

Emeritus



de *persoonlijke* assistent voor senioren



Inhoud

- 3 Voorwoord
- 4 Inleiding
- 6 Missie, waarden, visie , strategie
- 7 Thema's en doelgroepen
- 8 Interne organisatie
- 10 Hoogtepunten 2008
- 12 Leermomenten 2008
- 14 Conclusies en aanbevelingen
- 14 Doelstellingen 2009
- 15 Toekomstvisie

Voorwoord

2008 was voor Emeritus een hectisch jaar.
En op heel wisselende terreinen.

Zo maakten we in de tweede helft van 2008 een groeispurt door, veel nieuwe klanten. Werd Emeritus opgenomen in het register van de Wet op het financieel toezicht van de Nederlandsche Bank. Gingen we naar de 50PlusBeurs. Werd de franchiseformule ontwikkeld. Kozen we voor een professionele kantoorautomatisering. Maakten we specifieke afspraken met de Belastingdienst nadat zij een intensieve toetsing met betrekking tot de PGB-administratie had uitgevoerd en goedgekeurd. Kregen we tóch een logo.

Hectisch.

Weinig tijd voor veel woorden.

Het bedanken van mensen schiet er dan ook wel eens bij in. Het waren er veel. Mensen die wezenlijk iets hebben bijgedragen aan Emeritus, de *persoonlijke* assistent voor senioren. Langs deze weg: bedankt!

En bovenal dank aan hen die de dienstverlening uitvoerden, de Emeritus assistenten. Bij de kwaliteitsmeting scoorden zij op een schaal van 0 tot 3 gemiddeld een 2,78.

Daarom voor hen persoonlijk: ik ben trots op jou.

Uiteraard heb ik oog voor hen om wie het allemaal draait. De klant.

Dank voor uw vertrouwen in onze jonge organisatie.

Wij zijn u graag van dienst.

Rita Dorst,
Algemeen directeur
Emeritus B.V.

Inleiding

In 2006 werd het plan ontwikkeld om een nieuw concept in de markt te zetten: Emeritus, de *persoonlijke* assistent voor senioren.

Na onderzoek naar wenselijkheid en haalbaarheid van dit concept is een marketingplan opgesteld, de bedrijfsnaam als merk geregistreerd en een beginkapitaal gereserveerd.

Op 25 september 2006 is Emeritus feitelijk van start gegaan.

Was er in 2007 nog niet duidelijk hoe de doelstelling van Emeritus in de praktijk zou uitpakken, in 2008 is gebleken dat deze dienstverlening in een enorme behoefte voorziet en hoog gewaardeerd wordt.

Uitgangspunt van Emeritus is dat de hedendaagse senior een prettig en comfortabel leven wil en zo lang mogelijk zelfstandig en zelfredzaam wil zijn. De invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) versterkt dit nog eens. Deze wet heeft als uitgangspunt dat mensen zo lang mogelijk in hun eigen omgeving moeten kunnen blijven functioneren met ondersteuning op maat.

Emeritus houdt zich ook bezig met het geven van voorlichting aan onder andere ouderenbonden, vrijwilligersorganisaties en diverse verenigingen die zich inzetten binnen projecten voor ouderen.

In 2008 is er geparticipeerd in het landelijke project van de ouderenbonden “Wijs met medicijnen” en sinds het najaar is de presentatie “Zo zit de Zorg

in Nederland in elkaar” beschikbaar. Voor deze presentatie bleek veel belangstelling te bestaan. De presentatie geeft uitleg hoe de zorg in Nederland in elkaar zit; voor velen verhelderend. Emeritus blijft deze presentatie aanbieden.

Het Emeritus jaarverslag is mede geschreven om onze klanten, relaties en Emeritus assistenten inzicht te geven in de bedrijfsvoering van Emeritus.

Omdat dit het eerste jaarverslag is wordt in de diverse hoofdstukken wat dieper op de achtergronden ingegaan en hier en daar het marketingplan aangehaald.

