

Dordrecht, oktober 2009

Beste ouder/opdrachtgever,

In de maanden juni en juli 2009 heeft Boba een tevredenheidsonderzoek gehouden onder alle opdrachtgevers en/of cliënten bij Boba. Met de resultaten daarvan zijn we, zoals toegezegd, aan de slag gegaan om de dienstverlening nog verder te optimaliseren.

De respons was 43%, hetgeen ons erg tevreden stemde; daaruit blijkt dat onze dienstverlening ook u aan het hart gaat!

De aandachtspunten c.q. verbeterpunten zijn hieronder vetgedrukt weergegeven; daaronder leest u wat wij als oplossing hebben gekozen.

Algemeen:

- Niet of onvoldoende op de hoogte gehouden worden over de positie op de wachtlijst

Dit wordt herkend. Er waren op zeker moment zoveel aanmeldingen dat de wachtlijst groeide. Die is nu weggewerkt en het streven is om de mensen op de lijst minimaal eens per drie weken telefonisch op de hoogte te brengen van de meest actuele stand van zaken. Boba is daarbij mede afhankelijk van de medewerking van de mensen die op de wachtlijst staan als het gaat om het doorgeven van veranderingen; dat houdt de lijst "schoon".

Wij onderzoeken de mogelijkheid om degenen die wij telefonisch niet konden bereiken, per mail op de hoogte te stellen.

- Vooraf soms onduidelijke prijsafspraken.

Inderdaad zijn er incidenteel misverstanden.

De werkwijze is als volgt.

Er wordt een offerte gemaakt naar aanleiding van een kennismakingsgesprek met ondergetekende. Dit gesprek is vrijblijvend; gaat de opdrachtgever met ons in zee, dan wordt er eenmalig een vast bedrag voor dit gesprek in rekening gebracht ten behoeve van het opstarten van het dossier. De planning maakt een voorstel in overleg met de ouder/opdrachtgever en er wordt in overleg bepaald hoeveel uren er worden afgenomen en op welk tijdstip. Vervolgens wordt het contract opgemaakt en door beide partijen ondertekend. Daarna start de begeleiding. De factuur is uiteraard gebaseerd op hetgeen in het contract is verwoord. Verder staan alle tarieven vermeld op de website. Mochten er toch nog vragen rijzen, dan kan er altijd even gebeld worden.

- Regelmatige fouten/onzorgvuldigheden in de financiële administratie

(facturering, automatische incasso).

Automatische incasso mislukt regelmatig vanwege een ontoereikend saldo. Daarnaast mislukken er transacties vanwege het feit dat de naam van de rekeninghouder niet overeenstemt met de rekening. Zo zijn er diverse administratieve valkuilen.

De administratie van de planning is, alhoewel vergaand geautomatiseerd, zeer complex. Er spelen allerlei factoren, zoals schuifbonnen, plotselinge wijzigingen in de planning, meerwerkbonnen, uitval van personeel door ziekte of vakantie waardoor uren niet doorbelast behoren te worden enzovoort. Het bijhouden van al deze wijzigingen is mensenwerk en dat betekent dat er onvermijdelijk fouten worden gemaakt. Natuurlijk wordt getracht dit zoveel mogelijk te voorkomen door elke wijziging direct te verwerken.

Dit is in het belang van de opdrachtgever, maar ook in het belang van Boba. Hier wordt dan ook heel veel aandacht aan geschonken.

- Snelle wisseling van begeleiders bij diverse diensten van Boba.

Er hebben relatief veel wisselingen plaatsgevonden. Dat heeft verschillende oorzaken. Boba heeft een snelle groei doorgemaakt en daar reageren de medewerkers uiteraard ook op. De een gaat wat makkelijker om met een nieuwe situatie dan de ander.

Er wordt ook heel veel van de medewerkers gevraagd: er wordt gewerkt met totaal verschillende cliënten, op wisselende tijden, de problematiek en dus ook de aanpak is per cliënt verschillend en dat vereist continu omschakelen. Veel mensen spreekt dit aan, maar voor een aantal blijkt het in de praktijk toch een te zware opgave. Omdat het werk zoveel persoonlijke aandacht vraagt, gaan mensen al snel over hun eigen grenzen heen. Het is geen "van-negen-tot-vijf" baantje. Een deel van het werk wordt door de medewerkers thuis gedaan, bijvoorbeeld het opstellen van de hulpverleningsplannen en het maken van evaluatieverslagen. Dat betekent dat je je werk maar moeilijk los kan laten. Boba heeft een coach in dienst die de medewerkers ondersteunt op allerlei gebied en dat werpt wel vruchten af.

