

INCLUZIO HOLLANDS KROON.



RAPPORTAGE Q3-2023

Voorwoord

Hierbij presenteren we de Q3 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.

De Q2 rapportage is door omstandigheden niet breed gedeeld. Daarom worden de financiën vergeleken met de Q1 rapportage. Bij de KPI's wordt vooral gekeken worden de trend.

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. Ondanks dat er nu geen nieuwe informatie beschikbaar is, maken we deze beweging natuurlijk nog steeds.

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 zien we dit wel verbeteren. 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.

Jacqueline Mulder en Tijmen Dekkers
Sociaal Ondernemers

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 en Zelfredraamheid
 - ▶ 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

- ▶ Op de volgende pagina's maken we per KPI inzichtelijk wat de status is.
- ▶ Vanwege de beperkte tijd tussen beschikbaarheid van de gegevens en de oplevering van de rapportage zijn nog niet alle veranderingen voldoende geanalyseerd.
- ▶ 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.



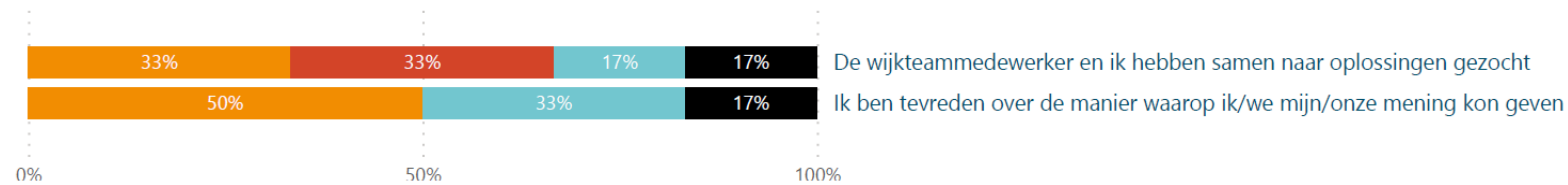
Doelstelling 1

- ▶ 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



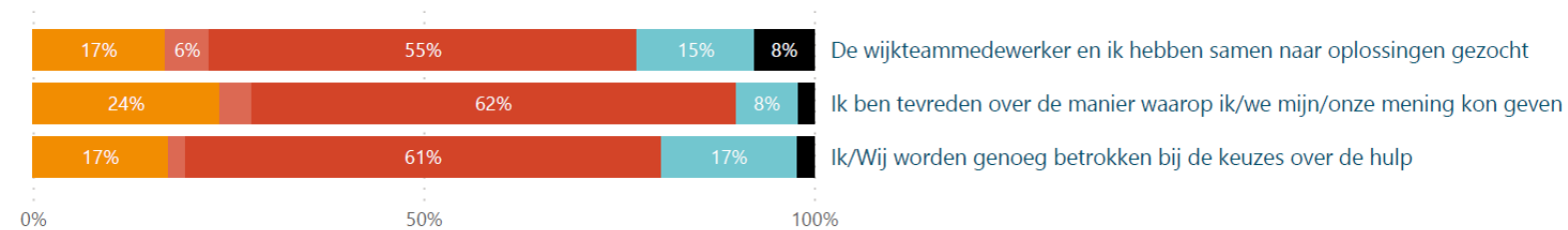
79%

Doel: >80%

-1,85%

KPI 1: Totaaloverzicht scores per stelling - jeugd - 2022

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



78%

Doel: >80%

-2,5%

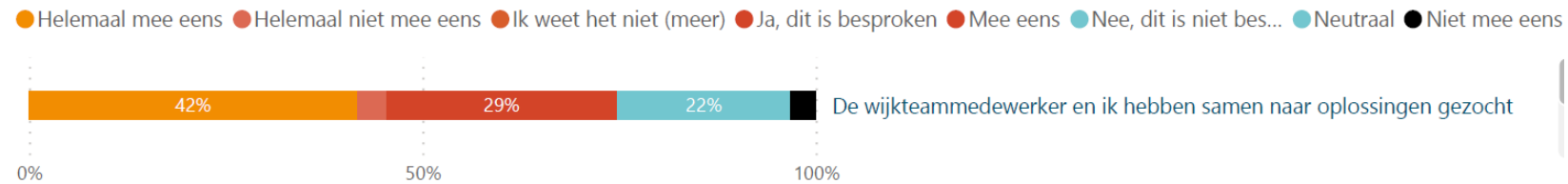
De scores voor Jeugd liggen net onder de streefwaarde van 80% (79%). Dit is vergelijkbaar met 2022. Het aantal metingen in 2023 is echter nog erg laag doordat de aanlevering van nieuwe data tijdelijk stil heeft gelegen.

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

KPI 1: Ervaren eigen regie – Wmo

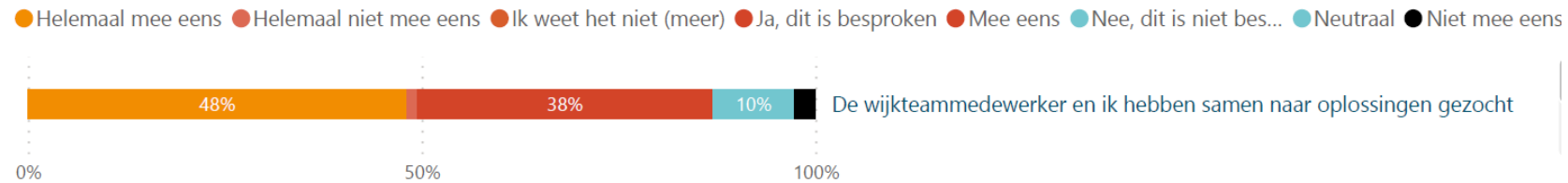
KPI 1: Totaaloverzicht scores per stelling - wmo - 2023



86%

Doel: >80%
+7.05%

KPI 1: Totaaloverzicht scores per stelling - wmo - 2022



85%

Doel: >80%
+5.72%

De scores voor Wmo liggen boven de streefwaarde van 80% (86%). Dit is vergelijkbaar met 2022. Dit zijn cijfers die ons tevreden stellen en geven op dit moment geen reden tot aanvullende acties.

