

INCLUZIO HOLLANDS KROON.



RAPPORTAGE Q1-2023

Voorwoord

Hierbij presenteren we de Q1 rapportage van 2023. In deze rapportage gaan we in op de afgesproken KPI's en de financiële resultaten. Volgens afspraak bieden we nu een beknoptere rapportage aan. Tijdens de halfjaar- en jaarrapportage gaan we, naast de KPI's, dieper in op de inhoudelijke ontwikkelingen en beeldverhalen.

We beogen met elkaar de beweging naar voren te maken; ondersteuning dicht bij de inwoner, zo normaal mogelijk, met de mensen om hen heen. Veerkracht en eigen oplossingen zijn het uitgangspunt. Daar waar meer ondersteuning en zorg nodig is, moet dit tijdig beschikbaar zijn. Aan de hand van de KPI's geven we inzicht in deze transformatie.

Een uitdaging is het vinden en behouden van deskundige medewerkers. We besteden continu aandacht aan het vinden van kwalitatief en enthousiast personeel. Het laatste kwartaal zijn er een flink aantal nieuwe collega's gestart. We hopen hiermee de wachttijd terug te dringen en het werkgeluk van alle medewerkers te verhogen.

In deze rapportage duiden we de cijfers en geven we het verhaal achter de cijfers weer. Waar staan we en waar willen we naartoe? Waar zijn we tevreden over, wat willen we verbeteren en wat is daarvoor nodig?

We kijken uit naar het gesprek hierover.

Janet Schut
Sociaal Ondernemer

Inhoud

- ▶ **KPI'S**

- ▶ **DOELSTELLING 1**

- ▶ KPI 1: Ervaren eigen regie

- ▶ **DOELSTELLING 2**

- ▶ KPI 2: gebruik e-health
- ▶ KPI 3: Verhouding groepsverblijf t.o.v. pleegzorg
- ▶ KPI 4: Verhouding ingekochte zorg en wijkteam
- ▶ KPI 5: Kosten per klant

- ▶ **DOELSTELLING 3**

- ▶ KPI 6: Wachttijden
- ▶ KPI 7: Klanttevredenheid
- ▶ KPI 8: Doorstroom
- ▶ KPI 9: Doelbereik

- ▶ **DOELSTELLING 4**

- ▶ KPI 10: Samenwerken in de keten

- ▶ **DOELSTELLING 5**

- ▶ KPI 11: Ervaren autonomie medewerkers

- ▶ **KLACHTEN EN BEZWAREN**

- ▶ **RESULTAATGERICHT INDICEREN**

- ▶ **FINANCIËLE VERANTWOORDING**

- ▶ **OPERATIONELE INFORMATIE**



KPI's

- ▶ We kunnen inmiddels, op 1 KPI na, op alle KPI's rapporteren.
- ▶ Op de volgende pagina's maken we per KPI inzichtelijk wat de status is. Waar cijfers ontbreken, geven we een inschatting.
- ▶ Het doel van de KPI's is niet om af te rekenen, maar om te sturen op de doelstellingen. Het geeft een beeld van waar we staan en waar we voor dat jaar naar streven. In de meeste gevallen streven we naar een verbetering ten opzichte van het jaar daarvoor. Of, wanneer de streefwaarde behaald is, behoud van die waarde. We monitoren continu wat er gebeurt en of/hoe we kunnen bijsturen. Niet alles kan direct aangepakt worden, omdat dit vaak veel tijd vraagt.



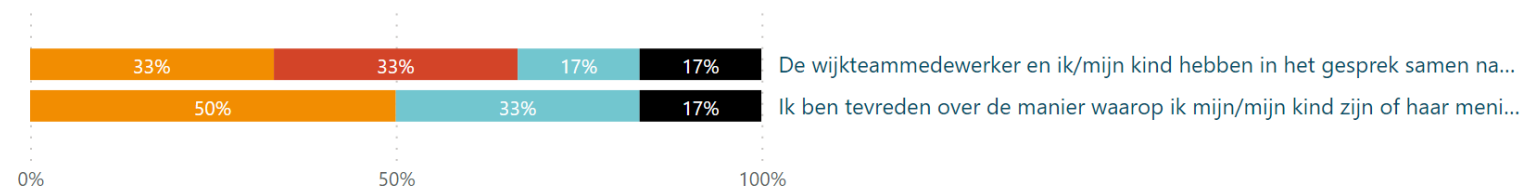
Doelstelling 1

- ▶ Preventie en uitgaan van eigen verantwoordelijkheid en eigen mogelijkheid van jeugdigen en hun ouders of volwassen klanten, met inzet van hun netwerk.

KPI 1: Ervaren eigen regie – Jeugd

KPI 1: Totaaloverzicht scores per stelling - jeugd - 2023

● Helemaal mee eens ● Mee eens ● Neutraal ● Niet mee eens



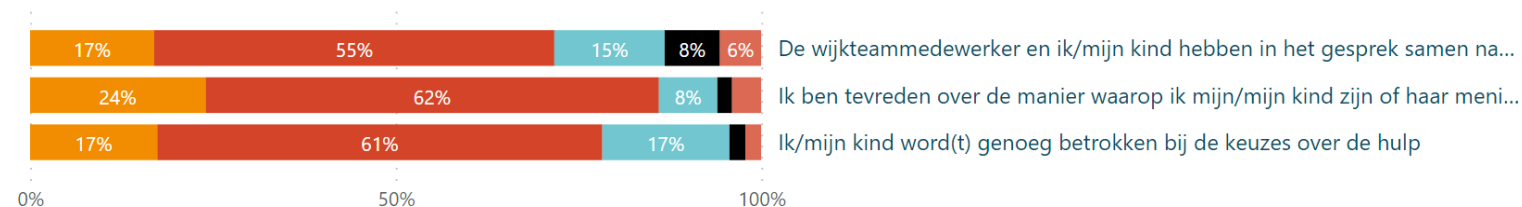
79%

Doel: >80%

-1,85%

KPI 1: Totaaloverzicht scores per stelling - jeugd - 2022

● Helemaal mee eens ● Mee eens ● Neutraal ● Niet mee eens ● Helemaal niet mee eens



78%

Doel: >80%

-2,5%

De scores voor Jeugd liggen net onder de streefwaarde van 80% (79%). Dit is vergelijkbaar met 2022. Het aantal metingen in 2023 is echter nog erg laag. Deze cijfers geven op dit moment geen reden tot aanvullende acties. We houden dit uiteraard nauwlettend in de gaten.

