

KWARTAALRAPPORTAGE

INLUZIO HOLLANDS KROON

EERSTE KWARTAAL 2018

1|'18



DE ZORG EN ONDERSTEUNING IN HOLLANDS KROON

ALTIJD DICHTBIJ





We streven ernaar de best mogelijke ondersteuning te bieden voor de inwoners van Hollands Kroon. Ook in het eerste kwartaal van 2018 hebben we daar hard aan gewerkt. We zijn een aantal nieuwe samenwerkingsverbanden aangegaan en is onze klantenraad van start gegaan. We ontwikkelden samen met ketenpartners een nieuw aanbod voor verschillende doelgroepen, die eerder onderbelicht bleven. Zo is de body and brain combat training gestart en ondersteunen we jongeren met de stap naar zelfstandig wonen.

Het is mooi om te merken dat Includio Hollands Kroon en de wijkteams steeds beter bekend zijn. Er zit echter ook een keerzijde aan. Wat we in de vorige rapportage al voorspelden is uitgekomen, over 2017 hebben we voor het tweede jaar op rij een groot verlies geleden. Er zijn daarvoor een aantal duidelijke oorzaken. Onze opdracht is uitgebreid en het aantal mensen dat zorg afneemt is ten opzichte van de uitgangspositie sterk gestegen. Op basis van een eerste analyse door ons en

de gemeente Hollands Kroon heeft het College besloten om ons een extra financiering van ruim 1 miljoen euro over 2017 toe te kennen. De raad heeft dit besluit bekrachtigd en gaf ons daarbij als opdracht mee om met een nadere analyse te komen.

De raad gaf ons, de gemeente en Includio Hollands Kroon, ook een opdracht mee: Een analyse van de zorgconsumptie stijging en een inventarisatie van het effect voor de toekomst. Hoe gaat de zorgvraag zich ontwikkelen in 2018 en 2019 en wat betekent dat voor de benodigde financiering? Samen met de gemeente doen we hier onderzoek naar. We hebben samenwerkingsafspraken gemaakt met de regievoerder vanuit de gemeente, zodat we kortere lijnen en meer inzicht in elkaars werk hebben. Op deze manier kunnen we snel handelen en kunnen we samen een goede koers bepalen. De best mogelijk ondersteuning voor de inwoners van de gemeente Hollands Kroon is hierbij uiteraard steeds het uitgangspunt.

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 ondersteuningsvragen en kunnen we onze diensten afstemmen op de vraag van de inwoners van Hollands Kroon. De verbinding met onze klanten resulteerde vorig jaar in een klantenraad en wijkteammedewerkers op alle basisscholen in de gemeente. Dit kwartaal ontwikkelden onze wijkteammedewerkers samen met De Hoofdtrainer een nieuwe training voor jongeren om emoties te reguleren in combinatie met sport. Iets waar jongeren veel baat bij hebben. Zij hebben zo sneller, laagdrempelige toegang tot ondersteuning die ze goed kunnen gebruiken.

Klantenraad

Om nog dichter bij de inwoners van de gemeente Hollands Kroon te staan en het contact met hen te verstevigen startte Includio Hollands Kroon in 2017 een brede klantenraad. Niet alleen omdat we vanuit de jeugdwet verplicht zijn om klanten mee te laten denken, maar omdat we het belangrijk vinden om klanten nauw te betrekken bij de dienstverlening. Naast de wettelijke verplichting voor de jeugdzorg, behoren ook de Wmo en de basisvoorzieningen tot het aandachtsgebied van de klantenraad.

De zeven deelnemers aan de klantenraad hebben afgelopen kwartaal kennisgemaakt met onze bestuurders. Daarnaast hebben zij een training gevolgd over het sociaal domein, zodat zij weten hoe de gemeente werkt en met

welke wet- en regelgeving wij te maken hebben bij de uitvoering van onze ondersteuning.

Er hebben inmiddels twee vergaderingen van de klantenraad plaatsgevonden. Hierin zijn veel praktische zaken geregeld, zoals het aanwijzen van een voorzitter en een secretaris.

Ons doel is dat de leden van de klantenraad actief signalen ophalen uit de verschillende kernen, zodat wij als organisatie ons aanbod kunnen verbeteren en aanscherpen. Onze klantenraadsleden denken kritisch mee vanuit het perspectief van de inwoners van onze gemeente. Eerste signalen die wij ontvingen gingen bijvoorbeeld over de toegankelijkheid van ons gebouw, over de communicatie rondom de wijziging van spreekuren of over

verborgen eenzaamheid in bepaalde dorpen. De leden van onze raad zullen zelf actief in gesprek gaan met de inwoners van de gemeente Hollands Kroon om bekendheid te genereren en signalen op te pikken.

De klantenraad komt een keer in de zes weken bijeen. Daarnaast volgen alle leden de komende tijd een online cursus over de opzet van een klantenraad, zodat zij zich op een professionele manier kunnen positioneren.

Aanwezigheid op scholen

Vanaf het schooljaar 2017-2018 is aan elke basisschool in de gemeente Hollands Kroon een wijkteammedewerker verbonden. De wijkteammedewerker is een vast dagdeel per week aanwezig op de school, zodat ouders, leerkrachten en/of leerlingen direct een beroep kunnen doen op de wijkteammedewerker met vragen over opgroeien en/of opvoeden. Wijkteammedewerkers krijgen veel positieve reacties op hun aanwezigheid en de laagdrempelige ondersteuning. Op veel scholen weten leraren, ouders en intern begeleiders de wijkteammedewerkers snel te vinden. Soms is een advies, en dus één gesprek, al voldoende voor ouders en kinderen

om zelf verder te kunnen. Doordat ouders, kinderen en leerkrachten wijkteammedewerkers in een vroeg stadium benaderen, kunnen we snel en preventief werken.

We doen ook cijfermatig onderzoek om onze bevindingen te onderbouwen. In het eerste kwartaal van dit jaar werd een eerste rapportage opgeleverd. Deze liet een stijgende lijn zien in het aantal contacten tussen de wijkteammedewerkers en de ouders, leerkrachten en leerlingen. In het tweede kwartaal van dit jaar doen we een tevredenheids-onderzoek onder de scholen. Hierin staat, naast de cijfers, de beleving van leerkrachten, ouders en wijkteammedewerkers. Aan dit rapport kunnen we aflezen wat er wel en niet goed gaat binnen de nieuwe manier van werken. Daarna bepalen we op welke manier we met elkaar verder gaan.

