



Jaarverslag
2021

Inleiding

Eefke Thuishulp is een maatschappelijke organisatie die zich bezig houdt met het helpen en ondersteunen van cliënten die thuis wonen. De kernactiviteit van Eefke Thuishulp is het leveren van Hulp bij het Huishouden, hoofdzakelijk gefinancierd vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

Eefke Thuishulp legt door middel van dit verslag verantwoording af voor de wijze waarop zij omgaat met de maatschappelijke (financiële) middelen die tot haar beschikking gesteld worden, en voor de wijze waarop zij omgaat met haar verantwoordelijkheden als werkgever, als aanbieder van WMO-hulp, en andere maatschappelijke verantwoordelijkheden. Jaarlijks levert Eefke Thuishulp gegevens aan om de gemeenten in staat te stellen de sturen en te monitoren.

De hulpverlening wordt geleverd met inachtneming van de (kwaliteits-)eisen van de opdrachtgever (overeenkomsten met gemeenten), persoonlijke wensen van de cliënten, met respect voor iedere levensovertuiging en levensstijl en binnen de relevante wettelijke kaders zoals bijvoorbeeld de Algemene Verordening Gegevensbescherming, Arbowetgeving en algemene normen zoals goed werkgeverschap. Eefke Thuishulp wordt periodiek intern en extern geauditeerd volgens kwaliteitsmanagementsysteem ISO9001.

Eefke Thuishulp is een aanbieder van Hulp bij het Huishouden in diverse gemeenten. Eefke heeft het voorrecht gehad om in 2021 meer dan 5000 cliënten te voorzien van hulp bij het huishouden. Samen met meer dan 1300 collega's hebben wij deze hulp mogen bieden.

Trots zijn wij dat we ondanks de pittige uitdagingen m.b.t. de impact van Covid-19 samen met de gemeenten, onze collega's en samenwerkingspartners de hulp naar tevredenheid hebben kunnen bieden. Dit uit zich in 2021 met een gemiddeld cijfer van een 8,8 voor de dienstverlening.

Al onze samenwerkingspartners danken wij voor de prettige samenwerking.



Inhoud

Algemene informatie Eefke Thuishulp	3
Good Governance en toezicht	3-4
Goed werkgeverschap	4
Cliëntveiligheid	5-6
Ontwikkelingen 2021, trends en risico's	6-7
Metingen prestaties van de organisatie	7-10
Welke trends zien we in de volgende aspecten?	11
Social Return	12
Samenwerkingsverbanden	12
Certificaten	12
Scholing personeel	13
Cliëntenraad	13
Meerjarenbeleid 2019 - 2022	13
Inzicht in cijfers	14
Tevredenheid	15-18



Algemene informatie Eefke Thuishulp

De doelstelling van Eefke Thuishulp is om u in staat te stellen zo lang mogelijk zelfstandig te functioneren in uw eigen vertrouwde omgeving.

Eefke Thuishulp is een dynamische en innoverende organisatie die staat voor kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. De tevredenheid van de cliënt staat voorop. Hierin meten we onze dienstverlening. Eefke Thuishulp is een groeiende organisatie. Ondertussen verlenen wij hulp bij het huishouden van midden tot en met oost Nederland.

Eefke Thuishulp is een besloten vennootschap met gewone structuur. De interne organisatiestructuur en personele bezetting kenmerkt zich door een procesgerichte organisatie met een ondersteunende overhead en een hoge mate van proces ondersteuning door middel van automatisering van ondersteunende processen. Eefke Thuishulp realiseert op deze wijze kwalitatief hoogwaardige hulpverlening en efficiënte bedrijfsvoering.

Good Governance en toezicht

Eefke hecht grote waarde aan de scheiding van toezicht en aansturing. Daarom is de directie belast met de operationele taken binnen de organisatie. Hiertoe behoren o.a. het opstellen van het beleid binnen de organisatie, het opstellen van organisatie doelen en het bewaken van de missie en visie van de organisatie bij het opstellen van de beleidstukken.

Dit houdt concreet in dat de RvC toezicht houdt op de uitvoering van de taken welke gedelegeerd zijn aan de directie.

Het toezichthoudend bestuur wordt voorzien van sturingsinformatie. Zo kan het toezichthoudend bestuur deze opvragen en vindt er ieder half jaar een meeting plaats waarin de RvC wordt bijgepraat over de voortgang en ontwikkeling. De sturingsinformatie is onderdeel van de doorlopende directie beoordeling. Deze ziet toe dat er wordt voldaan aan de geldende wet en regelgeving, offerte eisen, kwaliteitseisen en eisen m.b.t. de meldcodes.

Daarnaast maakt de kleinschaligheid van de organisatiestructuur het mogelijk dat het toezichthoudend bestuur de lijntjes kort kan houden wanneer het aan komt op toezicht. De leden van het toezichthoudend bestuur vergaderen ten minste 1x per half jaar en wanneer nodig vaker met de directie.

Wanneer het toezichthoudend bestuur het nodig vindt kan deze een onderzoekscommissie aanstellen welke volgens een vastgelegd onderzoeksdoel een specifiek signaal, klacht, risico of kans kan onderzoeken buiten de directie om.

