

INLUZIO
HOLLANDS
KROON.

JAARVERSLAG
INLUZIO HOLLANDS KROON
2017



DE ZORG EN ONDERSTEUNING IN HOLLANDS KROON

ALTIJD DICHTBIJ





“afgelopen jaar was er ruimte voor het aangaan en verdiepen van samenwerkingsrelaties”

Samenwerking en verbinding, dat is waar het bij Includio Hollands Kroon in 2017 om draaide. Samenwerking tussen onze organisatie en onze opdrachtgever: de gemeente Hollands Kroon. Samenwerking met en tussen ketenpartners, en bovenal samenwerking en verbinding met de inwoners van de gemeente Hollands Kroon. Lag in 2016 de focus op de continuïteit van zorg aan inwoners, afgelopen jaar was er ruimte voor het aangaan en verdiepen van samenwerkingsrelaties.

De bijeenkomst van wijkteammedewerkers en gemeenteraadsleden was voor ons een belangrijk moment. Omdat er verschillende vragen leefden onder raadsleden, namen wij in het vierde kwartaal van het jaar het initiatief tot deze bijeenkomst. Ons doel was laten zien wie we zijn en transparantie over onze werkwijze. De samenkomst vond plaats bij een van de Doet en Ontmoet-groepen. In een informele setting kwamen er leuke en interessante gesprekken op gang.

Ook in de samenwerking met onze ketenpartners vonden belangrijke ontwikkelingen plaats. Tijdens onze ketenpartnerborrel in september zagen we een verschuiving

van kennismaken naar de versteviging van samenwerkingsrelaties. Draaide het in 2016 vooral om een eerste kennismaking, nu was er herkenning en werden er veel inhoudelijker onderwerpen besproken. Door deze nieuwe dynamiek weten wijkteammedewerkers en ketenpartners elkaar steeds beter te vinden bij de uitvoering van hun werk.

Als opdracht vanuit de Jeugdwet, én om de samenwerking met onze klanten te verstevigen, startten we de vorming van een klantenraad. We zetten in op een vertegenwoordiging van jeugd en Wmo. Naar aanleiding van een vacature werden er diverse selectiegesprekken gevoerd. Inmiddels hebben we een raad samengesteld van inwoners met een sterke signalerende functie binnen de gemeente. Sommige van hen zijn ervaringsdeskundige. Komend jaar zullen zij ons ondersteunen bij de verbetering van onze dienstverlening. Met hun input kunnen wij onze samenwerkingsverbanden verder verdiepen en verstevigen.

Janneke Smink, sociaal ondernemer

1 ONZE KLANTEN

Onze ondersteuning en zorg dicht bij de klant vormgeven, dat is ons doel. Hiertoe verkleinden we afgelopen kwartaal wederom de afstand tussen onze wijkteammedewerkers en de inwoners van de gemeente Hollands Kroon. Doordat we onze ondersteuning dicht bij de klant vormgeven, zien we wat er speelt in de kernen en zijn we vanaf het begin betrokken bij hulpvragen. Dit uitte zich onder meer in een toename van klanten, uitbreiding van nieuwe Doet en Ontmoet-groepen, de vormgeving van school maatschappelijk werk en de opzet van een klantenraad.

Laagdrempelig en dichtbij

Wat doet het wijkteam? Wie is het wijkteam? En waar kan ik ze vinden? Met enige regelmaat kregen wij - van zowel klanten als partners - deze vragen. Voor ons een duidelijk signaal om dit aan te pakken. We willen immers laten zien dat we laagdrempelig en dicht bij de mensen werken. Daarom hebben we twee nieuwe posters ontwikkeld. De een laat zien met welke vragen inwoners terecht kunnen bij het wijkteam van Includio Hollands Kroon. De ander geeft aan hoe de bereikbaarheid van het wijkteam geregeld is. Het wijkteam heeft momenteel op drie locaties inloopsprekuren: Hippolytushoef, Nieuwe Niedorp en Middenmeer. De posters zijn deels verspreid, op belangrijke plekken in de kernen, onder meer bij huisartspraktijken. In 2018 zullen ze op meer plekken in de kernen zichtbaar zijn.

Doet en Ontmoet-groepen

In Wieringerwaard en Den Oever startten afgelopen kwartaal twee nieuwe Doet en Ontmoet-groepen. Eerder dit jaar openden al drie Doet en Ontmoet-groepen in Hippolytushoef, Anna Paulowna en Nieuwe Niedorp. Het initiatief voor de groepen komt vanuit het project 'Samen Meedoen' van Woonzorggroep Samen en Wonen Plus Welzijn. Het project wordt door ons gefinancierd. Steeds meer inwoners weten de Doet en Ontmoet-groepen te vinden. Hier zijn we blij mee. De groepen zijn voor ons een mooie manier om ondersteuningsvragen van mensen op te pikken en mogelijke problemen in een vroeg stadium met elkaar aan te pakken. Daarnaast geeft het ons gelegenheid om bewoners te activeren en bijvoorbeeld eenzaamheid tegen te gaan. De nieuwste Doet en Ontmoet-groepen

HET WIJKTEAM
VOOR ALLE VRAGEN WAAR U ZELF NIET MEER UIT KOMT

Het lukt mij niet meer om het huis schoon te maken, kunnen jullie mij hierbij ondersteunen?

De drempel in mijn woning is te hoog, kunnen jullie mij helpen bij woningaanpassingen?

Ik zit niet lekker in mijn vel, kan ik met jullie hierover praten?

Ik wil graag ondersteuning bij de invulling van mijn dag, kan ik dat samen met het wijkteam gaan invullen?

Mijn kind is autistisch, kan ik bij jullie specialistische zorg aanvragen?

Ik heb een vraag over de opvoeding van mijn kind, kan ik bij het wijkteam terecht?

Mijn kind heeft speciaal onderwijs, kan zij vervoer krijgen van huis naar school?

Contact?
WEBSITE www.hollandskroon.nl
BEL 088 - 321 50 00
AFSPRAAK
Het wijkteam neemt contact met u op

DE ZORG EN ONDERSTEUNING IN HOLLANDS KROON
ALTIJD DICHTBIJ

INCLUZIO
HOLLANDS
KROON.

vinden plaats op dinsdagmiddag in De Oude School, een dorps huis in Wieringerwaard, en op maandagmiddag in het Vikingschip, een cultureel centrum in Den Oever. Qua locaties zoeken we naar een goede spreiding in de regio, zodat de groepen voor veel mensen goed bereikbaar zijn. We maken gebruik van laagdrempelige, open inlooplocaties, waar



inwoners van de gemeente al komen. Zo vindt het wijkteam makkelijk aansluiting met de mensen uit de dorpen.

Bij een Doet en Ontmoet-groep is vaak een medewerker van het wijkteam aanwezig, met wie mensen in gesprek kunnen. Onze medewerker sluit aan bij de activiteiten van de groep. Hij of zij pikt zo signalen en behoeften van inwoners uit de gemeente op en kan mensen, wanneer zij daar open voor staan, ideeën en suggesties meegeven. Momenteel bestaat het publiek van de groepen vooral uit ouderen. We willen de Doet en Ontmoet-groepen in 2018 meer onder de aandacht van jongeren brengen. Onze partners in het voorveld – LINK Jongerenwerk, scholen, de GGD – zullen jongeren meer bij de Doet & Ontmoets betrekken. Ook zullen onze wijkteammedewerkers Jeugd jongeren meer op de groepen attenderen.

Wijkteammedewerkers op basisscholen

Incluzio Hollands Kroon onderzocht dit jaar samen met het Samenwerkingsverband Passend Onderwijs - waarin de 28 basisscholen verenigd zijn - hoe de samenhang tussen zorg en ondersteuning thuis en het basis-onderwijs beter kan. Het doel was om op

een laagdrempelige manier voor ieder gezin toegankelijk te zijn, zodat als er vragen zijn of als het even niet helemaal lukt, we in een vroeg stadium ondersteuning kunnen bieden. Belangrijk is dat de ouders en het kind zelf, eventueel met wat hulp, weer verder kunnen. Goede afstemming tussen ouders, school en andere ondersteuning is hierbij van belang. Samen kwamen we tot de conclusie dat het integreren van het schoolmaatschappelijk werk in het wijkteam, de beste manier is om dit te realiseren.

Vanaf het schooljaar 2017-2018 is aan elke basisschool in de gemeente Hollands Kroon een wijkteammedewerker verbonden. Hij/ zij is een vast dagdeel per week aanwezig op de school. Zo leren ouders, docenten en leerlingen de wijkteammedewerker goed kennen. Bij vragen over opgroeien en opvoeden kunnen zij direct een beroep op hem/haar doen. Ouders, leerlingen en docenten nemen en behouden hiermee zelf de regie. Of het nu gaat om een kind dat in bed plast, of over problemen tijdens een echtscheiding. Voor kinderen werkt het positief wanneer zij op school dezelfde ondersteuning krijgen als in hun thuissituatie. De aanwezigheid van het wijkteam op de scholen werpt zijn

vruchten af. Ouders, maar ook leerkrachten weten de wijkteammedewerkers te vinden voor vragen met betrekking tot opgroeien en opvoeden. Onder andere het aantal contactmomenten, het aantal vragen en het soort vragen die hieruit voortvloeien, worden gemeten en beschreven. Een eerste interpretatie van de gegevens laat een duidelijke stijging aan contacten zien ten opzichte van de start. In het eerste kwartaal van 2018 staat een evaluatie gepland.

Klantenraad

De opzet van een klantenraad is enerzijds een verplichting vanuit de Jeugdwet. Uiteraard zorgen wij er als professionele organisatie voor dat we aan deze eis voldoen. Anderzijds zien we met de oprichting van een klantenraad de kans om nog dichter bij onze inwoners te zijn en het contact met hen te verstevigen. In samenwerking met Xpeditie stelden we afgelopen kwartaal een profiel op om leden te werven. Inmiddels hebben we zeven inwoners van de gemeente Hollands Kroon uitgenodigd om zitting te nemen in onze klantenraad. We zochten gericht naar inwoners, die proactief met ons mee willen denken over onze dienstverlening. De samenstelling van

onze klantenraad is heel divers: mannen en vrouwen van verschillende leeftijden met een uiteenlopende achtergrond. Zes van hen zijn klant of ouder van een klant. Een van de leden is werkzaam bij een zorgaanbieder. Samen vertegenwoordigen zij de vier wijken van Hollands Kroon. Ons doel is dat de klantenraad actief signalen ophaalt vanuit de kernen, zodat wij ons aanbod kunnen verbeteren en aanscherpen. Inwoners van de gemeente weten uit eerste hand wat er goed gaat in hun leefomgeving en welke zorgen er leven. Weten mensen ons te vinden? Waar hebben inwoners behoefte aan? En voldoen wij aan die behoeften? Of kunnen we bepaalde zaken beter invullen? De klantenraad zal een keer per vier tot zes weken bij elkaar komen en ons gevraagd en ongevraagd adviseren op het gebied van jeugd, én bij Wmo-vraagstukken. Komend jaar krijgen alle deelnemers een training over het sociaal domein. Daarnaast zullen we met elkaar het takenpakket van de raad vaststellen.