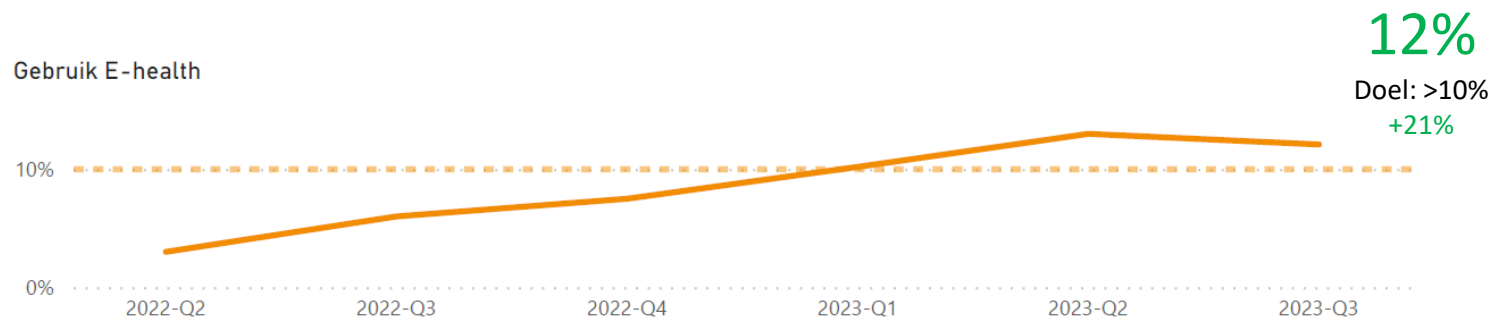
Data o.b.v. CEO onderzoek



Doelstelling 2

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

KPI 2: 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 12% is boven de streefwaarde. Het gebruik is snel toegenomen, we zien nu wel een stabilisatie. Dit hoort bij een normaal proces waarbij initieel veel nieuwe, maar ook bestaande klanten zijn aangemeld.

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

Alle medewerkers zijn getraind en de aankomende periode focussen we vooral op het borgen van deze werkwijze in de normale processen. Hierbij is het van groot belang dat de kwaliteit van de ondersteuning hoog blijft. We nemen hier de tijd en ruimte voor.

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

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



46%
Doel: <40%
-15.38%

De onderliggende aantallen van groepsverblijf zijn met terugwerkende kracht veranderd door aangepaste definities. We hanteren nu de gemeentelijke taakvelden waarbij groepsverblijf nu 'Jeugdhulp met verblijf overig' heet. Hier vallen ook enkele codes onder die we voorheen als gezinsgericht bestempelden (3 casussen). Vanwege de kleine verschillen hebben we dit toch doorgevoerd.

Ondanks dat we (deels door deze wijziging) nog boven de norm zitten, is de trend sinds Q4 2022 positief.

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

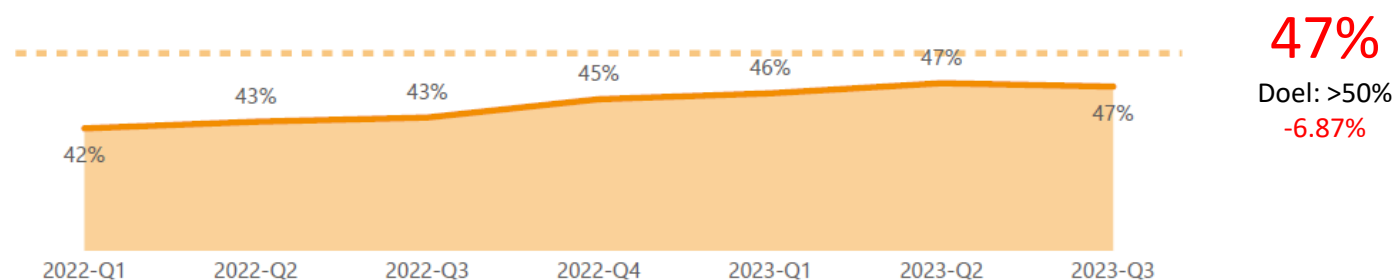
Op casusniveau blijven we sturen op zo min mogelijk kinderen in groepsverblijf. Kinderen worden, indien nodig, zo nabij mogelijk opgevangen.

Data o.b.v. applicaties sociaal domein

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 derde kwartaal en de doelstelling.

KPI 4: Verhouding ingekochte zorg en wijkteam – Jeugd

KPI4: Verhouding ingekochte zorg en wijkteam Jeugd



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 derde kwartaal en de doelstelling.

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.

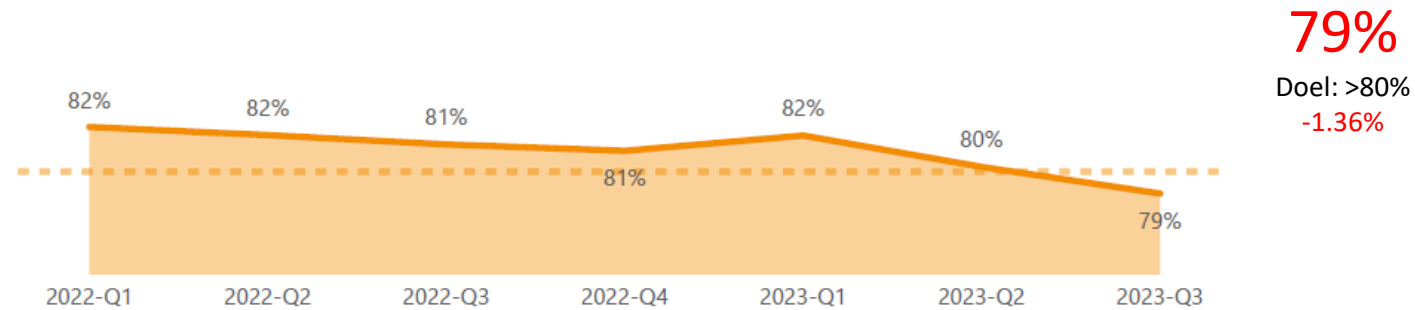
Voor de geïnteresseerden kan deze leidraad opgevraagd worden.

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

Data o.b.v. applicaties sociaal domein

KPI 4: Verhouding ingekochte zorg en wijkteam – Wmo

KPI4: Verhouding ingekochte zorg en wijkteam Wmo



Bij Wmo daalt de score voor het eerst onder de streefwaarde (79%).

