

Memo

Onderwerp
Kwartaalinformatie Inluzio - Q1 2020

Aan
Gemeenteraad

Doel
Informeren

Datum
2 juni 2020

Van
College/M.M.J. van Gent

Beste leden van de raad,

Zoals aangegeven in de memo's van 17 februari jl. 'Inluzio: terugkijken en vooruitblikken' en 28 februari jl. 'Terugkoppeling Stuurgroep' zullen wij u ieder kwartaal van 2020 op de hoogte stellen van de realisatie over het betreffende kwartaal, de prognose die dit voor 2020 met zich meebrengt, het verhaal, de trends en de ontwikkelingen achter deze cijfers maar ook de maatregelen die, indien nodig, genomen worden om de prognose te beïnvloeden. Als u dit wilt, lichten wij dit ook graag mondeling aan u toe, zodat u optimaal geïnformeerd wordt over het lopende jaar.

Bijlage 1 Managementrapportage IHK Q1 2020 Financiële forecast 2020:

In bijgevoegde 'Managementrapportage IHK Q1 2020' informeert Inluzio Hollands Kroon ons over de geleverde zorg in het eerste kwartaal van dit jaar en wat op basis daarvan de verwachting is voor het gehele jaar 2020. Het gaat daarbij nadrukkelijk om een verwachting voor 2020 op basis van de gerealiseerde zorgbehoefte in het eerste kwartaal van 2020 en niet om werkelijk gemaakte kosten.

We kunnen op meerdere manieren naar de cijfers uit de Managementrapportage in bijlage 1 kijken. Kijkend naar deze cijfers vanuit de begroting is het verhaal als volgt:

De gegevens van het eerste kwartaal 2020 laten zien dat Inluzio Hollands Kroon in 2020 *verwacht* uit te komen op 20.010.000 euro, een *verwacht* negatief resultaat van 844.000 euro ten opzichte van begroting (19.129.183 euro).

Dit *dreigende* tekort heeft drie hoofdoorzaken:

1. Inkoop Jeugd

In de begroting 2020 zijn we uitgegaan van een besparing op Inkoop Jeugd van 1.600.000 euro. Op basis van het eerste kwartaal 2020 is de verwachting dat er 1.100.000 euro wordt bespaard. Hierdoor ontstaat er een dreigend tekort van ongeveer 492.000 euro in vergelijking met de begroting.

2. Inkoop Wmo

In de begroting 2020 is rekening gehouden met een stijging van de Wmo voorzieningen van 233.000 euro. Op basis van het eerste kwartaal 2020 is de verwachting dat de voorzieningen stijgen met 550.000 euro. Hierdoor ontstaat er een dreigend tekort van ongeveer 320.000 euro in vergelijking met de begroting.

3. Wijkteam en Overhead

Op basis van het eerste kwartaal 2020 is de verwachting dat de kosten van de wijkteams en de kosten van de overhead (ook wel vaste lasten genoemd; een deel van een budget dat de organisatie aan de eigen organisatie besteedt) een negatief verschil geven van 7.000 euro en 22.000 euro in vergelijking met de begroting.

In bijlage 1 is te lezen dat iedere hoofdoorzaak meerdere oorzaken heeft. Verder wordt vermeld welke maatregelen er worden ingezet om de dreigende tekorten per hoofdoorzaak in de komende kwartalen zo veel mogelijk te beperken. In de bijlage is ook een tabel opgenomen. Hierin hebben we de informatie uit bijlage 1 verbonden aan de vastgestelde uitgangspunten en besparende maatregelen van de basisbegroting 2020. Deze zijn op 12 maart 2020 aan u gepresenteerd in de beeldvormende vergadering.

Wanneer we een laag dieper naar de cijfers in bijlage 1 kijken, zien we een aantal positieve ontwikkelingen:

- We zien dat de stijging van de zorgkosten zich niet langer doorzet. De verwachte kosten voor 2020 (20.016.000 euro) zijn bijna gelijk aan die van 2019 (20.013.000 euro).
- Als we alle indexaties (gemiddeld 3%) op de Inkoop Jeugd, de Inkoop Wmo en de Wijkteams met een waarde van 600.000 euro wegdenken, dalen de verwachte kosten voor 2020 naar 19.410.000 euro en houdt dit een daling van de kosten in ten opzichte van 2019.
- Op de zorgkosten Jeugd is de verwachting dat we geen 1.600.000 euro zullen besparen, maar wel 1.100.000 euro. Hiermee keren we terug richting het niveau van 2018 en kan 2019 inderdaad als een uniek jaar op het gebied van Jeugdhulp worden beschouwd.
- Ondanks dat de zorgkosten Wmo naar verwachting harder stijgen dan tijdens de begroting werd aangenomen, zien we dat dit een stijging is op het gebied van de Wmo voorzieningen en niet op het gebied van Wmo begeleiding. Voor de Wmo voorzieningen is dit een landelijke ontwikkeling door de invoering van het abonnementstarief Wmo, zie ook onderstaande link:

<https://vng.nl/nieuws/sinds-abonnementstarief-meer-clienten-huishoudelijke-hulp>

Per kwartaal kan de verwachting voor 2020 betrouwbaarder worden afgegeven en kan het effect van de genomen maatregelen zichtbaarder worden.

Het gaat hier dan ook nadrukkelijk om een winstwaarschuwing en nog geen resultaat waar wij rekening mee houden. Daarvoor is het nog te vroeg in het jaar. We zijn met Includio Hollands Kroon bezig dit tekort terug te dringen naar het niveau dat voor onze begroting passend is.

Dit wordt geen gemakkelijke opgave, omdat we een “gat” hebben te dichten van 844.000 euro, maar we hebben vertrouwen in de resultaten van de beheersmaatregelen. Omdat we nog midden in het proces zitten en de resultaten van beheersmaatregelen voor een deel ook pas in de tweede helft van 2020 gaan renderen, vonden we het voorbarig om een tekort-melding te doen in de eerste bestuursrapportage (april’20). Het was wellicht beter toen al wel een risico-melding af te geven ofschoon een substantieel deel van de verwachte overschrijding in 2019 als incidenteel werd aangemerkt.

Ieder kwartaal houden wij u door een soortgelijke memo en managementrapportages op de hoogte. In de rapportage over het tweede kwartaal van 2020 zal in ieder geval nader worden ingegaan op Covid-19, de genomen maatregelen en effecten daarvan.

Via onderstaande link kunt u in het financieel dashboard Sociaal Domein per kwartaal zelf de actuele stand met betrekking tot de financiën bekijken:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojNzVhMWRmZGUtODYxOS00MzExLWE0YTMtOGM3NWlwYzdkjYwQyYliwidCI6IjdlNTBmYjcwLTQzZjYtNDZlZi1iMzY4LTlyMTlhZTYzNjUwYyIsImMiOj9>

Bijlage 2 Managementrapportage IHK Q1 2020 Kengetallen en outcome:

De volgende kengetallen en outcome indicatoren¹ zijn voor deze rapportage met elkaar vastgesteld.

Kengetallen (ieder kwartaal):

- # klanten ZIN TOTAAL/WMO/JW.
- # klanten PGB TOTAAL/WMO/JW.
- Gemiddelde kosten per klant TOTAAL/WIJKTEAM/TWEEDE LIJN.
- # residentiële klanten met zorgduur langer dan 8 maanden.
- # klachten en bezwaren.
- # recidive.
- # klanten waarbij termijnen HBH niet werden gehaald.
- # klanten waarbij termijnen Hulpmiddelen niet werden gehaald.
- # klanten op wachtlijst incl. # klanten met wel/geen overbruggingszorg.

¹ <https://www.nji.nl/nl/Kennis/Dossier/Monitoring/Outcome-monitoren/Outcome-indicatoren>

- Verhouding interne/externe verwijzers per wijkteam.
- Belangrijkste doelgroepen per wijkteam per product en naar problematiek.

Outcome (ieder kwartaal):

- Klanttevredenheid.
- Uitval.
- Doelbereik.

Outcome (jaarlijks):

- CEO (Cliëntervaringsonderzoek).
- SEO (Stakeholderervaringsonderzoek).

Het registreren en verzamelen van deze gegevens bij alle wijkteams en bij alle gecontracteerde zorgaanbieders is een proces dat in het eerste kwartaal van 2020 systematisch in gang is gezet bij alle wijkteammedewerkers en gecontracteerde zorgaanbieders. Er is in het eerste kwartaal van 2020 duidelijk uitgelegd welke informatie zij per kwartaal moeten aanleveren en dus ook welke gegevens zij hiervoor moeten registreren. De verwachting is dat de informatie op het gebied van Kengetallen en outcome ieder kwartaal vollediger en betrouwbaarder wordt.

Hierdoor ontstaat er uiteindelijk een situatie waarin:

- met een meetlat de kwaliteit van zorg zichtbaar wordt gemaakt,
- de kwaliteit van zorg in de tijd met elkaar kan worden vergeleken,
- de kwaliteit van zorg met anderen kan worden vergeleken, en
- er een meet- en verbeterbeweging ontstaat gericht op het resultaat van de hulp.

Bijlage 3 Managementrapportage IHK Q1 2020 Update innovatieplan:

De transitie van onder andere de Jeugdwet en de Wmo is samen gegaan met zogeheten transformatiedoelen² die rusten op de gemeente, namelijk:

- Preventie en uitgaan van eigen verantwoordelijkheid en eigen mogelijkheden van jongeren en hun ouders met inzet van hun sociale netwerk.
- Demedicaliseren, ontzorgen en normaliseren door onder meer het opvoedkundig klimaat te versterken in gezinnen, wijken, scholen en in voorzieningen als kinderopvang en peuterspeelzalen.
- Eerder de juiste hulp op maat bieden om dure gespecialiseerde hulp te verminderen.

