

INLUZIO
HOLLANDS
KROON.

KWARTAALRAPPORTAGE

INLUZIO HOLLANDS KROON

TWEEDE KWARTAAL 2018

2|'18



DE ZORG EN ONDERSTEUNING IN HOLLANDS KROON

ALTIJD DICHTBIJ



VOORWOORD

Luisteren. Dat was een van de centrale thema's van het tweede kwartaal van 2018. Luisteren naar onze klanten, luisteren naar onze partners en luisteren naar onze medewerkers. Luisteren en inventariseren van wensen en behoeften is de basis voor een goede samenwerking én de basis voor een goede relatie met onze klanten. Door goed naar elkaar te luisteren, ontwikkelen we steeds weer mooie, nieuwe producten en samenwerkingsverbanden waar onze klanten baat bij hebben.

De klant staat centraal in onze bedrijfsvoering. De laatste tijd merkten wij dat er vanuit onze klanten behoefte was aan informatie over onze werkwijze. Bij aanmelding krijgt een klant informatie via onze bureaudienstmedewerkers. Ter ondersteuning daarvan ontwikkelden we een brochure waarin we klanten verdere informatie geven over onze manier van werken en een aantal belangrijke onderwerpen, zoals onafhankelijke cliëntondersteuning en privacy.

Ook hebben we geluisterd naar de behoeften van onze samenwerkingspartners. Zo zijn we

op verzoek van een huisarts uit Middenmeer het gesprek aangegaan over de mogelijkheden om de samenwerking uit te breiden en te optimaliseren. We hebben allerlei feedback gekregen waarmee we direct aan de slag zijn gegaan. Binnenkort krijgen alle huisartsen de beschikking over een 'smoelenboek' en een productenboek. Hierin worden de zorgaanbieders beschreven en geven we meer informatie over onze producten, therapieën en trainingen.

Met de invoering van de nieuwe privacywet, de AVG, luisteren we tevens naar de wetgever. We namen onze organisatie de afgelopen periode kritisch onder de loep en scherpten onze werkprocessen aan conform de nieuwe eisen. Bij de AVG draait het natuurlijk niet alleen om luisteren naar de wet. De nieuwe privacyregels zorgen er eigenlijk voor dat we ons nóg bewuster zijn van het belang van luisteren naar de klant. Praten met en vooral luisteren naar elkaar is voor ons dus heel belangrijk.

Janneke Smink, sociaal ondernemer



1 ONZE KLANTEN

Onze ondersteuning en zorg dicht bij de klant vormgeven. Dat is ons doel. Zo zijn we vanaf het begin betrokken bij zorgvragen en stemmen we onze diensten en producten af op de vraag. In het eerste kwartaal van 2018 ontwikkelden we een Body and Brain combat training voor jongeren. Met succes, want er is veel vraag naar. Vorig jaar startten we een nieuwe opzet van schoolmaatschappelijk werk. Afgelopen kwartaal evalueerden we deze opzet. Leerkrachten en intern begeleiders beoordeelden onze werkzaamheden gemiddeld met een 7,5. Dit is natuurlijk een heel mooi cijfer, toch is er altijd ruimte voor verbetering. Daarom blijven we goed naar elkaar luisteren.

Evaluatie aanwezigheid op scholen

Afgelopen schooljaar (2017-2018) werd als pilot gestart met een nieuwe opzet van schoolmaatschappelijk werk. Aan iedere basisschool in de gemeente Hollands Kroon werd een wijkteammedewerker verbonden. Om inzichtelijk te krijgen hoe de medewerkers van de scholen de samenwerking met Includio Hollands Kroon ervaren, werd een online tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Medewerkers van scholen die betrokken zijn bij het schoolmaatschappelijk werk werd gevraagd hoe men de samenwerking, de professionaliteit en de nieuwe opzet waardeert. In totaal vulden 26 respondenten van 18 verschillende basisscholen de online vragenlijst volledig in. Gemiddeld werden de werkzaamheden van de wijkteammedewerkers door de leerkrachten en intern begeleiders met een 7,5 beoordeeld.

Tussen de waardering van de verschillende basisscholen zit geen significant verschil. Geen van de scholen beoordeelt Includio Hollands Kroon met een onvoldoende. Meer dan de helft van de respondenten geeft een rapportcijfer van een 8 of hoger. Over het contact met de wijkteammedewerkers geeft 85% van de doelgroep aan tevreden te zijn. Het percentage dat aangeeft de medewerkers professioneel te vinden ligt eveneens op 85%. Bijna tweederde van de doelgroep ervaart de nieuwe opzet als effectief, slechts 8% is het hier niet (helemaal) mee eens.

Het onderzoek laat over het algemeen een positief beeld zien. Dit betekent dat er ruimte is voor verdere samenwerking. Ook is er ruimte voor verbetering. Verbeterpunten zijn op sommige scholen bijvoorbeeld de bereikbaarheid of de manier van samenwerken. Komend





kwartaal evalueren wij intern wat de pilot heeft opgeleverd en hoe de uitkomsten zich verhouden tot onze missie en visie. Beide uitkomsten bespreken we met het Samenwerkingsverband Passend Onderwijs. Tijdens deze evaluatie zal blijken of de pilot een vervolg krijgt.

Nieuwe informatiefolder

Om klanten vooraf goed voor te bereiden op wat ze van het wijkteam kunnen verwachten, hebben wij een folder ontwikkeld. Hierin kunnen klanten lezen hoe het eerste gesprek gaat, wie zij hierbij kunnen uitnodigen en het vervolgproces. Ook vertellen we hoe er een klacht of compliment ingediend kan worden, hoe de privacy is gewaarborgd en handige informatietips. Bij het samenstellen van deze folder hebben we advies gevraagd en gekregen van klanten en partners. Zo wilden inwoners graag weten wie het wijkteam is. Daarom stellen sommige wijkteammedewerkers zich ook kort voor in de informatiefolder. De folder versturen wij na aanmelding, zodat een nieuwe klant zich goed kan voorbereiden.

Klantenraad

Tijdens het eerste en tweede kwartaal heeft

de klantenraad veel formele zaken geregeld, die nodig zijn om een klantenraad professioneel neer te zetten. Met betrekking tot de afstemming over het huishoudelijk reglement en de samenwerkingsovereenkomst (taken en verantwoordelijkheden) bevinden we ons in het laatste stadium. Hierna kan de klantenraad zich volledig gaan richten op de vertegenwoordiging van de inwoners van Hollands Kroon.

Ieder lid van de klantenraad krijgt een lidmaatschap van het LOC. Hier kunnen zij terecht met vragen of voor advies. Daarnaast kunnen ze deelnemen aan landelijke trainingen of congressen. Bijvoorbeeld over de manier waarop je je als lid van een klantenraad positioneert.

Komend kwartaal starten de klantenraadsleden met de opzet van een jaarplan waarin beschreven wordt welke doelen zij hebben voor het komende jaar en bij welke burgerinitiatieven zij willen aansluiten. Naast het opstellen van een jaarplan werken de leden van de klantenraad de komende periode aan een eenduidige werkwijze voor het ophalen van signalen bij inwoners van de gemeente. Ook zullen we de samenwerking tussen de klantenraad en wijkteammedewerkers opstarten, zodat beiden

elkaar goed weten te vinden en ze elkaar op de hoogte houden van belangrijke ontwikkelingen.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

We vinden het heel belangrijk dat onze klanten weten dat zij gebruik kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Onze wijkteammedewerkers informeren klanten voorafgaand aan het eerste gesprek altijd over deze mogelijkheid. De informatie staat tevens in de folder en op de website. Onafhankelijke cliëntondersteuners geven de klant informatie en advies op levensbrede domeinen, zoals zorg, welzijn, inkomen, werk, gezondheid en financiën. Zij bieden ondersteuning bij het verhelderen van de zorgvraag. Daarnaast activeren zij het eigen netwerk, bemiddelen en verwijzen ze naar juiste zorg en ondersteuning en bieden ze hulp bij geschillen en klachten. Ook monitoren ze samen met de klant of de ingezette ondersteuning het juiste resultaat oplevert.