Extern toezicht:

Naast het toezichthoudend bestuur hecht Eefke waarde aan externe vormen van toezicht. Zo worden de producties getoetst door een externe accountant, worden de jaarrekeningen afgetekend door een externe accountant en is er sprake van een erkend kwaliteitskeurmerk. In 2021 is er toezicht uitgevoerd door Dekra en SIEV m.b.t. de certificering voor ISO9001 en het SIEV branche keurmerk.

Good Governance en toezicht - vervolg

Advies organen Advies organen:

Het bestuur en de directie dragen zorg voor verschillende advies organen. Zo hebben we een cliëntenraad en een ondernemingsraad. Deze beide adviesorganen worden betrokken bij besluitvorming welke direct betrekking heeft op de dienstverlening bij de cliënt of direct betrekking heeft op de uitvoering door de medewerkers. In 2021 zijn zowel de OR als de CR diverse keren bij elkaar gekomen om te adviseren over veranderende processen of nieuwe actiepunten.

Een positief werkklimaat:

De opdracht van het toezichthoudende bestuur (RvC) is tevens om toe te zien dat het beleid zo vorm gegeven is dat er wordt gewerkt aan risico beperking en een veilige

omgeving voor cliënt en medewerker. Hier hoort bij dat we kunnen spreken overeen positief werkklimaat. Door het aanbrengen van functiescheiding, het in kaart brengen van risico's, het toepassen van een gedegen kwaliteitssysteem en het doorlopend evalueren worden risico's beperkt en wordt het toezicht (op elkaar) versterkt. Vanuit deze grondslag dient de directie zijn/haar taak uit te voeren. Het signaleren van misstanden, tekortkomingen of verbeteringen wordt, door in een positief werkklimaat waar ruimte is voor verbetering, niet in de 'doofpot gedrukt' maar komen daarmee in het licht zodat er juist gewerkt kan worden aan verbeteringen. Op deze wijze blijft de organisatie lerend en in ontwikkeling. De directie en de RvC heeft daarmee de taak te zorgen voor een positief werkklimaat.

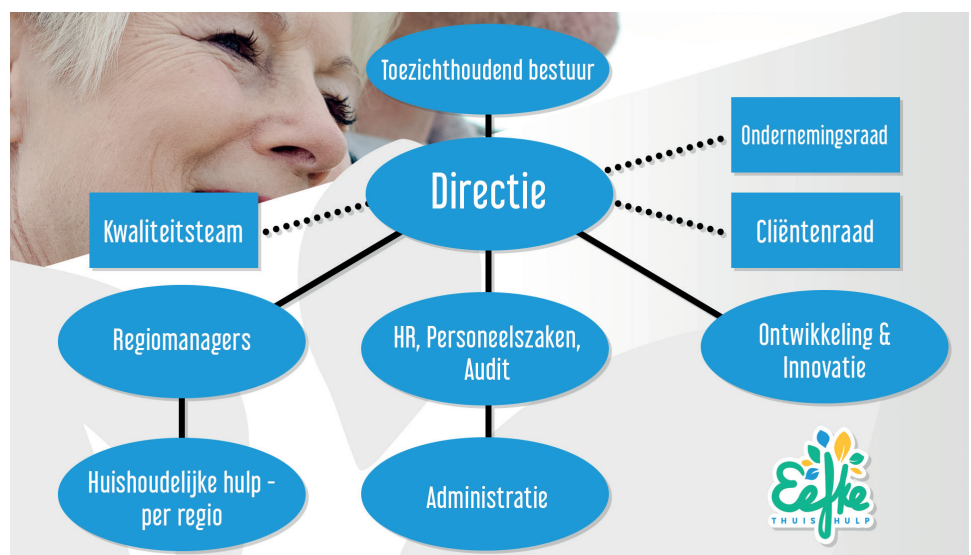
Goed werkgeverschap

Goed werkgeverschap wordt vormgegeven binnen Eefke Thuishulp door allereerst laagdrempelig contact en duidelijke informatievoorziening te faciliteren. Net als cliënten, kunnen medewerkers onder kantooruren hun vaste regiomanager bereiken via telefoon. Daarnaast kunnen medewerkers 24/7 inloggen in het online systeem (De Eefke app) om hun planning in te zien, hun beschikbaarheid op te geven en hun loonstroken te downloaden. Medewerkers hebben ook toegang tot voor hen relevante documenten uit het kwaliteitshandboek.

groep Noordwest Veluwe. De medewerkers die met hun cliënten zijn overgedragen hebben laten weten dat zij het werken voor Eefke Thuishulp als zeer prettig ervaren.

Eefke Thuishulp werkt met het gelijkheidsbeginsel. Als er na een kennismaking tussen een cliënt en een medewerker klaarblijkelijk een mismatch is zullen we afhankelijk van de situatie zoeken naar een oplossing. Eefke Thuishulp sluit zelf nooit op voorhand geschikte kandidaten uit.

