

RIS.6310

Schoonmaakondersteuning

Kwartaalrapportage tweede kwartaal 2013



15 oktober 2013
Afdeling Maatschappelijke Zaken en Zorg
Gemeente Emmen

Inleiding

Hierbij treft u de periodieke rapportage aan over de uitvoering van de Wmo schoonmaakondersteuning over het 2^{de} kwartaal 2013.

Instream: 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.

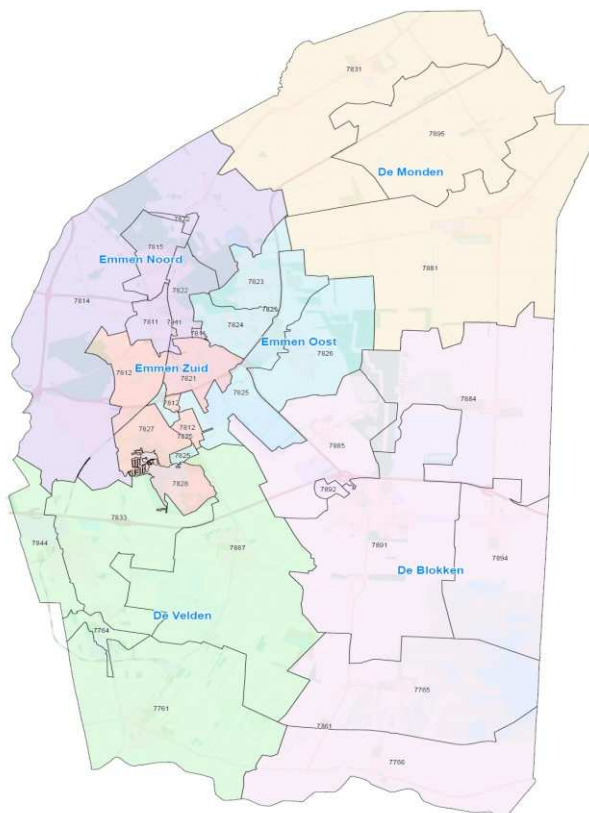
Beëindiging: Streven is om de uitstroom van klanten te beperken. Om hierop te kunnen sturen wordt het aantal zorgbeëindigingen geregistreerd, evenals de reden van uitstroom. Het aantal beëindigingen per aanbieder zal aan bod komen.

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.

Gebiedsindeling



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

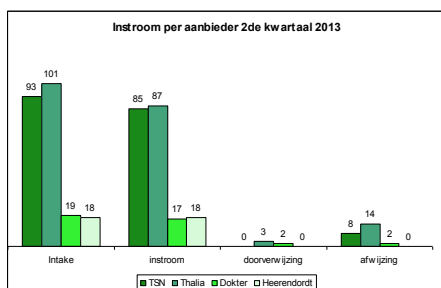
Samenvatting

Op deze pagina vindt u een samenvatting over de uitvoering van de schoonmaakondersteuning door de aanbieders gedurende het tweede kwartaal 2013.

Instroom

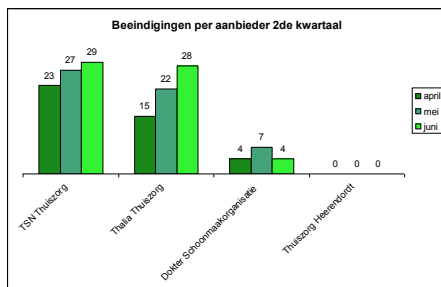
De vier aanbieders en medewerkers van de gemeente Emmen, blijven in gesprek over de toegang.

In het tweede kwartaal 2013 hebben de vier aanbieders in totaal 231 toegangsgesprekken gevoerd. 22 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 tweede kwartaal 2013 zijn 5 klanten doorverwezen naar de gemeente Emmen voor een keukentafelgesprek.



Aantal beëindigingen.

Het aantal beëindigingen gedurende het tweede kwartaal is in totaal 159. Dit betreft het aantal beëindigen op eigen verzoek of beëindigingen i.v.m. overlijden of verhuizing.

