

KWARTAALRAPPORTAGE
INLUZIO HOLLANDS KROON

DERDE KWARTAAL 2018

3|'18



DE ZORG EN ONDERSTEUNING IN HOLLANDS KROON

ALTIJD DICHTBIJ



VOORWOORD

De zomer is voor de meeste mensen een periode van uitrusten en genieten. Bij Inluzio Hollands Kroon zaten we niet stil. Integendeel. Onze organisatie was aan alle kanten in beweging: we zetten veel nieuwe samenwerkingen op en intensiverden bestaande samenwerkingen. Afgelopen schooljaar kregen we, met de nieuwe invulling van schoolmaatschappelijk werk, de kans om te laten zien welke ondersteuning wij kunnen bieden op de basisscholen van Hollands Kroon. Deze samenwerking is onlangs door het Samenwerkingsverband Passend Onderwijs bezegeld met een nieuw contract voor het schooljaar 2018-2019. Hier zijn we trots op. Uiteraard zijn er ook een aantal uitdagingen, met name op het gebied van verhelderen van taken en verantwoordelijkheden, waardoor we onze ondersteuning wederom kunnen aanscherpen en verbeteren.

Ook onze intensievere samenwerking met de GGD krijgt steeds meer vorm. Vorig kwartaal kwamen we voor het eerst bij elkaar om te onderzoeken hoe we ons aanbod van trainingen beter op elkaar kunnen afstemmen en hoe we nog gericht samen kunnen werken op de basisscholen. Dit heeft een mooie basis opgeleverd waarmee we een nog beter

samenhangende ondersteuning kunnen bieden aan gezinnen en jongeren in Hollands Kroon. Een derde grote ontwikkeling om de jeugdzorg in Hollands Kroon verder te verbeteren, is het opzetten van een ambulante behandelteam voor Hollands Kroon. Samen met onze partners waren we hier afgelopen kwartaal druk mee in de weer. In de afgelopen tweeënhalf jaar hebben we de expertise en capaciteit van de wijkteams uitgebreid. Samen met onze specialistische partners zetten we daar nu een ambulante behandelteam naast. Door aan de andere kant de samenwerking met scholen en de GGD te intensiveren, kunnen we daadwerkelijk grote problemen in gezinnen sneller signaleren en escalaties voorkomen. Bovendien hebben we een alternatief voor opname van kinderen buiten onze gemeente.

Vanuit Inluzio Hollands Kroon vinden we het belangrijk om niet vanaf ons eigen eiland, maar vanuit een gezamenlijk perspectief, te onderzoeken waar de inwoners van onze gemeente behoefte aan hebben. Ontschotten en handelen vanuit het belang van de klant staan bij ons voorop. Zijn er behoeften waar we gezamenlijk invulling aan kunnen geven? Als we, bijvoorbeeld samen met de GGD, alle basisscholen en de specialistische

zorgaanbieders, op die manier durven kijken, kunnen we werkelijk maatwerk creëren. Niet vanuit organisatiebelang, maar vanuit het belang van de klant.

Een samenwerking van een heel andere orde kwam tot stand naar aanleiding van het verkeersongeval in Anna Paulowna. Bij een tragisch ongeluk kwamen drie tieners om het leven. Een dergelijk ongeluk heeft verstreckende gevolgen voor een gemeenschap en raakt heel veel mensen. Ook op wijkteam West had en heeft de situatie een grote impact. Door de ernst van de omstandigheden vallen op zo'n moment als vanzelfsprekend alle schotten tussen organisaties weg. De gemeente, de GGD en Slachtofferhulp Nederland trokken gezamenlijk op met hetzelfde doel: het zo goed mogelijk ondersteunen van de direct betrokkenen. In zo'n situatie staat het belang van anderen voorop. Daardoor kom je als ondersteunende partijen dicht bij elkaar.

Janneke Smink, sociaal ondernemer



1 ONZE KLANTEN

Onze zorg en ondersteuning dicht bij de klant vormgeven. Dat is ons doel. Zo zijn we vanaf het begin betrokken bij zorgvragen en stemmen we wat we doen en inkopen af op wat de inwoners van Hollands Kroon nodig hebben. Voor de zomervakantie liet de evaluatie van de nieuwe opzet voor schoolmaatschappelijk werk een zeer positief beeld zien. In navolging hiervan zijn de gesprekken met het Samenwerkingsverband Passend Onderwijs afgelopen kwartaal goed afgesloten. Er ligt een contractverlenging voor schoolmaatschappelijk werk voor het schooljaar 2018-2019. We zijn blij dat we deze geslaagde samenwerking kunnen voortzetten. Natuurlijk zijn er ook aandachtspunten. Zo willen we meer helderheid geven ten aanzien van onze taken en verantwoordelijkheden. In dit hoofdstuk leest u onder andere wat dit in de praktijk betekent.

Overleg met de Vrijwillig Onafhankelijke Adviseurs

In onze vorige rapportage benadrukten we het belang van onafhankelijke cliëntondersteuning. Onze wijkteammedewerkers informeren klanten altijd over deze mogelijkheid voorafgaand aan het eerste gesprek. Wij werken samen met diverse partijen die onafhankelijke cliëntondersteuning aanbieden, onder meer met de Vrijwillig Onafhankelijke Adviseurs (VOA's).

Met enige regelmaat sluit een van onze medewerkers aan bij de overleggen van de VOA's. Zo verstevigen we de contacten en zijn we steeds beter op de hoogte van elkaars werkzaamheden. We vinden dit belangrijk,

omdat we onze klanten hierdoor nog beter kunnen informeren. Afgelopen kwartaal sloot Janneke Smink aan bij het overleg van de VOA's. Samen met hen ging zij op zoek naar mogelijkheden om intensiever en grondiger samen te werken. Een van de resultaten van deze bijeenkomst was dat we komend kwartaal een bijeenkomst organiseren voor VOA's en wijkteammedewerkers. De VOA's zullen tijdens deze bijeenkomst uitleggen wat zij doen en waarvoor wijkteammedewerkers hen kunnen benaderen of aanbevelen bij klanten. Zo leggen we meer verbinding tussen onze wijkteammedewerkers en de VOA's. Tot slot hebben we de VOA's opgenomen in onze informatiefolder, die iedere klant ontvangt voorafgaand aan een keukentafelgesprek.





We zijn ons ervan bewust dat we de VOA's financieren en tegelijkertijd een onafhankelijke houding van hen verwachten. Gelukkig hoorden we tijdens bovenstaande bijeenkomst dat zij zich op geen enkele manier belemmerd voelen om zich onafhankelijk op te stellen.

Huishoudelijke hulp

Zoals veel organisaties heeft ook Axxicom, aanbieder van huishoudelijke hulp, afgelopen zomer uitdagingen gekend rondom de personele bezetting. Hierdoor hebben sommige klanten tijdens de maanden juli en augustus minder ondersteuning ontvangen. Het bedrijf heeft er, door de aanname van vakantiekrachten, alles aan gedaan om alle geïndiceerde uren in te vullen. Helaas is dat niet bij iedereen gelukt. Vooral in wijk Zuid van Hollands Kroon kwam het een paar keer voor dat klanten niet de ondersteuning kregen die zij gewend zijn. Hierop gingen medewerkers van onze organisatie bij Axxicom in gesprek over de perikelen. Axxicom informeerde vervolgens al haar klanten uitgebreid per brief over de zomerperiode. Door de goede uitleg en doordat Axxicom alles in het werk stelde om klanten zo goed mogelijk te blijven ondersteunen, bleef het aantal klachten beperkt tot incidenten. Deze zijn in samenspraak naar alle tevredenheid opgelost. Momenteel hebben alle klanten weer hun vertrouwde hulp bij het huishouden. Bij een volgende vakantieperiode zullen wij Axxicom op voorhand aanspreken over de manier waarop zij de ondersteuning aan klanten gaan regelen. Aan het einde van dit kalenderjaar lopen veel

indicaties voor hulp bij het huishouden af. Dit komt doordat Includio Hollands Kroon bij aanvang een contract had voor de uitvoering van het sociaal domein tot en met eind 2018. De meeste indicaties zijn daarom tot en met deze datum afgegeven. De opdracht van Includio Hollands Kroon is inmiddels verlengd. Officieel hoort een klant het zelf te melden wanneer zijn/haar indicatie verloopt. Maar als service naar de klant ondersteunt Includio Hollands Kroon hierin, samen met aanbieders Axxicom en Woonzorggroep Samen. Alle klanten krijgen een brief van hun aanbieder dat hun indicatie binnenkort afloopt. Sommige klanten bellen daarop zelf om een verlenging te regelen. De overige klanten worden gebeld door onze wijkteammedewerkers. Zo zorgen we er gezamenlijk voor dat alle indicaties, waarbij dit nodig is, aan het einde van dit kalenderjaar verlengd zijn en dat de huishoudelijke hulp in het nieuwe jaar doorloopt.

Vervolg schoolmaatschappelijk werk

Afgelopen schooljaar (2017-2018) startten we met een nieuwe opzet van schoolmaatschappelijk werk. Tijdens het tweede kwartaal van dit jaar evalueerden we de opzet.



Hieruit kwam naar voren dat alle betrokkenen blij zijn met de nieuwe manier van werken. Afgelopen kwartaal bespraken we onze bevindingen met het Samenwerkingsverband Passend Onderwijs. Ook zij hadden een kleine evaluatie uitgevoerd, waarvan de uitkomsten positief waren. Alle reden dus om de nieuwe samenwerking in schooljaar 2018-2019 voort te zetten, zij het met een paar kleine aanpassingen. Voordat we de pilot startten, was schoolmaatschappelijk werk alleen op afroep beschikbaar. Vanuit het wijkteam hebben we afgelopen schooljaar stevig ingezet op structurele aanwezigheid en naamsbekendheid.

