

# Monitorrapportage 2016

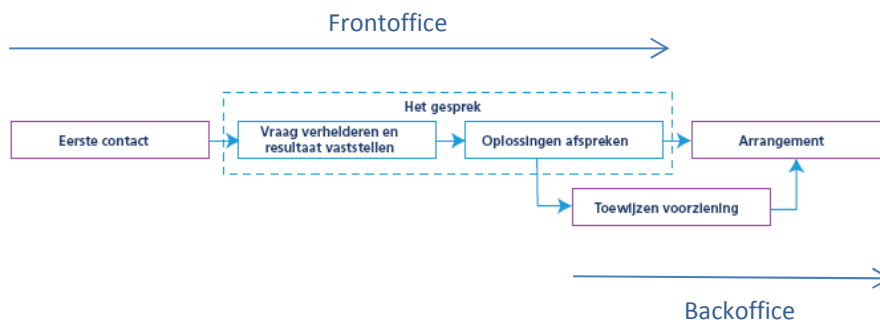


## Inleiding

Deze rapportage is verdeeld in twee hoofdstukken: de front- en backoffice van het Dorpsteam.

### Frontoffice

Het betreft hier 0<sup>e</sup> en 1<sup>e</sup> lijns ondersteuning, welzijn en zorg die geboden wordt door het Dorpsteam Boekel. Deze fase van het klantproces omvat het eerste contact tot en met het Keukentafelgesprek en de onderzoeksfase. Voor deze fase van het klantproces geldt een wettelijke termijn van zes weken, liever korter als dit mogelijk is. Monitoregegevens worden gegenereerd uit WCare (klantvolgsysteem frontoffice) welke pas sinds 1 april 2016 is geïmplementeerd. Met de gekantelde werkwijze en de Transities is de 'voorkant' van het klantproces versterkt met een Wijkverpleegkundige, lokale mantelzorgondersteuning en meer op maat geboden welzijnsoplossingen. Eerder waren er geen monitoregegevens beschikbaar omdat het voorheen ging over losse klantprocessen en geen integrale werkwijze gekoppeld aan de toegang Wmo. WCare zorgt voor een op elkaar aansluitend klantproces. Zowel tussen professionals als tussen front- en backoffice. Waar in den lande juist nog vaak knips bestaan tussen sociale wijkteams (onderzoeksfase) en de gemeente (besluitvorming), is dat in Boekel niet het geval.



### **Backoffice**

Het betreft hier 2<sup>e</sup> lijns Wmo -ondersteuning, -hulpmiddelen, -voorzieningen en -zorg. Deze fase van het klantproces omvat de aanvraag (vanaf ontvangst van het ondertekende gespreksverslag) tot en met de afgifte van een beschikking voor een Maatwerkvoorziening Wmo. Deze fase van het klantproces kent een wettelijke termijn van twee weken. Monitoregegevens worden gegenereerd uit TCare (klantvolgsysteem backoffice).

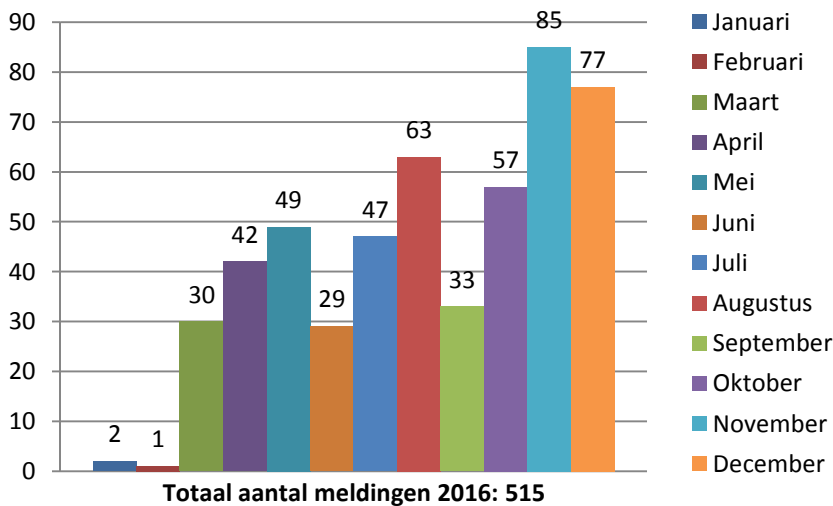
De mogelijkheden om betrouwbare informatie uit WCare en TCare te halen zijn nog beperkt. Gebruik van WCare en TCare is een ontwikkelmodel. Allereerst is prioriteit gegeven aan een gebruiksvriendelijk systeem voor de Dorpsteammedewerkers. Betrouwbaarheid is afhankelijk van een goede registratie door de medewerkers. Als regiegemeente zijn wij nog zoekende naar wat relevante sturingsinformatie is. Onnodige registratie en bureaucratie willen we tot een minimum beperken. Dat is niet in het belang van de inwoners, de cliënten, de aanbieders én de gemeente.

