

Schoonmaakondersteuning

**Kwartaalrapportage
eerste kwartaal 2013**



April 2013

Inleiding

Hierbij treft u de periodieke rapportage aan over de uitvoering van de schoonmaakondersteuning tot en met maart 2013.

Allereerst vindt u op pagina 3 en 4 een samenvatting. Vanaf pagina 5 worden, per aanbieder, de volgende onderdelen benoemd:

Monitoring: In de maand april 2013 zijn bij 5% van de klanten het resultaat 'een schoon en leefbaar huis' getoetst middels een huisbezoek (\pm 240 klanten). Tijdens het huisbezoek zijn o.a. de volgende onderdelen besproken:

- worden de gemaakte afspraken schoonmaakondersteuning nagekomen;
- wordt er rekening gehouden met de behoeften van de klant;
- communiceren de medewerkers van de aanbieder op een goede manier;
- is de aanbieder goed bereikbaar.

Daarnaast heeft tijdens het huisbezoek een visuele controle van de resultaten "schoon en leefbaar huis" plaatsgevonden.

Indien uit de steekproeven blijkt dat er onvoldoende sprake is van een schoon en leefbaar huis, dient de aanbieder een plan van aanpak op te stellen om te zorgen dat de kwaliteit van de schoonmaakondersteuning binnen een door de opdrachtgever te bepalen redelijke termijn op het juiste niveau gebracht wordt.

De huisbezoeken zijn uitgevoerd door medewerkers van Menzis Wmo support en door Wmo consultants van de gemeente Emmen. De resultaten van dit onderzoek zullen per aanbieder worden weergegeven.

Instroom: Na aanmelding van een klant wordt zo spoedig mogelijk een afspraak gemaakt voor een toegangsgesprek. Indien de klant in aanmerking komt voor ondersteuning, wordt uiterlijk binnen een termijn van 14 dagen gestart met de schoonmaakondersteuning. Per aanbieder wordt het volgende gemonitord:

1. Aantal intakegesprekken;
2. Aantal nieuwe klanten algemene

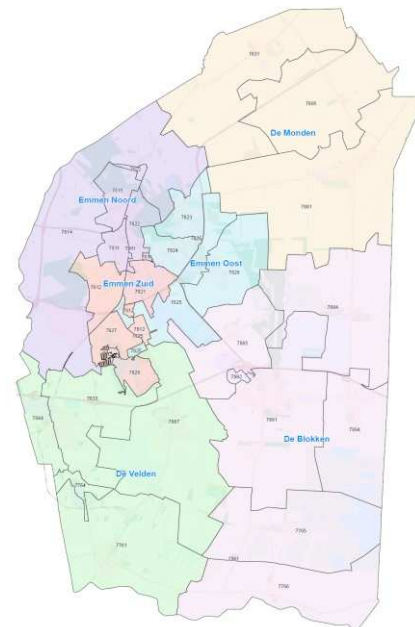
schoonmaakvoorziening;
3. Aantal afwijzingen.

Tijdens het toegangsgesprek kan ook worden beoordeeld dat de algemene voorziening Schoonmaakondersteuning ontoereikend is. In dat geval wordt door de aanbieder samen met de gemeente een keukentafelgesprek gepland om te bekijken of de klant in aanmerking komt voor een individuele voorziening. Het aantal doorverwijzingen wordt per aanbieder gerapporteerd.

Beëindiging: Streven is om de uitstroom van klanten te beperken. Om hierop te kunnen sturen wordt het aantal zorgbeëindigingen geregistreerd, evenals de reden van uitstroom. Het aantal beëindigingen per aanbieder zal aan bod komen.

SROI: Eén van de doelstellingen is dat personen met een afstand tot de arbeidsmarkt regulier aan het werk kunnen met als einddoel dat deze personen weer maximaal kunnen participeren op de arbeidsmarkt. De aanbieders hebben in het kader van Social Return On Investment (SROI) aangegeven per jaar een minimaal percentage van het aantal in te zetten uren in het gebied te laten uitvoeren door personen met afstand tot de arbeidsmarkt. Het aantal uren SROI wordt per aanbieder gemonitord.