Klachten/bezwaren

We ontvingen tijdens het vierde kwartaal vier klachten van klanten. Een klacht ging over onze bejegening en onze werkprocessen.

“Inwoners van de gemeente weten uit eerste hand wat er goed gaat in hun leefomgeving en welke zorgen er leven”

Deze klacht is nog in behandeling. Twee klachten gingen over onze communicatie met ouders in scheiding. Een van de ouders voelde zich ongelijk behandeld. Deze ouders begeleidden wij naar de bescherm tafel (Raad voor de Kinderbescherming). De laatste klacht kwam van een klant die onaangekondigd bezoek kreeg naar aanleiding van een melding bij de OGGZ. Ook deze klacht werd naar volle tevredenheid afgehandeld. Daarnaast ontvingen we twee klachten van zorgaanbieders. Beide hadden te maken met

onduidelijkheden in onze routing. Met beide klagers zijn onze werkprocessen uitvoerig en naar tevredenheid aan beide kanten besproken. We zien dat een goede communicatie heel belangrijk is bij het voorkomen en oplossen van klachten. We focussen ons daarom op het nog nauwkeuriger en duidelijker uitleggen van onze procedures en routes, zowel aan klanten als aan zorgaanbieders. Dit begint uiteraard met een goede instructie van onze medewerkers. Hier steken we veel tijd en energie in. Zo geven we presentaties tijdens lunchbijeenkomsten en schrijven we informatieve stukjes in onze nieuwsbrieven.

Nieuwe Privacywetgeving

Per mei 2018 vervangt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). De AVG is een Europese wet, met aangescherpte privacyregels. Om aan de nieuwe privacy-eisen te voldoen, moet een aantal van onze werkprocessen aangescherpt worden. Om deze ontwikkeling in goede banen te leiden en ons goed voor te bereiden, is er in het vierde kwartaal van dit jaar vanuit Includio een projectteam AVG opgezet. Dit team zorgt er ook voor dat Includio



DIT HEBBEN WE BEREIKT

- Nieuwe posters ter ondersteuning van de vindbaarheid van het wijkteam
- Twee nieuwe Doet en Ontmoet-groepen in Wieringerwaard en Den Oever
- Wijkteammedewerkers voeren schoolmaatschappelijk werk uit
- Formatie klantenraad is rond
- Projectteam AVG opgezet en ambassadeurs aangesteld

Hollands kroon goed is voorbereid op de nieuwe wetgeving en dat medewerkers worden bijgeschoold.

Aanpassingen worden besproken met twee ambassadeurs vanuit Includio Hollands Kroon. Deze ambassadeurs laten zich zien in de wijkteams en tijdens lunchbijeenkomsten. Zo zorgen we er samen voor dat én onze processen op tijd op orde zijn én onze medewerkers goed geïnstrueerd zijn. Ook zorgen we ervoor dat de gemeente aangesloten blijft bij dit proces.



VOORUITBLIK

- Verder verspreiden informatieve posters
- Aantrekken jongeren bij Doet en Ontmoet-groepen
- Door ontwikkelen samenwerking met scholen en docenten
- Training sociaal domein voor leden klantenraad en vaststellen takenpakket
- Implementeren aanpassingen werkprocessen m.b.t. AVG.
- Ambassadeurs AVG sluiten regelmatig aan bij lunchbijeenkomsten en in wijkteams om bewustwording te creëren rondom nieuwe regelgeving

Klant vertelt

Rust, reinheid en regelmaat

“Samen met mijn broer het water tegenhouden in de wildwaterbaan, vind ik geweldig”, vertelt Mike Gijzen (35) uit Wieringerwerf. Hij is volop in voorbereiding voor een weekend met zijn familie naar Landal Greenparks. “Spannend. Toch heb ik er veel zin in. Ik ben tien jaar niet op vakantie geweest”. Dat Mike het spannend vindt, is niet zo vreemd. Een jaar geleden zag zijn leven er totaal anders uit.

“Ik ben mijn hele leven gepest”, vertelt Mike. “Dat heeft mijn zelfbeeld flink aangetast. Ik zocht een uitlaatklep om het gepest om te gaan en ging uit emotie eten. Soms wel tien hamburgers op een dag. Mijn leven speelde zich steeds meer online af. Zo gamede ik op sommige dagen wel 20 uur op een dag. Ook ruimde ik mijn kamer niet meer op.” Dat het niet goed kon blijven gaan, bleek toen Mike ernstige klachten kreeg in zijn buik en met spoed naar het ziekenhuis moest. “Het was kantje boord, verschillende organen stopten met functioneren”. Zijn moeder

attendeerde Mike op het wijkteam. “Ik zat diep in de shit en had écht een paar schoppen onder mijn kont nodig.”

Tips en handvatten

Schoppen onder z'n kont geeft Sandra, de wijkteammedewerker die Mike begeleidt, hem niet. Zij onderzocht samen

met Mike wat hij nodig heeft. Wat dat is? “Structuur om rust, reinheid en regelmaat in mijn leven te brengen”, zegt Mike. Sandra biedt een luisterend oor en geeft Mike tips en handvatten. Mike stelde doelen op die hij wilde bereiken: “Ik wil gezonder eten en drinken, afvallen en beter om kunnen gaan



‘Niet alleen praten met een psycholoog, maar ook een praatje met een vriend of vriendin helpt enorm’

met opgekropte frustraties. Daarnaast wilde ik mijn kamer opruimen en netjes houden, want het was een zwijnenstal”. Dit kan niet allemaal in één keer. Sandra begeleidt Mike stap voor stap. Zo bespreken de twee wekelijks hoe het met Mike gaat en hoe hij dingen aanpakt. Sandra: “De eigen regie van Mike staat centraal. Hij bepaalt het tempo en geeft aan welke doelen hij eerst wil werken. Samen hebben we een levenslijn gemaakt om het inzichtelijk te maken. Wat zijn de wensen? En wat heeft hij nodig om zijn doelen te bereiken? Een van de dingen die Mike wil, is het om kunnen gaan met zijn frustraties. Niet alleen praten met een psycholoog, maar ook een praatje met een vriend of vriendin helpt enorm. Samen met Mike werken we nu dus aan het versterken van mijn sociale netwerk”, aldus Sandra.

Opkrabbelen

Inmiddels heeft Mike al flink wat stappen gezet. Zo is hij flink wat kilo’s kwijt, doet hij regelmatig het huishouden, gaat hij naar een psycholoog en praat hij met vrienden. “Ik ben aardig opgekrabbeld, ik heb meer rust en ik ben gemotiveerd om dingen te ondernemen. Het geeft een voldaan en trots gevoel wanneer ik iets heb gedaan, zoals mijn kamer opruimen. Dit zorgt er mede voor dat ik nu structureel aan de slag ga”. Ook Sandra ziet veel verschil met een half jaar geleden. “Mike weet zijn grenzen goed aan te geven. Ook weet hij hoe hij obstakels kan aanpakken. Hij heeft mijn ondersteuning dan ook nauwelijks meer nodig”. Mike: “Ik ben er nog niet. Door de juiste ondersteuning kan ik verder en kan ik nu met een gerust hart van die wildwaterbaan af”.

2 ONZE PARTNERS

We leren onze samenwerkingspartners steeds beter kennen. Hierdoor veranderen en verschuiven zaken. Bespraken we eerder met name financiële kwesties, nu praten we steeds meer over de inhoud en verschuift de focus. We spreken over taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Dit zijn soms lastige, maar zeker boeiende gesprekken. Daarnaast verbinden we partijen in het veld met elkaar. Zorgaanbieders en partners uit het voorliggend veld schuiven bij ons aan tafel en bedenken samen hoe ze hun krachten kunnen bundelen om zo de beste ondersteuning te leveren aan de inwoners van Hollands Kroon.

Samenwerking gemeente

We vinden het belangrijk dat de samenwerking met onze opdrachtgever, de gemeente Hollands Kroon, soepel verloopt. Zo zijn we in gesprek met elkaar over onze partnerschap. Wat houdt deze partnerschap in? En hoe kunnen we deze samenwerking beter tot zijn recht laten komen en de voordelen eruit halen? In het eerste deel van 2018 gaan we ook kijken naar de KPI's, we nemen hier de opmerkingen en de vragen van de gemeenteraad in mee.

De bijeenkomst, die we hebben georganiseerd, tussen wijkteammedewerkers en raadsleden heeft ook geholpen. Door met elkaar in gesprek te gaan in kleine groepjes, leren we elkaar kennen en kunnen ingaan op onze werkwijze.

Samenwerking basisvoorzieningen

Sinds 2017 is Includio Hollands Kroon verantwoordelijk voor de organisatie van diverse basisvoorzieningen. In het begin van het jaar was de samenwerking met de verschillende partijen vooral gericht op kennismaken, informatie-uitwisseling en maken van contractafspraken. Tijdens de tweede helft van het jaar hebben we ingezet op de verdieping van de samenwerking. Voor de wijkteams werden zes aandachtsfunctionarissen basisvoorzieningen aangesteld, die contactpersoon zijn voor de diverse partijen en de kartrekker voor de samenwerking. Wijkteammedewerkers kennen het aanbod van onze partners hierdoor steeds beter. Zij verwijzen klanten vaker naar hen. Zo creëren we met elkaar een sterk functionerend





voorliggend veld, waar inwoners uit de gemeente op een laagdrempelige manier met ondersteuningsvragen terecht kunnen. Dit sluit aan bij onze visie om de regie zo veel mogelijk bij inwoners te laten.

Incluzio Hollands Kroon werkt sinds het vierde kwartaal van 2017 samen met 11 gecontracteerde partijen. Eerder dit jaar waren 12 partijen geselecteerd om de voorliggende zorg uit te voeren. De gemeente nam ons samenwerkingscontract met de GGD over, omdat hun aanbod beter past binnen het al bestaande contract bij de gemeente. Natuurlijk blijft de GGD een belangrijke samenwerkingspartner voor ons. Daarnaast wijzigden onze samenwerkingsafspraken met MEE & de Wering, omdat Incluzio Hollands Kroon sinds schooljaar 2017-2018 het schoolmaatschappelijk werk zelf uitvoert op de basisscholen (zie p.3). MEE & de Wering levert nog wel een aantal diensten aan ons op basis van losse inkoop.

Komend jaar zullen we verder investeren in de samenwerking tussen de verschillende partijen en de wijkteams. Hiertoe trokken we in het vierde kwartaal ontwikkelaar Rebecca Weij aan. Zij zoekt vanaf het einde van het jaar nadrukkelijk de verbinding

tussen de inwoners van de kernen, de partners en de wijkteams. Komend jaar zal zij onder meer met de diverse partijen vier themabijeenkomsten organiseren, gericht op actuele ondersteuningsvragen.

