

Verbeterplan dienstverlening Hulp bij het Huishouden en andere Wmo-voorzieningen

November 2016

Inleiding

Dit verbeterplan gaat in op de wijze waarop en het tijdsplan waarlangs de verbeteringen in de dienstverlening bij de hulp bij het huishouden (en op een aantal terreinen) andere Wmo-voorzieningen gerealiseerd worden. De verbeteringen zoals opgenomen in dit plan zullen gefaseerd worden opgepakt en doorgevoerd. Wij zullen de raad voor de zomer van 2017 informeren over de voortgang. Het gaat dan om de volgende onderdelen:

- 1 Meer maatwerk bij hulp bij het huishouden
 - a. Huisbezoeken
 - b. Signalering
- 2 Verbeteren van de informatieverstrekking omtrent hulp bij het huishouden
- 3 Onafhankelijke cliëntondersteuning
- 4 Verbeteren van het toezicht op kwaliteit van aanbieders en de door hen geleverde hulp
- 5 Analyse van het klantenbestand
- 6 Helderheid over voortbestaan HHT regeling
- 7 Pilot inwonerspanel en inzet ervaringsdeskundigheid

Resultaat

De verbeteringen die in dit plan worden genoemd moeten leiden tot een goede aansluiting van Wmo voorzieningen (en met name huishoudelijke hulp) op de individuele zorg- en ondersteuningsbehoefte van cliënten. Daarbij is maatwerk voor cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen van belang én een grotere tevredenheid bij cliënten, ook cliënten die naast hulp bij het huishouden ook gebruik maken van andere Wmo-voorzieningen.

1 Meer maatwerk bij hulp bij het huishouden

A Huisbezoeken

Doelstelling

We willen meer nadruk leggen op het bieden van maatwerk door bij elke cliënt die hulp bij het huishouden aanvraagt en al ontvangt, op huisbezoek te gaan.

Inhoud

Door de huisbezoeken door de buurtteams te laten voeren, wordt een breed Wmo gesprek met cliënten gevoerd waarbij zowel de situatie van de cliënt als zijn of haar ondersteuningsvraag goed in beeld kan worden gebracht. De buurtteams weten wat er speelt in een buurt, welke andere voorzieningen er zijn en blijven door hun aanwezigheid in de buurt dichtbij en betrokken. Door de gesprekken door professionals van het buurtteam te laten uitvoeren, is de cliënt in beeld bij het buurtteam en kan het buurtteam (als spil in het zorg- en ondersteuningsnetwerk in de wijk) aansluiting zoeken bij huisarts, wijkverpleging en informele zorgpartijen. Het op deze wijze integreren van de huisbezoeken past bij de rol en de opdracht die de buurtteams hebben. Zij hebben de competenties en ervaring die nodig is voor het voeren van het brede gesprek en kijken niet alleen naar de ondersteuningsbehoefte van een cliënt, maar bijvoorbeeld ook of iemand misschien eenzaam is of

dat wellicht een vrijwilliger gezocht moet worden voor begeleiding naar het ziekenhuis, begeleiding bij andere activiteiten en participatie in de wijk.

Betrokken partijen

Buurtteamorganisatie Sociaal en Buurtteamorganisatie Jeugd en Gezin.

Werkwijze

Sinds oktober is een stedelijk team actief, bestaande uit buurtteammedewerkers en Wmo-consulenten, dat gezamenlijk de huisbezoeken uitvoert onder leiding van de buurtteamorganisatie. Zij trekken de eerste periode gezamenlijk op om naast scholing op het gebied van hulp bij het huishouden, ook tijdens de huisbezoeken in de praktijk van elkaar te leren. Het stedelijk team heeft de vrijheid om tijdens de huisbezoeken naar eigen inzicht de mate van ondersteuning en hulp in te zetten die in het individuele geval nodig is. De beleidsregels zijn daarbij een richtlijn om op een juiste wijze uren toe te kennen¹. Tijdens de huisbezoeken wordt cliënten ook gevraagd of er sprake is van achterstallig onderhoud op het gebied van huishoudelijke hulp. Daar waar dit aan de orde is, wordt in samenspraak met de klant tot een maatwerk oplossing gekomen. Het onderzoeksverslag dat naar aanleiding van het huisbezoek is opgesteld wordt naar de gemeente (team Wmo van Werk en Inkomen) gestuurd als zwaarwegend advies op het aantal toe te kennen uren. In dit onderzoeksverslag is vermeld hoeveel uur hulp bij het huishouden nodig is. De gemeente verzorgt vervolgens de formele toekenning. Omdat er werkende weg geleerd wordt en ervaringen worden opgedaan, is ervoor gekozen om de toegang vooralsnog bij team Wmo van Werk en Inkomen te laten. Inwoners weten dit loket zowel digitaal als telefonisch goed te vinden en dat maakt het gemakkelijk om de huisbezoeken in te plannen bij het team dat de huisbezoeken uitvoert.