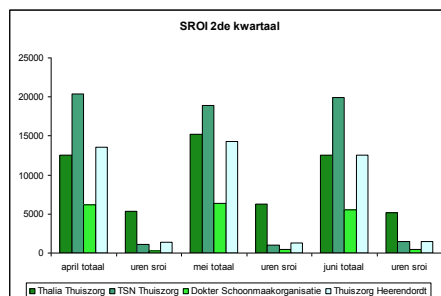


SROI

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.

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.

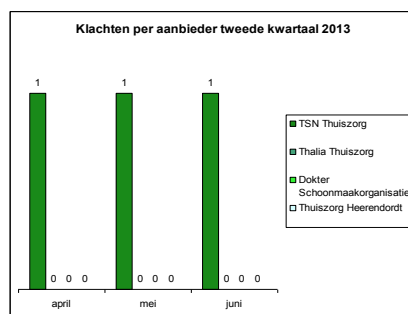


Klachten

In het tweede kwartaal van 2013 zijn in totaal 3 klachten binnen gekomen bij de 4 aanbieders.

Het zorgloket heeft echter gedurende het 2^{de} kwartaal ruim 50 telefoontjes gekregen van klanten die niet tevreden waren over de algemene voorziening Schoonmaakondersteuning. Deze klanten worden doorverwezen naar de betreffende aanbieder en in sommige gevallen wordt er door de gemeente contract opgenomen met de aanbieder.

Alle meldingen van klanten (telefonisch, mail, brieven) worden standaard besproken in het periodieke overleg tussen gemeente en aanbieder.



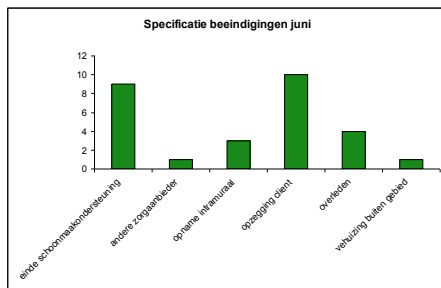
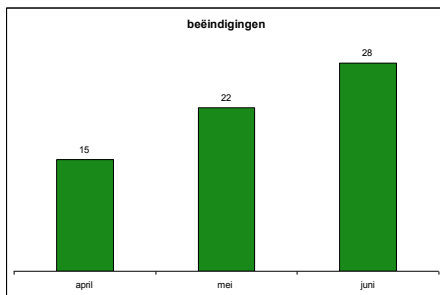
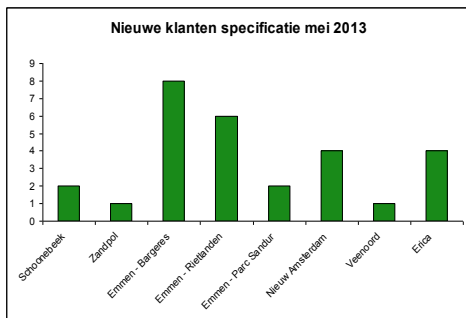
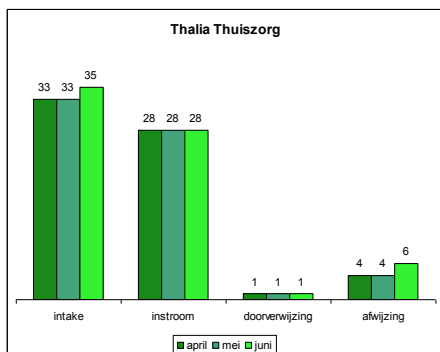


Hierbij treft u de periodieke rapportage aan over de uitvoering van de schoonmaakondersteuning door Thalia Thuiszorg. Thalia Thuiszorg is vanaf 1 april 2013 de nieuwe handelsnaam voor Faveo Zorg B.V.

Instroom en beëindigingen

In het tweede kwartaal 2013 hebben er 101 intake gesprekken plaatsgevonden. Hiervan kwamen 14 klanten niet in aanmerking voor de algemene voorziening. Tijdens het toegangsgesprek kan ook worden beoordeeld dat de algemene voorziening ontoereikend is.