Klachten: Een goede start en levering van de schoonmaakondersteuning leidt tot een beperking van het aantal klachten. Om verbeterlagen in de bedrijfsprocessen door te kunnen voeren, worden de klachten apart geregistreerd. Per aanbieder wordt over het aantal ingediende klachten gerapporteerd.



ThuiszorgHeerendordt levert de schoonmaakondersteuning in het gebied De Blokken.

Thalia Thuiszorg levert de schoonmaakondersteuning in de gebieden Emmen-Zuid en De Velden

TSN Thuiszorg levert de zorg in de gebieden Emmen-Oost en Emmen-Noord

Dokter Schoonmaakorganisatie levert de zorg in De Monden

Gebiedsindeling

Samenvatting

Op deze pagina vindt u een samenvatting over de uitvoering van de

schoonmaakondersteuning door de aanbieders gedurende het eerste kwartaal 2013.

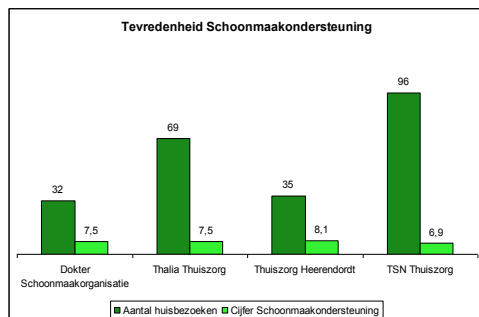
Schouwingen "schoon en leefbaar huis".

In april 2013 zijn door consulenten van de gemeente Emmen en medewerkers van Menzis Wmo Support 232 huisbezoeken afgelegd bij personen die gebruik maken van schoonmaakondersteuning. Het doel van deze monitor is:

1. het in beeld brengen van de tevredenheid van klanten die gebruik maken van de schoonmaakondersteuning;
2. het beoordelen in hoeverre er sprake is van een schoon en leefbaar huis.

De resultaten van de 232 huisbezoeken zijn door Menzis Wmo Support geanalyseerd en uitgewerkt in een rapportage.

Tijdens de huisbezoeken is klanten gevraagd naar de tevredenheid over de schoonmaakondersteuning. Tevens is er tijdens de huisbezoeken gekeken in hoeverre er sprake is van een schoon en leefbaar huis.



Klanten geven de schoonmaakondersteuning gemiddeld een 7,3. Er is een groot verschil in de uitkomsten tussen de verschillende aanbieders. Klanten van Thuiszorg Heerendordt geven een 8,1 en klanten van TSN Thuiszorg geven een 6,9.

Deze verschillen worden onder andere veroorzaakt door het wel of niet kunnen behouden van dezelfde hulp, het hebben van een vaste hulp en het vastleggen van de afspraken.

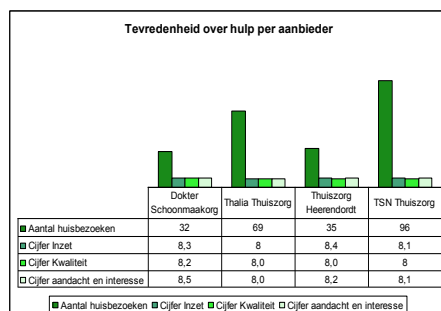
De tevredenheid zegt iets over de werkwijze van de aanbieder, maar geeft ook een oordeel over de nieuwe werkwijze van de gemeente Emmen. Uit de gesprekken blijkt dat deze twee factoren veel met elkaar te maken hebben. Als klanten tevreden zijn over de uitvoering van een aanbieder zijn ze ook positiever over het nieuwe beleid van de gemeente Emmen.

De tevredenheid van alle klanten zal tijdens het jaarlijkse Klanttevredenheidsonderzoek nader worden onderzocht. Dit

Klanttevredenheidsonderzoek zal direct na de zomer worden uitgevoerd door de aanbieders. In de rapportage over het vierde kwartaal 2013 wordt dit onderdeel uitvoerig besproken.

De klanten zijn erg positief over de uitvoering van de schoonmaakondersteuning door de hulp.