Nu we een vaste plek hebben op alle scholen verandert de intensiteit van onze aanwezigheid. Deze moet immers functioneel en effectief zijn. In plaats van wekelijkse aanwezigheid lijkt een tweewekelijks aanwezigheidsmoment van een wijkteammedewerker voldoende structuur te bieden. Daarnaast onderzoeken we hoe we onze verantwoordelijkheden en die van de GGD goed op elkaar af kunnen stemmen, zodat onze werkzaamheden elkaar aanvullen in plaats van overlappen.

Tijdens de evaluatie met het Samenwerkingsverband Passend Onderwijs kwam ter sprake

dat onderwijs en zorg dicht bij elkaar liggen. Het is voor klanten niet altijd duidelijk bij welke partij zij terecht kunnen met hun vraag. Wat valt onder onderwijs? En wanneer kan het wijkteam of de GGD je verder helpen? Wij zullen daarom samen met het Samenwerkingsverband Passend Onderwijs en de GGD bepalen welke taken en verantwoordelijkheden bij welke organisatie thuishoren. Dit zullen wij de scholen vervolgens uitleggen tijdens een presentatie. Zo zorgen we voor duidelijkheid en helderheid voor alle partijen.

Klachten/bezwaren/complimenten

Afgelopen kwartaal ontvingen we zes klachten van klanten. Er waren geen klachten van zorgaanbieders. Klanten klaagden over de afhandeling van de hulpvraag, over bejegening en over privacy. Bij iedere klacht neemt een van onze klachtfunctionarissen direct contact op met de betrokken wijkteammedewerker en vervolgens met de klant. De meeste klachten worden op deze manier naar tevredenheid opgelost. Zo ook dit kwartaal.

We leerden uit de klachten dat we op sommige momenten nog helderder kunnen zijn naar de klant over de afhandeling van de hulpvraag en

onze procedures. Achter de schermen werken we hard aan het standaardiseren van onze werkprocessen. De komende tijd zullen we ons richten op het opstellen van een aantal standaard brieven die de klant meer helderheid geven over onze procedures en werkwijze. Met betrekking tot privacy houden we onze medewerkers uiteraard continu alert.

Afgelopen kwartaal ontvingen we drie bezwaren. Bij een bezwaar gaat een van onze klachtfunctionarissen altijd eerst met de wijkteammedewerker op huisbezoek. We leggen ons werkproces uit aan de klant en onderbouwen vervolgens hoe we tot een indicatie komen. Hierdoor werd één bezwaar direct ingetrokken. De andere twee bezwaren lopen nog en hebben betrekking op het beleid en de regelgeving vanuit de gemeente. Wij stellen voor beide bezwaren een verweerschrift op en laten de bezwarencommissie advies uitbrengen.

We willen dat al onze medewerkers weten welke stappen zij moeten zetten bij een klacht of een bezwaar. Daarom nemen we de beschrijving van de klacht- en de bezwaarprocedure mee in de beschrijving van onze werkprocessen. Zo weten we zeker dat al onze medewerkers op een eenduidige manier handelen naar onze klanten.

Eventkalender

Medewerkers van het wijkteam zijn met grote regelmaat te vinden in de kernen. Zo hebben ze inloopsprekuren en zijn ze aanwezig op beurzen, markten en bijeenkomsten. We willen dat inwoners van de gemeente Hollands Kroon weten waar en wanneer onze wijkteammedewerkers aanwezig zijn. Daarom hebben we een eventkalender gemaakt, die te vinden is op www.hollandskroon.nl. Hierop staat waar het wijkteam die betreffende maand te vinden is. De eventkalender wordt verspreid via social media.



WAT HEBBEN WE BEREIKT?

- Medewerkers Inclusio Hollands Kroon sluiten geregeld aan bij overleg VOA's
- Vakantievervangings thuiszorg goed geregeld
- Contract schoolmaatschappelijk werk 2018-2019
- Eventkalender voor inwoners



VOORUITBLIK

- Bijeenkomst VOA's en wijkteam-medewerkers
- Verlengen indicaties thuiszorg voor eind 2018
- Duidelijk omschrijven van taken en verantwoordelijkheden van school, GGD en schoolmaatschappelijk werk
- Presentatie op scholen rondom taken en verantwoordelijkheden
- Klacht- en bezwaarprocedure toevoegen aan werkprocessen

2 ONZE PARTNERS

In de samenwerking met onze partners zijn korte lijnen, naar elkaar luisteren en goed op de hoogte zijn van elkaars producten essentieel. Het belang van een goede samenwerking kwam afgelopen kwartaal duidelijk naar voren na het tragische verkeersongeval in Anna Paulowna, waarbij drie tieners om het leven kwamen. Al snel werd duidelijk dat het ongeluk een enorme impact heeft op Anna Paulowna en de gemeente Hollands Kroon. Zo ook op de wijkteammedewerkers van wijkteam West, die een aantal nabestaanden van de overledenen begeleiden en werden geconfronteerd met het enorme leed dat op zo'n moment in een samenleving ontstaat. Kort na het verkeersongeval organiseerden de gemeente, de GGD, Slachtofferhulp Nederland en Includio Hollands Kroon gezamenlijk een bijeenkomst voor de direct betrokkenen. We luisterden naar hun behoeften, gingen in gesprek met de direct betrokkenen en lieten hen weten waar zij met hun vragen terecht kunnen. We vinden het heel belangrijk dat we een dergelijke bijeenkomst gezamenlijk hebben kunnen organiseren voor de nabestaanden. Zo geven we met elkaar gehoor aan een behoefte vanuit de samenleving en kunnen we alle betrokkenen zo goed mogelijk ondersteunen.

Samenwerking gemeente

Naar aanleiding van het raadsvoorstel dat we in het tweede kwartaal indienden (zie voorgaande rapportage) stelden we afgelopen kwartaal een actielijst op in samenwerking met de gemeente voor het laatste kwartaal van dit kalenderjaar. Op deze lijst staan diverse concrete actiepunten. We beschrijven er hieronder drie.

1. Begeleiding

Wij begeleiden 69% van de klanten, die zich bij ons aanmelden, zelf (zonder indicatie). Onze doelstelling hierbij is: "wij doen het zelf, tenzij".

We hebben inmiddels veel wijkteammedewerkers in dienst met specifieke kennis en expertise. Daardoor kunnen we veel zaken zelf oppakken. De verwachting is dan ook dat we dit jaar meer klanten zelf zullen begeleiden dan de gestelde 69%. Toch blijft deze uitspraak enigszins spannend, omdat we enorm groeien in de begeleiding van jeugdzaken. Onlangs zijn er nog een aantal nieuwe medewerkers jeugd aangenomen. Toch komen vraag en aanbod steeds meer in evenwicht, waardoor we meer zicht krijgen op de dingen die we wel en niet zelf kunnen. Uiteraard blijven we samenwerken

met de specialistische jeugdzorg en zetten we, zo nodig, ook gespecialiseerde behandelaars in. In onze wijkteams zitten twee orthopedagogen die in complexe casussen mee kijken en adviseren over het tijdig inschakelen van de juiste expertise.

2. Huisartsen

We onderzoeken hoe we zo accuraat mogelijk kunnen samenwerken met de huisartsen in onze regio. Het doel hiervan is dat de huisartsen geen werkzaamheden verrichten die onze wijkteammedewerkers ook kunnen uitvoeren. De komende tijd zetten we verdere stappen om de samenwerking nog meer te stroomlijnen. Lees meer over de samenwerking met de huisartsen op pagina 10.

3. KPI's

Samen met de gemeente stellen we een nieuwe set KPI's op voor het einde van dit kalenderjaar. Tussen de huidige set KPI's bevinden zich nog doelstellingen die betrekking hebben op onze implementatieperiode. Daarom is het hoog tijd voor een evaluatie van de oude set KPI's. Welke zijn nog bruikbaar en welke niet meer? En welke nieuwe KPI's, gericht op verbinding met onze klanten en transparantie ten aanzien van onze financiën, zijn op dit moment nodig om een



goed beeld te krijgen van ons functioneren? Er is inmiddels een eerste brainstormsessie geweest. Onze doelstelling is dat de nieuwe KPI's per 1 januari 2019 in gebruik genomen worden.

Voor het behalen van resultaten op bovenstaande actiepunten werken we nauw samen met de gemeente Hollands Kroon. We maken hierbij veel gebruik van elkaars kracht, expertise en netwerk.

Evaluatie Samen Meedoen

Vanuit Includio Hollands Kroon heeft Samen Meedoen de taak om vorm te geven aan (geïndiceerde) dagactiviteiten en de Doet en Ontmoetgroepen in de diverse kernen. De Doet en Ontmoetgroepen zijn vrij toegankelijk en laagdrempelig. Wanneer medewerkers van Samen Meedoen zien dat een Doet en Ontmoetgroep niet voldoende ondersteuning en structuur biedt, verwijzen zij een inwoner door naar dagactiviteitencentrum. Omdat Samen Meedoen beide vormen van ondersteuning vormgeeft, kan zij de ondersteuning gemakkelijk en snel op- en afschalen.