## MONITORINFORMATIE FRONTOFFICE (0<sup>e</sup> en 1<sup>e</sup> lijns zorg)

### Aantal meldingen

Het aantal geregistreerde meldingen in 2016 bedroeg in totaal 515. Het aantal meldingen zijn het aantal registraties van inwoners die zich melden bij het Dorpsteam met een signaal, een verzoek om informatie en/of verzoek om ondersteuning op het gebied van welzijn en zorg. Deze meldingen komen binnen per mail, per telefoon of via de inloopsprekuren van het Dorpsteam. Het aantal meldingen wisselt per maand. Van invloed hierop is onder andere het aantal verzoeken om voortzetting (herindicaties) van 2elijns maatwerkvoorzieningen Wmo. In de maanden november en december waren het aantal meldingen het hoogst. Januari en februari zijn niet representatief, omdat Wcare nog niet in productie was.

Aantal meldingen 2016

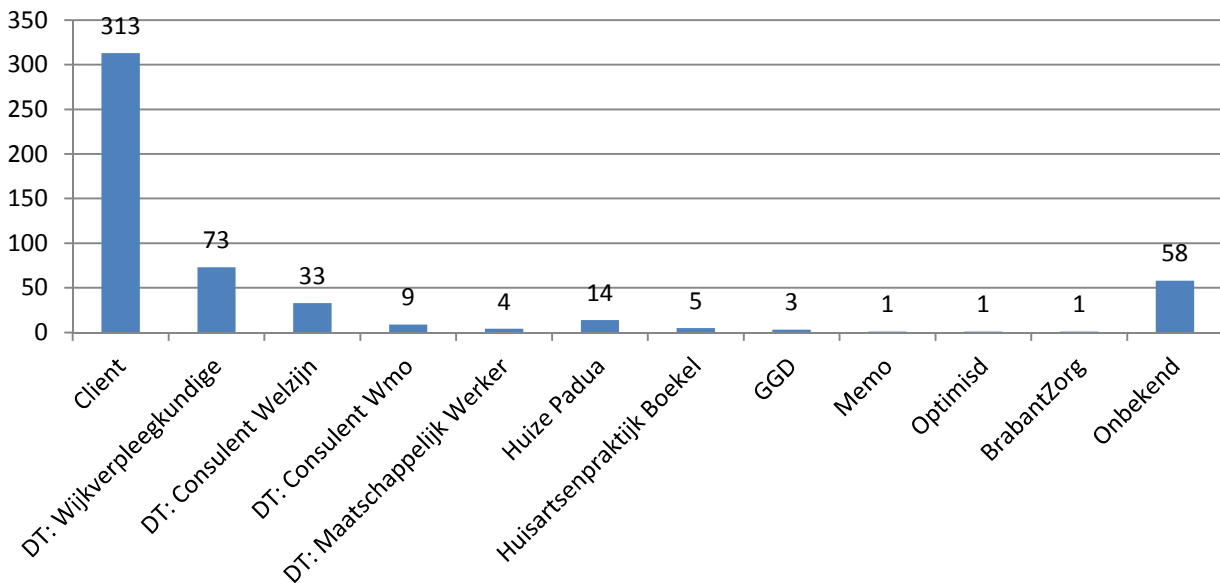


### Initiator van het contact

Van de 515 meldingen zijn er 58 eenvoudige meldingen geweest die meteen zijn afgehandeld en waarbij geen verdere gegevens zijn uitgevraagd. Dit om de initiator en de cliënt niet onnodig te belasten met een onnodige gegevens uitvraag.