*...de presentatie geeft uitleg
hoe de zorg in Nederland in
elkaar zit; voor velen
verhelderend...*

Missie, waarden, visie en strategie

Missie: waarom we bestaan

Wij bestaan omdat de hedendaagse senior een prettig en comfortabel leven wil en zo lang mogelijk zelfstandig en zelfredzaam wil zijn. Wij zorgen ervoor en regelen dit door het aanbieden van comfortdiensten, begeleiding en ondersteuning, hulp bij praktische zaken en een signaleringsfunctie.

Waarden: waar wij in geloven

Wij geloven dat de welvarendheid van een maatschappij te meten is aan het welzijnsniveau van senioren. Wij geloven dat senioren in groeiende mate in staat (zullen moeten) zijn om met eigen middelen de door hen gewenste ondersteuning te realiseren.

Visie: wat we willen zijn

Emeritus is een klantgerichte organisatie; bij elke wijziging in de organisatie wordt de vraag gesteld: wat merkt de klant hiervan? Alleen bij een positieve uitwerking wordt de wijziging doorgevoerd.

Iedereen moet de naam Emeritus kennen en weten dat wij werken voor senioren. De senior die een *persoonlijke* Emeritus assistent heeft gecontracteerd, onderscheidt zich en toont zich zelfstandig en zelfredzaam en heeft zijn zaken goed voor elkaar.

Strategie: hoe willen we dat bereiken

Door de inzet van een Emeritus assistent die gekoppeld wordt aan een (aantal) senior(en). De diensten die de Emeritus assistent levert zijn in principe niet begrensd. Als de vraag van de klant verder gaat dan het dienstenpakket en mogelijkheden van Emeritus regelen wij voor de senior dat zijn vraag of wens wordt vervuld. Onze dienstverlening is niet goedkoop, maar ook niet onbetaalbaar.

Thema's en doelgroepen

De thema's die de waarde voor de lange termijn bepalen zijn:

- flexibele levering van diensten
- onderscheidend door betrouwbaar en integer personeel
- goed gekwalificeerd personeel
- intermediair voor alle overige wensen van de klant
- goed werkgeverschap: aanbieden dienstverbanden en binden personeel
- goede winstgevendheid

De doelgroep is breed en bestaat uit:

- senioren, kinderen van senioren
- mantelzorgers, (mantel)zorgmakelaars
- patiëntenverenigingen, beperking gerichte organisaties
- organisaties die voor en door ouderen in de samenleving aanwezig zijn, waaronder zorginstellingen

...thema's die de waarde voor de lange termijn bepalen...

Interne organisatie

Huisvesting

Het hoofdkantoor is gevestigd in Zeewolde, van waaruit een landelijke dekking gerealiseerd gaat worden.

Bestuur

Emeritus wordt geleid door een directeur. Naarmate de organisatie groter wordt, komt er een verdeling per provincie waar een franchisenemer of een regiocoördinator de leiding heeft over de Emeritus assistenten. De franchisenemers en regiocoördinatoren zijn ook verantwoordelijk voor werving van klanten en het verder in de markt zetten van het Emeritusconcept.

Medewerkers

Een Emeritus assistent wordt geworven op het moment dat er zich een klant aanmeldt. Het profiel waaraan een Emeritus assistent moet voldoen is:

- Betrouwbaar en integer (dit wordt ook getoetst)
- Vriendelijk en oprechte belangstelling voor de klant
- Beschikt meestal over een auto en in ieder geval over een rijbewijs.

Wijze van screening Emeritus medewerkers

Na aanmelding van een kandidaat en invullen van het sollicitatieformulier volgt een uitgebreid telefoongesprek. Daarna levert de kandidaat twee referenties aan. Vervolgens wordt een online psychologische test afgenomen en besproken in de eigen omgeving van de toekomstige medewerker. Tot slot wordt een Verklaring Omtrent het Gedrag gevraagd.

Als alles akkoord is bevonden, kan de kandidaat in dienst treden.

De overeenkomst eindigt formeel wanneer de klant geen gebruik meer wil/kan maken van de diensten van Emeritus.

Rechtspositie van medewerkers

Emeritus medewerkers vallen onder de CAO Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening.

Kwaliteitscontrole /-bevordering

Om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen vraagt een extern bureau tweemaal per jaar telefonisch informatie op over het functioneren van de desbetreffende assistent. De antwoorden op de negen vragen wegen mee in het totaaloordeel over de assistent en de verleende diensten. Tezamen met de beoordeling van het management vormt dit de basis voor de jaarlijkse beoordeling van de Emeritus assistent.