Eind september hadden we een positieve evaluatie met Samen Meedoen. We zien dat er veel aanloop is bij de Doet en Ontmoetgroepen en dat er daardoor minder behoefte is aan geïndiceerde zorg in de vorm van dagactiviteiten. Natuurlijk is een Doet en Ontmoetgroep niet voor iedereen een passend alternatief. Voor dementerende ouderen bieden de groepen, vanwege het vrijblijvende en laagdrempelige karakter, soms te weinig ritme en structuur. Over het algemeen is het beeld echter zeer positief. Een aandachtspunt blijft dat er weinig jongeren naar de Doet en Ontmoetgroepen komen. Ook is er vraag naar een passende groep voor jongvolwassenen met autisme. We hebben daarom de vraag neergelegd bij Samen Meedoen om nog meer in te spelen op de behoefte vanuit de gemeenschap en nieuwe groepsvormen te ontwikkelen. Medewerkers van Samen Meedoen doen dit in samenspraak met onze wijkteammedewerkers van wie het aandachtsgebied de Doet en Ontmoetgroepen zijn. Zo blijven we goed op de hoogte van elkaars plannen en ontwikkelingen.



Samenwerking GGD

In de afgelopen rapportage gaven we aan dat we een intensievere samenwerkingsrelatie aangaan met de GGD. Onze wijkteam-medewerkers komen geregeld met dezelfde problematiek in aanraking als medewerkers van de GGD. Dat betekent dat we elkaar veel te bieden hebben en elkaar kunnen versterken als we ons aanbod goed op elkaar weten af te stemmen. Ons doel is hierbij het samenstellen van een dekkend pallet van trainingen voor opvoeders en kinderen. Daarnaast willen we een duidelijke rolverdeling en samenwerking vormgeven op basisscholen.

Eind september stelden we een vierkoppige projectgroep samen. Deze groep komt tijdens het vierde kwartaal van 2018 vier keer bijeen om bovengenoemde doelen met elkaar verder uit te werken. Inmiddels zijn er heldere overzichten van de trainingen van beide organisaties. De projectgroep neemt deze trainingen onder de loep, inventariseert welke wel en niet lopen en stemt het geheel op elkaar af. De leden van de projectgroep komen ook met voorstellen voor de ontwikkeling van nieuwe trainingen als blijkt dat er hiaten zijn binnen het huidige aanbod. Ook beschrijven

zij duidelijk voor welke doelgroep(en) de trainingen geschikt zijn, zodat het voor wijkteammedewerkers en medewerkers van de GGD makkelijker wordt om jongeren en opvoeders bij de juiste training te plaatsen.

Wanneer het trainingsschema rond is, gaan de leden van de projectgroep bepalen waar de taken en verantwoordelijkheden van beide organisaties liggen op basisscholen. De aanwezigheidsmomenten worden op elkaar afgestemd, zodat we een gezamenlijke voorkeur hebben voor kinderen, ouders en leerkrachten. Zo weten zij ons makkelijk te vinden en krijgen zij op een prettige manier een gedegen antwoord op hun vragen rondom opgroeien en opvoeden.

Huisartsen

Afgelopen kwartaal vertelden we over een intensievere samenwerking met huisarts Bouwmans uit Middenmeer. Een van onze wijkteammedewerkers is tweewekelijks in zijn praktijk aanwezig. De nauwere samenwerking heeft tot doel om breder te kunnen signaleren: de huisarts op medisch gebied en de wijkteam-medewerker op sociaal-emotioneel gebied.



In navolging van de vernauwde samenwerking hebben we afgelopen kwartaal een lunchbijeenkomst georganiseerd voor wijkteammedewerkers en huisartsen uit de regio Oost. Aanleiding hiervoor was kennismaken, afspraken maken en informatie uitwisselen. Tijdens de bijeenkomst bespraken we gezamenlijk een anonieme praktijkcasus. Dit gaf de huisartsen inzicht in de ondersteuning rondom een klant en de vele partijen die bij een hulpvraag betrokken kunnen zijn. Daarnaast kregen zij meer inzicht in de rol die wijkteammedewerkers vervullen binnen een gezinssysteem. Het is voor ons interessant om te zien op welke manier de huisartsen kijken

naar alle ondersteunende partijen. Wie vinden zij belangrijk en waarom? Samen onderzoeken we welke partij welke taken uitvoeren en wat onze wijkteammedewerkers kunnen doen om de werkzaamheden van de huisartsen te verlichten. De bijeenkomst leverde veel handige ideeën en inzichten op. De wens is dan ook om regelmatig met elkaar in gesprek te gaan. We richten ons de komende periode op een vaste structuur voor de lunchbijeenkomsten met huisartsen. Daarnaast ontwikkelen we ons smoelenboek, ons productenboek en de brochure van onze trainingen in samenspraak verder. Zo sluiten ze goed aan bij de behoeften van de huisartsen.

Intern brainstormen we over hoe we informatie kunnen delen binnen de kaders van de AVG. Ook willen we klanten er bewust van maken dat het handig is om hun huisarts te vertellen dat het wijkteam betrokken is. Wanneer de basis voor de samenwerking in Oost staat, gaan we ook in de andere wijken van Hollands Kroon het contact met de huisartsen intensiveren.

Residentiële jeugdzorg

Momenteel speelt er veel op het vlak van residentiële jeugdzorg. Het aantal kinderen op residentiële plekken blijft stijgen. Vanuit Includio Hollands Kroon geloven wij niet dat het voor een kind goed is om op een residentiële plek te wonen, vaak ver van zijn/haar eigen vertrouwde omgeving. We voeren daarom op het moment gesprekken met onze partners/zorgaanbieders over de manier waarop we er met elkaar voor kunnen zorgen dat residentiële opnames niet nodig zijn.

Natuurlijk is er soms een vervangende woonplek nodig. Sommige kinderen kunnen door gedragsproblemen of door problemen met de ouders niet meer thuis wonen. Doel blijft om die situaties zoveel mogelijk te voorkomen. Soms

lukt dat echt niet. Dan zijn er, wat ons betreft, een paar mogelijkheden. Bij lichtere problematiek zoeken we als eerste naar een vervangende woonplek binnen het eigen netwerk. Bij zwaardere problematiek vinden we, naast een pleeggezin, een meeleefhuis, of een gezinshuis, een passende optie. In een gezins- of meeleefhuis worden kinderen in een kleinschalige setting begeleid door twee geschoolde zorgprofessionals. De omgeving lijkt meer op de thuissituatie en biedt een vervangende gezinsstructuur. De jongere blijft hierdoor functioneren in een 'normale' omgeving en er is meer ruimte voor het individu. Met een beetje geluk kan de jongere dicht bij de oude thuissituatie blijven wonen, waardoor hij/zij in de buurt blijft van vrienden, de sportclub en op dezelfde school kan blijven. Natuurlijk zijn er ook redenen, waaronder loverboy-problematiek, om een jongere ver van huis te plaatsen.

In een gezins- of meeleefhuis worden kinderen begeleid, maar niet behandeld. Een van de redenen waarom kinderen in een klinische omgeving opgenomen worden, is dat zij wel behandeling nodig hebben. Daarom zijn we bezig om behandeling, los van de residentiële instelling, in de kern beschikbaar te maken

voor kinderen en gezinnen die dat nodig hebben. Dit was een van de grote ideeën achter de decentralisatie van jeugdzorgtaken naar gemeenten. Als een van de eerste plekken van Nederland zijn we er in Hollands Kroon nu aan toe om dit in de praktijk waar te maken. In het komend kwartaal werken we dit samen met partners verder uit. Onze doelstelling is om begin 2019 te starten met het ambulante behandelteam.



WAT HEBBEN WE BEREIKT?

- Concrete actielijst opgesteld met gemeente
- Minder indicaties dagbesteding, meer aanwas Doet en Ontmoetgroepen
- Projectgroep intensievere samenwerking GGD opgezet
- Vruchtbare lunchbijeenkomst wijkteammedewerkers en huisartsen
- Gesprek met zorgaanbieders over residentiële jeugdzorg is op gang



VOORUITBLIK

- Nieuwe set KPI's implementeren eind 2018
- 69% van de klanten wordt begeleid door wijkteammedewerkers
- Ontwikkelen nieuwe (Doet en Ontmoet) groepen door Samen Meedoen
- Afstemmen trainingsaanbod GGD en Includio Hollands Kroon
- Creëren gezamenlijke voordeur op basisscholen met de GGD
- Structureel organiseren lunchbijeenkomsten wijkteammedewerkers en huisartsen
- Verder ontwikkelen producten- en smoelenboek voor huisartsen
- Residentiële jeugdzorg vervangen door netwerkplaatsing of meeleef-/gezinshuis
- Gesprekken met specialistische jeugdzorgaanbieders afronden en komen tot nieuw ambulante behandelteam dat in de plaats komt van behandeling in residentiële jeugdzorg

Uitgelicht

Liever zelfstandig

Hij was jarenlang mantelzorger voor zijn invalide vrouw. Sinds vier jaar woont meneer Niesse (97) alleen in Wieringerwaard. Hij krijgt drieënhalf uur per week thuiszorg. Daarnaast komt er verpleging en krijgt hij veel ondersteuning van familie en buren. Toch regelt hij het liefste alles zelf.

“Nadat ik in 2013 een lichte TIA kreeg, regelde Evian huishoudelijke hulp voor me”, vertelt Niesse. Inmiddels wordt deze ondersteuning geïndiceerd door het wijkteam van Includio Hollands Kroon. “Het is fijn dat iemand me helpt. Natuurlijk hou ik mijn huis wel op orde, maar op de trap de ramen zemen of stofzuigen, dat lukt me niet meer.” Anderhalf jaar geleden krabde hij een wondje open op zijn been. “Het ging ontsteken. Nu komt er ‘s morgens en ‘s avonds een wijkverpleegkundige om mijn wond te verzorgen en om mijn steunkousen aan en uit te trekken. Ook helpen ze me twee keer per week met douchen.”