² <https://www.movisie.nl/artikel/drie-decentralisaties-sociale-domein>

- Integrale hulp aan gezinnen en huishoudens volgens het uitgangspunt 'één gezin, één plan, één regisseur'. Door ontschotting van budgetten ontstaan meer mogelijkheden voor betere samenwerking en innovaties in hulp aan gezinnen en huishoudens.
- Meer ruimte voor professionals door vermindering van regeldruk.

Het is de verantwoordelijkheid van iedere gemeente zelfstandig deze doelen te bereiken die zijn gericht op het bereiken van de gewenste inhoudelijke effecten van de stelselwijziging: ander gedrag van professionals en inwoners, andere cultuur bij instellingen en professionals, andere werkwijzen en vooral ook het anders met elkaar omgaan tussen inwoners, cliënten, professionals, instellingen en gemeenten.

Bij het opstellen van de begroting 2020 is door middel van een innovatieplan de balans opgemaakt over wat er op dit punt is bereikt en is er een analyse gemaakt van de knelpunten die verdere transformatie / bereiken van doelen / werken met leidende principes tegenwerken. Of andersom, die juist kansrijk zijn om deze te versterken met als doel nog betere zorg en ondersteuning voor onze inwoners. Door hierop gericht actie te ondernemen, willen we de zorg binnen onze gemeente verder ontwikkelen.

De rapportage in deze bijlage betreft een update van dit innovatieplan en laat per actie de stand van zaken aan u zien.

Bijlagen:

Bijlage 1: Managementrapportage IHK Q1 2020 Financiële forecast 2020.

Bijlage 2: Managementrapportage IHK Q1 2020 Kengetallen en outcome.

Bijlage 3: Managementrapportage IHK Q1 2020 Update innovatieplan.

Kwartaalrapportage Q1 2020 Inclusio Hollands Kroon

In 2020 rapporteren wij elk kwartaal over de voortgang van het contract tussen ons en GHK. Hierbij ligt de focus niet alleen op de financiën, maar ook op het verhaal erachter voorzien van kengetallen en CBS gegevens. Voor 2020 is de begroting vastgesteld op 19,17¹ miljoen en indien er substantiële wijzigingen zijn kan dit bijgesteld worden.

De onderstaande forecast van het eerste kwartaal 2020 laat zien dat IHK verwacht uit te komen op 20,01 miljoen, een verwacht negatief resultaat van €844.000. Hiermee zit IHK nagenoeg op hetzelfde niveau als 2019 (20,01 miljoen), inclusief alle indexaties (gemiddeld 3%) ter waarde van €600.000.

Hieronder wordt een toelichting gegeven op de volgende onderdelen:

- Inkoop
- Wijkteam
- Overhead

Inkoop

De grootste stijging ten opzichte van de begroting 2020 wordt veroorzaakt door de inkoop van zorg bij zorgaanbieders (€815.000).

In 2019 werd €15.135.000 uitgeven aan de inkoop van Jeugd en Wmo bij de zorgaanbieders, in de forecast van 2020 wordt verwacht dat er €14.567.000 uitgeven wordt. Dit is een verbetering van €567.000 ten opzichte van 2019.

	Realisatie 2019 (voorlopig)	Begroting 2020	Verschil 2019 vs Begroting	Forecast 2020	Verschil Begroting vs Forecast 2020
Financiering	€ 20.013.333	€ 19.172.183	€ -841.150	€ 20.016.240	€ -844.057
Inkoop	€ 15.135.379	€ 13.752.238	€ -1.383.141	€ 14.567.612	€ -815.374
Wijkteam	€ 3.371.137	€ 3.650.823	€ 279.685	€ 3.657.366	€ -6.543
Overhead	€ 1.506.817	€ 1.769.122	€ 262.305	€ 1.791.262	€ -22.139
Resultaat	€ 0	€ 0		€ 0	

In de onderstaande tabel zijn de inkoopkosten gesplitst in Jeugd en Wmo. Op de inkoop van Jeugdzorg is de afgeronde overschrijding €492.000 en bij Wmo €323.000 ten opzichte van de begroting. Ten opzichte van de realisatie 2019 zijn de inkoopkosten van Jeugd gedaald met ruim 1,1 miljoen en die van Wmo gestegen met €556.000.

¹ Het genoemde bedrag bij Financiering begroting 2020 wijkt € 43.000 af van het door de gemeente beschikbaar gestelde plafondbudget van €19.129.183, dit betreft de bijdrage van het Samenwerkingsverband aan het Schoolmaatschappelijk werk uitgevoerd door Inclusio. Voor de eenvoud wordt in de rest van de rapportage het budget inclusief deze vergoeding benoemd: € 19.172.183

	Realisatie 2019 (voorlopig)	Budget 2020	Verschil 2019 vs Begroting	Forecast 2020	Verschil Begroting vs Forecast 2020
Jeugdzorg	€ 9.670.776	€ 8.059.699	-1.611.077	€ 8.552.307	492.608
WMO	€ 5.459.076	€ 5.692.539	233.463	€ 6.015.305	322.766

Trends Inkoop Jeugd

- Het aantal indicaties Jeugd is ten opzichte van het hoogtepunt 2019 (juni) met 50 gedaald naar 736.
- De kosten per klant zijn gedaald, dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de aanpak van Team Gewoon Doen bij de meest complexe casussen. Op basis van de huidige forecast zullen de kosten van deze casussen met 1 miljoen dalen ten opzichte van 2019.

Oorzaken overschrijding Jeugd

Ondanks de positieve trends wordt de begroting van 2020 overschreden. Hieronder worden de belangrijkste oorzaken benoemd die geleid hebben tot de overschrijding van €492.000.

- In het innovatieplan is beschreven dat IHK met de 6 grootste zorgaanbieders afspraken wilde maken voor het instellen van een plafondbudget om de kosten te beheersen. Bij drie zorgaanbieders is dit gelukt (De Opvoedpoli, Parlan en Heemzorg). GGZ NHN, Esdege Reigersdaal en Grip op Groei hebben aangegeven deze afspraak niet te willen maken. Het instellen van de budgetplafonds bij de drie genoemde partijen zouden een positief effect van €285.000 op de forecast hebben gehad.
- In de begrotingen wordt standaard €200.000 opgenomen aan kosten voor JeugdzorgPlus. Onder- en overschrijdingen worden verrekend. Op basis van de nu bekende cijfers wordt een overschrijding van €126.000 verwacht.
- In februari kwam een gezin in beeld die te classificeren is als "exceptioneel". Onder een exceptionele casus wordt een casus verstaan boven de 200.00 euro op jaarbasis. Voor één van de gezinsleden was geen passende plek binnen de jeugdzorg beschikbaar vanwege extreme gedragsproblemen in combinatie met een erg laag IQ. De betrokken specialistische zorgaanbieder en IHK hebben geoordeeld dat een WLZ-indicatie van toepassing is, deze aanvraag is echter afgewezen. De kosten van deze plaatsing in het eerste kwartaal waren €55.000. Deze kosten zullen in het tweede kwartaal doorlopen en nog verder stijgen omdat drie andere gezinsleden op basis van een gerechtelijke uitspraak uit huis geplaatst zijn.

Beheersmaatregelen inkoop Jeugd

- Hoewel het instellen van de budgetplafonds bij de GGZ NHN, Esdege Reigersdaal en Grip op Groei voor 2020 niet is gelukt, zijn we wel in gesprek met elkaar om te zien hoe we efficiënter en effectiever met elkaar kunnen samenwerken ten behoeve van onze klanten:
 - Met de GGZ NHN is afgesproken om maandelijks met elkaar af te stemmen over klanten: aanhaken wijkteam bij MDO GGZ NHN, complexe casussen (o.a. over op- en afschalen) en wachtlijst en overbruggingszorg. Om de zorgkosten te beperken, wordt gekeken of IHK de

- cliënten op de wachtlijst van overbruggingszorg kan voorzien, om zodoende te voorkomen dat de problematiek van deze cliënten verergerd. Naar de meest complexe casussen wordt gekeken of Team Gewoon Doen en/of de wijkteams hier een rol van betekenis in kunnen spelen.
- Aan Esdégé Reigersdaal is gevraagd om middels een pilot behandelaars te situeren rondom de wijkteams, om zodoende samen met J&O behandelaars van Parlan en GGZ behandelaars van De Opvoedpoli te doen wat nodig is, zonder dat hier indicaties aan ten grondslag liggen. Zodoende trachten we een gedeelte van de behandelingen zo snel en dichtbij mogelijk bij de cliënt te organiseren en de druk op de gespecialiseerde tweedelijns zorg te verminderen.
 - Er is een vaste wijkteammedewerker gekoppeld aan Grip op Groei. Gezamenlijk wordt nu gekeken op welke wijze de indicaties het meest effectief en efficiënt kunnen worden opgepakt.
 - Aan het einde van 2020 lopen de contracten met GGZ NHN, Esdege Reigersdaal en Grip op Groei af. Dit geeft de mogelijkheid om nieuwe inhoudelijke en financiële contractafspraken te maken. Op dit moment bereidt IHK zich voor op alternatieve scenario's, voor het geval partijen aangeven niet aan de gewenste samenwerking te kunnen of willen voldoen. IHK levert hiervoor eind mei een plan aan, die in het eerstvolgende Stuurgroepoverleg van 15 juni a.s. zal worden besproken.
 - Ondanks het niet kunnen bereiken van een overeenkomst ten aanzien van budgetplafonds worden door IHK acties ondernomen om de instroom te beperken:
 - Kritisch kijken naar de instroom richting deze zorgaanbieders vanuit het wijkteam.
 - Actief sturen op Wlz indicaties.
 - Actief benaderen van huisartsen om hen te attenderen op het gehele zorgaanbod, creëren van bewustwording ten aanzien van volledig zorgaanbod.
 - De WLZ-aanvraag inzake de exceptionele casus is afgewezen. In samenwerking met de specialistische zorgaanbieder waar de cliënt momenteel verblijft en een WLZ expert is IHK in beroep gegaan tegen dit bezwaar. Indien de WLZ-indicatie wordt toegekend (verwachting eind Q2 2020) komen de gemaakte kosten in 2020 te vervallen.
 - Actieve sturing op JeugdzorgPlus richting residentieel.