Aandacht

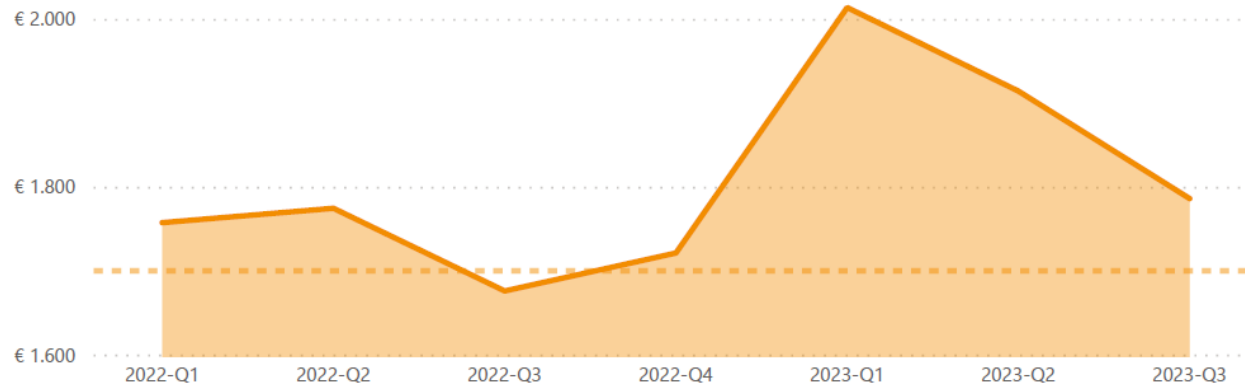
Via verschillende initiatieven, o.a. methodisch werken maar ook specifieke aandacht vanuit de werkbegeleiding, proberen we deze score terug boven de norm te krijgen.

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 derde kwartaal en de doelstelling.

KPI 5: Kosten per klant

KPI 5: kosten per klant



€ 1.786

Doel: < € 1.700

-5.06%

De kosten per klant zijn gestegen ten opzichte van Q4 2022. Dit komt door de indexatie van de kosten (6,82%) en de instroom van enkele exceptionele casussen.

In 2023 zien we een dalende trend, ondanks dat we nog wel boven de norm zitten. De daling wordt o.a veroorzaakt door enkele exceptionele casussen die zijn afgerond in Q3. maar ook een stijging van het aantal klanten (groter dan de kostenstijging).

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

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 derde kwartaal en de doelstelling.



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	2023-2	2023-3	Norm	Opmerkingen
Wijkteam - eerste contact	2 dagen	2 dagen	2 dagen	2 dagen	2 dagen	2 dagen	2 dagen	Geen onderscheid wachttijd tot intake en start begeleiding
Axicom				28 dagen	21 dagen	21 dagen	56 dagen	alle aanvragen worden binnen de termijnen afgehandeld.
Wijkteam Begeleiding Wmo				14 dagen	21 dagen	21 dagen	56 dagen	
Wijkteam voorzieningen	56 dagen	56 dagen	56 dagen	21 dagen	21 dagen	21 dagen	56 dagen	Geen onderscheid wachttijd tot intake en start begeleiding
Grip op Groei	15 klanten - 84 dagen	19 klanten - 84 dagen	20 klanten - 84 dagen	20 klanten - 84 dagen	25 klanten - 84 dagen	19 klanten - 84 dagen	90 dagen	Geen onderscheid wachttijd tot intake en start begeleiding
GGZ Noord-Holland Noord	39 klanten - 133 dagen	42 klanten - 119 dagen	43 klanten - 93 dagen		69 dagen tot intake, 49 dagen tot behandeling	87 dagen tot intake, 34 dagen tot behandeling	90 dagen	
Wijkteam Begeleiding Jeugd	84 dagen	70 dagen	98 dagen	95 dagen	81 dagen	60 dagen	56 dagen	Geen onderscheid wachttijd tot intake en start begeleiding
Stichting Parlan	9 klanten tussen de 12 - 176 dagen	geen nieuwe info	geen nieuwe info	geen nieuwe info	90 dagen		90 dagen	
Opvoedpoli B.V.	90-120 dagen	90 dagen - 4 klanten	geen nieuwe info	geen nieuwe info	geen nieuwe info	geen nieuwe info	90 dagen	Geen onderscheid wachttijd tot intake en start begeleiding
Heemz.org	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	90 dagen	
Landzijde	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	90 dagen	
Zorggroep Omring (Jeugd zorg)	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	90 dagen	
's Heeren Loo Zorggroep	niet aangeleverd	niet aangeleverd	niet aangeleverd	niet aangeleverd	niet aangeleverd	niet aangeleverd	90 dagen	
Stichting Esdégé Reigersdaal	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	niet aangeleverd	niet aangeleverd	90 dagen	

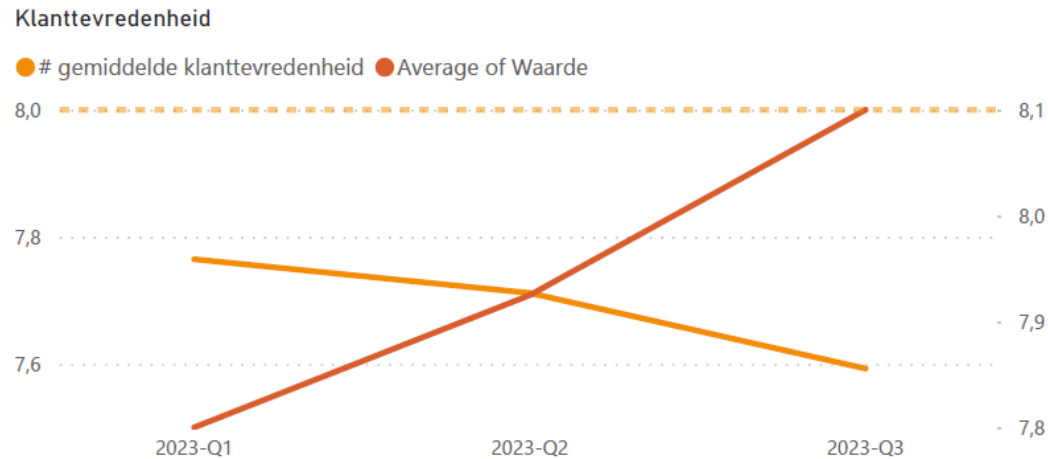
Dit overzicht geeft de wachttijd per zorgpartner weer t.o.v. de norm. Wachttijd geeft aan of klanten snel geholpen worden, waardoor vragen niet verzwaren.

- ▶ De wachttijden zijn per product/partij stabiel, al blijven ze met name bij de specialistische zorg te hoog.
- ▶ 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 voor het hele sociale domein om alternatieven om goede zorg te blijven leveren.

De wachttijd bij wijkteam Jeugd is te hoog, maar wel dalend. We werken er hard aan om dit te verlagen, zeker nu we weer op sterkte zijn. 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



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

7,59%

Doel: 8
-5.09%

Compliance

62%

Doel: >50%
+24.5%

De klanttevredenheid beweegt tussen de 7,5 en 8. Doordat er nog weinig meetmomenten zijn lijken deze uitslagen in te grafiek echter heel groot. De scores vanuit de specialistische aanbieders zijn iets hoger dan bij het wijkteam.