...screening... uitgebreid telefoon gesprek, twee referenties, psychologische test, huisbezoek, verklaring omtrent het gedrag...

Hoogtepunten uit 2008

Maart 2008 Om gelijke tred te kunnen houden met de groei van Emeritus is gekozen voor Afas bedrijfssoftware. Dit heeft het grote voordeel dat de diverse componenten in de administratie makkelijk aan elkaar gekoppeld kunnen worden.

April en oktober 2008 Het verrichtte kwaliteitsonderzoek onder de klanten leverde een gemiddelde beoordeling van 2,78 op; de maximale score is 3,0.

Mei 2008 De groei van Emeritus, de deelname aan verschillende beurzen en de betere herkenbaarheid waren onder andere de redenen voor het verder ontwikkelen en vormgeven van het logo. Er werd een begin gemaakt met de verdere professionalisering van de huisstijl en het drukwerk.

Juli 2008 Emeritus wordt onder professionele begeleiding uitgebouwd tot een franchiseformule.

Augustus 2008 Opname in het register van de Wet op het financieel toezicht van de Nederlandsche Bank.

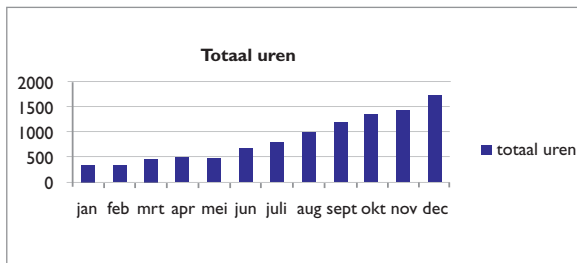
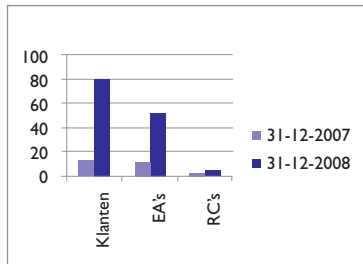
Augustus 2008 Emeritus krijgt haar logo.

September 2008 Om Emeritus meer landelijke bekendheid te geven en potentiële klanten te werven werd deelgenomen aan de 50Plusbeurs die in september 2008 gehouden werd in de Jaarbeurs te Utrecht.

Oktober 2008 Om de 'span of control' beheersbaar te houden zijn in 2008 drie regio coördinatoren aangesteld die per regio zorgdragen voor de werving van klanten, nieuwe Emeritus assistenten en vergroting van de naamsbekendheid.

De regiocoördinatoren haalden het certificaat om de psychologische testen te kunnen afnemen.

December 2008 Het boekjaar is met een positief resultaat afgesloten.



Leermomenten 2008

Emeritus is een lerende organisatie. Dat betekent dat wij bij elke geconstateerde fout of stagnatie in een proces die direct proberen te veranderen naar beter. Vele kleine stappen van verbetering leiden op lange termijn tot perfectie.

Daarnaast kunnen we bij het evalueren van 2008 aangeven welke grote zaken mis gingen.

Rechtszaak Er werd leergeld betaald aan advocaatkosten.

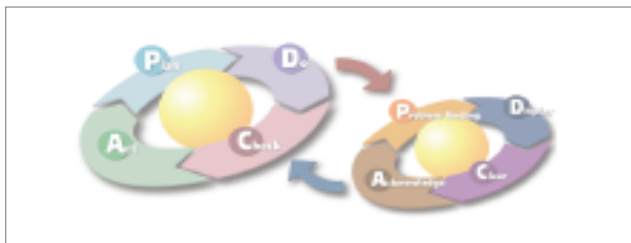
Een van de zorgkantoren weigerde om de door de klant afgegeven machtiging te volgen. Middels deze machtiging gaf de klant het Zorgkantoor opdracht om het PGB rechtstreeks naar de derdengeld rekening van Emeritus te storten. Als gevolg hiervan beriep Emeritus zich namens de klant op het gestelde in het Burgerlijk Wetboek.