Trends Inkoop Wmo

- Het aantal indicaties Wmo-begeleiding ten opzichte van het eerste kwartaal 2019 is met 18 gedaald naar 63.
- Het totaal aantal indicaties Wmo-voorzieningen is ten opzichte van het eerste kwartaal 2019 met 100 gestegen naar 1499.

Oorzaken overschrijding Wmo

Hieronder worden de belangrijkste oorzaken benoemd die geleid hebben tot de overschrijding van €323.000. In de bijgevoegde forecast is alles gedetailleerd toegelicht.

- In de begroting van 2020 was rekening gehouden met een stijging van de Wmo-voorzieningen kosten van €233.000.

Ten tijde van het opstellen van deze begroting was in juli-september na een lange periode van stijgingen een stabilisatie van het aantal klanten zichtbaar op het gebied van huishoudelijk hulp en vervoersvoorzieningen. Vanaf september bleken de aanvragen weer sterk te stijgen en deze stijging heeft zich ook voortgezet in het eerste kwartaal van 2020. De forecast laat zien dat de kosten hhh in 2020 nog met €331.000 extra stijgen. In totaal zijn de verwachte kosten met ruim €550.000 gestegen ten opzichte van 2019, dit is een stijging van 10,2%.

- Bij Wmo begeleiding zien we bij de begeleiding/dagbesteding een licht dalende trend, dit is conform begroting. Wel is de overgang van dagbesteding naar open inloop vertraagd door de Corona crisis. Dit levert op korte termijn een voordeel op omdat er minder kosten zijn doordat de nieuwe inlooplekken nog niet geopend kunnen worden en we voor deze uitbreiding van het netwerk wel geld hadden begroot. Wel levert dit inhoudelijk en lange termijn financieel meer moeilijkheden op omdat de overgang van dagbesteding naar open inlopen hiermee ook vertraagd en je dus minder snel de omslag kunt maken van dagbesteding/begeleiding naar open inloop.

Beheersmaatregelen inkoop Wmo

De kostenstijging is voor het grootste deel toe te schrijven aan de toename in vraag naar huishoudelijke hulp. Om deze kosten te beheersen kunnen de volgende maatregelen genomen worden:

- Invoering resultaat gericht werken. Indien dit per september 2020 ingevoerd kan worden bij alle klanten kan dit nog tot een kostendaling van €40.000 leiden op basis van het huidige aantal klanten. Op jaarbasis zou dit €125.000 zijn. Team Vitaliteit van GHK is momenteel bezig met het uitwerken van de beleidsmatige wijziging.
- Minimaliseren vervanging huishoudelijke hulp tijdens vakanties. Indien tijdens de zomer- herfst en kerstvakantie de huishoudelijke hulp alleen vervangen wordt indien de gezondheid van de klant in gevaar is, dan kan hiermee in 2020 nog ongeveer €90.000 bespaard worden.

Wijkteam

De geforecaste kosten van het wijkteam wijken met €7.000 af ten opzichte van de begroting 2020.

Trends

- Er worden 864 klanten door wijkteammedewerkers (Jeugd en Wmo) begeleid. In het eerste kwartaal van 2019 waren dit er 891.
- De gemiddelde kosten per klant zijn gestegen van €890 naar €957, dit wordt deels veroorzaakt door de cao stijging van 4%. Het andere deel wordt veroorzaakt door een iets dalend aantal klanten in Q1 2020 bij gelijkblijvende omvang en kosten van het wijkteam.

Oorzaken

De stijging wordt niet alleen veroorzaakt door de cao stijging van 4%, maar ook doordat er conform innovatieplan een jeugdonthouder (intern) is aangenomen en deze interne medewerker moet worden vervangen. Hiervoor is een ervaren Ambulante Spoed Hulp medewerker (voor vast) aangenomen, die

binnen IHK reeds op tijdelijke detachingsbasis werkzaam was. Doordat deze medewerker moest worden overgenomen van het detachingsbureau en daaraan hogere kosten verbonden zaten dan begroot, is hier toch voor gekozen omdat deze medewerker zeer bedreven is met complexe casussen in complexe situaties, reeds ingewerkt is en ook niet onbelangrijk zeer goed is in wat zij doet.

Beheersmaatregel

- IHK verwacht deze overschrijding in het lopende jaar goed te maken door bij eventuele vervanging van ziekte, zwangerschap of vertrekkende medewerkers hier rekening mee te houden.
- Vanaf augustus 2020 stapte een wijkteammedewerker over naar het ondersteuningsteam. Door de corona-crisis was dit nog niet mogelijk i.v.m. de drukte in jeugd-casussen. Op het moment dat per augustus de overstap gemaakt wordt, dalen de kosten per klant.

Overhead

De kosten van de overhead wijken met €22.000 negatief af ten opzichte van de begroting.

Oorzaken

De doorbelastingen vanuit het hoofdkantoor zijn hoger dan begroot. Vragen over kwaliteit, de metingen en –verantwoording hierover hebben in toenemende mate gespeeld de afgelopen periode binnen ons contract. Om deze reden heeft IHK ervoor gekozen om te starten met een ISO certificering. In 2019 zijn deze kosten door Inluzio Hoofdkantoor gedragen, maar in 2020 worden de lopende kosten wel doorbelast. Inmiddels is IHK gecertificeerd en volgt in 2020 een nieuwe audit. Daarnaast zijn er enkele verbeteringen doorgevoerd in de HR administratie waardoor deze zijn gestegen.

Beheersmaatregel

- Met het hoofdkantoor van Inluzio wordt gesproken over het verlagen van de doorbelasting voor de shared services van o.a. HR, Kwaliteit en ICT.

Extra informatie WLZ

Een breder en invloedrijk thema is de overgang WLZ. IHK constateert dat voor een aantal klanten een WLZ-indicatie van toepassing zou moeten zijn. Dit betreft een groep meervoudig gehandicapte/beperkte kinderen die gedurende de rest van hun leven blijvend veel zorg nodig zullen hebben. De overgang van jeugdigen naar de WLZ is echter erg lastig gebleken. Om voor deze overgang in aanmerking te komen, moet er worden voldaan aan drie criteria:

- Er is sprake van een lichamelijke ziekte of beperking, een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie), en/of een verstandelijke, lichamelijke en/of zintuiglijke beperking. Dit wordt de grondslag genoemd.
- Het is duidelijk dat er blijvend (= levenslang) zorg nodig is.
- Er is permanent toezicht of 24 uur per dag zorg in de nabijheid nodig.

Ondanks dat er ons inziens aan al deze voorwaarden wordt voldaan, bepaalt het CIZ (toegang WLZ) veelal dat er nog ontwikkeling mogelijk is en leidt dit vaak tot afwijzing van de Wlz aanvraag, ongeacht dat deze ontwikkeling niet zal leiden tot een daling in de zorgbehoefte bij de klant.

Het gaat op dit moment om 10 klanten waarvoor de Wlz aanvraag in eerste en/of tweede instantie is afgewezen en die € €720.000 per jaar aan zorgkosten representeren. Voor 5 van deze klanten is een WLZ aanvraag afgewezen op basis van voornoemde reden. Voor 3 klanten loopt de aanvraag of wordt er bezwaar gemaakt (zie hierboven). Bij de overige 2 onderzoekt IHK momenteel wat de mogelijkheden zijn en is er nog geen aanvraag ingediend.

Voor enkele klanten was de afwijzing voor de begroting bekend en zijn de kosten ook begroot, voor anderen waarvoor de aanvraag is afgewezen werd in de begroting nog rekening gehouden met uitstroom (impact €175.000). Indien de 3 klanten waarvoor de aanvraag momenteel loopt of bezwaar is gemaakt, alsnog toegang krijgen tot de Wlz, valt er 240.000 euro aan kosten weg. Dit laatste wordt nog versterkt met 160.000 euro indien uit het onderzoek blijkt dat ook voor de overige 2 klanten een aanvraag kan worden ingediend en deze wordt gehonoreerd.

IHK is voor een deel afhankelijk van de beoordeling van het CIZ bij deze casussen. Wel doet IHK er alles aan om deze beoordeling zo juist mogelijk te laten verlopen. Binnen IHK zijn er een tweetal medewerkers die zich specifiek bezighouden met dit soort casussen en aanvragen. Zij worden hierbij ondersteund door een externe expert die met hen meeleeft en de betreffende behandela(a)r(en) spreekt om zodoende weloverwogen en inhoudelijk correct beschreven een aanvraag bij het CIZ te kunnen indienen.

