

Klik op wat jij belangrijk vindt!

Hoe staat het ervoor?

Wij hebben in Hollands Kroon allerlei basisvoorzieningen die gratis en vrij toegankelijk zijn. Maar hoe staat het er met deze partijen voor?

→ Lees meer

Ontwikkelingen

Incluzio Hollands Kroon werkt samen met haar partners aan het bieden van ondersteuning die van goede kwaliteit en duurzaam is. → Lees meer

Blended Care

Blended Care is zorg op afstand en waar nodig fysiek. In de coronaperiode hebben we gezien dat digitaal contact goed werkt en tijd bespaart.

→ Lees meer

Klik hier voor alle ontwikkelingen

Zorg en onderwijs

Leerlingen die extra aandacht of ondersteuning nodig hebben, moeten kunnen rekenen op betere en snellere ondersteuning. Om dit te realiseren hebben de gemeenten in de Kop (Den Helder, Schagen, Texel, Hollands Kroon), Incluzio Hollands Kroon en het onderwijs de handen ineengeslagen.

→ Lees meer

Kwaliteit en prestatie

Wachttijden



Binnen 3 mnd

Partnerscore



90%

Verblijf



44%

eHealth



3%

Autonomie



7,5

Klik hier voor meer informatie over kwaliteit en prestatie

ICT-systeem

Sinds 1 januari heeft de gemeente een nieuw klantsysteem. Helaas kunnen we hierdoor nog niet de juiste data genereren en niet alle cijfers tonen. Samen met de gemeente werken we aan een oplossing. Naar verwachting zijn de meeste data aan het eind van het jaar beschikbaar.

Financieel overzicht

In dit overzicht staan de verwachte cijfers voor 2022, we bespreken de belangrijkste afwijkingen, beheermaatregelen en risico's.

	Begroting 2022	Verwachting 2022	Vershil begroting vs Forecast 2022
Totale kosten	€ 23.612.000	€ 24.336.000	€ -724.000
Financiering derden	€ -43.000	€ -43.000	€ 0
Budgetplafond	€ 24.513.000	€ 25.238.000	€ -724.000

Klik hier voor meer informatie over het financieel overzicht

Innovaties

Collectief tenzij

Collectief, tenzij individueel nodig is: een project dat zich in de onderzoeksfase bevindt. Samen met de gemeente kijken we hoe we de ondersteuning en zorg op een innovatieve manier kunnen verbeteren.

→ Lees meer

In de Pers



Betere jeugdzorg door krachten te bundelen

Maandenlange wachtlijsten en ondanks de grote tekorten nóg meer bezuinigingen. Het gaat niet goed met de jeugdzorg in Nederland. Hollands Kroon vormt een uitzondering.

→ Lees meer

Ontwikkelingen

Daarnaast moet de ondersteuning ook (kosten) effectief zijn voor ieder die dit nodig heeft.

De ondersteuningsvragen en de aanvragen voor een voorziening nemen toe. Dit heeft verschillende oorzaken. Deels komt dit door de vergrijzing en het gegeven dat mensen langer thuis blijven wonen.

De eigen bijdrage en het feit dat de zorg toegankelijk is voor de brede groep is een reden waarom vragen om ondersteuning toe blijven nemen. . Ook ervaren we de druk op het personeel. We zien nu al dat we hetzelfde werk met minder professionals moeten doen. Dit werkt in het brede zorgdomein door.

Het afgelopen jaar zijn er vluchtelingen uit Oekraïne gekomen en wordt er een appèl gedaan op gemeentes om vluchtelingen uit andere onveilige landen op te vangen. Dit leidt tot nu toe niet tot een toename aan zorgvragen bij het wijkteam van Incluzio.

De kostenverhoging in brede zin (boodschappen, gasprijs) is een zorg voor die mensen die al moeite hadden het hoofd boven water te houden. Het brede wijkteam is alert en zoekt met inwoners naar oplossingen.

Om ook in de toekomst goede zorg en ondersteuning te kunnen bieden, zoeken we naar nieuwe oplossingen om de vragen op te vangen. Een van de oplossingen is om daar waar het kan meer zorg op afstand in te zetten: eHealth of een combinatie van digitale en fysieke afspraken. Daarnaast onderzoeken we of we meer collectief aanbod kunnen ontwikkelen om met een groep inwoners aan een bepaalde vraag te werken.

Janet Schut
Sociaal ondernemer Incluzio Hollands Kroon



Vervolg

Kwaliteit en prestatie

Hoe presteert Incluzio Hollands Kroon? En hoe staat het met de kwaliteit? Aan de hand van kwaliteit prestatie indicatoren (KPI's) en klachten en bezwaren lichten we dit toe.

KPI's

Door de overgang van systemen is de data niet voor alle KPI's beschikbaar, ondanks dat iedereen gehoopt had dat het sneller zou gaan, zal het naar verwachting zeker tot eind 2022 duren voordat we alle gegevens weer beschikbaar hebben. De looptijd van een jaar bij zo'n grote systeemovergang is niet ongebruikelijk. Hieronder zal per KPI inzichtelijk worden gemaakt waar we staan. Tot slot zullen we voor de KPI's waar we nog geen cijfers hebben, aangeven wat onze inschatting is.

Bpi 1

Percentage klanten dat gebruik maakt van eHealth/Blended Care

Streefwaarde

3% van alle klanten maakt gebruik van eHealth

Status

Er zijn 43 klanten betrokken bij een eHealth initiatief vanuit Incluzio, dit is ca 3% van de klantenpopulatie. We halen dus de doelstelling, maar we zien wel het gebruik van eHealth na een goede start terugvallen.

Aandacht

Zoals in de **ontwikkelingen** te lezen is, zijn we druk bezig met de implementatie van Gezondeboel en om dit te borgen binnen de wijkteams.



Vervolg

Kpi 2

Inzet pleegzorg, kleinschalige gezinshuizen en andere alternatieven om plaatsing in residentieel groepswonen waar mogelijk te voorkomen. (Residentieel vs Pleegzorg.)