Body and Brain combat training

In februari organiseerde het wijkteam samen met de Hoofdtrainer de pilot Body and Brain combat training. De pilot is een groepstraining voor jongeren van 12 tot 18 jaar. Jongeren zijn fysiek bezig in de buitenlucht van het Robbenoordbos én werken tegelijkertijd aan de

dingen waar ze in het dagelijks leven tegenaan lopen. Vanuit het groepsproces werken onze wijkteammedewerkers samen met de jongeren aan hun intrinsieke motivatie. De Body and Brain combat training sluit goed aan bij de integrale werkwijze van de wijkteams. De training wordt soms aanvullend ingezet voor klanten als onderdeel van een bredere gezinsondersteuning. Zo kan het voorkomen dat een jongere deelneemt aan de training om zo aan zijn of haar specifieke doelen te werken en er tegelijkertijd aan ouders ondersteuning wordt geboden. Afgelopen kwartaal werd de pilot succesvol afgerond (zie uitgelicht op pagina 17).

NLdoet

Op 9 en 10 maart vond NL doet plaats. Deze groots opgezette, landelijke vrijwilligersactie nodigt iedereen uit om een dagje de handen uit de mouwen te steken en te ervaren hoe leuk vrijwilligerswerk kan zijn. Ook onze medewerkers hebben dit jaar weer hun steentje bijgedragen. Afgelopen jaar waren zij actief op een zorgboerderij. Dit jaar ging een groepje medewerkers naar verzorgingshuis Lelypark in Wieringerwerf. De locatie, onderdeel van samenwerkingspartner



Woonzorggroep Samen, werd afgelopen half jaar verbouwd naar een eenheid met drie woongroepen voor (dementerende) ouderen. Samen met andere vrijwilligers maakten onze medewerkers de drie groepskeukens schoon. Daarna werd het keukengerei afgewassen en werden de keukens ingericht. Aan het einde van de dag was iedereen voldaan en waren de keukens klaar voor gebruik.

Klachten, bezwaren, complimenten

Dit kwartaal ontvingen we negen klachten van klanten en één klacht van een zorgaanbieder. Een aantal klachten van klanten ging over de doorlooptijd tussen de aanmelding en start van de ondersteuning. Ook ontvingen we klachten over onduidelijkheid in onze informatievoorziening voorafgaand aan de ondersteuning. Inmiddels zijn alle klachten afgehandeld en naar tevredenheid opgelost. Om nieuwe klachten over deze onderwerpen te voorkomen, delen we informatie over doorlooptijden in onze nieuwsbrief voor medewerkers. Ook staan de wettelijk vastgestelde doorlooptijden duidelijk in onze hernieuwde werkprocessen. Met betrekking tot informatievoorziening vooraf zorgden we ervoor dat het intakegesprek door de bureaudienst is aangescherpt. Ook is er een heldere informatiefolder samengesteld voor klanten, die zij krijgen voorafgaand aan de ondersteuning. Hierin heeft de Wmo adviesraad met ons meegedacht.

Eén klacht van een klant ging over de tijd die het duurde om een dossier op te vragen. In samenwerking met de gemeente zetten wij op papier wie hierin welke verantwoordelijkheden heeft, zodat een dergelijke aanvraag in de toekomst snel verloopt.

De klacht van de zorgaanbieder ging over taakverdeling en communicatie.

Klachten

Soort klacht	Aantal
Doorlooptijd	4
Onduidelijk informatie	4
Dossier opvraag	1
Samenwerking	1



WAT HEBBEN WE BEREIKT?

- Klantenraad is gestart en getraind in het sociaal domein
- Stijgend aantal contactmomenten tussen ouders, leerkrachten en wijkteammedewerkers op basisscholen
- Geslaagde pilot Body and Brain combat training
- Compleet ingerichte keukens bij verzorgingshuis Lelypark (NLdoet)



VOORUITBLIK

- Klantenraad volgt online training
- Verwerkersovereenkomst afronden
- Tevredenheidsonderzoek op basisscholen
- Nieuwe informatiefolder

Uitgelicht

Meepraten

Jan Vink (70) woont al 38 jaar in Wieringerwerf. Hij is al 20 jaar verminderd mobiel. Hij maakt gebruik van een traplift en een scootmobiel. Ook is zijn huis aangepast. Als ervaringsdeskundige denkt en praat hij mee in de klantenraad van Inluzio Hollands Kroon.

“Ik gebruik al 20 jaar Wmo-hulpmiddelen, zoals een traplift en een scootmobiel, omdat ik slecht ter been ben”, vertelt Vink. Toen ik hoorde dat de gemeente de uitvoering van de Wmo ging uitbesteden aan een particuliere partij, had ik zo mijn bedenkingen. Je hebt het wel over zorg en welzijn. In particuliere bedrijven gaat het vaak over geld. Gaan ze verdienen aan onze zorg? Of bezuinigen op mijn hulpmiddelen? Dergelijke gedachten gingen door mijn hoofd. Gelukkig is niets minder waar, maar dat wist ik toen nog niet. Omdat ik zorgen had, besloot ik een kijkje te nemen op de website van Inluzio. Als je ergens moeite mee hebt, moet je dat onderzoeken, jezelf aansluiten en meepraten.”

Klantenraad

Vink zag dat Inluzio Hollands Kroon op zoek was naar deelnemers voor een klantenraad. “Het leek me een mooie manier om me te bemoeien met dat wat me aan het hart gaat: goede zorg en ondersteuning voor alle inwoners van onze gemeente. Ik stuurde een mail en werd uitgenodigd voor een gesprek. Onze ideeën sloten direct bij elkaar aan.

Zo vertelde ik bijvoorbeeld over mijn visie op de inkoop en het onderhoud van hulpmiddelen, waardoor de zorg in mijn ogen een stukje goedkoper kan. Door mijn proactieve houding en mijn eigen ervaring met hulp-middelen werd ik uitgekozen als klantenraadslid. Dat ik eerder bestuurs-voorzitter was van een gehandicaptenplatform binnen de gemeente



“Het leek me een mooie manier om me te bemoeien met dat wat me aan het hart gaat: goede zorg en ondersteuning voor alle inwoners van onze gemeente”

hielp ook mee, vermoed ik. Ik heb daardoor toch wat bestuurlijke ervaring.”

Hulpmiddelenspecialist

Zijn rol in de klantenraad is die van hulpmiddelenspecialist. “Ik heb natuurlijk mijn eigen ervaring. Daarnaast ontmoet ik tijdens mijn vrijwilligerswerk, als telefonist bij welzijnsorganisatie Wonen Plus Welzijn, veel ouderen die gebruik maken van hulpmiddelen. Ook vraag ik mensen in mijn omgeving naar hun ervaringen. Laatst hoorde ik van een meneer dat hij vanuit zijn PGB een scootmobiel had aangeschaft. Bij zijn keuzemoment was geen ergotherapeut aanwezig. Niet handig. Twee rondjes over de parkeerplaats en hij had problemen met de vering. Zoiets kan natuurlijk niet hè. Eigenlijk moet er bij iedere passing of keuzemoment een ergotherapeut aanwezig zijn. Stroomlijnen van het systeem en keuzes voor mensen vergemakkelijken, dat is iets waarvoor ik me als klantenraadslid hard wil maken.