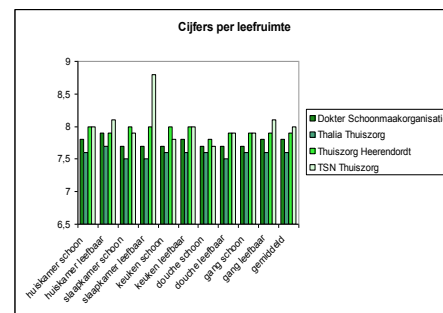
Tijdens het huisbezoek zijn klanten gevraagd naar hun oordeel over de inzet van de medewerker, de kwaliteit van het schoonmaken en de aandacht en interesse van de medewerker. Onderstaande tabel laat de uitkomsten zien.



Uit de analyses blijkt dat klanten meer tevreden zijn over de schoonmaak-ondersteuning als:

- ze dezelfde hulp hebben kunnen behouden;
- ze minder afhankelijk zijn van de schoonmaakondersteuning;
- ze een vaste hulp hebben (dus geen wisselende hulpen);
- de afspraken met de aanbieder zijn vastgelegd;
- de te verrichten werkzaamheden in overleg met de hulp en cliënt worden bepaald.

In totaal hebben er 215 volledige schouwingen plaatsgevonden. Uit de schouwingen blijkt dat de leefruimtes van de klanten over het algemeen worden beoordeeld als schoon en leefbaar. De leefbaarheid wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,9 en de schoonheid met een 7,8.



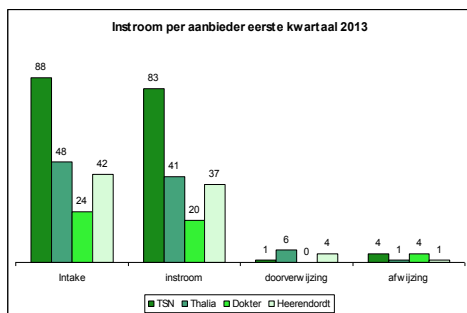
Signalen tijdens de huisbezoeken:

- klanten hebben geen besef van de kanteling en het Wmo-beleid. Klanten praten niet over het resultaat van de schoonmaakondersteuning, maar praten nog op basis van uren;
- er is begrip voor de bezuinigingen;
- er is angst voor de ontwikkelingen rond de schoonmaakondersteuning voor de komende jaren;
- aanbieders werken nog niet gekanteld;
- onduidelijkheid over de tariefbijdrage versus de eigen bijdrage;
- keuzevrijheid is voor de klanten minder belangrijk, behouden van eigen oude hulp is erg belangrijk.

De resultaten van de Schouwingen zullen met de aanbieders worden besproken.

Instroom

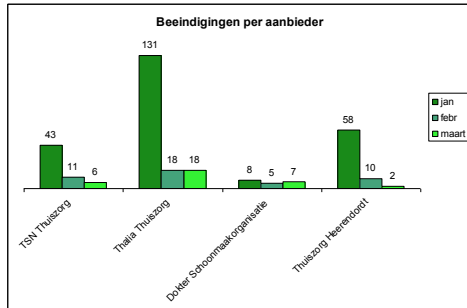
De vier aanbieders en medewerkers van de gemeente Emmen, zijn sinds december 2012 in gesprek over het toegangsgesprek. Gespreksonderwerpen zijn o.a. : wat wordt verstaan onder een intakegesprek, wat is 'gebruikelijke zorg' en wat is de taak van de aanbieder bij een afwijzing. In het eerste kwartaal 2013 hebben de vier aanbieders in totaal 207 toegangsgesprekken gevoerd. 10 klanten kwamen niet in aanmerking voor de algemene voorziening Schoonmaakondersteuning. Tijdens het toegangsgesprek kan ook worden beoordeeld dat de algemene voorziening ontoereikend is. In het eerste kwartaal 2013 zijn 12 klanten doorverwezen naar de gemeente Emmen voor een keukentafelgesprek.



Uit de informatie van zorgaanbieders TSN Thuiszorg en Thuiszorg Heerendordt blijkt dat het aantal intakegesprekken in januari 2013 significant hoger is dan over de rest van het kwartaal. Beide aanbieders geven aan dat veel klanten hadden gewacht op de start van de algemene voorziening om (opnieuw) ondersteuning aan te vragen of uitbreiding van de ondersteuning aan te vragen.

Aantal beëindigingen.

Het aantal beëindigingen gedurende het eerste kwartaal is in totaal 337. Dit betreft het aantal beëindigen op eigen verzoek of beëindigingen i.v.m. overlijden of verhuizing.