Streefwaarde

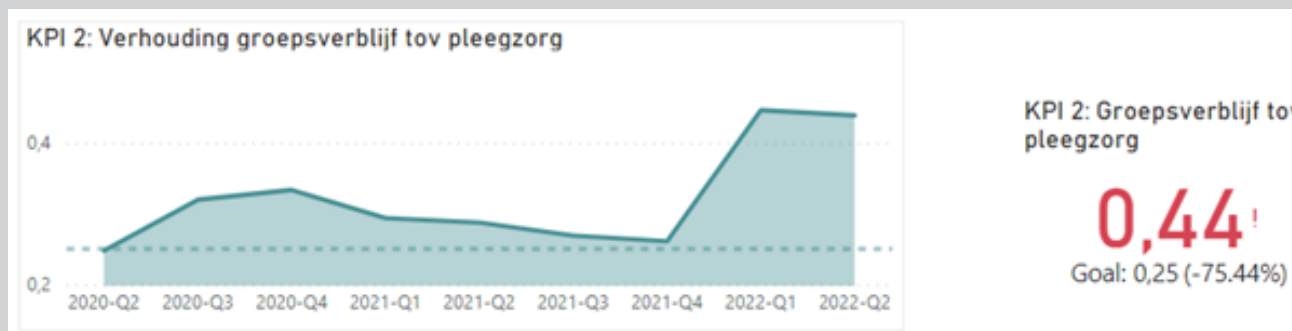
Verhouding Residentieel versus Pleegzorg. 25% pleegzorg. Hoe lager hoe beter.

Status

Op dit moment verblijft 44% van de niet-thuiswonende kinderen in een groepsverblijf. Een grote stijging ten opzichte van de doelstelling van 25%. Deze stijging is het gevolg van de wetswijziging rondom het woonplaatsbeginsel. Hollands Kroon heeft veel pleegzorggezinnen, daarin zaten ook veel kinderen die oorspronkelijk vanuit andere gemeenten kwamen. Daarnaast zijn er geen groepsinstellingen in Hollands Kroon. Sommige kinderen die in groepen verbleven gingen dus qua verantwoordelijkheid ook van Hollands Kroon naar een andere gemeente. Onder de nieuwe wet is de oorspronkelijke gemeente weer verantwoordelijk geworden. Daarmee hebben wij een aantal kinderen weer terug onder onze verantwoordelijkheid (ca. 5 in groepsverblijf) en zijn er veel kinderen 'terug' naar hun oorspronkelijke gemeente (ca. 36 vanuit Pleegzorg).

Aandacht

We willen kinderen thuis en zo normaal mogelijk laten opgroeien. Deze stijging is echter niet door toedoen van ons handelen maar is het gevolg van een wetswijziging. Voor 2023 zal deze streefwaarde herijkt worden. We zijn in brede zin bezig met zorg zo mogelijk thuis te organiseren. Hier lopen verschillende initiatieven en gesprekken om dit te verbeteren. We blijven sturen, zorg zo dichtbij mogelijk met zo normaal mogelijke oplossingen



Vervolg

Bpi 2

Klanttevredenheid en compliance.

Streefwaarde

Klanttevredenheid scoort een 8.

Status

De klanttevredenheid vanuit IHK kunnen we door het probleem met het klantsysteem niet achterhalen. Wel de scores van onze partners.

De scores zijn in lijn met de streefwaarde.

Aandacht

We zien in de tabel hieronder dat de cijfers van onze partners nog niet volledig zijn. Met elke partner zijn we in gesprek om dit zo volledig mogelijk te maken. Alleen Esdégé Reigersdaal gaat niet afwijken van hun huidige manier van rapporteren. Daarnaast gaan we na de zomer beginnen met het onderzoek 'kwaliteit door de keten'. In dit onderzoek gaan we samen met aanbieders kijken hoe we tot verbeteringen kunnen komen in het meten en verantwoorden van kwaliteit.

	Aantal Klanten	Doel-realisatie	% Beëindiging volgens plan	Klant-tevredenheid	Zelf-redzaamheid	WachtlIJst	Klachten	% Ingevuld
Stichting Parlan	200	90%	79%	8,6	8,6	12-90 dagen	0	54%
GGZ NHN	251					39 klanten, 37 dagen	0	
Opvoedpoli	150	50%		7,9		7 klanten, 7 weken		50%
Esdégé Reigersdaal	41							
's Heeren Loo	41							
Omring (Jeugdzorg)	37							
Grip op Groei	159	83%	90%	8,2	7,4	15 klanten, 12 weken	0	
Heemz.org	26					Geen wachtlIJst	0	
Landzijde	18		75%				0	



Vervolg

Kpi 5

Wachttijd start zorg t.o.v. moment van aanmelden.

Streefwaarde

Treknorm van 3 maanden bij begeleiding

Status

Aanbieder	wachttijst	norm	opmerking
Wijkteam - eerste contact	2 dagen	2 dagen	
Wijkteam - voorzieningen	1	6-8 weken	
Wijkteam - Begeleiding	12 weken	6-8 weken	De wachttijd wordt veroorzaakt door 1 team. Andere teams en indicaties incl. voorzieningen binnen norm
Stichting Parlan	9 klanten, 12-176 dg	90 dagen	1 klant (pleegzorg deeltijd) = 176 dg, overig binnen norm
GGZ NHN	39 klanten, 37 dg tot intake 15 klanten, 96 dg tot start	90 dagen	https://www.ggz-nhn.nl/website/overggznhn/kwaliteit
Opvoedpoli bv	49 dg, 7 klanten	90 dagen	Door ICT overgang geen data beschikbaar
St. Esdégé Reigersdaal	geen wachttijst	90 dagen	Hanteren eigen sytematiek, https://www.esdege-reigersdaal.nl/kwaliteitsonderzoek
's Heeren Loo		90 dagen	
Zorggroep Omring	geen wachttijst	90 dagen	Niet aangeleverd, deel flexibele schil zit bij Inclusio
Grip op Groei	15 klanten, 84 dg	90 dagen	
Heemz.org	geen wachttijst	90 dagen	
Landzijde	geen wachttijst	90 dagen	

We onderhouden contact met de wachttijst. Na de onderzoeksfase wordt een wijkteammedewerker gekoppeld aan de klant. Deze wijkteammedewerker monitort en is contactpersoon. Deze pakt ook de begeleiding op zodra er ruimte is in haar/zijn caseload. De begeleiding start binnen 3 maanden. We streven naar het verkorten van de wachttijd 'start begeleiding jeugd'.