De compliance (% ingevuld) is wel boven de norm, dit geldt voor het wijkteam. De aanlevering van onze partners is bij sommige partijen goed en bij andere wisselvallig of slecht.

Aandacht

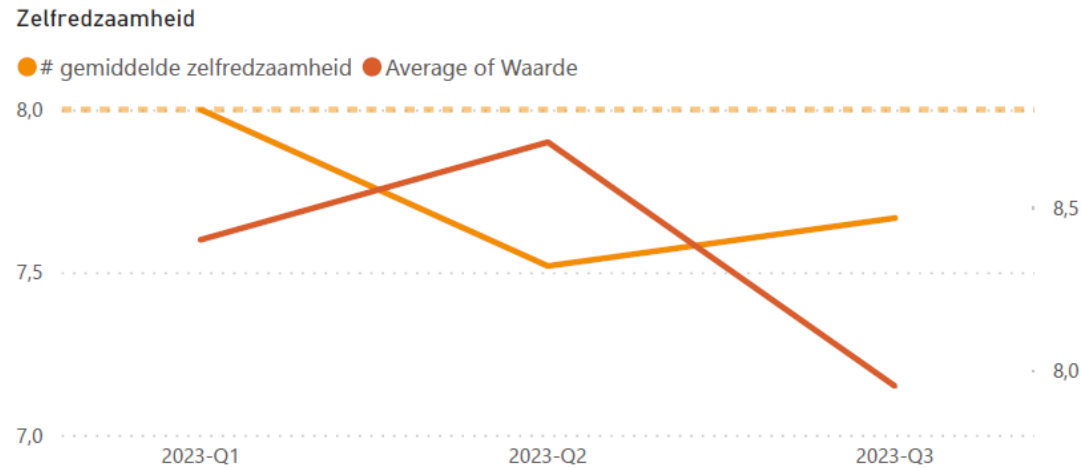
We proberen continu betere data uit het systeem te halen.

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

Wel gaan we acties uitzetten om in 2024 de compliance van onze partners te verbeteren.

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

KPI 7: Zelfredzaamheid



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

7,67%

Doel: 8

-4.17%

Compliance

62%

Doel: >50%

+24.5%

De zelfredzaamheid beweegt tussen de 7,5 en 8. De scores vanuit de specialistische aanbieders is iets hoger dan bij het wijkteam.

De compliance (% ingevuld) is wel boven de norm, dit geldt voor het wijkteam. De aanlevering van onze partners is bij sommige partijen goed en bij andere wisselvallig of slecht.

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.

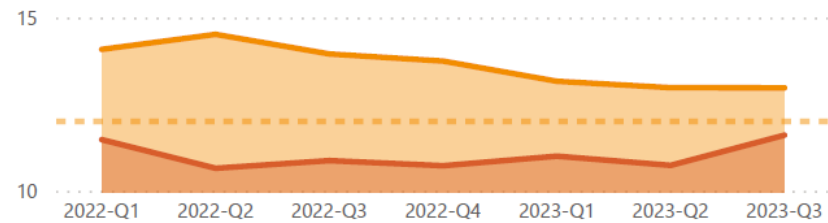
Wel gaan we acties uitzetten om in 2024 de compliance van onze partners te verbeteren.

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

KPI 8: Doorstroom

Gemiddelde looptijd Jeugd - in maanden

Wijkteam/Inkoop ● Ingekochte zorg ● Wijkteam



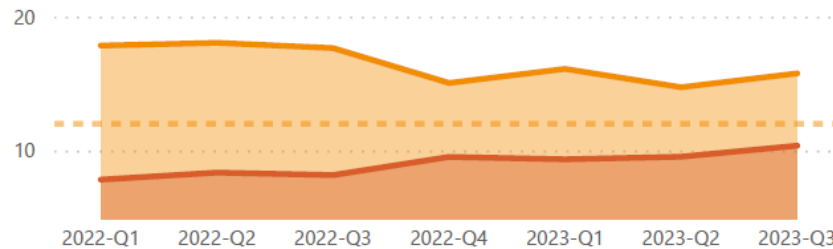
13

Doel: <math><12</math>

-5%

Gemiddelde looptijd Wmo - in maanden

Wijkteam/Inkoop ● Ingekochte zorg ● Wijkteam



12

Doel: <math><12</math>

-3%

De gemiddelde looptijd voor zowel wijkteam Jeugd als Wmo zit onder de streefwaarde. Voor ingekochte zorg zit de looptijd iets boven de streefwaarde. Wel zien we een dalende trend bij de ingekochte zorg en een stijging bij het wijkteam, deze moet nog nader geanalyseerd worden.

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.

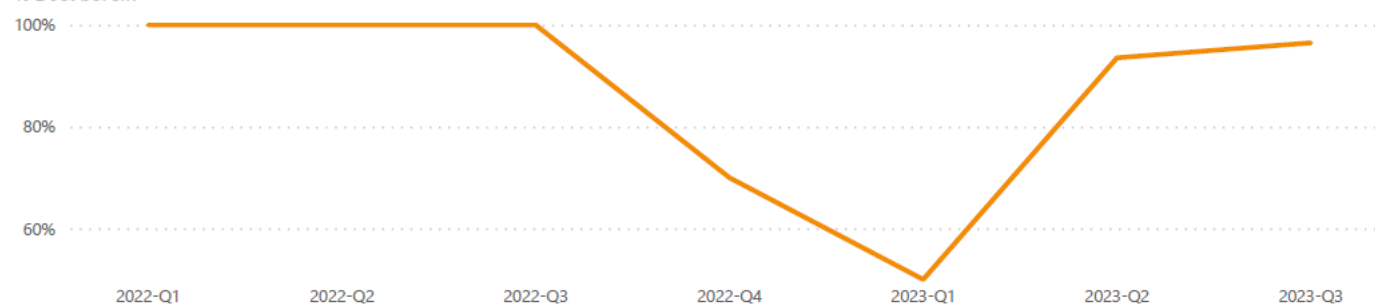
Data o.b.v. applicaties sociaal domein

KPI 9: Doelbereik

Doelbereik wijkteam

resultaat	Count of resultaat
Behaald	78
Deels behaald	27
Niet behaald	5
Onderhoudscontact	5
Total	115

