

RIS.6551

Schoonmaakondersteuning

Kwartaalrapportage vierde kwartaal 2013



Maart 2014
Afdeling Maatschappelijke Zaken en Zorg
Gemeente Emmen

Inleiding

Hierbij treft u de periodieke rapportage aan over de uitvoering van de Wmo schoonmaakondersteuning over het vierde 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.

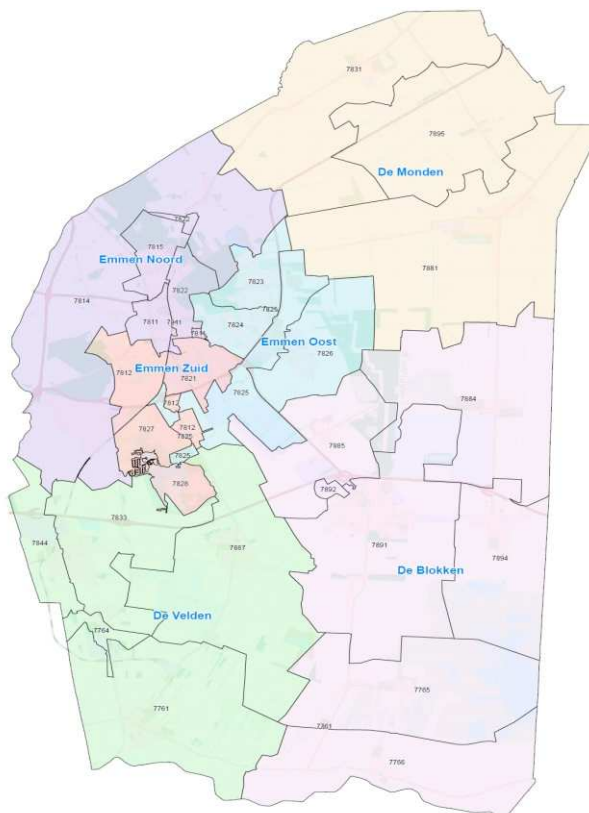
Beëindiging: Streven is om de uitstroom van klanten te beperken. Om hierop te kunnen sturen wordt het aantal zorgbeëindigingen geregistreerd, evenals de reden van uitstroom. Het aantal beëindigingen per aanbieder zal aan bod komen.

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's vindt u een samenvatting over de uitvoering van de schoonmaakondersteuning door de aanbieders gedurende het vierde kwartaal 2013. Tevens

vindt u de resultaten van de schouwingen 'schoon en leefbaar huis'.

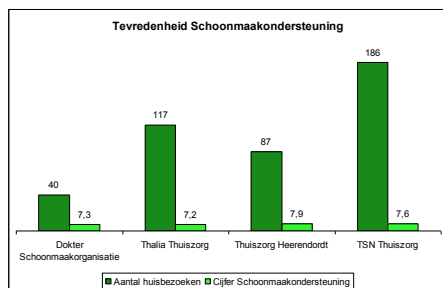
Schouwingen "schoon en leefbaar huis".

In november en december 2014 zijn door consultants van de gemeente Emmen en medewerkers van Menzis Wmo Support 430 huisbezoeken afgelegd bij personen die gebruik maken van de algemene voorziening 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 430 huisbezoeken zijn door Menzis Wmo Support geanalyseerd en uitgewerkt in een rapportage.

Tijdens de huisbezoeken zijn 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.

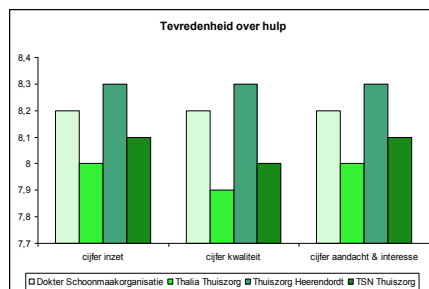


Klanten geven de schoonmaakondersteuning gemiddeld een 7,5. De tevredenheid van de klanten bij Dokter, Heerendordt en Thalia is iets afgenomen. De tevredenheid van de klanten van TSN is toegenomen.