Aandacht

De wachttijden lopen op door toenemende vraag, tegelijkertijd kost het meer moeite om vacatures in te vullen. We hebben daarom tijdelijk een medewerker ingehuurd die het wachttijstbeheer op zich neemt om zo ook de wijkteammedewerker in haar/zijn caseload te ontlasten. Verder zetten we alles op alles om nieuwe collega's te werven.



Vervolg

Kpi 8

Verwijzers en betrokken samenwerkingspartners zijn tevreden over de samenwerking in de keten.

Streefwaarde

8: 80% is tevreden

Status

90% van onze partners geeft ons een voldoende. Wel zien we dat het rapportcijfer lager is. Van een 7,2 naar een 6,7.

Aandacht

Ondanks dat we het doel van het KPI halen, vinden we het wel vervelend dat het rapportcijfer naar beneden gaat. We kijken naar de aanbevelingen en onderzoeken hoe en of we dit kunnen verbeteren.



*Klik hier voor de
resultaten van het
partneronderzoek*



Vervolg

Kpi 10

Medewerkers ervaren adequaat niveau van professionele autonomie.

Streefwaarde

7,5 score op autonomie. 65% compliance.

Status

Q4 2021: 7,5 en compliance 65%.

Q2 2022: 7,5 en compliance 81%

Aandacht

We hebben blijvend aandacht voor de cijfers. Voor nu geen aanleiding voor extra actie.



Vervolg

Kwaliteit en prestatie - inschatting

KPI's

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

Deze data komt uit het CEO van Magis, hiervan zijn de eerste resultaten nog niet bekend.

KPI 3: Verhouding ingekochte zorg en wijkteam

De verhouding ingekochte zorg en wijkteam is vanwege de koppeling van verschillende bestanden binnen het systeem nog niet inzichtelijk. In de dagelijkse aansturing wordt steeds afgewogen wat we zelf kunnen of samen met de specialistische schil. Hier worden we ook steeds beter in, de verwachting is daarom dat de trend dat er meer door het wijkteam wordt opgepakt doorzet. Wel zijn er ook externe invloeden (zoals de wijziging van het Woonplaatsbeginsel).

KPI 4: kosten per klant

De kosten per klant zijn vanwege de koppeling van verschillende bestanden binnen het systeem nog niet inzichtelijk. De trend van deze kosten is moeilijk te voorspellen. Door de wijziging van het woonplaatsbeginsel hebben we een groot aantal klanten met relatief lage kosten overgedragen aan andere gemeenten, daarvoor in de plaats zijn er minder klanten met hogere kosten overgedragen aan ons. Dat zou een stijging suggereren.

KPI6: Doorstroom

De doorstroom kunnen we nog niet uit de systemen halen. Daarom kunnen we niet rapporteren op deze KPI. In de dagelijkse aansturing blijft het afsluiten van casussen een aandachtspunt ook om sneller met de wachtlijst aan de slag te kunnen. De verwachting is dat deze KPI daarom ook is verbeterd.

Opgelost versus Lopend

Opgelost
Lopend



Vervolg

Kwaliteit en prestatie - inschatting (vervolg)

KPI's

KPI 7: Doelbereik

Het doelbereik kunnen we nog niet uit de systemen halen. Daarom kunnen we niet rapporteren op deze KPI. Dit is een nieuwe mogelijkheid van het systeem waardoor een inschatting van de ontwikkeling niet mogelijk is.

KPI 9: Samenwerking in de keten

Deze gegevens komen uit het CEO onderzoek en zijn nog niet bekend.

Opgelost versus Lopend

☐ Opgelost
☐ Lopend



Vervolg

Klachten en bezwaren

We hebben in de eerste helft van het jaar vier klachten ontvangen. De klachten gingen over:

- Bereikbaarheid
- Vervanging van personeel bij ziekte
- Afhandeling administratie van indicatie
- Inzet HbH

Naar aanleiding van bovenstaande klachten hebben wij een eenduidig proces opgesteld bij kortdurende ziekte (max 4-6 weken). Ook het proces van de administratie wordt onder de loep genomen.

Uitingen tot ongenoegen

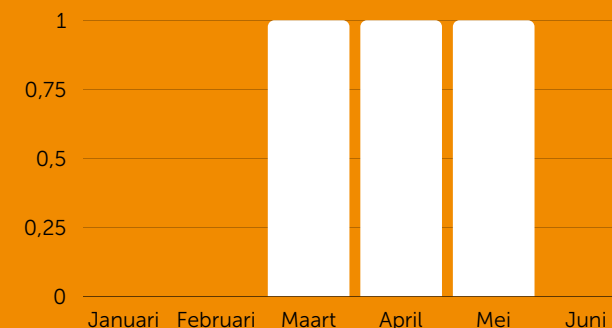
Sommige klanten willen liever hun uiting tot ongenoegen neerleggen bij een leidinggevende. Zij hebben in het eerste halfjaar vier van zulke uitingen ontvangen en naar tevredenheid opgelost. Deze gingen allen over een misverstand over het beleid of over de communicatie met de medewerker.

Bezwaren en beroepszaken

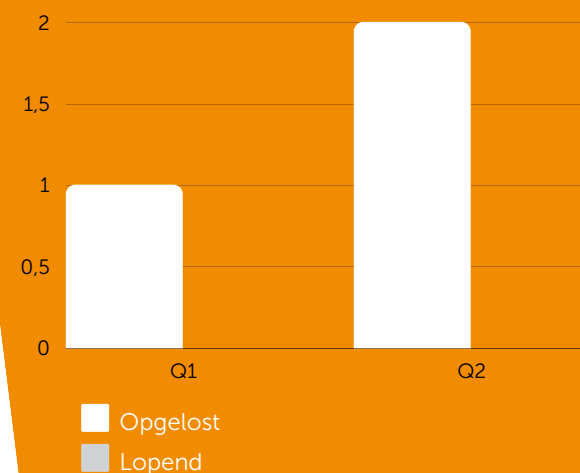
Er lopen twee beroepszaken, beide zijn in 2021 ingediend.