Naamsbekendheid

Naast een goede ondersteuning voor mensen met hulpmiddelen, wil Vink dat alle inwoners van de gemeente Includio Hollands Kroon en de klantenraad weten te vinden. “Met posters en folders op openbare plekken en advertenties in huis-aan-huisbladen wil ik werken aan naamsbekendheid. Als klantenraad zijn we in de afronding van de opstartfase. Er zijn een voorzitter en een secretaris gekozen. We hebben alle huishoudelijke en juridische zaken geregeld. Vanaf de zomer gaan we aan de slag met een jaarplan. Van daaruit kunnen we echt stappen gaan zetten.” Het vertolken van de stem van burgers is voor Vink het allerbelangrijkste aan zijn nieuwe rol. “Ik ben zelf redelijk mondig en nieuwsgierig, dus ik zoek altijd alles uit. Maar niet iedereen reageert zo adequaat, daarom is de inbreng van een klantenraad zo belangrijk. Zo wordt de stem van mensen, die het lastig vinden om van zich te laten horen, toch gehoord.”

2 ONZE PARTNERS

Doordat we diverse bijeenkomsten organiseerden, leerden we onze samenwerkingspartners steeds beter kennen. Korte lijnen en goed op de hoogte zijn van elkaars aanbod is voor ons heel belangrijk. Vanuit een goede samenwerking leveren we immers de beste ondersteuning aan de inwoners van Hollands Kroon. Dit kwartaal verdiepten we onder meer ons partnerschap met jongerenorganisatie L!NK. We werkten samen aan een projectplan voor de pilot Kamers met Kansen. Binnen dit project werken we nauw samen om jongeren zo gericht mogelijk te ondersteunen op hun weg naar zelfstandigheid. Het resultaat was een mooi, nieuw product dat aansluit bij de wensen en behoeften van onze klanten.

Partnerschap

Sinds de start van Includio Hollands Kroon geven we ons partnerschap met de gemeente steeds meer vorm. Doel van ons partnerschap is krachten bundelen, elkaar versterken, en zo de best mogelijke ondersteuning voor de inwoners van de gemeente Hollands Kroon organiseren.

Vanaf dit kwartaal is onze regievoerder vanuit de gemeente, Marina Roelvink, twee dagen per week aanwezig bij ons op kantoor als sparringpartner. Ze ziet hoe we werken, denkt met ons mee en stelt kritische vragen. Omdat we letterlijk dicht bij elkaar zijn, zijn we goed op de hoogte van elkaars belangen en kunnen we samen de juiste koers bepalen.

Onze regievoerder heeft veel kennis van gemeentelijke protocollen en bovenregionale afspraken en besluitvorming. Wij zijn vanuit de wijkteams goed op de hoogte van wat er speelt onder de inwoners van Hollands Kroon. Hij is al 20 jaar verminderd mobiel. Want vanuit een duurzaam, solide partnerschap, kunnen we bouwen: als je kunt bouwen, kun je innoveren en samen werken aan creatieve oplossingen. Dit alles zal uiteindelijk leiden tot een goede, gezamenlijke invulling van de decentralisatie.

Kamers met Kansen

Het afgelopen jaar hebben wij L!NK ondersteund met de praktische invulling van begeleiding en ondersteuning van een nieuw project: Kamers met Kansen. Hierbij worden jongeren ondersteund bij de eerste stap naar



zelfstandig wonen. Voor sommige jongeren is de overstap vanuit huis naar een zelfstandige woning net te groot. Bijvoorbeeld doordat zij niet met geld om kunnen gaan, een steunend netwerk ontbreekt, of door een verslavingsverleden. Het is voor ons belangrijk dat we deze jongeren in een vroeg stadium laagdrempelig begeleiden om te voorkomen dat zij van huis weglopen, gaan zwerven, stoppen met hun werk en/of opleiding en of op het verkeerde pad terechtkomen. Het plan voor Kamers met Kansen werd afgelopen kwartaal bij de gemeente ingediend, waarop een gunning en toekenning van financiering volgden voor een pilot van een jaar. Medewerkers van L!NK maakten afspraken met Wooncompagnie voor de huur van tien woningen in woon/zorgcomplex Molenweid in Wieringerwaard. Negen van de woningen in het appartementencomplex worden straks bewoond door jongeren. De tiende woning wordt ingezet voor groepstrainingen, wijkactiviteiten, én als onderkomen voor begeleiders van L!NK en het wijkteam. De jongeren tekenen zelf een huurovereenkomst. Medewerkers van L!NK plaatsen en coachen de jongeren binnen Kamers met Kansen. Zij stellen samen met jongeren een

begeleidingsplan op waarin de persoonlijke leerdoelen staan. Het wijkteam biedt begeleiding bij het ontwikkelen van vaardigheden die de jongeren nodig hebben om zelfstandig te wonen. Zo kunnen jongeren in de leeftijd van 18 - 25 jaar in een veilige setting, die aansluit bij hun belevingswereld en bij wat ze kunnen, datgene leren wat zij nodig hebben om na een jaar door te stormen naar een zelfstandige woning. Als tegenprestatie voor de begeleiding wordt van de jongeren verwacht dat ze hun kamer en de wijk schoonhouden, geen overlast veroorzaken, van de drank en de drugs afblijven en ouderen in de buurt ondersteunen met boodschappen en/of klusjes. Momenteel zijn medewerkers van L!NK en het wijkteam met elkaar in gesprek over randvoorwaarden en verantwoordelijkheden. Naar alle waarschijnlijkheid zal de pilot in het derde kwartaal van dit jaar starten.

Project Spookjongeren

Ze zitten stilletjes thuis, maar de problemen stapelen zich op. Achteruitgaande schoolprestaties, een zwak tot geen sociaal netwerk, de neiging zich af te zonderen en olopende schulden. Het zijn allemaal

kenmerken van spookjongeren. Een problematiek waarbij jongeren steeds verder van het gezonde spoor naar volwassenheid verwijderd raken. Soms worden ze zelfs uitgeschreven van hun woonadres en verdwijnen zo 'van de radar'. Ook in de gemeente Hollands Kroon speelt dit probleem. Jongerenorganisatie L!NK treft buiten op straat soms spookjongeren. Graag willen we vanuit Includio Hollands Kroon en het wijkteam preventief werken, zodat we een complexe en zeer tijdrovende casuïstiek voor zijn. Daarom is L!NK samen met ons, en andere betrokken partijen, in gesprek gegaan om een project op te zetten waarmee we deze kwetsbare groep ondersteunen. In het afgelopen kwartaal zijn er verschillende bijeenkomsten geweest. Met elkaar beschreven



we in een plan van aanpak hoe we deze groep jongeren weer kunnen laten meedraaien in de maatschappij. We hopen in het volgende kwartaal een compleet plan aan de gemeente Hollands Kroon te kunnen overleggen.

