

INCLUZIO HOLLANDS KROON.



RAPPORTAGE Q1-2024

Voorwoord

Hierbij presenteren we de Q1 rapportage van 2024. In deze rapportage gaan we in op de afgesproken KPI's en de financiële resultaten. Voor meer inhoudelijke informatie en verhalen verwijzen we naar de website: www.incluziohollandskroon.nl

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.

Op basis van dit doel zijn doelstellingen bedacht welke gemeten worden in een KPI. De KPI is niet alles omvattend, er zijn nog tal van andere factoren die invloed hebben. Toch geven deze waarden een goede samenvatting bij de beweging die we willen maken.

Een blijvende uitdaging is het vinden en behouden van deskundige medewerkers. We besteden continu aandacht aan het vinden van kwalitatief en enthousiast personeel. We zien hier wel verbetering. 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 wijtkeam en ingekochte zorg
 - ▶ 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**

- ▶ **FINANCIËLE VERANTWOORDING**

- ▶ **OPERATIONELE INFORMATIE**



KPI's

- ▶ Op de volgende pagina's maken we per KPI inzichtelijk wat de status is.
- ▶ 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.



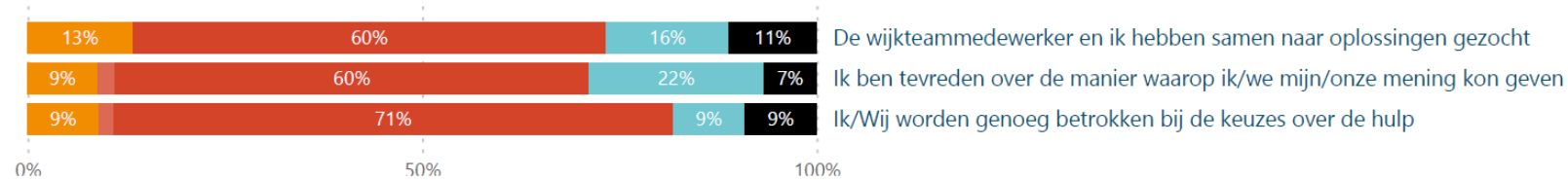
Doelstelling 1

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



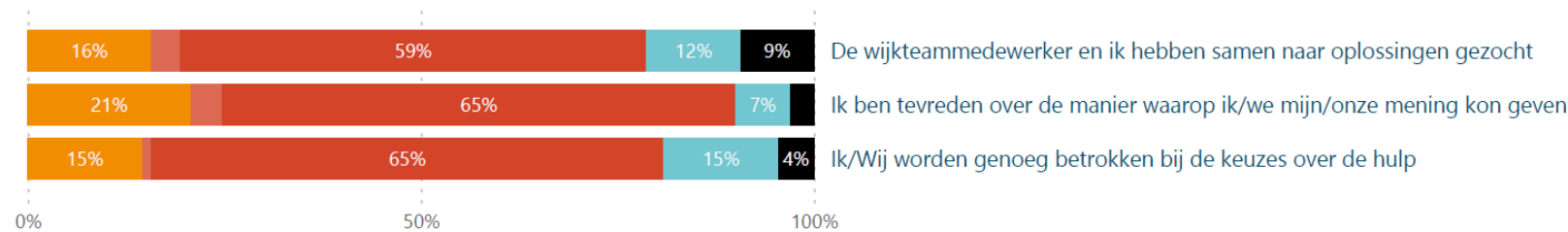
74%

Doel: >80%
-6.9%

Aantal:
45

KPI 1: Totaaloverzicht scores per stelling - jeugd - 2022

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



80%

Doel: >80%
-0.28%

Aantal:
89

De scores voor Jeugd liggen net onder de streefwaarde van 80% (74%). Wel loopt de score op, nu er wat meer respondenten zijn (t.o.v. jaarrapportage 2023). Het aantal respondenten is nog relatief laag. Er is voor Jeugd nog geen data voor 2024.

Er lopen een aantal acties op basis van de jaarrapportage 2023 om deze cijfers te verbeteren, op dit moment is er 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 - 2024

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



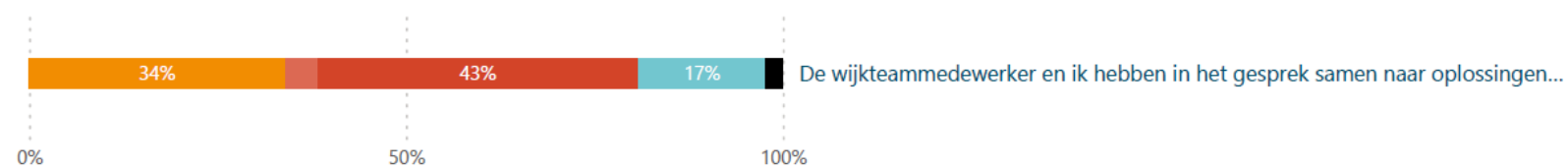
86%

Doel: >80%
+7.14%

Aantal:
21

KPI 1: Totaaloverzicht scores per stelling - wmo - 2023

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



77%

Doel: >80%
-4.29%

Aantal:
350

De scores voor Wmo liggen boven de streefwaarde van 80% (86%). Dit is iets hoger dan in 2023. Omdat het een nieuw jaar is, zijn er echter nog maar weinig respondenten. De cijfers geven op dit moment geen reden tot aanvullende acties.

Data o.b.v. CEO onderzoek

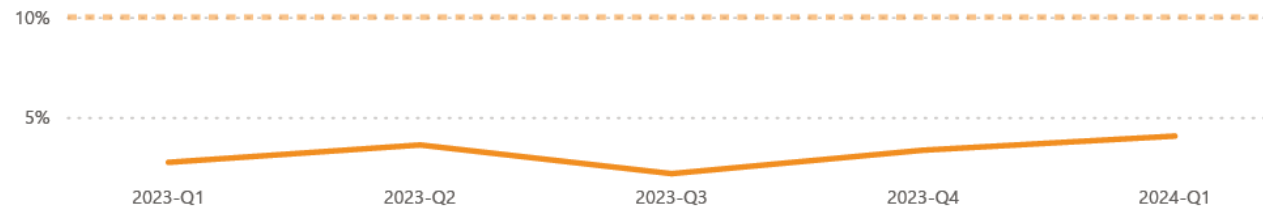


Doelstelling 2

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

KPI 2: Gebruik e-health

Gebruik E-health



4%

Doel: >10%
-59,49%

De meetmethode van deze KPI is in 2024 aangepast. Waar we vorig jaar keken naar aantal personen dat aangemeld is, kijken we nu naar het totaal aantal gebruikers van Gezondeboel.