Voor de WMO hebben we dezelfde werkwijze voor de overgang van klanten naar de WLZ. Wel is de samenwerking met het CIZ hier beter en is de impact van individuele casussen kleiner. Daarnaast wordt er op landelijk niveau gewerkt aan de vernieuwing van de WLZ. Hiermee worden gemeenten beter geïnformeerd over een eventuele samenloop tussen de Wmo en de WLZ bij een cliënt. Deze vernieuwde dienst komt naar verwachting 1 juli beschikbaar en zorgt ervoor dat klanten beter zichtbaar worden die nu 2 financieringsstromen hebben (Wmo en WLZ). Dit zou namelijk niet mogelijk moeten zijn.

Relatie met basisbegroting 2020, zoals gepresenteerd op 12 maart 2020

In onderstaande tabel is de informatie uit deze bijlage verbonden aan de vastgestelde uitgangspunten en besparende maatregelen van de basisbegroting 2020. Deze zijn op 12 maart 2020 aan u gepresenteerd in de beeldvormende vergadering.

De tabel bevat een post Overige. Dit is een verzamelpost van diverse kleinere afwijkingen die naarmate het jaar vordert steeds preciezer en specifiekter kan worden toegelicht.

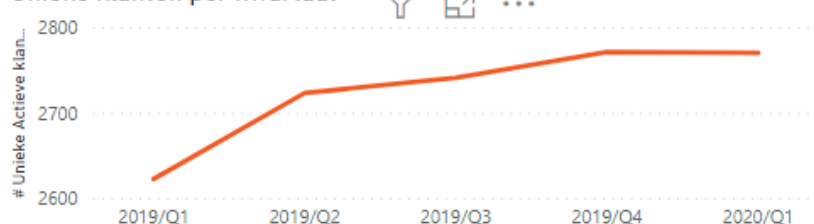
Basisebegroting 2020, zoals gepresenteerd op 12 maart 2020		Prognose Q1	
	20.915.000		19.129.000
Vastgestelde uitgangspunten:		Afwijkingen in uitgangspunten:	
We hanteren de inkoop van december 2019 als voorspelling voor 2020	323.000		
We nemen geen 2% groei van klanten op in de begroting 2020	337.000	Groei WMO klanten	323.000
We nemen de piek van "dure zorg en ondersteuning" in 2019 niet op in de begroting 2020	431.000		
Kosten voor Jeugdzorg Plus boven de € 200.000 nemen we niet mee in de begroting. Hiervoor volgt een afrekening op basis van de overeenkomst.	66.000	Jeugdzorgplus valt hoger uit, dus hogere afrekening	126.000
	1.157.000		449.000
Besparingsmaatregelen:		Niet gerealiseerde besparingsmaatregelen:	
Andere inkoop en bekostiging afspreken met aanbieder tweede lijn zorg	488.000	Drie van de zes partijen willen niet mee:	285.000
Inzetten op resultaatgericht werken huishoudelijke ondersteuning	91.000	Hhh	91.000
Uitbreiding open inloop locaties waar inwoners van 0-300 een dagdeel naartoe kunnen zonder indicatie	50.000		
Doorontwikkeling transformatie (door het Innovatieplan uit te voeren)	pm		pm
	629.000		376.000
Definitieve begroting 2020	19.129.000	Prognose zonder ontwikkelingen	19.954.000
		Ontwikkelingen in 2020:	
		Nieuwe dure casuïstiek Jeugd	155.000,00
		Overige	-92.760
		Definitieve prognose Q1	20.016.240

Management Rapportage 1^e kwartaal 2020

KENGETALLEN

Unieke klanten

Unieke klanten per kwartaal



Klanten per type

Type	2019/Q1	2019/Q2	2019/Q3	2019/Q4	2020/Q1	Total
WMO Voorzieningen	1355	1410	1438	1474	1512	1825
WMO Begeleiding	424	398	393	410	399	624
JZG	1088	1159	1152	1149	1124	1593
Total	2623	2724	2742	2772	2771	3634

Klanten per aard

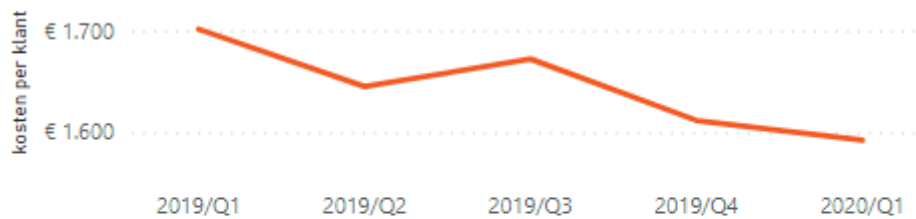
Aard zorg	2019/Q1	2019/Q2	2019/Q3	2019/Q4	2020/Q1	Total
<input checked="" type="checkbox"/> Natura	2087	2199	2226	2263	2265	2956
JZG	762	828	823	834	789	1175
WMO Begeleiding	60	59	57	55	50	78
WMO Voorzieningen	1302	1359	1390	1420	1465	1766
<input checked="" type="checkbox"/> PGB	183	182	172	176	157	220
JZG	39	34	32	27	27	45
WMO Begeleiding	30	31	28	28	23	37
WMO Voorzieningen	125	128	123	131	117	153
Total	2173	2279	2302	2342	2330	3049

We zien in Q4 2019 en Q1 2020 een stabilisatie van het aantal klanten. Als we hierop inzoomen stijgt het aantal klanten voor Voorzieningen (zie ook toelichting HbH/Vervoersvoorzieningen) en dalen de klanten Jeugd en WMO begeleiding. Dit beeld komt ook overeen met het beeld in de financiële forecast.

Verder valt de daling van het aantal PGB's op. Het beeld is dat er gedurende het jaar nog PGB's bijkomen, maar er relatief weinig uitstroomt (PGB's worden vaak voor minimaal een jaar afgegeven), hier wordt ook in de financiële forecast rekening gehouden. Dit zou dus nog iets kunnen bijtrekken. Een mogelijke andere oorzaak is de grote stijging bij HbH in Natura, waardoor er mogelijk minder behoefte is voor HbH in PGB, wat vaak door een niet-professional wordt gedaan, maar dit is niet nader onderzocht.

Kosten per klant

Kosten per klant



Kosten per klant

	2019/Q1	2019/Q2	2019/Q3	2019/Q4	2020/Q1
Euro	€ 4.465.031	€ 4.483.371	€ 4.587.398	€ 4.470.050	€ 4.414.497
# Unieke Actieve klanten	2623	2724	2742	2772	2771
kosten per klant	€ 1.702	€ 1.646	€ 1.673	€ 1.613	€ 1.593

Kosten per klant wijkteam

	2019/Q1	2019/Q2	2019/Q3	2019/Q4	2020/Q1
Euro	€ 966.783	€ 793.741	€ 806.725	€ 807.001	€ 826.583
# Unieke Actieve klanten	891	893	886	878	864
kosten per klant	€ 1.085	€ 889	€ 911	€ 919	€ 957

Kosten per klant 2e lijn

	2019/Q1	2019/Q2	2019/Q3	2019/Q4	2020/Q1
Euro	€ 3.623.249	€ 3.814.631	€ 3.905.674	€ 3.788.050	€ 3.712.915
# Unieke Actieve klanten	2173	2279	2302	2342	2330
kosten per klant	€ 1.667	€ 1.674	€ 1.697	€ 1.617	€ 1.594

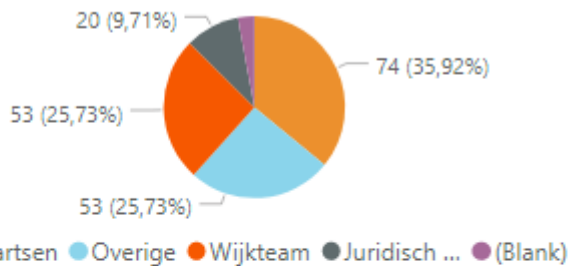
De kosten per klant dalen, dit is enerzijds een automatisch gevolg van toenemende klanten bij Wmo voorzieningen, deze zijn relatief goedkoop. Echter ook als we inzoomen op Jeugd dalen de kosten per klant (€ 2.600 in Q1 2019 naar € 2.400 in Q1 2020). Doordat er minder residentiele klanten in 2020 zijn dan in 2019 worden de gemiddelde kosten lager per klant.

De kosten per klant bij het wijkteam zijn iets gestegen t.o.v. Q4 2019. T.o.v. Q1 2019 zijn ze gedaald. De stijging heeft te maken met een daling van het aantal klanten en stijgende kosten door CAO stijgingen. Er is met de teamcoaches overlegd hoe deze klantendaling zich verhoudt tot de inzet door het wijkteam (meer intensieve casussen?) en hoe we ervoor kunnen zorgen dat de daling in klanten wijkteam ook leidt tot een daling in indicaties.

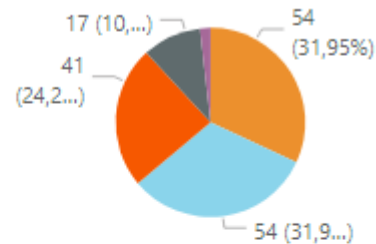
Verwijzingen Wijkteams

Hieronder staan de verwijzingen van Jeugd gespecificeerd per wijkteam (nieuw en verlengingen) in Q1 2020. Bij de Wmo is de verwijzer altijd het wijkteam en deze zijn hier daarom niet in meegenomen. Het aantal verwijzingen in Q1 is altijd erg hoog omdat er toch veel indicaties aflopen op 31-12 die dan verlengd worden op 1-1.

