



Jaarverslag
2024



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 2023 meer dan 5200 cliënten te voorzien van hulp bij het huishouden. Samen met meer dan 1400 collega's hebben wij deze hulp mogen bieden.

Trots zijn wij dat we naar volle tevredenheid van zowel cliënten als medewerkers de dienstverlening hebben kunnen bieden. Al onze samenwerkingspartners danken wij voor de prettige samenwerking.



Voorwoord

Namens het bestuur en de Raad van Commissarissen van Eefke Thuishulp presenteren wij met trots het jaarverslag van 2023. Dit verslag geeft een overzicht van de prestaties, ontwikkelingen en innovaties van onze organisatie in het afgelopen jaar.

2023 was een jaar van groei, ontwikkeling en samenwerking. We zijn dankbaar voor de inzet en betrokkenheid van al onze collega's, die dag in, dag uit met toewijding werken om huishoudelijke hulp van de hoogste kwaliteit te bieden. Hun inspanningen maken het mogelijk om onze missie te verwezenlijken: het ondersteunen van hulpbehoevenden met huishoudelijke taken, zodat zij in een schone en leefbare omgeving kunnen wonen. We zijn trots dat we een organisatie zijn waarin zowel de hulpbehoevenden als de huishoudelijke hulpen zich thuis voelen.

Onze visie is en blijft gericht op het bieden van waardevolle ondersteuning, waarbij het welzijn van onze medewerkers en cliënten centraal staat. Dit jaar hebben we belangrijke stappen gezet om onze processen verder te verbeteren, efficiënter en effectiever te maken. Innovatie speelde hierin een sleutelrol. Zo hebben we nieuwe tools geïntroduceerd op het gebied van doorlopende evaluaties en onze samenwerking met een arbodienst verder geoptimaliseerd. Deze vernieuwingen helpen ons niet alleen bij het bewaken van de tevredenheid van onze medewerkers, maar dragen ook bij aan een betere werkbeleving en organisatie breed succes.

Met vriendelijke groet,

Namens het bestuur:

Fenneke Meerveld & Robert van de Geest

Namens de Raad van Commissarissen:

L.J. van Roosmaelen M. van de Poll

Om de kwaliteit van onze dienstverlening te blijven waarborgen, hebben we in 2023 ook veel aandacht besteed aan het meten van onze prestaties. Onze doelstellingen, geformuleerd in concrete KPI's, zijn continu geëvalueerd tijdens directiebeoordelingen. Waar nodig hebben we deze doelstellingen bijgesteld en processen verbeterd om nog beter aan de behoeften van onze cliënten te voldoen. De resultaten zijn doorlopend gedeeld met de RvC en zijn opgenomen in dit jaarverslag.

De jaarcijfers tonen aan dat we op de goede weg zijn. Er is, na het hersteljaar 2022, waarin de maatregelen m.b.t. corona aan het einde van kwartaal 1 werden beëindigd, weer een positief resultaat. De jaarrekening is met accountant en RvC besproken en aansluitend ter goedkeuring beoordeeld door de RvC. De jaarrekening is namens het bestuur en de RvC ondertekend.

We kijken met tevredenheid terug op de behaalde resultaten en zijn dankbaar voor het vertrouwen van onze cliënten en de steun van onze medewerkers. Samen hebben we bijgedragen aan een organisatie waarin kwaliteit, betrokkenheid en innovatie hand in hand gaan. Wij kijken vol vertrouwen uit naar 2024, waarin we onze positie als betrouwbare en vernieuwende dienstverlener verder willen versterken.

Inhoud

Algemene informatie Eefke Thuishulp	4
Good Governance en toezicht	4-5
Goed werkgeverschap	6
Cliëntveiligheid	6-7
Ontwikkelingen 2024, trends en risico's en kansen	7-8
Metingen prestaties van de organisatie	8-11
Welke trends zien we in de volgende aspecten?	12
De ondernomen acties, De vaste (bedrijfs-) middelen	13
Wijzigingen van het kwaliteitssysteem, Behoeftte aan middelen	13
Social Return	14
Samenwerkingsverbanden	14
Certificaten	14
Scholing personeel	15
Cliëntenraad	15
Meerjarenbeleid 2022 - 2025	15
Inzicht in cijfers	16
Tevredenheid	17



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 2023 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 2023 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