Verdere proces

Door een stedelijk team te formeren dat de huisbezoeken uitvoert wordt ervaring opgedaan. Deze ervaring gebruiken we om precies te kunnen bepalen hoe de structurele inbedding van hulp bij het huishouden in de wijken eruit moet gaan zien. Het stedelijk team zal tot het einde van dit jaar actief blijven, doelstelling is dat daarna de buurtteams de huisbezoeken hebben geïntegreerd in hun aanpak.

B Signalering

Doelstelling

We willen de kennis van de hulpen omtrent de situatie van cliënten, waaronder ook hun zorg- en ondersteuningsbehoefte beter benutten door hun positie in de samenwerkingsverbanden in de wijk te versterken.

Inhoud

Tijdens de contracttafel met de zorgaanbieders van 14 september jl., waar ook de verantwoordelijk wethouder aansloot, is met de aanbieders van hulp bij het huishouden gesproken over de signaleringsfunctie van de hulpen in het samenspel tussen buurtteam, huisarts en wijkverpleging. Wij hechten veel waarde aan de signaleringsfunctie die ook hulpen in de huishouding hebben. Het huisbezoek door de professional van het buurtteam is maar één moment waarop naar de ondersteuningsbehoefte van een cliënt wordt gekeken. De hulp ziet de cliënt wekelijks en zij komen, vaak al jaren, bij een cliënt thuis en kunnen signaleren waar het bijvoorbeeld gaat om verslechtering van de gezondheid of vereenzaming van een cliënt.

¹ Zoals toegezegd tijdens de commissie van 6 oktober jl. zijn de aangepaste beleidsregels in Bijlage 2 opgenomen. Daarin is zichtbaar gemaakt wat is gewijzigd.

Uit het overleg met de betrokken partijen blijkt dat het contact tussen hulpen, het buurtteam en wijkverpleging verbeterd kan worden. Niet alle aanbieders weten de buurtteams goed te vinden en niet alle hulpen blijken het makkelijk te vinden of de mogelijkheden te zien om te signaleren.

Betrokken partijen

Buurtteamorganisatie Sociaal, Buurtteamorganisatie Jeugd en Gezin, aanbieders van Hulp bij het Huishouden, overige zorgverleners in de wijk (zoals wijkverpleging).

Werkwijze

Op dit moment kunnen hulpen binnen de eigen organisatie (vaak bij de zorgcoördinator) melding maken wanneer zij bij een cliënt signaleren dat de cliënt of te weinig uren ondersteuning ontvangt of waar de zorg- of ondersteuningsbehoefte groter is dan alleen hulp bij het huishouden.

De doelstelling is de positie van de hulp zelf in het wijknetwerk te versterken. Zo ontstaat een 'vierhoek' van buurtteammedewerker, wijkverpleging, huisarts en hulp. De zorgcoördinator kan dan voor de hulp dienen als achtervang.

Verdere proces

Alle aanbieders bieden scholing (waar signalering onderdeel van uitmaakt) aan hulpen, maar er is onderling veel verschil in de wijze waarop en de mate waarin dat gebeurt. In samenspraak met de buurtteams en de aanbieders gaan we de komende tijd de inrichting van de signaleringsfunctie operationaliseren en verbeteren. Bijvoorbeeld op het gebied van scholing en door het maken van nadere werkafspraken over samenwerking in de wijk.

2 Verbeteren van de informatieverstrekking omtrent hulp bij het huishouden

Doelstelling

De informatieverstrekking over Wmo voorzieningen en specifiek Hulp bij het huishouden zodanig verbeteren dat het aansluit bij de behoefte van cliënten en het duidelijk is welke ondersteuningsmogelijkheden er zijn.

