

RIS.6481

Schoonmaakondersteuning

Kwartaalrapportage derde kwartaal 2013



december 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 3^{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.

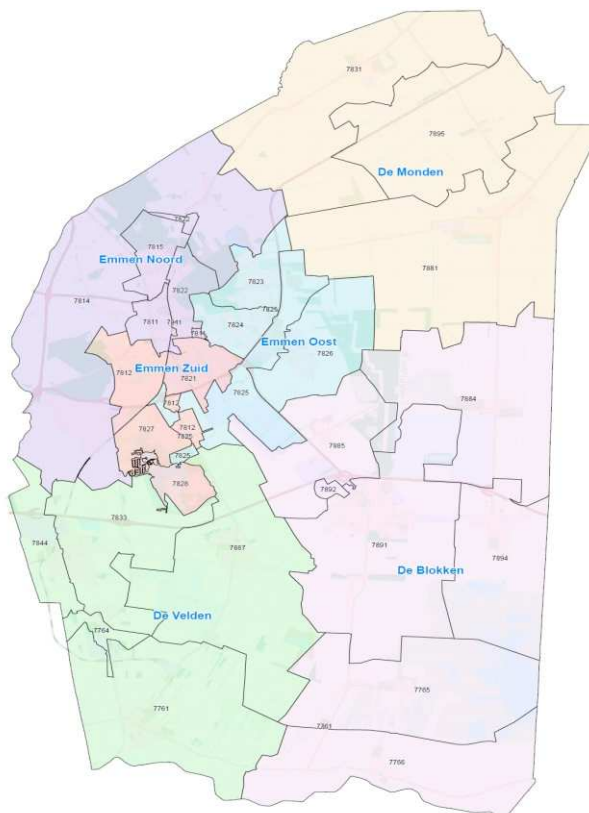
Beëindiging: Streven is om de uitstroom van klanten te beperken. Om hierop te kunnen sturen wordt het aantal zorgbeëindigingen geregistreerd, evenals de reden van uitstroom. Het aantal beëindigingen per aanbieder zal aan bod komen.

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 derde kwartaal 2013.

Instream

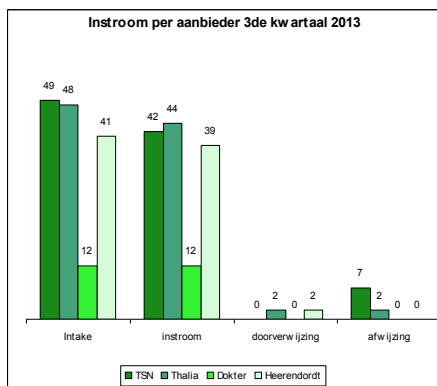
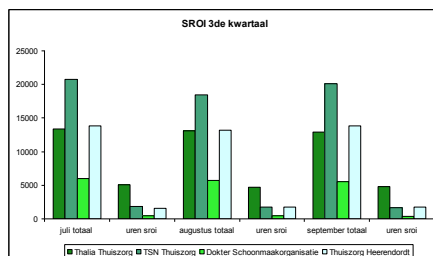
De vier aanbieders en medewerkers van de gemeente Emmen, blijven in gesprek over de toegang.

In het derde kwartaal 2013 hebben de vier aanbieders in totaal 210 toegangsgesprekken gevoerd. Bij aanbieder Heerendordt is er een stijging te zien van het aantal toegangsgesprekken. Het aantal toegangsgesprekken in oktober 2013 (rapportage 4^{de} kwartaal) ligt weer op het normale niveau. 9 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 derde kwartaal 2013 zijn 4 klanten doorverwezen naar de gemeente Emmen voor een keukentafelgesprek.

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 wordt dit gemonitord.

In deze rapportage wordt extra aandacht gegeven aan de SROI activiteiten.

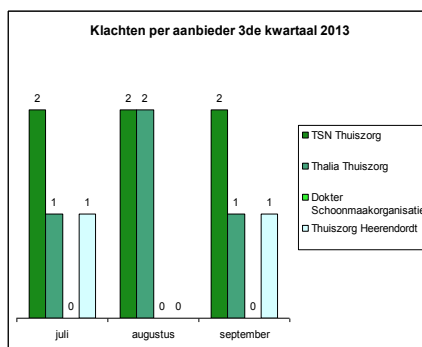
In de rapportage over het vierde kwartaal zal meer worden ingegaan op het gebiedsgericht werken.