1. Ontvankelijk, ongegrond - bezwaar Q3, beroep Q4
2. Ontvankelijk, ongegrond - bezwaar Q1, afgerond Q4, beroep Q1

Aantal klachten per maand



Opgelost versus Lopend



Vervolg

Ontwikkelingen

Update nulde lijn

Netwerkbijeenkomst

Samen voor eigen regie! Dat was het centrale thema van de netwerkconferentie op 31 mei. Het was een inspirerende middag met alle partners in het domein. We hebben mooie ideeën opgedaan en de samenwerking verstevigd. Dr. Lilian Linders (van InHolland) daagde ons in haar presentatie 'De Kunst van het Laten' uit om in elke casus op zoek te gaan naar de balans tussen 'helpen' en 'laten'. En gaf handvatten om het 'laten' ook echt te dóen. Na afloop kregen alle partners een verhalenbundel mee, met verhalen uit Hollands Kroon. Deze is ook online te lezen: <https://bit.ly/3wZwoZg>

Blended Care

Blended Care is zorg op afstand en waar nodig fysiek. In de coronaperiode hebben we gezien dat digitaal contact goed werkt en tijd bespaart. De wijkteammedewerkers hebben in deze periode goed kunnen afwegen, wanneer zorg op afstand kan en wanneer fysiek nodig is. De zorg op afstand kan met verschillende programma's worden georganiseerd. Zo zijn wij gestart met een sociale monitoringsapp wat is verder ontwikkeld in een zelfhulpplatform: Gezondeboel. Om onze partners te laten zien welke toepassingen er allemaal zijn bij zorg op afstand, hebben we een dienstenwandeling georganiseerd. Hieronder gaan we in op de verschillende toepassingen.

Sociale monitoring

Sociale monitoring is een dienstverlening voor klanten die bij Incluzio Hollands Kroon in begeleiding zijn. Op afstand kunnen we het sociale welzijn van klanten meten, middels het periodiek invullen van een interactieve digitale vragenlijst(en). Aan de gegeven antwoorden worden bepaalde waarden toegekend, waarmee een score kan worden berekend op bepaalde thema's. Daarnaast kunnen aan bepaalde antwoorden signaleringen worden toegekend. Samen zorgt dit voor meer inzicht in de mogelijke risicofactoren en een tijdige uitvoer van interventies. In 2021 hebben we een pilot gedraaid met inzet van de sociale monitoring. De ervaringen van deze pilot zijn te lezen in dit rapport. Deze ervaringen nemen we mee in de ontwikkeling van Gezondeboel.



Vervolg

Definitie nulde lijn

Aanvullende, laagdrempelige en preventieve ondersteuning die vrij-toegankelijk en dichtbij ingekocht en georganiseerd is voor inwoners met een lichte ondersteuningsbehoefte.

Zelfhulpplatform: Gezondeboel

Een zelfhulpplatform zoals Gezondeboel biedt de mogelijkheid om een digitale route toe te voegen, fysieke begeleiding deels te vervangen en te werken aan een zogeheten 'blended' oplossing. In maart zijn we met een pilot gestart. Bij een tiental klanten is een online programma ingezet met een specifiek thema passend bij de hulpvraag van de klant. Denk hierbij aan thema's als opkomen voor jezelf, piekeren, ADHD of eenzaamheid. Met het doorlopen van het programma krijgt de klant verschillende opdrachten en handvatten om (beter) te leren omgaan met de problemen waar hij of zij tegenaan loopt. De wijkteammedewerker bespreekt tijdens de begeleidingsgesprekken met de klant de voortgang en de resultaten. Men start positief en is enthousiast, zowel de klanten als de medewerkers. Maar naar mate het traject in tijd toeneemt zakt de motivatie enigszins weg. Met het projectteam onderzoeken we hoe dit kunnen blijven stimuleren. In Q3 en Q4 komt er specifiek aandacht voor blended werken. Ons uitgangspunt: we werken altijd blended. Dit nemen we op in onze methodiek.

Dienstenwandeling

We hebben een inspirerende themabijeenkomst georganiseerd over het thema eHealth en Blended Care voor een groot deel van onze zorg-, welzijn- en wijkpartners. In alle kantoorruimtes waren hulpmiddelen, webtools, robots en gadgets neergezet die uitgeprobeerd konden worden. Het doel was om onze partners te stimuleren om meer na te denken over het combineren van fysieke hulpverlening met online/op afstand hulpverlening bieden. Samen met onze partners onderzoeken we hoe we hier samen in kunnen optrekken.

Vervolg

HOE STAAT HET ERVOOR MET DE BASISVOORZIENINGEN?

Wij hebben in Hollands Kroon allerlei basisvoorzieningen die gratis en vrij toegankelijk zijn voor iedereen. Denk aan de inzet van vrijwillige GGZ-maatjes, huisbezoeken aan ouderen, opvoedspreekuren, schoolmaatschappelijk werk en ondersteuning van de mantelzorg. Ze helpen de inwoners van Hollands Kroon zelfredzaam te blijven. Ook stimuleren ze dat inwoners elkaar ontmoeten en elkaar een handje helpen. Ze verzorgen oplossingen dichtbij door onder andere inzet van laagdrempelige ondersteuning. Dit draagt bij aan eigen kracht en duurzame zorg. De basisvoorzieningen zijn stevig verankerd in de kernen, het is bekend wat er nodig is voor de inwoners. Ook zij bewegen mee om de zorg anders te organiseren. Hieronder geven we een korte update per ingekochte organisatie.

Wonen Plus Welzijn

Ondanks alle coronamaatregelen en het telkens moeten sluiten en heropenen van alle buurthuizen en andere algemene ruimtes, is Wonen Plus Welzijn gestaag doorgegaan met de Doet & Ontmoet groepen. Met ca. 200 inwoners uit Hollands Kroon is wekelijks contact gehouden. Deels kon dat in de Doet & Ontmoet groepen, maar ook online zijn er ontmoet- en doelgroepen georganiseerd. Naast de Doet & Ontmoet groepen, zijn ook de VOA's (vrijwillige onafhankelijke adviseurs) actief gebleven en services als de thuisabonnementen doorgegaan. Via Welzijn op Recept meer dan 20 deelnemers naar de Doet & Ontmoet groepen begeleid. Het gaat hierbij om patiënten die met psychosociale vragen naar hun huisarts gaan.