Het aantal beëindigingen in januari 2013 is bij alle vier de aanbieders hoger dan over de rest van het kwartaal. Opvallend is het aantal beëindigingen bij Thalia Thuiszorg in januari 2013. Uit nader onderzoek blijkt dat 59 van de 131 beëindigingen klanten betreft die zonder opgave van reden de zorg hebben beëindigd. Mogelijk zijn de opstartproblemen van Thalia Thuiszorg hier debet aan. Tevens betreft het 28 klanten die hebben aangegeven een oplossing via hun eigen netwerk te hebben gevonden.

SROI

De aanbieders hebben in het kader van Social Return On Investment (SROI) aangegeven per jaar minimaal 2% van het

aantal in te zetten uren in het gebied te laten uitvoeren door personen met afstand tot de arbeidsmarkt. Vanuit de afdeling Maatschappelijke Zaken en Zorg is er een gesprek tussen de aanbieders en het UWV-werkplein geïnitieerd. Tevens zijn er contacten tussen de aanbieders en Buurtsupport gelegd.

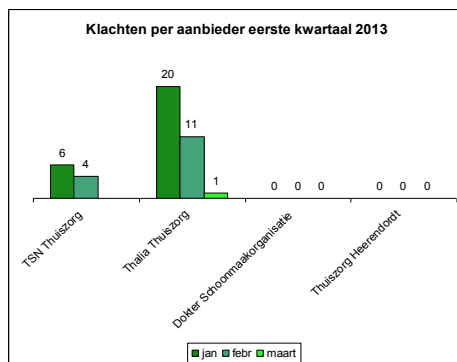
In de maanden december 2012 en januari 2013 is in het bijzonder gekeken naar de ontwikkelingen rond de aanname van nieuw personeel, het overnemen van personeel van niet gegunde aanbieders en het moeten ontslaan van eigen personeel. Vanuit de uitvoerende afdeling zijn er verschillende gesprekken met de aanbieders geweest en is met aanwezig geweest op bijeenkomsten voor het personeel van de aanbieders.

De resultaten over de SROI en het ontplooiën van het gebiedsgericht werken zullen in het derde kwartaal 2013 specifiek worden getoetst. De resultaten hiervan zullen in de rapportage van het vierde kwartaal 2013 worden beschreven.

Klachten

In het eerste kwartaal van 2013 zijn in totaal 42 klachten binnen gekomen bij de 4 aanbieders.

Gedurende de eerste 2 weken van 2013 zijn er bij het zorgloket van de gemeente Emmen veel klachten binnen gekomen over het niet tijdig starten van de schoonmaakondersteuning van Thalia Thuiszorg. De gemeente heeft Thalia Thuiszorg hierop aangesproken en er zijn diverse acties ondernomen om de problemen op te lossen.





Hierbij treft u de periodieke rapportage aan over de uitvoering van de schoonmaakondersteuning door Thalia Thuiszorg. Thalia Thuiszorg is vanaf 1 april 2013 de nieuwe handelsnaam voor Faveo Zorg B.V.

Schouwingen "schoon en leefbaar huis".

In totaal hebben 69 huisbezoeken plaatsgevonden bij klanten van Thalia Thuiszorg

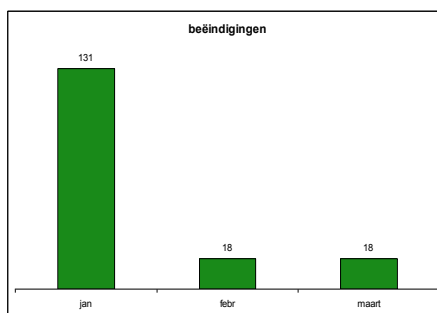
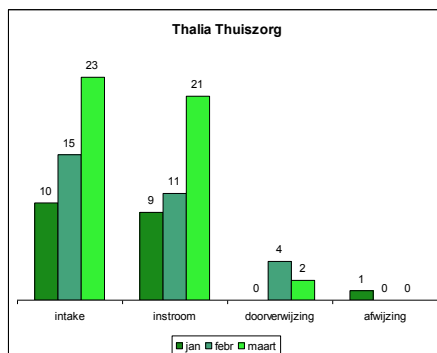
Tevredenheid klanten	Thalia Thuiszorg	Gem.
Schoonmaakondersteuning	7,5	7,3
Inzet	8,0	8,2
Kwaliteit	8,0	8,0
Aandacht en interesse	8,0	8,1
Oordeel schoon en leefbaar huis	Thalia Thuiszorg	Gem.
Leefbaarheid woning	7,6	7,9
Schoonheid woning	7,6	7,8