Klachten

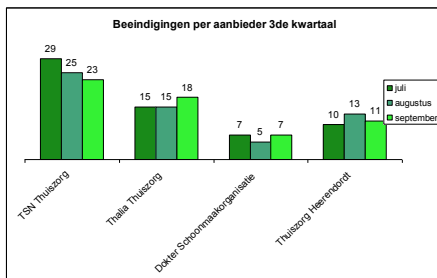
In het derde kwartaal van 2013 zijn in totaal 12 klachten binnen gekomen bij de 4 aanbieders.

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



Aantal beëindigingen

Het aantal beëindigingen gedurende het derde kwartaal is in totaal 178. Dit betreft het aantal beëindigingen 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

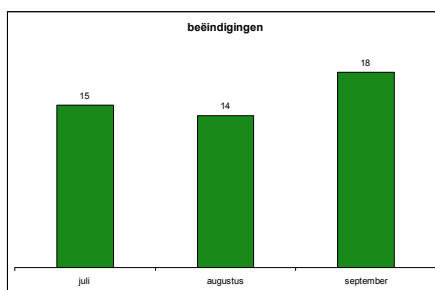
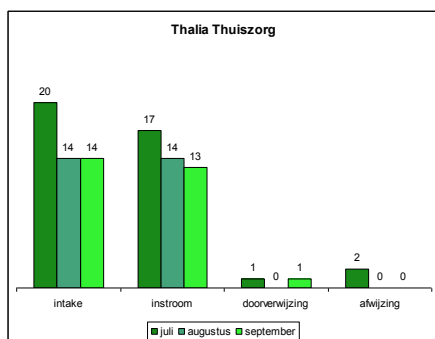


Hierbij treft u de periodieke rapportage aan over de uitvoering van de schoonmaakondersteuning door Thalia Thuiszorg. Thalia Thuiszorg is vanaf 1 april 2013 de nieuwe handelsnaam voor Faveo Zorg B.V.

Instroom en beëindigingen

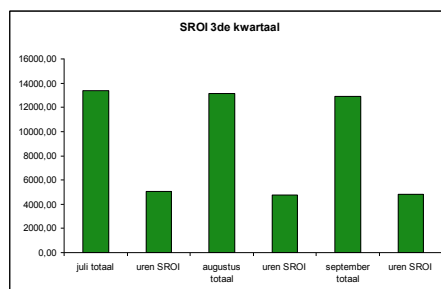
In het derde kwartaal 2013 hebben er 48 intake gesprekken plaatsgevonden. Hiervan kwamen 2 klanten niet in aanmerking voor de algemene voorziening. Tijdens het toegangsgesprek kan ook worden beoordeeld dat de algemene voorziening ontoereikend is.

In het derde kwartaal 2013 zijn er 2 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.



Toelichting SROI

Thalia Thuiszorg vindt het belangrijk om mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt weer deel te laten nemen in het arbeidsproces, en daarmee een positieve bijdrage te leveren aan de maatschappelijke omgeving waarin zij opereert. Naast deze doelstelling wil Thalia Thuiszorg door middel van goede training en begeleiding zorg dragen voor een duurzame invulling van de posities binnen de organisatie.

Thalia Thuiszorg heeft vanaf de gunning een goede relatie opgebouwd met de afdeling Werk van de gemeente Emmen en het UWV (Werkplein). Er is veel aandacht en energie gestoken in het zorgvuldig selecteren, trainen en begeleiden van een forse groep mensen die een afstand tot de arbeidsmarkt hadden. Deze aanpak heeft zijn vruchten afgeworpen. Thalia is verheugd dat veel mensen met plezier aan het werk zijn bij onze klanten, en dat ze inmiddels een goede relatie hebben opgebouwd. Door de aanpak en de goede samenwerking voldoet Thalia Thuiszorg dan ook ruimschoots aan de doelstellingen die gesteld zijn ten aanzien van SROI.

Klachten

In het derde kwartaal van 2013 zijn er 4 officiële klachten binnengekomen 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 van een adequate medewerker. Het ging in totaal over 20 telefonische meldingen.