Vertrouwd

Het liefst regelt Niesse alles in en om zijn huis zelf. “Anders word je zo afhankelijk van anderen. Dat ben ik nooit geweest. Ik heb altijd hard gewerkt: eerst als timmerman, daarna als

postbode en uiteindelijk als filiaalhouder.” Ook al moet hij eraan wennen, toch vindt hij het fijn dat vertrouwde mensen hem helpen. “Mijn dochter haalt wekelijks boodschappen voor me, sinds het met mijn been minder gaat. Ook gaat



ze bijvoorbeeld met me naar de audicien. Mijn zoon werkt bij de technische dienst. Als er iets in huis kapot is, maakt hij het voor me. Soms brengen mijn kinderen me een bakje eten, maar vaak schil ik zelf mijn aardappeltjes en braad ik een stukje vlees." Zijn vijf kleinkinderen maken hem wegwijs in de nieuwe techniek. "Die jongens leren dat tegenwoordig allemaal op school. Prachtig toch? Ik kan me nog herinneren dat paard en wagen hierachter op de grindweg liepen. Nu mail ik mijn kleinkinderen vanaf mijn laptop."

Niesse heeft een goede band met zijn kinderen en kleinkinderen. "Ik wil ze zo lang mogelijk zien opgroeien. Vorig jaar ging ik met mijn dochter en haar gezin een midweek naar de Eiffel. In een huisje. De rolstoel was mee om uitstapjes te kunnen maken. Dat doen we wel vaker trouwens met die rolstoel, bijvoorbeeld naar de stoomtrein in Medemblik."

Tevreden

Sinds het overlijden van zijn vrouw, vier jaar geleden, woont Niesse alleen. Of hij zich ook alleen voelt? "Nee hoor, ik ben altijd bezig. Overdag ga ik graag wandelen of een stukje rijden met de auto. Bij minder weer fiets ik op

mijn hometrainer. Het is belangrijk om in beweging te blijven, nietwaar? 's Avonds lees ik veel of kijk ik televisie. Voorheen rommelde ik altijd in mijn tuin en deed ik klusjes in en om het huis. Sinds het minder gaat met mijn been, onderhoudt mijn buurman mijn voortuin. Hij bood het zelf aan; die man kan niet stilzitten. Achter doe ik mijn tuin nog steeds zelf." Meneer heeft veel contact met zijn burens. "We komen al jaren met tien verschillende gezinnen bij elkaar op verjaardag." Een paar jaar geleden organiseerden zijn kinderen, kleinkinderen en burens een groot feest voor zijn 95e verjaardag. Of hij daarnaast ook bij zijn burens op bezoek gaat? "Nee hoor, je moet de deur niet bij elkaar plat lopen. Daar krijg je maar praatjes van."

Of hij tips heeft voor anderen ten aanzien van ouder te worden? "Ga niet bij de pakken neerzitten en blijf zo lang mogelijk de dingen doen waarvan je geniet. Blijf in beweging, ga met je tijd mee en toon belangstelling voor nieuwe ontwikkelingen om je heen. Zo blijf je bij de tijd." Of hij nog wensen heeft voor de toekomst? "Ik zou het niet weten. Ik heb alles. Ik ben tevreden."

"Blijf zo lang mogelijk de dingen doen waarvan je geniet."

3 ONZE ORGANISATIE

Een van onze leidende principes is het prikkelen en benutten van talenten van onze medewerkers. We proberen ons continu bewust te zijn van de competenties en kwaliteiten die we in huis hebben. Ook al functioneren al onze wijkteammedewerkers als generalisten, ze hebben allen hun eigen expertise. De een is speltherapeut, de ander is orthopedagoog en een derde is gespecialiseerd in autisme. We bekijken per casus welke mensen we in dienst hebben en hoe we hun talenten het beste kunnen benutten.

Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

De meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling is een instrument dat hulpverleners helpt bij vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling. Aan de hand van vijf stappen bepalen professionals of ze een melding moeten doen bij Veilig Thuis en of er voldoende hulp kan worden ingezet om een situatie niet te laten escaleren. De meldcode wordt per 1 januari 2019 aangepast.

Melden bij Veilig Thuis wordt bij vermoedens van acute of structurele onveiligheid de professionele norm. Er worden afwegingskaders aan de meldcode toegevoegd om professionals te helpen bepalen of er sprake is van acute of structurele onveiligheid. Deze afwegingskaders zijn gemaakt door de verschillende beroepsgroepen. Een melding bij Veilig Thuis is belangrijk omdat deze

organisatie verschillende meldingen kan combineren en zo de veiligheid van een kind, volwassene of oudere kan inschatten. Ook kan Veilig Thuis beroepskrachten ondersteunen bij het creëren van een langdurige, veilige thuissituatie.

Met de invoering van de nieuwe meldcode kunnen er straks zorgen gemeld worden bij Veilig Thuis, terwijl onze medewerkers in de betreffende zaak actief blijven. We zijn momenteel druk bezig om de nieuwe meldcode achter de schermen te koppelen aan de beschrijvingen van de werkprocessen van onze wijkteammedewerkers. Zodra de nieuwe meldcode gekoppeld is aan de werkprocessen, brengen we al onze medewerkers hiervan op de hoogte. Natuurlijk kennen onze medewerkers de huidige meldcode, toch vinden we het belangrijk om hen mee te nemen in deze verandering.





Voor wijkteammedewerkers van Includio Hollands Kroon vormt de veiligheid van een kind of een volwassene immers de ondergrens tijdens hun werk. Daarnaast worden onze aandachtsfunctionarissen kindermishandeling binnenkort opnieuw getraind, onder meer over de veranderingen binnen de meldcode. Zij brengen de nieuwe informatie over naar de teams.

Competenties personeel

Er zijn allerlei randvoorwaarden waaraan onze wijkteammedewerkers moeten voldoen. Zo moeten alle jeugdmedewerkers SKJ-geregistreerd zijn. Zelf willen wij vanuit Includio Hollands Kroon bijvoorbeeld dat iedere medewerker weet hoe je inwoners het beste kunt begeleiden op een manier waarop zij zelf de regie in handen houden. Hierin trainen wij onze medewerkers dan ook geregeld, in samenwerking met acteurs die casussen naspelen. Ook verzorgen wij inwerktrainingen voor al onze nieuwe medewerkers, zodat wij zeker weten dat zij de basis van het vak beheersen. Daarnaast hebben al onze werknemers een individueel keuzebudget dat zij mogen besteden aan hun eigen opleiding en ontwikkeling. Sommigen gaan naar een

symposium, anderen volgen een cursus rouwverwerking of verhalend tekenen.

In onze regio spelen veel vechtscheidingen. We zoeken als organisatie nog naar de beste manier om onze medewerkers voldoende uit te rusten met de benodigde kennis om ook op deze problematiek zo goed mogelijk in te kunnen spelen.

We proberen ons continu bewust te zijn van de competenties en de kwaliteiten van de medewerkers die we in huis hebben. Toen een van onze medewerkers jeugd onlangs vertrok, hadden we een orthopedagoog nodig om haar werkzaamheden in een van de huisartspraktijken te vervangen. Annette van Kerkhof, opgeleid als orthopedagoog, vervangt haar nu. Haar verhaal leest u verderop in deze rapportage (zie Uitgelicht, pagina 18).

Verwijsindex Risicjongeren

De Verwijsindex Risicjongeren (VIR) is een landelijk hulpmiddel om onderlinge afstemming tussen (zorg)professionals te versterken. Het is een digitaal systeem waarin hulpverleners en andere (zorg)professionals de persoonsgegevens registreren van jeugdigen

en jongvolwassenen tot 23 jaar, over wie zij zich zorgen maken. De registratie bevat geen inhoudelijke informatie, maar maakt duidelijk welke andere hulpverlener zich ook actief met de situatie van de betreffende jongere bezighoudt. Vanuit Includio Hollands Kroon kiezen wij ervoor om alle jeugdigen tot 23 jaar, die bedreigd worden in hun ontwikkeling, aan te melden in de Verwijsindex. Dit zien we als onze verantwoordelijkheid als regiehouder. Tevens versterken we op deze manier de samenwerking tussen (zorg)professionals.

Onlangs zijn er in de regio Noord-Holland-Noord twee relatiemanagers VIN (Vroeg samenwerken in Noord-Holland-Noord) aangesteld om het gebruik van de Verwijsindex aan te moedigen en verder te implementeren. Zij organiseren regelmatig trainingen met betrekking tot het gebruik van de Verwijsindex. Hoe ga je bijvoorbeeld het gesprek aan met ouders rondom een registratie? Hoe zet je praktisch een melding in het systeem?

En wanneer spreek je nu eigenlijk van een zorgwekkende situatie? Tot en met de zomer van 2019 faciliteert Includio Hollands Kroon de ruimte voor de verschillende trainingen. Omdat we het belangrijk vinden dat onze medewerkers goed op de hoogte zijn van de Verwijsindex volgen zij diverse trainingen. Een goed gebruik van de Verwijsindex is immers van belang voor een efficiënte samenwerking. Daarnaast worden de trainingen ook bijgewoond door diverse medewerkers van zorgorganisaties uit aanpalende gemeenten.



WAT HEBBEN WE BEREIKT?

- Koppelen nieuwe meldcode aan werkprocessen
- Faciliteren ruimte voor trainingen Verwijsindex Risicjongeren



VOORUITBLIK

- Trainen medewerkers in gebruik nieuwe meldcode
- Medewerkers trainen in de omgang met vechtscheidingsproblematiek
- Trainen medewerkers in gebruik Verwijsindex Risicjongeren

Uitgelicht

Generalist én specialist

Een van de leidende principes van Includio Hollands Kroon is het prikkelen en benutten van talenten van medewerkers. Iedere wijkteammedewerker is in basis een generalist. Toch hebben zij allen hun eigen expertise. De een is speltherapeut, de ander is orthopedagoog en een derde is gespecialiseerd in autisme. Annette van Kerkhof vertelt over de meerwaarde van gespecialiseerde generalisten.