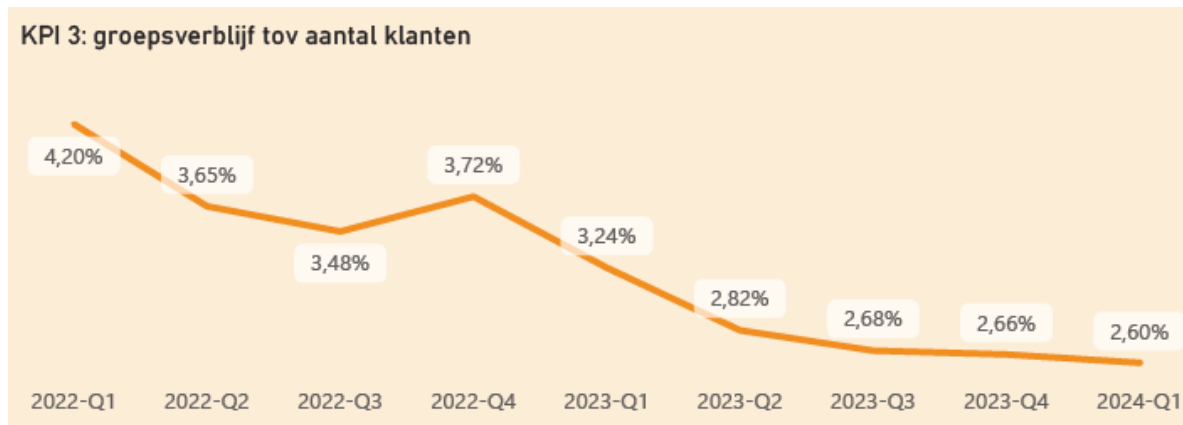
Op dit moment krijgen we nog niet de volledige informatie uit de applicatie. Daarom wordt nu gerapporteerd op basis van het aantal gebruikers dat een nieuwe module gestart is. Volgend kwartaal verwachten we te kunnen rapporteren wat het aantal totale aantal gebruikers is.

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

De grafiek geeft het aantal gebruikers van Gezondeboel weer, t.o.v. het totaal aantal klanten.

De verwachting is dat het gebruik van e-health bijdraagt aan (1) het zelfstandig werken aan kennis en herstel en (2) afschalen van de zorg.

KPI 3: Verhouding groepsverblijf t.o.v. aantal klanten



2,60%

Doel: <3%

+7.71%

31

Deze grafiek geeft de verhouding groepsverblijf weer t.o.v. het aantal jongeren in zorg. In algemene zin is de verwachting dat wanneer meer jongeren thuis, en dan vooral niet op groepen, opgroeien dit beter is voor hun ontwikkeling op lange termijn. Er zijn zeker ook jongeren waarbij dit niet geldt, we blijven dan ook vanuit de inhoud werken: wat is het beste van deze jongere. De cijfers geven de score in het eerste kwartaal en de doelstelling.

Deze KPI is sinds 2024 aangepast. Voorheen keken we naar de verhouding pleegzorg t.o.v. groepsverblijf. Dit was echter een lastig te interpreteren KPI; zo zagen we regelmatig een dalend aantal, maar een verslechterde score.

Nu kijken we naar de verhouding groepsverblijf t.o.v. het aantal jongeren in zorg. Dit geeft de beweging die we willen maken, meer kinderen die thuis opgroeien, beter weer.

Er is sinds 2022 een dalende trend. Dit is een succes. Ook in 2024 zet deze trend door. Het percentage is met 2,60% onder de norm van 2,78%.

Aandacht

Ondanks dat er nog steeds verschillende gesprekken lopen over initiatieven om deze score verder te verbeteren, zijn deze ook veranderd door het lagere aantal klanten. Zo is er een project voor een nieuwe laagdrempelige opvang voor jongeren, onderdeel geworden van een bestaande locatie. Hier kunnen we nu ervaring opdoen met 1 casus, omdat er niet meer aanmeldingen zijn.

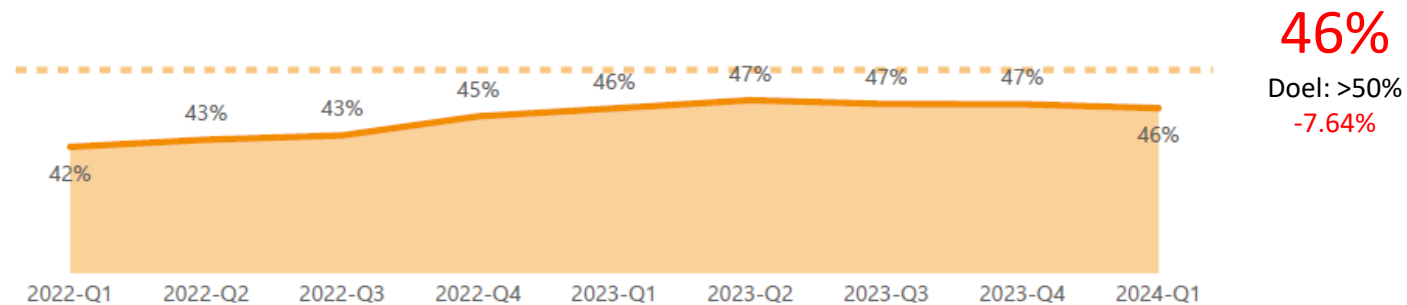
In mei start een project om de laatste knelpunten voor ambulante oplossingen weg te nemen, om op die manier nog meer uithuisplaatsing te voorkomen.

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 wijkteam en ingekochte zorg – Jeugd

KPI4: Verhouding wijkteam Jeugd en ingekochte zorg



Bij Jeugd is de trend stabiel, het percentage is het laatste kwartaal iets gedaald.

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.

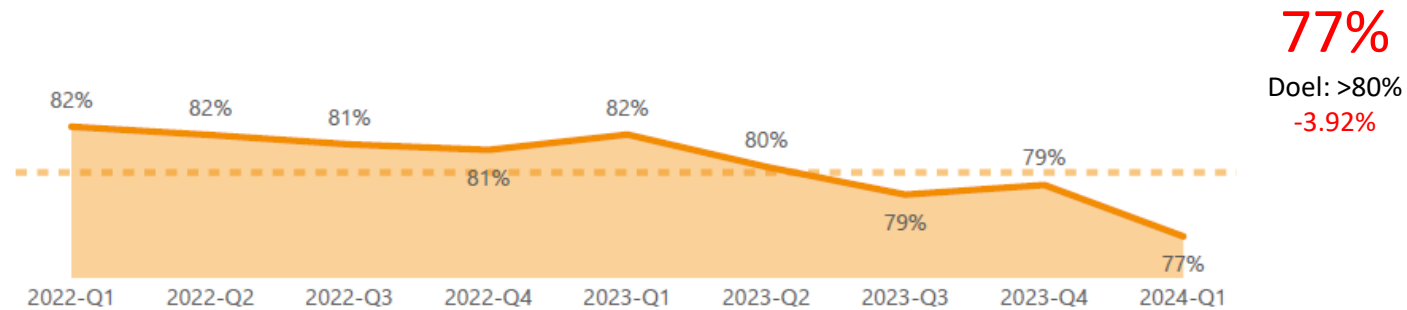
Het aantal klanten blijft echter gestaag stijgen waardoor de druk op het wijkteam ook toeneemt.