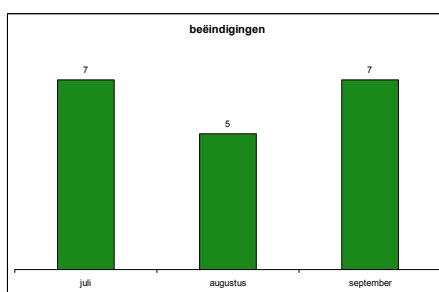
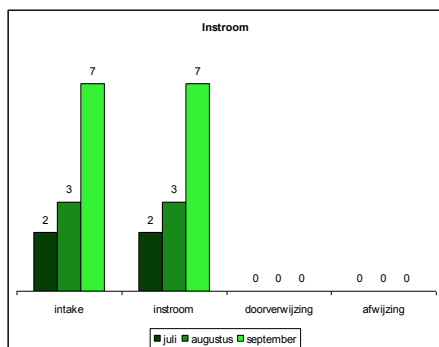
De gemeente heeft 2 keer gesproken met de manager van Thalia Thuiszorg. De klachten rond het niet kunnen leveren van schoonmaakondersteuning zijn op een adequate manier opgelost.



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

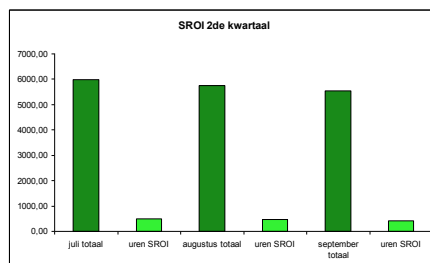
Instroom en beëindigingen

In het derde kwartaal 2013 hebben er 12 intake gesprekken plaatsgevonden. Hiervan kwamen 12 klanten in aanmerking voor de algemene voorziening. Tijdens het toegangsgesprek kan ook worden beoordeeld dat de algemene voorziening ontoereikend is. In het derde kwartaal 2013 zijn er geen doorverwijzingen naar de gemeente gedaan.



In het 3^{de} kwartaal is de algemene voorziening Schoonmaakondersteuning bij 19 klanten beëindigd.

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.



Toelichting SROI

Voor de uitvoering van de SROI heeft Dokter Schoonmaakorganisatie werkafspraken gemaakt met het Werkplein Zuidoost Drenthe en is zelf actief op het gebied van werving en selectie. In de periode maart 2013 tot augustus 2013 zijn 10 personen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst getreden bij Dokter Schoonmaakorganisatie. 5 personen zijn aangemeld via het Werkplein Zuidoost Drenthe en 5 personen zijn via eigen werving binnen gestroomd. 7 personen hebben een part-time aanstelling gekregen, 3 personen hebben een full-time aanstelling gekregen.

Klachten

In het derde kwartaal 2013 zijn geen klachten binnen gekomen.

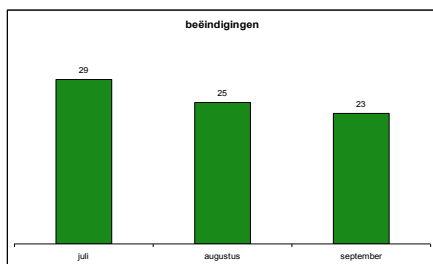
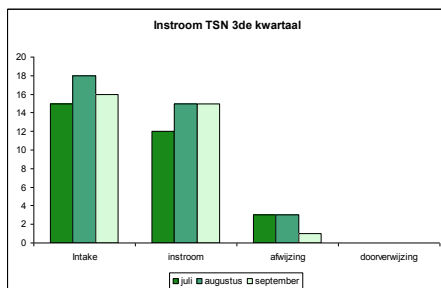
SROI



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

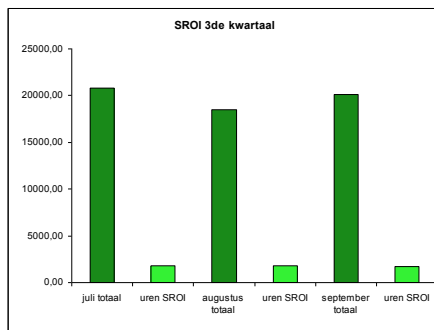
Instroom en beëindigingen

In het derde kwartaal 2013 hebben er 49 intake gesprekken plaatsgevonden. Hiervan kwamen 42 klanten in aanmerking voor de algemene voorziening. Tijdens het toegangsgesprek kan ook worden beoordeeld dat de algemene voorziening ontoereikend is. In het derde 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.