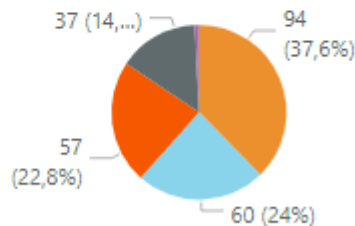
Noord - Verwijzingen



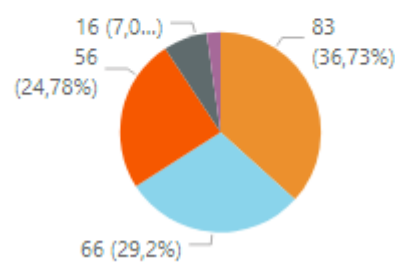
Zuid - Verwijzingen



Oost - Verwijzingen

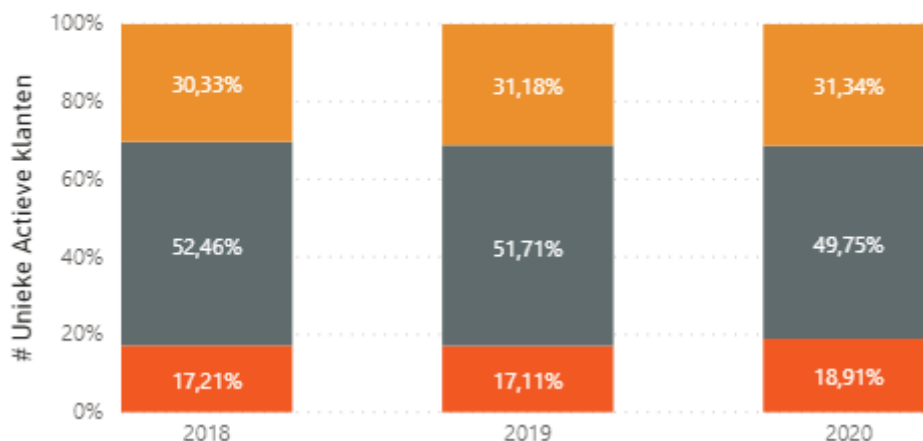


West - Verwijzingen



Verwijzingen per jaar

Categorie - verwijzer ● GI ● Huisarts ● Inluzio Hollands Kroon



Verwijzingen per wijkteam

- In wijkteam Noord zien we 186 nieuwe verwijzingen waar er 53 (25%) van het wijkteam komen.

- In wijkteam Zuid 157, waarvan er 41 (24%) van het wijkteam komen.
- In wijkteam Oost 218, waarvan er 57 (22%) van het wijkteam komen.
- In wijkteam West 206 waarvan er 56 (25%) van het wijkteam komen.

Verwijsgedrag wijkteams

Het verwijsgedrag in de wijkteams lijkt dus erg op elkaar, behalve dat Zuid er bovendien steekt met minder verwijzingen in totaal.

De huisarts geeft tussen de 32% en 38% van de verwijzingen af.

De grootste verschillen zitten in het juridisch kader (7% in west en 14% in oost).

Een grote post is Overige, dit zijn scholen (Dyslexie), huisartsen uit andere gemeenten of (kinder)artsen die vanuit bv ziekenhuizen verwijzen, andere medisch specialisten, overdrachten andere gemeenten etc. Dit zijn echter een groot aantal verschillende personen en groepjes die lastig in te delen zijn en daarom onder Overige worden geschaard

Over de jaren zien we een licht verbeterende trend, waar het wijkteam steeds meer gaat verwijzen. Dit is echter vanwege het afwijkende jaar 2019 en kort lopende jaar 2020 nog lastig in perspectief te plaatsen.

Residentiële klanten met zorgduur langer dan 8 maanden.

Vanuit de meest complexe casussen monitoren wij ook de verblijfszaken. In de literatuur wordt gezegd dat een residentiële behandeling die langer duurt dan 8 maanden weinig meer toevoegt of zelfs contraproductief kan zijn. 'Behandeling' wordt dan wonen, maar wonen in een behandelsetting is niet goed voor kinderen. Om deze reden vindt IHK het van belang om de voortgang, duur en reden van het (langere) verblijf te monitoren. Met name ook dit laatste, omdat literatuur en praktijk niet altijd overeenkomen natuurlijk.

Bij klanten waarvan de einddatum onduidelijk is, is voor de zorgduur uitgegaan van de einddatum van de indicatie of december 2020 (4 klanten).

Voor de residentiële klanten met een zorgduur langer dan 8 maanden, geldt dat dit woonplekken (2) betreft, perspectief WLZ (3) betreft of dat er gewacht wordt op een plek in een gezinshuis (1).

Bij 3 klanten is er (nog) geen beeld bij de duur van het traject. Enerzijds omdat de GI dit niet wil of kan aangeven en anderzijds omdat er sprake is van recentelijk aangemelde klanten waar nu gekeken wordt naar het perspectief.

Team Gewoon Doen is in veel zaken betrokken geweest en heeft meegekeken. De casussen van Parlan worden in samenwerking met hen (nogmaals) onder de loep genomen.

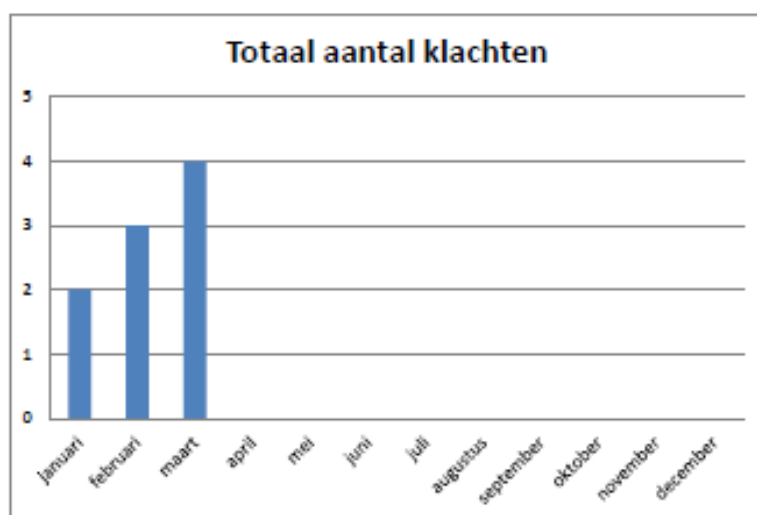
Client	Aanbieder	Start	Eind	Maanden	Omschrijving
Client 1	Talentenhuis	mrt-19	okt-20	20	Woonplek, uitstroom 18 in Oktober
Client 2	Prinsen Stichting	mrt-16	okt-20	56	Woonplek, uitstroom 18/WLZ
Client 3	Lijn 5	aug-15	jul-20	60	gaat over van residentiële plek naar Woonplek. Permanent ondersteuning nodig.
Client 4	Driestroom	feb-19	aug-20	19	Gaat in augustus naar gezinshuis
Client 5	Stichting Parlan	jul-19	apr-20	10	Initieel Jz+ daarna 3-milieu, in april naar huis.

Client 6	Pluryn Hoenderloo Groep	dec-18	dec-20	25	Zit al langer, over vanuit andere gemeente, perspectief is WLZ.. Deze aanvraag is nog niet gedaan omdat ouders niet wilde meewerken en op dit moment wil Pluryn niet meewerken de aanvraag pas gaan doen als klant 18 is (omdat er nog behandeling plaatsvindt.
Client 7	Stichting Parlan	mrt-19	dec-20	22	Klant via GI, geen betrokkenheid, team aangeboden maar GI zet zelf zorg uit
Client 8	Stichting Parlan	sep-19	sep-20	13	Via GI, geen betrokkenheid
Client 9	St. Esdégé Reigersdaal	nov-17	dec-20	38	Woonplek, perspectief WLZ. Aanvraag is nog niet gedaan i.v.m. suicide-poging moeder.
Client 10	SeysCentra	apr-19	feb-20	11	opname Voedselweigering
Client 11	Stichting Parlan	jan-20	dec-20	12	Nieuwe instroom, nog geen betrokkenheid, 12 maanden opgenomen omdat de indicatie 12 maanden loopt. Onduidelijk of er eerder uitstroom zal zijn.

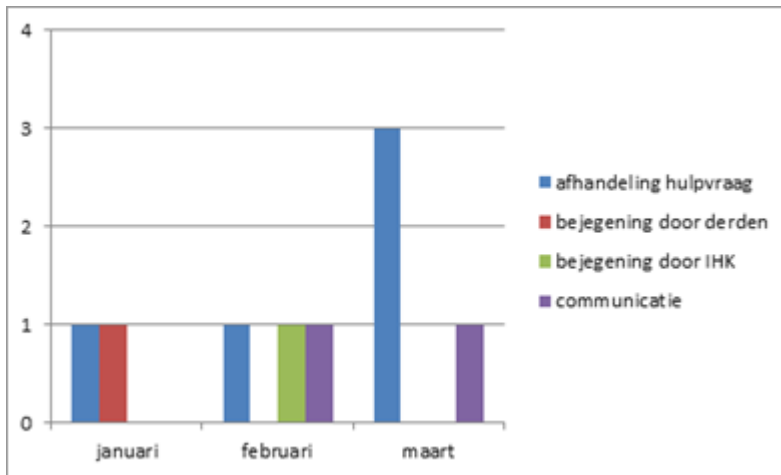
Klachten en bezwaren

Klachten en bezwaren worden geregistreerd in Topdesk. In Q1 2020 heeft IHK 1 bezwaar ontvangen, die ongegrond is verklaard. Voor wat betreft de klachten, zijn in onderstaande grafieken de aard en aantallen weergegeven alsook de status van de klachten. NB: Onder afhandeling hulpvraag wordt verstaan dat bijvoorbeeld iemand het niet eens is met het besluit, er onvoldoende een oplossing is geboden of dat een klant van mening is dat er onvoldoende kennis bij de wijkteammedewerker is.