Data o.b.v. applicaties sociaal domein

Deze grafiek geeft de verhouding weer tussen het aantal klanten met zorg vanuit het wijkteam en klanten met ingekochte zorg. 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 wijkteam en ingekochte zorg – Wmo

KPI4: Verhouding wijkteam Wmo en ingekochte zorg



Bij Wmo daalt de score verder onder de streefwaarde. Dit komt vooral door een daling van het aantal klanten, waarbij het aantal wijkteam klanten harder daalt dan het aantal indicaties.

Aandacht

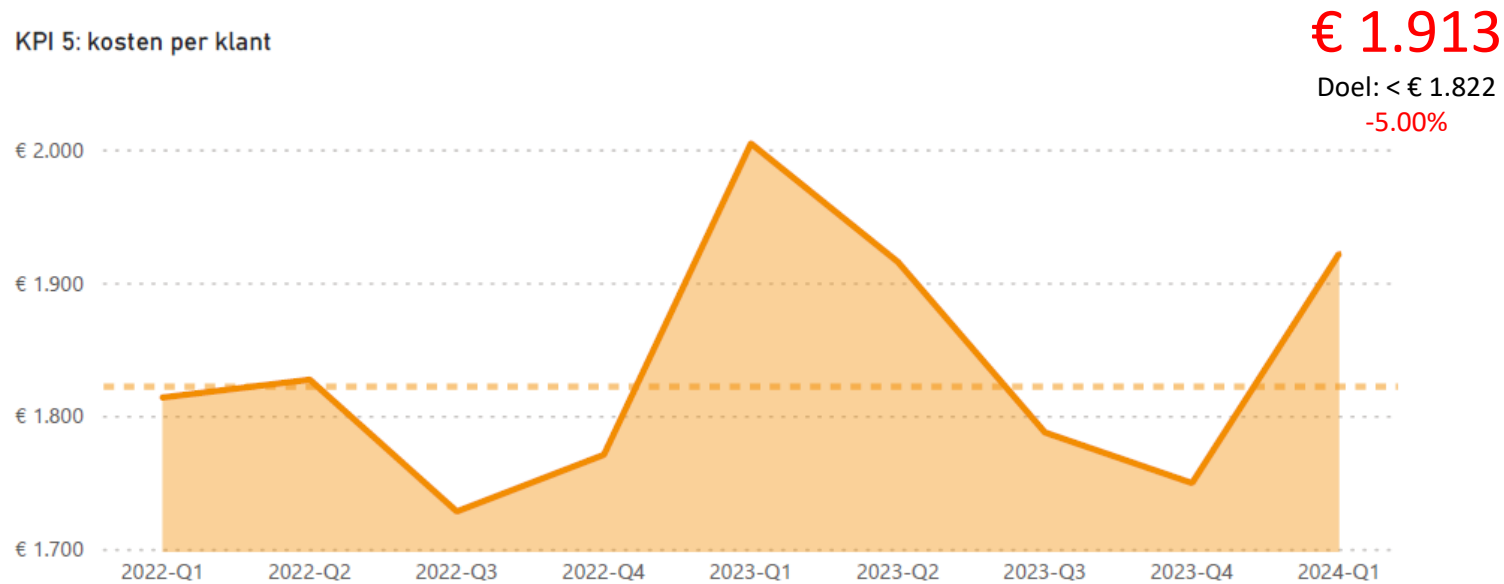
Via verschillende initiatieven, o.a. methodisch werken, maar ook specifieke aandacht vanuit de werkbegeleiding, proberen we deze score weer boven de norm te krijgen.

Data o.b.v. applicaties sociaal domein

Deze grafiek geeft de verhouding weer tussen het aantal klanten met zorg vanuit het wijkteam en klanten met ingekochte zorg. 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 gestegen ten opzichte van Q4 2023.

Dit komt met name door de indexatie van de kosten (7%).

Daarnaast is er een kleine stijging door een aantal kosten reserveringen voor toekomstige instroom, waar nog geen klanten tegenover staan. Zo houden we in de financiën al rekening met groei, maar die klanten moeten nog instromen gedurende het jaar.

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	2022-3	2022-4	2023-1	2023-2	2023-3	2023-4	2024-1	Norm	Opmerkingen
Axxicom			28 dagen	21 dagen	21 dagen	21 dagen	21 dagen	90 dagen	alle aanvragen worden binnen de termijnen afgehandeld.
GGZ Noord-Holland Noord	42 klanten - 119 dagen	43 klanten - 93 dagen		69 dagen tot intake, 49 dagen tot behandeling	87 dagen tot intake, 34 dagen tot behandeling	87 dagen tot intake, 42 dagen tot behandeling	geen nieuwe info	90 dagen	Er is door de GGZ geïnvesteerd in met name het intake proces. De verwachting is dat deze zal dalen
Grip op Groei	19 klanten - 84 dagen	20 klanten - 84 dagen	20 klanten - 84 dagen	25 klanten - 84 dagen	19 klanten - 84 dagen	19 klanten - 84 dagen	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	geen nieuwe info	90 dagen	
Landzijde	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	geen nieuwe info	90 dagen	
Opvoedpoli B.V.	90 dagen - 4 klanten	geen nieuwe info	geen nieuwe info	geen nieuwe info	geen nieuwe info	120 dagen	geen nieuwe info	90 dagen	Geen onderscheid wachttijd tot intake en start begeleiding
's Heeren Loo Zorggroep	niet aangeleverd	niet aangeleverd	niet aangeleverd	niet aangeleverd	niet aangeleverd	niet aangeleverd	geen nieuwe info	90 dagen	
Stichting Esdégé Reigersdaal	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	niet aangeleverd	niet aangeleverd	niet aangeleverd	geen nieuwe info	90 dagen	
Stichting Parlan	geen nieuwe info	geen nieuwe info	geen nieuwe info	90 dagen		105 dagen	geen nieuwe info	90 dagen	Geen onderscheid wachttijd tot intake en start begeleiding
Welzorg			20 dagen	20 dagen	12 dagen	20 dagen	20 dagen		Norm afhankelijk van middel, wachttijd binnen norm
Wijkteam - eerste contact	2 dagen	2 dagen	2 dagen	2 dagen	2 dagen	2 dagen	2 dagen	2 dagen	Geen onderscheid wachttijd tot intake en start begeleiding
Wijkteam Begeleiding Jeugd	70 dagen	98 dagen	95 dagen	81 dagen	60 dagen	60 dagen	60 dagen	56 dagen	Geen onderscheid wachttijd tot intake en start begeleiding
Wijkteam Begeleiding Wmo			14 dagen	21 dagen	21 dagen	21 dagen	21 dagen	56 dagen	
Wijkteam voorzieningen	56 dagen	56 dagen	21 dagen	21 dagen	21 dagen	21 dagen	21 dagen	56 dagen	Geen onderscheid wachttijd tot intake en start begeleiding
Zorggroep Omring (Jeugdzorg)	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	Geen wachtlijst	geen nieuwe info	90 dagen	

Dit overzicht geeft de wachttijd per zorgpartner, gemeten op basis van de tijd die de huidige wachtenden wachten. Spoed casussen die tussentijds worden opgepakt tellen hierin niet mee. De wachttijd wordt weergegeven t.o.v. de norm. Wachttijd geeft aan of klanten snel geholpen worden, waardoor vragen niet verzwaren.