Voor onafhankelijke cliëntondersteuning werken we samen met diverse partijen. Bijvoorbeeld MEE & De Wering, RCO De Hoofdzaak en Het Mantelzorgcentrum. Klanten die ouder zijn dan 45 jaar kunnen tevens terecht bij de Vrijwillig Onafhankelijke Adviseurs (VOA's) voor cliëntondersteuning en vragen over wonen, welzijn, zorg, inkomen en recht. Zij helpen bijvoorbeeld bij de voorbereiding van een keukentafelgesprek met het wijkteam. Maar ze helpen ook bij het verkrijgen van meer informatie over regelingen en voorzieningen. Wij gaan binnenkort met de VOA's in gesprek voor een verdere ontwikkeling van de samenwerking.



WAT HEBBEN WE BEREIKT?

- Opstartfase van de klantenraad is bijna afgerond
- Onderzoek naar schoolmaatschappelijk werk door docenten en IB-ers afgerond met als resultaat een 7,5



VOORUITBLIK

- Klantenraad gaat jaarplan maken
- Evaluatie schoolmaatschappelijk werk met Samenwerkingsverband Passend Onderwijs
- Bijeenkomst voor VOA's en wijkteammedewerkers voor verdere ontwikkeling van de samenwerking

2 ONZE PARTNERS

In de samenwerking met onze partners zijn korte lijnen, naar elkaar luisteren en goed op de hoogte van elkaars producten en doelen zijn essentieel. In het eerste kwartaal van 2018 richtten we ons onder meer op de ontwikkeling van de pilot Kamers met Kansen. Samen met jongerenorganisatie LINK. Het afgelopen kwartaal zetten we in op een intensievere samenwerking met de GGD. We hebben beiden veel te maken met dienstverlening en ondersteuning aan jongeren. Daarom is het voor ons belangrijk om te onderzoeken hoe we elkaar nog verder kunnen versterken. Zo kunnen we gezamenlijk een aanbod ontwikkelen dat goed aansluit bij de wensen van onze klanten.

Beeldvormende Raadsbijeenkomst

In de laatste rapportage meldden we de extra toekenning van financiering door de gemeenteraad vanwege de stijgende zorgvraag en de 'onbekende klanten'. Na de toekenning van deze financiering was er de opdracht tot meer onderbouwing van de veranderde (financiële) situatie. Hiertoe was een uitgebreidere analyse nodig van de gestegen zorgvraag en het gestegen klantenaantal. Samen met de gemeente hebben we hier in het eerste en tweede kwartaal hard aan gewerkt. Op donderdag 28 juni werden de uitkomsten gepresenteerd tijdens een beeldvormende raadsbijeenkomst over het sociaal domein. Ook gaf ze haar visie op de financiële situatie voor 2018 tot en met 2020. De presentatie was bedoeld om de raad vooraf te informeren over een financieel rapport dat

we in september zullen indienen.

Na de presentatie volgde een open gesprek tussen de raadsleden en de directie/management van Inluzio Hollands Kroon. Er werden onder meer vragen gesteld over de toekomstige ontwikkelingen en plannen, over de mogelijkheid tot een nieuwe aanbesteding en over de inzet van kwaliteitsaudits. Aan het einde van de bijeenkomst gingen we met een positief gevoel uit elkaar. De vragen helpen ons kritisch naar onze organisatie te kijken.

Werkbezoek Judith Tielen

Om kennis te maken met Inluzio Hollands Kroon kwamen Judith Tielen (Tweede Kamerlid VVD) en Petra Borst (raadslid VVD Hollands Kroon) op maandag 4 juni op bezoek op ons kantoor. Op verzoek van Judith Tielen gingen eerder dit jaar twee medewerkers naar Den

Haag om hun visie op de Jeugdzorg te geven. Hierna ontstond bij Judith Tielen de behoefte om een werkbezoek aan Inluzio Hollands Kroon af te leggen. We hadden een mooi programma opgesteld waarbij de politica's met diverse wijkteam-





medewerkers konden spreken. Verschillende onderwerpen, zoals de problemen rondom passend onderwijs, werden vanuit de praktijk toegelicht. Ook spraken ze met een samenwerkingspartner van jongerenorganisatie L!NK. Onder meer over Kamers met Kansen. Daarnaast gaf een aantal medewerkers van de klantenraad een toelichting op hun rol. Beide dames gaven aan dat het voor hen een leerzame ochtend was. Ze kregen inzicht in de praktische kant van het sociaal domein. De informatie van onze werkvloer gaat mee terug naar Den Haag en naar de lokale raad. Voor ons was het een bijzondere kans om een Tweede Kamerlid, die werkt op het gebied van de Jeugdwet en het sociaal domein, input te geven over de issues die spelen binnen het werk van onze wijkteammedewerkers. Zo zorgen we er met elkaar voor dat er wet- en regelgeving ontwikkeld wordt die aansluit bij de praktijk.

Samenwerking basisvoorzieningen

Sinds 2017 is Includio Hollands Kroon verantwoordelijk voor de organisatie van diverse basisvoorzieningen. We werken hiertoe samen met elf gecontracteerde, onafhankelijke aanbieders.

Onze partners zijn vaak al jaren actief en stevig geworteld in de gemeente Hollands Kroon. We merken dat zij 'problemen' hierdoor snel signaleren. Samen kunnen we zo vroegtijdig een aanbod ontwikkelen dat goed aansluit bij de wensen van de inwoners van de gemeente. Doordat het aanbod van de voorliggende voorzieningen voor inwoners laagdrempelig en toegankelijk is, zien we dat onze wijkteammedewerkers ontlast worden. Bewoners van de kernen worden sneller vanuit de verschillende organisaties ondersteund door vrijwilligers. Bijvoorbeeld bij het doen van boodschappen of bij het ondernemen van een activiteit. Zo ontstaat er meer en meer een dekkend pallet van voorliggende voorzieningen en kunnen wijkteammedewerkers zich meer richten op hun kerntaken. Afgelopen juni evalueerden we voor de tweede keer de doelen en plannen met de verschillende organisaties. In elf een-op-eengesprekken bespraken we hoe de samenwerking verloopt en in hoeverre de doelen behaald worden. Weten we elkaar voldoende te vinden? Zijn voor dit kalenderjaar de juiste plannen gemaakt? Dienen we nog steeds de juiste doelen? Zijn er hiaten? Zijn er andere/nieuwe wensen? Na afloop van de

gesprekken maakten we afspraken met de diverse partijen voor de rest van het kalenderjaar. Daarnaast werd er kort met elkaar naar de wensen en plannen voor het volgende kalenderjaar gekeken. Een knelpunt dat naar voren kwam, is dat het in een weids gebied als de gemeente Hollands Kroon soms lastig is om alle inwoners te bereiken. Zeker wanneer het zorgmijders of dementerende ouderen betreft. Ook de groep niet-Nederlandstaligen en vluchtelingen vindt een moeizamere aansluiting bij de voorliggende voorzieningen. Het betreft hier een bredere problematiek, die ons werkveld overstijgt. Toch vinden we het belangrijk om hierover een signaal af te geven naar de gemeente en met elkaar in gesprek te gaan.