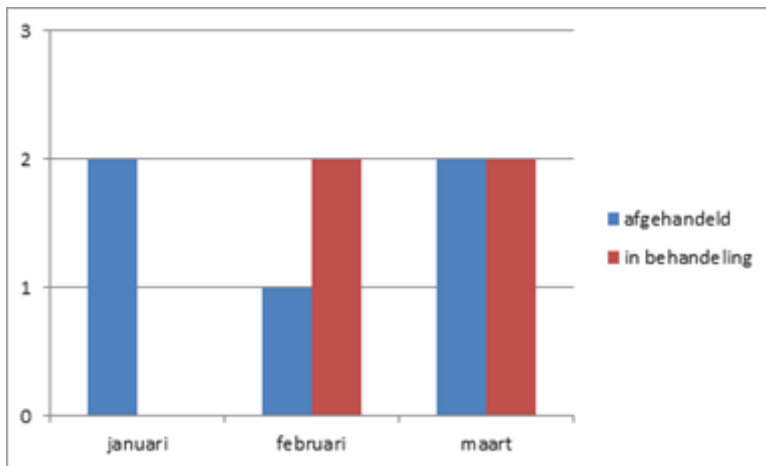
Aantal klachten



Aard klachten



Status klachten



Klanten waarbij termijnen HBH en hulpmiddelen behaald.

HbH

Er wordt nog gekeken naar het integreren van de meldingsdatum van de klant en de startdatum zorg samen met ICT.

Wat we nu weten is dat Axxicom gemiddeld binnen 11 dagen, nadat vanuit de administratie de opdracht wordt verstuurd, start.

In 88 gevallen (van de 523) duurt de start langer dan 3 weken (16.8%)

Hulpmiddelen

De cijfers voor 2020 vanuit Welzorg zijn slechts voor 1 maand beschikbaar, ze hebben vanwege problemen met hun ICT nog niet geactueerd en ook hun managementrapportage is niet gestuurd.

Op basis van de eerste maand waren de leveringen voor 85% binnen de norm, en reparaties voor 79%. De duiding van deze cijfers is echter nog lastig, al lijkt dit positief.

OUTCOME CRITERIA EN KWALITEIT

Recidive

Dit onderwerp valt uiteen in een aantal deelprojecten.

Eenzijds zijn we met ICT aan het kijken of we vanuit de data zichtbaar kunnen maken hoeveel klanten er binnen 6 maanden weer dezelfde categorie zorg ontvangen.

Dit geeft echter niet een volledig beeld over of er echt sprake is van een zelfde zorgaanvraag, of een andere vraag binnen dezelfde categorie.

Daarom kijken we ook met het wijkteam of zij dit op eenvoudige wijze kunnen bijhouden/ registreren.

Tenslotte hebben we bij onze grootste zorgaanbieders gevraagd hierop te rapporteren maar ook hier was het niet voor alle aanbieders duidelijk of ze dat konden.

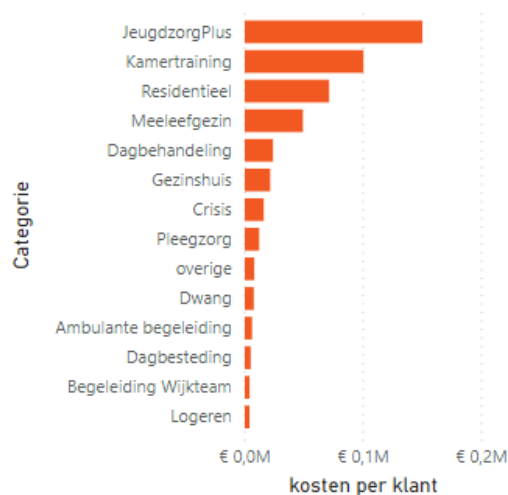
In de Q2 rapportage verwachten wij hier een concreet verhaal te kunnen leveren op recidive.

Voor Q1 2020 is navraag gedaan bij de werkbegeleiders, de bureaudienst en de teamcoaches t.a.v. de recidivecijfers van de casussen waarin de wijkteams zelf de begeleiding geven. Zij schatten in dat 1 op de 100 casussen binnen 6 maanden terugkomt bij het wijkteam met dezelfde hulpvraag.

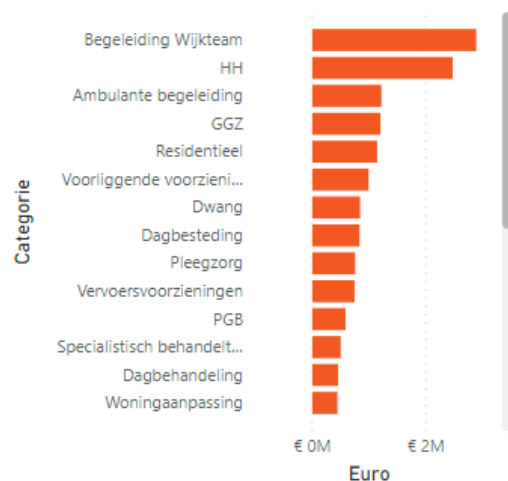
Belangrijkste doelgroepen per wijkteam per product:

Als we over doelgroep praten is de waarde essentieel, in onderstaande overzichten wordt duidelijk dat het belang per doelgroep sterk verschilt afhankelijk van of je kijkt naar aantallen klanten, totale jaarkosten of kosten per klant.

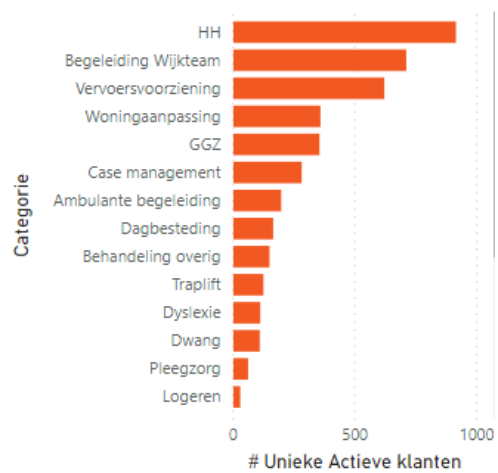
Doelgroep obv kosten per klant



Doelgroep obv kosten per jaar



Doelgroep obv aantal klanten



Belangrijkste doelgroepen naar problematiek

Deze doelgroepen zijn inmiddels vastgesteld En bestaan uit 3 niveaus;

- Ouder problematiek is of kind problematiek;
- Welke categorie het valt (beperking, sociaal, etc.);
- De belangrijkste vormen binnen deze categorieën.

Dit wordt momenteel getest (zou 1 mei afgerond zijn) en in juni worden er workshops geboden aan medewerkers om deze werkwijze te trainen. In de kwartaalrapportage over Q2 verwachten wij hiervan de eerste resultaten te presenteren.

Voor elk dossier kunnen we maximaal 3 categorieën selecteren. Deze categorieën zijn tot stand gekomen op basis van ervaring van de wijkteams, teamcoaches en werkbegeleiders.

DROP-DOWN 1: OUDER/KIND

- Ouder
- Kind
- Ouder en Kind

DROP-DOWN 2: PSYCHIATRIE

- Autisme
- Borderline
- ADHD
- Trauma
- Hechting
- Overig

DROP-DOWN 2: BEPERKING

- (Licht) Verstandelijke beperking
- Lichamelijke beperking
- Hoogbegaafd

DROP-DOWN 2: SOCIAAL:

- Schulden
- Huisvesting
- Echtscheiding
- Criminaliteit
- Langdurig onstabiele werk/sociale situatie
- Verslavingen
- Overlast
- Overig

DROP-DOWN 2: GENERATIONELE PROBLEMEN

DROP-DOWN 2: DEMENTIE

Klanten op wachtlijst incl. klanten met wel/geen overbruggingszorg

Vanuit de wijkteams staan er ca 2 klanten per team op de wachtlijst, dit loopt uiteen van 0 tot 4. Dit duurt gemiddeld enkele weken.

Van onze zorgaanbieders hebben we deze gegevens opgevraagd en verwachten hier in de kwartaalrapportage van Q2 meer inzicht in te kunnen bieden.

Outcome criteria (exitgesprek uitgestroomde klanten)

Dit is ingericht in de suite en wordt momenteel getest (zou 1 mei afgerond zijn). In juni worden er workshops geboden aan medewerkers om deze manier van registeren te trainen.

Van onze zorgpartners is deze informatie opgevraagd, deze wordt al halfjaarlijks opgeleverd aan het CBS. Wij verwachten hier dus in de kwartaalrapportage over Q2 meer inzicht in te kunnen bieden.

Het betreft de onderstaande criteria en ziet toe op de uitgestroomde klanten in een kwartaal waarbij zij middels een exitgesprek zijn bevroegd op deze onderdelen.

