



Emeritus



de persoonlijke assistent voor senioren



Inhoud

Voorwoord	3
Inleiding	4
Missie, visie, strategie en doelstellingen	6
Thema's en doelgroepen	8
Interne organisatie en ontwikkeling	9
Enkele hoogtepunten 2009	13
Enkele hoogtepunten 2010	14
Conclusies	15

Voorwoord

Voor u ligt het tweejaarlijkse verslag van Emeritus over de jaren 2009 en 2010.

Dit verslag is vooral bedoeld voor belanghebbenden en nieuwsgierigen, voor mensen die meer willen weten over Emeritus en haar bijzondere dienstverlening.

Dit verslag geeft u een korte terugblik op de ontwikkeling van onze organisatie. Tevens wil ik u alvast een kijkje geven op het jaar 2011, het jaar waarin Emeritus in september haar eerste lustrum viert.

Emeritus bestaat omdat er senioren bestaan die behoefte hebben aan de persoonlijke Emeritus assistent. Senioren die graag in hun eigen vertrouwde omgeving willen blijven wonen. Die daarbij ondersteuning en begeleiding nodig hebben en krijgen van hun eigen assistent.

Het leek mij dan ook leuk om uitspraken van klanten met u te delen. Klanten die naar volle tevredenheid gebruik maken van een Emeritus assistent zijn bij uitstek de ambassadeurs die je als organisatie graag hebt. Net als in mijn dagelijkse werkzaamheden komen ze overal tussendoor in dit boekje aan het woord. Hun uitspraken staan als quote vermeld.

Het zijn de Emeritus assistenten die er voor zorgen dat ik een ongelooflijk trots gevoel krijg. Zij realiseren dat onze klanten, de senioren, krijgen wat zij graag willen: zo lang mogelijk verantwoord zelfstandig blijven wonen. Aan hen: chapeau!

Rita Dorst,
Algemeen directeur
Emeritus B.V.

Inleiding

Het in september 2006 gestarte concept van persoonlijke assistentie voor senioren heeft de afgelopen jaren in een enorme behoefte voorzien.

Het uitgangspunt om senioren zo lang en zoveel mogelijk in hun eigen omgeving zelfstandig en zelfredzaam te kunnen laten wonen, past geheel in de maatschappelijke ontwikkelingen. Daar waar in individuele situaties begeleiding nodig is, kan met een indicatiestelling door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), een Emeritus assistent worden ingezet.

De in het eerste jaarverslag vermelde doelstellingen voor 2009 zijn ruimschoots gehaald en zijn in 2010 voortgezet. Stond 2009 nog in het teken van het op- en uitbouwen van de organisatie, 2010 werd ook gekenmerkt door leren. De regiocoördinatoren werden ingewerkt en getraind en ter ondersteuning werd een digitaal handboek opgesteld.

Ook in 2009 en 2010 is Emeritus door het hele land heen actief geweest in het geven van voorlichting aan onder meer ouderenbonden, vrijwilligersorganisaties, instellingen en patiëntenverenigingen. Veelal gebeurde dit in de vorm van de presentatie 'Zo zit de Zorg in Nederland in elkaar' en 'PGB wat kunt u ermee'. Daar bleek altijd veel belangstelling voor te zijn.

In 2009 ging de nieuwe website 'on line' en werd een start gemaakt met het franchiseconcept. Hierbij sluit een ondernemer een contract met Emeritus waarmee zij/hij het recht heeft om een zaak met de handelsnaam Emeritus te exploiteren.

Door de sterke groei was Emeritus in 2009 genoodzaakt uit te zien naar nieuwe, grotere kantoorruimte. Deze werd gevonden in een kantorencomplex op een bedrijventerrein aan de rand van Lelystad, dicht bij de A6. In januari 2010 gingen we van start in deze nieuwe behuizing.

Er zijn geen hoogtepunten zonder dieptepunten. Door een verandering van systematiek in de afhandeling van de PGB-administratie over 2008 is waren er aanvankelijk aanlooppunten. Door deze adequaat op te lossen waren wij eind 2008 in staat dit vlekkeloos voor onze klanten af te handelen.

De plotseling door de regering afgekondigde PGB-stop per 1 juli 2010 gaf veel onrust en stagneerde de groei. Door alert te reageren zijn we erin geslaagd onze dienstverlening aan onze klanten onverminderd voort te zetten.

In dit jaarverslag wordt op onderdelen van het vorenstaande nader ingegaan.

...mijn Emeritus assistent neemt mij mee in de auto, ik hoef niet meer thuis te blijven, kom weer ergens...