Data o.b.v. CEO onderzoek *Tekst uitbreiden? Boven weergegeven vragen zijn een selectie vragen van het volledige onderzoek*

KPI 1: Ervaren eigen regie – Wmo

KPI 1: Totaaloverzicht scores per stelling - wmo - 2023

● Helemaal mee eens ● Mee eens ● Neutraal ● Niet mee eens



84%

Doel: >80%

+4.75%

KPI 1: Totaaloverzicht scores per stelling - wmo - 2022

● Helemaal mee eens ● Mee eens ● Neutraal ● Niet mee eens ● Helemaal niet mee eens



85%

Doel: >80%

+5.72%

De scores voor Wmo liggen boven de streefwaarde van 80% (84%). Dit is vergelijkbaar met 2022. Het aantal metingen in 2023 is echter nog erg laag. Deze cijfers geven op dit moment geen reden tot aanvullende acties. We houden dit uiteraard nauwlettend in de gaten.

Data o.b.v. CEO onderzoek

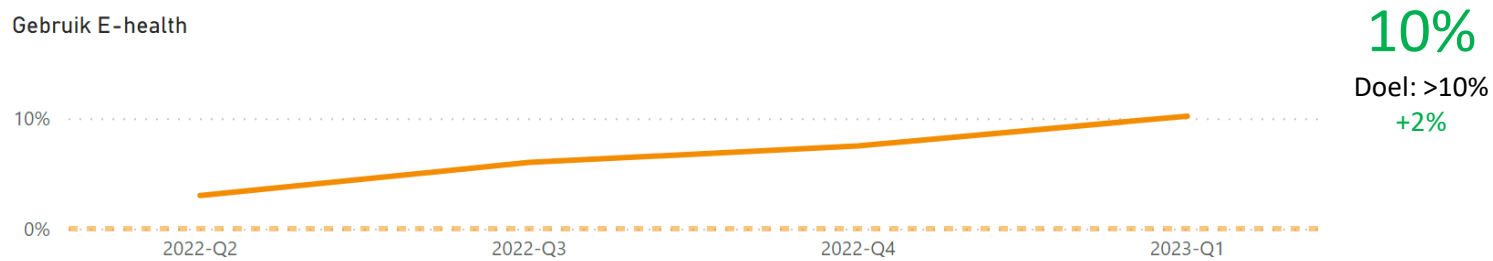


Doelstelling 2

- ▶ De-medicaliseren, ontzorgen, normaliseren en afschalen.

KPI 2: Gebruik e-health

Gebruik E-health



De grafiek bevat het gebruik van e-health applicaties t.o.v. het totaal aantal klanten.
Het gebruik van e-health draagt bij aan (1) het zelfstandig werken aan kennis en herstel en (2) afschalen van de zorg.

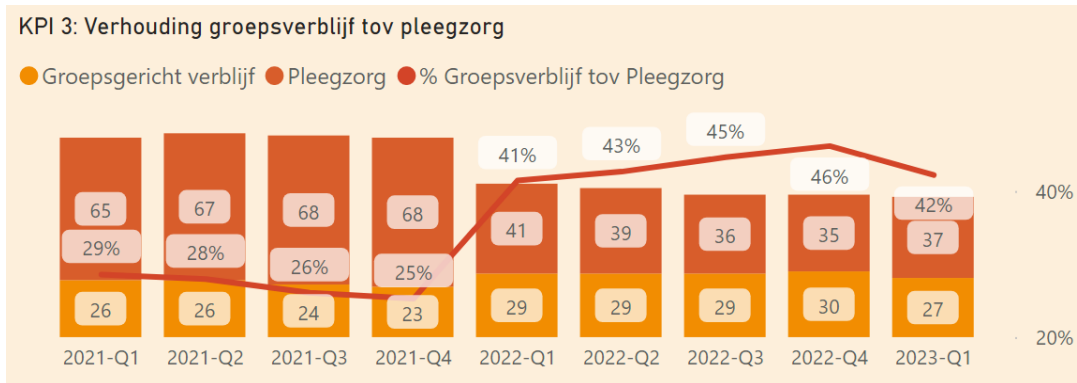
De score van 10% is exact conform de streefwaarde. We ervaren dat blended werken een veranderproces is voor zowel inwoner als medewerker. Het doel voor de toekomst is, dat alle inwoners de mogelijkheid hebben om gebruik maken van e-health (tenzij).

Bijna alle medewerkers zijn getraind en er is continu veel aandacht voor de implementatie. Hierbij is het van groot belang dat de kwaliteit van de ondersteuning hoog blijft. We nemen hier de tijd en ruimte voor.

Ook de rest van het jaar heeft e-health een hoge prioriteit en wordt dit verder geïntegreerd in onze werkwijze.

Data o.b.v. gebruikersdata Gezonde Boel en de sociaal domein applicaties

KPI 3: Verhouding groepsverblijf t.o.v. pleegzorg



42%
Doel: <40%
-5.47%

Deze grafiek geeft weer hoeveel klanten er in groepsverblijf zitten t.o.v. pleegzorg. Een daling van deze verhouding geeft aan dat meer kinderen normaler opgroeien. De cijfers geven de score in het eerste kwartaal en de doelstelling.

De trend waarin er een kleine verbetering zichtbaar is zet door in Q1 2023. We zitten nog iets boven de streefwaarde.

Aandacht

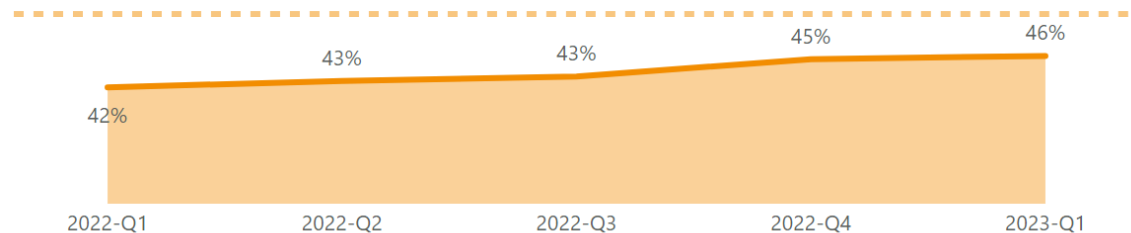
Er lopen verschillende gesprekken om tot initiatieven rondom het verblijf van jongeren te komen en daarmee de uitstroom te bevorderen, waardoor deze score verder verbetert. Deze processen duren echter lang, omdat er vraagstukken spelen rondom huisvesting, waardoor de doorstroom naar woningen, en daarmee een normale oplossing voor jeugdigen, stagneert. We zijn in gesprek met de gemeente, woningcorporatie en Link, om tot een oplossing te komen. De beschikbaarheid van woningen is beperkt en de eisen zijn specifiek. Hierdoor kan het twee jaar duren om tot een goede locatie te komen.