Toelichting SROI:

Instroom SR algemeen

Alle vacatures binnen TSN Emmen worden opgevuld met kandidaten vallend binnen de doelgroepen. In totaal betreft dit nu ca 27 kandidaten voor zover geregistreerd. Dit betreffen kandidaten afkomstig van niet gegunde aanbieders, kandidaten aangeleverd door UWV en kandidaten aangeleverd door TDC.

In augustus zijn 18 vacatures uitgezet bij TDC en UWV. Van de aangeleverde kandidaten zijn er inmiddels 7 aangenomen. Eén hiervan is inmiddels weer afgehaakt in verband met een andere baan.

Bovengenoemde medewerkers komen direct in dienst en werken op een oproepcontract op basis van loonwaarde. Omdat de opgegeven uren netto uren zijn, wordt een percentage ziekteverzuim en verlof toegevoegd.

Huisbezoek team

TSN heeft ca 1200 cliënten bezocht. Het bezoek aan de ze cliënten is grotendeels opgepakt door het huisbezoekteam wat bestond uit gescreende kandidaten van TDC. Na een uitgebreide introductie en instructie door TSN is het team op pad gegaan onder begeleiding van een ervaren WMO Coördinator van TSN.

In de periode van 28 februari tot heden zijn in totaal acht kandidaten van TDC ingewerkt. Zeven zijn ook ingezet. Zes zijn vroegtijdig weer uitgestroomd. Twee vanwege fysieke beperkingen, drie in onderling overleg omdat de werkzaamheden niet pasten en twee naar een andere baan.

Een kandidaat verricht op dit moment nog werkzaamheden voor TSN. Het inwerken en begeleiden van nieuwe kandidaten is

arbeidsintensief. Ondanks het feit dat de huisbezoeken nog niet volledig zijn afgerond, wordt voor de zomerperiode de keuze gemaakt om even een pas op de plaats te maken. Na de zomer wordt gekeken hoe huisbezoeken verder worden opgepakt.

De ingezette kandidaten hebben allen aangegeven dat de werkzaamheden binnen TSN bijzonder leerzaam waren en een goede aanvulling op hun CV.

Indirecte SROI

SROI wordt gevuld met directe inzet, leerwerkplekken, service banen en inzet met derden zoals Buurtsupport, Sedna en voor na de zomer kandidaten van de "Tegenprestatie".

Tijdens het huisbezoek zijn alle cliënten geïnformeerd over diensten die kunnen worden overgenomen door niet professionele zorg. Hierbij valt te denken aan vrijwilligers van Sedna. Daarnaast worden alle medewerkers van TSN in Emmen middels werkoverleggen en nieuwsbrieven geïnformeerd over de diensten die buurtsupport levert.

Tijdens de huisbezoeken wordt ook het sociale netwerk van de cliënt doorgenomen. Daar waar blijkt dat er sprake is van aanvullende wensen, of waar zaken ontbreken, wordt aan een cliënt toestemming gevraagd of gegevens mogen worden doorgegeven aan Sedna. In zijn algemeenheid wordt daarnaast geïnventariseerd waar behoeften van cliënten liggen in een wijk. In de wijk Emmermeer is deze informatie inmiddels samengebracht in het Dienstenhuis.

Concreet wordt gekeken hoe een antwoord kan worden gevonden op wensen/hiaten in dienstverlening binnen de wijk voor de meer kwetsbare burgers, waaronder cliënten voor de schoonmaakondersteuning. Na de zomer wordt meer concrete invulling hieraan gegeven door de bij het Dienstenhuis betrokken partijen.

(NB het Dienstenhuis is een initiatief van Sedna, Tangenborgh en Buurtsupport. Sinds begin 2013 zijn meer partijen aangehaakt, zoals MEE, TSN en Promenscare. Voor de toekomst wordt door de oorspronkelijke initiatiefnemers gekeken hoe verder vorm en inhoud aan het Dienstenhuis gegeven kan worden waarbij meerdere partijen in de wijk zijn aangehaakt)

Vakantiekrachten

In april heeft een gesprek plaatsgevonden tussen TSN en TDC waarin afspraken zijn gemaakt over de instroom van vakantiekrachten in de mei vakantie en de zomerperiode. TSN zal minimaal 70 mensen aannemen, die gedurende deze schoolvakanties met voor een aantal een uitloop na de vakantie, werkzaamheden gaan verrichten in de schoonmaakondersteuning. Naast de gemeente Emmen zoeken we ook vakantiekrachten voor de gemeente Borger Odoorn.