- ▶ Er zijn vanwege het eerste kwartaal (jaarafsluiting/eerdere oplevering rapportage) minder management rapportages opgeleverd dan normaal.
- ▶ De wachttijden blijven hoog, maar er is een dalende trend zichtbaar.
- ▶ Wachttijd bij de wijkteams Toegang, Begeleiding Wmo en Wmo Voorzieningen is binnen de norm.
- ▶ Wachttijd bij het wijkteam Jeugd neemt af, maar is nog hoog.
- ▶ Bij het wijkteam en de meeste partners worden spoedzaken wel tussentijds opgepakt, bijv in situaties van onveiligheid. Zij wachten dus gemiddeld niet of kort, hierdoor loopt in een aantal gevallen de wachttijd voor zaken met minder spoed wel op.

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

KPI 6: Ervaren wachttijd - Jeugd

KPI 6: Ervaren wachttijd Jeugd 2023

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



57%

Doel: >80%
-29.35%

Aantal:

52

KPI 6: Ervaren wachttijd Jeugd 2022

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



46%

Doel: >80%
-42.07%

Aantal:

123

De ervaren wachttijd is in lijn met de lange wachttijd, deze is niet goed. Er lopen verschillende acties vanuit het jaarplan (methodisch handelen, collectief, blended) om de wachttijd te verkorten.

Er is voor Jeugd nog geen data voor 2024.

Data o.b.v. CEO onderzoek door Magis

KPI 6: Ervaren wachttijd - Wmo

KPI 6: Ervaren wachttijd Wmo 2024

Antwoorden ● Helemaal mee eens ● Mee eens ● Neutraal



78%

Doel: >80%

-2.17%

Aantal:

23

KPI 6: Ervaren wachttijd Wmo 2023

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



69%

Doel: >80%

-14.02%

Aantal:

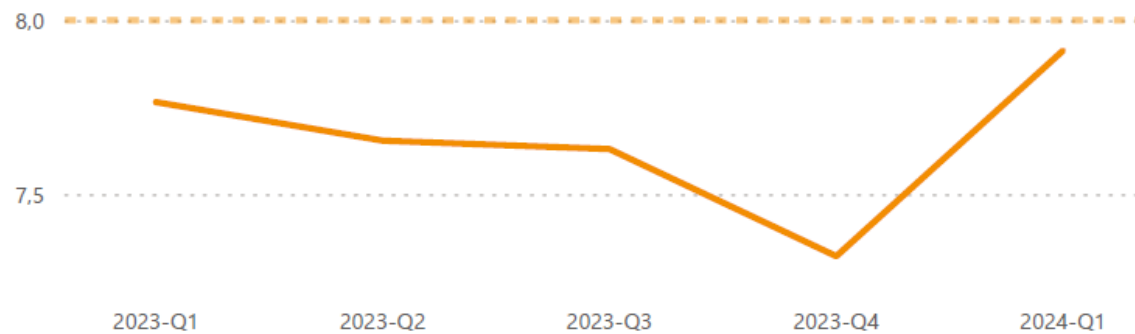
385

De ervaren wachttijd is in lijn met de lange wachttijd, deze is niet goed. Er lopen verschillende acties vanuit het jaarplan (methodisch handelen, collectief, blended) om de wachttijd te verkorten.

Data o.b.v. CEO onderzoek door Magis

KPI 7: Kwaliteit – Klanttevredenheid wijkteam

Klanttevredenheid



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

7,91

Doel: >8
-1.09%

Respons:
58%

Doel: >50%
-16.46%

De klanttevredenheid is toegenomen, maar beweegt nog steeds tussen de 7,5 en 8.

De respons (% ingevuld) is met 58% boven de norm.

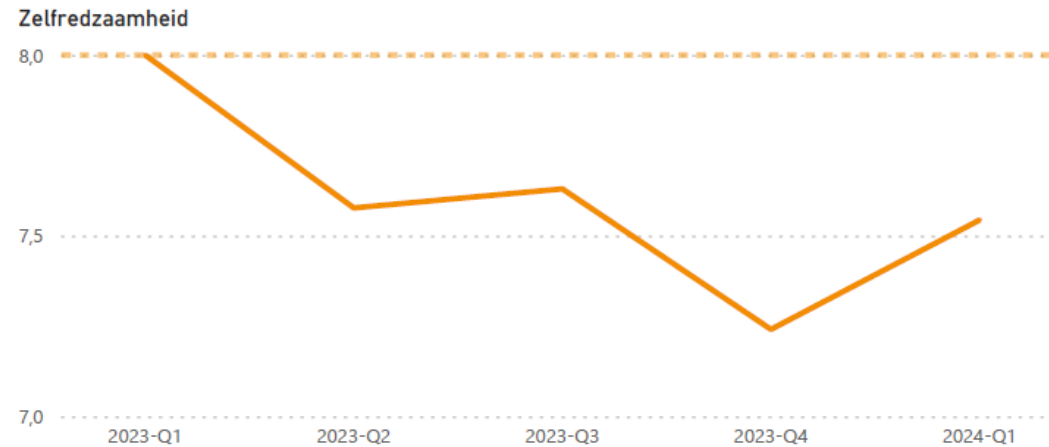
Aandacht

We proberen continu betere data uit het systeem te halen.

Er is geen reden om actie te ondernemen.

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

KPI 7: Kwaliteit – Zelfredzaamheid wijkteam



Deze grafiek geeft de zelfredzaamheid aan van het wijkteam weer.
De cijfers betreffen het eerste kwartaal en verhouding met de streefwaarde.

7,54

Doel: >8
-1.09%

Respons:
58%

Doel: >50%
-16.46%

De zelfredzaamheid is toegenomen, maar beweegt nog steeds tussen de 7,5 en 8.

De respons (% ingevuld) is met 58% boven de norm.

Aandacht

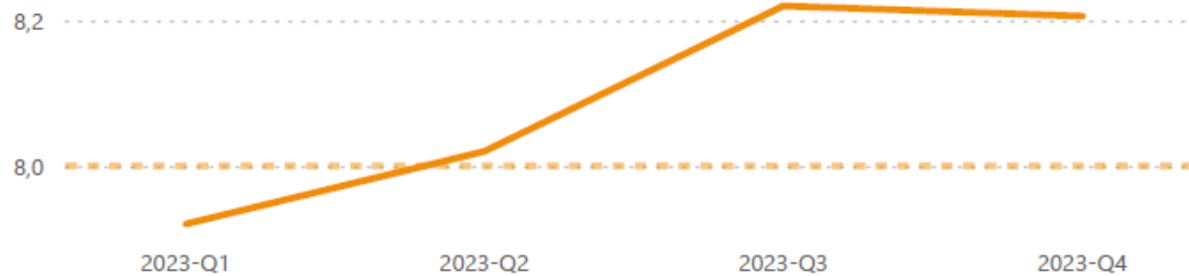
We proberen continu betere data uit het systeem te halen.