De klanten van Thalia Thuiszorg geven een 7,5 voor de uitvoering van de schoonmaakondersteuning. Uit de schouwing door medewerkers van Menzis Wmo Support en de Wmo-consulenten blijkt dat Thalia Thuiszorg voor zowel de leefbaarheid als de schoonheid van de woning een 7,6 scoort.

Instroom en beëindigingen

In het eerste kwartaal 2013 hebben er 48 intake gesprekken plaatsgevonden. Hiervan kwam 1 klant niet in aanmerking voor de algemene voorziening. Tijdens het toegangsgesprek kan ook worden beoordeeld dat de algemene voorziening ontoereikend is.

In het eerste kwartaal 2013 zijn er 6 klanten naar de gemeente doorverwezen voor een keukentafelgesprek.



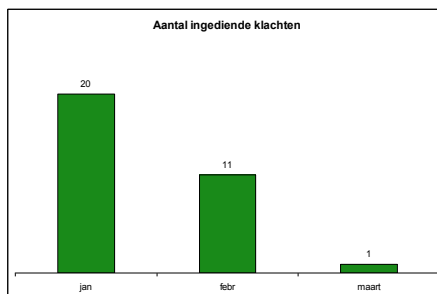
SROI

Thalia Thuiszorg heeft in het kader van Social Return On Investment (SROI) aangegeven per jaar minimaal 6% van het aantal in te zetten uren in het gebied te laten uitvoeren door personen met afstand tot de arbeidsmarkt.

De resultaten over de SROI en het ontplooiën van het gebiedsgericht werken zullen in het derde kwartaal 2013 specifiek worden getoetst. De resultaten hiervan zullen in de rapportage van het vierde kwartaal 2013 worden beschreven.

Klachten

In het eerste kwartaal van 2013 zijn 32 klachten binnen gekomen bij Thalia Thuiszorg, ongeveer de helft van de klachten gingen over het niet tijdig starten van de schoonmaakondersteuning.



Gedurende de eerste 2 weken van 2013, zijn er bij het zorgloket van de gemeente Emmen veel klachten binnen gekomen over het niet tijdig starten van de schoonmaakondersteuning. De gemeente heeft Thalia Thuiszorg hierop aangesproken en er zijn diverse acties ondernomen om de problemen op te lossen.



Hierbij treft u de rapportage over het 1ste kwartaal 2013 aan over de uitvoering van de schoonmaakondersteuning door Dokter schoonmaakorganisatie.

Schouwingen "schoon en leefbaar huis".

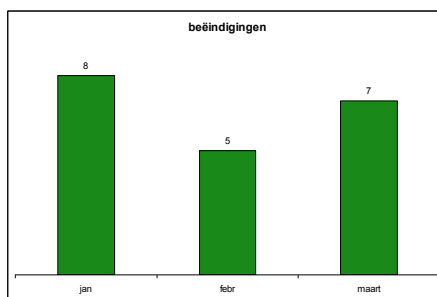
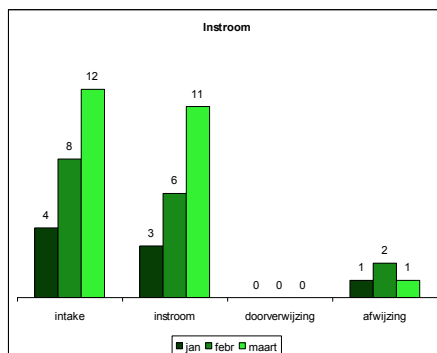
In totaal hebben 32 huisbezoeken plaatsgevonden bij klanten van Dokter schoonmaakorganisatie. Op het gebied van klanttevredenheid scoort Dokter schoonmaakondersteuning bovengemiddeld. Op de uitvoering door de hulp scoort Dokter schoonmaakorganisatie beter dan de andere aanbieders.