Samenwerking zorgboerderijen

In de gemeente Hollands Kroon liggen zo'n 40 zorgboerderijen die zijn aangesloten bij één van de twee koepelorganisaties. Het aanbod verschilt van eenvoudige dagbestedingsactiviteiten, waaronder het verzorgen van planten en dieren, tot specifieke werkzaamheden voor een bepaalde doelgroep. Op de ene plek lopen deelnemers als buddy mee met de boer, op de andere plek werken grotere groepen mensen. Wat de zorgboerderijen gemeenschappelijk hebben, is dat zij op een klantgerichte, laagdrempelige manier ondersteuning bieden. Dit sluit mooi aan bij de werkwijze van onze wijkteams.

Afgelopen jaar kwamen veel nieuwe wijkteammedewerkers in dienst. We merkten dat zij niet allemaal voldoende op de hoogte waren van het aanbod van zorgboerderijen in onze regio. Daarom organiseerden we afgelopen kwartaal een bijeenkomst tussen

onze medewerkers en de bestuurders van de twee koepelorganisaties voor zorgboerderijen: Landzijde en Heemzorg. Beide bestuurders gaven een presentatie over hun visie, hun aanbod en de toegevoegde waarde van zorgboerderijen voor onze klanten. Nu wijkteammedewerkers weten welk aanbod er in onze omgeving is, zullen zij in de komende periode een aantal plekken bezoeken om zich verder te verdiepen in de mogelijkheden voor onze klanten. Zo kunnen zij onze klanten, indien nodig, zo snel mogelijk een passende dagbestedingsplek vinden.

Samenwerkingslunch Hulpmiddelencentrum, ergotherapeuten en Inclusio Hollands Kroon

Afgelopen kwartaal initieerde Inclusio Hollands Kroon een samenwerkingslunch met medewerkers van het Hulpmiddelencentrum, ergotherapeuten van verschillende samenwerkingspartners en medewerkers van de eigen organisatie. Het Hulpmiddelencentrum is voor ons een belangrijke samenwerkingspartner bij de verstrekking van een hulpmiddel aan een klant, zoals een rolstoel of een scootmobiel. Bij de aanvraag van hulpmiddelen is vaak een ergotherapeut betrokken, die de klant in de thuissituatie of in

een revalidatiesetting ondersteunt. De klant kan zelf een beroep doen op een ergotherapeut. Het afgelopen jaar merkten we dat de samenwerking en communicatie tussen de verschillende partijen nog efficiënter kan worden ingericht.

Tijdens een lunch bespraken we met elkaar welke informatie we van elkaar nodig hebben om ons werk zo goed en doeltreffend mogelijk te kunnen uitvoeren. Hiertoe maakten we bijvoorbeeld afspraken over het delen van gegevens. De informatie over een passing van een rolstoel, die een ergotherapeut uitvoert met een klant, maakt het voor medewerkers van het Hulpmiddelencentrum bijvoorbeeld gemakkelijker om met een klant de juiste rolstoel uit te zoeken. Zij hoeven dezelfde passing niet opnieuw uit te voeren en kunnen een klant zo sneller en effectiever helpen en dus geen dubbel werk. Voor de klant betekent dit: duidelijkheid, een sneller proces en uiteindelijk het beste hulpmiddel passend bij zijn of haar situatie. De samenwerkingslunch zal één keer per jaar plaatsvinden.

Sociale Herberg

Afgelopen kwartaal organiseerde Inclusio Hollands Kroon al weer de tweede Sociale



Herberg. Het idee achter dit initiatief is het optimaliseren van samenwerkingsrelaties. Ditmaal was het thema 'Eigen regie bij jeugd'. In een ontspannen setting, bij de Meerhoeve te Middenmeer, ontmoetten ketenpartners uit de jeugdketen, partners van voorliggende jeugdvoorzieningen en wijkteammedewerkers elkaar. Ewout Heuvelman, Coördinator Jeugd van het wijkteam, leidde de bijeenkomst in met een presentatie over de omslag van probleemgeoriënteerd naar oplossingsgericht werken in een gezin. Wijkteammedewerkers bereiken jongeren, en hun ouders, beter wanneer zij hen serieus nemen en mét hen praten in plaats van over hen. Wanneer zij de regie laten waar deze hoort, bij de jongeren, leren jongeren

verantwoordelijk nemen voor hun problemen. Dit zet hen aan tot zelf nadenken over een passende oplossing.

Na de presentatie kwamen er interessante gesprekken op gang. Onder andere over de taken en verantwoordelijkheden wanneer men gezamenlijk betrokken is bij een casus en er sprake is van onveiligheid. Vind je dat jij dit vanuit jouw positie kenbaar moet maken? En zo ja: wie bespreekt dit dan met het gezin? Er ontstond meer begrip voor elkaars manier van werken. De volgende Sociale Herberg vindt plaats op 17 mei met het thema privacy.

Samenwerking gecertificeerde instellingen

In Nederland worden alle gerechtelijke maatregelen voor jeugdbescherming of jeugdreclassering uitgevoerd door een gecertificeerde instelling (GI). Deze GI's hebben een wettelijke taak gericht op gezinnen waar de Raad voor de Kinderbescherming bij betrokken is. Dit zijn vaak multiprobleemgezinnen. In hun rol zijn de GI's verantwoordelijk voor de inzet van veel ondersteuning. Landelijk wordt gesproken over 30% van de totale jeugdzorgkosten. Vanuit hun functie als opdrachtgever en

regisseur zijn zij een belangrijke samenwerkingspartner voor Includio Hollands Kroon. Onze wijkteammedewerkers zoeken altijd de aansluiting bij het 'normale' leven, bevorderen de eigen regie, en helpen het gezin versterken. Door samen afstemming te zoeken, kunnen we zorgen dat een gezin, na afloop van een gerechtelijke maatregel, weer op een goede manier zelfstandig verder kan. We hebben met de GI's afgesproken dat zij in alle gevallen (behalve crisissen) eerst contact opnemen met Includio om samen af te stemmen welke ondersteuning de beste is voor het gezin.

De afgelopen maanden zagen we een groei in het aantal contactmomenten. De medewerkers van de GI's weten onze wijkteammedewerkers goed te vinden voor overleg of voor advies over de sociale kaart in onze regio. Een evaluatie en cijfers over deze nieuwe afspraak volgen.

Jeugdhulp met verblijf

Includio Hollands Kroon organiseert het verblijf van kinderen die door omstandigheden niet thuis kunnen blijven wonen. Dit verblijf varieert van pleegzorg tot een (gesloten) setting. Het afgelopen jaar vingen wij signalen op over

lange wachtlijsten en plekken die niet aansluiten bij de behoefte van kinderen en hun ouders. We gaven veel geld uit aan een onderdeel van onze ondersteuning, terwijl deze blijkbaar niet aansloot bij de leefwereld van kinderen en gezinnen. Landelijk leek de druk ook te groeien om kinderen niet meer in een residentiele setting te plaatsen. Een treffend voorbeeld hiervan is de documentaire 'Alicia'.

Om uit te zoeken of al deze signalen kloppen doen wij onderzoek naar de verblijffunctie vanuit de Jeugdwet. Het onderzoek van de afgelopen maanden richtte zich vooral op het bepalen van knelpunten, en de hierbij passende oplossingen.