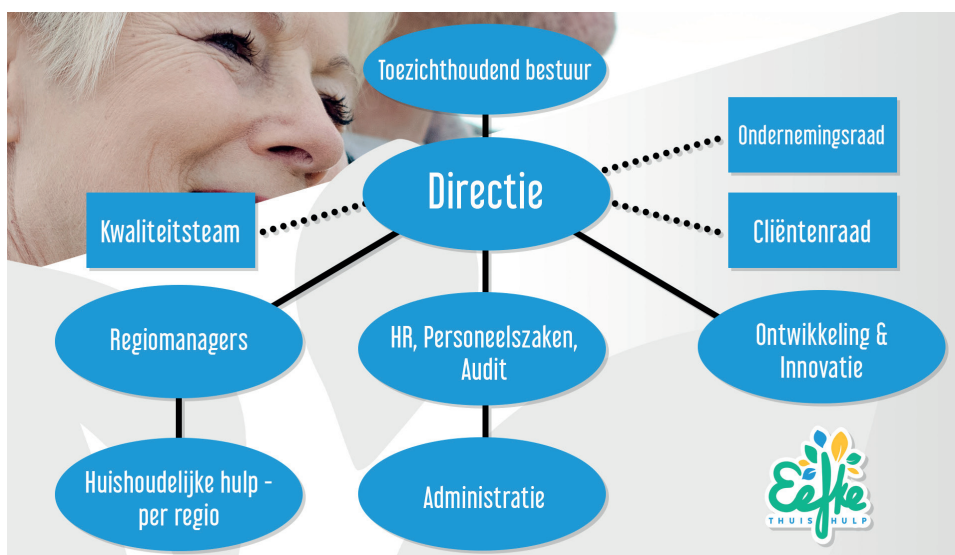
omgeving voor cliënt en medewerker. Hier hoort bij dat we kunnen spreken overeen positief werkklimaat. Door het aanbrengen van functiescheiding, het in kaart brengen van risico's, het toepassen van een gedegen kwaliteitssysteem en het doorlopend evalueren worden risico's beperkt en wordt het toezicht (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.

Eefke Thuishulp hanteert de arbeidsvoorwaarden vanuit de CAO VVT. Eefke Thuishulp communiceert helder over wat medewerkers mogen verwachten, veelal via de mobiele Eefke app.

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.



Clïëntveiligheid

Clïëntveiligheid 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 overleefd 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.

Ontwikkelingen 2024, trends, risico's en kansen

Trends

Flexibilisering van arbeid:

De focus op flexibele werkvormen en veranderingen in regelgeving rondom zzp'ers hebben onze strategische besluitvorming beïnvloed. We hebben actief gereageerd op berichtgeving en ontwikkelingen om voorbereid te zijn op deze veranderingen.

Groeiende vraag naar maatwerk:

Cliënten vragen steeds vaker om meer gepersonaliseerde ondersteuning, wat ons heeft gestimuleerd om onze dienstverlening nog beter af te stemmen op individuele behoeften.

Risico's

Arbeidsmarktoverdagingen:

De aanhoudende krapte op de arbeidsmarkt blijft een groot risico. Het vinden van gekwalificeerd personeel om de groeiende vraag naar huishoudelijke hulp bij te benen vereist blijvende inspanning.

Regelgevingsdruk:

De veranderende eisen binnen de WMO en de controleplicht vanaf 2024 brengen administratieve en juridische uitdagingen met zich mee, waarvoor we onze interne processen hebben moeten aanpassen.

Financiële druk:

Stijgende kosten en beperkte mogelijkheden tot tariefverhoging kunnen marges onder druk zetten, waardoor efficiëntie en kostenbeheersing cruciaal blijven,

Kansen voor verbetering

Innovatie en procesoptimalisatie:

De extra tijd die het uitstel van de controleplicht biedt, benutten we om onze processen verder te verbeteren en ons klaar te maken voor de nieuwe verplichtingen.

Focus op medewerkerstevredenheid:

Het verder versterken van onze interne cultuur en het aanbieden van ontwikkelingsmogelijkheden voor medewerkers biedt kansen om de werkdruk te verminderen en talent te behouden.

Samenwerking met opdrachtgevers:

Door nauwere samenwerking met gemeenten en andere stakeholders kunnen we betere afspraken maken over tarieven en het opvangen van stijgende kosten.

Met deze ontwikkelingen heeft 2023 ons sterker, flexibeler en toekomstbestendiger gemaakt. We kijken met vertrouwen uit naar 2024, waarin we onze ambities verder willen realiseren en blijven bouwen aan een organisatie waarin medewerkers en cliënten zich thuis voelen.