Op casusniveau blijven we sturen op zo min mogelijk kinderen in groepsverblijf. Kinderen worden, indien nodig, zo nabij mogelijk opgevangen.

Data o.b.v. applicaties sociaal domein

KPI 4: Verhouding ingekochte zorg en wijkteam – Jeugd

KPI4: Verhouding ingekochte zorg en wijkteam Jeugd



46%
Doel: >50%
-8.93%

Bij Jeugd is de trend positief, het percentage stijgt gestaag. De score ligt wel nog iets onder de streefwaarde.

Aandacht

Er is tijdens alle werkoverleggen aandacht voor doorstroom. Via verschillende initiatieven proberen we de doorstroom te verhogen en daarmee deze score te verbeteren.

Er is veel aandacht voor methodisch handelen. De processen rondom methodisch handelen zijn uitgeschreven en daar wordt op gestuurd door de werkbegeleiders.

Voor de geïnteresseerden kan deze leidraad opgevraagd worden.

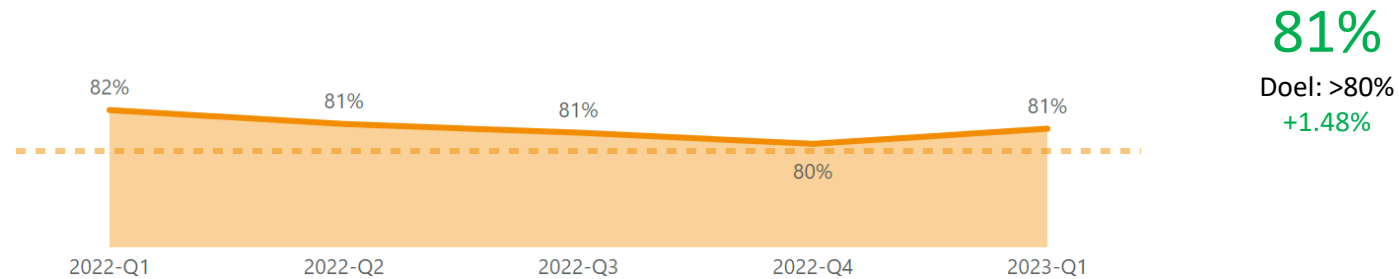
We onderzoeken continu welke opties er voorliggend zijn om deze doelgroep goed te ondersteunen.

Data o.b.v. applicaties sociaal domein

Deze grafiek geeft de verhouding weer tussen het aantal klanten met ingekochte zorg en klanten met zorg vanuit het wijkteam. Een hoger percentage zorg vanuit het wijkteam, betekent dat meer zorg aansluit bij de eigen leefwereld. De grafiek toont de score in het eerste kwartaal en de doelstelling.

KPI 4: Verhouding ingekochte zorg en wijkteam – Wmo

KPI4: Verhouding ingekochte zorg en wijkteam Wmo



Bij Wmo zien we een stijging t.o.v. Q4 2022. Het percentage is boven de streefwaarde.

Aandacht

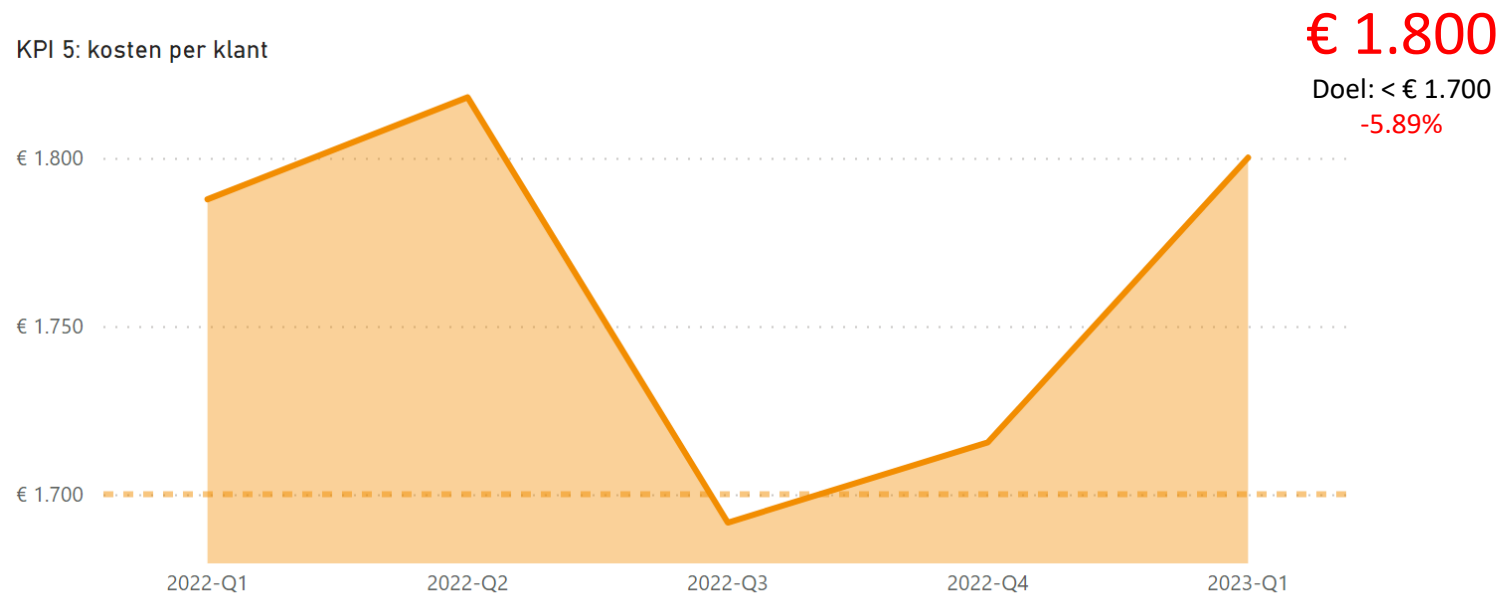
Via verschillende initiatieven, o.a. methodisch werken, proberen we deze score te behouden.

Data o.b.v. applicaties sociaal domein

Deze grafiek geeft de verhouding weer tussen het aantal klanten met ingekochte zorg en klanten met zorg vanuit het wijkteam. Een hoger percentage zorg vanuit het wijkteam, betekent dat meer zorg aansluit bij de eigen leefwereld. De grafiek toont de score in het eerste kwartaal en de doelstelling.