Missie, visie, strategie en doelstellingen

De groei van Emeritus in 2009 en 2010 leidde ertoe dat het bedrijfsplan voor 2011 is vernieuwd. Hierin zijn ook missie, visie, strategie en doelstellingen aangescherpt en opnieuw verwoord.

Missie

De missie van Emeritus is er voor te zorgen dat elke senior die beperkt wordt een eigen persoonlijke assistent heeft die hem op individuele basis ondersteuning en begeleiding biedt, zodat hij zo lang mogelijk verantwoord zelfstandig thuis kan blijven wonen.

Visie

Senioren zijn een groeiende bevolkingsgroep in Nederland. Senioren blijven langer leven door medisch-technische ontwikkelingen. Echter wel met beperkingen waardoor het welzijn onder druk komt te staan. Hier zijn volksziektes als diabetes, dementie, hart- en vaatziekten debet aan. Er komt een kentering naar investeren in preventie en welzijn, versus repressie(f) en verzorgen. De woningmarkt met zorgcapaciteit voor senioren is te beperkt. Er is een groeiende markt voor zorg thuis. Wij willen bereiken dat wij een deel van deze markt bedienen. Wij willen bereiken dat onze dienstverlening voor alle senioren die beperkt worden toegankelijk is, hetzij met eigen geld, hetzij door een verzekerd recht, hetzij door financiering van elders.

...ik kan alleen maar in superlatieven praten. Ik ben ook tevreden over het team op kantoor...

Strategie

Elke senior die klant wordt bij Emeritus krijgt een eigen persoonlijke assistent. Deze woont in de buurt, is direct bereikbaar en komt op tijden dat de klant het wil. De mobiliteit van de klant wordt vergroot doordat deze persoonlijke assistent beschikt over een auto. Emeritus is betrouwbaar met afspraken, gedegen in de uitvoering, grondig in de procedures.

Een Emeritus assistent inzetten is voor een senior *altijd* mogelijk, hetzij door financiering vanuit een persoonsgebonden budget voor hen die van overheidswege hiervoor in aanmerking komen door geïndiceerde zorg, hetzij door particuliere financiering uit eigen middelen of door andere betalers.

Doelstellingen

Emeritus wil een gestage, duurzame groei van het aantal uren begeleiding van 50% per jaar bereiken. Hiertoe zal een systematische marktwerking tot stand gebracht worden die uitgevoerd wordt onder regie van de regiocoördinatoren.

Onze kernwaarden: wij stellen de klant centraal, zijn ondernemend, communicatief vaardig en regelend.

*...door mijn Emeritus assistent
kan ik zelf beslissen wat ik doe...*

Thema's en doelgroepen

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

- Flexibele levering van diensten
- Onderscheid door betrouwbaarheid en integer personeel
- Goed gekwalificeerd personeel
- Intermediair voor alle overige zaken die de klant geregeld wil hebben
- Goed werkgeverschap
- Goede winstgevendheid

De doelgroep is breed en bestaat uit:

Primair (de gebruikers van onze dienstverlening)

- Senioren die ondersteuning en of begeleiding behoeven

Secundair (het omgevingsveld van de senior)

- Kinderen van senioren
- Mantelzorgers, (mantel)zorgmakelaars
- Huisartsen en praktijkondersteuners
- Organisaties die voor en door ouderen in de samenleving aanwezig zijn, waaronder zorginstellingen en patiëntenverenigingen
- Zorgverzekeraars

...ik heb een prettiger leven en het geeft een rustig gevoel...

Interne organisatie en ontwikkelingen

Bestuur

Emeritus wordt geleid door de algemeen directeur.

In de loop van 2009 werd door de groei van het aantal klanten en assistenten de behoefte aan regiocoördinatoren steeds groter. Eind 2010 waren er drie regiocoördinatoren op basis van franchise en twee regiocoördinatoren in dienst actief.

Zij zijn verantwoordelijk voor de werving van klanten en Emeritusassistenten, het regelen van de benodigde zorg en het managen van de administratieve processen. Bovendien zijn zij aanspreekbaar op het functioneren van de Emeritus assistenten.

Emeritus heeft in 2010 bij het Ministerie van VWS een toelating voor de functie Begeleiding aangevraagd. Dit is nodig om in de toekomst op grond van de Wet Toelating Zorginstellingen. Deze toelating is op 2 november 2010 verkregen.

Hierdoor kan Emeritus contracten afsluiten met zorgkantoren en niet alleen op PGB-basis maar ook zorg in natura leveren. Vooralsnog gaat Emeritus hier niet toe over, vanwege de bureaucratie die dit met zich meebrengt die geen extra waarde voor de klant genereert.