De belangrijkste knelpunten kunnen worden ondervangen door de uitbreiding en versterking van gezinsvervangend verblijf, waaronder gezinshuizen en pleegzorg. Bij gezinshuizen is er sprake van een professionele hulpverlener als gezinsouder. Kinderen wonen in hun gezin en zijn volledig onderdeel van het gezinssysteem. Hierdoor ervaren ze de geborgenheid en veiligheid van een gezin, met de extra ondersteuning die er in hun specifieke geval nodig is. Daarnaast is er pleegzorg,



WAT HEBBEN WE BEREIKT?

- Vernauwd partnerschap met de gemeente Hollands Kroon
- Extra financiering toegekend
- Toekenning financiering pilot Kamers met Kansen
- Plan voor ondersteuning spookjongeren
- Meer duidelijkheid bij wijkteammedewerkers over aanbod zorgboerderijen
- Goede afspraken met ergotherapeuten en medewerkers Hulpmiddelencentrum
- Interessante Sociale Herberg rond thema 'Eigen regie bij jeugd'
- Meer contact en afstemming tussen GI en Inluzio Hollands Kroon

waarbij kinderen in een regulier gezin worden geplaatst. Er is extra ondersteuning beschikbaar voor het gezin, maar er is geen standaard zorgbehoefte. Door deze verblijfsvormen te versterken, hopen we de plaatsing in residentiele instellingen sterk terug te dringen. Gedurende 2018 moet dit project leiden tot concrete verbeteringen.



VOORUITBLIK

- Prognose maken voor groei in 2018-2019
- Start pilot Kamers met Kansen
- Medewerkers blijven hun kennis van onze zorgpartners vergroten
- Jaarlijkse samenwerkingslunch ergotherapeuten, medewerkers Hulpmiddelencentrum en medewerkers Inluzio Hollands Kroon
- Sociale Herberg over privacy



3 ONZE ORGANISATIE

We hebben onze basis neergezet en dat gaf ruimte. Ruimte om onze organisatie kritisch onder de loep te nemen, werkprocessen te stroomlijnen, en de wijkteams nog efficiënter in te delen. Onze wijkteammedewerkers zitten nu dichterbij hun directe collega's. Zo hebben zij meer contact met elkaar en weten beter wat er in hun wijk speelt. We stimuleren onze medewerkers om de casuïstiek samen te bespreken en, in het belang van de klant, de verbinding met elkaar en in de wijk nog meer op te zoeken.

Eenduidige werkprocessen

Om te komen tot heldere, eenduidige werkprocessen voor alle medewerkers van het wijkteam, trok Incluzio Hollands Kroon in december 2017 een projectmedewerker aan. Het werkproces van onze wijkteammedewerkers bestaat uit een viertal deelprocessen: de aanmelding bij de bureaudienst, onderzoek naar en besluitvorming over de ondersteuning aan de klant, de feitelijke ondersteuning aan de klant, en een evaluatie na afloop van de ondersteuning. Voor elk van de vier deelprocessen wordt komend jaar onderzocht hoe er door de wijkteammedewerkers zo efficiënt en eenduidig mogelijk gewerkt kan worden. En dit alles natuurlijk op de meest klantvriendelijke manier. Het is voor ons van belang dat we onze medewerkers voldoende structuur bieden, zodat we hen ondersteunen in wat zij nodig hebben en de kwaliteit van hun werk borgen. Zo kunnen onze medewerkers zich zo veel mogelijk focussen op hun 'core business': de klant. Wanneer al onze wijkteammede-

werkers op een eenduidige manier werken, is ons ondersteuningstraject voor klanten nog helderder. De klant weet daardoor nog beter wat hij/zij van ons kan verwachten. Onze nieuwe projectmedewerker heeft tijdens het eerste kwartaal enthousiast een aantal veranderingen doorgevoerd. Een van de doorgevoerde veranderingen is dat onze bureaudienst meer tijd heeft voor betere verslaglegging. Hierdoor is de wijkteammedewerker, die de melding oppakt en naar de klant gaat, beter voorbereid en hoeft de klant zijn/haar verhaal niet opnieuw te vertellen. De overige drie deelprocessen van het werk van onze wijkteammedewerkers worden dit jaar onderzocht en beoordeeld.

Efficiënter inrichten van de organisatie

Tijdens onze teamdag in december vroegen we onze medewerkers mee te denken over onze organisatiestructuur. Ook werden de tien aandachtsgebieden getoetst en teruggebracht naar zes relevante aandachtsgebieden.



Aandachtsgebieden zijn onderwerpen in onze organisatie die extra aandacht nodig hebben, zoals onderwijs, ontwikkeling of inkoop. Wat betreft organisatiestructuur lieten veel van onze medewerkers weten behoefte te hebben aan een teamruimte per team om beter wijkgericht te werken. We hebben voor elk van onze vier wijkteams een ruimte gerealiseerd, zonder ons pand ingrijpend te verbouwen.



Verder zijn de teamoverleggen helderder en meer gestructureerd. Daarnaast bespreken medewerkers Jeugd en medewerkers Wmo samen de casuïstiek. Zo zijn zij beter op de hoogte van elkaars werkzaamheden. Bij het werkoverleg sluiten zo nu en dan ook ondersteunende medewerkers aan. Voor de huidige zes aandachtsgebieden is een eenduidige manier van werken geïmplementeerd. Voor ieder aandachtsgebied is een verantwoordelijke wijkteammedewerker. Deze wijkteammedewerker presenteert de ontwikkelingen in het aandachtsgebied één keer per maand in het teamoverleg.

Nieuwe privacywetgeving

Vanaf 25 mei vervangt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Onze ambassadeurs zetten afgelopen kwartaal door middel van nieuwsbrieven en informatieve bijeenkomsten in op de bewustwording van onze medewerkers omtrent privacyregels. Hoe ga je zorgvuldig om met persoonsgegevens? Wat registreer je wel en wat niet? Wanneer overleg je met een derde partij? En hoe betrek je de klant hierbij? Onze medewerkers zijn inmiddels goed op de

hoogte van de nieuwe, aangescherpte privacyregels. Maar we willen de komende periode een laatste slag maken in onze transparantie naar klanten.

Om aan de nieuwe privacy-eisen te voldoen, moest ook een aantal van onze werkprocessen aangescherpt worden, waaronder het opvragen van een dossier door een klant. Daarnaast hebben we een verwerkingsregister aangelegd. Wie heeft wel of geen toegang tot persoonsgegevens? En is dit de wenselijke situatie? De strengere regelgeving levert een nog zorgvuldiger omgang op met persoonsgegevens.

Er is een regelmatige afstemming met de gemeente Hollands Kroon over de nieuwe wetgeving, zodat we beiden weten wat te doen bij een datalek. Ook werken we samen aan de totstandkoming van een duidelijke verwerkersovereenkomst.