Humanitas

Humanitas heeft in 2021 85 matches gemaakt tussen vrijwillige maatjes en klanten van onze wijkteams, die eenzaam zijn en/of geen eigen sociaal netwerk hebben.



Vervolg

Op dit moment zitten zij voor 2022 al op 81 matches. De vraag is sterk toegenomen. Ze hebben momenteel een tijdelijke aanname stop, waardoor ze zich nu vooral richten op de 'wachtlIJst' van mensen die nog aan een maatje gekoppeld moeten worden.

Daarnaast is Humanitas van start gegaan met een Telefooncirkel, om gehoor te geven aan de wens om coronaproof sociale contacten op te bouwen en te onderhouden. Deze cirkel is helpend en blijft ook buiten de coronamaatregelen bestaan.

LINK

LINK voert het jongerenwerk uit in Hollands Kroon. In opdracht van LHK ondersteunen zij jongeren tussen 12 en 23 jaar op enkelvoudige vragen. In 2021 zijn ruim coachingstrajecten met 45 jongeren succesvol voltooid. LINK heeft een groot bereik onder jongeren met projecten die een maatschappelijk karakter of thema hebben. In coronatijd zijn er in samenwerking met partners diverse online activiteiten opgezet. Via sociale media is contact met ca. 5.000 volgers uit Hollands Kroon. Vanuit het ambulante jongerenwerk op straat, heeft LINK contact met ca. 200 jongeren om overlast tegen te gaan. LINK is ook op de middelbare scholen actief en heeft hierdoor 950 schoolgaande jongeren in beeld.

In samenwerking met De Hoofdzaak en Humanitas zijn er 12 jonge maatjes/ervaringsdeskundigen opgeleid om te matchen met jongeren die een maatje nodig hebben.

MZC

Het Mantelzorgcentrum heeft in het eerste half jaar 105 mantelzorgers ondersteund. Dit waren er in 2021 135 over een heel jaar. Ook kunnen mantelzorgers online gebruik maken van informatieve bijeenkomsten en trainingen. Maar ook via de website, sociale media en telefoon worden mantelzorgers bijgestaan en van informatie voorzien.

Buurtgezinnen

Buurtgezinnen is middenin coronatijd van start gegaan, in september 2020 en heeft sinds de start 18 koppelingen gemaakt tussen steun- en vraaggezinnen. Los van deze koppelingen heeft Buurtgezinnen een enorme PR-campagne gevoerd en hierdoor zijn zeker 75 gezinnen (steun- en vraaggezinnen) in beeld gekomen. Door Buurtgezinnen is de noodzaak kleiner om jeugdhulpoplossingen, zoals pleegzorg of geïndiceerde hulp en opnames, in te zetten.

GGZ NHN

De Maatwerk inlopen in Den Helder en Schagen van de GGZ zijn ondanks coronamaatregelen continu in contact gebleven met de bezoekers/deelnemers. Er maken ca. 20-25 inwoners van Hollands Kroon gebruik van deze inlopen.



De Hoofdzaak

Via De Hoofdzaak zijn ca. 50 inwoners met GGZ-problematiek uit Hollands Kroon individueel ondersteund. Ook zijn er ca. 10 matches gemaakt met ervaringsdeskundigen van GGZ, die klanten van het wijkteam ondersteunen in herstel. In de volgende rapportage zullen we nader inzoomen op ervaringsdeskundigheid.

St. Present

St. Present houdt zich bezig met hulpvragende die een praktische grondslag hebben. In 2021 zijn ca. 300 vrijwilligers ingezet die zeker 150 hulpvragers hebben ondersteund. Daarnaast worden minimaal 250 klanten uit het minima bestand van het Boetje voorzien van kleding en andere artikelen. In het Boetje van Present is in 2021 een Doet & Ontmoet groep gestart van Wonen Plus Welzijn.



Scheidingsplein/Scheidingsteam

Zorg op afstand wordt ook ingezet door het Scheidingsteam. In Q3 en Q4 wordt expliciete aandacht gegeven aan de inzet en implementatie van digitale trainingen in de werkprocessen, zowel in samenwerking met Villa Pinedo als Gezondeboel. Ook voor een bepaalde groep ouders die op de wachtlijst staan wordt het ingezet. Het doel hiervan is dat de problematiek niet zwaarder wordt.

Juridisch Loket

Het juridisch loket biedt al geruime tijd de diensten aan. En wordt steeds beter gevonden. In samenwerking met de gemeente wordt momenteel onderzocht of het juridisch loket voor een breder pallet aan vragen zijn diensten binnen de gemeente Hollands Kroon kan aanbieden.

Villa Pinedo

Samen met Villa Pinedo hebben we een tweede ouderbijeenkomst met ervaringsdeskundige jongeren in Nieuwe Niedorp georganiseerd. Een mooie bijeenkomst waar ook veel aanmeldingen waren van inwoners en professionals.

Zorg-Onderwijs

Leerlingen van basisonderwijs en voorgezet onderwijs die extra aandacht of ondersteuning nodig hebben, moeten kunnen rekenen op betere en snellere ondersteuning. Om dit te realiseren hebben de gemeenten in de Kop (Den Helder, Schagen, Texel, Hollands Kroon), Incluzio Hollands Kroon en het onderwijs de handen ineengeslagen. Een grijs gebied in wet- en regelgeving tussen zorg en onderwijs zorgt ervoor dat niet altijd duidelijk is wie verantwoordelijk is voor de ondersteuning van leerlingen. Zo zijn er dit kwartaal inhoudelijke en financiële afspraken gemaakt en lanceren ze een website voor jeugdconsulenten, leerkrachten en individuele begeleiders van leerlingen. Zodat duidelijk is wie verantwoordelijk is en wie benaderd kan worden.

Voor deze "grijze gebieden" is een 50/50 financiering van toepassing, wanneer op inhoud consensus bestaat. In het kader van deze werkwijze zijn tevens nieuwe procesbeschrijvingen opgemaakt, die vanuit de verschillende gemeenten zoveel mogelijk congruent zijn aan elkaar. In Q3 staan bijeenkomsten gepland om te leren van ervaringen en aan de hand daarvan verder te verbeteren.



Definitie eerste lijn

Alle zorg en ondersteuning die door het wijkteam of haar strategische partners wordt geleverd aan inwoners. Strategische partners werken nauw met de wijkteams van IHK samen op casus niveau waarbij de visie en de leidende principes van IHK het uitgangspunt zijn.