Ketenpartnerborrel

Vorig jaar organiseerden we een ketenpartnerborrel om de start van de samenwerking met onze ketenpartners in te luiden. In 2017 wilden we dit herhalen om de samenwerking te verdiepen en van elkaar te horen waar we een jaar later staan. Tijdens de borrel gingen wijkteammedewerkers in een informele setting in gesprek met ketenpartners, partners uit het voorliggend veld, contractpartners en medewerkers van de gemeente. Dit draagt bij aan het verstevigen van de relaties. Janneke Sminke opende de borrel. Daarna sprak Mary van Gent kort en complimenteuzo namens de gemeente. Natuurlijk waren ook onze wijkteammedewerkers duidelijk herkenbaar aanwezig, zodat alle partners hen konden benaderen met vragen.

Pilot Hulp bij Huishouden

In de gemeente Hollands Kroon was er al thuishulp voor degenen die om medische

redenen hun huishouden zelf (even) niet kunnen bijhouden (Huishoudelijke Hulp 1). Ook was er tijdelijke huishoudelijke ondersteuning om inwoners te ondersteunen hun huishouden zelf weer op de rit te krijgen (Huishoudelijke Hulp 2). In het vierde kwartaal van 2017 startte Inluzio Hollands Kroon een pilot Huishoudelijk Hulp Plus. Lichte ondersteuningstaken, die normaal door onze wijkteammedewerkers werden opgepakt, kunnen nu uitgevoerd worden door een daarvoor getrainde thuishulp. Het gaat om taken als samen met een klant de post openen, de administratie ordenen of een belangrijk telefoontje plegen. De huishoudelijke hulp plus heeft een signalerende functie en is gekoppeld aan een wijkteammedewerker. Bij kritieke signalen schakelt zij de wijkteammedewerker in. Zo zijn we in een vroeg stadium betrokken en kunnen mensen uiteindelijk langer veilig thuis wonen. En per saldo werken we efficiënter. Op dit moment loopt de pilot bij een aantal huishoudens en onderzoeken we welke taken een huishoudelijke hulp plus wel

en niet kan overnemen. In het eerste kwartaal van 2018 volgt een evaluatie van de pilot.

Sociale Herberg

In het laatste kwartaal van 2017 organiseerde Inluzio Hollands Kroon voor de eerste keer een Sociale Herberg (zie uitgelicht, p. 13). Deze bijeenkomst tussen wijkteammedewerkers, samenwerkingspartners en/of klanten, vindt vier keer per jaar plaats, rondom een actueel thema. Iedere keer is een er ander, klein gezelschap aanwezig, waardoor de aanwezigen de diepte in kunnen met elkaar. Het idee achter de Sociale Herberg is het optimaliseren van de samenwerkingsrelaties, waardoor klanten beter en sneller worden geholpen.



DIT HEBBEN WE BEREIKT

- Bijeenkomst wijkteammedewerkers en raadsleden
- Opzet krachtig voorliggend veld
- Positieve ketenpartnerborrel
- Pilot Huishoudelijke Hulp Plus
- Eerste Sociale Herberg



VOORUITBLIK

- Samenwerking met gemeente verder ontwikkelen
- Themabijeenkomsten medewerkers voorliggende voorzieningen en wijkteammedewerkers
- Inhoudelijke samenwerking met ketenpartners verdiepen en uitonderzoeken hoe we de keten samen nog beter kunnen inrichten
- Evaluatie Huishoudelijke hulp plus

Uitgelicht

Sociale Herberg

Tijdens het vierde kwartaal van 2017 organiseerde Includio Hollands Kroon voor de eerste keer een Sociale herberg. Een laagdrempelige bijeenkomst tussen wijkteammedewerkers, samenwerkingspartners en/of klanten rondom een actueel thema. Tijdens deze eerste editie was het thema 'samenwerking'. Wijkteammedewerker Anja was erbij.

"Tijdens een borrel maak je eigenlijk altijd een praatje met de mensen die je al kent", vertelt Anja, "tijdens de Sociale Herberg zit je eens met anderen aan tafel. De Sociale Herberg is zo ingericht dat je op een laagdrempelige manier samenwerkingspartners ontmoet en met elkaar in gesprek gaat over de dingen die in ons werk belangrijk zijn. Je zit met elkaar aan tafel en bespreekt een casus, die vooraf bedacht is. Afgelopen keer was dat een zeer complexe casus, waarbij de inzet en expertise van diverse partijen nodig zijn. Al je tafelgenoten denken mee vanuit hun eigen achtergrond en expertise. Je deelt visies met elkaar, komt op nieuwe ideeën en leert elkaar tussen de regels door meteen kennen."

De Sociale Herberg is ontstaan vanuit de wens om de samenwerking tussen partners te optimaliseren. "Door samen over een casus te

brainstormen, raak je op een ander niveau met elkaar in gesprek. Je leert collega's uit het veld direct kennen, dat is fijn. Je neemt nu eenmaal makkelijker contact op met iemand die je al eens ontmoet hebt. En wanneer je elkaars aanbod goed kent, kun je je klanten beter ondersteunen en goed met hen meedenken over mogelijkheden. Daarnaast kun je inspelen op elkaars werkwijze. Dat is prettig voor de klant."

Bij de eerste Sociale Herberg waren zo'n 50 medewerkers en samenwerkingspartners aanwezig. De bijeenkomst vond plaats in één van de kernen, bij zorgboerderij Dijkgatshoeve. Waar mogelijk worden de Sociale Herbergen op locaties georganiseerd waar zorg geboden wordt. Zo leren onze medewerkers en samenwerkingspartners deze locaties kennen. De eerst volgende editie vindt plaats in januari 2018 en heeft als thema 'eigen regie bij jeugd'.

'Je kunt inspelen op elkaars werkwijze. Dat is prettig voor de klant'



3 ONZE ORGANISATIE

Als organisatie zijn we continu op zoek naar een gezond evenwicht tussen de ondersteuningsvraag van inwoners van de gemeente en de hoeveelheid mensen die we nodig hebben om deze vraag te beantwoorden. Dit kwartaal bereikten we een balans. We zijn nu zo ver dat we de ondersteuning die we willen bieden ook zelf kunnen bieden vanaf 2018.

Werkprocessen

Dit jaar maakten we een inhaalslag op het gebied van onze werkprocessen. Eerder stond het borgen van de continuïteit van zorg voorop, en legden we een stevige basis voor werkafspraken en processen binnen onze organisatie. Dit jaar was er ruimte voor verdieping en namen we deze werkprocessen kritisch onder de loep. Stond het terugbellen van een klant binnen de gestelde termijn eerder voorop, nu besteden we veel tijd en aandacht aan de omgang met onze klanten. Hoe bejegen je iemand? Kom je je afspraken na? Zet je alle informatie en afspraken netjes naar een klant op de mail? Begin van het jaar trinden we al onze medewerkers in online dataverwerking (Suite voor Sociale Regie). Iedereen die bij ons werkt, moet informatie goed kunnen verwerken omdat een goede opbouw van het dossier belangrijk is voor alle betrokken partijen. Momenteel werken we hard aan de borging hiervan. Daarnaast beoordelen we onze werkprocessen

opnieuw en onderzoeken we welke we beter kunnen stroomlijnen.

Teamdag december

‘Als je een ladder hebt van tien treden. Welk cijfer geef je je werk nu? En, wat heb je nog om een trede hoger te komen?’ Deze en andere vragen stelden we onze wijkteammedewerkers tijdens de teamdag. De hele dag stond in het teken van onze organisatiestructuur. Wat wil je volgend jaar doen? Is onze organisatiestructuur daarbij voldoende? Krijg je genoeg ondersteuning? Is onze overlegstructuur toereikend? En hoe zit het met onze huisvesting? Met behulp van een aantal spel- en werkvormen gingen wijkteammedewerkers met elkaar in gesprek over bovenstaande vragen en thema’s. Ook werden de tien aandachtgebieden, waarmee wijkteammedewerkers werkten, besproken en getoetst op relevantie. We gingen terug van tien naar zes aandachtsgebieden.





We zijn continu kritisch naar onze eigen organisatie omdat we samen met onze medewerkers willen groeien en innoveren. Omdat er geen blauwdruk bestaat voor het bieden van integrale zorg, is de input van onze medewerkers voor ons heel belangrijk. De uitkomsten helpen ons om onze organisatie verder te stroomlijnen.

Omdat onze wijkteams nu anderhalf jaar draaien, vroegen we alle teams om een jaarplan te maken voor 2018 met hun doelen. Medewerkers weten inmiddels goed waar zij staan en wat ze nodig hebben om verder in hun rol te groeien. Uit alle plannen sprak een enorme drive om nog meer aan te sluiten bij de inwoners van de gemeente Hollands Kroon.

Aanname nieuwe mensen

In het vierde kwartaal van afgelopen jaar zijn er twee nieuwe wijkteammedewerkers gestart. Daarnaast zijn er drie medewerkers aangenomen, die hun werkzaamheden startten in 2018. De aanname van medewerkers was vooral gericht op de ondersteuning van jeugd, omdat daar een stijging was in de ondersteuningsvraag. We hebben de balans tussen de ondersteuningsvraag van de inwoners van de gemeente Hollands Kroon,

en het aantal medewerkers dat we nodig hebben om in deze behoefte te voorzien, bijna gevonden.

Deskundigheidsbevordering PGB

Bij de aanvraag van een persoonsgebonden budget (PGB) komt veel kijken. Waarom kies je voor een PGB ten opzichte van zorg in natura (ZIN)? Hoe bepaal je of een persoon PGB-bekwaam is. Wie mag de zorg uitvoeren? Hoe verloopt de route bij het verstrekken van een PGB? Met deze en andere vragen hebben onze wijkteammedewerkers met enige regelmaat te maken. We willen dat al onze medewerkers over de zelfde kennis beschikken. Zo kunnen zij klanten rondom een PGB-aanvraag goed voorlichten, een weloverwogen besluit nemen en de juiste route vinden. Daarom hebben we besloten de PGB-kennis van onze wijkteammedewerkers te optimaliseren. Een aantal medewerkers volgde dit kwartaal al scholingsdagen, aangeboden door de VNG in samenwerking met Per Saldo (zie Uitgelicht, p. 17). Dit was een goede start. In de loop van 2018 organiseren we een informatieve training voor verdere verdieping.

Naast deskundigheidsbevordering werken we aan onze informatievoorziening rondom

het PGB. We schrijven momenteel aan een beknopte folder, die medewerkers ter informatie mee kunnen nemen naar de klant. Ook werken we aan een informatieve pagina op onze website, waar geïnteresseerden verder kunnen lezen over het PGB. Zo willen we klanten, medewerkers en samenwerkingspartners ondersteunen met kennis en informatie.