Er is geen reden om actie te ondernemen.

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

KPI 7: Kwaliteit – Klanttevredenheid ingekochte zorg

Klanttevredenheid



8,21

Doel: >8
+2.57%

Respons:
46%

Doel: >50%
-9%

Bij onze partners zien we een stabiel hoge score, ondanks een wat lager percentage ingevuld (respons). Er zijn nog geen cijfers voor 2024.

Aandacht

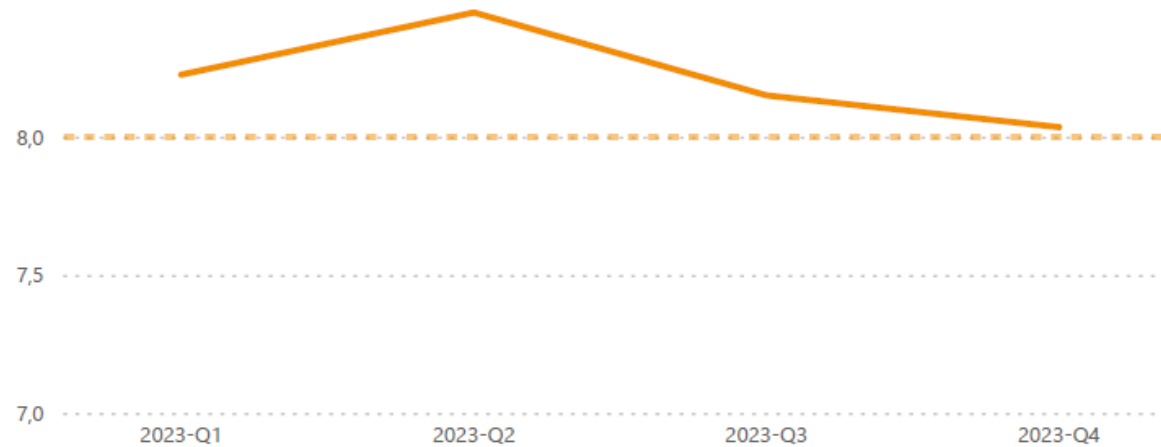
Er is op dit moment geen aanleiding voor nadere acties.

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

Deze grafiek geeft de klanttevredenheid van de ingekochte zorg weer. De cijfers betreffen het laatste kwartaal van 2024 en verhouding met de streefwaarde.

KPI 7: Kwaliteit – Zelfredzaamheid ingekochte zorg

Zelfredzaamheid



8,04

Doel: >8
+0.44%

Respons:
46%

Doel: >50%
-9%

Bij onze partners zien we een stabiel hoge score, ondanks een wat lager percentage ingevuld (respons). Er zijn nog geen cijfers voor 2024.

Aandacht

Er is op dit moment geen aanleiding voor nadere acties.

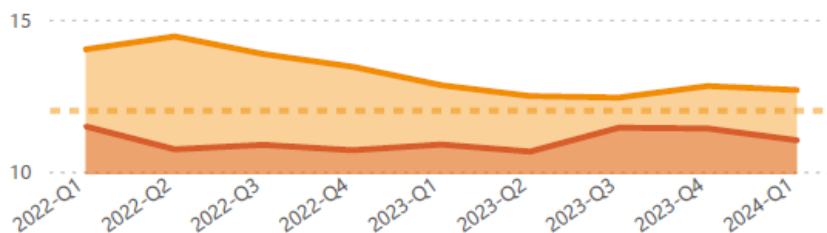
Data o.b.v. applicaties sociaal domein en opgave zorgpartners

Deze grafiek geeft de klanttevredenheid van de ingekochte zorg weer. De cijfers betreffen het laatste kwartaal van 2024 en verhouding met de streefwaarde.

KPI 8: Doorstroom

Gemiddelde looptijd Jeugd - in maanden

Wijkteam/Inkoop ● Ingekochte zorg ● Wijkteam



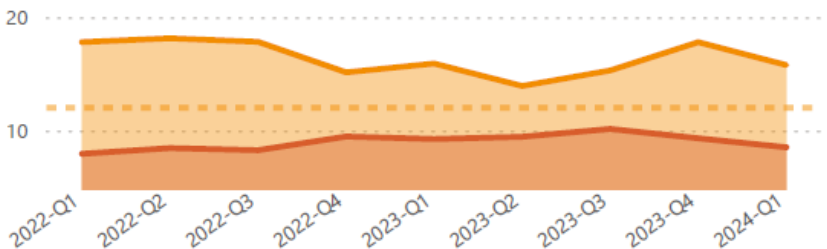
12

Doel: <12

-2%

Gemiddelde looptijd Wmo - in maanden

Wijkteam/Inkoop ● Ingekochte zorg ● Wijkteam



11

Doel: <12

+8%

De gemiddelde looptijd is redelijk stabiel. Al zien we wel een dalende trend bij ingekochte jeugdzorg.

Wmo is ook relatief stabiel.

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.

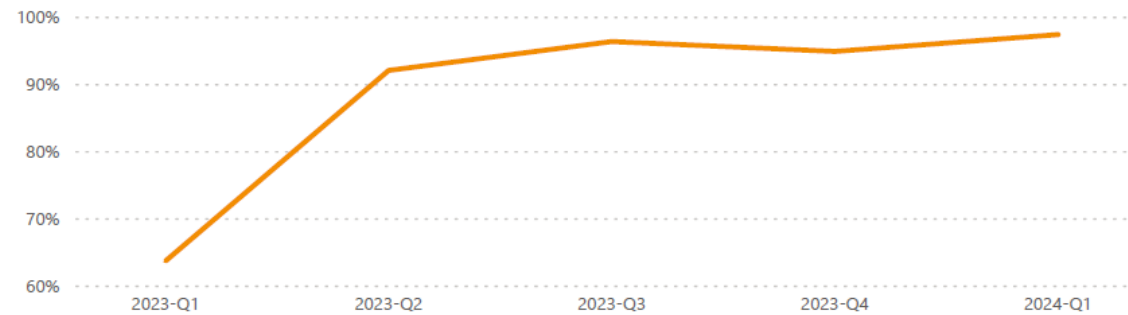
Data o.b.v. applicaties sociaal domein

KPI 9: Doelbereik

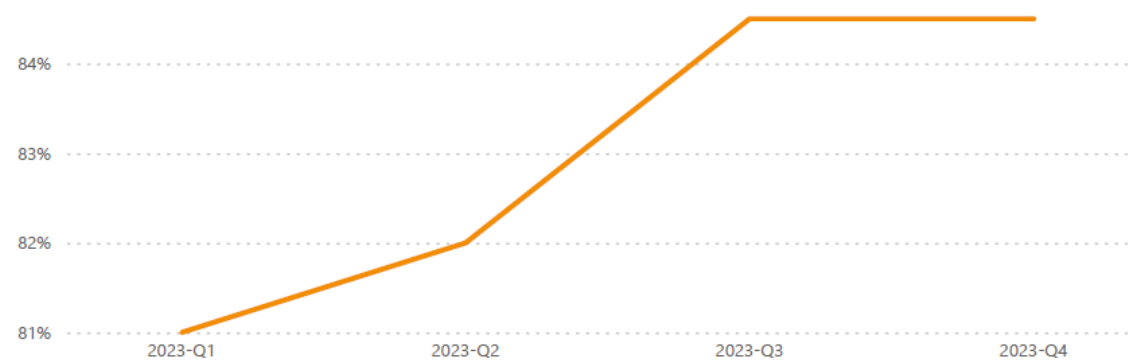
Doelbereik wijkteam

resultaat	Count of resultaat
Behaald	189
Deels behaald	21
Niet behaald	7
Total	217