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

directiebeoordeling 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.	Wachtlijsten worden afgestemd met Gemeenten middels een stoplicht systeem. Wachtlijsten zijn geen knelpunt meer in afspraken maar in de huidige tijd vrij normaal.	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 ingeroosterd.	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		Totaal 35 klachten/ schades/ incidenten in 2023 gemeld door cliënten. 2 klachten 2 MIC 31 schades De klachtencommissie is 0 keer ingeschakeld.	De incidenten en klachten zijn opgepakt door de directie. Wanneer de directe de klacht niet kan oplossen en er geen tevreden resultaat tussen klager en organisatie wordt gerealiseerd wordt de klachtencommissie ingeschakeld. Alle klachten/meldingen zijn in 2023 afgehandeld
Personeel functioneren	Onwenselijkheden worden direct aangekaart. Tevens is er sprake van intercollegiale toetsing.	We hebben getoetst welke scholingsbehoefte er is. De scholingsbehoefte is opgenomen in het opleidingsplan 2024	Uitvoering opleidingsplan 2023 is gelukt.
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.	Ede is opnieuw aanbesteed. WLZ is aanbesteed en zal gaan starten in 2025	Geen actie vereist.
Kwaliteitsdocumenten	Documenten zijn actueel eind 2023 bijgewerkt. In 2024 geen wijzigingen op dit punt doorgevoerd.	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	Uit recente evaluatiemetingen blijkt dat de klanttevredenheid bij Eefke bijzonder hoog is. Ook onze medewerkers geven aan tevreden te zijn met hun werk en werkomgeving. Daarnaast laten gesprekken met leveranciers zien dat onze stakeholders eveneens zeer positief zijn over onze samenwerking. We zijn trots dat we op deze manier onze stakeholders naar volle tevredenheid kunnen bedienen en blijven ons inzetten om deze kwaliteit te waarborgen.
De mate waarin kwaliteitsdoelstellingen zijn gerealiseerd	Bij Eefke voeren we kwartaaltoetsingen uit om de voortgang van onze kwaliteitsdoelstellingen te waarborgen. Alle KPI's zijn volledig geïntegreerd in onze processen, zodat kwaliteit structureel wordt gemonitord en verbeterd. De resultaten uit onze interne en externe audits bevestigen dat we voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen.
Prestaties van processen en het voldoen aan eisen van producten en diensten	De prestaties van onze processen en het voldoen aan de eisen van onze producten en diensten worden hoog gewaardeerd. Toezichthouders spreken hun tevredenheid uit over hoe wij onze werkzaamheden organiseren en uitvoeren. Onze gestructureerde aanpak, gekoppeld aan heldere kwaliteitsnormen, zorgt ervoor dat we niet alleen voldoen aan de gestelde eisen, maar ook een hoge mate van tevredenheid bereiken bij alle betrokken partijen. Dit bevestigt dat onze processen optimaal zijn ingericht en onze diensten aansluiten bij de verwachtingen.
Afwijkingen en corrigerende maatregelen	We hebben geen corrigerende maatregelen ontvangen in 2023. Alleen een aantal vertrekpunten welke wij direct op eigen initiatief hebben doorgevoerd.
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.

De ondernomen acties voor het oppakken van risico's en kansen zijn toereikend.

Vanuit de audits, metingen en kwaliteitsmeetings zijn nieuwe punten opgepakt. Tevens hebben we vanuit het bestuur en samenspraak met de RvC een aantal risico's onder de loep genomen. Hierin is naar voren gekomen om extra stappen te zetten richting de gemeenten m.b.t. het tarief.

Als verbetering en kans hebben we de cyclus van tevredenheidstoetsing sterk verbeterd van jaarlijks naar continu. We vragen uit via evaluaties, enquêtes, jaargesprek en

einde zorg. Daardoor hebben we veel sneller inzichtelijk wat waar nodig is. Dit zal een positieve uitwerking creëren richting stakeholders.

Om risico's in de toekomst in te dekken zijn we het gesprek aangegaan over de tarieven. De tarieven liggen onder We zijn gestart met het kenbaar maken van achterlopende tarieven. Diverse gemeenten hebben toegekend hier in 2024 uitgebreid op in te willen gaan.

De vaste (bedrijfs-) middelen zijn toereikend om doelstellingen te bereiken.

Er zijn geen significante wijzigingen doorgevoerd in de werkmethodeken rondom kwaliteit. We hanteren dezelfde manier van werken als in 2023 definitief doorgevoerd.

De organisatie heeft het keurmerk ISO9001 ontvangen, de vervol audit zal in 2024 plaatsvinden.