Inhoud

De verbetering van de informatieverstrekking over de hulp bij het huishouden aan cliënten is met de Cliëntenraad Wmo en U Centraal besproken. Ook de Rekenkamer gaat hier in haar rapport op in en de aanbevelingen worden door deze partijen herkend als de thema's waarover informatie moet worden verstrekt en waar verbetering nodig is. Tegelijkertijd vindt men dat er veel informatie beschikbaar is maar dat die informatie voor cliënten te versnipperd en moeilijk vindbaar is. Een deel van de cliënten is niet digitaal vaardig en vinden het fijn om schriftelijk geïnformeerd te worden. Uitkomst van dit overleg is om twee informatiefolders te maken:

1. Een informatiefolder over de algemene zaken op het terrein van de Wmo waar inwoners mee te maken hebben;
2. Een informatiefolder specifiek over hulp bij het huishouden.

De algemene informatiefolder moet op hoofdlijnen informatie verstrekken over de Wmo, de eigen bijdrage, het onderscheid tussen het persoonsgebonden budget (PGB) en zorg in natura (ZIN), onafhankelijke cliëntondersteuning, meldingen- en klachten, wat men kan als zich een spoedsituatie voordoet (bijvoorbeeld als iemand na ziekenhuisopname bij thuiskomst snel hulp nodig heeft) en wat hiervoor de procedure is. De folder over hulp bij het huishouden dient informatie te bevatten over de gecontracteerde aanbieders, de afspraken met aanbieders ten aanzien van ziekte- en vakantievervangende, een stappenplan van aanvraag tot toekenning en informatie over de Huishoudelijke Hulp Toelage (HHT).

Betrokken partijen

Cliëntenraad Wmo en U Centraal.

Werkwijze

De folders worden met de opbrengst van de bijeenkomst op B1-niveau opgesteld en vormgegeven. Voordat de folders worden verstrekt aan cliënten worden deze getest door cliënten op leesbaarheid en begrijpelijkheid. Dit doen we via de Cliëntenraad Wmo, zij zullen hiervoor cliënten benaderen. Na het testen kunnen de folders worden verstrekt aan cliënten door het team Wmo van Werk en Inkomen en de buurtteams.

Verdere proces

De conceptfolders zijn medio november gereed om te laten testen door cliënten. Als de folders gereed zijn, wordt de verstaalslag gemaakt naar de website. Indien nodig worden de webteksten hierop aangepast.

3 Onafhankelijke cliëntondersteuning

Doelstelling

De bekendheid van de mogelijkheid om gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning door U Centraal vergroten onder cliënten.

Inhoud

De onafhankelijke cliëntondersteuning is onderwerp van gesprek geweest met de Cliëntenraad Wmo en U Centraal. Deze taak is bij U Centraal belegd en de cliëntondersteuners bij U Centraal behartigen kosteloos de belangen van cliënten.

Betrokken partijen

U Centraal, Buurtteamorganisatie Sociaal en Buurtteamorganisatie Jeugd en Gezin.

Werkwijze

Onafhankelijke cliëntondersteuning kan ingezet worden bij ondersteuning bij gesprekken die een cliënt heeft met de gemeente of het buurtteam. Zij kunnen ook cliënten helpen bij het doen van een aanvraag voor een maatwerkvoorziening. Zowel in de afspraakbevestiging van een huisbezoek als tijdens een huisbezoek, worden cliënten gewezen op de mogelijkheid van cliëntondersteuning. Hierbij is aandacht voor de meest kwetsbare cliënten die soms moeite hebben om zelf een ondersteuningsvraag te formuleren. De ervaringen tot nu toe leren dat cliënten vaak iemand uit hun eigen netwerk vragen om hen te ondersteunen. Dan is de cliëntondersteuner van U Centraal niet nodig.

Verdere proces

Informatie over de rol en de werkwijze van de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt meegenomen in de informatiefolders die worden gemaakt.

4 Verbeteren van het toezicht op kwaliteit van aanbieders en de door hen geleverde hulp

Doelstelling

We willen meer zicht krijgen op klanttevredenheid en veelvoorkomende klachten, de tevredenheid van cliënten vergroten, en veelvoorkomende klachten structureel verhelpen en voorkomen.

Inhoud

De Rekenkamer constateert in haar rapport dat het merendeel van de cliënten tevreden is over de kwaliteit van de geleverde hulp. Tegelijkertijd gaat zij in haar rapport in op het toezicht dat de gemeente houdt op de klanttevredenheidsonderzoeken die de aanbieders jaarlijks uitvoeren en het beschikbaar stellen van deze resultaten aan de gemeenteraad en inwoners. Daarnaast is het belangrijk dat de gemeente aandacht heeft voor veel voorkomende klachten zoals wisselende hulpen en de kwaliteit van invallers en dient het bespreken hiervan periodiek onderdeel uit te maken van het gemeentelijke toezicht. Deze punten zijn besproken met de Cliëntenraad Wmo en de aanbieders van hulp bij het huishouden.