Op 14 juni was er weer een themabijeenkomst tussen alle voorliggende partijen en medewerkers uit de vier wijkteams. Includio Hollands Kroon organiseert deze bijeenkomsten eens per kwartaal. Het doel is creëren van samenhang. Partners vinden het prettig om elkaar te ontmoeten en goed op de hoogte te zijn van elkaars diensten. Er ontstaan regelmatig nieuwe contacten en initiatieven. De afgelopen bijeenkomst draaide om de nieuwe projecten van een aantal van onze partners. Vijf partijen

gaven een korte presentatie over een nieuw project. Vervolgens werd gesproken over wat deze partijen kunnen bieden aan en nodig hebben van de diverse partners.

Samenwerking GGD

Afgelopen kwartaal gingen we een intensievere samenwerkingsrelatie aan met de GGD. Een laagdrempelige organisatie met veel expertise over de begeleiding van ouders en kinderen met enkelvoudige vraagstukken op het gebied van spraak, eten, slapen, opgroeien en opvoeden. De GGD geeft advies op medisch en psychisch gebied en voert de vaste meetmomenten uit. Ook organiseert ze trainingen voor kinderen, bijvoorbeeld rondom assertiviteit en de omgang met spanningen in de thuissituatie. Onze wijkteammedewerkers komen geregeld met dezelfde problematiek in aanraking. Daarnaast organiseren wij vanuit Includio Hollands Kroon soortgelijke trainingen. We begeven ons dus deels in hetzelfde werkveld. Ons aanbod loopt in elkaar over, maar overlapt elkaar ook. Dat betekent dat we elkaar veel te bieden hebben en elkaar kunnen versterken. Zeker wanneer we onze ondersteuning nog beter op elkaar weten af te stemmen.





Op het moment werken we aan een overzicht voor het komende schooljaar met daarop al onze trainingen. De trainingen worden met elkaar vergeleken en het aanbod wordt op elkaar afgestemd, zodat soortgelijke trainingen niet op hetzelfde moment plaatsvinden. Daarnaast start er komend schooljaar een pilot voor een intensievere samenwerking op scholen. De GGD komt op de scholen voor de vaste

meetmomenten. Onze wijkteammedewerkers zijn er voor het schoolmaatschappelijk werk. De school is voor ouders en leerkrachten een vertrouwde plek waar zij op een laagdrempelige manier advies kunnen inwinnen. We willen dan ook een gezamenlijke voordeur creëren voor ouders en leerkrachten met vragen rondom opgroeien en opvoeden. Het voorstel is om hierbij meer naar elkaar door te verwijzen en dus meer gebruik te maken van elkaars kracht en expertise. Inwoners krijgen door de korte lijnen toegang tot een breed en laagdrempelig aanbod en zo de best mogelijke ondersteuning bij hun hulpvraag. De nieuwe samenwerkingsafspraken worden voor de start van het volgende schooljaar uitgewerkt.

Sociale Herberg

De derde Sociale Herberg vond plaats op 17 mei. Het thema van de bijeenkomst was de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Een van onze supportmedewerkers startte met een korte presentatie over privacy versus veiligheid. Je moet expliciet toestemming hebben van je klant om informatie met derden te mogen delen. Wat doe je als je geen toestemming hebt van een klant, maar je

je wel zorgen maakt over de veiligheid in een gezin? Hoe maak je je afwegingen? Wanneer grijp je in en wanneer houd je je aan je beroepsgeheim?

Na de presentatie gingen de aanwezigen met elkaar aan de slag. Aan de hand van verschillende casussen kwamen diverse vragen aan bod. Hoe ga je om met voorvallen uit de praktijk nu de nieuwe wet van kracht is? Aanwezigen wisselden ideeën en ervaringen uit en dachten met elkaar mee in mogelijkheden en oplossingen. Dit resulteerde in nieuwe inzichten en een nog scherpere bewustwording van de nieuwe privacyregels. Daarnaast leerden deelnemers elkaars organisaties weer beter kennen, zagen zij waar samenwerkingspartners tegenaan lopen en ontstond er meer begrip voor elkaars visie en werk. Een bijzonder onderdeel van de middag was 'het geheim'. Elke deelnemer kreeg een post-it met de vraag daar een persoonlijk geheim op te schrijven en dit bij zich te steken. Een aantal mensen weigerde. Stel je voor dat iemand over je schouder meekijkt. En wat gebeurt er als je je papiertje verliest? Op een ludieke manier konden deelnemers zo ervaren hoe kwetsbaar je bent wanneer je als klant persoonlijke informatie prijsgeeft.

Samenwerking huisartsen

Als organisatie zijn we al enige tijd actief in het optimaliseren van onze samenwerking met huisartsen. Afgelopen kwartaal kreeg de samenwerking met huisarts Bouwmans uit Middenmeer een nieuwe, intensievere vorm. In navolging van een samenwerking in Breezand/Anna Paulowna zal een van onze wijkteammedewerkers tweewekelijks in zijn praktijk aanwezig zijn tijdens het spreekuur. De nauwere samenwerking heeft tot doel om breder te kunnen signaleren: de huisarts op medisch gebied en de wijkteammedewerker op sociaal-emotioneel gebied. Zo kunnen we elkaar aanvullen en versterken. Wanneer we in een vroeg stadium betrokken zijn in een gezinssituatie kunnen we preventief werken. Naar aanleiding van de vernieuwde samenwerking met de heer Bouwmans zijn we op zoek gegaan naar mogelijkheden om de relatie tussen de wijkteams verder te versterken. Het is belangrijk dat we elkaars werkveld beter leren kennen en kennis en ervaring uitwisselen. Uiteraard nemen we hierbij de privacyregels in acht. Daarnaast zullen we er de komende periode voor zorgen dat ons aanbod goed bekend is.



WAT HEBBEN WE BEREIKT?

- Onderbouwing verandering financiële situatie gepresenteerd tijdens beeldvormende raadsbijeenkomst
- Werkbezoek Judith Tielen en Petra Borst
- Evaluatie basisvoorzieningen
- Vruchtbare themabijeenkomst basisvoorzieningen
- Vernauwde samenwerking GGD
- Positieve Sociale Herberg rondom AVG
- Intensievere samenwerking huisartsen Oost



VOORUITBLIK

- Indienen voorstel financiën bij gemeenteraad Hollands Kroon
- Gesprek gemeente over speciale doelgroepen versus basisvoorzieningen
- Nieuwe kwartaalbijeenkomst basisvoorzieningen
- Samenwerkingsafspraken met GGD voor schooljaar 2018-2019
- Smoelenboek en folder voor huisartsen
- Aanvullen informatie website huisartsen
- Pilot casuïstiek huisartsen Oost

Uitgelicht

Signaleren en innoveren

Aansluiten bij de belevingswereld van jongeren is volgens Ronald Hein een van de belangrijkste factoren om jongeren te bereiken. Vanuit LINK organiseert hij met zijn collega's onder meer het jongerenwerk binnen de gemeente Hollands Kroon.

“LINK is een projectorganisatie met jongerenwerk als expertise”, aldus Hein. “Onze medewerkers zijn veel aanwezig op straat, op scholen of bijvoorbeeld bij de lokale voetbalvereniging. Zij horen wat er leeft en speelt. Ze signaleren ‘problemen’ en helpen jongeren met kortdurende coaching weer op weg. Daarnaast bemiddelen we tussen jongeren en buurtbewoners bij overlast. Onlangs creëerden we in Hollands Kroon twee nieuwe ontmoetingsplekken voor hangjongeren. Wanneer gesignaleerde problematieken onze expertise overstijgt, bijvoorbeeld wanneer een jongere depressief blijkt, betrekken we een wijkteammedewerker van Includio Hollands Kroon daarbij. Wij ondersteunen wijkteammedewerkers zo nodig om binnen een casus de wens van een jongere boven tafel te krijgen.”