Vakantiekrachten werken over het algemeen 25-32 uur per week voor de duur van minimaal 3 weken, maar bij voorkeur 4 weken of langer. Alle door TDC aangeleverde kandidaten hebben voorrang in de procedure. In juni waren 16 kandidaten door TDC aangeleverd en 12 kandidaten door het UWV. Omdat dit niet voldoende is om aan de vervangingsvraag in de zomerperiode te voldoen, is besloten om aanvullend op deze kandidaten ook reguliere vakantiekrachten aan te nemen. In totaal zijn 172 vakantiekrachten aangenomen, waarvan 66 voor de gemeente Borger Odoorn.

Op dit moment is nog niet inzichtelijk hoeveel vakantiekrachten definitief hebben gewerkt die zijn aangeleverd door TDC en UWV. In overleg met TDC wordt nu inzichtelijk gemaakt wie van de aangenomen vakantiekrachten zijn aangeleverd. Daarna kunnen we inzichtelijk maken hoeveel uren is gewerkt door deze vakantiekrachten. De ervaring van TSN is dat een aantal kandidaten aangaven 30 uur beschikbaar te zijn bij aanname, maar in de praktijk minder uren beschikbaar waren.

Leerwerkplekken

In de Holdert wordt op basis van een experiment een combinatie gemaakt tussen een zelfsturende resultaatgericht werkend team van medewerkers en instromers van TDC in een leerwerkplek.

Voor dit experiment wordt de was door instromers van TDC gedaan met enige afstand tot de arbeidsmarkt. (niveau 4/5 op de participatieladder). Doelstelling is om onder begeleiding van een ervaren medewerker van TSN dagelijks enkelvoudige werkzaamheden te verrichten bij cliënten (bewassing). Op het moment dat blijkt dat een instromer op de leerwerkplek kan doorstromen naar een regulier betaalde baan, gebeurt dit binnen TSN, als er sprake is van vacatureruimte. Implementatie van het team was klaar op 1 juli

en per die datum konden kandidaten instromen. Omdat er vanuit TDC geen geschikte kandidaten zijn voorgesteld heeft TSN de keuze gemaakt om de twee plekken vanaf 1 juli in te vullen met eigen re-integratie kandidaten. Evaluatie van de werkwijze wordt bij cliënten eind september geëvalueerd. Wij hopen dat eind september ook de instroom van SR kandidaten is gerealiseerd.

Klachten

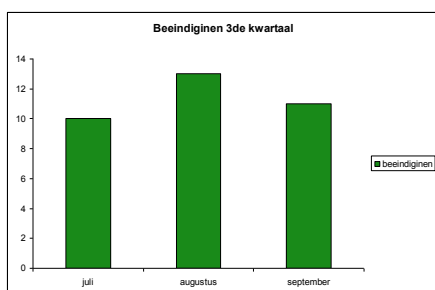
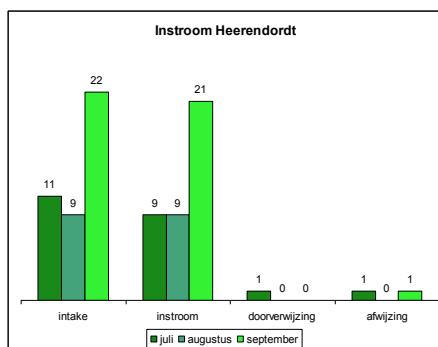
Er zijn het 3^{de} kwartaal 6 klachten ontvangen door TSN. De klachten hebben betrekking over de vervanging van een zieke medewerker en het aantal uren schoonmaakondersteuning. Deze klachten zijn door de coördinator van TSN besproken met de klant.



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

Instroom en beëindigingen

In het derde kwartaal van 2013 hebben er 42 intakegesprekken plaatsgevonden. Hierbij kwamen 39 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.