Eefke Thuishulp hanteert de arbeidsvoorwaarden vanuit de CAO VVT. Eefke Thuishulp communiceert helder over wat medewerkers mogen verwachten, veelal via de mobiele Eefke app. In 2021 heeft Eefke Thuishulp activiteiten overgenomen van Zorg-



Cliëntveiligheid

Cliëntveiligheid is een thema wat binnen Eefke Thuishulp als een rode draad door verschillende processen heen loopt. Op diverse manieren wordt door Eefke Thuishulp de veiligheid van de cliënten bevorderd en gewaarborgd:

1. Aanmelding - De cliënten worden aangemeld door de gemeente. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van Iwmo. De gegevens van de cliënt worden beschermd doordat de gegevensuitwisseling met de gemeente plaatsvindt via een portaal dat beschermd is met een beveiligingscertificaat (www.vecozo.nl).

2. Intake - Tijdens de intake wordt de arbocheck uitgevoerd. Hierbij wordt gekeken of het woonhuis van de cliënt een veilige en gezonde werkplek voor de medewerkers is. Natuurlijk zien we het dan ook als er voor de cliënt gevaarlijke situaties zijn, bijvoorbeeld als de woning erg vervuild is of als er spullen in de gang staan waar de cliënt over zou kunnen struikelen.

3. Planning - Cliënten komen via iwmo in het systeem van Eefke te staan. Eefke plant een huishoudelijke hulp in. De medewerker wordt hierover geïnformeerd door middel van de Eefke medewerkers app. Dit is een app die de medewerkers op hun smartphone hebben staan. Om de gegevens van de cliënt te kunnen zien moet de medewerker inloggen met haar persoonlijke inloggegevens. Cliëntgegevens worden dus beveiligd gedeeld met de huishoudelijke hulp en de gegevens komen niet in verkeerde handen.

4. Communicatie wie er komt - Cliënten weten wie er komt voor de huishoudelijke hulp, en wanneer. Ze krijgen een vaste hulpverlener en als er een invaller komt wordt de cliënt daarover geïnformeerd. Doordat cliënten altijd weten wie er komt hoeft de cliënt nooit iemand binnen te laten die zich voordoeft als een huishoudelijke hulp terwijl het iemand is met kwade bedoelingen.

5. Uitvoering - De doelstelling bij het product Hulp bij het Huishouden is een schoon en leefbaar huis voor de cliënt. Schoon en leefbaar betekent dat de leefruimtes regelmatig worden schoongemaakt, waardoor het niet vervuilt, om zo een aanvaardbaar niveau van schoon te realiseren. Daarnaast moet het huis opgeruimd en functioneel zijn, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen. Onder een algemeen aanvaardbaar niveau van schoon verstaan we: een niveau van schoon, net en georganiseerd, gericht op het stimuleren van zelfredzaamheid en participatie, die past bij de situatie van de inwoner.

6. Verklaring omtrent gedrag - Alle huishoudelijke hulpen van Eefke hebben een VOG aangeleverd. Deze verklaring van goed gedrag staat ervoor garant dat Eefke geen mensen met een veroordeling inzet als huishoudelijke hulp.

7. Gedragscode medewerkers - Medewerkers van Eefke tekenen bij indiensttreding voor de regelingen zoals bijvoorbeeld de gedragscode en handelen daarnaar.

8. Meldcode Veilig Thuis – Medewerkers van Eefke hebben allemaal training gehad over de meldcode, en zij kunnen de meldcode ook ten allen tijde raadplegen via de Eefke app. Mocht er bijvoorbeeld sprake zijn van mishandeling dan wordt via het volgen van deze instructies op gepaste manier actie ondernomen.

Cliëntveiligheid - vervolg

9. Cliëntbejegening - Eefke geeft de medewerkers trainingen aangaande cliëntbejegening, dit draagt bij aan een prettige communicatie tussen de medewerker en de cliënt.

10. Signaleringsfunctie - Eefke geeft de medewerkers trainingen aangaande signalering. Als de gezondheid van de cliënt achteruit gaat dan wordt dit opgemerkt en wordt er zo nodig contact opgenomen met de familie, met als doel dat passende ondersteuning georganiseerd kan worden.

11. Dichte deur protocol - Als er niet open gedaan wordt op de afgesproken dag en tijd, dan wordt het protocol 'dichte deur' gevolgd. Dus dan gaan we niet eerder weg dan dat duidelijk is wat er aan de hand is. We gaan eerst bij burens informeren en de familie proberen te bereiken telefonisch. In uiterst geval gaan we met de politie naar binnen. Mocht het zo zijn dat de cliënt bijvoorbeeld is gevallen en niet overreed kan komen dan wordt het door het volgen van dit protocol toch opgemerkt en krijgt de cliënt de hulpverlening die op dat moment nodig is.

12. Klachtenreglement en incidenten-/ klachtenregistratie – Als cliënten niet tevreden zijn over de dienstverlening van Eefke, of bepaalde aspecten daarvan, dan kan de cliënt haar onvrede uiten door middel van een klacht. Interne klachten worden in behandeling genomen door de klachtencommissie van Eefke. Klachten worden geregistreerd in de incidenten- en klachtenregistratie van Eefke. Deze registratie is beschikbaar voor de directie van Eefke. Er vindt evaluatie van incidenten en klachten plaats om herhaling te voorkomen. Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost binnen Eefke kan de cliënt zich wenden tot Geschilleninstantie Quasir.