Klanttevredenheid

In de contracten met aanbieders is opgenomen dat aanbieders jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek moeten uitvoeren en dat doen zij ook, zij het ieder op een eigen manier. Met de aanbieders is daarom afgesproken dat vanaf 2017 de klanttevredenheid wordt gemeten aan de hand van een uniforme vragenlijst zodat resultaten te vergelijken zijn. In samenwerking met de aanbieders zullen wij hier de komende periode invulling aan geven. Het is van belang dat de uitkomsten van de onderzoeken tussen de aanbieders onderling vergelijkbaar zijn. Sommige aanbieders werken ook buiten Utrecht en hun klanttevredenheidsonderzoek richt zich op alle cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen. De resultaten rondom klanttevredenheid zullen wij begin 2018 bekend maken.

Vervanging bij ziekte en vakantie

Het is duidelijk dat vervanging bij ziekte en vakantie een kwetsbaar punt is. In sommige gevallen (in geval van een ongeluk of ziekte) is niet direct een vervanger beschikbaar. In de contractafspraken met de aanbieders hulp bij het huishouden is opgenomen dat de aanbieders werken met een vaste pool van hulpen die elkaar vervangen. De aanbieders hebben tijdens de contracttafel van 14 september jl. aangegeven dat de vakantieroosters deze zomer vrijwel geheel zijn rond gekomen. Veelal door vakantiekrachten (studenten) in te zetten. Dit is voor de aanbieders de enige manier om het vakantierooster rond te krijgen. De Cliëntenraad Wmo hecht er waarde aan dat vakantievervanging in goed overleg met de cliënt tot stand komt. De oplossing lijkt dan ook vooral in de communicatie tussen hulp en cliënt te liggen. De afspraak is dat hulpen de cliënten uitleggen wat de werkwijze is rondom vervanging. Wij zullen dit punt bij de contracttafels blijven bespreken met de aanbieders. Ook zal dit expliciet onderdeel uitmaken van de evaluatie die eind 2017 zal worden uitgevoerd, ook in de aanloop naar een nieuwe contracteringstermijn vanaf 2019.

Registratie van klachten

Eerder dit jaar is tijdens een Raadsinformatiebijeenkomst gesproken over het registreren van klachten en de wijze waarop klachten geregistreerd worden. Er bleek met name behoefte te zijn om te kunnen bepalen of zaken zich incidenteel voor doen of dat er sprake is van problemen van structurele aard.

Contractueel is met de aanbieders van hulp bij het huishouden en leveranciers van hulpmiddelen afgesproken dat cliënten zich bij hen moeten melden indien zij een klacht hebben. Hiervoor is gekozen omdat zij hiervoor verantwoordelijk zijn én omdat dit voor cliënten de snelste manier is om een klacht verholpen te krijgen. Dit betekent wel dat de gemeente hier niet dagelijks zicht op heeft. Daarom is met aanbieders en leveranciers afgesproken dat zij klachten per kwartaal bij de gemeente rapporteren en klachten zijn onderwerp van gesprek tijdens de contracttafels met aanbieders en contractoverleggen met leveranciers. Hieruit blijkt dat de meeste klachten gaan over vervanging hulpmiddelen en de kwaliteit van de hulpmiddelen. Wanneer er veel klachten zijn bij een leverancier van hulpmiddelen dan wordt dit zichtbaar gemaakt door middel van het stoplichtensysteem op de website van de gemeente. Door middel van het stoplichtensysteem kunnen cliënten dus de prestaties van de leveranciers volgen op de website. Dit systeem is er nog niet voor aanbieders van hulp bij het

huishouden. Het komende jaar gaan we op basis van de rapportages over klachten bekijken of een vergelijkbaar systeem ook voor hulp bij het huishouden behulpzaam is. Dit is niet als zodanig in de overeenkomst opgenomen, dus als hiertoe besloten wordt, moeten hier nadere afspraken over worden gemaakt met de aanbieders.