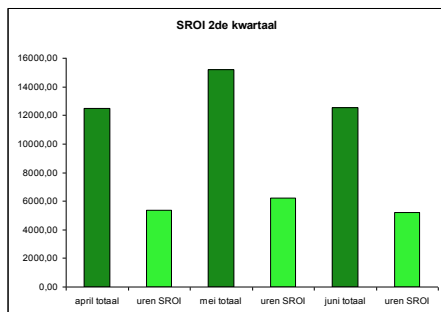
In het tweede kwartaal 2013 zijn er 3 klanten naar de gemeente doorverwezen voor een keukentafelgesprek.



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.



van een adequate medewerker. Het ging in totaal over 20 telefonische meldingen.

De gemeente heeft 2 keer gesproken met de manager van Thalia Thuiszorg. De klachten rond het niet kunnen leveren van schoonmaakondersteuning zijn op een adequate manier opgelost. De klachten rond het niet kunnen leveren van een goede hulp zijn in sommige gevallen niet goed opgelost volgens de klant. De schoonmaakondersteuning werd wel ingezet, de medewerker voldeed volgens de klant niet over de juiste ervaring. Ook dit is door de gemeente besproken met de aanbieder.

Klachten

In het tweede kwartaal van 2013 zijn er geen officiële klachten binnen gekomen bij Thalia Thuiszorg.

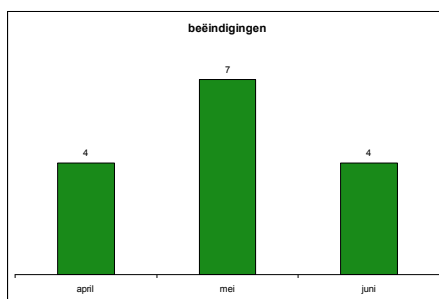
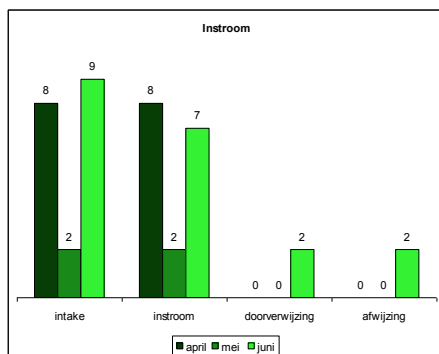
Er zijn rond de vakantieperiode wel verschillende telefoontjes binnen gekomen bij het zorgloket van de gemeente Emmen over het niet kunnen leveren van schoonmaakondersteuning tijdens de vakantieperiode of het niet kunnen inzetten



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

Instroom en beëindigingen

In het tweede kwartaal 2013 hebben er 19 intake gesprekken plaatsgevonden. Hiervan kwamen 17 klanten in aanmerking voor de algemene voorziening. Tijdens het toegangsgesprek kan ook worden beoordeeld dat de algemene voorziening ontoereikend is. In het tweede kwartaal 2013 zijn er 2 doorverwijzingen naar de gemeente gedaan.

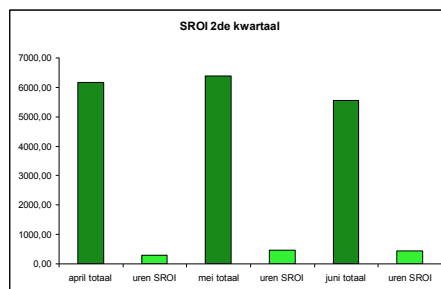


In het 2^{de} kwartaal is de algemene voorziening Schoonmaakondersteuning bij 15 klanten beëindigd.

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

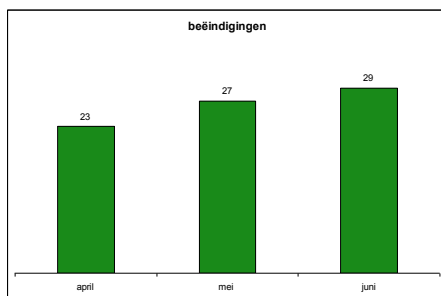
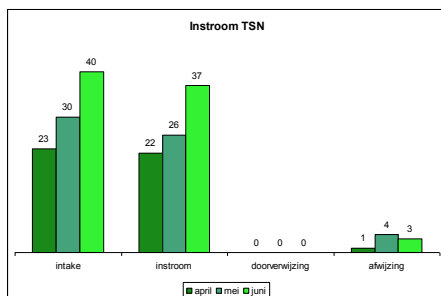
In het tweede kwartaal 2013 zijn geen klachten binnen gekomen.