Bij 313 meldingen heeft de cliënt of zijn/haar belangenbehartiger zich zelf gemeld. Dit kunnen meerdere meldingen van één cliënt zijn. Een toevoeging van 'DT:' in de legenda van de onderstaande tabel betekent dat een initiatief tot contact van een Dorpsteammedewerker zelf afkomt. Hier is dan sprake van een outreachende werkwijze: niet wachten tot de klant zich meldt, maar bij signalen er op af of nazorg verlenen. Dit kan ook zijn na een signaal van de huisarts, thuiszorg of naasten. Bij 123 meldingen is het contact gelegd door een Dorpsteammedewerker. Opvallend is dat vooral Boekelse zorgaanbieders het Dorpsteam weten te vinden. We bekijken momenteel of we 'mantelzorgers/naasten' en het 'Basisteam Jeugd en Gezin' nog als initiator kunnen toevoegen in de registratie.

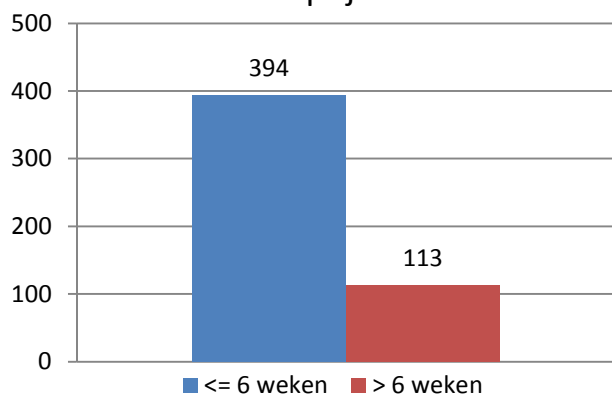
### Initiator van het contact



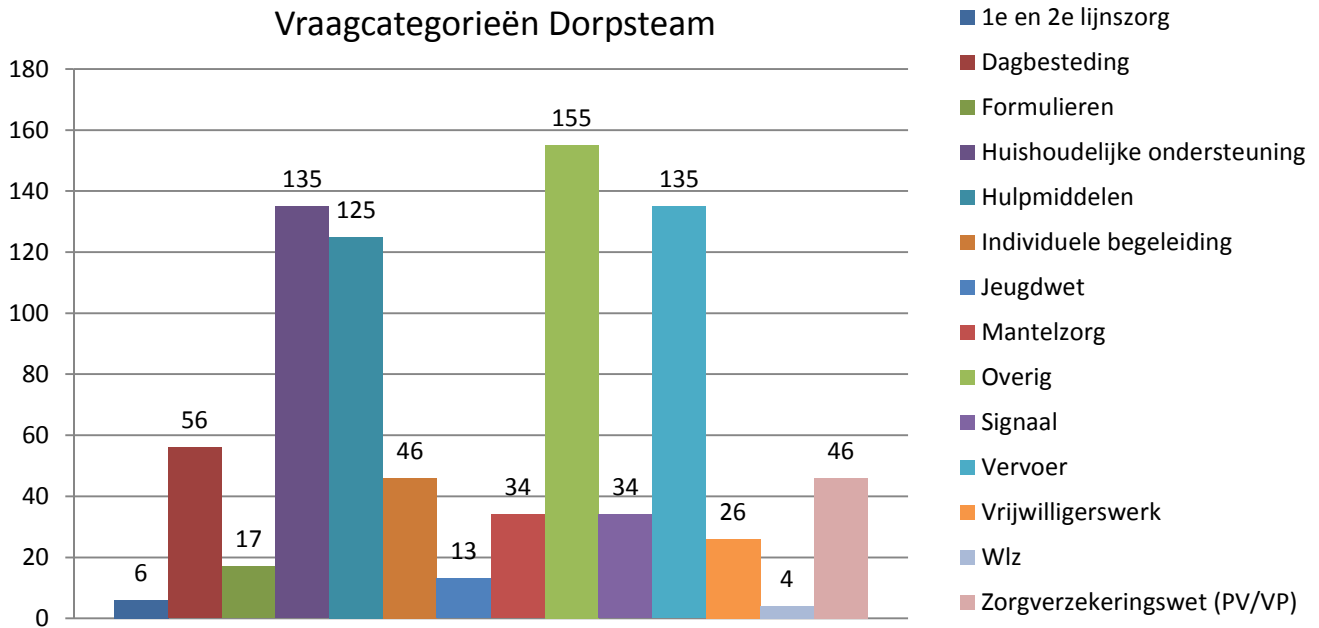
### Doorlooptijd

De doorlooptijd bedraagt de tijd tussen ontvangst van de melding en het afsluiten van de melding. Uit onderstaande tabel blijkt dat 29% van het totaal aantal meldingen niet binnen de wettelijke termijn van zes weken is afgesloten. Deze wettelijke termijn geldt voor tweedelijns maatwerkvoorzieningen Wmo. Lang niet alle meldingen zijn echter aanvragen voor een maatwerkvoorziening Wmo. De langere doorlooptijd kan veroorzaakt worden door complexe en/of zorgwekkende situaties waarbij het Dorpsteam 'de vinger aan de pols houdt' en om deze reden de melding dus niet afgesloten wordt. We zien dit vooral gebeuren bij de Wijkverpleegkundige, die langere tijd zorgmijdende of precare gezondheidssituaties volgt om