

EVALUATIE GEWIJZIGD BELEID ROND HBH:

Op verzoek van de gemeente Utrecht wordt er de komende weken een verkennende evaluatie uitgevoerd nav het gewijzigde beleid rond HbH. Een en ander moet op de zeer korte termijn plaatsvinden, aangezien de resultaten begin december al aan de wethouder opgeleverd moeten worden.

Ik weet dat het kort dag is en de agenda's druk, maar ik hoop dat het toch lukt om hier wat tijd voor vrij te maken.

Tijdens de evaluatie komen de onderstaande onderwerpen aan bod.

**Is het mogelijk dat jullie allemaal deze vragen individueel beantwoorden en mij de resultaten daarvan terug sturen.
Graag voor 19 november !!!!!**

Dan kan ik de antwoorden clusteren en meenemen naar het gesprek met de betrokken ambtenaar die deze evaluatie gaat uitvoeren.

Nadat jullie al deze vragen beantwoord hebben probeer ik op vrijdagmiddag 24 november een afspraak te maken. Wie van jullie kan dan met mij mee naar deze afspraak. Geef door als je mee wilt dan geef ik later wel tijd en plaats door.

Maar eerst graag de antwoorden op onderstaande vragen.
Indien mogelijk kort en krachtig.
Graag voor 19 november naar mij terug sturen.

Alvast bedankt

1. Welke effecten heeft het gewijzigde beleid gehad?
 - a. Welke effecten heeft de verruiming van het aantal basisuren gehad?
 - b. Welke effecten heeft het ingezette traject voor verbetering van de dienstverlening gehad?
2. Heeft de gekozen aanpak geleid tot de gewenste resultaten?

- a. Heeft de gekozen aanpak geleid tot een betere dienstverlening?
- b. Heeft de gekozen aanpak geleid tot grotere klanttevredenheid?
3. Welke veranderingen/ verbeteringen kunnen nog worden doorgevoerd?
4. Op welke wijze kan nog meer maatwerk geleverd worden?

Antwoorden:

Vraag 1 a

- a. Welke effecten heeft de verruiming van het aantal basisuren gehad?

X.....**Minder krap schema. Meer kans even bij te praten** en het nodige werk te bespreken en kopje koffie te drinken. Minder spanning als hulp 5 minuten te laat komt.

Minder irritatie hoe het aantal beschikbare uren in te zetten in de schoonmaak. Er wordt nu weer meer en beter schoongemaakt.

X Ik spreek vanuit de WLZ, wat ik zie is dat de **klanthouder vaak de HH vergeet aan te vragen** en het dan verwijt aan de organisatie die thuis zorg biedt, daar is soms nog wel verwarring over

Vraag 1b

- a. Welke effecten heeft het ingezette traject voor verbetering van de dienstverlening gehad?

X.....Meer tijd om even te plannen, **iets extra's te doen**, vuilniszakken naar buiten te brengen, kleine boodschappen te doen in de buurt.

Opluchting en minder irritatie. **Kan geruster thuis blijven wonen.**

X.....**Cliënten zijn hier blij mee**, het gevolg is dat ze langer thuis kunnen blijven

Vraag 2a

- a. Heeft de gekozen aanpak geleid tot een betere dienstverlening?

X.....ja, **dat kan je op je vingers natellen**, dat een uur extra tot betere dienstverlening leidt.

Jazeker. Blij met het **persoonlijke gesprek.**

X.....Ja, voor de cliënten die het nog zelf in de hand hebben, **vinden het fijn**

Vraag 2b

- a. Heeft de gekozen aanpak geleid tot grotere klanttevredenheid?

X.....mensen die ik ken, zijn **duidelijk meer tevreden**.

1. Eerst minder uren, dan weer meer. Ik spreek dan niet over klanttevredenheid, maar **correctie van slecht beleid**.

2. **Ik heb niet de indruk dat gemeente, .buurtteam erg blij is met mijn keuze voor pgb**. Voel nog altijd het wantrouwen waarom ik het zo nodig zelf wil regelen.

X...**Dat durf ik niet te zeggen**, er zijn nog wel mensen die niet tevreden zijn

Vraag 3

Welke veranderingen/ verbeteringen kunnen nog worden doorgevoerd?

X.....zorg altijd, ook in **vakanties**, voor goed opgeleid en deskundig personeel en in principe voor een **vaste hulp met alleen bij ziekte en vakanties een plaatsvervanger**.

1. Ik heb nog eens de website van de gemeente Utrecht bezocht. De keuze voor een **pgb kan in de algemene informatie beter worden** aangegeven. Het stappenplan waar je snel op uitkomt, gaat uit van zorg in natura, zonder dat daarbij staat dat in natura zorg een keuze van de gebruiker is en dat pgb ook een keuze kan zijn. **Dus veel meer ingaan op de keuze tussen pgb en zorg in natura bij de algemene informatie** over hulp in de huishouding.
2. **De eigen bijdrage blijft voelen als een** straf op beperkingen en gaat ten koste van mijn zelfstandigheid.

X...Ik denk dat er gekeken moet worden naar **de eigen bijdrage van de ouderen**, er zijn echt mensen die niets overhouden en zijn dan afhankelijk van kinderen wat eten enz. betreft

Vraag 4

Op welke wijze kan nog meer maatwerk geleverd worden?

X.....**door 1 maal per jaar een bezoek thuis te regelen** zodat ter plekke bekeken kan worden of iets anders, meer of minder nodig is en ook gevraagd kan worden of de hulpen die komen goed bevallen

Meer enthousiasme over het pgb. Het is toch geweldig als mensen zelf hun zorg regelen met een pgb. Er zou een **bonus op moeten zitten als mensen voor pgb kiezen**.

X Het moet hebt wat betreft de eigen bijdrage(die hoger

Vraag 5

Aandachtpunten voor de komende periode:

Inbedding binnen de organisatie van het buurtteam

Inbedding in het administratieve proces van de buurtteam

Planning wanneer opnieuw keukentafel gesprek gehouden moet worden.

Spreiding van de keukentafel gesprekken over de maanden heen om pieken te voorkomen

Signalering door de hulp die over de vloer komt wanneer er wat moet gaan veranderen.

Contact tussen de hulp die over de vloer komt met eigen organisatie en buurtteam over de signalering van veranderingen.

Afwijkingen tov de norm.

Zware was opnemen in de norm?

Inzet van onafhankelijke client ondersteuning. (ook indien informeel netwerk bij gesprek aanwezig is)