Samenwerking met IKC–de Kroon

De voorbereidingen voor het project IKC-de Kroon zijn gestart. Doel is om de basis te versterken door integraal met elkaar te werken. School, de GGD, OBD, Link en Incluzio werken samen aan het gezond opgroeien van kinderen. Niet door over te nemen maar door middel van het versterken van het pedagogisch klimaat, samenwerken met ouders en het geven van aanvullende training of ondersteuning. De stuurgroep is ingericht en vanaf het nieuwe schooljaar gaat de projectleider met de doelstellingen aan de slag.

Huisartsen

In Q2 heeft er een bijeenkomst plaatsgevonden tussen onze de huisartsen in wijkteam Oost en Noord en ambassadeurs en sociaal makelaars. Met de ambassadeurs, sociaal makelaars en diverse huisartsen uit de wijken Oost & Noord hebben we thema's opgesteld waar we gezamenlijk aandacht aan gaan geven. De genoemde thema's zijn: complexe scheidingen, Welzijn op Recept en optimalisatie van samenwerking tussen huisartsen en wijkteam.

Welzijn op Recept (WOR)

In juni is tevens een nieuwe huisartsenpraktijk aangesloten, huisartsenpraktijk Nieuwe Niedorp. Over het algemeen zien we de aanmeldingen per kern verschillen. In de afgelopen maanden is er door ZONH een evaluatie uitgezet om de (inhoudelijke) samenwerking met betrekking tot WOR te volgen. Vanuit de sociaal makelaars kan geconcludeerd worden dat hier een prettige samenwerking mee is. Gemiddeld is 75% van de doorverwijzing passend en wordt er een passende oplossing voor de klant gevonden.

Vervolg

Update tweede lijn

Hulp bij Huishouden

We zijn bij Hulp bij Huishouden bezig met de ontwikkeling om Hulp bij Huishouden anders te gaan indiceren, namelijk resultaatgericht. Door dit anders te doen biedt dit kansen op vernieuwing en verbetering van kwaliteit. Samen met de inwoner kijken we wat hij nodig heeft voor een schoon en leefbaar huis. Er wordt maatwerk geleverd. Daarnaast krijgt de inwoner meer regie over de activiteiten.

Update organisatie

Medewerkers

De eerste helft van 2022 zijn we gestart met 83 medewerkers, waarvan 61 uitvoerende medewerkers en 2 stagiaires. Er zijn 6 medewerkers in dienst gekomen, waaronder 3 uitvoerende medewerkers, 1 officemanager en 2 stagiaires.

Verloop

In het eerste half jaar van 2022 verlieten 7 medewerkers de organisatie. Het verloop is hoger dan in 2021, toen verlieten in het eerste half jaar 3 medewerkers onze organisatie. Voor de 3 medewerkers die de organisatie eigen verzoek verlieten waren de redenen als volgt:

Reden	Aantal
Einde contract rechtsweg	2
Vaststellingsovereenkomst	2
Op eigen verzoek	3
Reisafstand	1
Andere sector	1
Loopbaanmogelijkheden	1

Definitie tweede lijn

Alle zorg en ondersteuning die doelgericht door IHK ingekocht wordt aanvullend op de nulde en eerste lijn zorg, waarbij volume, expertise, wetgeving en risico het afwegingskader is.



Werkbeleving

Via de EverybodyFrank app meten we doorlopend de werkbeleving van onze medewerkers. Dit geeft ons als werkgever direct inzicht in alle onderdelen van medewerkerstevredenheid. Het meest recente werkgeglukcijfer is 7,1 (2021: 7,1). De werkstress is lager dan in 2021. De meest recente score voor werkstress is 4,3 (waarbij een 0 geen stress is en een 10 zeer hoge stress). We eindigden 2021 met een 4,8. De werkstress is in alle teams onderwerp van gesprek. We halen hier op wat de oorzaken van de werkstress zijn en wat we kunnen doen om de werkstress te verlagen. Ondanks dat de werkstress lager is, zien we wel een verschil tussen Wmo- en jeugdmedewerkers. We zien bij jeugd dat de stress wat hoger blijft, vanwege de hoeveelheid aanmeldingen en de wachttijd die daarbij ontstaat. Dit heeft onze aandacht.



Vervolg

Financieel overzicht

In dit overzicht staan de verwachte cijfers voor 2022. We laten het verschil zien tussen de verwachte kosten ten opzichte van de begroting en we bespreken de belangrijkste afwijkingen, beheersmaatregelen en risico's.

	Begroting 2022	Verwachting 2022	Vershil begroting vs Forecast 2021
Jeugdzorg	€ 10.149.000	€ 10.204.000	€ -55.000
Wmo	€ 7.145.000	€ 7.800.000	€ -655.000
Wijkteam	€ 4.204.000	€ 4.240.000	€ -36.000
Overhead	€ 2.114.000	€ 2.093.000	€ 21.000
Totale kosten	€ 23.612.000	€ 24.336.000	€ -724.000
Financiering derden	€ -43.000	€ -43.000	€ 0
Budgetplafond	€ 24.513.000	€ 25.238.000	€ -724.000
Resultaat	€ 944.000	€ 944.000	€ 0

Door de overgang naar de systemen van Pink Roccade zijn de cijfers op dit moment minder betrouwbaar dan bij vorige kwartaalrapportages. Nog niet alle informatie die wij uit de vorige systemen haalden zijn nu beschikbaar. Deze informatie komt wel beschikbaar, maar we zijn echter afhankelijk van Pink.

Een deel van de kostenstijging komt door een onverwacht hogere indexatie. Vanuit het rijk is er 1,5% indexatie toegevoegd aan de salarissen voor zorgpersoneel. Dit werkt door in alle kosten en heeft een totale impact van ongeveer € 190.000.