tijdig op te kunnen schalen indien nodig. Opschalen is dan veelal het tijdig regelen van tijdelijke hulpmiddelen, verzorging en verpleging indiceren (dat kan de Wijkverpleegkundige zelf vanuit de Zorgverzekeringswet), contact leggen met de huisarts voor verder medisch handelen of het faciliteren van een maatwerkvoorziening Wmo.

### Doorlooptijden frontoffice



## Vraagcategorieën

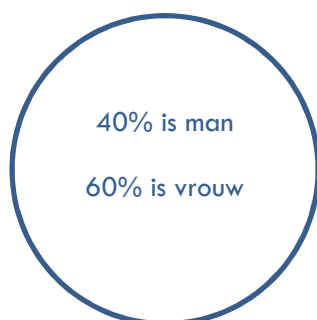


De top 5 van vraagcategorieën in 2016 zijn:

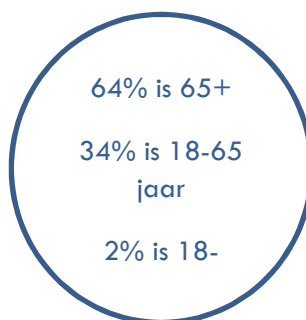
1. Overig (anders dan aankruismogelijkheden)
2. Huishoudelijke ondersteuning en Vervoer (Regiotaxi)
3. Hulpmiddelen (rolstoel, scootmobiel, etc.)
4. Dagbesteding
5. Zorgverzekeringswet (Persoonlijke Verzorging en Verpleging) en Individuele Begeleiding

De diversiteit van vragen is groot. Ook is opvallend dat er relatief veel vragen (12%) binnenkomen gerelateerd aan andere wetgeving (dan Wmo). Denk hierbij aan: Wet langdurige zorg (Wlz), Zorgverzekeringswet (Zvw) en Jeugdwet. Dit herkennen wij uit de praktijk. Zorgsituaties strekken zich vaak uit over meerdere wetgeving en Wmo-hulpmiddelen en medische zorg gaan vaak hand in hand. De kennis van de Dorpsteammedewerkers is breder geworden sinds de veranderingen in de zorg (Wlz, Zvw) en de transities (Wmo en Jeugdwet) in het sociale domein. Dit vereist en bevordert integraal werken. De samenwerking met bijvoorbeeld de huisartsen is daardoor veel intensiever geworden dan voorheen het geval was. De brede vangnetfunctie van het Dorpsteam verklaart waarschijnlijk ook waarom de vraagcategorie 'overig' zo groot is: de diversiteit aan meldingen is groot.