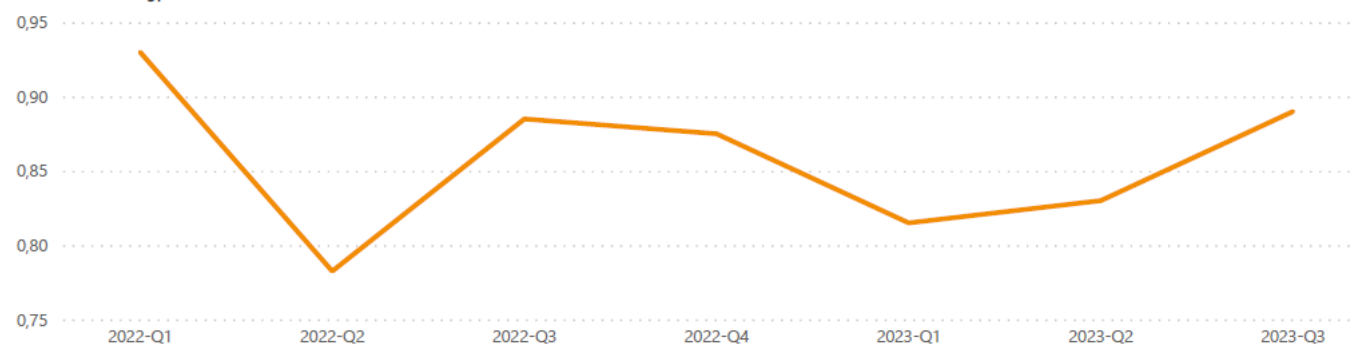
% Doel bereik



Aantal casussen met doelen

374

Doelbereik zorgpartners



Op dit moment zijn er 374 casussen met geregistreerde doelen; een forse toename sinds het eerste kwartaal (89). De scores zijn ook erg hoog, boven de 90%, voor zowel het wijkteam als de ingekochte zorg.

Aandacht

De methodiek methodisch werken is nu uitgerold. We verwachten dan ook een blijvende toename van het aantal geregistreerde doelen.

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



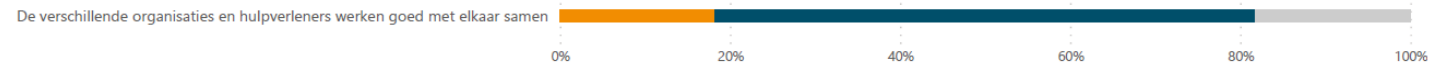
Doelstelling 4

- ▶ 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

KPI 10: Samenwerking keten: professionals en klanten - 2023

Antwoorden ● Helemaal mee eens ● Mee eens ● Neutraal



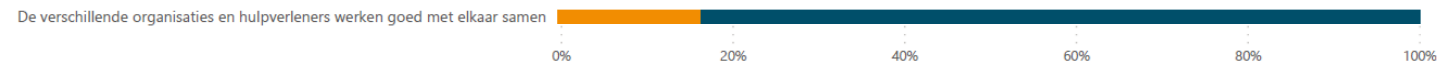
88%

Doel: >80%

+10.29%

KPI 10: Samenwerking keten: professionals en klanten - 2022

Antwoorden ● Helemaal mee eens ● Mee eens



100%

Doel: >80%

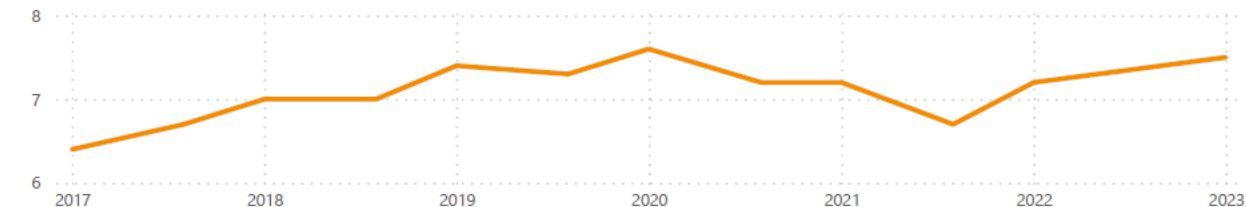
+25%

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



7,50

Doel: >8

-6.25%

De scores uit het CEO blijven hoog. De scores over de partnertevredenheid stijgen en zijn weer op het oude niveau. In Q4 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. Incluzio partnertevredenheids-onderzoek en CEO

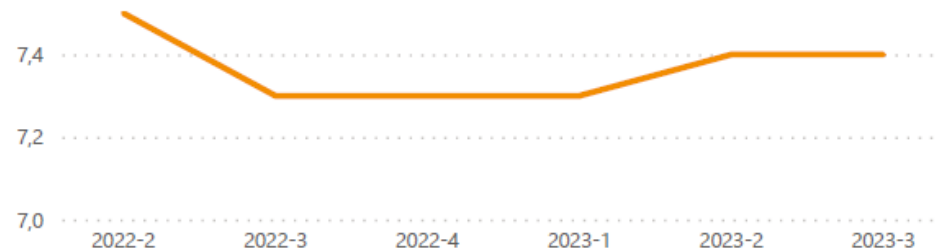


Doelstelling 5

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

KPI 11: Ervaren autonomie medewerkers

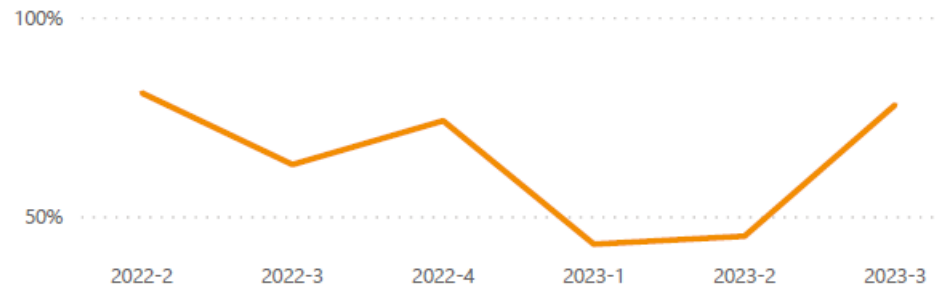
Ervaren autonomie - tevredenheid per kwartaal



7,40

Doel: >8
-7.5%

Ervaren autonomie - compliance per kwartaal



78%

Doel: >60%
+30%

Het ervaren van autonomie is stabiel t.o.v. Q2; een 7,4. Wel is het percentage dat de scores invult (compliance) gestegen t.o.v. Q2.

Aandacht

De acties om de compliance te verbeteren hebben effect gehad. Dit moet duurzaam worden.