Inkoop Jeugd

De overschrijding op inkoop jeugd is € 55.000 ten opzichte van het budget. Als er geen, zoals eerder genoemde, indexatie zou zijn, dan zou dit bedrag € 45.000 onder budget zijn. Een aantal andere opvallende wijzigingen en gebeurtenissen zijn:

- De wet is gewijzigd rondom het woonplaatsbeginsel. In de begroting hebben we rekening gehouden met een kostendaling van ca € 106.000. Deze besparing wordt gerealiseerd. Deze daling is als saldo geboekt op de categorie gezinshuizen. De uitwerking is echter verschillend op de volgende twee categorieën:



1. Er zijn kostendalingen op de categorieën: Dwang, Pleegzorg en Gezinshuizen.
 2. Er is een kostenstijging op de kosten voor groepsverblijf. Er is als gevolg van de wetswijziging een aantal klanten met langdurige exceptionele trajecten bijgekomen. Dit zal naar verwachting langdurige hoge kosten geven.
- Begeleiding/GGZ: we zien met name bij de kleinere partijen een stijging in de kosten. Dit zijn partijen die niet standaard ingekocht zijn, maar die specifiek door klanten of andere verwijzers worden gevraagd. Soms komt het door wachtlijsten. We zijn kritisch en letten hier op, echter we hebben te maken met keuzevrijheid, keuze van de klant en de verwijzer.

Beheersmaatregelen

- We zijn continu bezig met het optimaliseren van de samenwerking met onze strategische partners. Ook zijn we aan het kijken of het werken met lumpsums uitgebreid kan worden, vooral ook door de positieve resultaten van de partners waar we dit al doen. We kijken hierbij naar andere partners, maar ook met dezelfde partners naar andere vormen van zorg.
- Door de systeemovergang zijn enkele processen (o.a. analyse complexe casussen) verminderd uitgevoerd omdat we niet bij deze gegevens konden. Deze worden nu weer opgestart.
- De verschillende projecten (eHealth, echtscheidingsplein, collectief tenzij en samenwerking scholen) hebben impact, al zijn deze niet specifiek voor jeugd of specifiek zichtbaar als oorzaak van kostendaling. Daarvoor zijn we nog te kort bezig.

Risico's

- De eerdergenoemde wijziging van het Woonplaatsbeginsel zorgt ervoor dat er nog steeds kinderen worden aangemeld vanuit andere gemeenten die wij niet kennen en mogelijk onze verantwoordelijkheid zijn. Dit kan ook financieel nog grote invloed hebben. In algemene zin zouden de verrassingen minder groot moeten zijn (kinderen kunnen niet meer heen en weer tussen gemeenten verschuiven), in de overgang zou dit echter nog wel kunnen gebeuren.
- De informatievoorziening vanuit de ICT-systemen is nog niet optimaal, in de uitvoering komen we nog steeds zaken tegen die niet juist blijken te zijn en aanpassingen vragen, dit duurt ten minste tot eind 2022.
- De aard van de Jeugdzorg blijft dat er grote kostenstijgingen kunnen ontstaan door enkele complexe casussen.



Inkoop Wmo

De inkoop Wmo steeg met € 655.000 ten opzichte van de begroting. De belangrijkste oorzaken zijn:

- HbH, € 285.000. Het aantal klanten is hoger dan waar in het budget van uit is gegaan. Ook is de indexatie op HbH hoger dan gemiddeld. Bij HbH is een iets andere indexatie-methode gehanteerd, waardoor de indexatie nu iets hoger is, en in 2023 iets lager dan gemiddeld. Dit sluit beter aan bij de CAO.
- Woningaanpassingen, € 155.000. Bij woningaanpassingen zien we dat het aantal aanvragen hoog blijft. De redenen zijn voornamelijk het abonnementstarief en het langer thuis wonen van ouderen. Ook zijn er in de eerste maanden enkele dure aanpassingen gedaan, wat voor een deel wordt meegenomen in de verwachting voor het hele jaar. Wel wordt onderliggend de gebudgetteerde kostenbesparingen voor trapliften gerealiseerd. Een andere reden van de stijging is dat het CRvB een uitspraak heeft gedaan waardoor de voor vergoeding in aanmerking komende voorzieningen nader is uitgewerkt en in de praktijk daarmee ruimer kan worden toegepast.
- Dagbesteding, € 112.000. Ten tijde van de begroting leek het aantal dagbesteding klanten lager uit te komen dan in voorgaande jaren. Uiteindelijk was dit toch in lijn met voorgaande jaren. Waardoor de kosten boven budget uitkomen. De stijging komt door een stijging bij dagbesteding ouderen (met name de gespecialiseerde dagbesteding voor dementie) en dagbesteding GGZ (wetswijziging waardoor een aantal GGZ klanten van de Zorgverzekeraars naar de Wmo zijn over gegaan).
- PGB, € 45.000. In lijn met de stijging voor HbH zien we ook de PGB-kosten voor HbH toenemen.
- Vervoersvoorzieningen, € 55.000. Hier geldt hetzelfde als bij woningaanpassingen. Het aantal voorzieningen blijft hoog waardoor de kosten blijven stijgen.

Beheersmaatregelen

- Maatregelen rondom het resultaatgericht indiceren binnen de HbH wordt in juli gepresenteerd. We zijn bezig met voorbereidingen voor de implementatie per 1-1-2023.
- Er wordt na afloop van 2022 een meerjarenanalyse gemaakt van de woningaanpassingen om te zien waar de grote stijging zit en om te onderzoeken of we de kosten kunnen beheersen.

Risico's

- De kosten voor met name voorzieningen (HbH, woningaanpassingen en vervoersvoorzieningen) blijven stijgen, dit komt nog steeds door het maximum abonnementstarief, vergrijzing en langer thuis vanwege corona, al zal dit effect wel langzaam wegebben.



Vervolg

Wijkteam

De kosten van het wijkteam zijn € 36.000 hoger t.o.v. de begroting. Dit komt door de hogere indexatie (1,13%) dan begroot (€ 45.000). Daarnaast zien we dat het lastiger is personeel te vervangen; dit leidt enerzijds tot lagere salariskosten, maar wel tot hogere inhuurkosten.

Risico's

- We zien de druk op de arbeidsmarkt stijgen, vacatures zijn lastiger in te vullen. Voor onszelf maar ook bij partners. Deze trend is heel breed, bij de invulling van de vragen HbH of psychiaters en andere hoofdbehandelaren.

Beheersmaatregelen

- We kijken creatief naar de mogelijkheden voor personeel. Enerzijds door een goede werkgever te zijn en anderzijds door het opleiden van personeel. Dit kunnen onlangs afgestudeerden zijn, maar ook zij-instroom of lager geschoold personeel zelf opleiden tot het gewenste kwaliteitsniveau.