Scholingsdagen SKJ

De Jeugdwet bepaalt dat iedere jeugdhulpverlener ingeschreven moet staan bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Aan deze registratie is een jaarlijkse, verplichte scholing gekoppeld om kennis en kunde up-to-date te houden. Alle jeugdmedewerkers van onze wijkteams zijn SKJ-geregistreerd. Wij vinden het namelijk belangrijk dat we goed opgeleide professionals in huis hebben, die hun ondersteuning op een juiste wijze kunnen verantwoorden. Professionals die situaties

goed kunnen inschatten en de veiligheid van kinderen in een gezin kunnen waarborgen. Dit betekent dat we als organisatie veel tijd en energie steken in het (bij)scholen van onze medewerkers. Ieder jaar inventariseren we waar de (bij)scholingsbehoefte ligt. Dit jaar kwamen we uit bij een 4-daagse training in Signs of Safety (SoS). SoS is een benaderingswijze waarin jeugdwerkers leren hoe zij het beste omgaan met onveilige situaties. Hoe positioneer je je? Hoe ga je in gesprek, zowel met ouders als met kinderen? En hoe kom je tot een goed plan, dat aansluit bij de eigen regie van mensen? De 4-daagse training staat dit voorjaar gepland op onze locatie. Vanwege een beperkt aantal opleidingsplaatsen volgt een viertal medewerkers de training momenteel bij de gemeente Texel. Onze samenwerking met omliggende gemeenten maakt dat de maximale groepsgrote en het budget voor opleidingen goed worden benut.



DIT HEBBEN WE BEREIKT

- Stroomlijnen werkprocessen
- Inspirerende teamdag
- Evenwicht in aanname nieuwe medewerkers
- Interessante scholingsdagen PGB



VOORUITBLIK

- Uitwerken informatie teamdag en organisatie verder efficiënter inrichten
- Informatieve training PGB-kennis op onze locatie
- Training SoS op onze locatie

Uitgelicht

Scholingsdagen PGB

*'Je kijkt naar de vraag
achter de vraag'*

Bij de aanvraag van een persoonsgebonden budget (PGB) komt veel kijken. Waarom kies je voor een PGB ten opzichte van zorg in natura (ZIN)? Hoe bepaal je of een persoon PGB-bekwaam is. Wie mag de zorg uitvoeren? Hoe verloopt de route bij het verstrekken van een PGB? We willen dat onze medewerkers goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden en regelgeving omtrent het PGB. Afgelopen oktober waren er drie scholingsdagen, georganiseerd door de VNG in samenwerking met Per Saldo. Wijkteammedewerker Miranda was erbij.

"De training bestond uit drie dagvullende bijeenkomsten voor mensen die regelmatig werken met PGB-aanvragen", vertelt Miranda. "De eerste dag was een informatieve dag gericht op beleidsmedewerkers. Daarna volgden twee workshopdagen voor professionals, met casussen uit de praktijk." Als wijkteammedewerker had Miranda uiteraard basiskennis over het PGB. "Ik heb mijn kennis bijgespijkerd en deze breng ik mee in de organisatie. Wat ik geleerd heb? Dat een PGB-aanvraag nooit de hulpvraag is. Er schuilt altijd een hulpvraag achter een PGB-verzoek. Het is aan de wijkteammedewerker om deze hulpvraag te onderzoeken. Wat is er met iemand aan de hand? Wat speelt er nog meer? En welke

ondersteuning is er nodig? Je kijkt naar de vraag achter de vraag. Je gaat eerst naar de basis en je kijkt op de zelfde manier naar eigen regie en zelfredzaamheid. Daarna pas komt de keuze of je ondersteuning inzet vanuit een PGB of vanuit ZIN. Het is heel leerzaam om van anderen te horen hoe zij een PGB-aanvraag behandelen."

Structuur en houvast

"Ik heb nu meer structuur en houvast en heb inzicht in uren toekenning bij een PGB-aanvraag. Ik zie een PGB als een prima manier voor de inzet van zorg en ondersteuning. Het kan een mooie bijdrage leveren aan de eigen regie en zelfredzaamheid van mensen. Ik kan mensen met een aanvraag nu veel

gerichter informeren en hun vragen beter beantwoorden. Weet ik iets niet, dan zoek ik het uit, of ik verwijs iemand naar Per Saldo." In haar teams is Miranda de PGB-vraagbaak. "Ik behandel veel van de aanvragen. Mijn collega's kunnen met vragen bij mij terecht. Ik draag uit dat we een PGB-aanvraag behandelen als iedere andere hulpvraag."



4 KRITISCHE PRESTATIE-INDICATOREN (KPI'S)

In het laatste kwartaal van 2017 lieten we voor een aantal KPI's onderzoek uitvoeren. Het partnertevredenheidsonderzoek (KPI 10) vond plaats. Daarnaast werden de reactietijden van de wijkteams bijgehouden (KPI 1). Ook is de tevredenheid met de voorliggende voorzieningen onder de gebruikers ervan gemeten (KPI 7). De overige KPI's kunt u uitgebreid lezen in de bijlagen op pagina 28.

Reactiesnelheid constant

In het laatste kwartaal van 2017 werd er gemiddeld binnen 1,5 werkdagen contact opgenomen met een inwoner die een melding deed. De gemiddelde reactietijd ligt hiermee gelijk aan het voorgaande kwartaal. In 96% van de meldingen was er binnen 6 dagen na de melding contact met de melder.

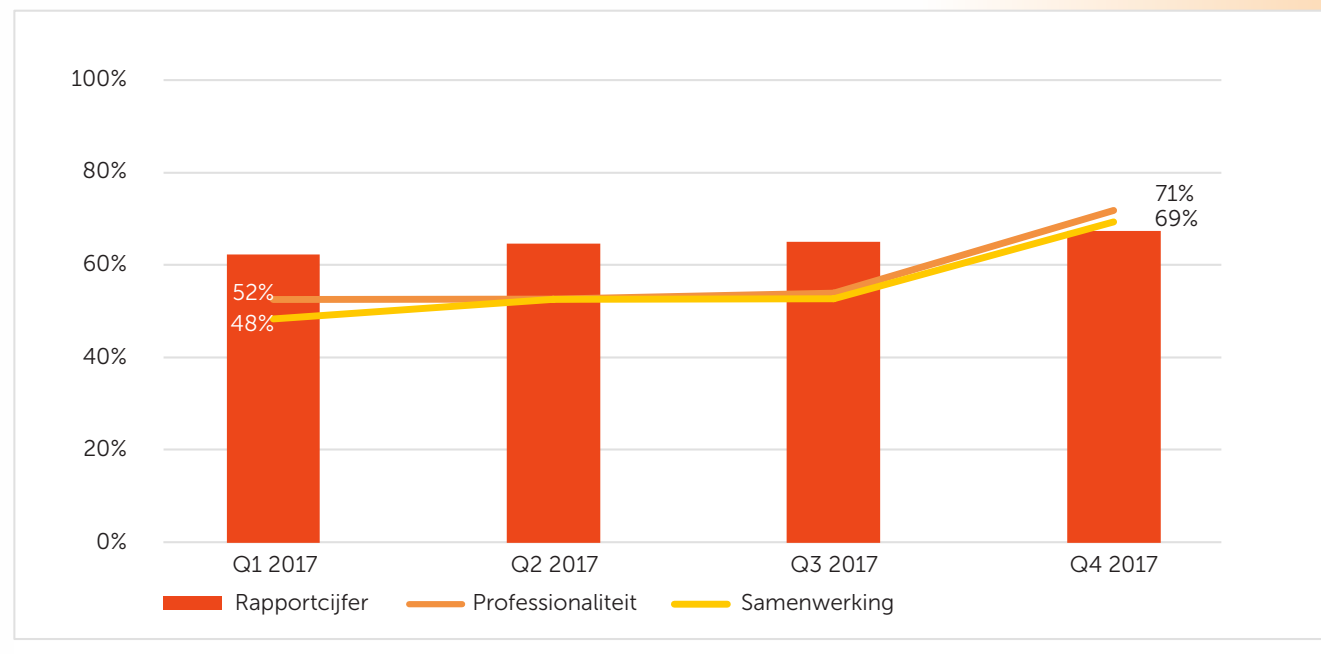
Tevredenheid partners verbeterd

De samenwerking met Includio Hollands Kroon werd in het afgelopen kwartaal door de (keten)-partners gewaardeerd met een 6,7 en ligt daarmee hoger dan het voorgaande kwartaal (6,5). Met name op de aspecten professionaliteit en samenwerking werd er veel vooruitgang geboekt. 71% van de partners gaf aan de medewerkers van Includio Hollands Kroon professioneel te vinden waar dat in Q3 nog iets meer dan helft betrof (53%). De waardering van de algemene samenwerking steeg van 52% naar

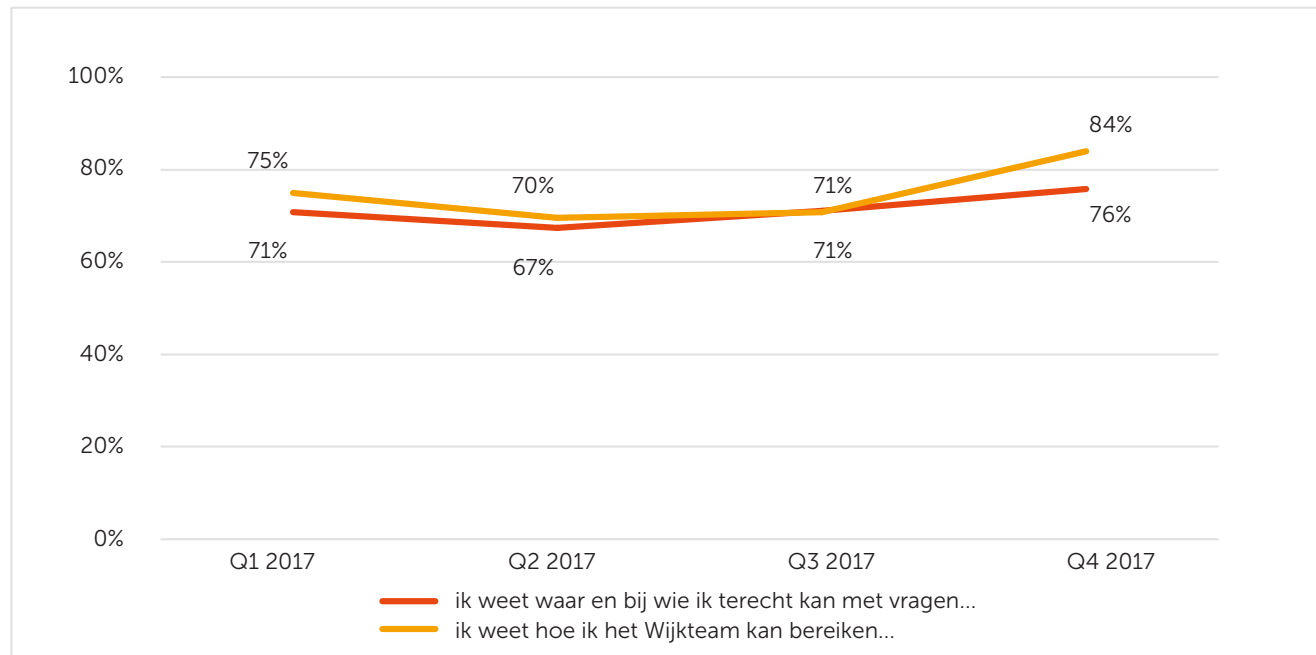
69%. Gedurende het afgelopen jaar was er een stijging te zien op alle aspecten van de samenwerking. De inspanningen om de tevredenheid

van de partners te verhogen - zoals onder andere de maandelijkse nieuwsbrief, het lanceren van de webpagina, het aanstellen van aandachtfunctionarissen en het houden van kwartaalevaluaties en -lijken positieve effecten te hebben op de waardering van de samenwerking. Includio Hollands Kroon zal zich ook in 2018 verder inzetten om de samenwerking met haar partners te verbeteren.