“Sinds 1 februari 2018 werk ik als wijkteammedewerker jeugd in team Zuid. Wij proberen gezinnen zo effectief mogelijk te ondersteunen. Dat betekent dat je samen met de klant onderzoekt wat iemand nodig heeft. Je legt steeds de verantwoordelijkheid terug en stelt vragen. Wat kun je zelf doen? Hoe kun je je netwerk inzetten? Dat is voor de klant vaak even slikken, maar doordat mensen zelf naar oplossingen zoeken, komen ze veel krachtiger en sneller uit de ondersteuning.”

Annette heeft als wijkteammedewerker een grote basiskennis. “De problematiek waarmee

je te maken krijgt, is heel divers. Om het voor een gezin zo overzichtelijk mogelijk te houden, pakken we zo veel mogelijk zelf op. Voorheen werd er meer uitgezet bij gespecialiseerde instanties. We onderzoeken vanuit ons team nu

eerst wat we zelf kunnen. Dit betekent dat je veel expertise nodig hebt. Mijn collega's komen dan ook uit allerlei specialismen binnen de zorg. De een weet veel over de ggz en psychiatrie, de ander over autisme,



gezinsgericht werken, verstandelijke beperkingen, schoolmaatschappelijk werk of onderwijs. Tijdens onze wekelijkse casuïstiek-besprekingen wordt vanuit al die verschillende visies kritisch naar diverse casussen gekeken. Heb je hier al aan gedacht? Waarom pak je het op deze manier aan? Heel fijn om zo kennis te kunnen delen.”

Analytisch en onderzoekend

Zelf studeerde Annette orthopedagogiek.

“Ik kijk analytisch en onderzoekend naar een casus, zoek naar de kern van de problematiek én naar de meest effectieve manier om iemand te ondersteunen. Ik vind het leuk om mijn collega’s hierin te ondersteunen.” Dit viel op binnen het team. “Vanaf november ga ik vanuit een ondersteunende en adviserende rol aan de slag als gedragsdeskundige. Ik sluit aan bij de casuïstiekoverleggen van alle teams en denk mee over casussen. Wanneer medewerkers een zeer gecompliceerde zaak hebben, kunnen ze bij mij terecht voor een een-op-eengesprek. Daarnaast zal ik zorgen voor kennisoverdracht en de inzet van ondersteunende trainingen.” Vanuit haar rol als gedragsdeskundige werkt Annette sinds drie weken ook een dag per week in een huisartsenpraktijk in Breezand.

Een huisarts krijgt veel vragen over jeugd en verwijst vaak naar een gespecialiseerde zorgaanbieder. Tijdens mijn spreekuur in de praktijk maak ik een eerste inschatting van wat nodig is. Vaak kan de inzet van ondersteuning laagdrempeliger. Soms voer ik zelf een paar gesprekken. Ook verwijs ik veel naar mijn collega-wijkteammedewerkers. Uiteraard verwijs ik, zo nodig, naar een gespecialiseerde aanbieder. Wanneer er jongeren komen met problemen waar ik weinig ervaring mee heb, moet ik soms even schakelen. Gelukkig kan ik op deze momenten terecht bij mijn collega’s met dit specialisme.”

Blijven leren

Annette wil in haar werk bij Includio Hollands Kroon graag blijven leren. “Je bent nooit klaar.” De organisatie biedt diverse trainingen aan. “Onlangs volgde ik bijvoorbeeld een aantal scholingsdagen over Signs of Safety, een methodiek gericht op veiligheid in gezinnen. En omdat hier veel vechtscheidings-problematiek speelt, zou ik me daar nog verder in willen bijscholen. Verder wil ik nu eerst aan de slag in mijn rol als gedragskundige. Dat brengt voorlopig vast genoeg nieuwe uitdagingen met zich mee.”

“Ik kijk analytisch en onderzoekend naar een casus, zoek naar de kern van de problematiek én naar de meest effectieve manier om iemand te ondersteunen.”

4 KRITISCHE PRESTATIE-INDICATOREN (KPI'S)

In het derde kwartaal van 2018 werd er voor een aantal KPI's onderzoek uitgevoerd. Het partnertevredenheidsonderzoek (KPI 3 & 10) vond wederom plaats en de reactietijden van de wijkteams werden bijgehouden (KPI 1). Voor de overige KPI's leest in de bijlage van dit verslag hoe we deze verder ontwikkelden in de afgelopen periode en welke acties er zijn ondernomen om onze prestaties op de betreffende onderwerpen te verbeteren.

Reactiesnelheid stabiel

In het derde kwartaal van 2018 werd er gemiddeld genomen binnen 1,4 werkdagen contact opgenomen met inwoners die een melding deden. De gemiddelde reactietijd was in de afgelopen drie kwartalen stabiel. In 96% van de meldingen was er binnen 6 werkdagen na de melding contact met de melder.

Waardering door ketenpartners blijft stabiel

De samenwerking met Includio Hollands Kroon werd in het afgelopen kwartaal door de (keten) partners gewaardeerd met een 7,0 en lag daarmee gelijk aan het voorgaande kwartaal, maar boven het niveau van een jaar geleden (6,5). 94% van de (keten)partners gaf Includio Hollands Kroon een voldoende.

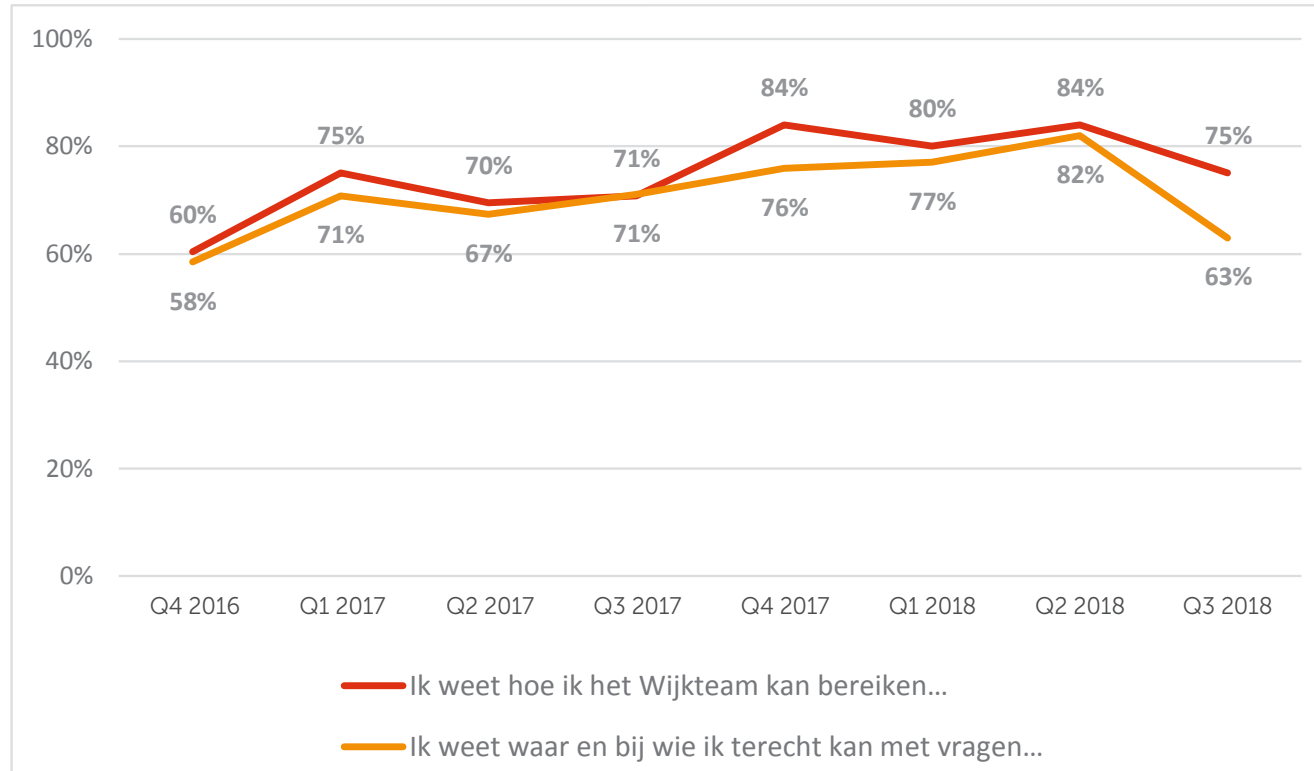
Op alle aspecten van de dienstverlening - professionaliteit, communicatie en samenwerking - veranderden de scores van Includio Hollands Kroon niet significant ten opzichte van het voorgaande kwartaal. Wel liggen de

jaargemiddelden van alle scores in 2018 ver boven de jaargemiddelden van 2017. Zo geeft in 2018 75% van de ketenpartners aan dat de medewerkers professioneel zijn terwijl dit in 2017 nog 57% betrof.

Om de samenwerking te verbeteren vonden er onder andere verscheidene bijeenkomsten plaats en was Includio Hollands Kroon aanwezig op verschillende evenementen, zoals de Hulpverlenersdag in Wieringerwerf.