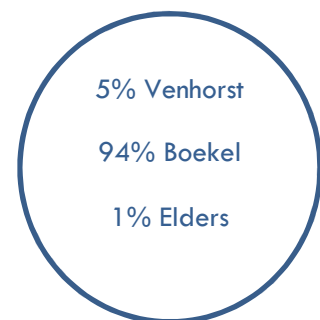
### Geslacht



### Leeftijd



### Woonplaats

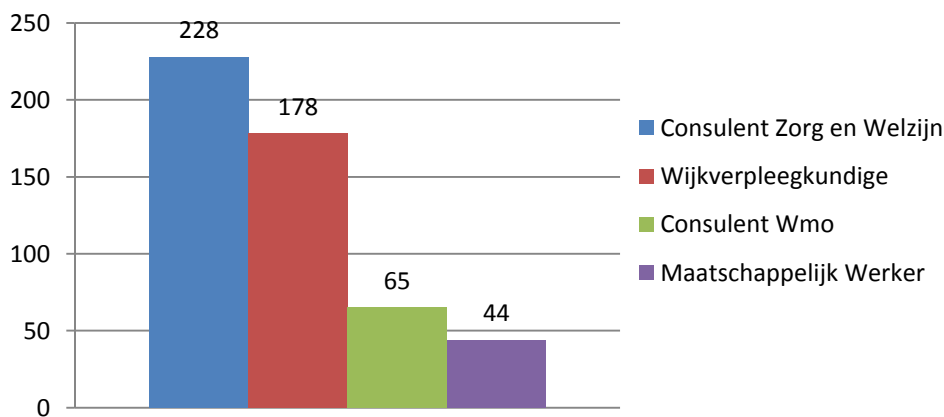


## Invoerder van de melding

Het Dorpsteam Boekel bestaat uit vier professionals met ieder een eigen expertise, maar gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor alle klantvragen in Boekel, Venhorst en Huize Padua.



## Behandelaar van de melding



Het aantal behandelde zaken per medewerker van het Dorpsteam ligt sterk uiteen. De meeste zaken zijn geregistreerd door de Consulent Zorg en Welzijn en de Wijkverpleegkundige. Dit klopt ook omdat zij de meeste Keukentafelgesprekken voeren, onderzoek doen en zich richten op oplossingen in de 0<sup>e</sup> en/of 1<sup>e</sup> lijn. Gaat een melding over in een 'aanvraag voor een maatwerkvoorziening Wmo', dan gaat de zaak na afronding van de zes weken onderzoekstermijn (of zoveel eerder als mogelijk) over naar de Consulent Wmo voor een beschikking maatwerkvoorziening Wmo. Zij registreert daarvoor niet in het frontoffice-systeem (WCare) maar in een backofficesysteem (TCare). Dit verklaart het lagere aantal dat door de Consulent Wmo is ingevoerd in WCare.

De Consulent Zorg en Welzijn is gericht op preventie en het inzetten van welzijnsoplossingen (eigen kracht, familie of vrijwilligers), verzorgt de mantelzorgondersteuning in Boekel, voert veel Keukentafelgesprekken en is participant in het Signaleringsnetwerk Eenzaamheid en voorzitter van de Werkgroep Informele Zorg in Boekel.

De Wijkverpleegkundig ziet daarentegen veel meer complexe gezondheidssituaties, zorgmijders, situaties met precare medische gezondheid en zet meer in op het 'in beeld houden van kwetsbare situaties' en het borgen van de integrale samenwerking met o.a. de huisartsen en ontschotting tussen wet- en regelgeving, zoals Wet Langdurige Zorg en Zorgverzekeringswet.

Tot slot wordt de Maatschappelijk Werker ingezet bij signalen van psychosociale problematiek, participeert zij in het Signaleringsnetwerk Boekel (overlast-platform) en heeft daarnaast nog de eigen caseload voor maatschappelijk werk. Deze caseload wordt niet door de gemeente geregistreerd maar door werkgever ONS Welzijn.

## De Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM)

De gemeenten in Brabant Noordoost-oost willen gaan werken met de Zelfredzaamheidsmatrix. De Zelfredzaamheidsmatrix brengt de mate van zelfredzaamheid van de cliënt in kaart en biedt hulp bij het maken en evalueren van een plan van aanpak. De Dorpsteammedewerker scoort de ZRM op drie momenten: bij de eerste melding, de voortgang en bij de afsluiting van een ondersteuningstraject. Door op meerdere momenten te scoren, tracht de gemeente meetbaar te maken welke resultaten de ondersteuning oplevert. Ook kan dit informatie opleveren die gebruikt kan worden bij het uitgeven van een herindicatie (verlenging van de ondersteuning).