WAARDERING SAMENWERKING DOOR PARTNERS



WAARDERING BEREIKBAARHEID DOOR PARTNERS



“84% gaf aan (zeer) tevreden te zijn met de kwaliteit van de ondersteuning die men krijgt”

Partners weten Includio Hollands Kroon makkelijker te vinden

Onder de professionals en ketenpartners gaf ruim drie kwart (76%) 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%. Ten opzichte van het begin van de samenwerking - toen het kennisniveau omtrent bereikbaarheid nog rond de 60% lag - stegen beide aspecten significant. Het toegenomen aantal contactmomenten

en extra informatievoorzieningen - zoals nieuwsbrieven en de webpagina - leidden er in het afgelopen kwartaal dus toe dat partners de weg naar Includio Hollands Kroon makkelijker weten te vinden.

Voorliggende voorzieningen positief gewaardeerd door gebruikers

De gebruikers van de voorliggende voorzieningen gaven gemiddeld het rapportcijfer 8,2 aan de ondersteuning die ze ontvingen.

84% gaf aan (zeer) tevreden te zijn met de kwaliteit van de ondersteuning die men krijgt. Over de mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag was 81% tevreden. Om te achterhalen of het zorgaanbod binnen de gemeente Hollands Kroon toereikend is, is aan deze hulpontvangende inwoners gevraagd of men nog bepaalde ondersteuning mist. Deze terugkoppeling wordt geïnventariseerd. Naar aanleiding van de uitkomsten besluit Includio Hollands Kroon of zij, of een van de

(keten)partners, eventueel extra vormen van ondersteuning gaan bieden.

Aandacht voor maatschappelijke thema's in Hollands Kroon

Medio 2017 werden - met behulp van feedback vanuit inwoners, zorgprofessionals en medewerkers van Includio - de volgende drie belangrijkste maatschappelijke thema's vastgesteld: ouderenzorg, activiteiten en faciliteiten voor jongeren en middelengebruik onder jongeren. Om positieve effecten te realiseren op deze onderwerpen werden er in het afgelopen jaar verschillende initiatieven ondernomen door Includio Hollands Kroon en haar partners.

Naast het vaste zorgaanbod voor ouderen - zoals preventieve activiteiten voor ouderen, servicepunten, het project Samenkracht en Maatjes - werd het project Samen Meedoen in samenwerking met Woonzorggroep Samen, Wonen Plus Welzijn, LINK en de GGD opgezet.

Voor jongeren ging er in de afgelopen maanden een groot aantal activiteiten en initiatieven van start in Hollands Kroon.

Voorbeelden hiervan zijn de Combat Training, het Feest op de haven van Middenmeer, trainingen gegeven door het wijkteam (zoals De Koele Kikker, Billy Boem en Piep zei de muis) en het lokaliseren van ouders van 'spookjongeren' of 'onzichtbare jongeren' in samenwerking met LINK. Naast deze nieuwe initiatieven is er vanuit het voorliggend veld een breed zorgaanbod, bestaande uit onder andere het jongeren centrum De Gate, individuele begeleiding en coaching gericht op zelfredzaamheid. Om het middelengebruik onder jongeren tegen te gaan vonden er preventiebijeenkomsten (samen met LINK, de wethouder en het wijkteam) en een voorlichtingsavond met Jim Geduld plaats vanuit LINK. In de bijlage is een totaaloverzicht inclusief inhoudelijke beschrijving van al deze projecten te vinden.



5 BLIK OP CIJFERS

Dit kwartaal stond in het teken van verdere verbetering van onze administratieve processen, en parallel daaraan verbeterde rapportages. De eerste resultaten van deze rapportages zullen we toelichten in de blik op cijfers.

Administratie

Het opleveren van volledige management-informatie was het vierde kwartaal het doel voor de administratie. We willen een duidelijk en accuraat overzicht van alle lopende indicaties en de daaraan gekoppelde facturen van zorgaanbieders ontvangen. Dit is niet helemaal gelukt. Wat wel goed loopt, is het verwerken van binnenkomende facturen en de betaling van goedgekeurde facturen. Ook de aanvragen van indicaties worden op de juiste manier verwerkt. Er is alleen nog niet duidelijk of alle (lopende) indicaties ook in het systeem staan. De administratie van de gemeente heeft hier nog een slag te maken. Er zijn op dit moment dus nieuwe rapportages beschikbaar, alleen klopt de input ervan nog niet helemaal. Een resultaat hiervan is dat de rapportages er wel zijn, maar dat deze een onvolledig beeld geven. Hierdoor kost het veel tijd om grip te krijgen op onze bestedingen. Er is bijvoorbeeld nog een groot verschil tussen de goedgekeurde en ingediende facturen.

Dit komt deels doordat klanten niet in ons systeem staan, terwijl ze wel zorg ontvangen. Hieruit concluderen we dat er nog steeds een verschil zit tussen onze administratie en die van onze zorgaanbieders. Ook zijn nog niet alle rapportages voldoende doorontwikkeld. Niet alle rapportages geven, waar nodig, dezelfde waarden aan. Wel lukt het inmiddels om relatief betrouwbare cijfers op te leveren. Dit is een stap in de goede richting. De verwerking en betaling van facturen verloopt beter. Deze positieve lijn zette zich door in het vierde kwartaal. Nagenoeg alle aanbieders worden met regelmaat betaald voor de goedgekeurde facturen. We zijn continue in gesprek om dit proces te optimaliseren.

Administratieve wijzingen

Het afgelopen jaar werd een aantal wijzigingen in het productenboek en het administratieve proces doorgevoerd. Er vonden twee belangrijke wijzigingen plaats.



Ten eerste werd landelijk de DBC-systematiek afgeschaft. Onze zorgaanbieders binnen de GGZ factureerden voorheen aan de hand van de DBC-systematiek. Dit betekende dat zij aan het einde van een behandeltraject in een uitgebreide tabel, met 121 codes, opzochten welke prijs er aan het behandeltraject hing. Zo wisten wij van te voren niet met welke kosten wij rekening moesten houden. Zorgaanbieders moesten lang wachten op hun betalingen. Er zijn nu twee codes, die



betrekking hebben op de uurprijs van GGZ-behandelingen. Zorgaanbieders kunnen hierdoor van te voren goed aangeven wat de kosten zijn voor een behandeling. Ook hebben zij de mogelijkheid tot maandelijkse facturatie. De manier van declareren is hiermee veel transparanter en simpeler geworden. Dit is voor alle partijen gewenst.

Ten tweede zijn we voor de registratie en facturatie van producten buiten de GGZ overgestapt op de landelijke systematiek. Zo is bij de transitie gekozen voor een nationaal systeem, waarin zorgaanbieders en opdrachtgevers met elkaar communiceren (het elektronisch berichtenverkeer) rondom opdrachten tot zorg en facturatie. Deze manier van werken sluit aan bij de manier gepromoot vanuit i-Sociaal Domein. Ook hier vond een versimpeling en optimalisatie plaats in de verschillende producten en productcodes. Zo sluiten we aan bij de algemene werkwijze van alle gemeenten. Tevens versimpelt het onze werkprocessen. Nagenoeg alle zorgaanbieders zijn inmiddels aangesloten op het elektronisch berichtenverkeer. Alle partijen werken nu dus op dezelfde manier in hetzelfde systeem. Dit zou ervoor moeten zorgen dat er een administratie lastenverlichting is en we beter zicht krijgen op onze uitgaven.

Inkoop

Tijdens het vierde kwartaal ronden we de inkoop van specialistische zorg voor 2018 af. Belangrijke doelen waren het evalueren van de samenwerking en komen tot verdere samenwerkingsafspraken. Van bijna alle contractpartners (46 van de 49) liepen de contracten af en moesten de overeenkomsten geëvalueerd en vernieuwd worden. Hiervoor zijn met nagenoeg al deze partners individuele gesprekken gevoerd. Dit waren over het algemeen positieve gesprekken, waarbij nog wel vaak de administratieve achterstand van met name de eerste helft van het jaar ter sprake kwam. Verder werd de samenwerking met het wijkteam over het algemeen juist positief beoordeeld.

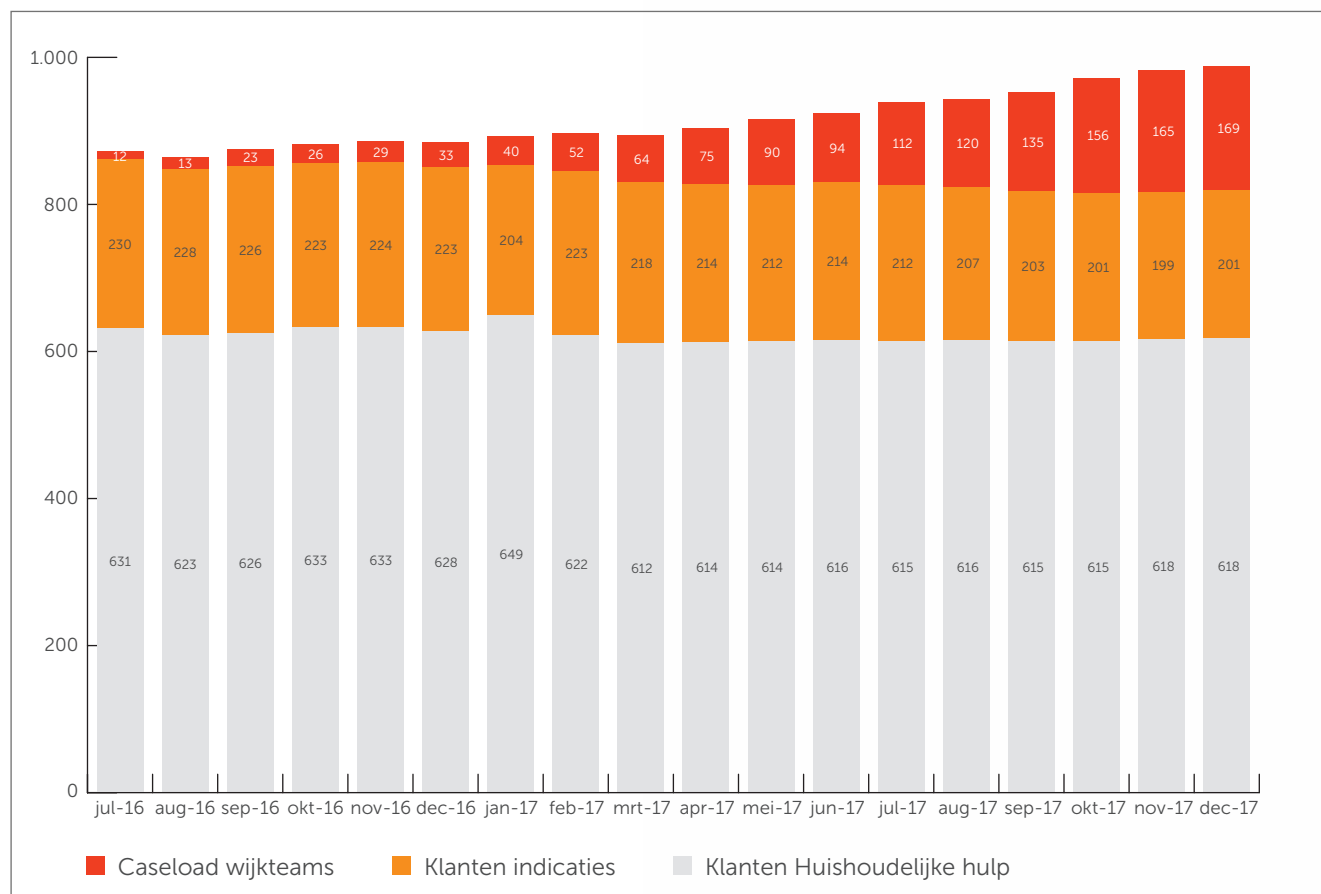
Ook kwam naar voren dat meer inhoudelijke gesprekken en tussentijdse evaluaties gewenst zijn. Wij herkennen dit signaal. Voor 2018 willen wij hierin verbeteringen doorvoeren. We moeten duidelijker krijgen wat we van elkaar verwachten, hoe wij beter samenwerken, en bovenal hoe onze inspanning de eigen regie en het leven van inwoners verbetert. Hierover zijn de eerste gesprekken gevoerd. De eerste reacties zijn positief.