Training wijkteammedewerkers jeugd

Onze wijkteammedewerkers begeleiden regelmatig ouders en kinderen tijdens conflictscheidingen. Afgelopen kwartaal volgden vier wijkteammedewerkers jeugd de

training 'Kinderen uit de knel' bij het Lorentzhuis in Haarlem. Deze training is gericht op ondersteuning in zo'n conflictsituatie. Op het moment dat ouders en/of kinderen bij ons komen voor ondersteuning is er vaak al veel gebeurd. Echter is het wenselijk om ouders en kinderen bij een echtscheiding in een vroeg stadium te begeleiden. Wanneer ouders op een goede manier met elkaar communiceren tijdens een scheiding, hebben kinderen zo min mogelijk last van alles wat er om hen heen gebeurt. We kunnen ouders op een laagdrempelige manier bewust maken van de invloed die een (conflict)scheiding heeft op kinderen. Zo kunnen we mogelijk voorkomen dat een situatie uit de hand loopt, kinderen afwijkend gedrag gaan vertonen of slechter presteren op school, en er gespecialiseerde hulp nodig is. Daarom zijn we momenteel in gesprek met ketenpartners, waaronder de Raad voor de Kinderbescherming, om samen een preventief, groepsgericht aanbod voor ouders in scheiding te ontwikkelen. We hopen deze nieuwe training aan het einde van jaar te kunnen inzetten bij ouders in scheiding als onderdeel van onze integrale manier van ondersteunen.



WAT HEBBEN WE BEREIKT?

- Stroomlijnen werkprocessen bureaudienst
- Wijkteammedewerkers hebben teamruimte
- Stroomlijnen teamoverleg en werkzaamheden aandachtsfunctionarissen
- Grotere bewustwording bij medewerkers omtrent privacy
- Training over ondersteuning bij echtscheiding



VOORUITBLIK

- stroomlijnen volgende (deel) werkprocessen wijkteammedewerkers
- Schrijven handboek werkprocessen voor medewerkers
- Borgen eenduidigheid werkprocessen
- Verwerkersovereenkomst afronden
- Bijwerken privacy-charter voor de klant
- Aanzet tot vroegtijdig begeleiden tijdens echtscheiding



Uitgelicht

Body and Brain Combat groepstraining

Hoe help je jongeren van 12 tot 18 jaar die motivatieproblemen, faalangst of depressieve klachten hebben? Dat is de vraag waar wijkteammedewerkers Gonda Landman en Renate Metselaar zich mee bezig hielden. Na verschillende brainstormsessies ontstond de Combat Training. Gonda vertelt erover.

“Wij geven aan verschillende doelgroepen groepstrainingen. Dit blijkt een effectieve aanpak te zijn. Jongeren leren van elkaar en zien dat ze niet de enige zijn met bepaalde worstelingen. Ook al is ieder probleem anders. Aanvankelijk wisten we niet hoe we de doelgroep van 12 jaar tot 18 jaar het beste konden begeleiden. Daarom hebben we de hulp ingeschakeld van onze partner De Hoofdtrainer. Al brainstormend bundelden we onze krachten. We kwamen tot het idee om een fysieke training te combineren met sociale aspecten. Dit in de wetenschap dat voor een gedragsverandering vaak letterlijk beweging nodig is. Zo is de pilot Body and Brain Combat groepstraining ontstaan.”

Stap vooruit

“De training is gericht op jongeren met een laag zelfbeeld, faalangst of depressieve klachten.

Maar ook op jongeren die hun agressie moeilijk kunnen reguleren of vastlopen op school. We vroegen onze collega's of zij jongeren begeleiden, voor wie de Body and Brain Combat training een goede stap vooruit kon zijn. We kregen veel aanmeldingen en gingen in gesprek met de jongeren en hun ouders. Uiteindelijk begonnen we met twee



pilotgroepen in twee leeftijdscategorieën. Zo hadden we een groep van jongeren tussen de 12 en 15 jaar en jongeren van 15 tot 18 jaar.”

Erkennen en herkennen

“Acht weken lang, twee keer in de week, gingen we naar het Robbenoordbos in Den Oever. Onder leiding van een voormalig marinier, die werkt bij De Hoofdtrainer, werkten de jongeren door middel van een stevige fysieke training aan het erkennen van hun eigen kracht én aan het herkennen van hun eigen valkuilen. Zo moesten ze bijvoorbeeld samen een boomstam tillen en deze omhoog en naar beneden liften. Hierbij moesten ze goed op elkaar letten, want als één de boom loslaat, ontstaat er een probleem. Dit leverde soms flink wat onderlinge irritaties op. Op dit soort situaties speelde ik meteen in, en ging in gesprek. Want waarom irriteer je je bijvoorbeeld aan één van je groepsgenoten? En waarom haak je af bij bepaalde oefeningen? Of als het wel goed gaat: waarom lukt het je hier wel om door te zetten en op school niet? En waar liggen je kwaliteiten tijdens de training of binnen de groep? Vanuit dit groepsproces

werkten we samen met de jongeren aan hun intrinsieke motivatie.”

Mag ik nog een keer?

“Ondanks de fysieke inspanning, was de motivatie er onder de jongeren om elke keer te komen. Het traject was grensverleggend, en met positieve resultaten. We zien dat de meeste jongeren een positieve vervolgstap maken. Ook kregen we positieve reacties. Zo gaf een moeder aan dat haar kind minder depressief en daardoor vrolijker was geworden. Sommige jongeren reageerden met: ‘Mag ik nog een keer?’”

Vervolg

“We gaan sowieso door met de Body and Combat training, maar we evalueren ook hoe we het nog beter kunnen doen. Zo willen we meer letten op de samenstelling van de groep, zodat we meer maatwerk kunnen leveren. Ook bekijken we of de training geschikt is voor volwassenen. Inmiddels zijn er al diverse nieuwe aanmeldingen voor de volgende trainingscyclus, die start op 14 mei.

“Waarom lukt het je hier wel om door te zetten en op school niet? En waar liggen je kwaliteiten tijdens de training of binnen de groep?”

4 KRITISCHE PRESTATIE-INDICATOREN (KPI'S)

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

Reactiesnelheid stabiel

In het eerste kwartaal van 2018 werd er gemiddeld genomen binnen 1,4 werkdagen contact opgenomen met een inwoner die een melding heeft gedaan. De gemiddelde reactietijd ligt hiermee net onder het gemiddelde van het voorgaande kwartaal (1,5 werkdagen). In 95% van de meldingen was er binnen 6 werkdagen na de melding contact met de melder.