Ook aan de overlegtafel met de ruim 200 Wmo-zorgaanbieders in de regio is afgesproken om resultaten te gaan meten met de Zelfredzaamheidsmatrix. Dit instrument is echter nog niet breed geïmplementeerd.

De ZRM is in 2016 in totaal 225 keer ingevuld. Wij hebben geen cijfers over het aantal eerste metingen en het aantal vervolgmetingen. De resultaten zijn per cliënt te zien, maar zijn nog niet geschikt om betrouwbare managementcijfers uit te halen. Dit vergt meer tijd en doorontwikkeling.

Domein Zelfredzaamheidsmatrix	Score 1	Score 2	Score 3	Score 4	Score 5	Formele hulp aanwezig	Informele hulp aanwezig
financiën	0	2	29	5	20	5	20
dagbesteding	1	41	8	3	3	3	2
huisvesting	1	4	14	8	29	4	6
huiselijke relaties	0	4	11	23	18	2	5
geestelijke gezondheid	0	16	6	20	14	6	5
lichamelijke gezondheid	1	8	10	31	6	7	8
verslaving	0	0	0	2	54	2	0
activiteiten dagelijks leven	8	10	25	6	7	11	12
sociaal netwerk	2	3	12	19	19	1	6
maatschappelijke participatie	1	13	25	14	3	1	8
justitie	0	0	2	1	52	1	0
	14	101	142	132	225	43	72

### Legenda:

- Score 1: Acute problematiek
- Score 2: Niet zelfredzaam
- Score 3: Beperkt zelfredzaam
- Score 4: Voldoende zelfredzaam
- Score 5: Volledig zelfredzaam

Enkele voorzichtige conclusies:

- Als er informele hulp aanwezig is voor de client is deze vooral gericht op ondersteuning binnen de domeinen 'financiën' en 'activiteiten in het dagelijks leven'.
- Formele hulp is het meest aanwezig binnen het domein 'activiteiten in het dagelijks leven'.
- Onder de cliënten waarbij de ZRM is afgenomen is op het domein 'activiteiten in het dagelijks leven' het meest gescoord op 'acute problematiek'.
- De meeste cliënten waarbij de ZRM is afgenomen zijn minder zelfredzaam op de domeinen 'dagbesteding', 'geestelijke gezondheid', 'maatschappelijke participatie' en 'activiteiten in het dagelijks leven'.
- 'Justitiële problemen' en 'verslaving' zien we daarentegen weinig in het Dorpsteam voorbij komen.

## Lokale Mantelzorgondersteuning

In 2016:

- ✓ Stonden 165 personen als mantelzorger geregistreerd. Deze hebben allemaal in 2016 een Boekelse Mantelzorgkadobon ontvangen ad € 40 als waardering voor de inzet voor hun naasten.
- ✓ Heeft het Dorpsteam twee workshops georganiseerd voor mantelzorgeducatie: één voor de medewerkers van het Basisteam Jeugd en Gezin, Dorpsteam en GGD. En één voor Samen werken, Samen doen: diverse Boekelse partners van Zorg en Welzijn. Doel was: mantelzorgers en het gezin/systeem bij zorgverleners onder de aandacht te brengen én houden.
- ✓ Op de landelijke Dag van de Mantelzorger hebben circa 60 mantelzorgers in Boekel deelgenomen aan de gezamenlijke Mantelzorglunch in Nia Domo. Doel was: ontmoeting, uitwisseling van ervaringen en waardering uitspreken voor de mantelzorgers door het gemeentebestuur.
- ✓ Het aantal bij het Dorpsteam bekende mantelzorgers neemt nog steeds toe.

In 2017 staat gepland:

- ✓ Een workshop voor mantelzorgers. In deze workshop, met als onderwerp 'Klein Geluk' is o.a. aandacht voor praktische handvatten en inspiratie ten behoeve van balans en ontspanning. De mantelzorgers krijgen allemaal het boek uitgereikt.
- ✓ De jaarlijkse mantelzorg- en vrijwilligers feestavond.
- ✓ Een persoonlijke uitreiking van de mantelzorgkadobon aan de geregistreerde mantelzorgers.
- ✓ Een lunch rondom de landelijke dag van de mantelzorger.