Doelbereik wijkteam



Doelbereik ingekochte zorg



Het aantal afgeronde doelen is gestegen naar 217 (van 137).
De scores voor doelbereik zijn nog steeds erg goed.

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



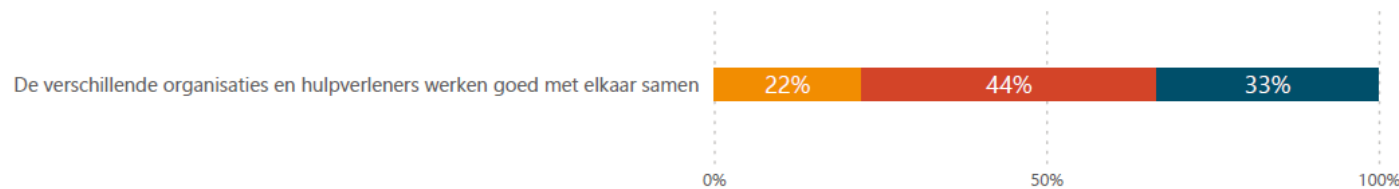
Doelstelling 4

- ▶ 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 ● Niet mee eens



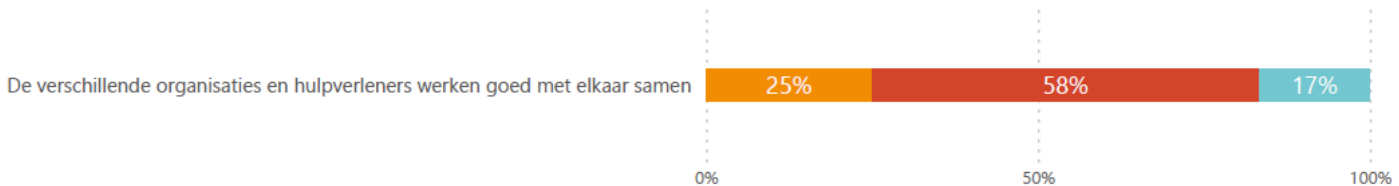
76%
Doel: >80%
-4,76%

Aantal:
10

De scores uit CEO blijven goed. De scores over de partnertevredenheid stijgen en zijn weer op het oude niveau. Er is nog geen data voor 2024.

KPI 10: Samenwerking keten: professionals en klanten - 2022

Antwoorden ● Helemaal mee eens ● Mee eens ● Neutraal

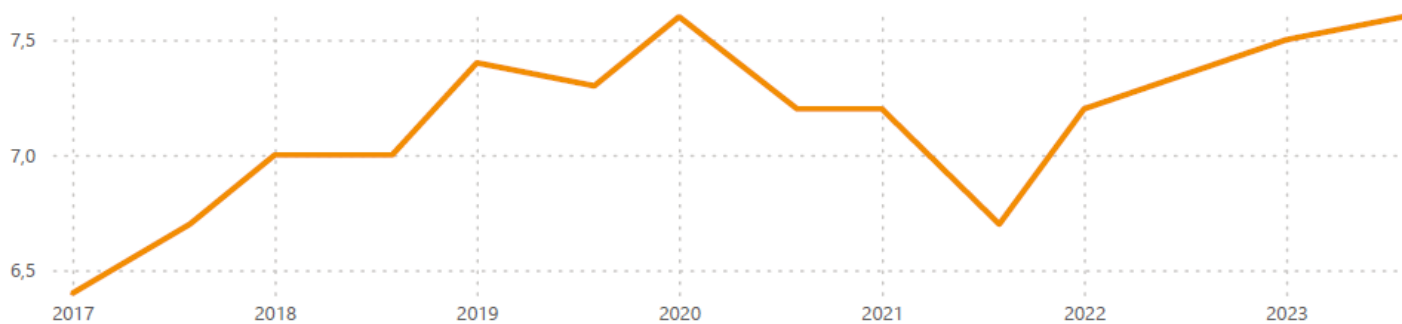


83%
Doel: >80%
+4,17%

Aantal:
13

Data o.b.v. Inluzio partnertevredenheidsonderzoek en CEO

KPI 10: Partnertevredenheid



7,60
Doel: >8
-5%

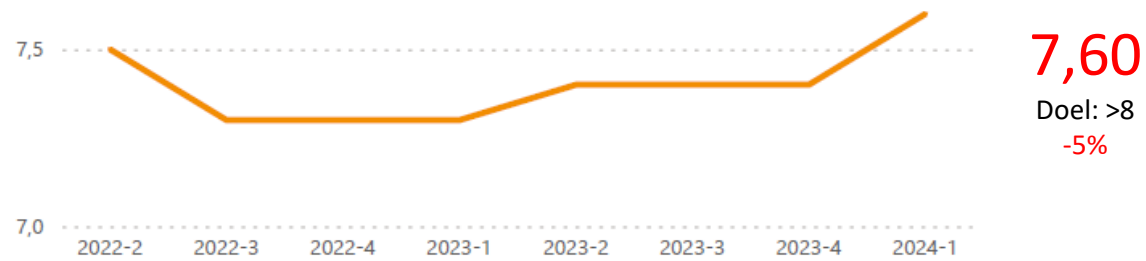


Doelstelling 5

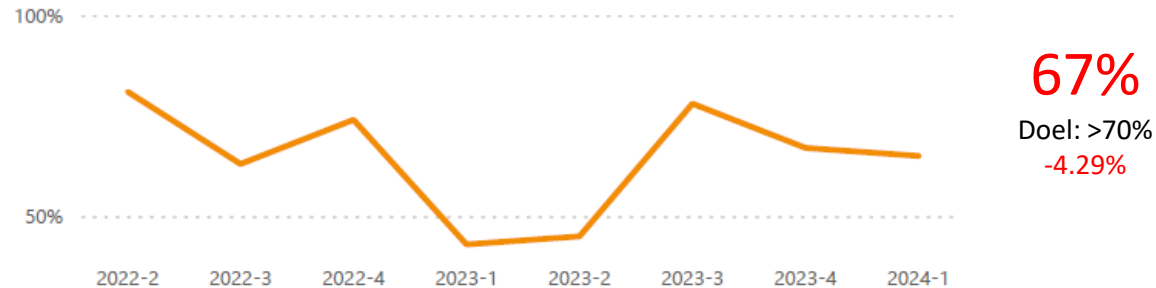
- ▶ Meer ruimte voor professionals om eerder de juiste hulp te bieden door vermindering van regeldruk.