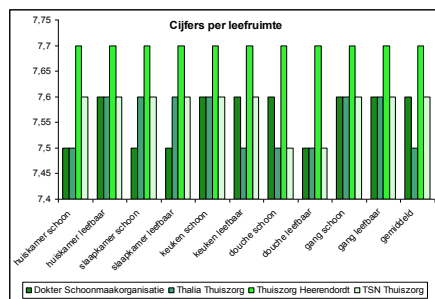
De tevredenheid zegt iets over de werkwijze van de aanbieder, maar geeft ook een oordeel over de werkwijze van de gemeente Emmen. Uit de gesprekken blijkt dat deze twee factoren veel met elkaar te maken hebben. Als klanten tevreden zijn over de uitvoering van een aanbieder zijn ze ook positiever over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

De 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.



In totaal hebben er 423 volledige schouwingen plaatsgevonden. De schoonheid en leefbaarheid van de woningen worden beoordeeld met een 7,6. Hoewel dit een lichte daling is ten opzichte van het onderzoek in het tweede kwartaal 2014, is dit nog steeds een ruime voldoende. De onderlinge verschillen tussen de zorgaanbieders zijn ten opzichte van het tweede kwartaal 2014 wat afgenomen.

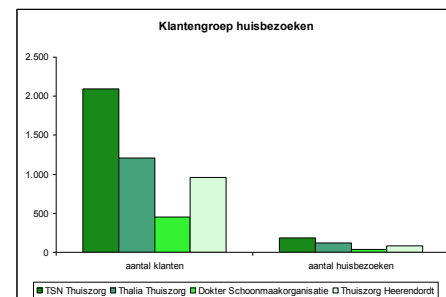


Aanbevelingen Menzis Wmo Support

1. Kwaliteit Schoonmaak. Clienten die minder tevreden zijn over de kwaliteit van de schoonmaak, wonen vaker in een minder schoon en leefbaar huis. De clienten zijn derhalve terecht minder tevreden over de schoonmaakondersteuning. Voor de aanbieders is het belangrijk goed te luisteren naar deze klanten en eventueel tijdelijk intensiever de kwaliteit van de schoonmaakondersteuning controleren.
2. Communicatie aanbieder. De communicatie van de aanbieders richting de klanten is een aandachtspunt. Zowel de algemene communicatie als de communicatie rond nieuwe projecten.
3. Opschrijven uitgevoerde werkzaamheden. De gemeente wil graag dat de hulpen iedere keer opschrijven wat ze gedaan hebben. Het

lijkt dat klanten hierdoor niet meer tevreden worden. De gemeente kan overwegen om deze eis te laten vallen.

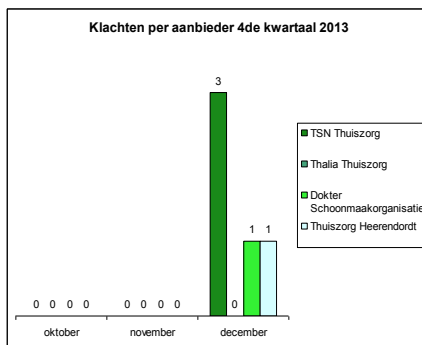
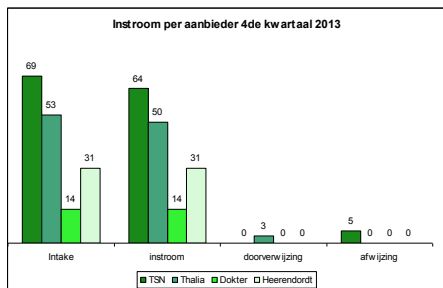
Deze aanbevelingen zullen met de aanbieders Schoonmaakondersteuning en intern worden besproken.



Instroom 4^{de} kwartaal

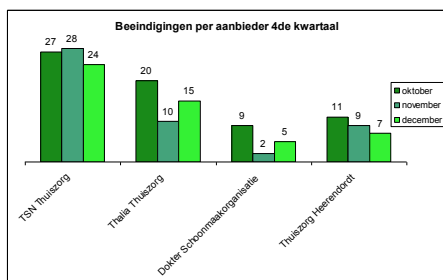
De vier aanbieders en medewerkers van de gemeente Emmen, blijven in gesprek over de toegang.