13. COVID-19 – In verband met de covid-19 richtlijnen van het RIVM hebben wij alle medewerkers direct speciale instructies gegeven via de Eefke app om de kans op verspreiding te minimaliseren. Deze speciale instructies zijn ook gedeeld met alle cliënten door middel van een mailing.

Ontwikkelingen 2021, trends en risico's

In 2021 hebben we te maken met een piek in de COVID-19 pandemie. Door o.a. lock-downs, maatregelen vanuit de RIVM, testbeleid, vaccinatie campagnes, en dergelijke, heeft dit een zeer grote impact gehad op de bedrijfsvoering maar vooral op al onze medewerkers en cliënten. Zo moesten medewerkers dagelijks toetsen of ze aan het werk konden bij de client, was er sprake van een zeer hoog en frequent verzuim (uit voorzorg, corona of

aanverwant). Met elkaar zijn we in 2021 door de Covid-19 pandemie heen gekomen. Vanuit de gemeenten is er sprake van verlichtende omstandigheden m.b.t. de processen (zo veel mogelijk alles op afstand) alsook financiële steun m.b.t. de meerkosten. Wij voelen ons daarom zeer zeker ondersteund door de gemeenten in deze moeilijke periode.

Ontwikkelingen 2021, trends en risico's - vervolg

Eefke heeft veel tijd en aandacht besteed aan communicatie omtrent Covid-19 en de bijbehorende maatregelen naar medewerkers en naar klanten toe. Dit, om steeds maar weer rust te houden in de werkprocessen en in de moeilijke werk omstandigheden.

In 2021 heeft een grote collega zorgaanbieder besloten te stoppen met het leveren van Huishoudelijke hulp. Eefke heeft, in goede samenwerking, de medewerkers en klanten overgenomen zodat de medewerker-cliënt koppels in stand konden blijven. Daarnaast zijn ook zieke medewerkers en collega's uit de overhead overgenomen. Op deze wijze kon de gehele organisatie door bij Eefke.

Metingen prestaties van de organisatie

Om te beoordelen of de organisatie goed functioneert worden metingen binnen processen uitgevoerd en vergeleken met de doelstelling van de organisatie. Deze doelstellingen zijn geformuleerd in KPI's. Tijdens de directiebe-

oordeling worden de uitkomsten van metingen vergeleken met de doelstelling van de organisatie. Deze doelstellingen kunnen vervolgens worden bijgesteld en/of de processen worden bijgesteld

Kritische Prestatie Indicator (KPI)	Doelstelling	Meting	Afwijkingen en corrigerende maatregelen
Intake nieuwe cliënt	Binnen een week na aanmelding vindt een intake plaats.	Conform norm	Geen actie vereist.
Formulier intake	Bij alle intakes wordt gebruik gemaakt van het intake-formulier.	Conform norm	Geen actie vereist.
Behoeften en wensen cliënt	Tijdens de intake worden de specifieke wensen en behoeften van de cliënt geïnventariseerd.	Conform norm	Geen actie vereist.
Continuïteit	Huishoudelijke Hulp wordt geleverd volgens afspraak.	Conform norm	Geen actie vereist.
Continuïteit	Bij ziekte en vakanties wordt met de cliënt overlegd over een invaller.	Conform norm	Geen actie vereist.

Metingen prestaties van de organisatie - vervolg

Wachtlijst	Eefke Thuishulp heeft geen wachtlijsten voor nieuwe cliënten.	In de zomer en door de impact van COVID-19 op de personele bezetting is met gemeenten afgesproken dat er wachtlijsten akkoord zijn. Normaliter is een wachtlijst niet de bedoeling.	Geen actie vereist.
Kwaliteit	Ten minste 80% van de cliënten ervaart dat er rekening wordt gehouden met zijn of haar specifieke voorkeuren.	Conform norm	Geen actie vereist.
Kwaliteit	Ten minste 95% van de cliënten vindt dat het huis schoon en leefbaar is als de huishoudelijke hulp is verleend.	Conform norm	Geen actie vereist.
Kwaliteit	Ten minste 80% van de cliënten beoordeelt de uitvoering van de huishoudelijke hulp met een 8 of hoger.	Conform norm	Geen actie vereist.
Kwaliteit	Communicatie naar cliënten bij wijzigingen planning.	Conform norm	Geen actie vereist.
Vaste Hulpverlener	Het aantal cliënten wat een vaste hulpverlener heeft is ten minste 80%.	Conform norm	Geen actie vereist.
Vaste Hulpverlener	Het aantal cliënten wat tevreden is over zijn/haar vaste hulpverlener is 95%.	Conform norm	Geen actie vereist.