Tevredenheid klanten	Dokter	Gem.
Schoonmaak- ondersteuning	7,5	7,3
Inzet	8,3	8,2
Kwaliteit	8,2	8,0
Aandacht en interesse	8,5	8,1
Oordeel schoon en leefbaar huis	Dokter	Gem.
Leefbaarheid woning	7,7	7,9
Schoonheid woning	7,8	7,8

De klanten van Dokter Schoonmaakorganisatie geven een 7,5 voor de uitvoering van de schoonmaakondersteuning. Uit de schouwing door medewerkers van Menzis Wmo Support en de Wmo-consulenten blijkt dat Dokter Schoonmaakorganisatie voor de leefbaarheid een 7,7 krijgt en voor de schoonheid van de woning een 7,8.

Instroom en beëindigingen

In het eerste kwartaal 2013 hebben er 24 intake gesprekken plaatsgevonden. Hiervan kwamen 4 klanten niet in aanmerking voor de algemene voorziening. Tijdens het toegangsgesprek kan ook worden beoordeeld dat de algemene voorziening ontoereikend is. In het eerste kwartaal 2013 zijn er geen doorverwijzingen naar de gemeente gedaan.



SROI

Dokter Schoonmaakorganisatie heeft in het kader van Social Return On Investment (SROI) aangegeven per jaar minimaal 4% van het aantal in te zetten uren in het gebied te laten uitvoeren door personen met afstand tot de arbeidsmarkt.

De resultaten over de SROI en het ontplooiën van het gebiedsgericht werken zullen in het derde kwartaal 2013 specifiek worden getoetst. De resultaten hiervan zullen in de rapportage van het vierde kwartaal 2013 worden beschreven.

Klachten

In het eerste kwartaal 2013 zijn geen klachten binnen gekomen.



Hierbij treft u de rapportage over het eerste kwartaal 2013 aan over de uitvoering van de schoonmaakondersteuning door TSN Thuiszorg.

Schouwingen "schoon en leefbaar huis".

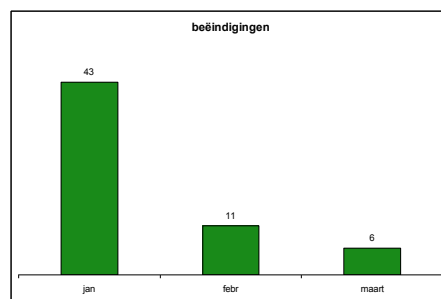
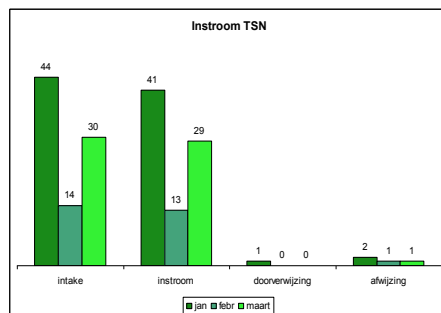
In totaal hebben 96 huisbezoeken plaatsgevonden bij klanten van TSN Thuiszorg. Klanten van TSN Thuiszorg zijn minder tevreden over de schoonmaakondersteuning dan de klanten bij de andere aanbieders. Klanten zijn wel tevreden over de uitvoering van de schoonmaakondersteuning door de hulp.

Tevredenheid klanten	TSN Thuiszorg	Gem.
Schoonmaakondersteuning	6,9	7,3
Inzet	8,1	8,2
Kwaliteit	8,0	8,0
Aandacht en interesse	8,1	8,1
Oordeel schoon en leefbaar huis	TSN Thuiszorg	Gem.
Leefbaarheid woning	8,2	7,9
Schoonheid woning	7,9	7,8

De klanten van TSN Thuiszorg geven een 6,9 voor de uitvoering van de schoonmaakondersteuning. Uit de schouwing door medewerkers van Menzis Wmo Support en de Wmo-consulenten blijkt dat TSN Thuiszorg voor de leefbaarheid van de woning een 8,2 krijgt en voor de schoonheid van de woning een 7,9.

Instroom + Beëindigingen

In het eerste kwartaal 2013 hebben er 88 intake gesprekken plaatsgevonden. Hiervan kwamen 4 klanten niet in aanmerking voor de algemene voorziening. Tijdens het toegangsgesprek kan ook worden beoordeeld dat de algemene voorziening ontoereikend is. In het eerste kwartaal 2013 is 1 doorverwijzing naar de gemeente gedaan.