- Klanttevredenheid: cijfer van 1 tot 10 over de hulpverlening
- Uitstroomreden: De reden van beëindiging van het traject.
- Doelbereik: Kan de klant zich beter redden dankzij de hulpverlening.

Enemaal per jaar wordt de kwartaalrapportage aangevuld met uitkomsten SEO en CEO.

Management Rapportage 1^e kwartaal 2020

UPDATE INNOVATIEPLAN 2020 - 2021

Eind 2019 is het innovatieplan 2020-2023 opgesteld. In dit innovatieplan is beschreven welke verbeteringen en kansen we zien in de nulde, eerste en tweede lijn zorg en hoe we deze in 2020 en 2021 kunnen realiseren. In deze kwartaalrapportage geven wij u een update van de voortgang. We kijken niet alleen terug, maar ook vooruit en benoemen periodes waarin we verwachten dat acties gereed zijn. Deze zijn echter wel onder voorbehoud. Op dit moment bevinden we ons nog midden in de corona-crisis en dit heeft een effect op de planning.

Update nulde lijn

DEFINITIE

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

UPDATE ACTIES

- **Het samen met GHK ontwikkelen van een domeinoverstijgende visie op het voorliggende veld. Hiertoe worden in januari twee integrale bijeenkomsten georganiseerd.**
De bijeenkomsten hebben plaatsgevonden en gezamenlijk is een concept document opgesteld. De verwachting is dat deze eind mei 2020 gereed is. Deze visie zal dan voor zowel IHK als GHK een leidraad zijn bij het verstrekken van opdrachten aan andere uitvoerende partijen in het voorliggende veld. Doel hierbij is dat de verschillende ketens goed op elkaar aansluiten en elkaar niet overlappen.
- **Het verkennen van een strategische, lange termijn samenwerkingsrelatie twee voorliggende partners waarin één duidelijke totaalopdracht namens GHK en IHK centraal staat. Hierbij staat een integraal lokaal aanbod centraal en wordt er meer focus gelegd op groepsaanbod voor 0-100.**
Voorliggend aan deze actie is het opstellen van de domeinoverstijgende visie. Deze is eind mei gereed en vervolgens zal samen met GHK worden verkend óf en zo ja hoe, er een strategische, lange termijn samenwerkingsrelatie kan worden vormgegeven met deze twee partijen.
- **Iedere 2 maanden vindt er een gesprek plaats tussen de GGD, IHK en GHK met als voornaamste doel de opdrachten van de GGD en IHK zo optimaal mogelijk op elkaar af te stemmen, opdat de middelen die voor deze opdrachten door GHK ter beschikking worden gesteld zo effectief en efficiënt mogelijk voor de inwoners wordt ingezet.**
Deze gesprekken zijn nog niet door GHK ingepland. Wel voert IHK tweemaandelijks gesprekken met de GGD, zonder aansluiting van GHK daarbij. Aansluiting van GHK is wel nodig om meer en sneller slagen te kunnen maken met elkaar.
- **Iedere 3 maanden vindt er een gesprek plaats tussen de drie woningcorporaties, IHK en GHK met als doel te komen tot optimale procesafspraken en meer met elkaar doorontwikkelen en kansen verkennen. Het urgentiebeleid, sneller in beeld krijgen van problematiek achter de voordeur en woonruimte voor jongeren. Ook de huisvesting van bijzondere doelgroepen (zoals vluchtelingen en uitstroom beschermd wonen zal een onderwerp zijn.**
Deze gesprekken zijn nog niet structureel ingepland door GHK. IHK is wel frequent in contact met de woningcorporaties en 2 maal per jaar is er een standaard overleg met als onderwerp het verbeteren van de samenwerking. Op 12 maart heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen GHK,

de woningcorporaties en IHK om met elkaar de ontwikkelingen in het sociaal domein te bespreken en de mogelijkheden om op een andere manier samen te werken. Een van de resultaten is dat het initiatief “buurtvisite” onderzocht gaat worden. De inzet van “buurtvisites” kan voor alle deelnemende partijen waardevolle informatie opleveren om de leefbaarheid in een dorp te vergroten.

- **IHK levert Input en neemt deel aan afstemming van doelen, taken, rollen, processen en opdrachten die de grootste samenwerkingspartners krijgen op de snijvlak domeinen sport, wonen, inburgering, gezondheid van GHK.**

Indien er een vraagstuk is wordt IHK veelal betrokken om input te leveren. Maandelijks is er een afspraak met vitaliteit over o.a. de volgende onderwerpen:

- **GGD**
GHK is de opdrachtgever van de GGD en deze opdracht heeft veel raakvlakken met de opdracht van IHK. GHK heeft IHK gevraagd om mee te denken over een aanpassing in de opdrachtverstrekking van de GGD. IHK heeft hier input op gegeven.
- **Huisartsen**
De Huisartsen Koepel Noord Holland (HKN) en GHK zijn een project gestart “Welzijn op recept”. Welzijn op recept is een sociale oplossing voor mensen met psychosociale klachten. In plaats dat een arts een patiënt doorverwijst naar een collega of medicijnen voorschrijft, wordt een recept gegeven voor activiteiten en doorverwezen naar een van onze welzijnscoaches. IHK is uiteindelijk ook aangesloten (als mede-opdrachtgever) en levert capaciteit en kennis.
- **Veiligheid**
- **OGGZ**
- **Beschermd wonen**

Update eerste lijn zorg

DEFINITIE

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.

UPDATE ACTIES

- **IHK geeft de gespreksdata door die in november en december gepland staan met de grote gevestigde partijen om het belang van de innovatie te benadrukken. GHK zal haar uiterste best doen bij deze gesprekken aan te schuiven.**

Deze actie is uitgevoerd. Inmiddels zijn er meerdere gesprekken gevoerd waarbij GHK aanwezig was. Het grootste voordeel hiervan is dat door het aansluiten van GHK de urgentie van transformatie nog sterker neergezet wordt. Het eerste resultaat van deze gezamenlijke aanpak is dat er een aantal grote zorgaanbieders hebben laten zien mee te willen werken aan het realiseren van de doelstellingen beschreven in het innovatieplan (zie onderstaande actie voor gedetailleerde informatie).

- **Het integreren van behandelaren en specialistische kennis in en om de wijkteams. Waardoor de wijkteams niet alleen meer specialistische zorg zelf kunnen doen, er eerder op- en afgeschaald kan worden, maar er ook mogelijkheden ontstaan voor het ontwikkelen van innovatief, integraal en vraaggericht aanbod. Ook zouden de extern verwijzers hierdoor wellicht met minder terughoudendheid naar de wijkteams kunnen verwijzen.**

Met Parlan en de Opvoedpoli zijn vergaande gesprekken gevoerd over de integratie van behandelaren en specialistische kennis in en om de wijkteams. Parlan stelt momenteel een plan op voor een pilot en eind mei verwachten we het plan van de Opvoedpoli te krijgen. Gesprekken met Esdege en 's Heeren Loo worden hierover gestart (en dan het aan met name over het dicht bij het wijkteam positioneren van gedragswetenschappers en gespecialiseerde gezinscoaches (beide

op het gebied van LVB). Het gaat hierbij om beperkt aantal fte; ongeveer 1,2. Met GGZ NHN zijn deze gesprekken nog niet opgestart, momenteel heeft een correcte financiële afsluiting van 2019 prioriteit.

Iedere laatste week van de maand zullen er in 2020 door IHK en GHK gesprekken gevoerd worden met de voornaamste gecontracteerde aanbieders in de tweede lijn zorg. Centraal bij deze gesprekken zal de (neerwaartse) ontwikkeling staan van de gemiddelde prijs per klant aan de hand van de zorgzwaarte, zorgduur en zorgvolume. Door het integreren van behandelaren en specialistische kennis in en om de wijkteams, kan er sneller door de tweede lijn zorg naar de wijkteams worden afgeschaald, wat een gunstig effect met zich meebrengt voor de gemiddelde prijs per klant in de tweede lijn zorg. GHK en IHK hebben naar aanleiding van reacties van zorgaanbieders besloten om de frequentie van deze gesprekken aan te passen naar eenmaal per kwartaal. De eerste gesprekken zijn gevoerd. Vast onderdeel van deze gesprekken was (en is) de managementinformatie. Aanbieders weten we nu wat er van hen verwacht wordt en wat ze daarvoor dienen te registreren. De verwachting is dat aanbieders alle gevraagde informatie vanaf Q2 kunnen aanleveren.

- **Indien gedurende 2020 blijkt dat de gemiddelde prijs per klant in de tweede lijn zorg niet een daling laat zien, dan zal er naar alternatief aanbod en/of een alternatieve aanbieder worden toegewerkt.**

Ondanks dat er positieve gesprekken worden gevoerd met twee strategische partners (Parlan en De Opvoedpoli) merken zowel GHK als IHK dat niet alle zorgaanbieders in hetzelfde tempo mee kunnen of willen werken aan het realiseren van een meer efficiënte en effectieve manier van samenwerken ten behoeve van de inwoners van GHK. Indien dit jaar niet de gewenste (en noodzakelijke) beweging bij deze aanbieders wordt gezien, worden er op dit moment alternatieve scenario's door IHK verkend. In de Stuurgroep van 15 juni as zullen deze scenario's met elkaar worden besproken. IHK blijft in haar gesprekken met de zorgaanbieders echter benadrukken dat zij het liefste de gewenste beweging maakt met de thans zittende zorgpartners.