Metingen prestaties van de organisatie - vervolg

Vaste Hulpverlener	ten minste 80% van de cliënten beoordelen hun vaste hulpverlener met een 8 of hoger.	Conform norm	Geen actie vereist.
Administratieve verwerking	Medewerkers accorderen geleverde diensten middels applicatie.	Conform norm	Geen actie vereist.
Administratieve verwerking	Geannuleerde zorgmomenten worden niet gedeclareerd.	Conform norm	Geen actie vereist.
Coördinatie	De hulpverlening wordt (kosten-) efficiënt ingeroost.	Conform norm	Geen actie vereist.
Coördinatie	De organisatie realiseert een gezonde marge.	Conform norm	Geen actie vereist.
Evaluatie telefonisch	Cliënten beoordelen de dienstverlening van Eefke Thuishulp tenminste gemiddeld met een 8,0.	Conform norm	Geen actie vereist.
Klanttevredenheid	Cliënten beoordelen de dienstverlening van Eefke Thuishulp WMO tenminste gemiddeld met een 8,0.	Conform norm	Geen actie vereist.
Professioneel handelen	Voor verslaglegging wordt gebruik gemaakt van het zorgdossier.	Conform norm	Geen actie vereist.

Metingen prestaties van de organisatie - vervolg

Samenwerkingen	Hulp bij het Huishouden wordt uitsluitend uitgevoerd door medewerkers van de organisatie	Conform norm	Geen actie vereist.
Signalen / klachten / incidenten		In 2021 zijn er 10 klachten binnengekomen.	De klachten worden opgepakt door de klachten commissie. Deze zijn afgehandeld en kenbaar gemaakt bij het bestuur. De klachten zijn afgehandeld en er is geen stap gemaakt naar de externe klachten commissie.
Personeel functioneren	Onwenselijkheden worden direct aangepakt. Tevens is er sprake van intercollegiale toetsing.	We hebben getoetst welke scholingsbehoefte er is. De scholingsbehoefte is opgenomen in het opleidingsplan 2022 - 2023	Uitvoering opleidingsplan in jaarplan 2022.
Inkoop uitbesteding	Er zijn geen kritieke of risicovolle goederen ter inkoop. Tevens doen we niet aan uitbesteding. We richten ons primair en alleen op de huishouding. We hebben dan ook geen samenwerkingen die direct verband hebben met de levering van onze dienstverlening.	Eefke Thuishulp heeft de hulpverlening zelf uitgevoerd en dit niet uitbesteed aan derden	Geen actie vereist.
Aanbestedingen	Eefke Thuishulp heeft contracten met gemeenten en dient tijdig een offerte in wanneer er een aanbesteding plaats vindt.	Leusen is opnieuw aanbesteed voor 2021. Veluwe is opnieuw aanbesteed voor 2022.	Geen actie vereist.
Kwaliteitsdocumenten	Documenten zijn actueel bijgewerkt.	SIEV en ISO certificering uitgevoerd en document actueel bijgewerkt.	Geen actie vereist.

Welke trends zien we in de volgende aspecten?

Aspect	Trend
Klanttevredenheid en feedback van relevante belanghebbenden	De klanttevredenheid is goed maar wel minder uitstekend dan voorgaande jaren. We zien een trend ontstaan dat we cliënten vaker moeten teleurstellen door de gigantische verzuimcijfers. De tevredenheid komt dat niet ten goede. Toch scoren we nog boven de 8. We gaan wel op detailniveau onderzoeken hoe we kunnen zorgen dat de tevredenheid omhoog gaat ondanks dat we in een maatschappij functioneren waar COVID nog lang aanwezig zal zijn.
De mate waarin kwaliteitsdoelstellingen zijn gerealiseerd	De kwaliteitsdoelstellingen zijn gerealiseerd
Prestaties van processen en het voldoen aan eisen van producten en diensten	Het geleverde product aan de cliënten voldoet aan de daarvoor geldende eisen. Opdrachtgevers en cliënten zijn overall tevreden.
Afwijkingen en corrigerende maatregelen	Over het algemeen functioneert de organisatie goed. Verbeterpunten komen voort uit de audits. Hetgeen veel impact heeft is maatschappelijke onrust in algemene zin. We leven in een tijd waar veel maatregelen steeds veranderen, verzuimcijfers sky-high zijn en bevolkingsgroepen het steeds vaker oneens zijn. Dit vloeit ook door, (of zal dat zeker gaan doen) naar de organisatie. Om die reden hebben we besloten in 2022, zodra de covid-19 maatregelen dat toe laten, te gaan werken aan een compleet nieuw verzuimbeleid en een nieuw beleid rondom het eigenaarschap van de medewerker. Het doel is om dit te ontwikkelen en te implementeren zodra de maatregelen omtrent covid-19 niet meer van toepassing zijn.
Resultaten van monitoren en meten	De organisatie is in control en kan aan de hand van periodieke metingen processen bijsturen. De plan-do-check-act cyclus borgt continue verbetering van processen.
Auditresultaten	Interne audits geven concrete terugkoppeling over het functioneren van de organisatie. De terugkoppelingen worden meegenomen als input voor het jaarplan.
De prestaties van externe aanbieders	De externe aanbieders leveren ondersteunende diensten en producten ten behoeve van de organisatorische processen. Deze aanbieders leveren de producten en diensten naar tevredenheid.