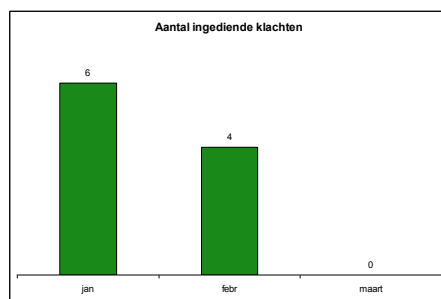
SROI

TSN Thuiszorg heeft in het kader van Social Return On Investment (SROI) aangegeven per jaar minimaal 11% van het aantal in te zetten uren in het gebied te laten uitvoeren door personen met afstand tot de arbeidsmarkt.

De resultaten over de SROI en het ontplooiën van het gebiedsgericht werken zullen in het derde kwartaal 2013 specifiek worden getoetst. De resultaten hiervan zullen in de rapportage van het vierde kwartaal 2013 worden beschreven.

Klachten

In het eerste kwartaal 2013 zijn 10 klachten binnen gekomen.





Hierbij treft u de rapportage over het eerste kwartaal 2013 aan over de uitvoering van de schoonmaakondersteuning door Thuiszorg Heerendordt.

Schouwingen "schoon en leefbaar huis".

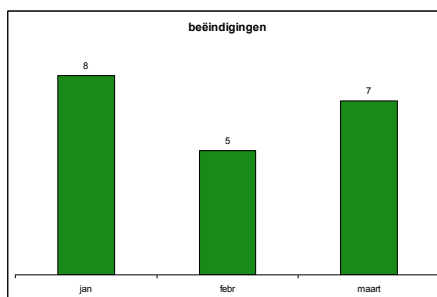
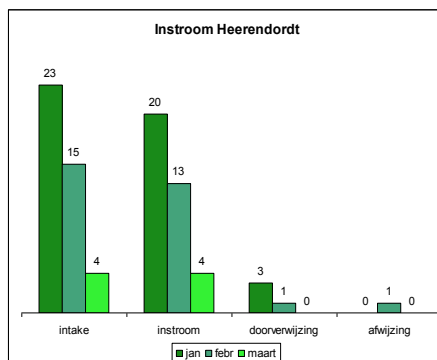
In totaal hebben 35 huisbezoeken plaatsgevonden bij klanten van Thuiszorg Heerendordt. Klanten van Thuiszorg Heerendordt zijn gemiddeld genomen het meest tevreden over de schoonmaakondersteuning.

Tevredenheid klanten	Thuiszorg Heerendordt	Gem.
Schoonmaakondersteuning	8,1	7,3
Inzet	8,4	8,2
Kwaliteit	8,0	8,0
Aandacht en interesse	8,2	8,1
Oordeel schoon en leefbaar huis	Thuiszorg Heerendordt	Gem.
Leefbaarheid woning	8,0	7,9
Schoonheid woning	8,0	7,8

De klanten van thuiszorg Heerendordt geven een 8,1 voor de uitvoering van de schoonmaakondersteuning. Uit de schouwing door medewerkers van Menzis Wmo Support en de Wmo-consulenten blijkt dat thuiszorg Heerendordt voor de leefbaarheid en de schoonheid van de woning een 8 krijgt.

Instroom en beëindigingen

In het eerste kwartaal van 2013 hebben er 42 intakegesprekken plaatsgevonden. Hierbij kwam 1 klant niet in aanmerking voor de algemene voorziening. Tijdens het toegangsgesprek kan ook worden beoordeeld dat de algemene voorziening ontoereikend is. In de maand januari zijn er geen doorverwijzingen naar de gemeente gedaan.



SROI

Thuiszorg Heerendordt heeft in het kader van Social Return On Investment (SROI) aangegeven per jaar minimaal 8% van het aantal in te zetten uren in het gebied te laten uitvoeren door personen met afstand tot de arbeidsmarkt.

De resultaten over de SROI en het ontplooiën van het gebiedsgericht werken zullen in het derde kwartaal 2013 specifiek worden getoetst. De resultaten hiervan zullen in de rapportage van het vierde kwartaal 2013 worden beschreven.

Klachten

In het eerste kwartaal 2013 zijn geen klachten binnengekomen.