KPI 5: Kosten per klant

KPI 5: kosten per klant



Deze grafiek laat de kosten per klant zien. Een daling van de kosten per klant, betekent dat we meer klanten helpen voor minder geld. De grafiek geeft de score in het eerste kwartaal en de doelstelling.

De kosten per klant zijn ten opzichte van Q4 2022 gestegen met €85 (4,9%). Dit komt volledig door de indexatie van de kosten (6,82%). Wanneer we deze indexatie corrigeren, blijven de kosten per klant onder de streefwaarde.

Naast het brede effect van de indexatie zijn er nog twee specifieke categorieën met een grote stijging:

- Enkele extreem dure casussen (begeleiding)
- Enkele dure woningaanpassingen in Q1

Aandacht

Grote projecten (specialistische schil, minder uithuisplaatsingen, e-health, collectief tenzij) hebben invloed op de kosten per klant. Door op een andere manier te werken, beogen we impact te maken op de kosten en de wachtrij. Exceptionele casussen (kosten hoger dan €250.000) zien we echter ook steeds meer. Dit zorgt voor hogere kosten per klant.

Data o.b.v. applicaties sociaal domein en financiële data



Doelstelling 3

- ▶ Eerder de juiste hulp op maat om zo snel mogelijk, zo dichtbij mogelijk hulp te bieden met aandacht voor (kosten) effectiviteit van de geboden hulp.

KPI 6: Wachttijden

| Aanbieder | 2022-2 | 2022-3 | 2022-4 | 2023-1 | Norm | Opmerkingen |
|------------------------------|------------------------------------|------------------------|-----------------------|----------|----------|--|
| Wijkteam - eerste contact | 2 dagen | 2 dagen | 2 dagen | 2 dagen | 2 dagen | |
| Axxicom | | | | 28 dagen | 56 dagen | alle aanvragen worden binnen de termijnen afgehandeld. |
| Wijkteam Begeleiding Jeugd | 84 dagen | 70 dagen | 98 dagen | 95 dagen | 56 dagen | Er is bij twee wijkteams een wachtlijst West en Oost |
| Wijkteam Begeleiding Wmo | | | | 14 dagen | 56 dagen | |
| Wijkteam voorzieningen | 56 dagen | 56 dagen | 56 dagen | 21 dagen | 56 dagen | |
| GGZ Noord-Holland Noord | 39 klanten - 133 dagen | 42 klanten - 119 dagen | 43 klanten - 93 dagen | | 90 dagen | |
| Grip op Groei | 15 klanten - 84 dagen | 19 klanten - 84 dagen | 20 klanten - 84 dagen | | 90 dagen | |
| Heemz.org | Geen wachtlijst | Geen wachtlijst | Geen wachtlijst | | 90 dagen | |
| Landzijde | Geen wachtlijst | Geen wachtlijst | Geen wachtlijst | | 90 dagen | |
| Opvoedpoli B.V. | 90-120 dagen | 90 dagen - 4 klanten | geen nieuwe info | | 90 dagen | |
| 's Heeren Loo Zorggroep | niet aangeleverd | niet aangeleverd | niet aangeleverd | | 90 dagen | |
| Stichting Esdégé Reigersdaal | Geen wachtlijst | Geen wachtlijst | Geen wachtlijst | | 90 dagen | |
| Stichting Parlan | 9 klanten tussen de 12 - 176 dagen | geen nieuwe info | geen nieuwe info | | 90 dagen | |
| Zorggroep Omring (Jeugdzorg) | Geen wachtlijst | Geen wachtlijst | Geen wachtlijst | | 90 dagen | |

Dit overzicht geeft de wachttijd per zorgpartner weer t.o.v. de norm. Wachttijd geeft aan of klanten snel geholpen worden, waardoor vragen niet verzwaren.

- ▶ Vanwege drukte rondom jaarafsluitingen, hebben we alleen Q1 data van Axxicom ontvangen: de wachttijd van 28 dagen is ruim binnen de streefwaarde van 56 dagen. Van andere partijen hebben we wel kwartaalrapportages ontvangen, maar zonder wachttijden.
- ▶ Wachttijd bij de wijkteams Toegang, Begeleiding Wmo en Wmo Voorzieningen is binnen de norm.
- ▶ De totale wachtlijst (aantal wachtenden) wordt minder.
- ▶ Voor alle instellingen geldt dat wachttijden hoger zijn, vanwege personeelstekort. Dit vraagt in het hele sociale domein om alternatieven om goede zorg te blijven leveren.

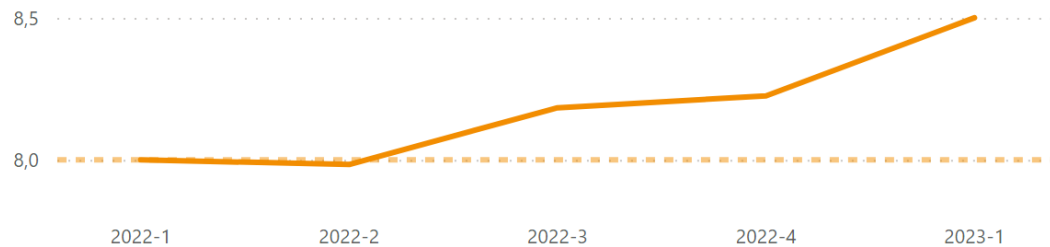
De wachttijd bij wijkteam Jeugd is veel te hoog; ca. 95 dagen. We werken er hard aan om dit te verlagen. Urgente vragen worden met voorrang opgepakt en we zetten actief wachtlijstbeheer in, zodat inwoners altijd contact met ons hebben. We hebben extra aandacht voor de doorstroom van klanten, om de wachtrij aan de voorkant te verkorten.

Data o.b.v. opgave zorgpartners en sociaal domein applicaties

KPI 7: Klanttevredenheid

Klanttevredenheid

Wijkteam/Ingekochte zorg ● Ingekochte zorg



Deze grafiek geeft de tevredenheid aan van het wijkteam en ingekochte zorg. De cijfers betreffen het eerste kwartaal en verhouding met de streefwaarde.

De data vanuit het wijkteam ontbreekt. Dit is (nog) niet uit de applicaties sociaal domein te halen. Deze data is naar verwachting in Q2 beschikbaar.

De klanttevredenheid vanuit aanbieders blijft hoog. Niet alle aanbieders hebben deze data echter aangeleverd.

Aandacht

We proberen continu betere data uit het systeem te halen.