Er zijn activiteiten ondernomen om te komen tot een Raad van Toezicht met een adviserende rol. Deze RvT is op 10 januari 2011 geïnstalleerd.

Personeel

Emeritus is een 'platte' organisatie. Naast de directie en enkele stafmedewerkers die onder andere de administratieve processen verzorgen op het hoofdkantoor in Lelystad, werken er regiocoördinatoren lokaal binnen een geografisch gebied. Zij sturen de Emeritus assistenten aan: mannen en vrouwen met ruime (levens)ervaring en veelal een

verpleegkundige/verzorgende achtergrond maar tenminste MBO-4 niveau. Na 5 jaar heeft de uitgebreide wijze van selecteren waarbij een zeer grondige screening plaats vindt, zijn waarde bewezen en blijft onveranderd.

Medezeggenschap

Omdat de medezeggenschap binnen Emeritus ad hoc geregeld was, hebben de medewerkers in 2009 een verzoek gekregen hierover een enquête in te vullen. Mede aanleiding hiervoor was een brief van de SER inzake verplichtingen in het kader van de Wet op de Ondernemingsraden.

Resultaat van de enquête

45% van de medewerkers heeft gereageerd en dat gaf het volgende beeld:

- 64% geeft aan dat medezeggenschap via het kwartaaloverleg voldoende gewaarborgd wordt;
- 80% geeft aan voldoende mogelijkheden te hebben om vragen te stellen;
- 90% geeft aan voldoende inzicht te hebben in de Emeritus-organisatie;
- slechts één van de respondenten geeft aan mogelijk zitting te willen nemen in een eventuele toekomstige ondernemingsraad.

Mede op basis van deze uitslag heeft de directie besloten (vooralsnog) geen OR in te stellen; het kwartaaloverleg dient als de gelegenheid om medewerkers te informeren over de voortgang van de organisatie en gelegenheid te geven vragen te stellen aan de directie.

Hierdoor blijft de medezeggenschap voorlopig ad hoc vorm krijgen.

*...mijn vader heeft een Emeritus assistent,
ik kan nu rustiger mijn werk doen...*

Kwaliteitscontrole/-bevordering

Tweemaal per jaar wordt door een extern bureau telefonisch bij de klanten informatie ingewonnen over de klanttevredenheid.

Resultaten* telefonische kwaliteitsmeting bij klanten

Jaar	Score april	Score oktober
2008	2,36	2,78
2009	2,52	2,92
2010	2,95	2,71

*De maximale score is 3.0

De kwaliteitsbevordering krijgt mede gestalte tijdens het kwartaaloverleg waarin situaties, die een Emeritus assistent in de praktijk kan tegenkomen, thematisch worden behandeld. Hiervoor wordt bijvoorbeeld de ene keer een inleider gevraagd en worden een andere keer stellingen in groepjes uitgewerkt.

Administratie

Ten aanzien van de administratieve processen en het beheer hiervan wordt gewerkt aan continue verbetering, met als uitgangspunt dat vele kleine stapjes van verbetering, grote reorganisaties voorkomen. Er is gewerkt aan verbetering van ICT-processen zodat alle gegevens digitaal opgeslagen worden en van overal benaderbaar zijn.

Op de financiële administratie oefent een Register Accountant controle en toezicht uit en deze rapporteert aan De Nederlandsche Bank.

...wij kunnen zelf onze wensen kenbaar maken, de tijden kunnen we zelf regelen...

Emeritus heeft bij het CIZ toegang tot de 'aanmeldfunctionaliteit' gekregen. Dit maakt het aanmelden van klanten voor een indicatie voor zorg sneller omdat het via internet gaat. Hierdoor kan ook sneller actie worden ondernomen en ondersteuning worden geboden. In 2011 wordt een pilot gestart met de uzi pas, waarmee direct zelf de aanvraag geactiveerd kan worden en controle door het CIZ achteraf plaats vindt. Vandaag in het systeem zetten, is morgen een Emeritus assistent inzetten.

Ontwikkelingen

In 2009 ontwikkelde zich het plan om te gaan samenwerken met een zorgboerderij. Hierbij wordt een zinvolle dagbesteding aangeboden ook aan senioren, waarbij Emeritus kan zorgen voor begeleiding van de individuele deelnemer. In januari 2010 werd de samenwerking tussen zorgboerderij De Sternhof en Emeritus een feit.

De Sternhof biedt activiteiten die verbonden zijn met het buitenleven en de seizoenen.