Social Return

Opdrachtgevers van Eefke Thuishulp hebben afspraken gemaakt met Eefke voor het realiseren van prestaties op het gebied van Social Return. In veel gemeenten gaat het om een percentage van de omzet wat ingezet moet worden om mensen met een uitkering of met een afstand tot de arbeidsmarkt te laten participeren in het arbeidsproces. Eefke Thuishulp heeft in 2021 een aantal medewerkers in dienst genomen die een uitkering hadden. Daarnaast hebben we ons inkoopbeleid aangepast. Zo worden alle

mogelijke producten ingekocht bij partijen welke werken volgens Social Return. Denk aan kerstpakketten, geschenkjes, etc. Tevens hebben we Social Return ook onderdeel gemaakt van onze werving en selectieprocedures. Door regelmatige afstemming met onze contactpersonen binnen de gemeenten over Social Return kunnen we steeds weer bijsturen waar nodig.

Samenwerkingsverbanden

In 2021 heeft Eefke Thuishulp samenwerkingsverbanden gehad met diverse WLZ organisaties. Eefke Thuishulp heeft met diverse partijen samengewerkt in het kader van de Wet Langdurige Zorg dit om hulp te kunnen continue-

ren aan cliënten die overgingen vanuit de WMO naar de WLZ. Eefke Thuishulp heeft geen onderaannemers.

Certificaten

Eefke Thuishulp hanteert het ISO certificaat. Deze sluit meer aan bij de kwaliteitsbehoefte binnen Eefke Thuishulp. Daarnaast hanteren we sinds 2021, naast het ISO keur-

merk, ook het keurmerk SIEV. Eefke Thuishulp heeft haar kwaliteitsmanagementsysteem daarop aangepast en heeft het certificeringstraject met positief resultaat doorlopen.

Scholing personeel

Nieuwe medewerkers worden ingewerkt middels de inwerktraining in de Eefke app en ontvangen het informatieboekje voor nieuwe medewerkers. Eefke Thuishulp stelt daarnaast een handboek ter beschikking aan alle medewerkers. Via de inlog in het online systeem van Eefke Thuishulp kunnen de medewerkers werkinstructies inzien. Wanneer er nieuwe werkinstructies gepubliceerd worden krijgen medewerkers daar een notificatie voor. Medewerkers worden via deze methode altijd actueel op de hoogte gehouden van de werkinstructies. Medewerkers krijgen daarnaast elk jaar meerdere uitnodiging om deel te nemen

aan de interne cursussen en trainingen. Elk jaar worden relevante onderwerpen vastgesteld en daar wordt een intern trainingsaanbod voor opgesteld. In 2021 zijn trainingen door de alle perikelen rondom Covid-19 uitsluitend digitaal verstrekt. Wij hopen in 2022 weer fysieke trainingen te verzorgen. Echter hangt dit af van de maatregelen en het verdere verloop van de Covid-19 pandemie.

Clëntenraad en OR

Eefke Thuishulp valt niet onder de WMCZ en WTZI. Desondanks hecht Eefke wel veel waarde aan instemming en advies vanuit een cliëntenraad en de ondernemingsraad. Eefke heeft daarom een cliëntenraad en een onderne-

mingsraad. Heeft u tips, adviezen of vindt u het interessant om mee te denken? Benader dan gerust de cliëntenraad. Dit kan via clintenraad@eefke.nl.

Meerjarenbeleid 2019 - 2022

Eefke Thuishulp wil ook in deze jaren een gecontracteerde zorgaanbieder zijn in de bestaande en nieuwe regio's. Wij zullen contracten aangaan met de gemeenten en deze onderhouden voor het leveren van Hulp bij het Huishouden aan inwoners van de gemeenten. Eefke Thuishulp wil in deze jaren groeien in omvang in uren hulpverlening per jaar. Zij wil daartoe haar naamsbekendheid vergroten. Dit wil zij vooral doen door zichtbaar te zijn in de wijk en goede contacten te onderhouden met de sociale wijkteams en verwijzers. Door te streven naar kwaliteit en een hoge cliënttevredenheid, zal Eefke Thuishulp zich in haar werkgebied vestigen als een middelgrote aanbieder van Hulp bij het Huishouden. Eefke Thuishulp heeft als visie zich in

de nabije toekomst te verbreden op de gebieden van het sociaal domein binnen de WMO. Hierbij gaat zij inzetten op zelfredzaamheid, sociaal netwerk, veiligheid, hygiëne en verhoging van de kwaliteit van leven. Zo wil ze zich in de toekomst verbreden binnen het sociaal domein. Er is ongelofelijke vaak sprake van eenzaamheid bij onze cliënten. Eefke zal een plan gaan ontwikkelen welke zij met vrijwilligersorganisaties kan gaan oppakken. Wij kunnen de eenzaamheid signaleren en we zouden kunnen faciliteren in moderne communicatie technieken. Dit wordt één van de pijlers voor de toekomst waar Eefke zich op zal gaan richten. Verdere verbreding van het Sociaal Domein.