Spookjongeren en Kamers met Kansen

Samen ontwikkelden LINK en Includio Hollands Kroon inmiddels twee innovatieve projecten gebaseerd op signalen vanuit de regio. “Het eerste richt zich op spookjongeren: jongeren die vanwege de escalatie van problemen door hun ouders worden uitgeschreven van hun thuisadres en zo van de radar verdwijnen.

Het tweede is Kamers met Kansen.” Hein verzoon het idee voor dit project achter zijn stuur in de auto: “Het is superfrustrerend wanneer je ziet dat een jongere thuis vastloopt en een eigen woonplek nodig heeft, maar deze er niet is. Wij, wijkteammedewerkers, de gemeente en de woningbouw, liepen allemaal tegen dezelfde problematiek aan.



Vanuit LINK gingen we het gesprek aan met de verschillende partijen. In een vroeg stadium was Includio Hollands Kroon onze sparring-partner. Hun wijkteammedewerkers liepen soms ook vast in de begeleiding van jongeren. Door Kamers met Kansen hopen we jongeren samen een plek te bieden en grootstedelijke problematiek als zwerven, (drugs)overlast en vernieling te minimaliseren. Het fijne aan onze samenwerking is dat we elkaar kritische vragen kunnen stellen en dat we vanuit dezelfde bedrijfsmatige blik kijken. Dat klinkt misschien een beetje hard, maar het betekent enkel dat we in een vroeg stadium willen ingrijpen. Als je een probleem tijdig aanpakt, is de oplossing minder ingrijpend en daardoor ook minder kostbaar. En het belangrijkste van alles: je voorkomt heel veel menselijk leed!”

Communicatie en kwaliteiten

Ook tijdens de praktische fase van Kamers met Kansen was er veel afstemming tussen LINK en Includio Hollands Kroon. “Zo spraken we bijvoorbeeld over onze taken en

verantwoordelijkheden en beschreven we samen de doelgroep. Als samenwerkingspartners overlapt ons werkgebied elkaar. Dat is soms even zoeken, want waar liggen bepaalde verantwoordelijkheden? Maar het betekent ook dat we heel makkelijk ondersteuning kunnen op- en afschalen. Gelukkig hebben we een goede onderlinge communicatie, en kennen we elkaars aanbod en kwaliteiten.”

Uiteraard blijven er altijd wensen. Hein: “We zouden als LINK graag willen groeien om nog meer jongeren te kunnen ondersteunen en wijkteammedewerkers verder te ontlasten. Daarnaast zouden we graag meer tijd hebben om samen te sparren over de ontwikkelingen binnen de jongerencultuur. Bij jongeren gaat alles snel. Daar moet je direct op inspelen. Door middel van een werkgroep willen we ons aanbod nog meer jongerengericht ontwikkelen. Denk aan drugsvoorlichting gecombineerd met virtual reality. Tof, toch? Als je voorlichting voor en ondersteuning aan jongeren kunt koppelen met ‘leuk’, dan ben je een heel eind.”

“Bij jongeren gaat alles snel. Daar moet je direct op inspelen. Door middel van een werkgroep willen we ons aanbod nog meer jongerengericht ontwikkelen”

3 ONZE ORGANISATIE

In de voorgaande rapportage meldden we de herinrichting van onze organisatie. Wijkteammedewerkers zitten nu dicht bij hun directe collega's. Zo hebben zij meer contact met elkaar, waardoor ze vaker informatie uitwisselen, beter weten wat er in de wijk speelt en nog wijkgericht bijdragen aan de ondersteuning van inwoners. Een voortvloeisel hieruit is dat ze aanwezig zijn bij verschillende markten en beurzen in de wijk. Naast wijkgericht werken, vinden we het belangrijk dat de kennis van onze hbo-geschoolede medewerkers up-to-date is. Daartoe zijn alle SKJ-trainingen voor onze wijkteammedewerkers jeugd afgelopen kwartaal afgerond. Al onze werknemers zijn voor de komende vijf jaar gecertificeerd.

Handboek werkprocessen

In onze vorige rapportage gaven we al aan dat we hard werken aan een handboek met werkprocessen. Dit doen we om de werkzaamheden van onze wijkteammedewerkers zo eenduidig en efficiënt mogelijk in te richten. Ten behoeve van de klant bieden we medewerkers meer structuur en borgen we onze kwaliteit.

Het werkproces van onze wijkteammedewerkers bestaat, zoals eerder vermeld, uit vier deelprocessen. Momenteel stroomlijnen we het onderdeel 'onderzoek naar en besluitvorming over de ondersteuning aan de klant'. Onze projectmedewerker heeft met de wijkteammedewerkers jeugd en Wmo geïnventariseerd welke stappen zij zetten binnen dit deelproces. Er bleken kleine nuances te zijn in de manier van werken. Dit hoort

uiteeraard bij een organisatie in ontwikkeling, maar is van belang om aan te pakken. We doorlopen nog een aantal stappen om uiterlijk einde van dit jaar tot een nieuw handboek te komen. Tijdens het stroomlijnen van onze werkprocessen komen we gaandeweg zaken tegen die van belang zijn om aan te pakken. We hebben er onder meer voor gezorgd dat informatie over klanten op een eenduidige manier in ons registratiesysteem 'Suite4Sociale Regie' wordt gezet. Ook is het format van het ondersteuningsplan gebruiksvriendelijker ingericht. Er zijn werkafspraken op papier gezet over het gebruik van een dergelijk plan. Wanneer maak je er bijvoorbeeld zelf een en wanneer gebruik je het plan van een samenwerkingspartner? Door het stroomlijnen van al onze processen creëren we duidelijkheid voor onze medewerkers en klanten.



Algemene Verordening Gegevensbescherming

Sinds 25 mei is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht. Het afgelopen jaar namen we onze omgang met privacygevoelige informatie van klanten nog eens kritisch onder de loep. Bij Includio Hollands Kroon was de klant al leidend bij het vastleggen en delen van persoonlijke informatie. Je kunt immers alleen spreken van zelfredzaamheid en eigen regie wanneer je mét een klant in plaats van óver een klant praat. Toch hebben we de afgelopen periode stevig ingezet op (vernieuwde) bewustwording bij onze wijkteammedewerkers. Door middel van nieuwsbrieven en lunchbijeenkomsten hebben we de aangescherpte regelgeving bij hen onder de aandacht gebracht. Na een goede voorbereiding is de invoering van de nieuwe regelgeving dan ook soepel verlopen. Er is een duidelijk verwerkingsregister, onze medewerkers zijn zich nog bewuster van de privacyregels en ze weten bij wie ze terecht kunnen met vragen omtrent privacy en veiligheid.

In samenwerking met de gemeente Hollands Kroon hebben we onze verwerkersovereenkomst aangescherpt, een laatste stap in het aanscherpen van onze werkwijze rondom

privacy. Voor beide partijen is nu nog duidelijker wie verantwoordelijk is voor de verwerking van welke persoonsgegevens. Omdat we de privacy van onze klanten belangrijk vinden blijven we van tijd tot tijd acties opzetten om medewerkers scherp te houden.

Bezetting jeugd

Landelijk is er een stijging van het aantal aanvragen van jeugdhulp. In Hollands Kroon zien we een bevestiging van dit landelijk beeld. Er komen meer meldingen en hulpvragen binnen voor ondersteuning en hulp aan jongeren. De werkdruk voor onze wijkteam-medewerkers jeugd neemt hierdoor toe. Afgelopen kwartaal zijn er verschuivingen geweest in onze personele bezetting die niet helpen bij het verlichten van deze druk. Onlangs zagen we een piek in het aantal meldingen voor jeugdhulp, waardoor in het afgelopen kwartaal de opstart van sommige ondersteuningstrajecten iets langer duurde dan het gestelde aantal dagen. Dit kwartaal hebben we dan ook stevig ingezet op het aannemen van nieuwe medewerkers. De afgelopen periode startten twee nieuwe medewerkers. In augustus starten wederom twee nieuwe

medewerkers. Momenteel zoeken we nog naar de invulling van twee fte. In de tussentijd beoordelen we alle binnenkomende aanvragen op urgentie om escalatie van problemen te voorkomen.