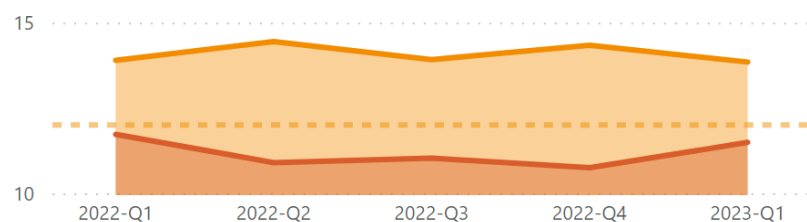
O.b.v. de data van onze partners, is er geen reden om actie te ondernemen.

Data o.b.v. applicaties sociaal domein en opgave zorgpartners

KPI 8: Doorstroom

Gemiddelde looptijd Jeugd - in maanden

Wijkteam/Inkoop ● Ingekochte zorg ● Wijkteam



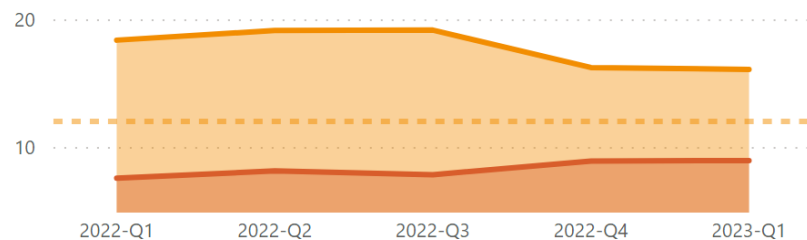
13

Doel: <12

-9%

Gemiddelde looptijd Wmo - in maanden

Wijkteam/Inkoop ● Ingekochte zorg ● Wijkteam



11

Doel: <12

+10%

De gemiddelde looptijd voor zowel wijkteam Jeugd als Wmo zit onder de streefwaarde. Voor ingekochte zorg zit de looptijd iets boven de streefwaarde.

Aandacht

De doorlooptijd heeft de continue aandacht, mede om de werkdruk en wachtlijsten positief te beïnvloeden.

Nu de data beschikbaar is, hebben de teamcoaches en werkbegeleiders meer mogelijkheid om te sturen. Daarnaast is het methodisch handelen aangescherpt, waardoor we een daling in de doorlooptijd verwachten.

Toenemende complexiteit maakt in sommige situaties het verkorten van doorloop echter lastig.

Data o.b.v. applicaties sociaal domein

KPI 9: Doelbereik

Aantal casussen met doelen

89

% Doel bereik

75%

Doel: >80%

-6.25%

Doelbereik wijkteam

| resultaat | Totaal van resultaat |
|---------------|----------------------|
| Behaald | 6 |
| Deels behaald | 6 |
| Niet behaald | 4 |
| Totaal | 16 |

Doelbereik zorgpartners

| Aanbieder | 2022-1 | 2022-2 | 2022-3 | 2022-4 | 2023-1 |
|-------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Grip op Groei | | 83% | 83% | | |
| Landzijde | 93% | 93% | 93% | 93% | |
| Opvoedpoli B.V. | | | 100% | | 80% |
| 's Heeren Loo Zorggroep | | 70% | | | |
| Stichting Parlan | | 67% | 78% | 82% | 83% |

Op dit moment zijn er 89 casussen met geregistreerde doelen; een forse toename, maar nog steeds erg weinig.

We halen een doelbereik van 75%. Dit is gebaseerd op een beperkt aantal afgesloten doelen.

Aandacht

De methodiek methodisch werken is nu uitgerold. We verwachten dan ook een forse toename van registraties in 2023. We vinden het heel belangrijk dat de respons omhoog gaat.

Data o.b.v. applicaties sociaal domein en opgave zorgpartners



Doelstelling 4

- ▶ Integrale hulp aan gezinnen en volwassen klanten volgens het uitgangspunt 1 gezin, 1 plan en 1 regisseur. En continuïteit in hulp (andere wetgeving en 18-/18+).

KPI 10: Samenwerking in de keten (H2 2022)

KPI 10: Samenwerking keten: professionals en klanten - 2022

Antwoorden ● Helemaal mee eens ● Mee eens ● Neutraal

De verschillende organisaties en hulpverleners met wie ik te maken heb (gehad) tijdens de hulp werken goed samen



88%

Doel: >80%
+10.29%

Er heeft nog geen nieuw onderzoek plaatsgevonden. Deze scores zijn o.b.v. het laatste onderzoek in H2 2022. In Q2 start er een nieuwe samenwerkingsmonitor.

Aandacht

De scores geven geen aanleiding tot verdere acties. Wel blijven met name wachttijden een prioriteit.

Data o.b.v. Includio partnertevredenheids-onderzoek en CEO

KPI 10: Samenwerking keten: professionals en klanten - 2021

Antwoorden ● Helemaal mee eens ● Mee eens

De verschillende organisaties en hulpverleners met wie ik te maken heb (gehad) tijdens de hulp werken goed samen

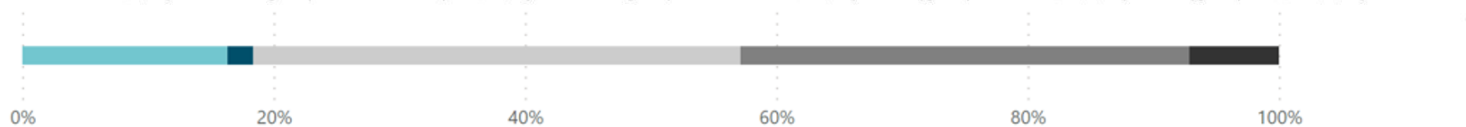


100%

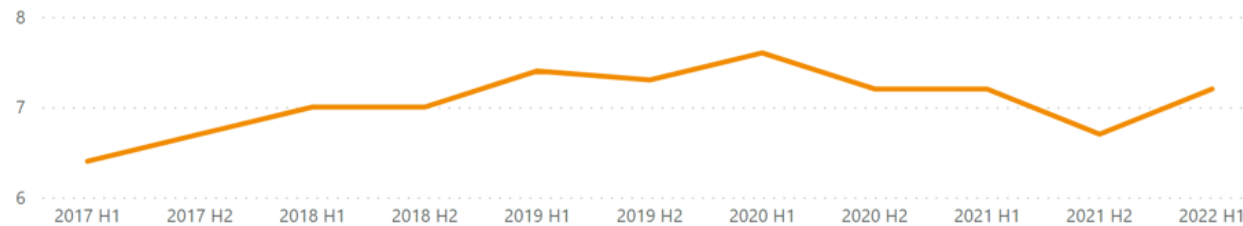
Doel: >80%
+25%

Heeft u of uw kind hulp na gesprek met het wijkteam hulp gekregen?