Overhead

De kosten overhead zijn € 21.000 lager dan ten opzichte van de begroting. Dit is vooral door een daling in de algemene kosten.

Risico's

- Er speelt intern een discussie over de doorbelaste kosten, deze vallen hoger uit dan verwacht. De gesprekken hierover lopen en zodra hier duidelijkheid over is, zal dit ook in de cijfers verwerkt worden.



Vervolg

COLLECTIEF TENZIJ

Collectief, tenzij individueel nodig is. Een aanbodproject waar we samen met de gemeente begin 2022 mee zijn gestart, om de ondersteuning en zorg op een innovatieve manier te verbeteren. Bij Collectief tenzij leren en ontwikkelen klanten van elkaar. Uit de wetenschap weten we dat mensen veel leren van het delen van ervaringen. Door herkenning en door het geven van tips aan elkaar. Collectief tenzij draagt bij aan een duurzame ondersteuning.

Om een beter inzicht te krijgen hoe we dit gaan ontwikkelen zijn we met het projectteam van Collectief tenzij naar Amaryllis Leeuwarden op wijk safari geweest. Zij hebben veel ervaring met het aanbieden van collectieve oplossingen. Tijdens deze safari zijn we langs verschillende collectieve trajecten gegaan. Dit heeft ons enorm geïnspireerd om verder te gaan met het project.

We zitten op dit moment in de onderzoeksfase en zijn bezig met het vormgeven van het projectplan, waarin we duidelijk onze kaders en scope formuleren. In september willen we dit projectplan formaliseren en voorleggen aan de stuurgroep en het college. Bij akkoord willen we interviews houden bij inwoners en partners en pilots draaien om te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn voor Collectief tenzij binnen Hollands Kroon.



Vervolg

BETERE JEUGDZORG DOOR KRACHTEN TE BUNDELEN

Meer gezinnen beter ondersteund dankzij samenwerking Incluzio Hollands Kroon en GGZ Noord-Holland-Noord

Maandenlange wachtlijsten, continue wisseling van hulpverleners en ondanks de grote tekorten nóg meer bezuinigingen. Het gaat sinds de decentralisatie niet goed met de jeugdzorg in Nederland. Hollands Kroon vormt een uitzondering. Door efficiënt samen te werken kunnen GGZ Noord-Holland-Noord (GGZ NHN) en de wijkteams van Incluzio Hollands Kroon (sinds 2016 verantwoordelijk voor zorg en ondersteuning in de gemeente) meer gezinnen beter ondersteunen en zijn de wachttijden korter.

Volgens vele rapporten en experts stapelen de problemen in de jeugdzorg zich op sinds de decentralisatie van deze taken naar de gemeenten in 2015. Ook in Hollands Kroon was dit het geval. Juist daarom besloten GGZ NHN en Incluzio Hollands Kroon het anders aan te pakken. Weg met de administratieve rompslomp en urenverantwoordingen die de zaken onnodig ingewikkeld maken. Gewoon de juiste zorg op het juiste moment inzetten, is de gedachte.

In januari 2021 sloegen de organisaties de handen ineen om te doen wat nodig is voor gezinnen die met complexe GGZ-problematiek kampen. Zo hopen ze gezinnen sneller in hun eigen omgeving thuis te kunnen ondersteunen. Het eerste jaar wierp de samenwerking al haar vruchten af: gezinnen worden binnen twee maanden geholpen en er zijn volgens de specialisten opnames voorkomen of verkort. Het wijkteam biedt begeleiding in de thuissituatie waardoor een klinische opname niet altijd noodzakelijk is en jongeren eerder en sneller naar huis kunnen. Door de efficiënte samenwerking lukt het de organisaties binnen het gestelde financiële budget te blijven.

'Meer tijd om te doen wat nodig is'

Hoe dat gelukt is? Vooral door andere afspraken met elkaar te maken en jeugdzorg anders te organiseren, vertelt Janet Schut, sociaal ondernemer bij Incluzio Hollands Kroon:



Vervolg

"Door naar mensen te luisteren, hen in hun kracht te zetten en te doen wat nodig is, maken we sinds 2016 elke dag het verschil in de wijken van Hollands Kroon. Dat doen we binnen duidelijke financiële kaders. Vanuit die gedachte startten we ook de samenwerking met GGZ Noord-Holland-Noord. De specialisten van GGZ NHN worden er makkelijk bijgehaald en zetten hun expertise in. Het wijkteam blijft betrokken en op de hoogte. Omdat doorverwijzing niet nodig is, hebben de GGZ-specialisten én onze wijkteams meer tijd om te doen wat nodig is. Zo lukt het om de juiste ondersteuning te bieden en blijven wachtrijs kort. En zorgen we ervoor dat we het verschil maken met een klein beetje ondersteuning."

Ieder gezin is anders en kent een andere zorgbehoefte. Maatwerk is daarom essentieel. Door de vernieuwende aanpak is daar ook de nodige ruimte voor, weet Els van der Poel, accountmanager en adviseur bedrijfsvoering bij GGZ NHN: "Soms heeft een gezin een maand intensievere specialistische zorg nodig. En de volgende maand, wanneer het beter gaat, niet meer. Door het bundelen van krachten kunnen we efficiënter met de inzet van onze specialisten omgaan. Iets wat in deze tijd, door krapte in personeel, een grote meerwaarde heeft. Nu kan het wijkteam eerder en adequater reageren op een eventuele hulpvraag voordat het erger wordt. Voor ons is de winst dat de behandeling effectiever is als andere zorgen weggenomen zijn. Onze visie 'beter worden doe je thuis', sluit aan op de visie van Incluzio Hollands Kroon. Samen zorgen we ervoor dat kinderen en jeugdigen zo lang mogelijk behandeld worden vanuit hun thuissituatie."

Inspiratie voor andere gemeenten

Samenwerking en processen efficiënter maken, dat is waar Incluzio en GGZ NHN in Hollands Kroon grote successen mee hebben geboekt. De organisaties geloven dat deze aanpak van jeugdzorg ook in andere gemeenten goed kan werken en hopen dan ook hen te inspireren.