Partners die weten hoe men IHK kan bereiken (KPI 3)



Minder ketenpartners kunnen juiste aanspreekpunt vinden

Ondanks de acties van Includio Hollands Kroon afgelopen jaar – zoals de opzet van een sociale herberg, een nieuwsbrief en website specifiek gericht op ketenpartners en een smoelenboek – daalde het percentage professionals en ketenpartners dat aangeeft te weten waar men terecht kan met vragen. Dit percentage daalde van 82% naar 63%. Het aantal partners dat aangaf te weten hoe men het wijkteam kan bereiken, ligt op 75%. Includio Hollands Kroon zal onderzoek doen naar de reden waarom dit kwartaal een aantal ketenpartners moeite had met vinden van het juiste aanspreekpunt. Naar aanleiding hiervan zullen er, indien nodig, aanvullende acties worden ondernomen om de communicatie en bereikbaarheid te verbeteren.

5 BLIK OP CIJFERS

In het afgelopen kwartaal werden de cijfers steeds accurater en gaven meer inzicht. Zo zagen we dat bij jeugd de residentiële ondersteuning blijft stijgen. We zagen tevens dat de Doet en Ontmoet-groepen hun vruchten afwierpen: het aantal indicaties op dagbesteding nam dit jaar flink af.

Aantal unieke klanten

Hieronder ziet u het overzicht van het aantal unieke klanten, onderverdeeld naar Jeugd, Wmo-begeleiding en Wmo-voorzieningen. Het aantal unieke klanten lag dit kwartaal nog steeds hoger dan in januari dit jaar, al was deze groei een stuk minder groot dan in 2017. Wat

bij Jeugd opviel was begin 2018 een kleine daling in het aantal indicaties ten opzichte van 2017. Vervolgens was er een stijging in het aantal indicaties in de loop van 2018. Dit lijkt vooral een administratieve correctie/inhaalactie te zijn: de in eerdere rapportages besproken DBC-overgang.

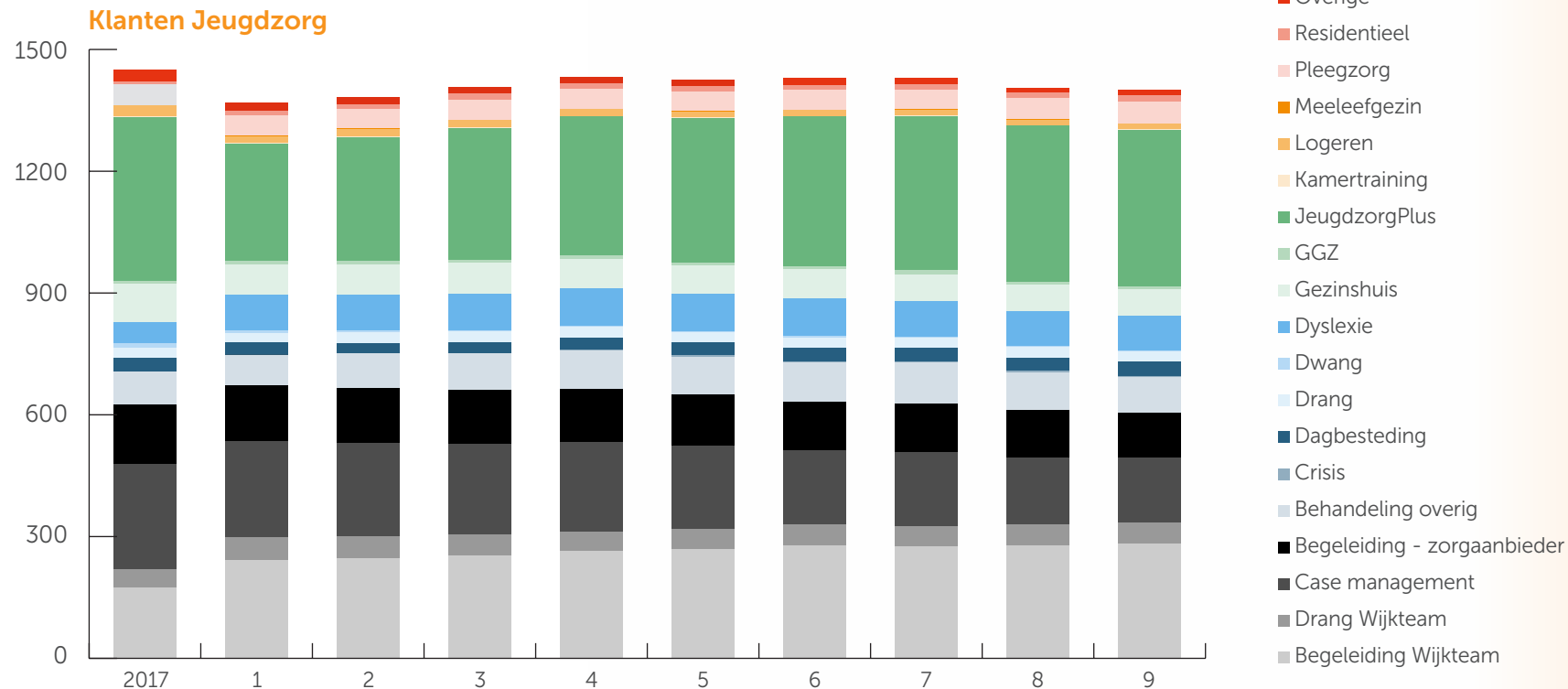
Aantal unieke klanten	2017	2018-01	2018-02	2018-03	2018-04	2018-05	2018-06	2018-07	2018-08	2018-09
Jeugdzorg	931	892	913	920	932	941	951	977	968	939
Wijkteam	290	362	362	352	351	353	337	344	349	326
Indicaties	641	530	551	567	580	589	614	632	619	612
Wmo-begeleiding	327	357	356	369	363	363	351	345	324	299
Wijkteam	153	211	211	229	230	246	233	234	214	193
Indicatie	174	147	145	139	134	117	118	111	110	106
Wmo-voorzieningen	1.257	1.250	1.270	1.288	1.295	1.305	1.303	1.322	1.292	1.238
Indicatie	1.095	1.141	1.151	1.176	1.178	1.200	1.202	1.206	1.222	1.198

Ondersteuning Jeugd

Hieronder vindt u een overzicht van het totaal aantal klanten Jeugd en het type ondersteuning dat zij ontvangen. Er was een kleine daling te zien in het aantal indicaties Jeugd. Ten opzichte van de stijging van het aantal unieke klanten Jeugd betekent dit dat jeugdigen minder verschillende indicaties hebben. Dit heeft mede te maken met de

DBC-overgang waarbij kritisch gekeken is naar welke indicaties wel of niet worden voortgezet. Bij type ondersteuning Dwang vond een administratieve opschoning plaats door de Gecertificeerde Instellingen (GI). Het aantal klanten dat dwang-ondersteuning kreeg, was in 2017 niet juist. Wij betaalden in 2017 voor circa 90 klanten, terwijl er 53 administratief geregistreerd waren. Deze cijfers zijn echter

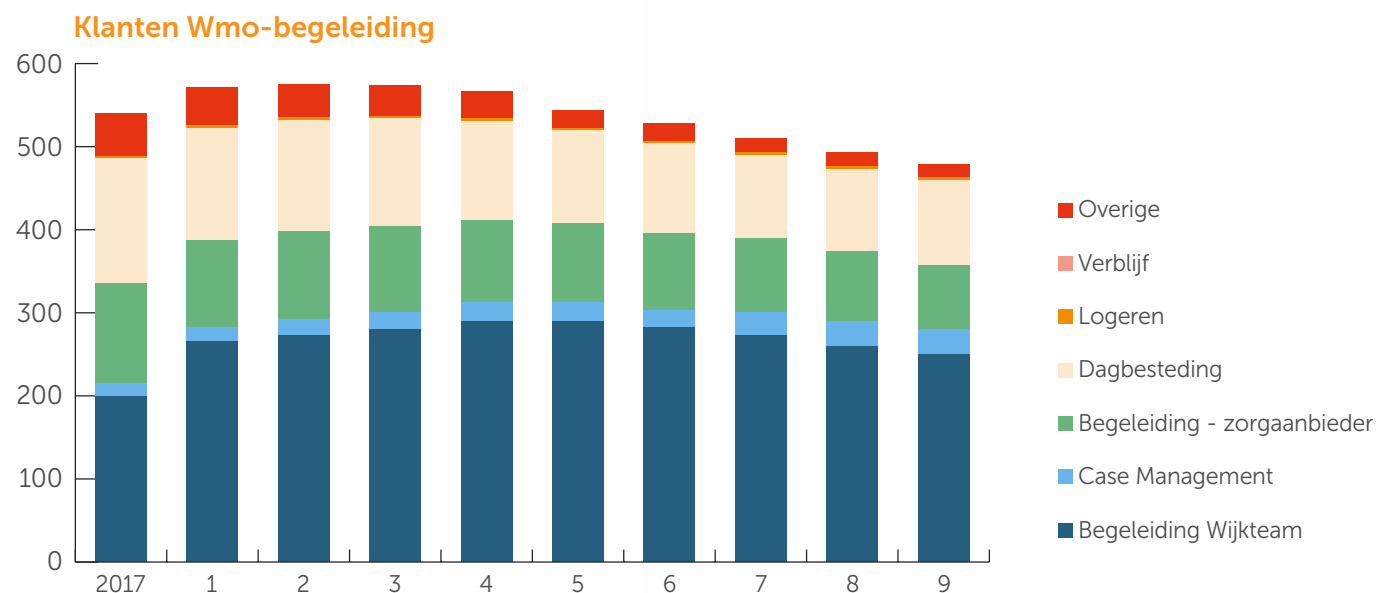
pas vanaf 2018 administratief juist verwerkt. Een zorgelijke ontwikkeling was dat type ondersteuning Residentieel bleef stijgen. Het is voor ons een speerpunt om deze ontwikkeling in 2019 om te buigen. Verder zagen we een duidelijke toename in het aantal casussen dat wijkteammedewerkers zelf oppakten. De aantallen indicaties Begeleiding namen daardoor af.