Antwoorden ● Ik/mijn kind ontvangt hulp van meerdere hulpv... ● Ik/mijn kind ontvangt hulp van meerder... ● Ja ik/mijn kind krijgt hulp van het ... ● Ja, ik/mijn kind krijgt hulp v... ● Nee, ik/mijn kind heeft ...



KPI 10: Partnertevredenheid



7,20

Doel: >8
--10%

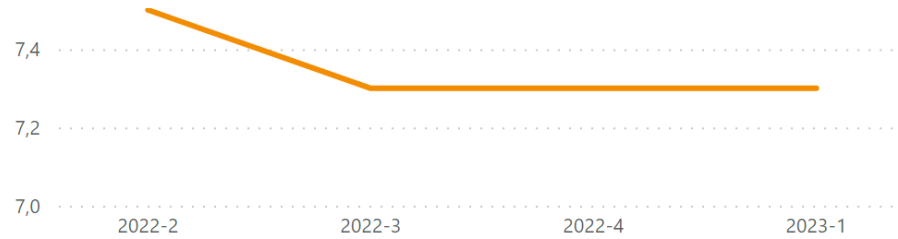


Doelstelling 5

- ▶ Meer ruimte voor professionals om eerder de juiste hulp te bieden door vermindering van regeldruk.

KPI 11: Ervaren autonomie medewerkers

Ervaren autonomie - tevredenheid per kwartaal

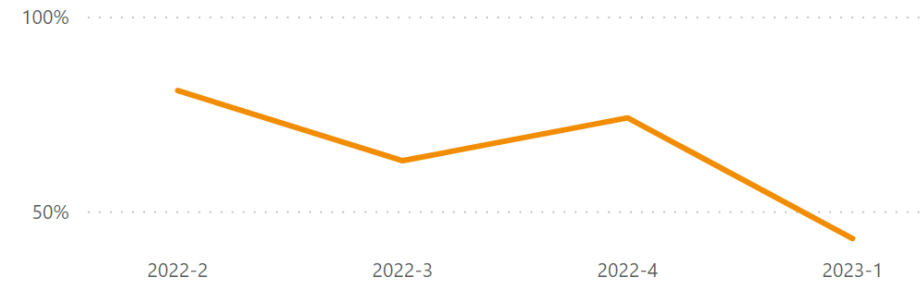


7,30

Doel: >8

--8.75%

Ervaren autonomie - compliance per kwartaal



43%

Doel: >60%

--28.33%

Het ervaren van autonomie is stabiel t.o.v. Q4; een 7,3. Wel is het percentage dat de scores invult (compliance) gedaald t.o.v. Q4.

Aandacht

Er is minder aandacht voor het invullen van de vragen. Dit heeft o.a. een technische oorzaak (nieuwe versie van de app met kinderziektes, waardoor mensen afhaken).

Communicatie en de OR kijken naar de compliance en hoe dat de aankomende periode te verbeteren.

Data o.b.v. medewerkerstevredenheid app Inluzio



Klachten en bezwaren

Klachten

| Categorie | Omschrijving | Status |
|--|--|-------------------|
| Wmo Communicatie | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Wachtijd leerlingenvervoer ▶ Communicatie met medewerkers | Afgehandeld |
| Wmo Uitvoering dienstverlening | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Klant is ontevreden over dienstverlening IHK ▶ Datalek | Deels afgehandeld |
| Wmo Beslissing | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Klant oneens met punt uit de verordening | Lopend |

| Aanbieder | 2022-2 | 2022-3 | 2022-4 | 2023-1 |
|------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| Axxicom | 3 | 2 | 3 | |
| GGZ NHN | 0 | 0 | 0 | |
| Grip op Groei | 0 | 0 | 0 | |
| Heemz.org | 0 | 0 | 0 | |
| Incluzio | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Landzijde | 0 | 0 | 0 | |
| Opvoedpoli B.V. | 0 | 0 | 0 | |
| 's Heeren Loo Zorggroep | 0 | 0 | 0 | |
| Stichting Esdégé Reigersdaal | 0 | 0 | 0 | |
| Stichting Parlan | 0 | 0 | 0 | |
| Zorggroep Omring (Jeugdzorg) | 0 | 0 | 0 | |

In totaal zijn er drie klachten gemeld in Q1-2023:

- ▶ Allen in de categorie Wmo
- ▶ Eén klacht is reeds afgehandeld (binnen de wettelijke termijn van zes weken)

Bij elke individuele klacht, wordt altijd gekeken wat we er van kunnen leren. In deze gevallen gaat het om incidenten, waardoor er geen verbeterpunten voor de organisatie geformuleerd hoeven te worden.

Data o.b.v. opgave zorgpartners en Incluzio

Bezwaren

| | Q1 | Totaal |
|------------------|---|--|
| Bezwaarschriften | <ul style="list-style-type: none">▶ Aantal: 3▶ Lopend: 2▶ Ingetrokken: 1 | <ul style="list-style-type: none">▶ Totaal: 3▶ > 1 bezwaar uit Q4 2022; loopt door in 2023▶ Ingetrokken: 1▶ Ongegrond: 0 |
| Beroepszaken | <ul style="list-style-type: none">▶ Aantal: 1▶ Lopend: 1▶ Ingetrokken: 0 | <ul style="list-style-type: none">▶ Totaal: 1▶ Lopend: 1 |
| Hoger beroep | <ul style="list-style-type: none">▶ Aantal: 1▶ > uit Q4-2022▶ Lopend: 1▶ Ingetrokken: 0 | <ul style="list-style-type: none">▶ Totaal: 1▶ > uit Q4-2022▶ Lopend: 1 |



Resultaatgericht indiceren

- ▶ Eind 2022 zijn we gestart met de invoering van het nieuwe beleidskader vanuit de gemeente Hollands Kroon en de samenwerking met zorgaanbieders Axxicom en Woonzorggroep Samen.
- ▶ De toegang voor hulp bij huishouden (hbh) wordt uitgevoerd door Axxicom en Woonzorggroep Samen. Alleen bij complexe vragen wordt het wijkteam betrokken. Dit zorgt voor een eenvoudiger proces met als doel: snellere ondersteuning voor de inwoner.

Resultaatgericht indiceren – hulp bij huishouden (hbh)

Overgangsfase

Tijdens het overgangsjaar worden inwoners geïnformeerd over de wijzigingen en worden er gesprekken met hen gevoerd over de nieuwe werkwijze. Dit betekent ruim 1.000 extra gesprekken; dit kost tijd.
De deadline voor deze fase, inclusief de gewenningsperiode, is verlengd en loopt t/m oktober 2023 (oorspronkelijk juli 2023).