KPI 11: Ervaren autonomie medewerkers

Ervaren autonomie - tevredenheid per kwartaal



Ervaren autonomie - compliance per kwartaal



Het ervaren van autonomie is iets gestegen t.o.v. Q4 2023; een 7,6. het percentage dat de scores invult (bereik) is nagenoeg gelijk t.o.v. Q4.

Aandacht

De meetmethode wordt in de loop van dit jaar vervangen door een andere methode.

Data o.b.v. medewerkerstevredenheid app Inluzio



Klachten en bezwaren

Klachten en bezwaren

Klachten

Categorie	Omschrijving	Status
Jeugd Beslissing	Klant is oneens met beslissing. Klant wil geen gesprek en klachtenprocedure niet voortzetten	Afgehandeld
Jeugd Uitvoering dienstverlening	Klant is ontevreden over dienstverlening IHK	Afgehandeld
Jeugd Uitvoering dienstverlening	Klant is ontevreden over dienstverlening IHK	In behandeling
Wmo Uitvoering dienstverlening	Klant is ontevreden over financiële afhandeling	Afgehandeld

Bezwaren

	Q1	Totaal
Bezwaarschriften	<ul style="list-style-type: none">▶ Aantal: 4 2 uit 2023▶ Nieuw: 2▶ Lopend: 3	<ul style="list-style-type: none">▶ Totaal: 3▶ Lopend: 3▶ Ingetrokken: 1
Beroepszaken	<ul style="list-style-type: none">▶ Aantal: 2▶ Nieuw: 0▶ Lopend: 2 <i>Beroep uit Q2 2023</i> <i>Beroep uit Q4 2021</i>	<ul style="list-style-type: none">▶ Totaal: 2▶ Lopend: 2 <i>Beroep uit Q2 2023</i> <i>Beroep uit Q4 2021</i>
Hoger beroep	<ul style="list-style-type: none">▶ Nieuw: 0▶ Lopend: 1 <i>Hoger beroep uit Q4 2022</i>	<ul style="list-style-type: none">▶ Totaal: 1▶ Lopend: 1 <i>Hoger beroep uit Q4 2022</i>



Financiële verantwoording

Financieel overzicht

	Begroting 2024	Verwachting 2024	Verschil begroting vs forecast 20224
Jeugdzorg	€ 13.455.000	€ 13.434.000	€ 21.000
WMO	€ 9.692.000	€ 9.648.000	€ 44.000
Wijkteam	€ 4.867.000	€ 4.775.000	€ 92.000
Overhead	€ 2.574.000	€ 2.670.000	€ -96.000
Totale kosten	€ 30.588.000	€ 30.527.000	€ 61.000
Financiering derden	€ -43.000	€ -77.000	€ 34.000
Budgetplafond (incl. bijstelling bestuurs-rapportage)	€ 31.652.000	€ 31.557.000	€ 95.000
Resultaat	€ 1.107.000	€ 1.107.000	€ 0

Inkoop Jeugd

De bij zorgpartijen ingekochte Jeugdzorg is €21.000 lager t.o.v. begroting 2024.

De belangrijkste oorzaak is:

- ▶ **Indexatie** -/- €35.000*
De uiteindelijk toegepaste indexatie was 7,02% (begroot 7,63%), dit levert een voordeel op van €75.000. Hier tegenover staat echter een nadeel van ca. €40.000 door de toepassing van landelijke tarieven voor de jeugdbescherming. Er is een landelijke norm voor deze tarieven vastgesteld, welke ook door ons (via het bovenregionale contract) wordt gehanteerd.
- ▶ **Overige** €14.000
Gecorrigeerd voor de indexatie, zitten we net boven begroting. Dit heeft een aantal oorzaken; zo is Jeugdhulp behandeling hoger en Jeugd GGZ lager dan begroot.

** Bedragen met een -/- zijn meevallers*

Inkoop Jeugd

Risico's en beheersmaatregelen

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.

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.

Inkoop Wmo

De bij zorgpartijen ingekochte Wmo is met €44.000 lager t.o.v. begroting 2024.

De belangrijkste oorzaken zijn:

- ▶ **Indexatie** -/- €55.000*
De uiteindelijk toegepaste indexatie was 7,02% (begroot 7,63%), dit levert een voordeel op van €55.000.
- ▶ **Overig** €11.000
De kosten voor met name Wmo voorzieningen (woningaanpassingen en vervoersvoorzieningen) zijn iets hoger dan begroot.

** Bedragen met een -/- zijn meevallers*

Inkoop Wmo

Risico's en beheersmaatregelen

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

- ▶ In het jaarplan zijn verschillende maatregelen opgenomen (collectief, blended) om te komen tot effectievere hulpverlening.
- ▶ Er is een maatregel in voorbereiding om te controleren of vervoersvoorzieningen nog wel gebruikt worden en zo nee, wat dan een goede oplossing is. De verwachting is dat dit uiteindelijk minder vervoersvoorzieningen oplevert.

Wijkteam en overhead

Wijkteam

De kosten van het wijkteam zitten €92.000 onder begroting.

- ▶ Dit komt deels door een verschuiving van wijkteam kosten naar overhead. Ook stonden er begin dit jaar enkele vacatures open die na het eerste kwartaal opgevuld zijn.

Overhead

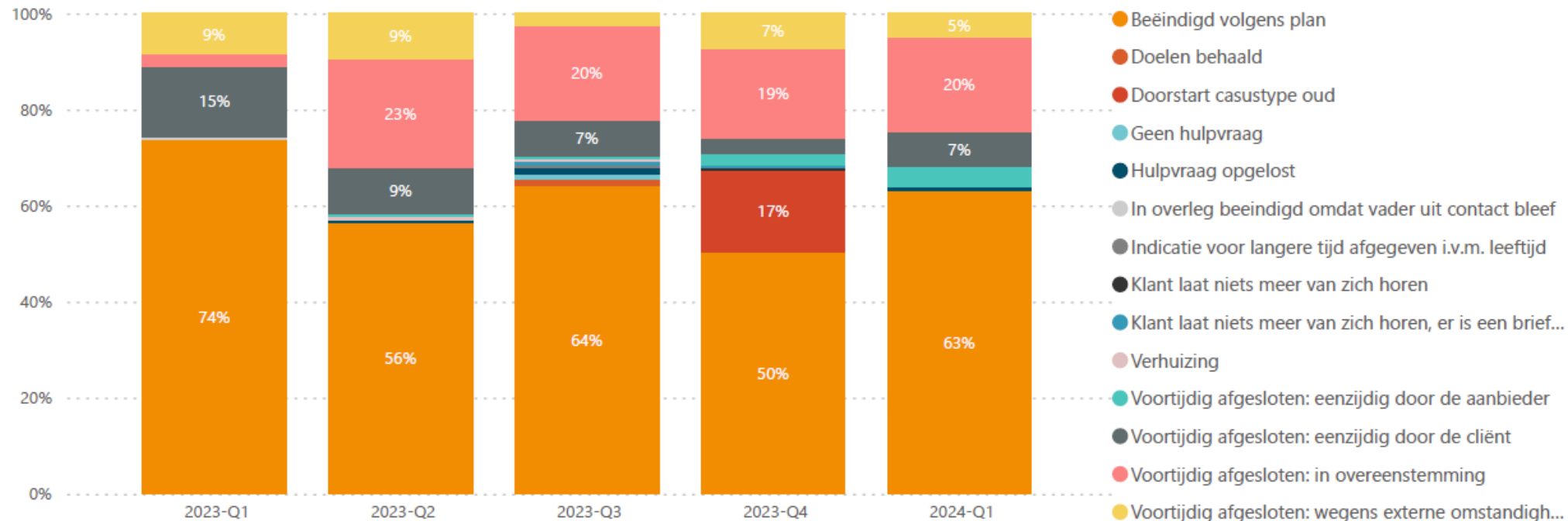
De overhead kosten zitten €96.000 boven begroting.