Huisvesting

Bij de start van Emeritus in 2006 was kantoorruimte beschikbaar binnen de boerderij in Zeewolde. Deze was enkele jaren voldoende. Maar de Emeritus organisatie groeide dusdanig dat de directie moest uitkijken naar een ruimere locatie.

Deze werd gevonden in Lelystad, pal naast de A6, waar in een kantorencomplex Emeritus sinds 1 januari 2010 is gehuisvest. Tegelijkertijd werd ook de telefonische bereikbaarheid verbeterd.

*...zonder de Emeritus assistent
had ik niet zelfstandig kunnen
blijven wonen...*

Enkele hoogtepunten 2009

Juni 2009

Congres Yes we Care; Emeritus is aanwezig op de informatiemarkt van het Congres "Yes we Care", georganiseerd door het ministerie van VWS, staatssecretaris Jet Bussemaker.

Juli 2009

Emeritus sluit een overeenkomst met Vivium/Naarderheem. Op basis van dit contract verzorgt Emeritus extra diensten via het 'pluspakket'.

Oktober 2009

De Bedrijfskring Zeewolde nomineert Emeritus voor de verkiezing Zeewolder Ondernemersprijs 2009.

Oktober 2009

Emeritus staat op de informatiemarkt bij het symposium "Dementie, een groeiende zorg" dat is georganiseerd door Stichting de Wever en Zorgbelang Midden Brabant.

November 2009

Emeritus neemt deel aan LUMC symposium Ouderenzorg. De regiocoördinatoren hebben deelgenomen aan het symposium waarbij deze onderwerpen aan de orde kwamen: fragiliteit, dementie, case management, delier, (in)continentie, decubitus, communicatie met ouderen/lichaamstaal.

December 2009

Emeritus heeft een nieuwe website. Het doel van deze vernieuwing is de informatie beter te rubriceren zodat makkelijker de weg te vinden is.

Enkele hoogtepunten 2010

Maart 2010

Emeritus stond op de Huisartsenbeurs 2010 in Rotterdam. Huisartsen toonden belangstelling voor de werkwijze van Emeritus en de manier waarop Begeleiding conform de AWBZ bij senioren wordt vorm gegeven.

Mei 2010

Regio-coördinatoren krijgen een eigen Handboek; hierin staan alle werkprocessen beschreven waarmee een nieuwe regiocoördinator versneld kan worden ingewerkt. De 100ste klant wordt verwelkomd.

Juni 2010

Tijdens de door Syntens georganiseerde bijeenkomst 'Zorgondernemer centraal' is gebleken dat Emeritus klaar is voor de toekomst. Dit werd geconcludeerd nadat aan de hand van STG/HMF-scenario's Emeritus getoetst werd op toekomstscenario's. Hoe sterker een ondernemer in staat is in te spelen op verschillende scenario's, des te beter focust hij op zijn kerntaak.

Juli 2010

De door de minister van VWS ingestelde PGB-stop mag als een zwarte bladzijde in de geschiedenis van Nederland worden opgenomen als het gaat om de keuzevrijheid voor mensen die zorg nodig hebben. Omdat Emeritus toch ondersteuning wil kunnen blijven geven, worden overeenkomsten afgesloten met zes 'Zorg-in-natura organisaties' die hiertoe de collegiale bereidheid tonen.

November 2010

De eerste editie van het Flevolandse magazine Jelle komt uit. Het blad richt zich op senioren. De directeur van Emeritus is hierin een van de vaste columnisten en schrijft over de zorg.

...als zij er niet was, kwam ik nergens meer. Ze weet veel te vertellen, daardoor blijf ik bij...

Conclusies

Het concept van Emeritus voorziet in een behoefte.

In zowel 2009 als 2010 groeide Emeritus gestaag zowel wat het aantal klanten als het aantal Emeritus assistenten betreft.

Beide boekjaren werden met een gunstig financieel resultaat afgesloten.

De overgang van 'kantoorruimte binnen de boerderij in Zeewolde' naar huisvesting binnen een kantorencomplex langs de A6 in Lelystad biedt ruimte voor verdere groei.

De organisatie blijft in beweging door het ontwikkelen van nieuwe initiatieven en waar nodig het aanpassen van de organisatie.

Emeritus blijft werken aan naamsbekendheid. Enerzijds door o.a. deelname aan symposia en (senioren)beurzen, anderzijds door het geven van lezingen over de zorg en het Persoonsgebonden Budget (PGB).

Er wordt snel en vakkundig ingespeeld op veranderende maatschappelijke en wettelijke omstandigheden.

Emeritus is 'futureproof'.

Lelystad, april 2011