- Niet voldoende op de hoogte van het (nieuwe) aanbod van Boba.

Wij doen er alles aan om iedereen die daar belang bij heeft, op de hoogte te brengen van wat Boba doet en kan. Daarvoor worden nieuwsbrieven ingezet zoals deze. Gebleken is dat niet iedereen deze nieuwsbrief altijd heeft ontvangen; dit betreft met name de mensen die de facturen vooruit ontvangen, voor activiteiten als weekendopvang en dergelijke. Daarnaast wordt de website regelmatig bijgewerkt. Met de meeste ouders is sowieso regelmatig persoonlijk contact, hetzij via het Bobahuis, hetzij via de begeleiding. Het komt ook voor dat een ouder een vraag heeft die niet is terug te vinden op de website. In dat geval proberen we in overleg of we een oplossing kunnen aanbieden. Ondergetekende is altijd aanspreekbaar.

- Onbekendheid/vraagtekens bij de meerwerk- en schuifbonnen.

De meerwerkbbon is bedoeld wanneer de opdrachtgever incidenteel meer begeleiding wil inkopen bovenop de contracturen.

Wanneer u als opdrachtgever voortijdig kunt aangeven dat u wilt schuiven met afspraken die vaststaan volgens het contract, is dat in overleg eventueel mogelijk. Gebruik hiervoor een schuifbon. Bijvoorbeeld wanneer u op vakantie bent of een andere voor u belangrijke afspraak hebt staan. Verderop in deze brief wordt de mogelijkheid van schuiven nogmaals benadrukt.

De begeleider heeft de meerwerk- en schuifbonnen in haar bezit en kan de bon op uw verzoek laten zien en uitleg hierover geven.

- Bij problemen is het niet altijd duidelijk met wie er contact opgenomen kan worden.

Op de website zullen de medewerkers worden vermeld, met foto, waarbij meteen duidelijk is wie waarvoor het aanspreekpunt is, compleet met telefoonnummer.

- "Uurprijzen zijn hoog/diensten zijn duur"

(in verhouding kun je er weinig begeleidingsuren voor kopen, reistijd is het volle uurtarief, diensten duur, maar wel goed).

Geld is in de zorg altijd een issue. Bij het openen van een factuur vraag je je soms af waarom het zo duur moet zijn. Dat is wel uit te leggen.

Alle zorg wordt betaald uit de AWBZ pot; feit is dat zorg in natura, zoals die wordt aangeboden door instellingen, minstens evenveel kost als Boba via het PGB (persoonsgebonden budget) in rekening brengt. Daarbij is alleen niet zichtbaar wat het uurtarief is!

Als werkgever heb je te maken met een waslijst aan kosten, te weten: salaris, loonbelasting, huisvesting, administratiekosten (loonadministratie, personeelsadministratie) werkplekken, energie, infrastructuur (automatisering, telefoon), transportkosten, kilometervergoedingen, verzekeringen, pensioenen, kosten voor werving en selectie, voorbereidingen voor nieuwe diensten.....de lijst is eindeloos.

Medewerkers hebben recht op een aantal vakantiedagen en op verlofregelingen zoals zwangerschapsverlof, worden ziek of nog erger, raken arbeidsongeschikt.

Locaties voor bijvoorbeeld de zwemlessen moeten worden afgehuurd op contractbasis.

Het overgrote deel van deze kosten loopt door, of Boba nu veel cliënten heeft of weinig.

Boba heeft al haar medewerkers in vaste dienst, waar collega-bedrijven dat niet altijd doen. Waarom heeft Boba deze keuze gemaakt?

Om die visie van Boba waar te maken is het noodzakelijk om continuïteit te bieden en dat kan alleen als je op deze manier werkt. Al het personeel van Boba is gediplomeerd en wordt ook regelmatig bijgeschoold. Studenten kunnen bij ons stage lopen en ook in dienst treden, maar zijn altijd complementair aan de vaste begeleiders; ze zijn extra.