Indien een cliënt er niet uitkomt met een aanbieder of leverancier, dan kan een cliënt zich tot de klachtencoördinator van de gemeente wenden. De klachtencoördinator neemt de klacht in behandeling, spreekt met de cliënt en neemt contact op met de betreffende aanbieder of leverancier om tot een oplossing te komen. Momenteel komen vrijwel geen klachten binnen over hulp bij het huishouden. Nu de buurtteams ook een belangrijke rol krijgen in de hulp bij het huishouden, is ook met hen gesproken over (de afhandeling van) klachten. Zij hanteren eenzelfde werkwijze als de klachtencoördinator bij de gemeente. En ook met hen is afgesproken dat zij per kwartaal over klachten rapporteren aan de gemeente. Op deze wijze wordt het voor de gemeente mogelijk om zicht te krijgen of er sprake is van problemen van structurele aard bij aanbieders van hulp bij huishouden, leveranciers van hulpmiddelen en de buurtteams. Deze rapportages worden besproken in de contracttafels en contractoverleggen.

Nazorg

Los van de klanttevredenheidsonderzoeken die aanbieders en leveranciers uitvoeren willen wij vanaf december 2016 cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen nazorg bieden. Deze nazorg bestaat uit het nabellen van cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen om hen te vragen hoe zij de toegekende uren ervaren, wat zij vonden van het huisbezoek en of zij voldoende uit de voeten kunnen met de ondersteuning die geboden wordt. Ook wordt hen gevraagd of zij nog aanvullende vragen hebben. De nazorg is primair bedoeld om de ondersteuning van individuele cliënten te verbeteren. Tegelijkertijd kan de informatie die hieruit verkregen wordt, worden besproken met aanbieders en leveranciers en is nuttig voor de gemeente en de buurtteams waar het gaat om de kwaliteit van de dienstverlening.

Op dit moment bieden we een deel van de cliënten die gebruik maken van andere Wmo-voorzieningen ook deze nazorg. We zijn voornemens om ook dit de komende tijd uit te breiden. De nazorg wordt uitgevoerd door team Wmo Werk en Inkomen van de gemeente.

5 Analyse van het klantenbestand

Doelstelling

Inzage verkrijgen in het gebruik van de hulp bij het huishouden.

Inhoud

De Rekenkamer stelt dat het klantenbestand diepgaander geanalyseerd kan worden om meer inzicht te krijgen in het niet (langer) gebruik maken van de hulp bij het huishouden. Dit is ook onze ambitie. De gegevens die hiervoor nodig zijn kunnen wij op dit moment nog niet uit ons informatiesysteem genereren. Als het systeem gereed is, is het voor ons mogelijk om te zien wie niet of maar gedeeltelijk gebruik maakt van de toekenning.

Betrokken partijen

Aanbieders hulp bij het huishouden.

Werkwijze

Er is een project opgestart om het huidige informatiesysteem gereed te maken.

Verdere proces

Eind januari 2017 is het huidige systeem (iWmo berichtenverkeer v.w.b. declaratie door zorgaanbieders) gereed en kunnen wij informatie op klantniveau uit ons systeem genereren en analyseren.

6 Helderheid over voortbestaan HHT regeling

Doelstelling

Cliënten helderheid verschaffen over het voortzetten van de Huishoudelijke Hulp Toeslag (HHT).

Inhoud

De huidige HHT regeling is een waardevol instrument zowel om de eigen kracht en de zelfredzaamheid van specifieke groepen inwoners te versterken, als uit oogpunt van werkgelegenheid. De HHT wordt toegankelijk voor alle cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen. De regeling wordt gecontinueerd tot 2019.

Betrokken partijen

Aanbieders hulp bij het huishouden.

Werkwijze

Wij ontvangen over de jaren 2017 tot en met 2019 onvoldoende budget van het Rijk om deze kosten volledig te dragen. Daarom wordt de aanvullende dekking gevonden in de resterende middelen HHT 2015 en 2016 (naar verwachting ruim 4 miljoen euro) en kan de regeling in de huidige vorm worden gecontinueerd. Deze continuering van de HHT regeling tot 2019 is al gecommuniceerd.

Verdere proces

Deze informatie wordt ook opgenomen in de te maken informatiefolders en de website zodat niet alleen de huidige gebruikers worden geïnformeerd. Ontwikkelingen op dit vlak worden ook in toekomstig informatiemateriaal opgenomen.

7 Pilot inwonerspanel en inzet ervaringsdeskundigheid

Doelstelling

Het inzetten van ervaringsdeskundigheid en een inwonerpanel om de dienstverlening bij Wmo voorzieningen te verbeteren.

Inhoud

De motie "Ook toegankelijke zorg maken we samen" gaat in op de inzet van ervaringsdeskundigheid en een pilot met een inwonerpanel dat gemeentelijke besluiten toetst. Hierover is gesproken met het initiatief Zorgverslimming, de Tweede Mening, de Cliëntenraad Wmo en de buurtteamorganisatie Sociaal.