Inzicht in cijfers

Medewerkers in dienst:	1317
------------------------	-------------

Vast in dienst:	826
-----------------	------------

Tijdelijk dienstverband:	491
--------------------------	------------

Clienten in zorg:	5014
-------------------	-------------

Financieel Overzicht:

Omzet WMO, WLZ (via hoofdaannemers) en PGB:

- Eefke Thuishulp Midden Nederland:	8,1mln
-------------------------------------	---------------

- Eefke Thuishulp:	4,9mln
--------------------	---------------

Totale omzet:	13,0mln
---------------	----------------

Personeelskosten totaal:	11,8mln
--------------------------	----------------

Algemene kosten totaal:	0,9mln
-------------------------	---------------

Resultaat winst en verlies:	0,3mln
-----------------------------	---------------

Resultaat in %:	2,3%
-----------------	-------------

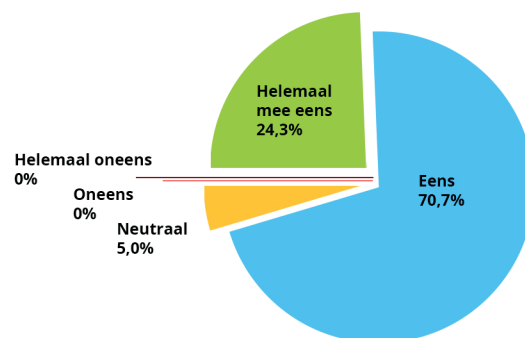
Tevredenheid 2021

De resultaten van het tevredenheidsonderzoek worden weergegeven door middel van cirkeldiagrammen. Onder de procentverdeling wordt weergegeven hoeveel respondenten er voor deze vraagstelling van toepassing zijn (n=x). Het tevredenheidsonderzoek is doorlopend en wordt bijgewerkt tot en met Q4 2021.

1 Eefke Thuishulp houdt rekening met mijn wensen en voorkeuren.

Antwoord	%
● Helemaal mee eens	24,3
● Eens	70,7
● Neutraal	5,0
● Oneens	0
● Helemaal oneens	0

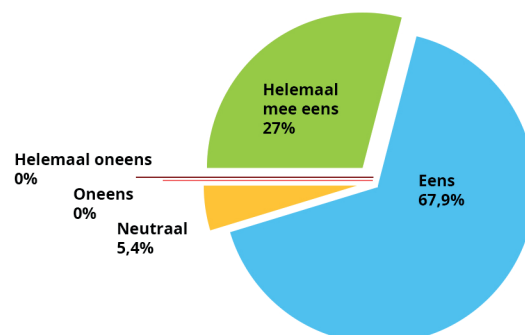
(n=47)



2 Mijn huis is schoon en leefbaar als de hulp van Eefke Thuishulp is geweest.

Antwoord	%
● Helemaal mee eens	27,0
● Eens	67,9
● Neutraal	5,4
● Oneens	0
● Helemaal oneens	0

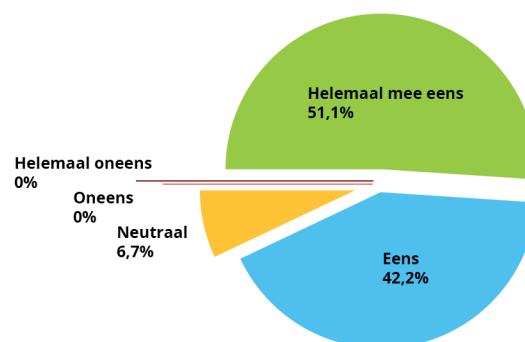
(n=47)



3 Ik ben tevreden over mijn vaste hulpverlener van Eefke Thuishulp

Antwoord	%
● Helemaal mee eens	51,1
● Eens	42,2
● Neutraal	6,7
● Oneens	0
● Helemaal oneens	0

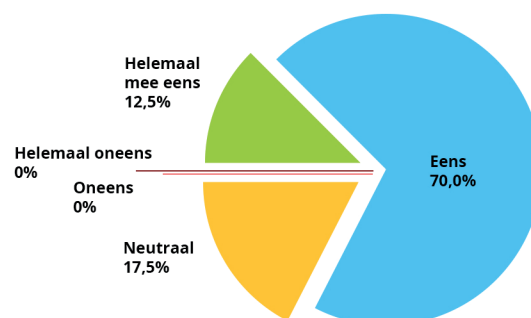
(n=47)



4 Ik ben tevreden over de bereikbaarheid van Eefke

Antwoord	%
● Helemaal mee eens	12,5
● Eens	70,0
● Neutraal	17,5
● Oneens	0
● Helemaal oneens	0

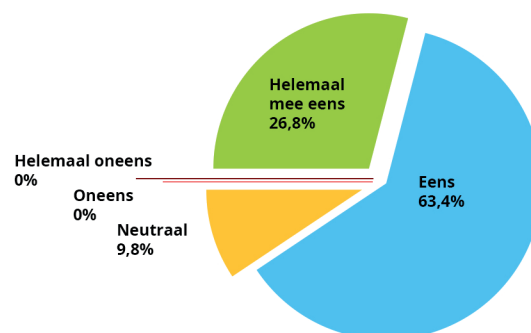
(n=47)



5 Ik ben tevreden over de hulpverlening van Eefke Thuishulp

Antwoord	%
● Helemaal mee eens	26,8
● Eens	63,4
● Neutraal	9,8
● Oneens	0
● Helemaal oneens	0