Data o.b.v. medewerkerstevredenheid app Inluzio

Medewerkerstevredenheid

Via de EverybodyFrank app meten we doorlopend de werkbeleving van onze medewerkers. De wekelijkse vragen zijn concreet en in minder dan vijf seconden te beantwoorden. Dit geeft ons als werkgever direct inzicht in alle onderdelen van medewerkerstevredenheid.

78% van onze collega's beantwoordt wekelijks deze vragen en dat maakt de resultaten representatief voor al onze medewerkers.

- ▶ **Werkgeluk:** 7,1.
Dat is een daling van 0,2% ten opzichte van Q2 2023.
- ▶ **Werkstress:** 4,2 (waarbij een 0 geen stress is en een 10 zeer hoge stress)
Ten opzichte van de het eerste halfjaar van 2023 zien we een stijging van 0,1.
We eindigden 2022 met een 4,5.
De werkstress is in alle teams onderwerp van gesprek tussen het team en de teamcoach.
- ▶ **Autonomie:** Op autonomie scoren we een 7,4, dat is 0,1 minder dan het eerste halfjaar en de doelstelling.
- ▶ **Verzuim:** Het verzuimpercentage is tot en met augustus 2023 cumulatief 4,7%. De dalende lijn zet zich dus voort.

Met deze resultaten kunnen we weer stappen vooruit zetten en het werken bij Inluzio Hollands Kroon verder optimaliseren.

Positieve gezondheid

Wij zijn momenteel druk bezig om ons HR beleid te optimaliseren aan de hand van de uitgangspunten van Positieve Gezondheid/Amplificatie. Het gaat hierbij om het bevorderen, vergroten en versterken van Gezondheid, Bevlogenheid, Werkinrichting en Talentmanagement. Meer doen wat goed gaat, het laten groeien van je talenten en het lenen van elkaars kwaliteiten om te komen tot een optimale werkbeleving en inzet voor onze klanten.





Klachten en bezwaren

Klachten

Categorie	Omschrijving	Status
Jeugd		
Uitvoering dienstverlening Communicatie	▶ Klant is ontevreden over dienstverlening IHK	Afgehandeld
Wmo		
Persoonsgebonden budget	▶ Klant is ontevreden over budget	Afgehandeld

Aanbieder	2022-2	2022-3	2022-4	2023-1	2023-2	2023-3
Axxicom	3	0	3	0	0	0
GGZ NHN	0	0	0			
Grip op Groei	0	0	0			0
Heemz.org	0	0	0			
Incluzio	0	0	0	3	1	2
Landzijde	0	0	0			
Opvoedpoli B.V.	0	0	0		1	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 twee klachten gemeld in Q3-2023:

- ▶ Een klacht in de categorie Jeugd
- ▶ Een klacht in de categorie Wmo
- ▶ Beide klachten zijn 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	Q2	Q3	Totaal
Bezwaarschriften	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aantal: 3 ▶ Lopend: 2 > 1 bezwaar uit Q4 2022; loopt door in 2023 ▶ Ingetrokken: 1 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aantal: 2 ▶ Lopend: 2 ▶ Ingetrokken: 1 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aantal: 2 ▶ Introkken: 1 ▶ Aangehouden: 1 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Totaal: 7 ▶ Lopend: 1 ▶ Ingetrokken: 3
Beroepszaken	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aantal: 1 (Q1 2022) ▶ Lopend: 1 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aantal: 2 ▶ Lopend: 2 (Q2 2023) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aantal: 2 ▶ Lopend: 2 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Totaal: 2 ▶ Lopend: 2 Beroep uit Q2 2023 Beroep uit Q1 2022
Hoger beroep	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aantal: 1 Hoger beroep uit Q4 2022 ▶ Lopend: 1 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aantal: 1 ▶ Lopend: 1 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aantal: 1 ▶ Lopend: 1 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Totaal: 1 ▶ Lopend: 1 Hoger beroep uit Q4 2022



Nieuwe werkwijze Hbh

- ▶ 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.

Invoering nieuwe werkwijze – 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. Deze fase is conform afspraak voor 1 oktober afgerond (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: 1188. 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 verder blijft toenemen, kan dit leiden tot overschrijding van het budget.

KPI'S Axxicom

▶ Inzet

2,01 uur gemiddeld. Dit is iets lager dan de doelstelling (2,08 uur)

▶ Her-indicaties

Afgerond conform afspraak

▶ Wachtijd KCC

5 min. (norm: 6 min.) – call back: <120 min. (norm: 15 min.)

De call back norm is achteraf onrealistisch gesteld. Vaak kiezen klanten er zelf voor om later teruggebeld worden, of ze beantwoorden de telefoon niet, waardoor 15 minuten niet haalbaar is. Succesvol terugbellen binnen 120 minuten is landelijk gezien een goede score.

▶ Wachtijd nieuwe klanten

Minder dan 21 dagen, dat is ruim binnen de streefwaarde van 56 dagen.

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 Q1 2023	Verwachting 2023	Verschil begroting vs forecast 2023	Afwijking t.o.v. Q1
Jeugdzorg	€ 11.958.000	€ 11.919.000	€ 12.300.000	€ -342.000	€ -381.000
WMO	€ 8.936.000	€ 8.852.000	€ 8.911.000	€ 25.000	€ -59.000
Wijkteam	€ 4.262.000	€ 4.229.000	€ 4.290.000	€ -28.000	€ -61.000
Overhead	€ 2.438.000	€ 2.416.000	€ 2.514.000	€ -76.000	€ -98.000
Totale kosten	€ 27.594.000	€ 27.416.000	€ 28.015.000	€ -421.000	€ -599.000
Financiering derden	€ -63.000	€ -67.000	€ -83.000	€ 20.000	€ 16.000
Budgetplafond (incl. bijstelling bestuurs-rapportage)	€ 28.494.000	€ 28.312.000	€ 28.895.000	€ -401.000	€ -583.000
Resultaat	€ 963.000	€ 963.000	€ 963.000	€ 0	€ 0

Inkoop Jeugd

De bij zorgpartijen ingekochte jeugdzorg is €381.000 gestegen t.o.v. het eerste kwartaal 2023.

De belangrijkste oorzaak is:

- ▶ **Jeugdzorg+** €376.000
Per 1 juli is er een nieuw bovenregionaal contract afgesloten voor Jeugdzorg+. De tarieven zijn bijna verdubbeld. Ander kosten, zoals de leegstandvergoeding, wordt daarentegen lager. Dit gaat echter niet via ons budget. Daarnaast zijn er meer klanten (twee voor de rest van het jaar) dan initieel verwacht.
- ▶ **Overige** €5.000
Er zijn verschillende kostendalingen en –stijgingen:
 - ▶ (Groeps)verblijf en begeleiding is lager
 - ▶ GGZ en dagbehandeling is hogerPer saldo kunnen we de dalingen en stijgingen tegen elkaar wegstrepen, op €5.000 na.