- ▶ Dit zijn grotendeels kosten voor de SET subsidie. (€70.000 aan jaarkosten, waarvan €35.000 vergoed via subsidie). De SET-subsidie wordt gebruikt voor de implementatie van Gezondeboel als onderdeel doelstellingen E-health.



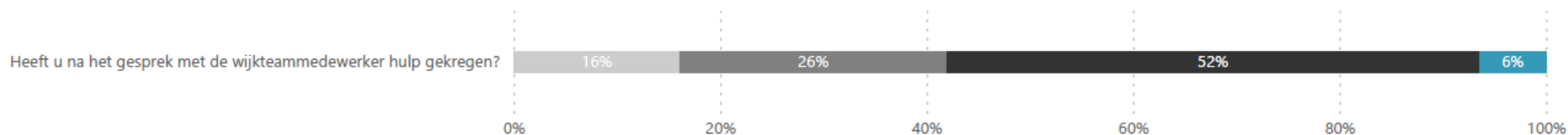
Operationele informatie

Operationele informatie



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

Antwoorden ● Ik ontvang hulp van meerdere hulpverleners of organis... ● Ja ik krijg hulp van het wijkteam van Includio ... ● Ja, ik krijg hulp van een zorgaanbi... ● Nee, ik heb (nog) geen hul...



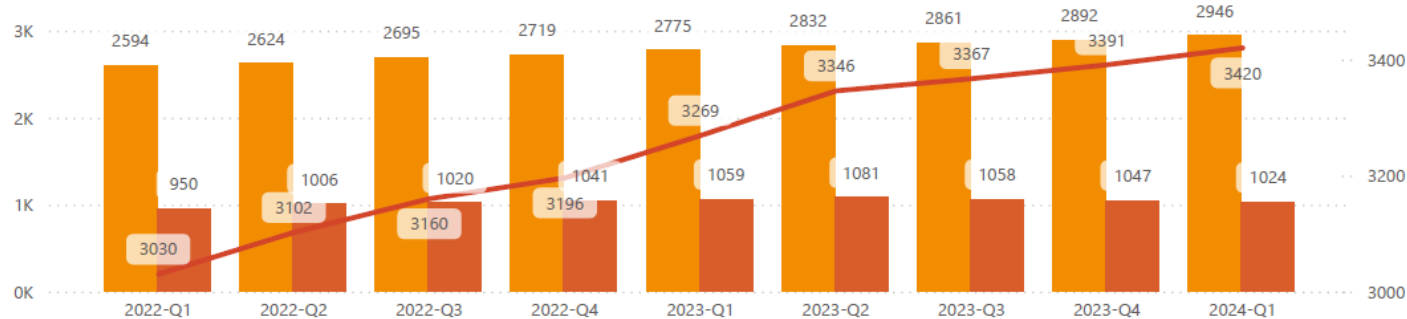
Aantal:

62

Operationele informatie

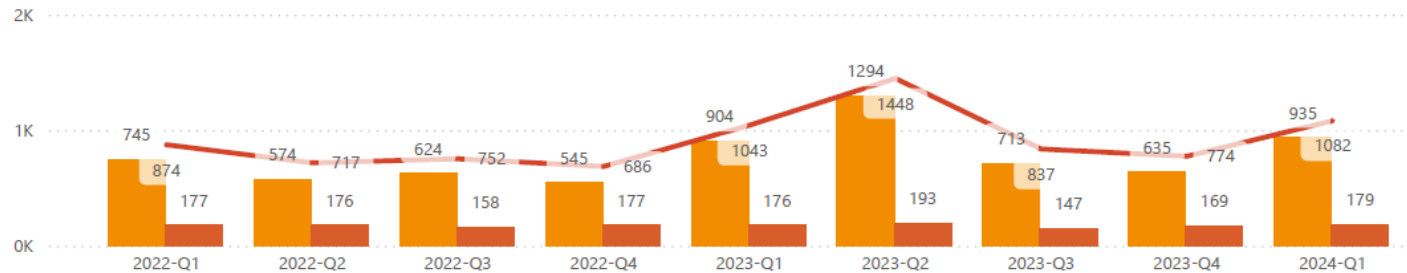
Unieke klanten

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



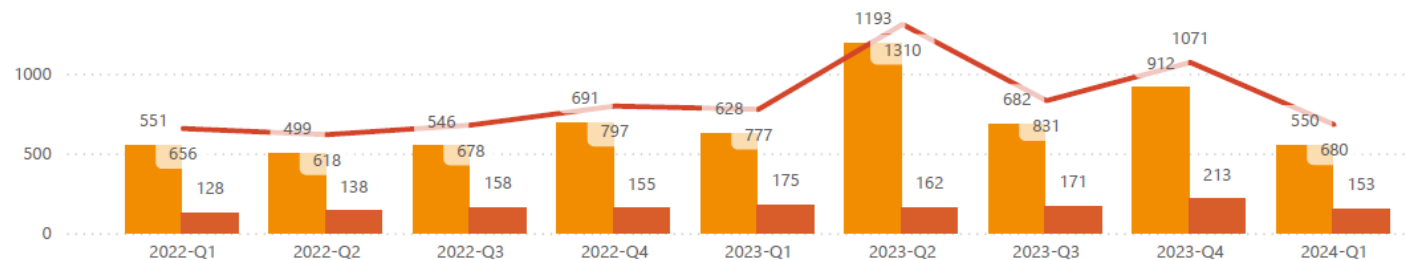
Instroom

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



Uitstroom

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



Deze grafieken bevatten het aantal klanten (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 is ook het eerste kwartaal 2024 weer iets gestegen, al is deze stijging minimaal. Dit is vooral een stijging bij Wmo voorzieningen. De klanten bij het wijkteam zijn iets gedaald, dit is met name een daling bij Wmo begeleiding.