Aantal klanten

Bij de start van de opdracht zijn we uitgegaan van 1070 klanten. Daarmee is rekening gehouden met een stijging van 8%. Het aantal werkelijke klanten ligt echter hoger: 1113. Hiertoe is de deadline voor de overgangsfase verlengd om de overgang zorgvuldig te laten verlopen. De huidige toename van klanten wordt opgevangen binnen de huidige financiële afspraken. Indien het aantal klanten blijft toenemen, kan dit leiden tot overschrijding van het budget.

KPI'S Axxicom

▶ Inzet

2,15 uur gemiddeld. Dit is iets hoger dan de doelstelling (2,08 uur)
Oorzaak: nog niet alle klanten zijn over naar de nieuwe werkwijze
Inzet is wel lager dan begroot

▶ Her-indicaties

Periode is verlengd, maar ligt op schema (58% van 940)

▶ Wachtijd KCC

6 min. (norm: 6 min.) – call back: <120 min. (norm: 15 min.)
De call back norm is lastig te behalen. Vaak kiezen klanten er zelf voor om later teruggebeld worden, of ze beantwoorden de telefoon niet. Hierdoor vertroebelt het cijfer.

▶ Wachtijd nieuwe klanten

Minder dan 28 dagen, dat is ruim binnen de streefwaarde van 56 dagen. Zie ook [KPI wachttijden](#)

Conclusies

Bij dergelijke grote organisatorische veranderingen zijn er altijd punten ter verbetering. Wij zijn echter tevreden met de gang van zaken tot nu toe.

Het aantal klachten en bezwaren is niet toegenomen ten opzichte van 2022. Wij merken ook geen onrust via de bureaudienst of wijkteams.



Financiële verantwoording

Financieel overzicht

| | Begroting 2023 | Verwachting 2023 | Verschil Begroting t.o.v. Forecast 2023 |
|------------------------------|---------------------|---------------------|---|
| Jeugdzorg | € 11.364.000 | € 11.919.000 | € -555.000 |
| WMO | € 8.512.000 | € 8.852.000 | € -340.000 |
| Wijkteam | € 4.424.000 | € 4.229.000 | € 195.000 |
| Overhead | € 2.290.000 | € 2.416.000 | € -126.000 |
| Totale kosten | € 26.590.000 | € 27.416.000 | € -826.000 |
| Financiering derden | € -43.000 | € -67.000 | € 24.000 |
| Financiering gemeente | € 27.510.000 | € 28.312.000 | € -802.000 |
| Resultaat | € 963.000 | € 963.000 | € 0 |

De totale kosten zitten €826.000 boven begroting, waarvan €802.000 betrekking heeft op het budget van de gemeente. €24.000 is onderdeel van een externe subsidie.

Inkoop Jeugd

De bij zorgpartijen ingekochte jeugdzorg is €555.000 gestegen t.o.v. de begroting.

De belangrijkste oorzaken zijn:

- ▶ **Indexatie** €215.000
De uiteindelijke indexatie (6,82% t.o.v. 5,02% begroot) is hoger dan verwacht.
- ▶ **Dwang** €230.000
Deze kosten zijn te laag begroot. De kosten zijn wel in lijn met de realisatie 2022. Na afronding begroting hebben we een forse na-facturatie ontvangen vanuit de zorgaanbieders.
- ▶ **Begeleiding** €580.000
Er zijn meer dan gemiddeld complexe (en dus dure) casussen ingestroomd die tijdelijk erg veel 1 op 1 inzet vragen, soms 24/7. Momenteel verwachten we dat de 1 op 1 inzet vanaf de zomer afgebouwd kan worden, dit is echter lastig te voorspellen. Dit is een direct gevolg van kinderen meer thuis op laten groeien, of niet meer in de gesloten jeugdzorg plaatsen. Hierdoor is soms intensieve inzet nodig en zijn de kosten van 24/7 begeleiding hoog. Op de langere termijn is wel de verwachting dat deze kinderen hierdoor beter terecht komen.
- ▶ Zorgcategorieën met lagere kosten dan verwacht:
 - ▶ minder klanten voor dagbesteding en –behandeling: 190K
 - ▶ minder klanten voor gezinshuizen: 110K, zie toelichting begeleiding, dit voordeel veroorzaakt een deel van de stijging bij begeleiding.
 - ▶ minder klanten in groepsverblijf: 50K
- ▶ Het overige verschil wordt veroorzaakt door kleinere afwijkingen (met name vanwege de indexatie verschillen).

Inkoop Jeugd

Beheersmaatregelen en risico's

Beheersmaatregelen

- ▶ We blijven de samenwerking met onze strategische partners verder optimaliseren. Ook bekijken we de mogelijkheden om het werken met lumpsum uit te breiden, vanwege de positieve resultaten bij partijen waar dit al ingevoerd is. Dit kan zijn met andere partners, of met dezelfde partners op andere zorg categorieën.
- ▶ Naast de strategische partners, blijven we ook in gesprek met andere partners (bijv. onderwijs) om de samenwerking te verbeteren.
- ▶ De werkwijze methodisch handelen is ingevoerd. Daarnaast zijn we bezig met diverse inhoudelijke projecten om de ondersteuning te verbeteren. We verwachten dat de effectiviteit van de zorgverlening hierdoor toeneemt.

Risico's

- ▶ Ontwikkelingen zoals Thuis voor Noordje zijn vanuit de inhoud zeer positief; meer kinderen groeien zoveel mogelijk thuis op. In een aantal gevallen creëert dit echter op korte-/middellange termijn (grote) kostenstijgingen. We verwachten dat deze stijging tijdelijk is en dat de kosten op lange termijn dalen. Deze nieuwe beweging is echter lastig te voorspellen.
- ▶ Er zijn een aantal aangrenzende gebieden (o.a. onderwijs, GGD) waar de preventieve inzet en het betrekken van de hulpverlening/wijkteam (nog) niet op niveau is. Het gevolg is dat wij pas betrokken worden wanneer de zorgvraag al zwaar is. We zijn continu met deze partijen in gesprek om dit te verbeteren.
- ▶ De informatievoorziening is nog steeds niet op het niveau van voor de overgang van Centric. Dit maakt inzicht en het proactief sturen op de cijfers in een aantal gevallen nog steeds lastig.

Inkoop Wmo

De bij zorgpartijen ingekochte Wmo is met €340.000 gestegen t.o.v. de begroting.