Inkoop Jeugd

Beheersmaatregelen en risico's

Risico's

- ▶ Ontwikkelingen zoals Thuis voor Noordje (waar het nieuwe Jeugdzorg+ contract ook onderdeel van is) zijn vanuit de inhoud zeer positief; meer kinderen groeien zoveel mogelijk thuis op. En als dat niet lukt in kleinschalige voorzieningen. In een aantal gevallen creëert dit echter op korte-/middellange termijn (grote) kostenstijgingen, omdat er dure ambulante trajecten worden ingezet, soms wel met 24/7 beschikbaarheid. Daarnaast zijn kleinschalige woonvoorzieningen veel duurder dan de woonvoorzieningen waar voorheen gebruik van werd gemaakt. De verwachting is dat deze stijging tijdelijk is en dat de kosten op lange termijn dalen, doordat we ook de jeugd aanbieders uitdagen om met ons naar efficiëntere oplossingen te zoeken om zorg nabij te organiseren. 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.

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. Daarnaast is ook een regeling afgesproken om de kosten te splitsen. Zie die inhoudelijke ontwikkelingen rondom onderwijs.
- ▶ 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.

Inkoop Wmo

De bij zorgpartijen ingekochte Wmo is met €59.000 gestegen t.o.v. het eerste kwartaal 2023.

De belangrijkste oorzaken zijn:

- ▶ **Dagbesteding** €129.000
Met name de dagbesteding voor ouderen neemt toe. De Doet en Ontmoet plekken voor ouderen doen het nog steeds goed, daardoor komen alleen de zwaardere en dus duurdere klanten in aanmerking voor dagbesteding. Ondanks de goedlopende Doet en Ontmoet groepen, is het aantal ouderen dat zwaardere zorg in dagbesteding nodig heeft aan het groeien.
- ▶ **PGB** -/- €120.000*
Het aantal klanten is lager, dit is al jaren de trend omdat er vanuit ZIN en wijkteam passend aanbod is. Hierdoor is de forecast naar beneden bijgesteld.
- ▶ **Woningaanpassingen** -/- €90.000*
Naar aanleiding van hoge kosten het eerste kwartaal (met name door een dure aanpassing), is de forecast naar boven bijgesteld. Het tweede en derde kwartaal liet echter een normalisering van de kosten zien, waardoor de kosten zijn bijgesteld. De totale verwachting is nog steeds hoog in vergelijking met voorgaande jaren.
- ▶ **Vervoersvoorzieningen** €140.000
De kosten blijven stijgen door een stijging van het aantal klanten.

* Bedragen met een -/- zijn meevallers

Inkoop Wmo

Beheersmaatregelen en risico's

Risico's

- ▶ De stijging van het aantal klanten voor hulp bij huishouden (hbh) zet door. Dit is nu nog binnen het budget op te vangen, vanwege het nieuwe beleidskader en werkwijze. Mocht de stijging echter doorzetten of versnellen, zal dit niet meer lukken.
- ▶ Ook bij andere categorieën in de Wmo (dagbesteding, vervoersvoorzieningen, etc.) zien we een stijgend aantal klanten.

Beheersmaatregelen

- ▶ We zitten in de afrondende fase van de hbh overgang en het structureel neerzetten van de nieuwe werkwijze.
- ▶ De pilot 'Collectief, tenzij' is in voorbereiding en start naar verwachting in Q4. Hiermee hopen we nog meer ondersteuningsvragen collectief op te pakken i.p.v. individueel. Dit is een ontwikkeling waarvan we verwachten dat dit op de (middel)lange termijn effect laat zien.

Wijkteam

De kosten van het wijkteam zijn gestegen met €61.000 ten opzichte van het Q1 2023.

De kosten zitten nog onder budget.

- ▶ De stijging komt vooral door de nieuwe CAO afspraken; de salarissen stijgen met 7% per 1/7/2023.
- ▶ We zitten nog onder budget, omdat het aannemen van nieuw personeel de eerste helft van 2023 langer duurde. We merken wel verbetering sinds eind Q3 2023. We zijn qua personeel op sterkte.
- ▶ Er zit een verschuiving van wijkteam kosten naar overhead. De kosten en opbrengsten voor de SET subsidie (subsidie van de rijksoverheid ter bevordering gebruik E-health) worden beide naar overhead geboekt (50% is subsidie, 50% eigen kosten). Een groot deel van de subsidie wordt besteed aan de training van onze medewerkers.

Overhead

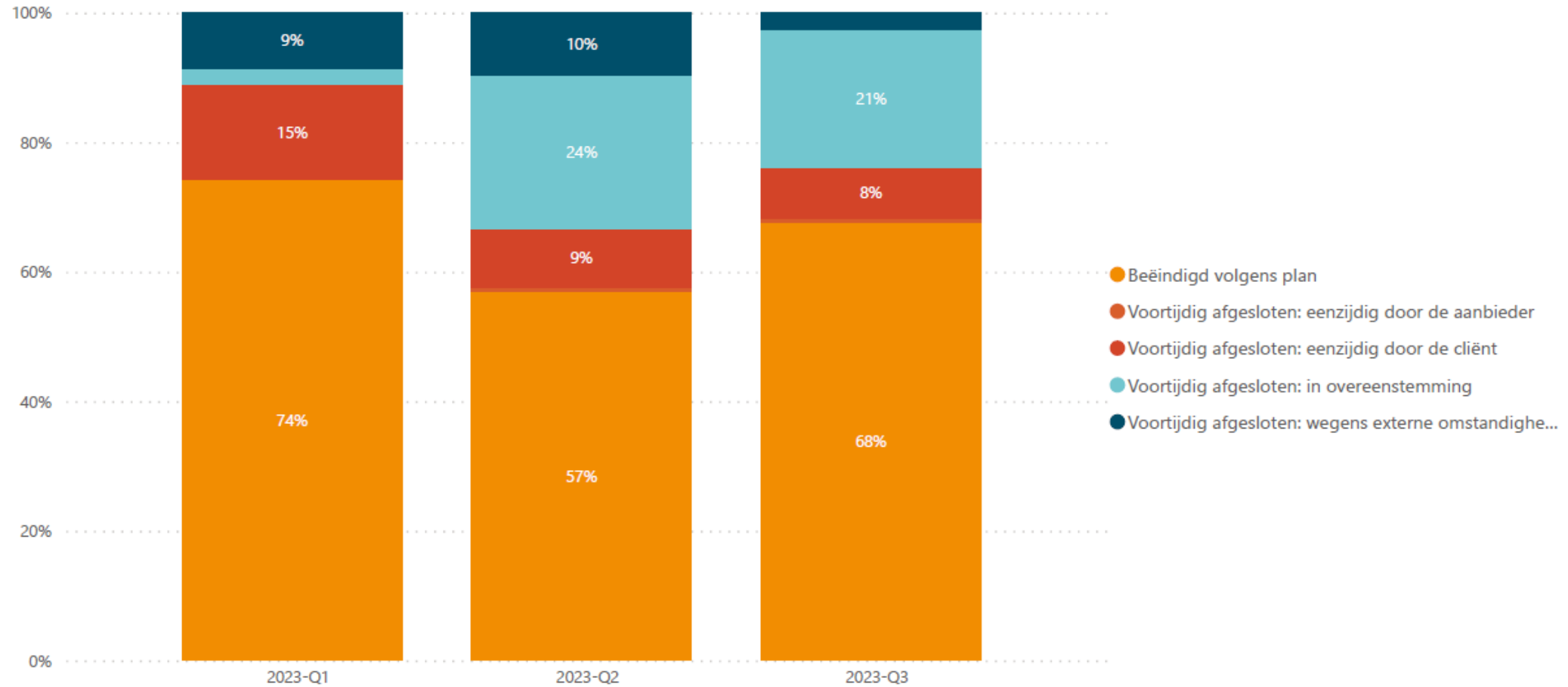
De overhead kosten zijn met €98.000 gestegen ten opzichte van Q1.