- Afspraken in vakanties die door moeten lopen en/of doorbetaald moeten worden. Verplichting van betaling ook bij vroegtijdig afmelden. Niet flexibel.

Zoals hierboven omschreven heeft Boba te maken met doorlopende kosten, ook in vakanties. Om de cliënten toch tegemoet te komen, is het mogelijk om de uren die in een vakantieperiode niet werden afgenomen, in overleg met Boba mee te nemen naar de weken daarna. Als een cliënt bijvoorbeeld twee uur per week begeleiding afneemt en een week op vakantie gaat, kan hij na de vakantie bijvoorbeeld 2,5 uur begeleiding krijgen in plaats van twee, zodat na vier weken de uren zijn ingehaald.

Begeleiding op locatie:

- Sommige perioden is er weinig begeleiding door vakantie, ziekte, studiedagen van de begeleider van Boba.

Dat komt inderdaad voor.

In overleg met de planning kan altijd gebruik worden gemaakt van het Bobahuis; dat kan een alternatief zijn. Er kan ook een collega-begeleider worden ingezet.

- Verschil in visiebeleving, uitstraling van wat Boba biedt per werknemer.

De medewerkers van Boba onderschrijven allemaal de visie van Boba en worden daarin ook gecoacht. Aan dit aspect wordt veel aandacht besteed.

Het is altijd mogelijk om als opdrachtgever kenbaar te maken dat er wat schort; dan wordt gekeken wat de beste oplossing is.

Weekendopvang:

- Te weinig variatie in de activiteiten tijdens de weekendopvang

Er is een team samengesteld dat zich bezighoudt met een nieuw, meer gevarieerd programma voor de weekeinden. Suggesties zijn welkom.

Zwemmen:

- Er wordt veel gewicht in abonnementsvormen.

Er zijn steeds nieuwe abonnementsvormen gekomen op verzoek van ouders, waardoor het behoorlijk onoverzichtelijk werd en daardoor administratief ook erg bewerkelijk (kostbaar).

Om die reden is er een eenduidig abonnement ingevoerd; dat geeft veel meer duidelijkheid en de prijs staat vast.

- Zwemlessen zijn kort en weinig tijd voor overdracht/evaluatie.

De kinderen gaan nu tegelijk het water in en gaan naar hun eigen instructeur; ze krijgen tegelijkertijd les. Na de les gaan ze tegelijk spelen en dan komt de nieuwe groep zwemmers (twee tot drie kinderen per keer). Door deze "overlap" is tijd ontstaan om contact te hebben met de zweminstructeur, als daar behoefte aan is.

- Wachtlijst bij het zwemmen is lang.

De wachtlijst is door het nieuwe, meer efficiënte systeem nagenoeg verdwenen.

Conclusie

U ziet, er is veel werk aan de winkel. Over een jaar wordt opnieuw geëvalueerd en vragen wij u weer om uw mening. We hopen dat u dan weer mee wilt werken.

Natuurlijk streven wij ernaar om op alle punten die hierboven genoemd zijn, nog beter te scoren.

Wat ons daarin sterkt, zijn de positieve geluiden die wij van vernamen, zoals:

Algemeen:

- Groot begeleidingsaanbod
- Vriendelijke en lieve begeleidsters (maatje, vriendin)
- Bevlogen personeel
- Begeleiding in zijn totaliteit
- Er wordt gewerkt vanuit gevoel / betrokkenheid / inlevingsvermogen
- Grote deskundigheid / professionaliteit
- Luisterend oor en begrip
- Klantgerichte benadering / duidelijk en eerlijk
- Snel in contact / stappen ondernemen, dit in tegenstelling tot de 'normale' GGZ
- Grote inzet
- Flexibiliteit
- Kritiekpunten worden serieus genomen

Weekendopvang:

- Voorbereiding- en fotoboekjes

Begeleiding op locatie:

- Er wordt rekening gehouden met het gehele gezin.
- Begeleiding voor de lange termijn
- Kleine groepen of individueel
- Keuzevrijheid in tempo van begeleiding (proces wordt gevolgd)
- Duidelijk plan van aanpak
- Begeleiding op deze manier (thuis) vind je niet in instellingen
- Verademing

Heeft u nog vragen naar aanleiding van deze brief? Neem dan gerust contact met ons op. We staan altijd open voor persoonlijk contact!

Met vriendelijke groet,

Liesbeth Palit
directeur