Unieke klanten wmo

Het aantal unieke klanten wmo is in 2017 gestegen van 893 klanten in januari naar 988 in december. Dit komt voornamelijk door een grote stijging in het aantal klanten die begeleid worden door het

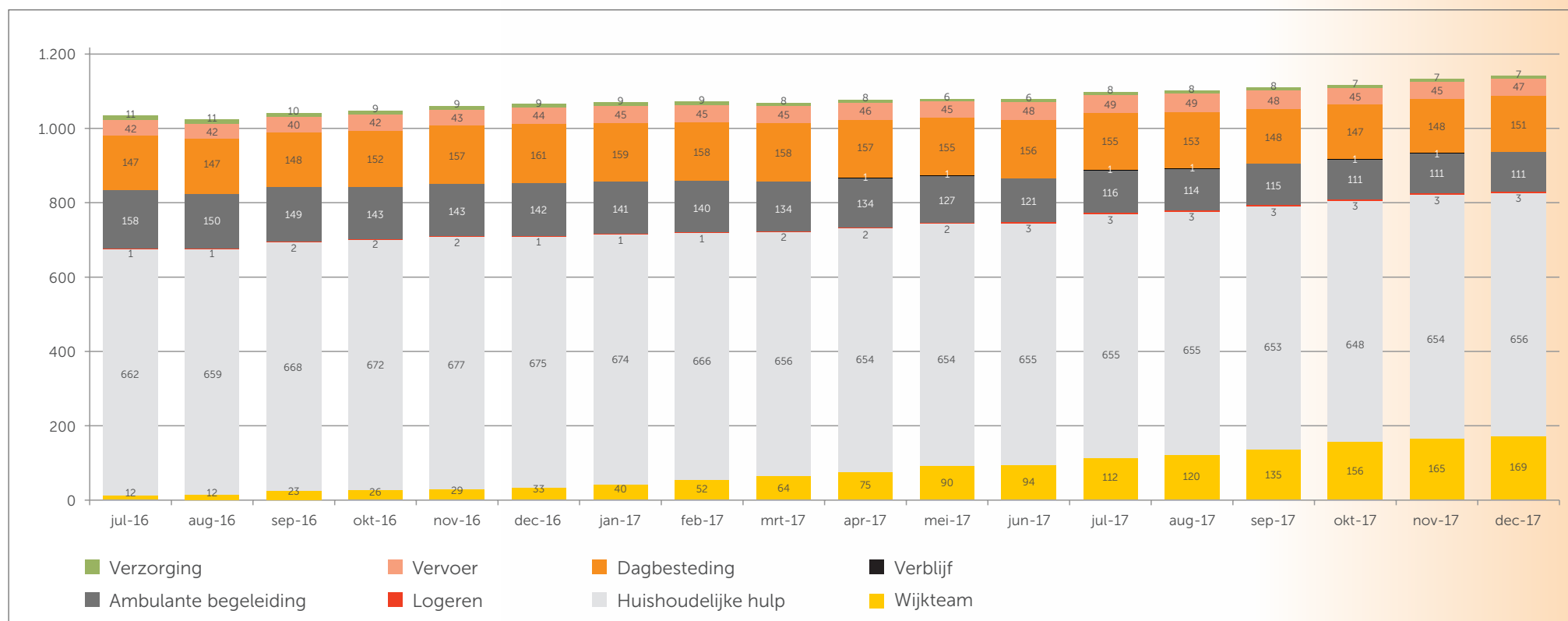
wijkteam. De stijging wordt deel gecompenseerd door een stabiele daling van het aantal klanten met een indicatie. Dit is in lijn met onze doelstelling. Het aantal klanten die huishoudelijke hulp ontvangen is redelijk stabiel gebleven.

UNIEKE KLANTEN WMO



Type ondersteuning

Hieronder zien we een verdere uitsplitsing van de verschillende type ondersteuning die geboden worden vanuit de wmo.



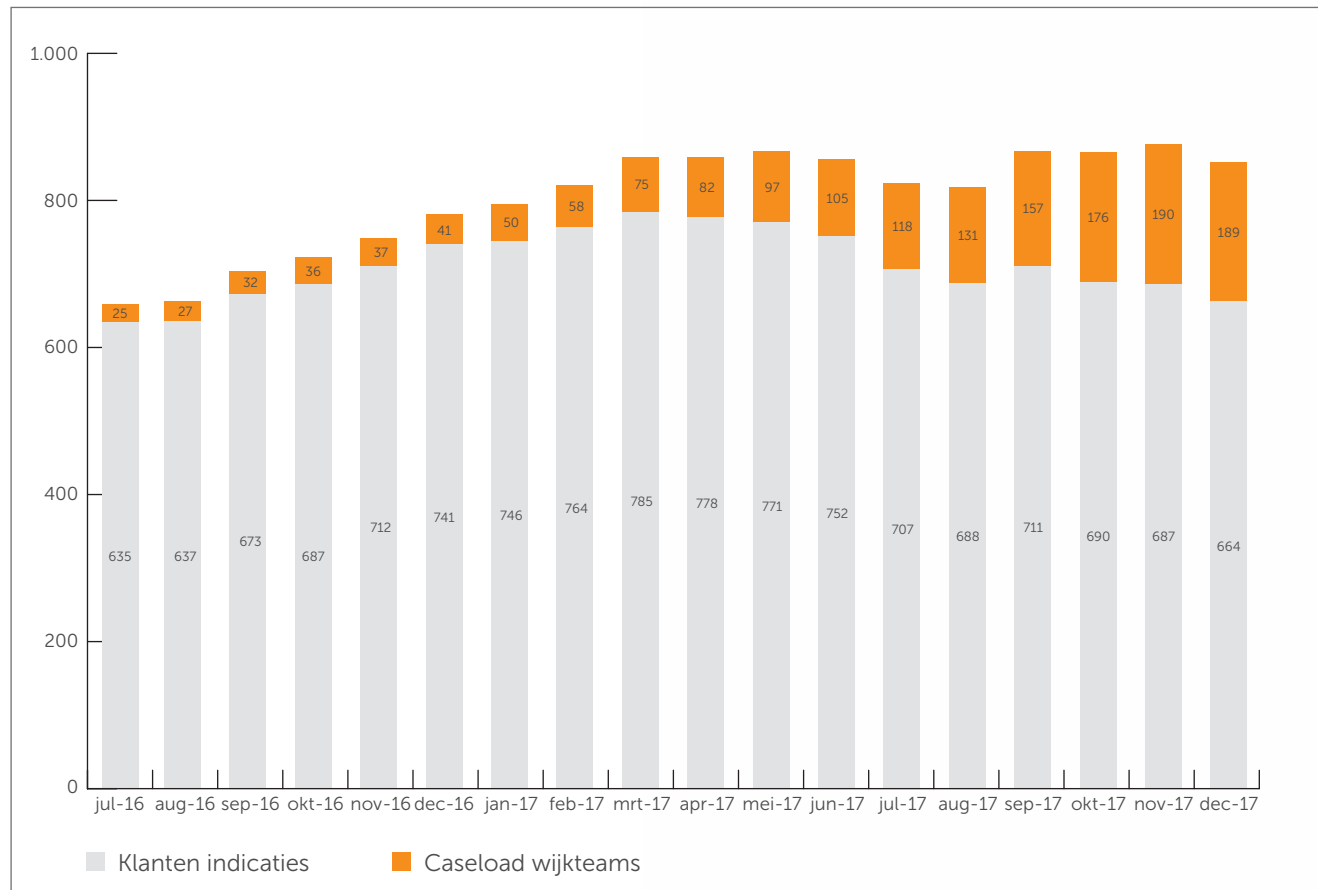
In het overzicht wordt alleen de klanten die wmo-begeleiding ontvangen weergegeven. Klanten met een wmo-voorziening (vervoer, rolstoel, woningaanpassing) worden hier niet weergegeven.

Unieke klanten jeugd

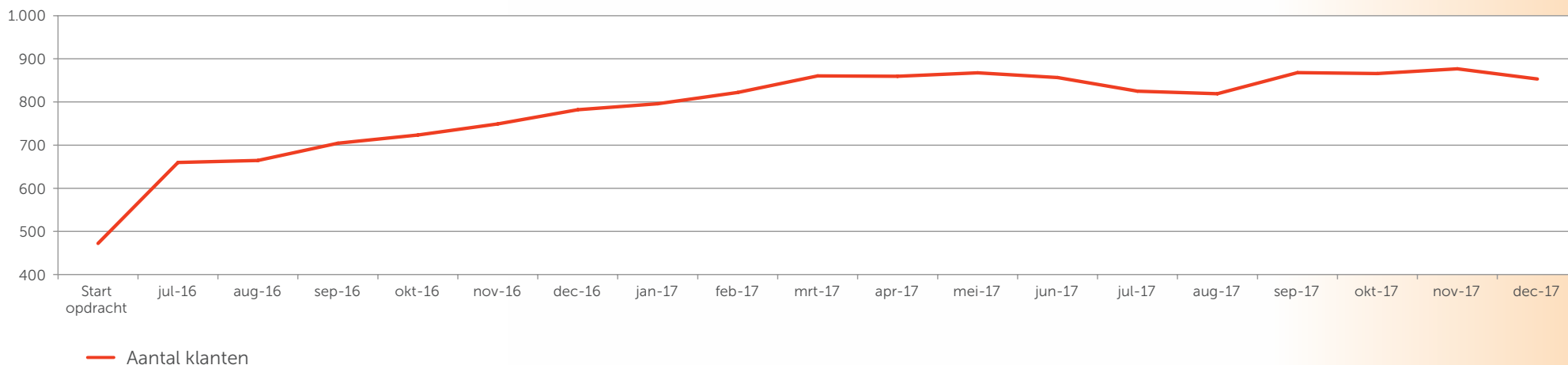
Bij het aantal unieke klanten in de jeugdzorg zien we ook een lichte stijging. Van 796 klanten in januari naar 853 klanten in december. Deze stijging komt vooral door het aantal klanten

die worden begeleid door het wijkteam ook gestegen is. Ondanks dat er steeds meer klanten door het wijkteam worden begeleid, zien we door de bredere scope dat het aantal indicaties niet gelijkmatig daalt.