Ondersteuning Wmo-begeleiding

Hieronder vindt u een overzicht van het totaal aantal klanten Wmo-begeleiding en het type ondersteuning dat zij krijgen. Het aantal klanten dat Wmo-begeleiding krijgt, daalde. De begeleiding vanuit het wijkteam leek te stabiliseren in het afgelopen kwartaal.

De daling van het aantal begeleidingsindicaties zette wel door. De grootste daling was zichtbaar bij Dagbesteding. Dit lijkt een direct gevolg van de start van de Doet en Ontmoet-groepen: open inlopen die gestart zijn in samenwerking met Wonen Plus Welzijn en Woonzorggroep Samen.

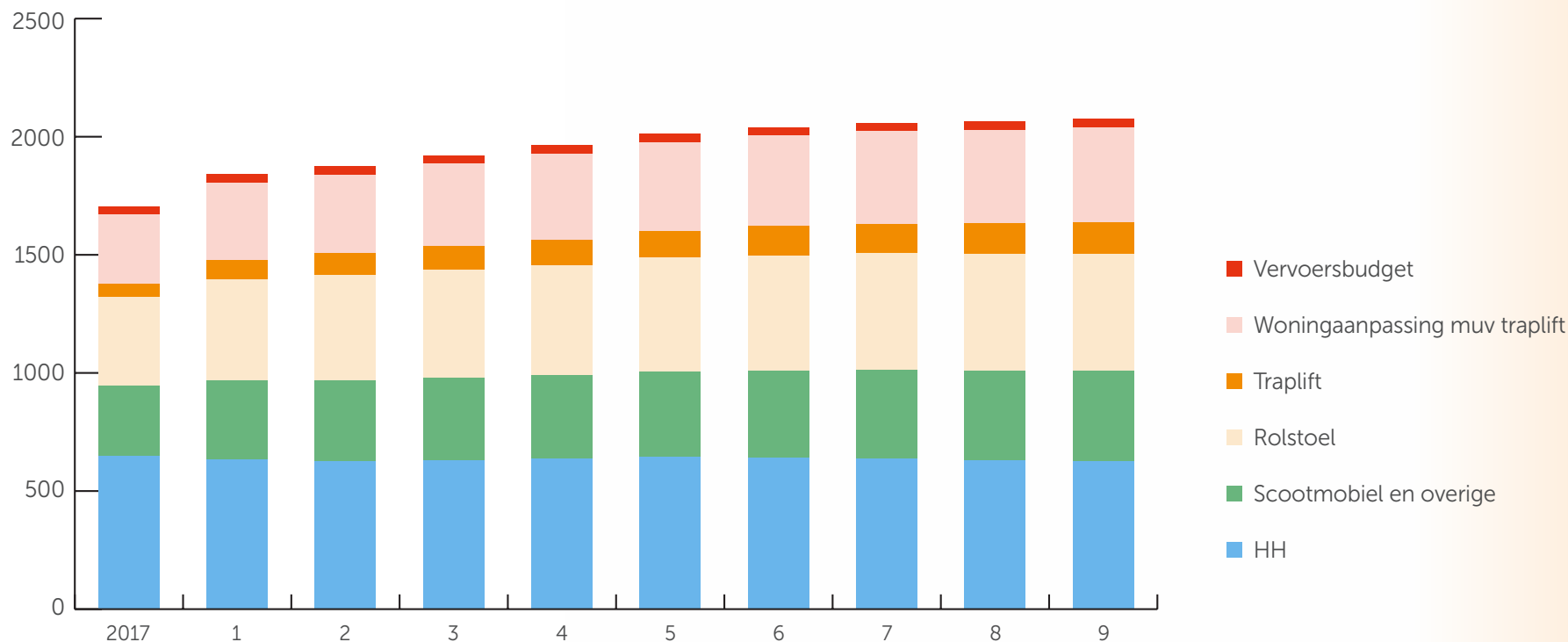


Ondersteuning Wmo-voorzieningen

Hieronder vindt u een overzicht van het totaal aantal klanten Wmo-voorzieningen en het type voorziening dat zij krijgt. In totaal steeg het aantal voorzieningen. Dit was vooral het gevolg van een grote stijging in de aanvraag van


scootmobielen en rolstoelen. Ook de aanvraag van woningaanpassingen en trapliften steeg. Dit alles lijkt een direct een gevolg van de vergrijzing en het langer thuis wonen van ouderen. De indicaties voor huishoudelijke hulp bleven redelijk stabiel en daalden zelfs iets.

Klanten Wmo-voorzieningen




Overzicht van alle KPI's Q3 2018

 **KPI 1** - Elke inwoner uit Hollands Kroon die met een vraag bij het wijkteam komt, krijgt in 2016 binnen acht werkdagen passende ondersteuning*, binnen zes werkdagen in 2017 en binnen vijf werkdagen in 2018.


 **Onderzoek** - De reactietijden worden door de bureaudienstmedewerkers gerapporteerd in een Excel template.

 **Score & interpretatie** - In het tweede kwartaal van 2018 werd er gemiddeld genomen binnen 1,4 werkdagen contact opgenomen met inwoners die een melding deden. De gemiddelde reactietijd lag hiermee gelijk aan de voorgaande twee kwartalen. In 96% van de meldingen was er binnen 6 werkdagen na de melding contact geweest met de melder.

 **Acties** - Sinds de Bureaudienst - voor zowel Wmo als Jeugd - in alle gevallen direct contact probeert op te nemen met een inwoner nadat er melding is gedaan, is de totale reactiesnelheid gedaald. Deze werkwijze zal worden voortgezet zodat inwoners zo snel mogelijk antwoord krijgen op hun vraag, of inzicht krijgen in (de duur van) het proces dat zal volgen. Sinds het vorige kwartaal is het mogelijk om de reactietijden uit te lezen aan de hand van de data die in de S4SR wordt ingevoerd. Momenteel wordt de proefperiode - waarin de werkwijze van de medewerkers van Includio Hollands Kroon aangepast is, zodat er gegevens uit de S4SR kunnen worden gegenereerd - geëvolueerd om na te gaan of deze data de werkelijke handelingen van de wijkteammedewerkers weerspiegelt.

 **Onderzoeksplanning 2018** - Wanneer valide data uit de S4SR kan worden uitgelezen, zullen deze cijfers zowel maandelijks als per kwartaal beschikbaar zijn. Zo lang dit nog niet mogelijk is, zullen de reactietijden handmatig in Excel worden bijgehouden.


* Passende ondersteuning = Telefonisch contact - of meerdere pogingen hiertoe - waarin de vraag van de melder wordt beantwoord of waarin wordt uitgelegd wat de vervolgstappen zijn

 **KPI 2** - Het doelbereik zal in 2017 gemiddeld op 80% liggen.

 **Acties** - Inluzio Hollands Kroon zette, om meer gericht inzicht te krijgen in de effectiviteit van de ondersteuning aan alle klanten, in het afgelopen jaar stappen in de ontwikkeling van een methodiek om doelbereik op individueel klantniveau te bepalen. Momenteel worden er verschillende methodes getest om doelbereik in kaart te brengen. Deze methode dient zowel de effectiviteit van de geleverde zorg in kaart te brengen als werkbaar te zijn voor de wijkteammedewerker.

 **Onderzoeksplanning 2018** Wanneer de definitieve keuze is gemaakt voor een specifieke methodiek om doelbereik te bepalen, kan worden gestart met het implementeren hiervan. Afhankelijk van de methodiek kan dit per kwartaal of jaarlijks worden gerapporteerd. Los van deze ontwikkeling is er dit kwartaal veldwerk van het CEO uitgevoerd, waarin door een steekproef de ervaren effectiviteit van de ondersteuning in kaart is gebracht. In Q4 2018 zullen de resultaten van dit onderzoek weer worden opgeleverd door I&O Research.


 **KPI 3** - In 2017 geeft 80% van de hulpbehoevende inwoners, van de professionals en van de ketenpartners aan, dat zij weten waarvoor ze bij wie terecht kunnen. In 2018 is dit 90%.

 **Onderzoek** - Door West Insights is een online enquête uitgestuurd naar professionals en ketenpartners (n=30).

 **Score & interpretatie** - Onder de professionals en ketenpartners daalde het percentage dat aangeeft te weten waar men terecht kan met vragen van 82% naar 63%. Het aantal partners dat aangeeft te weten hoe men het wijkteam kan bereiken, ligt op 75%. Ondanks de communicatie-activiteiten van Inluzio Hollands Kroon in 2018 zijn er dus een aantal ketenpartners die moeite ondervinden het juiste aanspreekpunt te vinden.

 **Acties** - Inluzio Hollands Kroon zal onderzoek doen naar de reden waarom dit kwartaal een aantal ketenpartners moeite had met vinden van het juiste aanspreekpunt. Naar aanleiding hiervan zullen er, indien nodig, acties worden ondernomen om de communicatie en bereikbaarheid te verbeteren.

 **Onderzoeksplanning 2018** - In Q4 2018 zullen professionals en ketenpartners wederom ondervraagd worden. Dit kwartaal vond het veldwerk van het CEO, in opdracht van de gemeente Hollands Kroon, weer plaats. Klanten van Inluzio Hollands Kroon werden door middel van een schriftelijke vragenlijst ondervraagd. In Q4 2018 zullen de resultaten van dit onderzoek weer worden opgeleverd door I&O Research.