## Aanvragen Maatwerkvoorzieningen Wmo

Wanneer het Keukentafelgesprek heeft plaatsgevonden en uit onderzoek blijkt dat de cliënt in aanmerking komt voor een Maatwerkvoorziening Wmo, dan wordt de aanvraag gedaan door het Gespreksverslag te ondertekenen. In het Gespreksverslag staat een weergave van het gesprek en de wens om in aanmerking te komen voor een (tweedelijns) Maatwerkvoorziening Wmo. De melding bij het Dorpsteam gaat vanaf dat moment over naar de Consulent Wmo die de aanvraag beoordeelt op de door de Gemeenteraad vastgestelde kaders: de Verordening Wmo. Doelen en resultaten die de voorziening moet opleveren worden omschreven en de beschikking (het besluit) wordt opgesteld en verstuurd naar de cliënt.

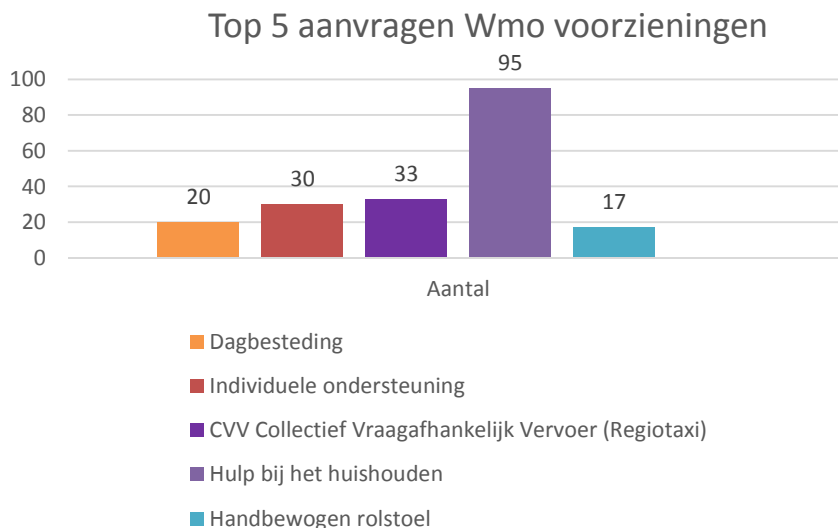
In 2016 zijn in totaal 234 aanvragen voor een 2<sup>e</sup> lijns Wmo-voorziening gedaan, dit kunnen ook herindicaties zijn. In 2015 zijn er 280 aanvragen gedaan. Deze afname van het aantal aanvragen wordt veroorzaakt doordat 2015 een transitiejaar was waarin nieuwe cliënten Dagbesteding en Individuele ondersteuning vanuit de AWBZ kwamen en opnieuw geïndiceerd moesten worden. 2016 was geen transitiejaar en daardoor relatief rustig wat betreft het aantal aanvragen Wmo. Maar door de verbreding van de vragen van de inwoners hebben we juist meer gedifferentieerdere meldingen (op veel verschillende terreinen) in het Dorpsteam gekregen.

<b>Aanvragen Wmo maatwerkvoorziening</b>	<b>Aantal</b>
Autoaanpassing	2
Bouwkundige aanpassing	2
Dagbesteding	20
Individuele ondersteuning	30
Dagbesteding toeslag rolstoel vervoer	2
CVV Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (Regiotaxi)	33
Driewiel fiets	3
Elektrische rolstoel	3
PGB vervoersvoorziening	1
Hulp bij het huishouden	95
Handbewogen rolstoel	17
Aanpassing handbewogen rolstoel	5
Kortdurend verblijf	2
Roerende woonvoorziening	9
Scootmobiel	9
Vervoersvoorziening volw alg	1
<b>Totaal</b>	<b>234</b>



Uit het cliënttevredenheidsonderzoek:

Wij hebben maar 'n paar maanden zorg gehad, was prima verzorgd. Nu kunnen we het weer met zijn tweetjes af, we helpen elkaar. Wij zijn 'n beetje mantelverzorgers voor elkaar, als we weer hulp nodig hebben dan bellen we weer.