De belangrijkste oorzaken zijn:

- ▶ **Indexatie** €175.000
De uiteindelijke indexatie valt hoger uit dan bekend tijdens het begroten:
 - ▶ Algemene indexatie (6,82% t.o.v. 5,02% begroot)
 - ▶ Vervoersvoorzieningen (15% t.o.v. 5,02% begroot)
Dit betreft een regionaal contract met aparte indexatie afspraken. Deze heeft een zeer ongelukkige referentieperiode (CPI september 2022) waardoor dit op ruim 15% uitkomt.
- ▶ **Hulp bij huishouden (hbh)** €70.000
De overgangsfase van de oude naar nieuwe beleidskaders duurt langer dan initieel gepland. Vanwege de overgangperiode - en een hoger dan verwacht aantal nieuwe klanten - duurt het spreken van alle klanten langer.
Er is €211.000 aan besparing begroot, hier is nog €141.000 van over.
Dit is een eenmalig effect.
- ▶ **Woningaanpassing** €87.000
Er zijn reeds twee dure woningaanpassingen gerealiseerd (Welzorg woning op maat). De verwachting is dat er dit jaar nog een of meerdere grote woningaanpassingen noodzakelijk zijn. Daarop de forecast verhoogd.

Inkoop Wmo

Beheersmaatregelen en risico's

Beheersmaatregelen

- ▶ We werken aan de overgang naar hbh, dit moet structureel leiden tot efficiëntere hulpverlening.
- ▶ Na afronding van de jaarrekening wordt een financiële meerjaren-analyse opgesteld om te beoordelen of er onderdelen zijn waarop verbeteren noodzakelijk is.

Risico's

- ▶ Bij hbh is de instroom hoger dan verwacht. Op dit moment passen de kosten nog binnen de afspraken. Indien het aantal klanten blijft toenemen, kan dit leiden tot overschrijding van het budget.
- ▶ Breder bij de Wmo (dagbesteding, vervoersvoorzieningen, etc.), zien we een stijgend aantal klanten. Als dat doorzet, leidt dat mogelijk tot kostenstijgingen.

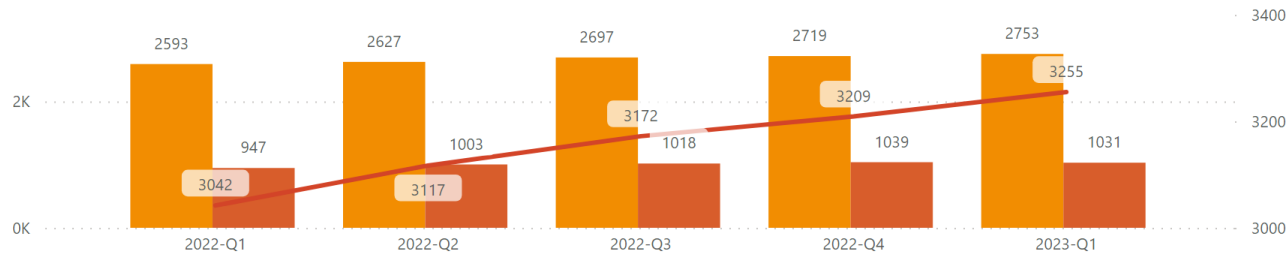


Operationele informatie

Operationele informatie

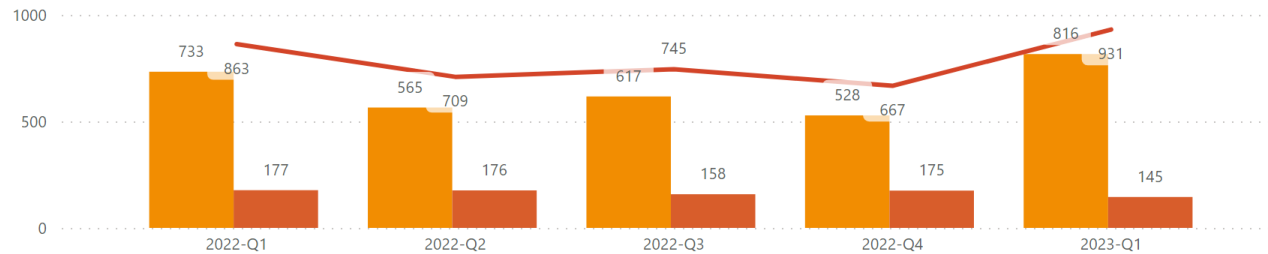
Unieke klanten

Wijkteam/Inkoop ● Ingekochte zorg ● Wijkteam ● # Unieke Actieve klanten



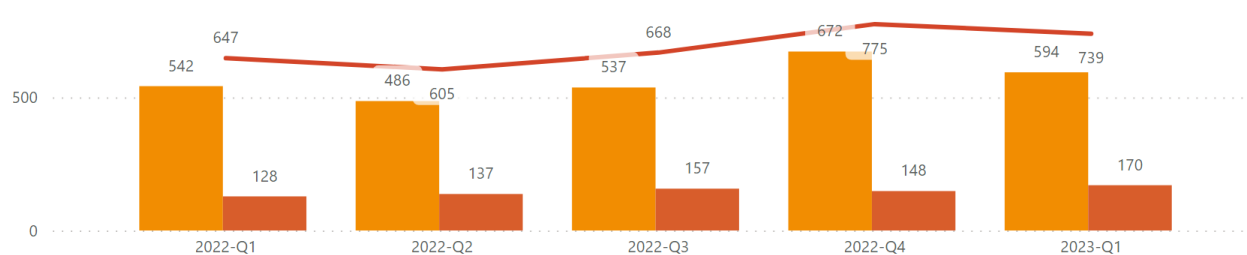
Instroom

Wijkteam/Inkoop ● Ingekochte zorg ● Wijkteam ● # Unieke gestarte klanten



Uitstroom

Wijkteam/Inkoop ● Ingekochte zorg ● Wijkteam ● # Unieke gestopte klanten



Deze grafieken bevatten het aantal klanten (grafiek 1), nieuw ingestroomde klanten (grafiek 2) en de uitstroom van klanten (grafiek 3).

De oranje kolom laat de beweging van ingekochte zorg zien. De rode kolom de beweging van klanten wijkteam. De rode lijn is het totaal.

Het aantal klanten stijgt van Q1 2022 t/m Q1 2023 met 213 klanten: 84 klanten wijkteam, 129 klanten ingekochte zorg.

De stijging ingekochte zorg is vooral Wmo voorzieningen.

De instroom in Q1 2023 is hoger dan in Q4 2022, dit komt met name door verlengingen: klanten wiens indicatie op 31-12-2022 stopt en op 1-1-2023 weer start. Daarom is de uitstroom in Q4 2022 altijd iets hoger, en de instroom per 1-1-2023.