Na onderzoek bleek dat om gelden van derden te beheren, opname in het register van de Nederlandse Bank, Wet op het Financieel toezicht nodig was. Nadat dit was geregeld, is tevens geregeld dat de klant altijd zelf een rekening opent waarop het PGB wordt gestort. Emeritus voert – indien de klant dat wenst – wel de administratie van het PGB. Het leerde ons dat er altijd een *slimme* oplossing is.

Callcenter Er werd leergeld betaald aan een callcenter. Er werd een nieuwe manier van klantenbenadering bedacht waarbij een potentiële doelgroep een persoonlijk geadresseerde brochure kreeg. Deze mensen werden nagebeld door een callcenter. Het uitbesteden kostte meer dan het opleverde. Het leerde ons dat het nabellen echt maatwerk is, inmiddels wordt dit intern geregeld.

Te laat uitbreiding op kantoor Medio oktober 2008 werd duidelijk dat er een flinke groei ontstond. Hierdoor kwam het administratief proces onder druk te staan en werden (achteraf gezien) te laat extra financiële medewerkers ingezet. In 2009 moet de opgelopen achterstand worden weggewerkt en fouten worden hersteld. Er werd leergeld betaald in de vorm van hoge werkdruk en lange werkdagen.

Geen reflectie Door het hoge tempo van uitbreiding was er te weinig tijd om te evalueren, om terug te kijken op bereikte resultaten en om verder te kijken dan 2008. We noemen dit voor het gemak maar even reflectie. Volle agenda's en volle werkweken vroegen veel van met name de directie en regiocoördinatoren. Wat hiervan de gevolgen waren bleek in 2009 toen er bij de directie sprake was van een grotendeels interne oriëntatie.



Plan-do-check-act in combinatie met Problem finding, Display, Clear, Acknowledge. Bovenstaand model is ook bekend als het Deming Wheel of Kaizen

Conclusies en aanbevelingen

2008 was voor Emeritus een jaar waarin het accent is gelegd op het vergroten van de naamsbekendheid, het verwerven van nieuwe klanten en Emeritus assistenten.

De groei was voor de jonge organisatie soms moeilijk bij te benen; vooral op administratief gebied moesten alle zeilen worden bijgezet, mede door de invoering van een nieuw automatiseringssysteem.

Eind 2008 staat de organisatie goed op de rails en er financieel goed voor. De aanbevelingen voor 2009 zijn dan ook: doorgaan op de ingeslagen weg en pro-actief reageren op de ontwikkelingen.

Doelstellingen voor 2009

De directie heeft de volgende doelstellingen geformuleerd:

- de gekozen koers blijven varen
- voortzetting belacties en voorlichtingsbijeenkomsten door middel van de presentaties o.a. 'Zo zit de zorg in Nederland in elkaar'
- telefonische bereikbaarheid verbeteren door meer telefoonlijnen
- kwartaaloverleg met de Emeritus assistenten meer inhoud geven door er een thema aan te koppelen waarbij een deskundige spreker wordt uitgenodigd
- geen nieuwe ontwikkelingen in de dienstverlening; inzet van Emeritus assistenten en PGB-administratie blijven de kernactiviteiten
- groei in aantal regiocoördinatoren hetgeen zal leiden tot meer klanten en meer Emeritus assistenten
- zo nodig verhuizing van hoofdkantoor naar een grotere werkruimte.

Toekomstvisie

Emeritus heeft een heldere toekomstvisie.

Zorg door de overheid in Nederland wordt teruggebracht naar een basisvoorziening die regelt dat het noodzakelijke aan zorg wordt geleverd vanuit een collectieve verzekering van de AWBZ of gemeentelijke voorzieningen via de WMO.

Voor senioren die in aanmerking komen voor AWBZ-zorg geldt dat opname in een zorginstelling geen vanzelfsprekendheid is. Senioren moeten zo lang mogelijk zelfstandig en zelfredzaam zijn en krijgen meer en meer zorg en ondersteuning in de thuissituatie.

Wie meer wil dan de overheid biedt of wie maatwerk wil, moet dit zelf financieren.

Als de klant de financiering zelf ter hand neemt veranderen ook de wensen en kwaliteitseisen.

Emeritus is hierop voorbereid.

Wij zijn u graag van dienst.

Zeewolde, oktober 2009