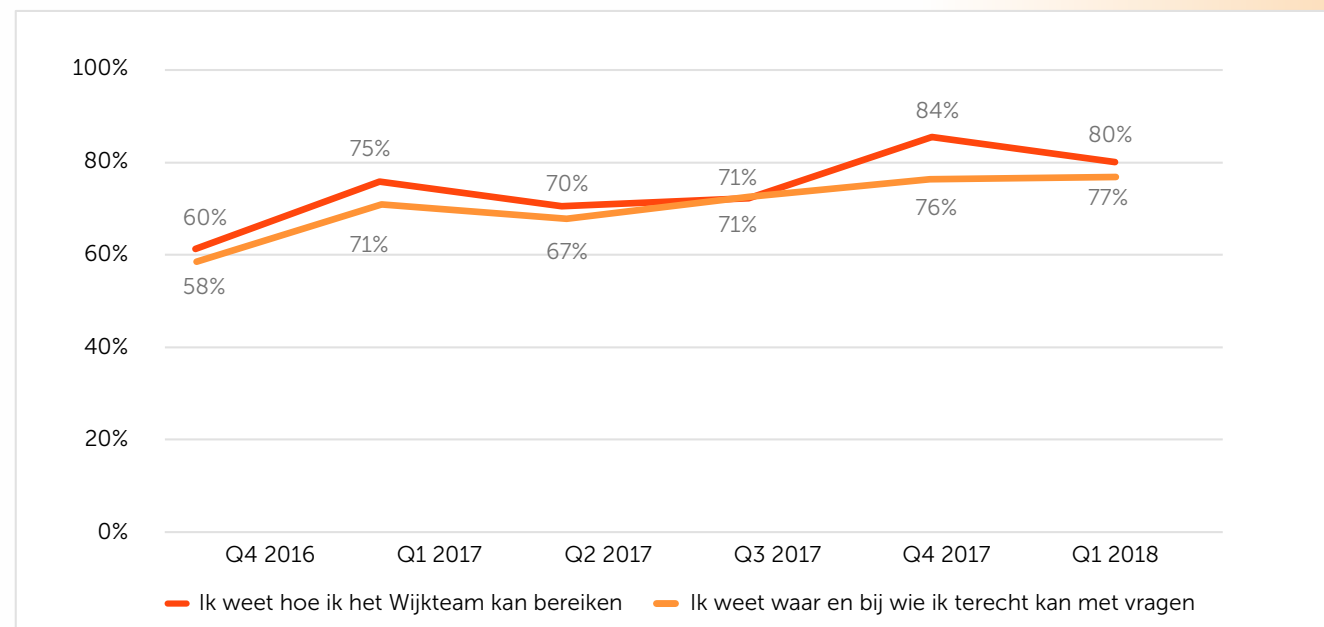
Waardering door ketenpartners neemt verder toe

De samenwerking met Includio Hollands Kroon werd in het afgelopen kwartaal door de (keten) partners gewaardeerd met een 6,9. Dat is hoger dan het voorgaande kwartaal (6,7) en ruim boven het niveau van een jaar geleden (6,2). Slechts 9% van de (keten)partners gaf Includio Hollands Kroon een onvoldoende. De aspecten professionaliteit en communicatie stegen significant ten opzichte van een jaar geleden. 76% van de partners gaf aan de

medewerkers van Includio Hollands Kroon professioneel te vinden, waar dat in het eerste kwartaal van 2017 nog 52% betrof. Van de partners gaf 62% aan dat de medewerkers van Includio Hollands Kroon duidelijk

communiceren, ten opzichte van 44% een jaar geleden. Ook in het afgelopen kwartaal ondernam Includio Hollands Kroon weer verschillende acties om de samenwerking met partners te optimaliseren, zoals de

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

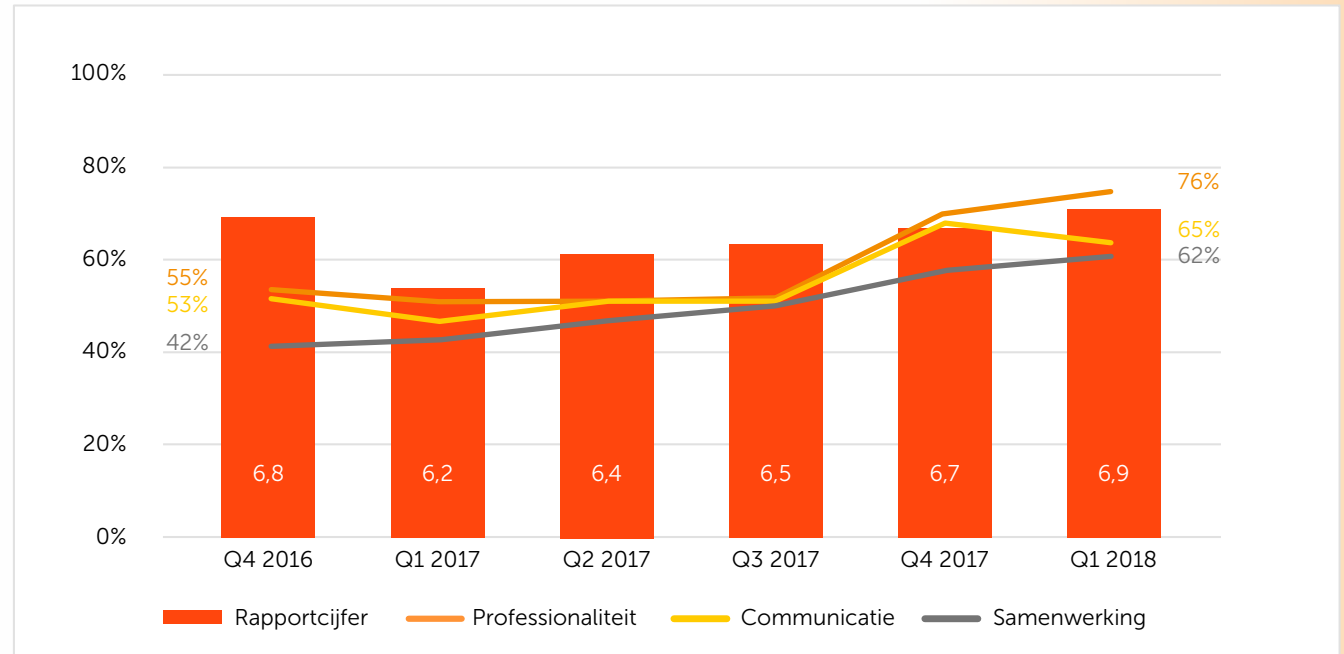


maandelijkse nieuwsbrief en de Sociale Herberg. In het vervolg van 2018 zet Includio Hollands Kroon zich verder in om de samenwerking met haar partners nog verder te verbeteren.

Partners blijven Includio Hollands Kroon makkelijk vinden

Onder de professionals en ketenpartners gaf 77% aan te weten waar men terecht kan met vragen. Het aantal partners dat aangaf te weten hoe men het wijkteam kan bereiken, ligt op 80%. Het kennisniveau omtrent bereikbaarheid ligt hiermee nog steeds significant hoger dan tijdens de start van de samenwerking (respectievelijk 58% en 60%). De regelmatige contactmomenten en persberichten zorgden ervoor dat partners de weg naar Includio Hollands Kroon blijven vinden.