- **Om de maand zullen er groeps- en individuele gesprekken door IHK en GHK worden gevoerd met de huisartsen met als doel de samenwerking te verbeteren en intensiveren, opdat de wijkteams eerder in beeld komen bij externe verwijzingen door de huisarts.**

In verband met de corona-crisis was het lastig om deze gesprekken op te starten. Enerzijds lagen de prioriteiten van de huisartsen op dat moment ergens anders, anderzijds kan de project- en relatieontwikkelaar Jeugd van IHK die deze gesprekken samen met GHK zou voeren door de Corona crisis haar rol van jeugdontwikkelaar pas in augustus oppakken (zie bullet hieronder). Om toch de samenwerking te versterken en de huisartsen nog meer op de hoogte te brengen van de toegevoegde waarde van de wijkteams worden er momenteel korte video's gemaakt waarin wijkteammedewerkers meer inzicht geven in het werk wat het wijkteam allemaal uitvoert. In maart is contact opgenomen met de praktijk die het hoogste aantal verwijzingen heeft naar de 2^e lijn en is verzocht om een gesprek te voeren hierover (zodat IHK nogmaals de toegevoegde waarde van de wijkteams kan toelichten). De huisartspraktijk gaat eerst de doorverwijzingen intern bespreken en koppelt de uitkomsten terug aan IHK.

- **Toevoegen van de rol van ambassadeur en sociaal makelaar aan het wijkteam. Deze en andere organisatorische wijzigingen kunnen alleen plaatsvinden indien de OR hier goedkeuring voor geeft.**

De OR heeft goedkeuring gegeven aan deze nieuwe rollen. Aangezien er meerdere organisatorische wijzigingen op de planning staan (zoals het inrichten van het intake team en de project- en relatiemanager Jeugd) is er nu een project gestart waarin alle prioriteiten en projecten op een rij worden gezet (weggezet in de tijd) en een nieuwe organisatiestructuur wordt opgesteld. Het is de verwachting dat deze eind mei 2020 gereed is en dat van start gegaan kan worden met de sollicitatieprocedures van genoemde rollen en de implementatie (woensdag 27-5-2020 is er een bijeenkomst en zal ingeschat kunnen worden wanneer de implementatie gereed is). De project- en relatiemanager jeugd is geworven binnen IHK (en de vervanging ook). Het was de bedoeling dat zij reeds van start zou zijn gegaan, helaas is dit niet doorgedaan door de corona-

crisis. De nieuwe relatie- en projectmanager werkt momenteel nog als drang-medewerker jeugd. Door de crisis is het erg druk op dit gebied en is het niet verantwoord om haar daar weg te halen, alsmede haar vervanger.

- **Ieder kwartaal gaan GHK en IHK in gesprek met de GI's. Niet alleen zal daarbij worden gekeken naar de gemiddelde prijs per klant aan de hand van zorgzwaarte, zorgduur en zorgvolume. Ook zal met elkaar het externe verwijsgedrag worden besproken alsook op welke onderdelen de samenwerking kan worden verbeterd, bijvoorbeeld op het gebied van zorgaanbod, dwang en drang, 'Gewoon Doen', etc.**

De afspraken tussen IHK en de GI's staan gepland en zijn inmiddels gevoerd. Ondanks het feit dat het contract met de GI's bovenregionaal is afgesloten, voeren IHK en GHK lokaal de gesprekken met de GI's om deze informatie in hun bezit te krijgen en te bespreken. Momenteel is er nog geen regionaal overleg met de Kop4 gemeenten ingericht. Er is nog geen managementinformatie ontvangen omdat er nog geen regionaal overleg was ingepland.

- **Eind 2019: Start Mbo-pilot waarbij langdurige begeleiding van klanten grotendeels door Mbo-begeleiders zal worden overgenomen en uitgevoerd. De Mbo-begeleiders worden gedetacheerd in de wijkteams om zodoende een goede aansluiting te houden met hun Hbo-collega's en om flexibel te kunnen inspelen op complexe situaties. Indien deze pilot een succes is, zal deze verder worden uitgebreid naar alle wijkteams.**

In deze pilot werkt IHK nauw samen met de Omring en vanuit hen zouden 2 medewerkers starten. Helaas is er maar een medewerker structureel gestart. De andere medewerker kon niet starten i.v.m. persoonlijke omstandigheden en ziekte. De huidige crisis zorgt er ook voor dat de nieuwe vervangende medewerker niet goed ingewerkt kan worden. We zien wel positieve ontwikkelingen bij de medewerker die wel kon starten. door de professionele vrijheid zien we dat er meer maatwerk geboden kan worden aan klanten waardoor er meer ruimte is ontstaan om ook bij andere casussen te ondersteunen. De nauwe samenwerking zorgt ook voor een effectievere manier van werken (waarbij een medewerker meer casussen uitvoert in dezelfde tijd). Dinsdag 26-5-2020 staat een interne evaluatie gepland om de cijfers en impact van de pilot helder te krijgen.

- **In 2020: Start pilot met betrekking tot E-Health en blended care in samenwerking met de Zorgcentrale.**

In de Stuurgroep van 15 juni as worden 2 pilotvoorstellen op het gebied van E-health en blended care gepresenteerd.

Update tweede lijn zorg

DEFINITIE

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.

UPDATE CONCRETE ACTIES

- **IHK geeft de gespreksdata door die in november en december gepland staan met de grote gevestigde partijen om het belang van de innovatie te benadrukken. GHK zal haar uiterste best doen bij deze gesprekken aan te schuiven. Niet alleen zal het belang van de innovatie tijdens deze gesprekken centraal staan, ook zullen er hernieuwde afspraken worden gemaakt met betrekking tot de ingekochte producten in de tweede lijn zorg. Louter de producten die het wijkteam / de eerste lijn zorg niet voor zijn rekening kan nemen, zullen bij de tweede lijn worden ingekocht. Dit zullen veelal de hoog specialistische producten zijn.**

Deze actie is uitgevoerd.

- **Iedere laatste week van de maand zullen er in 2020 door IHK en GHK gesprekken gevoerd worden met de voornaamste gecontracteerde aanbieders in de tweede lijn zorg, waarbij met name de ontwikkeling van de gemiddelde prijs per klant aan de hand van de ingezette zorgduur, -volume en -zwaarte centraal staat.**

Bij “Verblijf” zal ook nadrukkelijk worden gekeken naar de zorgduur. In het licht van de wetenschap dat elke residentiële behandeling die langer duurt dan acht maanden weinig meer toevoegt of zelfs contraproductief wordt, is langdurig verblijf ongewenst. ‘Behandeling’ wordt dan wonen, maar wonen in een behandelsetting is niet goed voor kinderen.

GHK en IHK hebben naar aanleiding van reacties van zorgaanbieders besloten om de frequentie van deze gesprekken aan te passen naar eenmaal per kwartaal. De eerste gesprekken zijn gevoerd. Vast onderdeel van deze gesprekken was (en is) de managementinformatie. Aanbieders weten we nu wat er van hen verwacht wordt en wat ze daarvoor dienen te registreren. De verwachting is dat aanbieders alle gevraagde informatie vanaf Q2 kunnen aanleveren.

- **Tegelijkertijd zal er aan alternatief aanbod en alternatieve zorgaanbieders worden gewerkt. Dit kan betekenen dat er zorgaanbieders moeten worden ontwikkeld (van klein naar middelgroot naar groot) of van buitenaf moeten worden aangetrokken.**

Ondanks dat er positieve gesprekken worden gevoerd met twee strategische partners (Parlan en De Opvoedpoli) merken zowel GHK als IHK dat niet alle zorgaanbieders in hetzelfde tempo mee kunnen of willen werken aan het realiseren van een meer efficiënte en effectieve manier van samenwerken ten behoeve van de inwoners van GHK. Indien dit jaar niet de gewenste (en noodzakelijke) beweging bij deze aanbieders wordt gezien, worden er op dit moment alternatieve scenario’s door IHK verkend. In de Stuurgroep van 15 juni as zullen deze scenario’s met elkaar worden besproken. IHK blijft in haar gesprekken met de zorgaanbieders echter benadrukken dat zij het liefste de gewenste beweging maakt met de thans zittende zorgpartners.

- **In het eerste kwartaal van 2020 zullen GHK en IHK in gesprek gaan met Woonzorggroep Samen en Axxicom over resultaatgerichte financiering van huishoudelijke hulp.**

Er zijn gesprekken gevoerd met Axxicom over resultaatgerichte financiering. Momenteel heeft IHK alle benodigde informatie overlegd en is Team Vitaliteit momenteel bezig met een voorstel hieromtrent.

- **In het eerste kwartaal van 2020 zal er een oriënterende afspraak met Welzorg worden gevoerd om te verkennen óf en hoe procesoptimalisatie mogelijk is.**

Het oriënterende gesprek heeft in april plaatsgevonden en momenteel werkt Welzorg de mogelijkheden verder uit. Een concreet voorstel is nog niet aangeleverd, wel heeft Welzorg al aangegeven dat er in het land een aantal contracten zijn waarbij met een vernieuwende manier van toewijzing van scootmobielen wordt gewerkt. Hierbij worden aanvragen direct door Welzorg opgepakt, zonder tussenkomst van het wijkteam.

- **In het eerste kwartaal van 2020 zal er (bovenregionaal) contact worden gelegd met de rechtbank met het oog op een verbetering van de samenwerking.**

Deze actie wordt uitgevoerd door GHK die dit bovenregionaal heeft aangekaart en laten oppakken.