WAT HEBBEN WE BEREIKT?

- Verder stroomlijnen werkprocessen
- Organisatie voldoet aan eisen AVG
- bezig met het aannemen nieuwe medewerkers jeugd



VOORUITBLIK

- Handboek werkprocessen afronden einde jaar
- Blijven sturen op privacy klant
- Volledige bezetting medewerkers jeugd

4 KRITISCHE PRESTATIE-INDICATOREN (KPI'S)

In het tweede kwartaal van 2018 is voor een aantal KPI's onderzoek uitgevoerd. Het partnertevredenheidsonderzoek (KPI 3 & 10) heeft wederom plaatsgevonden en de reactietijden van de wijkteams zijn weer bijgehouden (KPI 1). Voor de overige KPI's is in de bijlage van dit verslag te lezen hoe we deze verder hebben ontwikkeld in de afgelopen periode en welke acties zijn ondernomen om onze prestaties op de betreffende onderwerpen te verbeteren.

Reactiesnelheid stabiel

In het tweede kwartaal van 2018 werd gemiddeld genomen binnen 1,4 werkdagen contact opgenomen met de inwoner die een melding had gedaan. De gemiddelde reactietijd ligt hiermee gelijk aan het voorgaande kwartaal. In 93% van de meldingen is er binnen 6 werkdagen na de melding contact geweest met de melder.

Waardering door ketenpartners overwegend positief

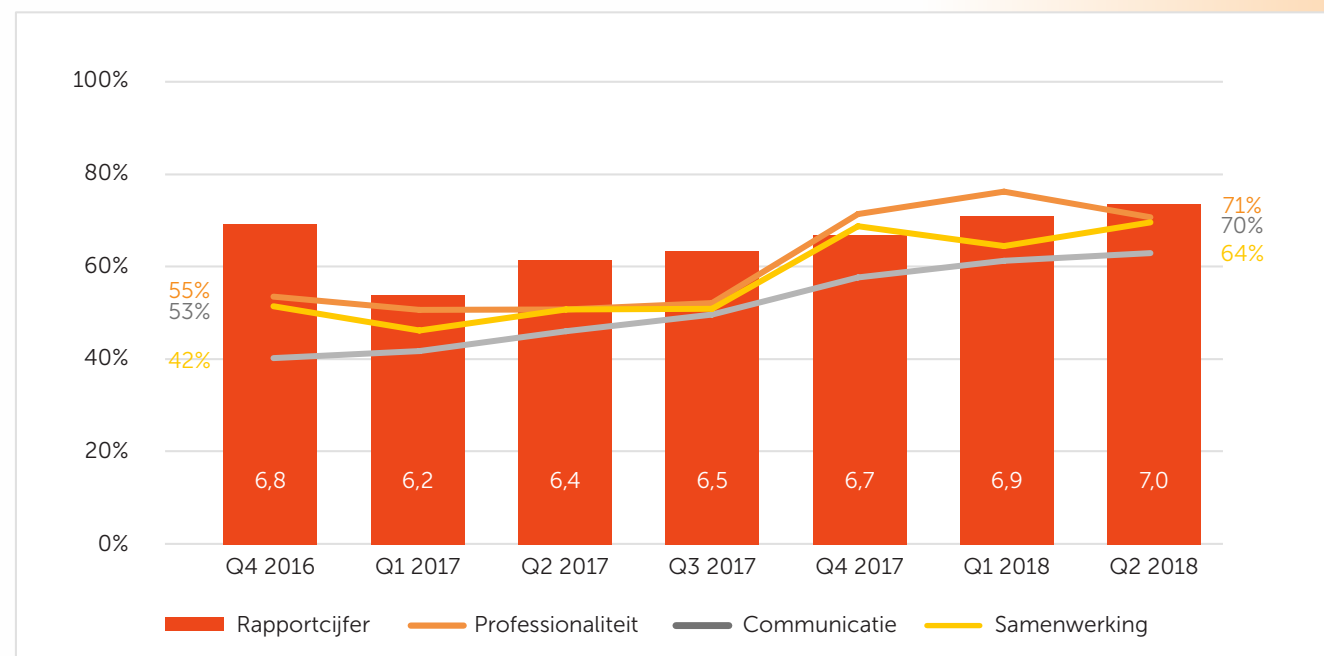
De samenwerking met Includio Hollands Kroon wordt in het afgelopen kwartaal door de (keten)partners gewaardeerd met een 7,0 en ligt daarmee weer hoger dan het voorgaande kwartaal (6,9) en ruim boven het niveau van een jaar geleden (6,4). 87% van de (keten) partners geeft Includio Hollands Kroon een voldoende.

Op alle aspecten van de dienstverlening - professionaliteit, communicatie en samen-

werking - scoort Includio Hollands Kroon significant beter dan in hetzelfde kwartaal een jaar geleden. Zo geeft 64% van de ketenpartners aan dat de medewerkers duidelijk communiceren terwijl dit in het tweede kwartaal

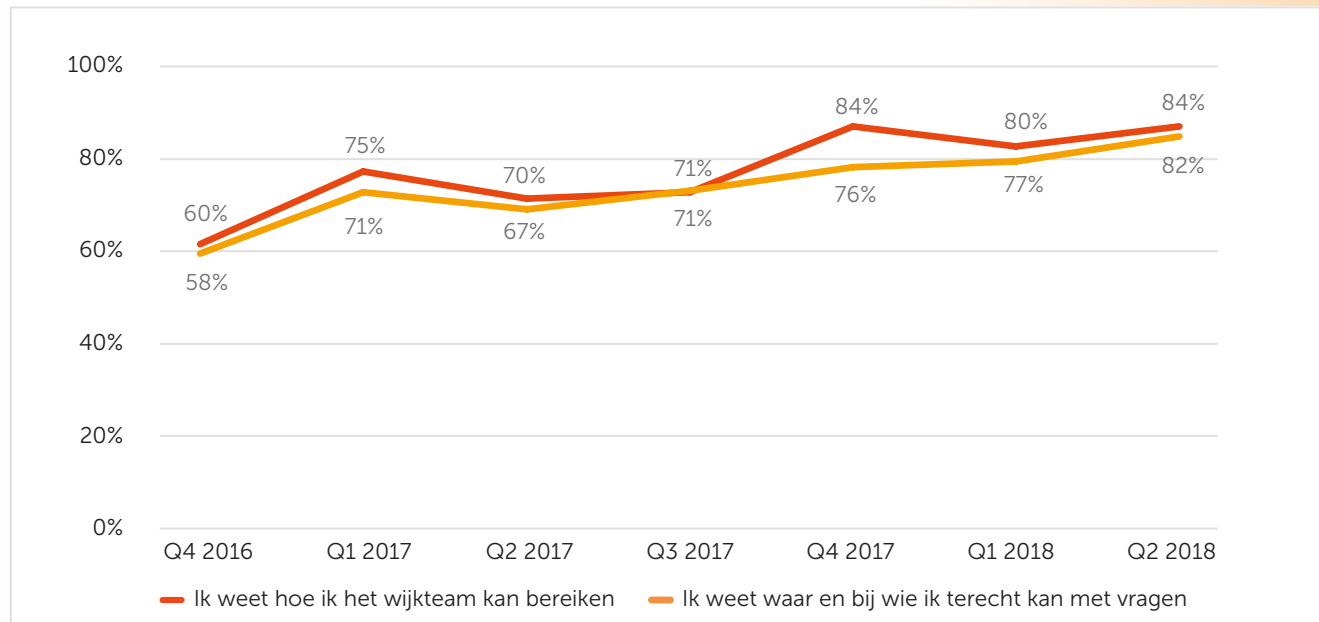
van 2017 nog minder dan de helft (48%) betrof. Om de samenwerking te verbeteren hebben er onder andere verscheidene bijeenkomsten plaatsgevonden en wordt maandelijks een nieuwsbrief gedeeld met de ketenpartners.