Partnertevredenheid (KPI 10)



5 BLIK OP FINANCIËN

Het eerste kwartaal stond bij financiën in het teken van een andere manier van financieren voor de GGZ en de toekenning van de aanvullende financiering. We constateerden dat we het afgelopen jaar een groot verlies leden. Na een gezamenlijke verdiepingsslag, werd een raadsbesluit ingediend met een verzoek tot extra financiering van 1,1 miljoen euro. Met deze extra financiering is een deel van het verlies gecompenseerd.

Administratie

De DBC-systematiek is een specifieke financieringsvorm voor de GGZ. Bij de start van de decentralisatie is met GGZ Nederland afgesproken dat de systematiek per 1 januari 2018 afgeschaft zou worden. Daarom moesten alle indicaties worden afgesloten per 31 december 2017 en, in het geval voor doorlopende zorg, opnieuw worden opgestart per 1 januari 2018. Dit alles heeft uiteraard geen effect gehad op de behandeling van klanten. Administratief moest er echter veel geregeld worden. Dit betekende veel uitzoekwerk en afstemming met onze zorgaanbieders.

Om alle wijzigingen gezamenlijk goed te kunnen doorvoeren, hebben we al onze zorgaanbieders in het laatste kwartaal van 2017 uitgebreid ingelicht en voorbereid. De invoering van de nieuwe systematiek was echter een stuk moeizamer dan gedacht. Dit kwam voor een deel doordat zorgaanbieders

de instructie niet goed oppakten. Daardoor duurde het vernieuwen van de indicaties langer. Ook werd deze overgang van systematiek gebruikt om verlengingen van reeds afgelopen indicaties te verkrijgen, iets waarvoor deze overgang niet bedoeld was. Het resultaat is dat niet alle indicaties in het eerste kwartaal van 2018 vernieuwd zijn. Daardoor is het beeld van het werkelijke aantal GGZ-klanten onduidelijk. Daarnaast heeft de druk geleid tot vertraging in de administratieve verwerking van overige indicatie-aanvragen.

Jaarcijfers en toekenning financiering

Onze gecontroleerde jaarcijfers zijn pas in het tweede kwartaal van dit jaar beschikbaar. Dit komt doordat wij voor onze jaarrekening afhankelijk zijn van de productie-verantwoordingen van onze onderaannemers. Zij hebben wettelijk tot het tweede kwartaal de tijd om hun productieverantwoordingen aan te leveren. Toch kunnen we al constateren dat we afgelopen jaar een groot verlies leden. Dit heeft


te maken met een sterk stijgend klantenaantal ten opzichte van de uitgangssituatie. Het sterk gestegen aantal klanten komt enerzijds door de "onbekende klanten" bij de start van de opdracht. Deze onbekende klanten (148) zijn inwoners die zorg ontvingen maar waarvan dit in de administratie niet bekend was. Vooral bij jeugd is dit het geval. Deze klanten vertegenwoordigen in 2017 een waarde van € 1.276.557. Anderzijds signaleren we een autonome groei in zorg van respectievelijk 34% (inclusief casemanagement) bij jeugd en 51% Wmo, ten opzichte van de situatie bij aanvang van de opdracht.


Na een gezamenlijke verdiepingsslag met betrekking tot deze groei, werd door de verantwoordelijke wethouder een raadsbesluit ingediend met een verzoek tot extra financiering van 1,1 miljoen euro. Met 21 stemmen voor en 3 stemmen tegen werd dit verzoek aangenomen. Met deze extra financiering is een deel van het verlies gecompenseerd.

Uiteraard kregen we ook een opdracht mee vanuit de raad: Een analyse over de stijging en een inventarisatie van het effect voor de toekomst. Hierin werken we nauw samen met de gemeente.

Overzicht van alle KPI's Q1 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 eerste 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 net onder het gemiddelde van het voorgaande kwartaal (1,5 werkdagen). In 95% van de meldingen is er binnen 6 dagen na de melding contact geweest met de melder

 **Acties** - Dankzij de inspanningen van de Pit Data van de gemeente Hollands Kroon is het momenteel mogelijk om de reactietijden nu uit te kunnen lezen aan de hand van de data uit de S4SR. Momenteel loopt er nog een 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. Medio 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 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. 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=34).

 **Score & interpretatie** - Onder de professionals en ketenpartners geeft 77% aan te weten waar men terecht kan met vragen. Het aantal partners dat aangeeft te weten hoe men het wijkteam kan bereiken ligt op 80%. Het kennisniveau omtrent bereikbaarheid ligt hiermee nog steeds significant hoger dan tijdens de start van de samenwerking (respectievelijk 58% en 60%).

 **Acties** - Includio Hollands Kroon zal in Q2 2018 de communicatie-activiteiten voortzetten met als doel de toegankelijkheid verder te vergroten.

 **Onderzoeksplanning 2018** - In Q2 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** - Om positieve effecten te realiseren op de drie maatschappelijke thema's (ouderenzorg, activiteiten en faciliteiten voor jongeren & middelengebruik onder jongeren) worden er verschillende initiatieven genomen door Inluzio Hollands Kroon en/of haar partners.

Onderzoeksplanning 2018


Aan het einde van het jaar zullen we weer rapporteren welke initiatieven er zijn ondernomen.

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

 **Acties** - Met de feedback uit het CEO hebben de bureaudienstmedewerkers en de wijkteammedewerkers van Inluzio Hollands Kroon de werkwijzen en werkprocessen geoptimaliseerd om zodoende de klanttevredenheid te verhogen.

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** - 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 ook in 2018 sprake van een toegenomen aantal klanten dat ondersteuning rechtstreeks van Inluzio Hollands Kroon ontvangen maar er zijn nauwelijks nog 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 zullen worden gedeeld met betreffende 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=34).

 **Score & interpretatie** - De samenwerking met Inluzio Hollands Kroon wordt in het afgelopen kwartaal door de (keten)partners gewaardeerd met een 6,9 en ligt daarmee hoger dan het voorgaande kwartaal (6,7) en ruim boven het niveau van een jaar geleden (6,2). Slechts 9% van de (keten)partners geeft Inluzio Hollands Kroon een onvoldoende. De aspecten professionaliteit en communicatie zijn ten opzichte van een jaar geleden significant gestegen. 76% van de partners geeft aan de medewerkers van Inluzio Hollands Kroon professioneel te vinden waar dat in het eerste kwartaal van 2017 nog 52% betrof. Van de partners geeft 62% aan dat de medewerkers van Inluzio Hollands Kroon duidelijk communiceren ten opzichte van 44% een jaar geleden.

 **Acties** - Ook in het afgelopen kwartaal heeft Inluzio Hollands Kroon weer verschillende acties ondernomen om de samenwerking met partners te optimaliseren zoals de maandelijkse nieuwsbrief en de Sociale Herberg. In het vervolg van 2018 zal Inluzio Hollands Kroon zich verder inzetten om de samenwerking met haar partners nog verder te verbeteren.

 **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.