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

Instroom + Beëindigingen

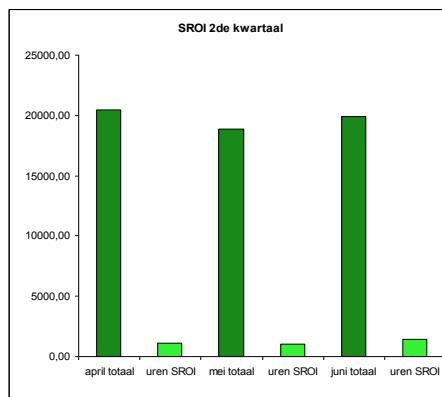
In het tweede kwartaal 2013 hebben er 93 intake gesprekken plaatsgevonden. Hiervan kwamen 8 klanten niet in aanmerking voor de algemene voorziening. Tijdens het toegangsgesprek kan ook worden beoordeeld dat de algemene voorziening ontoereikend is. In het tweede kwartaal 2013 zijn er geen klanten doorverwezen naar de gemeente.



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.



Toelichting:

Alle vacatures binnen TSN Emmen worden opgevuld met kandidaten vallend binnen de doelgroepen. In totaal betreft dit nu ca 26 kandidaten voor zover geregistreerd. Dit betreffen kandidaten afkomstig van niet gegunde aanbieders, kandidaten aangeleverd door UWV en kandidaten aangeleverd door het TDC.

Doordat na de overgang vele medewerkers van TSN met een contract voor onbepaalde tijd hebben gekozen voor werkgarantie en bij TSN zijn gebleven, is het aantal vacatures dat is ontstaan niet meer geweest. De toenemende onzekerheid door het regeerakkoord, wat bekend is geworden in november 2012, heeft er zeker toe bijgedragen dat een overstap naar een nieuwe aanbieder in hun eigen woonomgeving op een contract voor bepaalde tijd niet aantrekkelijk was.

Klachten

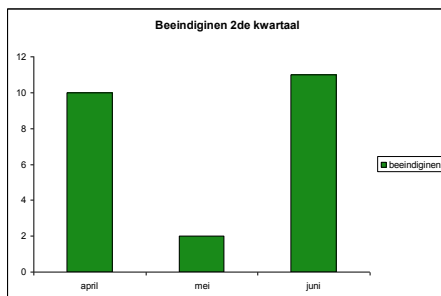
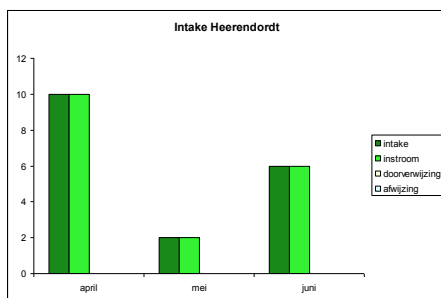
Er zijn het 2^{de} kwartaal 3 klachten ontvangen door TSN. De klachten hebben betrekking over de vervanging van een zieke medewerker en het aantal uren schoonmaakondersteuning. Deze klachten zijn door de coördinator van TSN besproken met de klant.



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

Instroom en beëindigingen

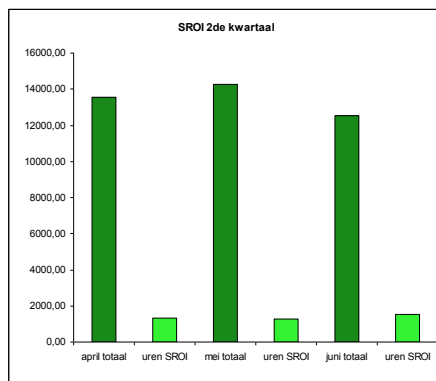
In het tweede kwartaal van 2013 hebben er 18 intakegesprekken plaatsgevonden. Hierbij kwamen alle klanten in aanmerking voor de algemene voorziening. Tijdens het toegangsgesprek kan ook worden beoordeeld dat de algemene voorziening ontoereikend is.



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 tweede kwartaal 2013 zijn geen klachten binnengekomen.