Partnertevredenheid (KPI 10)





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



Partners vinden Includio Hollands Kroon steeds gemakkelijker

Onder de professionals en ketenpartners geeft 82% aan te weten waar men terecht kan met vragen. Het aantal partners dat aangeeft te weten hoe men het wijkteam kan bereiken ligt op 84%. Het kennisniveau omtrent bereikbaarheid ligt hiermee ruim boven het niveau van de start van de samenwerking (respectievelijk 58% en 60%).

In het afgelopen kwartaal heeft Includio Hollands Kroon een nieuwe informatiefolder uitgebracht en is er een Facebookpagina gelanceerd zodat informatie over Includio Hollands Kroon nog makkelijker te vinden is voor zowel (keten)partners als inwoners van Hollands Kroon.

5 BLIK OP FINANCIËN

De afronding van de financiële jaarverantwoording stond in dit kwartaal centraal. Het tweede kwartaal stond net als in 2017 in het teken van de afronding van de financiële verantwoording over het voorgaande jaar. Zo speelt de stijgende vraag naar jeugdzorg hierin een belangrijk rol. Ook stond het tweede kwartaal in het teken van de afsluiting van de DBC-systematiek.

Administratie

Per 1 januari 2018 is de DBC-systematiek afgeschaft. Tijdens de afsluiting van deze systematiek bleek er achterstallig administratief werk te zijn bij de zorgaanbieders. Ook werd de overgang gebruikt om nieuwe indicaties aan te vragen via het overgangssysteem. Dit was niet de bedoeling en hierdoor was er voor de administratie extra uitzoekwerk en verstrekkingen. Dit leverde achterstanden op. Deze achterstanden zijn aan het einde van het kwartaal opgelost.

Jaarcijfers 2017

Ondanks substantiële extra financiering vanuit de gemeente Hollands Kroon, kent 2017 een tekort. Door de stijgende vraag naar jeugdzorg, een trend die landelijk zichtbaar is, hebben wij niet de specialistische zorg kunnen afbouwen, zoals wij gepland hadden. Ook zijn de personeelskosten sterk gewijzigd: om onze organisatie te starten hebben we in 2016 veel

gebruik gemaakt van ingehuurd personeel. Eind 2017 hebben wij veel personeel overgenomen en zijn de kosten, ondanks de uitbreiding van het wijkteam (van 25 naar 41 FTE), gedaald.

Continuïteit gewaarborgd

Een duurzame voortzetting van de bedrijfsuitoefening is mogelijk, mede door de groepsstructuur (Incluzio Hollands Kroon is een 100% dochter van Radar Incluzio) en wijze van financiering. De continuïteit voor 2018 is dan ook gewaarborgd. Zo nodig zal Radar Incluzio aanvullende financiering

verstrekken voor de operationele bedrijfsvoering.

Risico's

Voor 2018 is een financieel tekort wederom een risico. Zoals ook in 2017, zorgt de aanhoudende financiële krapte voor veel financiële discussies in plaats van inhoudelijke discussies. Wij stellen alles in het werk om met onze belangrijkste partners en de gemeente goede afspraken te maken zodat de discussies weer verschuiven naar de inhoud. De focus op het duurzaam verbeteren van de eigen regie en zelfstandigheid blijft voorop staan.

	2017	2016 (half jaar)
Opbrengsten	14.971.845	6.083.449
Inkopen zorg	11.768.584	4.564.411
Personeelskosten	3.575.412	2.037.698
Overige kosten	381.025	202.777
Resultaat (negatief)	(753.176)	(721.437)

Aantal unieke klanten

Hieronder ziet u het overzicht van ons totaal aantal klanten, onderverdeeld naar Jeugd, Wmo-begeleiding en Wmo-voorzieningen. Ook in 2018 zien we een verdere stijging van het aantal klanten. In de Jeugd lijkt de stijging wat af te zwakken (6% stijging t.o.v. begin 2017). Per saldo is de stijging vooral het effect van klanten die door het wijkteam worden begeleid, en daalt het aantal uitstaande indicaties. Helaas leidt dit (nog) niet tot dalende kosten in de jeugdondersteuning door een toename van klanten. Bij Wmo-begeleiding zien we een toename van 15% ten opzichte van begin 2017. De stijging wordt volledig opgevangen door het wijkteam, daarnaast wordt veel geïndiceerde zorg afgebouwd naar ondersteuning door het wijkteam of de basisvoorzieningen. Wmo-voorzieningen stijgt net als Wmo-begeleiding sterk, in totaal met 13% t.o.v. begin 2017. Dit is bij uitstek een categorie waar veel ouderen geholpen worden, dit lijkt dan ook het effect van langer thuis wonen en vergrijzing.

Aantal unieke klanten	jan 2018	feb 2018	mrt 2018	apr 2018	mei 2018	jun 2018
Jeugdzorg	824	858	871	880	886	894
Wijkteam	313	324	314	314	307	299
Indicaties	511	534	557	566	579	595
Wmo-begeleiding	345	346	351	363	352	340
Wijkteam	200	203	216	237	237	224
Indicatie	146	142	134	126	115	116
Wmo-voorzieningen	1.189	1.200	1.209	1.228	1.243	1.231