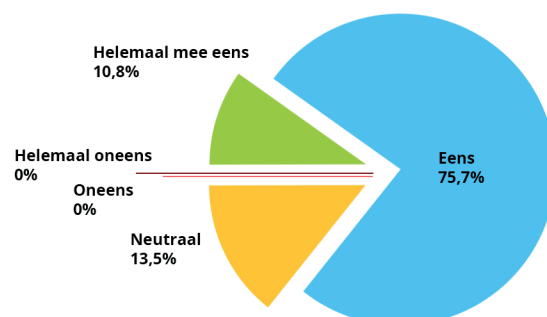
(n=47)



6 Ik zou Eefke aanbevelen bij familie / vrienden

Antwoord	%
● Helemaal mee eens	10,8
● Eens	75,7
● Neutraal	13,5
● Oneens	0
● Helemaal oneens	0

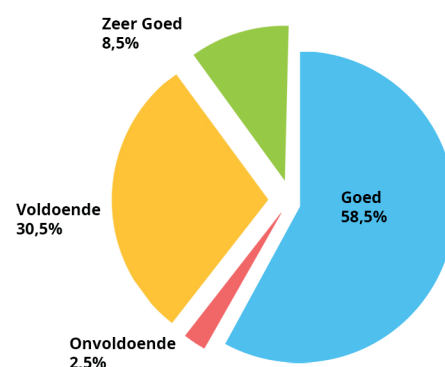
(n=47)



7 Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid van kantoor?

Antwoord	%
● Zeer goed	8,5
● Goed	58,5
● Voldoende	30,5
● Onvoldoende	2,5

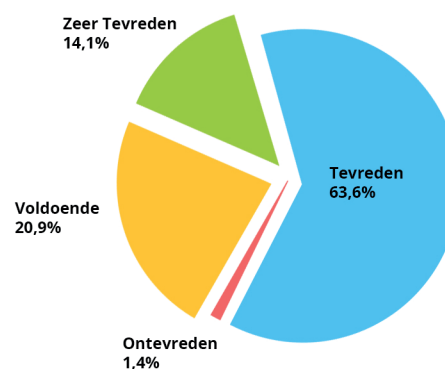
(n=804)



8 Hoe tevreden bent u over de manier waarop u te woord wordt gestaan?

Antwoord	%
● Zeer tevreden	14,1
● Tevreden	63,6
● Voldoende	20,9
● Ontevreden	1,4

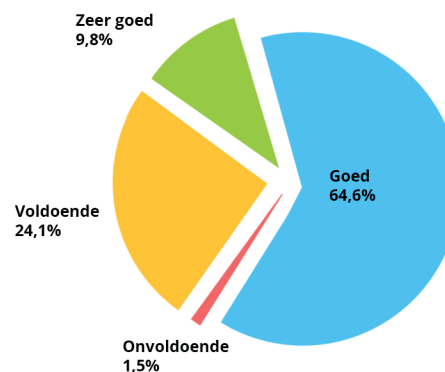
(n=804)



9 Worden uw vragen duidelijk en snel genoeg beantwoord?

Antwoord	%
● Zeer goed	9,8
● Goed	64,6
● Voldoende	24,1
● Onvoldoende	1,5

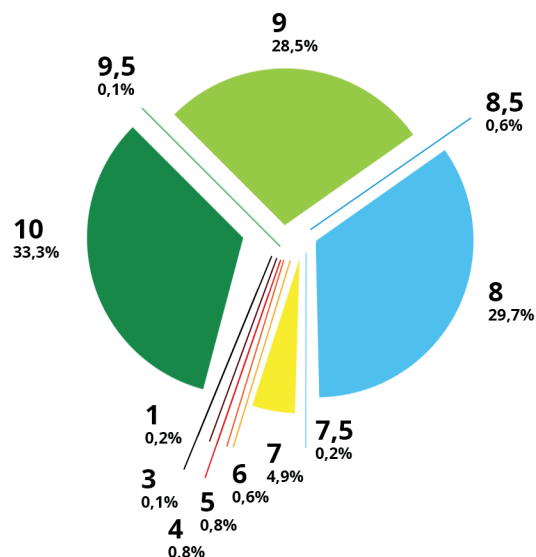
(n=804)



10 Welk rapportcijfer geeft u aan Eefke Thuishulp op een schaal van 1 to 10

Antwoord	%
10	33,3
9,5	0,1
9	28,5
8,5	0,6
8	29,7
7,5	0,2
7	4,9
6,5	0
6	0,6
5,5	0
5	0,8
4,5	0
4	0,8
3,5	0
3	0,1
2,5	0
2	0
1,5	0
1	0,2

(n=838)



Conclusie:

Op basis van de resultaten blijkt dat cliënten tevreden zijn. De vaste huishoudelijke hulp bij de cliënten thuis blinkt hierin uit. De algemene score voor de organisatie valt binnen de doelstelling (8+). Het rapportcijfer geeft aan dat de waardering voor Eefke groot is.

Gemiddeld rapportcijfer t/m Q4:

8,8



Zeer ontevreden



Ontevreden



Neutraal



Tevreden



Zeer tevreden



Jaarverslag
2021