UNIEKE KLANTEN JEUGD



UITGANGSPUNT START OPDRACHT



Uitgangspunt opdracht

We zien bij het aantal klanten jeugd een grote stijging ten opzichte van de bij de start van de opdracht. Bij de start van de opdracht is er van 472 klanten bekend dat zij ondersteuning krijgen, terwijl er in juli 2016 660 klanten blijken te zijn, en er nu 853 klanten zijn. Een stijging van bijna 81%. Er was een administratieve achterstand tijdens de overdracht. Het is ondanks grote inspanningen van zowel de gemeente als Includio niet gelukt om het aantal klanten volledig inzichtelijk te krijgen.

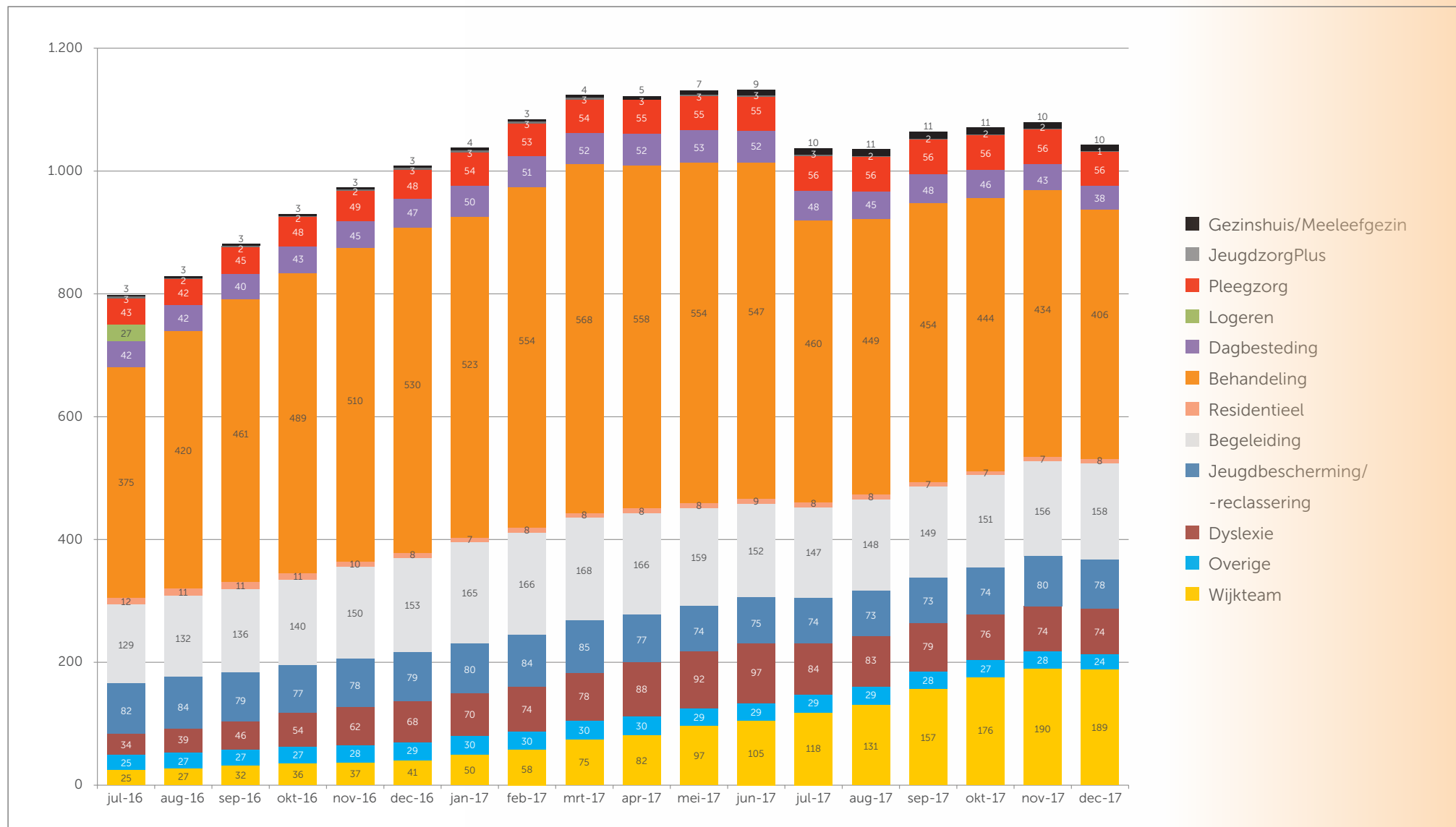
Dit is de belangrijkste oorzaak voor het financieel tekort. Over de exacte omvang van ons tekort zullen we terugkomen na de vaststelling van de jaarrekening.

Type ondersteuning

Vanaf juli 2017 is er een opvallende daling te zien in het aantal behandelingen van klanten. Een verklaring hiervoor is niet duidelijk, deze categorie wordt vooral verwezen door de huisarts. Het valt niet uit te sluiten dat deze daling vooral een administratieve oorzaak

heeft. We zien een stijging van het aantal klanten dat niet thuis woont. Gezinshuizen (van 3 naar 10) en pleegzorg (van 43 naar 56) stijgen, terwijl residentieel verblijf en jeugdzorgplus dalen (respectievelijk van 12 naar 8 en 3 naar 1). Het lukt dus beter om klanten op een zo normaal mogelijke plek te laten opgroeien als thuis niet meer gaat. Wel is het totaal uit huis geplaatste kinderen gestegen, wat er op duidt dat de zorgvraag toeneemt.


TYPE ONDERSTEUNING



Overzicht van alle KPI's



 **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 laatste kwartaal van 2017 werd er gemiddeld genomen binnen 1,5 werkdagen contact opgenomen met inwoner die een melding heeft gedaan. De gemiddelde reactietijd ligt hiermee gelijk aan het voorgaande kwartaal. In 96% van de meldingen is er binnen 6 dagen na de melding contact geweest met de melder.


 **Acties** - Dankzij de inspanningen van het team Data van de gemeente Hollands Kroon is het momenteel mogelijk om de reactietijden in theorie nu uit te kunnen lezen middels de data in de S4SR. Momenteel loopt er proefperiode waarin de werkwijze van de medewerkers van Includio Hollands Kroon zal worden aangepast zodat er valide gegevens uit de S4SR kunnen worden gegenereerd die de werkelijke handelingen van de wijkteammedewerkers weerspiegelen. In 2018 verwachten we dan ook dat de reactietijden - naast andere voor Includio Hollands Kroon relevante parameters - maandelijks kunnen worden gerapporteerd in een online dashboard.

 **Onderzoeksplanning 2018** - Wanneer de tijden in de S4SR kunnen worden bijgehouden zullen deze cijfers zowel maandelijks als per kwartaal worden uitgelezen. 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.


 **Onderzoek** - Door I&O Research is in 2017 het landelijke cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd in opdracht van de gemeente Hollands Kroon. Middels schriftelijk onderzoek werden klanten van IHK ondervraagd over de ondersteuning die men ontvangt of heeft ontvangen (Jeugd: n=92, WMO: n=390).


 **Score & interpretatie** - In het CEO is aan de klanten gevraagd in hoeverre men zelf effecten van de ondersteuning ervaart. Onder klanten die Jeugdzorg ondersteuning ontvangen geeft in 2017 84% aan zich beter te voelen dankzij deze ondersteuning. Dit is hoger dan de score in het voorgaande jaar (79%) en ligt boven het landelijk gemiddelde van 2016 (75%). Onder de WMO klanten geeft 84% aan zich beter te kunnen redden als gevolg van de ondersteuning. Ook deze score ligt iets hoger dan de voorgaande meting (82%) en de landelijke benchmark (80%). De door de klanten ervaren effectiviteit van de ondersteuning in Hollands Kroon ligt hiermee hoger dan gemiddeld.

 **Acties** - Om meer gericht inzicht te krijgen in de effectiviteit van de ondersteuning onder alle klanten en binnen specifieke ondersteunings-trajecten is het wenselijk om een methodiek te ontwikkelen die op individueel niveau het doelbereik objectief kan vaststellen. Includio Hollands Kroon heeft daarom in het afgelopen jaar ook stappen gezet in de ontwikkeling van een methodiek om doelbereik op individueel klantniveau te bepalen. Includio Hollands Kroon heeft contact gehad met experts binnen en buiten de gemeente Hollands Kroon om in kaart te brengen wat momenteel binnen het vakgebied de methoden zijn die kunnen worden gebruikt.

 **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=31). Door I&O Research is in 2017 het landelijke cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd in opdracht van de gemeente Hollands Kroon. Middels schriftelijk onderzoek werd aan klanten van IHK gevraagd of men wist waar men moest zijn met zijn/haar hulpvraag (Jeugd: n=92, WMO: n=390).

 **Score & interpretatie** - Onder de professionals en ketenpartners geeft ruim drie kwart (76%) 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%. Ten opzichte van het begin van de samenwerking (toen het kennisniveau nog rond de 60% lag) zijn beide aspecten significant gestegen. Het toegenomen aantal contactmomenten en extra informatievoorzieningen - zoals nieuwsbrieven en de webpagina - hebben er in het afgelopen kwartaal dus toe geleid dat partners de weg naar Includio Hollands Kroon makkelijker weten te vinden. Van de ondervraagde Wmo-klanten geeft 64% aan dat men wist waar men heen moest zijn met zijn/haar hulpvraag. Deze score ligt hoger dan in het voorgaande CEO (60%) maar deze stijging is nog niet significant. Onder de Jeugd-klanten ligt het aantal klanten dat wist waar men moest zijn met zijn/haar hulpvraag (of die van hun kind) eveneens op 64%. In het voorgaande CEO lag deze score nog op 54%. Ook deze stijging is echter nog niet significant.

 **Acties** - Includio Hollands Kroon zal in 2018 de communicatie-activiteiten voortzetten met als doel de toegankelijkheid verder te vergroten.

 **Onderzoeksplanning 2018** - In Q1 2018 zullen professionals en ketenpartners wederom ondervraagd worden. Medio 2018 zal het CEO naar verwachting opnieuw plaatsvinden.