Wijzigingen van het kwaliteitssysteem:

Onze belangrijkste bedrijfsmiddelen betreft de af te nemen software. De software draait goed, er zijn geen problemen. Juridisch is alles goed afgedicht, zowel op het niveau van

AVG als op beveiliging. Ook via de accountantscontrole wordt dit extern getoetst.

Behoeftte aan middelen:

Er is geen specifieke behoefte aan middelen.

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 2023 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 2023 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 ook het keurmerk SIEV.

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 2023 zijn trainingen digitaal verstrekt.

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 clienraad@eefke.nl.

Meerjarenbeleid 2022 – 2025

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:	1428
------------------------	-------------

Cliënten in zorg:	5514
-------------------	-------------

Financieel Overzicht:

Omzet WMO, WLZ (via hoofdaanemers) en PGB:	16,1 mln
---	-----------------

Personeelskosten	14,2 mln
------------------	----------

Algemene kosten:	1,75 mln
------------------	----------

Totale kosten:	15,97 mln
-----------------------	------------------

Resultaat winst en verlies:	133 k
-----------------------------	--------------

Resultaat in %:	0,85%
-----------------	--------------

Toelichting op het resultaat:

De doelstelling is een resultaat van ongeveer 2%.,. Het huidige resultaat bedraagt 0,85%. Dit komt doordat in diverse gemeenten de tarieven in 2023 nog achterblijven ten aanzien van de CAO stijgingen. We verwachten dat met de aanpassing van deze tarieven het resultaat weer in lijn zal komen met de beoogde 2%

Eefke Thuishulp is een middelgrote onderneming die huishoudelijke hulp biedt aan hulpbehoevenden. Onze organisatie wordt geclassificeerd volgens de Europese richtlijnen, waarbij ondernemingen worden ingedeeld op basis van drie criteria. Om in een bepaalde categorie te vallen, moet een organisatie voldoen aan ten minste twee van de volgende criteria:

- Micro-onderneming: **Minder dan 10 FTE**, een netto-omzet van maximaal **€700.000** en een balanswaarde van maximaal **€350.000**.
- Kleine onderneming: **Minder dan 50 FTE**, een netto-omzet van maximaal **€12 miljoen** en een balanswaarde van maximaal **€6 miljoen**.
- Middelgrote onderneming: **Minder dan 250 FTE**, een netto-omzet van maximaal **€40 miljoen** en een balanswaarde van maximaal **€20 miljoen**.
- Grote onderneming: **Meer dan 250 FTE**, een netto-omzet van meer dan **€40 miljoen** of een balanswaarde van meer dan **€20 miljoen**.

Eefke Thuishulp valt in de categorie van middelgrote ondernemingen, omdat wij voldoen aan twee van de drie criteria. Vanaf 2024 zijn wij controleplichtig, wat betekent dat onze jaarrekening jaarlijks gecontroleerd moet worden door een externe accountant. Dit draagt bij aan de transparantie en betrouwbaarheid van onze organisatie.

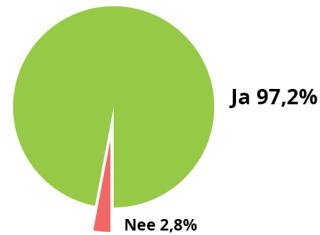
Tevredenheid 2023 – Digitale uitvraag

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 2023.

1 Bent u tevreden over de organisatie Eefke Thuishulp?

Antwoord	%
● Ja	97,2
● Nee	2,8

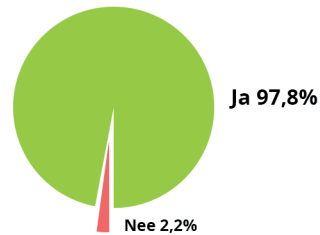
(n = 3.671)



2 Voldoet de dienstverlening aan uw behoeften?

Antwoord	%
● Ja	97,8
● Nee	2,2

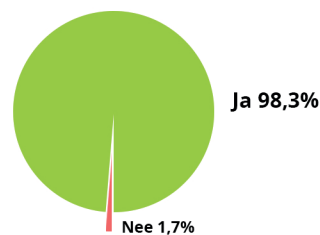
(n = 3.671)



3 Bent u tevreden over de mate waarin er rekening wordt gehouden met uw wensen bij het maken van de planning?

Antwoord	%
● Ja	98,3
● Nee	1,7

(n = 3.671)



Conclusie:

Op basis van de resultaten blijkt dat cliënten tevreden zijn. De vaste huishoudelijke hulp bij de cliënten thuis blinkt hierin uit met een zeer hoge waardering.

Beoordeling 2023 t/m Q4:

Heel tevreden





Jaarverslag
2024