Toelichting SROI

Zorggroep Heerendordt is een bij Calbris geregistreerde organisatie en Thuiszorg Heerendordt kan van deze diensten en opleidingsmogelijkheden onbeperkt gebruik maken. Heerendordt is daarom bij uitstek een geschikte organisatie om mensen met een uitkering en/of met een kwetsbare arbeidspositie op te leiden tot gekwalificeerde medewerkers. Vaak zijn er

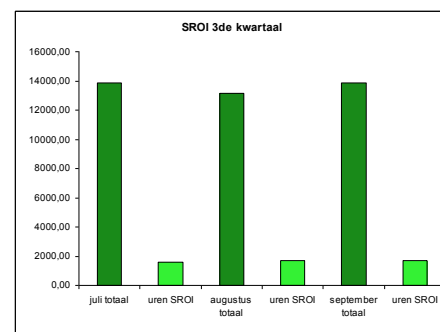
vacatures vacant voor een medewerkster schoonmaakondersteuning. Thuiszorg Heerendordt zal deze zoveel mogelijk proberen in te vullen met uitkeringsgerechtigden (WWB, IOAW en IOAZ evenals SW'ers en WSW'ers). Inmiddels hebben wij de nodige contacten met gemeentelijke sociale dienst en/of UWV WERKbedrijf voor eventuele gegadigden. Deze gegadigden zullen moeten voldoen aan het functieprofiel medewerkster schoonmaakondersteuning. Tevens is het de eis om woonachtig te zijn in het gegunde perceel of in ieder geval in de gemeente Emmen.

Ook op dit moment zijn er veel medewerkers die geheel of gedeeltelijk een uitkering hebben of hebben gehad van de gemeente Emmen werkzaam bij Thuiszorg Heerendordt. Meestal solliciteren deze mensen zelf en wordt hen na gebleken geschiktheid een contract aangeboden. Zorggroep Heerendordt werkt (nog) niet met mensen uit de SW. We zijn bezig om verschillende initiatieven, zoals de Bio-tuin, verder uit te werken om mensen uit de SW onder begeleiding in te zetten. Onze beleidsmedewerker heeft veel ervaring met zorgopleidingstrajecten voor zowel uitkeringsgerechtigden als de Gemeentelijke Sociale Dienst als UWV WERKbedrijf en langjarig werkzaam is binnen de Sociale Werkvoorziening.

Momenteel heeft Thuiszorg Heerendordt verschillende medewerkers in dienst die een Wajong-, Wia- of WAO- uitkering ontvangen. Mensen die werkloos dreigen te raken kunnen te allen tijde een open sollicitatie sturen naar Thuiszorg Heerendordt. Dat kan ook via het UWV dat door Thuiszorg Heerendordt goed op de hoogte gehouden wordt van vacatures. Op de website www.heerendordt.nl worden vacatures ook vermeld en staat de sollicitatieprocedure beschreven. Is er geen vacature, dan wordt de sollicitant geïnformeerd en wordt het CV opgenomen in de portefeuille. Mensen die graag willen werken, enthousiast zijn, houden van een persoonlijke benadering en aan de functie-eisen voldoen, helpen wij graag aan het werk. Ook inburgeraars kunnen bij Heerendordt aan het werk, mits zij voldoen aan de functie-eisen. In dit geval wordt er extra gelet op de kennis van de Nederlandse taal: is de inburgeraar goed te verstaan (door de overwegend oudere

Drentse cliënt), begrijpt diegene wat er gezegd wordt en kan hij/zij Nederlands schrijven? Zo ja, dan kan de inburgeraar worden ingeschreven voor werkzaamheden. Een cliënt krijgt vooraf te horen dat het gaat om een medewerker uit een andere cultuur/ander land, die bij geen bezwaar van de cliënt wordt ingezet.

Wij kunnen ons als bedrijf meten aan de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) om aan te tonen dat er voldoende wordt ingezet voor mensen met een zwakke positie op de arbeidsmarkt. Afhankelijk van het aantal kandidaten, hun achtergrond, de aanpassingen in het werk en/of begeleiding kunnen er punten worden gescoord voor de Prestatieladder. Deze ladder is ontwikkeld door TNO. Thuiszorg Heerendordt maakt zich sterk om zich ook hiervoor te certificeren



Klachten

In het derde kwartaal 2013 zijn er 2 klachten binnengekomen.