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

 **Acties** - Om positieve effecten te realiseren op de drie maatschappelijke thema's (ouderenzorg, activiteiten en faciliteiten voor jongeren & middelengebruik onder jongeren) zijn er in het afgelopen jaar de onderstaande initiatieven ondernomen door Includio Hollands Kroon en/of haar partners.

Ouderenzorg:

- Project Samen Meedoen (Woonzorggroep Samen en Wonen Plus Welzijn) heeft in samenwerking met Includio ervoor gezorgd dat er inmiddels in 5 kernen Doet & Ontmoets zijn geopend. Dit is een project wat niet alleen voor oudere inwoners is. Door de samenwerking met LINK en GGD zorgen we ervoor dat ook de jongeren gebruik gaan maken van deze open inlopen. Het wijkteam is nauw betrokken bij de Doet & Ontmoets door daar wekelijks aanwezig te zijn.
- Door middel van de Doet & Ontmoets zullen oudere inwoners vaker en makkelijker met elkaar in contact kunnen komen en zal de eenzaamheid onder ouderen afnemen.

Hiernaast bieden de voorliggende partijen standaard een breed zorgaanbod voor ouderen zoals: preventieve activiteiten voor ouderen, servicepunten, het project Samenkracht (richt zich op het oplossen van vragen van kwetsbare ouderen), Maatjes etc.

Activiteiten en faciliteiten voor jongeren:

- De Combat Training (emotie regulatie training gecombineerd met Sport) voor jongeren in onze gemeente. Deze training wordt gegeven door het Wijkteam in samenwerking met de Hoofdtrainer.
- De training is bedoeld voor jongeren die last hebben van heftige emoties maar ook voor jongeren die emoties onderdrukken, waarmee zij zichzelf en/of hun omgeving belasten. Deelnemers leren om zich bewust te worden van de eigen emoties en deze beter te kunnen uiten en verdragen, zodat er een beter contact ontstaat met de omgeving.
- Het Feest op de haven in Middenmeer. Een feest georganiseerd door de inwoners waarbij het wijkteam is aangesloten en activiteiten heeft ondernomen met kinderen.

 **Onderzoeksplanning 2018** - Ook in 2018 zal worden gemonitord welke activiteiten ter bevordering van de maatschappelijke thema's er hebben plaatsgevonden.

- Het feest vergroot de sociale cohesie onder inwoners en maakt de gemeente - onder andere voor jongeren - tot een aantrekkelijkere woonomgeving. Daarnaast zullen dergelijke activiteiten voor jongeren de kans op overlast terugdringen.
- Trainingen die het wijkteam geeft voor kinderen/jongeren op het gebied van weerbaarheid, sociale vaardigheden en assertiviteit (zoals De Koele Kikker, Billy Boem en Piep zei de muis).
- Middels deze trainingen krijgen hulpbehoevende kinderen op een speelse manier ondersteuning en zal de kans op (gedrags)problemen in de toekomst verkleinen.
- LINK heeft met Includio Hollands Kroon het initiatief genomen om actief op zoek te gaan naar ouders van 'spookjongeren' of 'onzichtbare jongeren'. Dit zijn jongeren (13-17 jaar en 17+) die zich steeds meer terugtrekken, eventueel kampen met depressie, alleen maar gamen, niks om handen hebben en/of inactief zijn.

Includio Hollands Kroon willen samen met andere partijen kijken of in 2018 een project en Taskforce kan worden opgezet om via de ouders deze jongeren te bereiken en ze actief voor werk, school, sport etc. te krijgen.

- Wanneer deze jongeren vroegtijdig kunnen worden gelokaliseerd en de juiste ondersteuning kunnen krijgen zal het welzijn van de jongeren en hun omgeving toenemen.

Hiernaast bieden de voorliggende partijen een breed zorgaanbod voor jongeren, te denken aan; Jongerencentrum De Gate, groepsaanbod, individuele begeleiding en coaching gericht op zelfredzaamheid.


Middelengebruik onder jongeren:


- Preventiebijeenkomsten met LINK, de wethouder en het wijkteam. Deze bijeenkomst was gericht op moeders die informatie wilden over middelengebruik onder jongeren.
- Met deze informatie kunnen ouders middelengebruik onder jongeren eerder signaleren en daarmee de kans op persoonlijke en maatschappelijke problemen verminderen.
- Voorlichting LINK met Jim Geduld. Het wijkteam van Includio Hollands Kroon is hierbij aanwezig geweest.
- Door middel van de voorlichtingsavond worden de gevolgen van drank en drugsverslavingen besproken. Ervaringsdeskundige Jim Geduld kan de bewustwording onder jongeren van de risico's van drank- en drugsgebruik vergroten en verantwoordelijke omgang met middelen stimuleren.




Onderzoeksplanning 2018 - Ook in 2018 zal worden gemonitord welke activiteiten ter bevordering van de maatschappelijke thema's er hebben plaatsgevonden.


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

 **Onderzoek** - I&O Research heeft het landelijke klantenervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd in opdracht van de gemeente Hollands Kroon. De klanten van IHK zijn schriftelijk ondervraagd over de ondersteuning die zij ontvangt of hebben ontvangen (Jeugd: n=92, WMO: n=390).

 **Score & interpretatie** -Uit het CEO komt naar voren dat klanten de hulp en ondersteuning gemiddeld met een 7,1 beoordelen (7,4 in 2016). In totaal geeft 83% van de klanten de ondersteuning een voldoende. De tevreden klanten noemen het feit dat de ondersteuning aansluit bij de hulpvraag en de ervaren effectiviteit van de ondersteuning als belangrijkste redenen voor een positieve waardering. De klanten binnen de WMO zijn evenals in de meting in 2016 gemiddeld genomen positiever dan de klanten binnen Jeugd (7,2 vs. 6,9). Binnen Jeugd zien we echter op een aantal aspecten – zoals passende hulp, informatievoorziening en de samenwerking tussen de verschillende organisaties – wel een significante stijging van de waardering ten opzichte van de vorige meting.

 **Acties** - Met de feedback uit het onderzoek zullen de bureaudienstmedewerkers en de wijkteammedewerkers van Includio Hollands Kroon de werkwijzen en werkprocessen optimaliseren.

 **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.

 **Onderzoek** - In 2017 is er op kleine schaal telefonisch onderzoek uitgevoerd onder de overgenomen klanten van latende organisaties. Deze groep is echter nog te klein om betrouwbare resultaten over te rapporteren.


 **Acties** - De trend is dat er onder de nieuwe instroom minder beschikkingen worden afgegeven en meer klanten ondersteuning ontvangen vanuit wijkteammedewerkers in plaats van dat er een beschikking wordt afgegeven. Er is dus wel sprake van een toegenomen aantal klanten dat ondersteuning rechtstreeks van Includio Hollands Kroon ontvangen maar het aantal klanten dat is overgenomen van latende partijen is klein en te laag om representatief onderzoek onder uit te voeren.

 **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.


 **Onderzoek** - Door West Insights is in samenwerking met de verschillende voorliggende voorzieningen waar Includio Hollands Kroon mee samenwerkt een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd in 2017 (n=578). Aan de gebruikers van voorliggende partijen werd een schriftelijke vragenlijst (inclusief retourenvelop) of online vragenlijst voorgelegd.

 **Score & interpretatie** - De gebruikers van de voorliggende voorzieningen geven gemiddeld het rapportcijfer 8,2 aan de ondersteuning die ze ontvangen. 84% geeft aan (zeer) tevreden te zijn met de kwaliteit van de ondersteuning die men krijgt. Over de mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag is 81% tevreden. Om te achterhalen of het zorgaanbod binnen de gemeente Hollands Kroon toereikend is, is ook aan deze hulpontvangende inwoners gevraagd of men nog bepaalde ondersteuning mist. Deze terugkoppeling wordt geïnventariseerd zodat kan worden besloten of er eventueel extra vormen van ondersteuning kan worden geboden door Includio Hollands Kroon of een van haar (keten)partners.

 **Acties** - De resultaten van het onderzoek zullen worden gedeeld met betreffende voorliggende organisaties. 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** - De voorliggende voorzieningen hebben de verantwoordelijkheid gekregen om de burgerinitiatieven op te pakken en IHK zal met name ondersteunen. Bij KPI 4 staan een aantal initiatieven beschreven die in het afgelopen jaar hebben plaatsgevonden. Naast deze activiteiten zijn de volgende burgerinitiatieven ook nog georganiseerd:

- Bijeenkomsten voor pleegouders
- Bijeenkomsten jonge moeders (i.s.m. LINK)
- Vluchtelingen huifkartocht in Wieringen (i.s.m. Stichting Present en de kerken van Wieringen)
- Convoy of Hope (i.s.m. V.E.G. de Ark en Stichting Diaconie de Ark)


 **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 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.


 **Score & interpretatie** - Op basis van de voorlopige cijfers kan geconcludeerd worden dat 20% van het totale budget is ondergebracht bij de wijkteams in 2017. Een reden dat dit percentage lager is uitgevallen dan de doelstellingen is het feit dat aanbesteding is uitgebreid met huishoudelijke hulp 1 en hierdoor de opdracht bijna 10% groter is geworden. Daarnaast is besloten om de volledige huishoudelijke hulp (1 en 2) uit te besteden bij Axxicom en Woonzorggroep Samen en niet een onderdeel van het wijkteam te laten worden. Hierdoor is er een verschuiving van HH2 als onderdeel van het wijkteam verschoven naar ingekochte zorg. In totaal heeft Includio Hollands Kroon wel meer uitgegeven aan het wijkteam dan op basis van het plan van aanpak. Van het ingekochte volume is 33% op basis van resultaatfinanciering ingekocht in 2017. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om taakgerichte financieringen. Een volledig deel van de zorg wordt uitbesteed ongeacht de hoeveel klanten en intensiteit. Hierdoor worden de administratieve werkzaamheden minder en kan de aanbieder zich richten op de inhoudelijke ontwikkeling en niet op het aantal uren.

 **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=31).

 **Score & interpretatie** - De samenwerking met Includio Hollands Kroon wordt in het afgelopen kwartaal door de (keten)partners gewaardeerd met een 6,7 en ligt daarmee hoger dan het voorgaande kwartaal (6,5). Met name op de aspecten professionaliteit en samenwerking is er veel vooruitgang geboekt in het afgelopen kwartaal. 71% van de partners geeft aan de medewerkers van Includio Hollands Kroon professioneel te vinden waar dat in Q3 nog iets meer dan helft betrof (53%). De waardering van de algemene samenwerking is van 52% naar 69% gestegen. Gedurende het afgelopen jaar is er een stijging te zien op alle aspecten van de samenwerking. De inspanningen om de tevredenheid van de partners te verhogen - zoals onder andere de maandelijkse nieuwsbrief, het lanceren van de webpagina, het aanstellen van aandachtsfunctionarissen en het houden van kwartaalevaluaties en - lijken dan uiteindelijk ook positieve effecten te hebben op de waardering van de samenwerking.

 **Acties** - Includio Hollands Kroon zal zich ook in 2018 verder inzetten om de samenwerking met haar partners nog verder te verbeteren.

 **Onderzoeksplanning 2018** - In het eerste 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.