- ▶ Deze stijging is voornamelijk het gevolg van inzet rondom de SET subsidie: €77.000
- ▶ €30.000 betreft overboeking wijkteam kosten naar overhead
- ▶ Het restant is extra inzet (trainingen, projectmanagement etc.) Hiervan wordt €40.000 gedekt door extra subsidie (overige opbrengsten).
- ▶ De kosten voor personeel zijn iets hoger dan begroot, door de CAO stijging en hogere kosten als gevolg van het aannemen van de Beleidsmedewerker inkoop (dit is niet juist begroot in 2023).



Operationele informatie

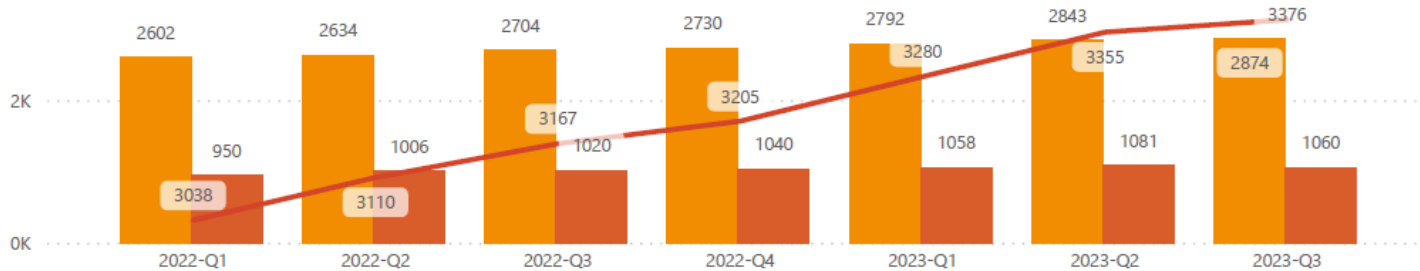
Operationele informatie



Operationele informatie

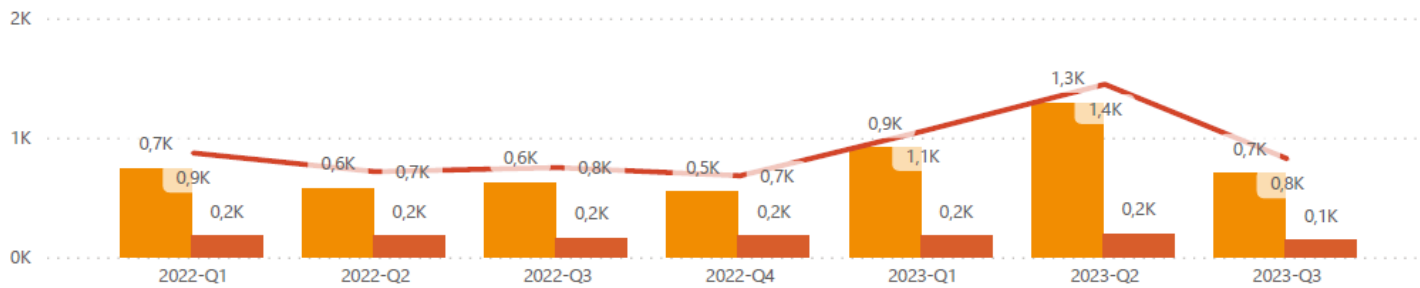
Unieke klanten

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



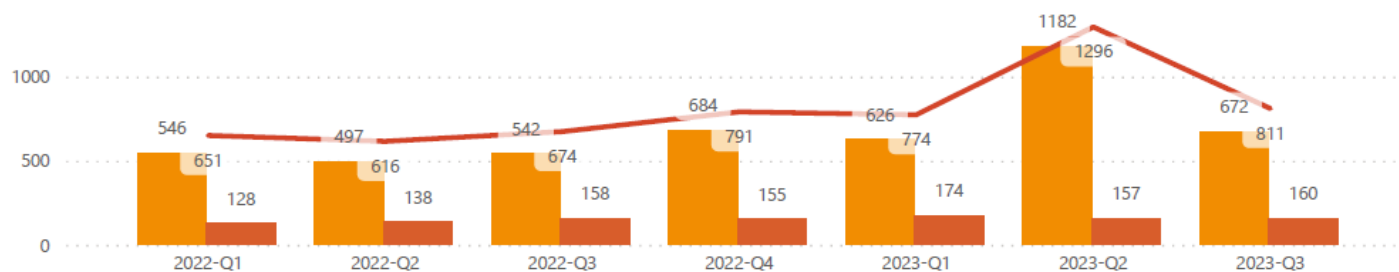
Instream

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



Uitstroom

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



Deze grafieken bevatten het aantal klanten (grafiek1), 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 sinds Q1 2023 t/m Q3 2023 met 96 klanten, een kleine 3%. Wel zien we dat de stijging sinds begin 2022 bijna 11% is, in het wijkteam en de ingekochte zorg.

De stijging ingekochte zorg is vooral Wmo voorzieningen.