In het vierde kwartaal 2013 hebben de vier aanbieders in totaal 167 toegangsgesprekken gevoerd. 5 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 vierde kwartaal 2013 zijn 3 klanten doorverwezen naar de gemeente Emmen voor een keukentafelgesprek.



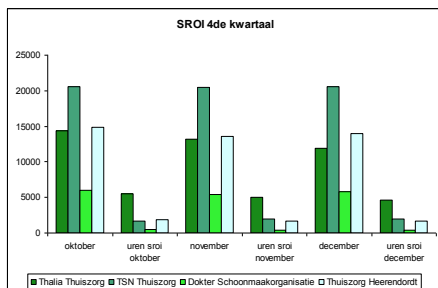
Aantal beëindigingen 4^{de} kwartaal.

Het aantal beëindigingen gedurende het vierde kwartaal is in totaal 167. Dit betreft het aantal beëindigen op eigen verzoek of beëindigingen i.v.m. overlijden of verhuizing.



SROI 4^{de} kwartaal

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 wordt dit gemonitord.



Klachten 4^{de} kwartaal

In het vierde kwartaal van 2013 zijn in totaal 5 klachten binnen gekomen bij de aanbieders.

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

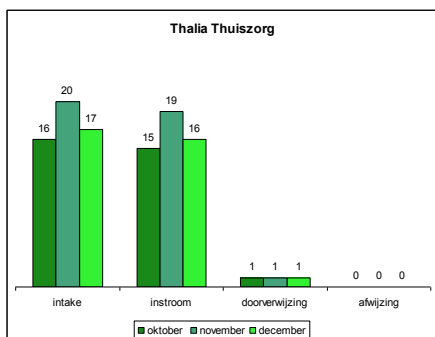


Hierbij treft u de periodieke rapportage aan over de uitvoering van de schoonmaakondersteuning door Thalia Thuiszorg.

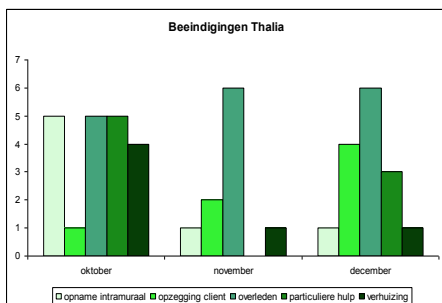
Instream en beëindigingen

In het vierde kwartaal 2013 hebben er 53 intake gesprekken plaatsgevonden. Er zijn geen klanten afgewezen. Tijdens het toegangsgesprek kan ook worden beoordeeld dat de algemene voorziening ontoereikend is.

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

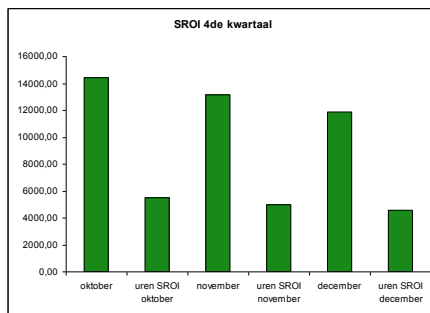


Thalia Thuiszorg heeft een onderverdeling gemaakt in het aantal beëindigingen. In totaal hebben er 45 beëindigingen plaatsgevonden.



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.

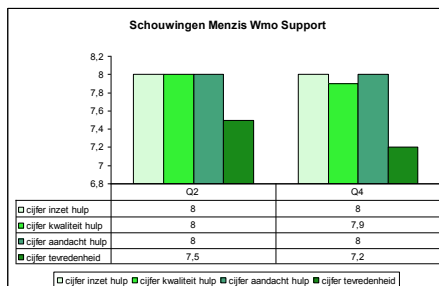


Klachten

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

Schouwingen Schoon en Leefbaar huis

Onderstaande overzicht geeft een beeld van de schouwingen in de tweede kwartaal (Q2) en het vierde kwartaal (Q4).