Ervaringsdeskundigheid is de vaardigheid om kennis en ervaring over de eigen beperking/aandoening of situatie waarin iemand heeft verkeerd, zodanig te kunnen inzetten dat dit ondersteunend is voor anderen met een soortgelijke beperking/aandoening of situatie. De buurtteams hebben 15 medewerkers in dienst die over ervaringsdeskundigheid beschikken op verschillende terreinen (bijvoorbeeld armoede en depressiviteit) en die dit inzetten in hun werk en om collega's te ondersteunen in de contacten die zij hebben met cliënten. Zorgverslimming werkt vraaggericht. Ze organiseren lotgenotencafé's op thema. Dit is vooral voor mensen die de stap naar het buurtteam te groot vinden. Ook worden cursussen naar aanleiding van een vraag uit het veld georganiseerd. Er

wordt gewerkt vanuit de vraag, niet vanuit de doelgroep. Zorgverslimming vindt dat mantelzorgers ook professionals zijn waar mee gesproken kan worden waar het gaat om beleid en dienstverlening.

De Tweede Mening wil dat inwoners meer participeren op het gebied van zorg- en ondersteuning om het vertrouwen in beslissingen die door de gemeente worden genomen te vergroten. De bedoeling is om een groep inwoners (een panel) de ruimte te geven om second opinion uit te voeren op een individuele situatie en daarover een oordeel te vellen. Door een casus op deze wijze te toetsen kunnen partijen die werken binnen de reikwijdte van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) hier lering uit trekken. Een dergelijk panel kan ingezet worden nadat de gemeente een besluit heeft genomen maar ook daar voor. Een aantal gemeenten heeft aangegeven met een pilot hieromtrent te willen starten.

Betrokken partijen

Zorgverslimming, de Tweede Mening², de Cliëntenraad Wmo en de buurtteamorganisatie Sociaal.

Werkwijze

Zorgverslimming en de Cliëntenraad Wmo gaan met elkaar in gesprek om te bekijken op welke wijze ervaringsdeskundigheid (wellicht beter) ingezet kan worden en gaan hiertoe een voorstel ontwikkelen om verder met de gemeente te bespreken. Met de Tweede Mening is afgesproken dat zij een voorstel opstellen over hoe de pilot (zowel met andere gemeenten als voor Utrecht) eruit kan zien.

Verdere proces

In januari 2017 worden de voorstellen besproken. Het voorstel van De Tweede Mening dient als basis voor een in te richten pilot die in 2017 kan starten.

Voortgang en evaluatie

We zijn intensief met belangenbehartigers, aanbieders hulp bij het huishouden en overige partijen in gesprek om invulling te geven aan de verbeteringen in de hulp bij het huishouden en bij overige Wmo voorzieningen. In de brief van 6 september jl. hebben wij aangegeven dat eind 2017 een natuurlijk moment voor evaluatie bestaat van het beleid van hulp bij het huishouden. Enerzijds omdat we dan kunnen beoordelen of de beoogde resultaten zijn behaald en de dienstverlening is verbeterd, anderzijds omdat op 1 januari 2019 de eerste termijn van de huidige contracten hulp bij het huishouden afloopt en dit het moment is voor de gemeente om de keuze te maken om de contracten te verlengen of te kiezen voor een aanbesteding op basis van nieuwe voorwaarden. Een dergelijke keuze moet begin 2018 worden gemaakt. Daarnaast moet er in 2018 een nieuw besluit genomen worden over de subsidieverstrekking van de buurtteamorganisaties. Wij zullen u voor de zomer van 2017 informeren over de voortgang op deze punten. Een evaluatie eind 2017 vormt daarmee inhoudelijk de basis voor de beleidsmatige keuzes die voor de vervolgperiode worden gemaakt.

² Zorgverslimming is een netwerkorganisatie die actief is in Leidsche Rijn en Vleuten – De Meern en bestaat uit ervaringsdeskundigen, zzp'ers, vrijwilligers en ambassadeurs van zorginstellingen. Zij willen zorg en welzijn mensgerichter, toekomstbestendiger, efficiënter, leuker en dus slimmer maken.

De Tweede Mening wil samen met gemeenten bijdragen aan betere en beter gelegitimeerde beslissingen. Dit via het onderzoek naar of een 'second opinion' van burgers bij een bezwaar. Doel is om het vertrouwen van burgers in de gemeente te vergroten.