 **KPI 4** - We realiseren met onze dienstverlening een positief maatschappelijk effect op drie, jaarlijks vast te stellen, voor Hollands Kroon relevante thema's.

 **Acties & Onderzoeksplanning 2018:**


Aan het einde van het jaar rapporteren we welke initiatieven er zijn ondernomen door Includio Hollands Kroon en/of haar partners om positieve effecten te realiseren op de drie maatschappelijke thema's (ouderenzorg, activiteiten en faciliteiten voor jongeren & middelengebruik onder jongeren).

 **KPI 5** - Klanten beoordelen onze dienstverlening gemiddeld minimaal met een 7,5 (schaal 1- 10).

 **Acties** - Door het oprichten van een klantenraad is het voor Includio Hollands Kroon makkelijker om gedurende het jaren beter te sturen op de wensen en behoeften van klanten.

 **Onderzoeksplanning 2018**


Dit kwartaal vond het veldwerk van het CEO in opdracht van de gemeente Hollands Kroon weer plaats. Klanten van Includio Hollands Kroon werden door middel van een schriftelijke vragenlijst ondervraagd. In Q4 2018 worden de resultaten van dit onderzoek opgeleverd door I&O Research.

 **KPI 6** - Minimaal 90% van de klanten (van de latende organisaties) en van de (overgenomen) medewerkers ervaren geen tot beperkte hinder van de vormgevingsfase.

 **Acties** - Onder de nieuwe instroom worden verhoudingsgewijs minder beschikkingen afgegeven. Meer klanten ontvangen ondersteuning vanuit wijkteammedewerkers. Er is in 2018 sprake van een toegenomen aantal klanten dat rechtstreeks vanuit Includio Hollands Kroon ondersteuning ontvangt. Er zijn in het afgelopen kwartaal geen klanten overgenomen van latende partijen.

 **Onderzoeksplanning 2018**

Aangezien de vormgevingsfase reeds is afgesloten, is de verwachting dat er geen grote aantallen klanten meer zullen worden overgenomen van andere organisaties. Er wordt daarom geen tevredenheidsonderzoek meer uitgevoerd om hinder van de transitie vast te leggen.


 **KPI 7** - Inwoners - die gebruik maken van het voorliggend veld - zijn minimaal 10% meer tevreden over de voorliggende voorzieningen dan zij het jaar daarvoor waren.

 **Acties** - De resultaten van het tevredenheidsonderzoek - dat eind 2017 heeft plaatsgevonden - zijn gedeeld met de voorliggende organisaties tijdens een bijeenkomst. Op basis van deze input kunnen de organisaties, indien nodig, de werkwijze en het aanbod optimaliseren of uitbreiden.

Onderzoeksplanning 2018

Dit kwartaal ging het veldwerk voor het tevredenheidsonderzoek onder gebruikers van de voorliggende voorzieningen weer van start. In samenwerking met de voorliggende voorzieningen worden gebruikers door middel van een schriftelijke en/of online enquête ondervraagd. Eind 2018 zullen deze resultaten worden verzameld en geanalyseerd.

 **KPI 8** - Medio 2017 hebben inwoners in minimaal drie verschillende kernen een initiatief genomen dat is gekoppeld aan een concreet probleem dat speelt in die kern. Dit initiatief draagt binnen een jaar aantoonbaar bij aan het verminderen van het probleem.

 **Acties** - De volgende burgerinitiatieven hebben plaatsgevonden of zijn geïnitieerd in het afgelopen kwartaal:

- In samenwerking met inwoners uit Hippolytushoef is het initiatief genomen voor een Burendag. Het doel van deze dag is om buurtbewoners met elkaar te verbinden, zodat de problemen die er spelen deels met elkaar kunnen worden opgelost. Stichting Present zal ondersteunen bij de organisatie.
- Havenfeest in Middenmeer. Dit jaar verzorgde Includio Hollands Kroon, in samenwerking met Leerlingenvervoer Firma Noot, gratis vervoer. Zo konden kinderen uit het buitengebied, maar ook ouderen, deze dag mee beleven.
- Vanuit een aantal inwoners ontstond de vraag naar lotgenotenbijeenkomsten voor ouders van kinderen met autisme. In samenwerking met Wonen Plus Welzijn werden er plannen ontwikkeld om een autismecafé te starten en thema-avonden te organiseren.
- Een moestuin voor minima. Vanuit buurtbewoners in Noord kwam er een plan binnen om een moestuin te beginnen voor (en door) ouderen en kinderen. In deze tuin kunnen minima zelf gezond voedsel produceren. Ouderen kunnen hier kennis over voedsel overdragen op jongeren. Het project kan tevens helpen tegen vereenzaming en biedt een activiteit voor jongeren, waardoor de sociale cohesie en de leefbaarheid in de buurt zullen toenemen. Wonen Plus Welzijn en Includio Hollands Kroon zullen het project ondersteunen.


Onderzoeksplanning 2018

Includio Hollands Kroon zal blijven monitoren welke initiatieven er in de gemeente hebben plaatsgevonden.

 **KPI 9** - 30% van het totale budget van onze opdracht brengen wij uiterlijk in 2017 en 2018 onder in vier integraal werkende wijkteams die wij in eigen beheer uitvoeren. Met het resterende budget kopen wij zorg in. Minimaal 10% van het totaal door ons ingekochte volume kopen wij in 2017 in op basis van resultaatfinanciering.


 **Onderzoeksplanning 2018**
Eind 2018 zullen deze resultaten opnieuw worden gerapporteerd.

 **KPI 10** - Onze ketenpartners en onderaannemers beoordelen onze performance gemiddeld minimaal met een 7,5 (schaal 1-10).

 **Onderzoek** - Door IHK is een online enquête uitgestuurd naar professionals en ketenpartners (n=30).

 **Score & interpretatie** - De samenwerking met Includio Hollands Kroon werd in het afgelopen kwartaal door de (keten)partners gewaardeerd met een 7,0 en ligt daarmee gelijk aan het voorgaande kwartaal, maar boven het niveau van een jaar geleden (6,5). 94% van de (keten)partners geeft Includio Hollands Kroon een voldoende.

Op alle aspecten van de dienstverlening - professionaliteit, communicatie en samenwerking - veranderden de scores van Includio Hollands Kroon niet significant ten opzichte van het voorgaande kwartaal. Wel liggen de jaargemiddelden van alle scores in 2018 boven de jaargemiddelden van 2017. Zo geeft in 2018 75% van de ketenpartners aan dat de medewerkers professioneel zijn, terwijl dit in 2017 nog 57% betrof.

 **Acties** - Om de samenwerking te verbeteren, vonden er onder andere verscheidene bijeenkomsten plaats. Daarnaast was Includio Hollands Kroon aanwezig op verschillende evenementen, zoals de Hulpverlenersdag in Wieringerwerf.

 **Onderzoeksplanning 2018** - In het tweede kwartaal van 2018 wordt het tevredenheidsonderzoek opnieuw uitgevoerd onder de (keten)partners door middel van een online enquête.

Betrokken marktonderzoekbureaus & tools

I&O Research

I&O Research is een maatschappelijk betrokken fullservice onderzoeksbureau. I&O Research levert onderzoek en advies aan non-profit organisaties en de overheid zoals de gemeenten, provincies, de Rijksoverheid NGO's en universiteiten. I&O Research beschikt over alle gangbare veldwerkinstrumenten, van face-to-face, telefonisch, schriftelijk tot online veldwerk. Zij kunnen het complete onderzoeks- en adviestraject uitvoeren of alleen de uitvoering van de dataverzameling leveren.

West Insights

West Insights is een eenmanszaak van Wouter Westerman. Wouter Westerman heeft ruim 8 jaar ervaring in verschillende vormen van marktonderzoek voor binnenlandse en buitenlandse organisaties. Hij heeft voor zowel commerciële bedrijven als non-profit organisaties uiteenlopende vormen van onderzoek uitgevoerd (o.a. klanttevredenheidsonderzoek, effectonderzoek, cross-media analyses en pre-testen). De kennis die hij heeft opgedaan bij de verschillende marktonderzoekbureaus gebruikt hij nu om als zelfstandig extern onderzoeker en consultant voor bedrijven en organisaties (markt) onderzoek op te zetten en uit te voeren. De resultaten en insights die voortkomen uit dit onderzoek helpen de klanten de bedrijfsvoering te verbeteren.

SurveyWorld

SurveyWorld is een door SyncForce ontwikkelde online onderzoeks- en evaluatietool. Met behulp van deze tool kan men relatief eenvoudig vragenlijsten opstellen en distribueren via e-mail en/of via een link binnen een website.



Incluzio Hollands Kroon levert zorg en ondersteuning aan iedereen – van jong tot oud - in de gemeente Hollands Kroon. Hierbij gaat het om alle taken in het kader van de Jeugdzorg, WMO en voorliggende voorzieningen. De wijkteams vormen daarbij een sleutelrol. Zij zijn zichtbaar aanwezig in de verschillende kernen en werken preventief. Zij bepalen mét de inwoners welke zorg nodig is. Alleen samen kunnen we mensen die het lastig hebben zo ondersteunen dat ze naar vermogen meekomen in de maatschappij. Het is onze ambitie om van elke kern in Hollands Kroon een betere kern te maken. En dat doen we door een integrale aanpak: alle zorg, sociale ondersteuning en dienstverlening organiseren we in samenhang en dichtbij inwoners.

Incluzio Hollands Kroon

Westrak 208
1771 SV Wieringerwerf

@ hollandskroon@incluzio.nl

T (088) 321 5000

INCLUZIO
HOLLANDS
KROON.