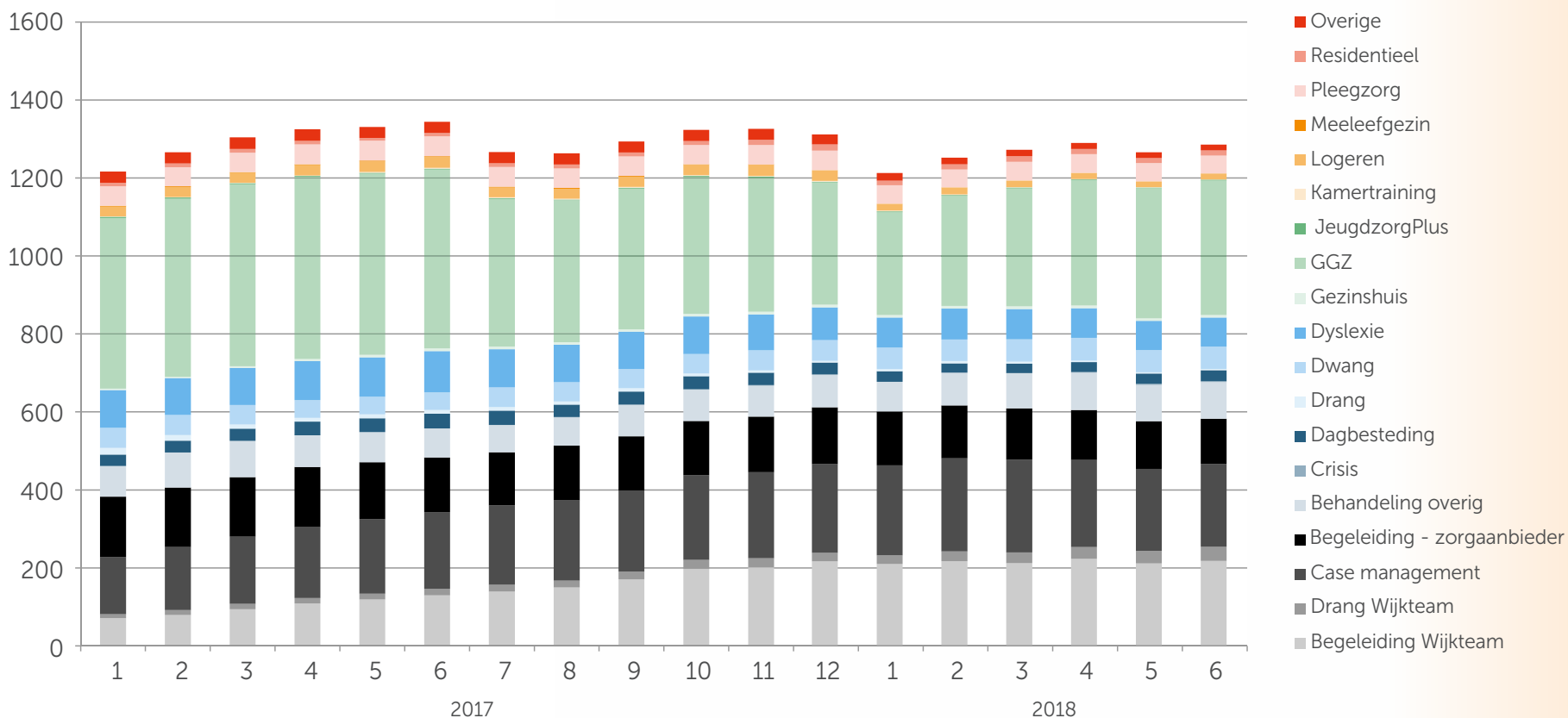


Ondersteuning Jeugd

Hieronder vindt u een overzicht van het totaal aantal klanten Jeugd en het type ondersteuning dat zij ontvangen. Hierin is de stijging van het aantal klanten voor het wijkteam duidelijk zichtbaar. De daling bij GGZ is (deels)

veroorzaakt door het opschonen van gegevens: door de veranderende financierings-systematiek zijn alle oude trajecten in 2017 afgesloten. Tenslotte zien we stijging bij het aantal residentiële klanten, het heeft onze prioriteit om juist dat te laten dalen.

Ondersteuning Jeugd

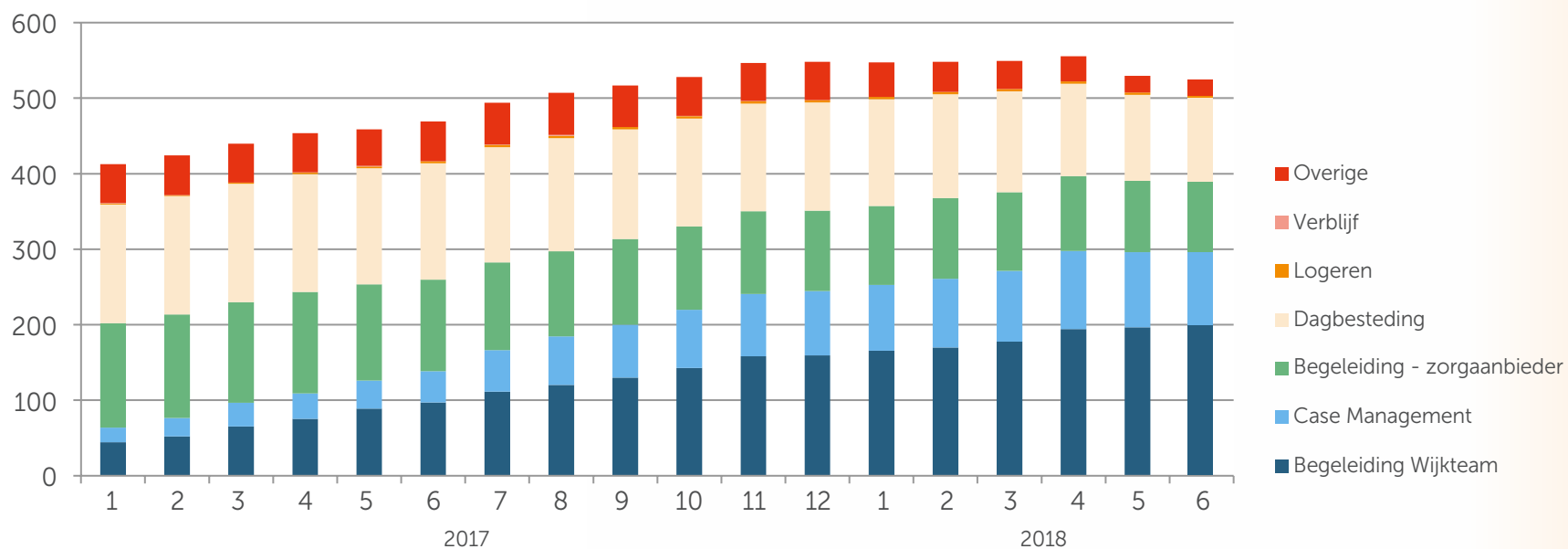


Ondersteuning Wmo-begeleiding

Bij Wmo-begeleiding is ook stijging zichtbaar van het aantal klanten dat door het wijkteam wordt begeleid. De daling van het aantal begeleidingsindicaties is hier een direct effect

van. Daarnaast zien we de afschaling van het aantal dagbestedingsindicaties door onder andere de vrij toegankelijke ontmoet plekken van de Doet en Ontmoet.