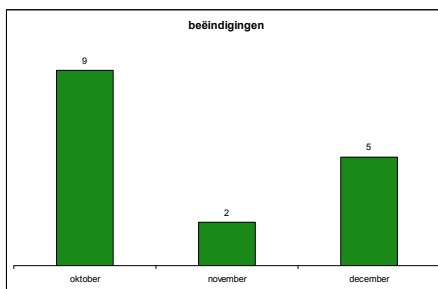
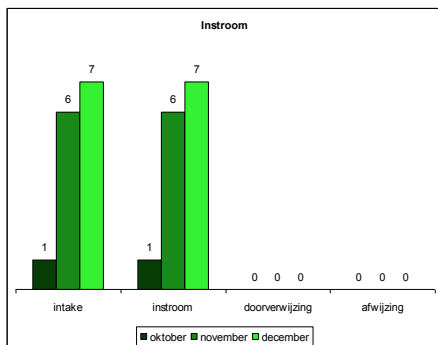


Hierbij treft u de rapportage over het vierde kwartaal 2013 aan over de uitvoering van de schoonmaakondersteuning door Dokter schoonmaakorganisatie.

Instroom en beëindigingen

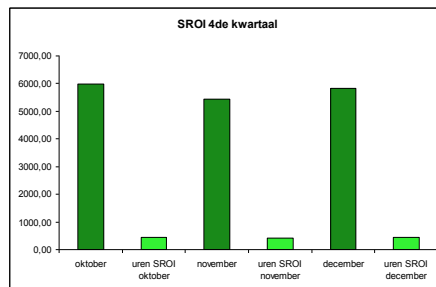
In het vierde kwartaal 2013 hebben er 14 intake gesprekken plaatsgevonden. Hiervan kwamen alle klanten in aanmerking voor de algemene voorziening.

Tijdens het toegangsgesprek kan ook worden beoordeeld dat de algemene voorziening ontoereikend is. In het vierde kwartaal 2013 zijn er geen doorverwijzingen naar de gemeente gedaan.



In het vierde kwartaal is de algemene voorziening Schoonmaakondersteuning bij 16 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.

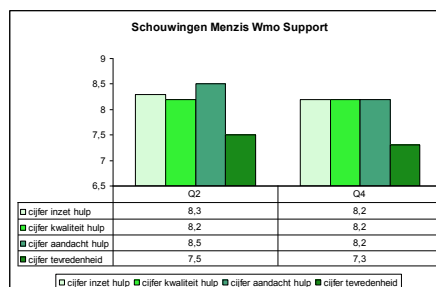


Klachten

In het vierde kwartaal 2013 is er 1 klacht binnen gekomen.

Schouwingen Schoon en Leefbaar huis

Onderstaande overzicht geeft een beeld van de schouwingen in de tweede kwartaal (Q2) en het vierde kwartaal (Q4).



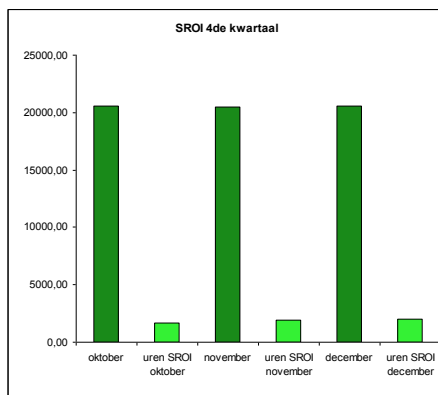
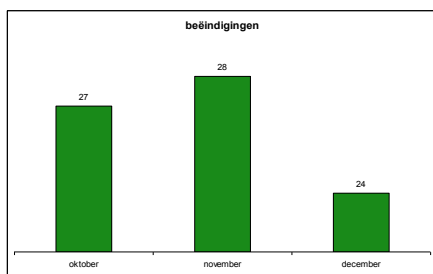
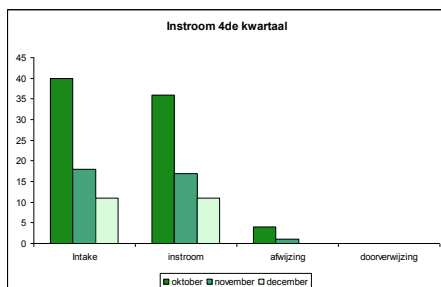


Hierbij treft u de rapportage over het vierde kwartaal 2013 aan over de uitvoering van de schoonmaakondersteuning door TSN Thuiszorg.