Ondersteuning Wmo-begeleiding

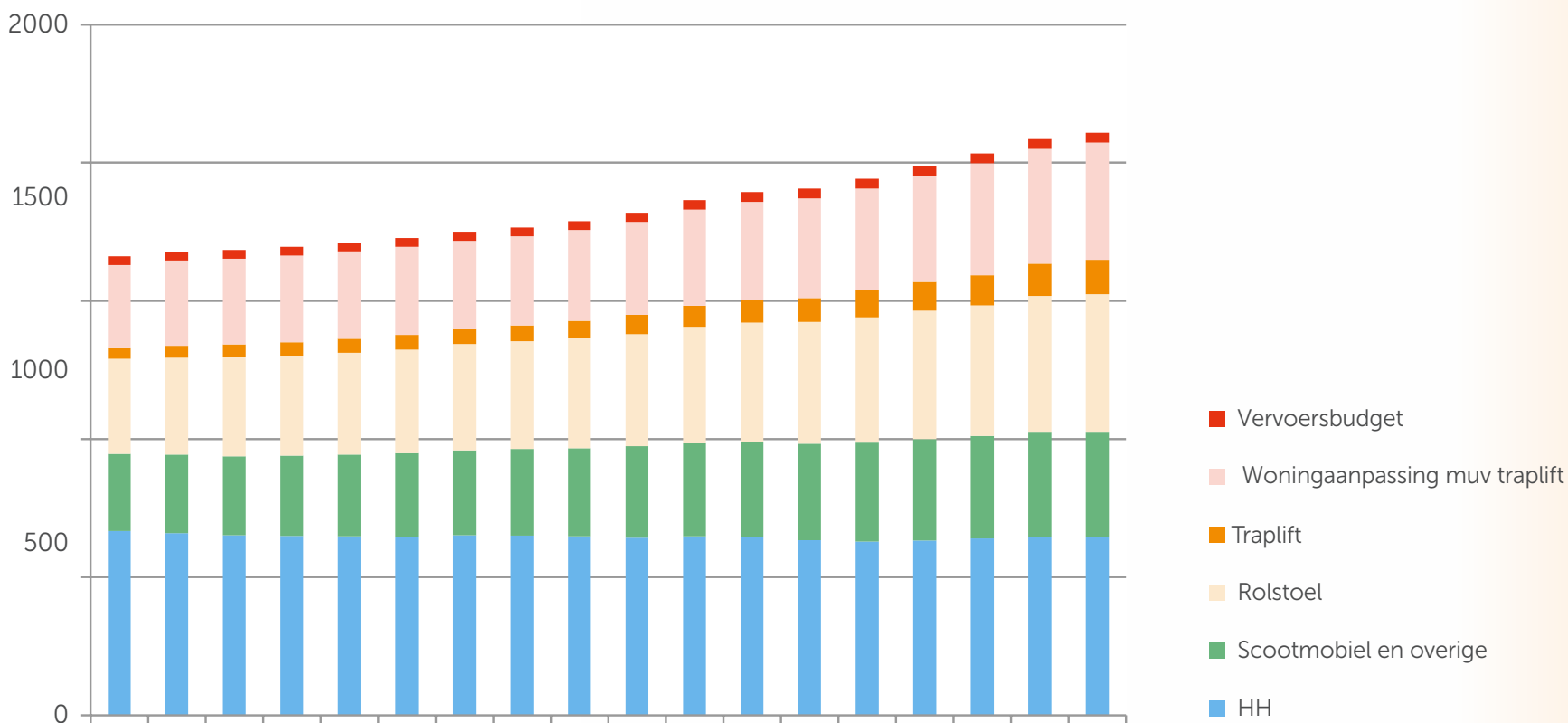


Ondersteuning Wmo-voorzieningen

Bij de voorzieningen zien we een lichte daling bij het aantal klanten met huishoudelijke hulp, aan de andere kant zien we een grote stijging bij het aantal vervoersvoorzieningen (met


name voor de rolstoelen en scootmobielen) en de woningaanpassingen (trapliften en andere aanpassingen). Deze stijgende trend past in de trend waar mensen langer zelfstandig thuis blijven wonen in combinatie met vergrijzing.


Ondersteuning Wmo-voorzieningen




Overzicht van alle KPI's Q2 2018

 **KPI 1** - Elke inwoner uit Hollands Kroon die met een vraag bij het wijkteam komt, krijgt in 2016 binnen 8 werkdagen passende ondersteuning*, binnen 6 werkdagen in 2017 en binnen 5 werkdagen in 2018.

 **Onderzoek** - De reactietijden zijn 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 inwoner die een melding heeft gedaan. De gemiddelde reactietijd ligt hiermee gelijk aan het voorgaande kwartaal. In 93% van de meldingen is er binnen 6 werkdagen na de melding contact geweest met de melder.

 **Acties** - Sinds de Bureaudienst - voor zowel Wmo als Jeugd - is in alle gevallen geprobeerd direct contact op te nemen met de inwoner nadat er een melding is gedaan. Hierdoor is de totale reactiesnelheid gedaald. Deze werkwijze zal worden voortgezet zodat hulpbehoevende inwoners zo snel mogelijk antwoord krijgen op hun vraag of inzicht krijgen in (de duur van) het proces dat zal volgen. Tegenwoordig is het mogelijk om de reactietijden uit te kunnen lezen aan de hand van de data die in de S4SR wordt ingevoerd. Momenteel loopt er echter nog een proefperiode waarin de werkwijze van de medewerkers van Inluzio Hollands Kroon zal worden aangepast zodat er valide gegevens uit de S4SR kunnen worden gegenereerd die de werkelijke handelingen van de wijkteammedewerkers weerspiegelen.


 **Onderzoeksplanning 2018** - Wanneer valide data uit de S4SR kan worden uitgelezen zullen deze cijfers zowel maandelijks als per kwartaal beschikbaar zijn. Indien 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** - Includio Hollands Kroon heeft, om meer gericht inzicht te krijgen in de effectiviteit van de ondersteuning onder alle klanten, in het afgelopen jaar stappen gezet 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 zal in 2018 in ieder geval het CEO weer worden uitgevoerd waarin middels een steekproef de ervaren effectiviteit van de ondersteuning wederom in kaart zal worden gebracht.

 **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 en 90% in 2018.

 **Onderzoek** - Door West Insights is een online enquête uitgestuurd naar professionals en ketenpartners (n=28).

 **Score & interpretatie** - Onder de professionals en ketenpartners geeft 82% aan te weten waar men terecht kan met vragen. Het aantal partners dat aangeeft te weten hoe men het wijkteam kan bereiken ligt op 84%. Het kennisniveau omtrent bereikbaarheid ligt hiermee significant hoger dan tijdens de start van de samenwerking (respectievelijk 58% en 60%).

 **Acties** - In het Q2 2018 heeft Includio Hollands Kroon een nieuwe informatiefolder uitgebracht en is er een Facebookpagina gelanceerd zodat informatie over Includio Hollands Kroon nog makkelijker te vinden is voor zowel (keten)partners als inwoners van Hollands Kroon.

 **Onderzoeksplanning 2018** - In Q3 2018 zullen professionals en ketenpartners wederom ondervraagd worden. Later in 2018 zal het volgende CEO in opdracht van de gemeente Hollands Kroon plaatsvinden waarin de klanten weer zullen worden ondervraagd.

 **KPI 4** - We realiseren met onze dienstverlening een positief maatschappelijk effect op 3, jaarlijks vast te stellen, voor Hollands Kroon relevante thema's.

 **Acties & Onderzoeksplanning 2018:**


Aan het einde van het jaar zullen we weer rapporteren 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 jaar beter te sturen op de wensen en behoeften van klanten.

 **Onderzoeksplanning 2018**

In 2018 zal het volgende CEO in opdracht van de gemeente Hollands Kroon plaatsvinden.

 **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 en ontvangen meer klanten ondersteuning vanuit wijkteammedewerkers. Er is ook in 2018 sprake van een toegenomen aantal klanten dat ondersteuning rechtstreeks van Includio Hollands Kroon ontvangt, maar er zijn in het afgelopen kwartaal geen klanten overgenomen van latende partijen.

 **Onderzoeksplanning 2018**


Aangezien de vormgevingsfase reeds is afgesloten en de verwachting is dat er geen grote aantallen klanten meer zullen worden overgenomen van andere organisaties zal er geen tevredenheidsonderzoek meer worden 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 eerder 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


De onderzoeksopzet zal samen met de voorliggende voorzieningen worden geëvalueerd. Op basis van die evaluatie zal worden bepaald in welke vorm het functioneren van het voorliggend veld in 2018 gaat worden gemeten.

 **KPI 8** - Medio 2017 hebben inwoners in minimaal 3 verschillende kernen een initiatief genomen dat is gekoppeld aan een concreet probleem dat speelt in die kern en dat binnen een jaar aantoonbaar bijdraagt aan het verminderen van dat probleem.

 **Acties** - In het afgelopen kwartaal hebben nog geen nieuwe burgerinitiatieven plaatsgevonden in Hollands Kroon.

Onderzoeksplanning 2018


Incluzio 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 4 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=28).

 **Score & interpretatie** - De samenwerking met Includio Hollands Kroon wordt in het afgelopen kwartaal door de (keten)partners gewaardeerd met een 7,0 en ligt daarmee weer hoger dan het voorgaande kwartaal (6,9) en ruim boven het niveau van een jaar geleden (6,4). 87% van de (keten)partners geeft Includio Hollands Kroon een voldoende.

Op alle aspecten van de dienstverlening - professionaliteit, communicatie en samenwerking - scoort Includio Hollands Kroon significant beter dan in hetzelfde kwartaal een jaar geleden. Zo geeft 64% van de ketenpartners aan dat de medewerkers duidelijk communiceren terwijl in Q2 2017 nog minder dan de helft (48%) betrof. Daarnaast geeft 71% van de ketenpartners aan de medewerkers professioneel te vinden (Q2 2017: 52%) en is 70% tevreden over de samenwerking (Q2 2017: 52%).

 **Acties** - Om de samenwerking te verbeteren hebben er weer verscheidene bijeenkomsten plaatsgevonden en wordt er maandelijks een nieuwsbrief gedeeld met de ketenpartners.

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



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.