Instroom + Beëindigingen

In het vierde kwartaal 2013 hebben er 69 intake gesprekken plaatsgevonden. Hiervan kwamen 64 klanten in aanmerking voor de algemene voorziening. 5 klanten kwamen niet in aanmerking voor de algemene voorziening.

Tijdens het toegangsgesprek kan ook worden beoordeeld dat de algemene voorziening ontoereikend is. In het vierde kwartaal 2013 zijn er geen klanten doorverwezen naar de gemeente.

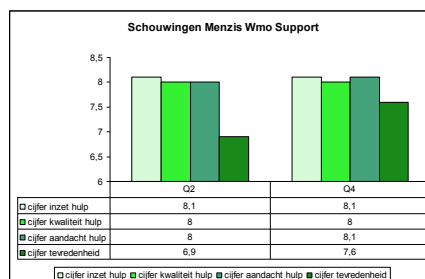


Klachten

Er zijn het vierde kwartaal 3 klachten ontvangen door TSN. De klachten hebben betrekking over de communicatie en het aantal uren schoonmaakondersteuning. Deze klachten zijn door de coördinator van TSN besproken met de klant.

Schouwingen Schoon en Leefbaar huis

Onderstaande overzicht geeft een beeld van de schouwingen in de tweede kwartaal (Q2) en het vierde kwartaal (Q4).



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.

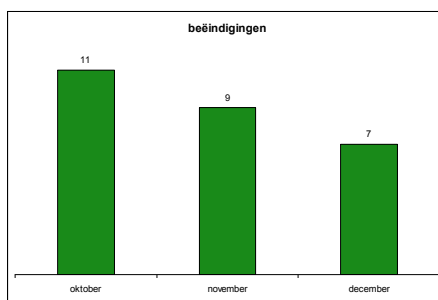
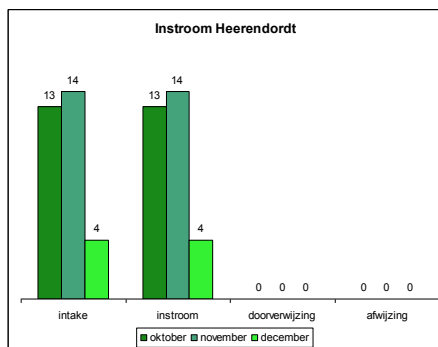


Hierbij treft u de rapportage over het vierde kwartaal 2013 aan over de uitvoering van de schoonmaakondersteuning door Thuiszorg Heerendordt.

Instream en beëindigingen

In het vierde kwartaal van 2013 hebben er 31 intakegesprekken plaatsgevonden. Hierbij kwamen alle klanten in aanmerking voor de algemene voorziening.

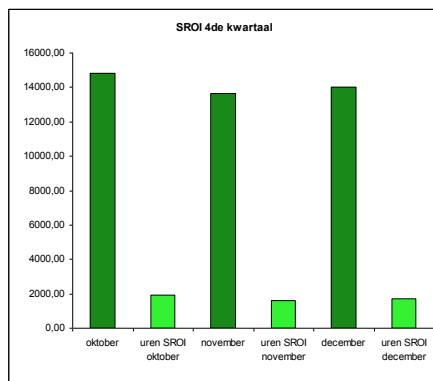
Tijdens het toegangsgesprek kan ook worden beoordeeld dat de algemene voorziening ontoereikend is. Er zijn geen klanten doorverwezen voor een keukentafelgesprek.



Gedurende het vierde kwartaal zijn er 27 voorzieningen beëindigd.

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.



Klachten

In het vierde kwartaal 2013 is er 1 klacht binnen gekomen.

Schouwingen Schoon en Leefbaar huis

Onderstaande overzicht geeft een beeld van de schouwingen in de tweede kwartaal (Q2) en het vierde kwartaal (Q4).