In 2016 zijn 234 aanvragen gedaan voor een maatwerkvoorziening Wmo (toegang 2<sup>e</sup> lijns voorziening Wmo) door in totaal 209 unieke klanten. Als we het aantal aanvragen afzetten tegen het aantal meldingen dat geregistreerd is in 2016 in het Dorpsteam Boekel, dan blijkt dat 45% van de meldingen overgaat in de aanvraag voor een maatwerkvoorziening Wmo. Dit betekent dat in 55% van de gevallen de melding of vraag in het Dorpsteam is beantwoord, opgelost is met een welzijnsoplossing, of dat de oplossing is gevonden in de 0<sup>e</sup> of 1<sup>e</sup> lijns zorg of via andere wegen (Basisteam Jeugd en Gezin, zorgaanbieders, huisarts, Zvw/Wlz).

40% van de aanvragen is voor Hulp bij het Huishouden

De meeste aanvragen zijn gedaan voor Hulp bij het Huishouden: 95 aanvragen (40%). Hiervan betreft het 74 herindicaties en 20 nieuwe aanvragen. Van de 234 aanvragen zijn er 4 aanvragen afgewezen. Dit is minder dan 1%. Dit klopt met de werkwijze van 6 weken onderzoekstermijn en 2 weken beslistermijn zoals die in de Wet zijn bepaald. Het is niet de bedoeling

dat na die zes weken blijkt dat de cliënt toch niet in aanmerking komt. Dit heeft te maken met een juiste en tijdige voorlichting aan de cliënt. De cliënt is altijd vrij om, ook na een negatief advies van het Dorpsteam, alsnog een aanvraag in te dienen als men het niet eens is met de uitkomst van het onderzoek. Volgt hier dan een afwijzing op, dan heeft de cliënt de juridische mogelijkheid een bezwaar in te dienen en zo het besluit aan te vechten.

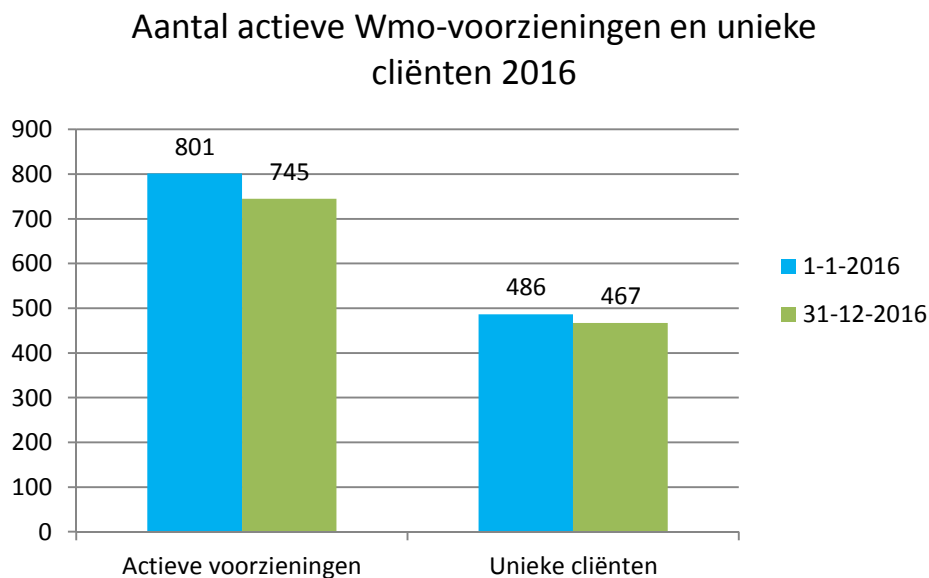
45% van de meldingen in het Dorpsteam gaat over in een aanvraag Wmo

Uit het cliënttevredenheidsonderzoek:

in kleine stapjes zie ik <sup>voortuitgang</sup> voortuitgang. Soms heeft het zijn ups en downs. Omdat het ~~probleem~~ <sup>probleem</sup> ~~gevoel~~ <sup>gevoel</sup> is ~~merkbaar~~ <sup>merkbaar</sup> dat lang ~~aan~~ <sup>aan</sup> ~~dat~~ <sup>dat</sup> het helpt.

## Aantal uitstaande voorzieningen en unieke cliënten

Op 1 januari 2016 waren er 486 unieke cliënten met een geldige beschikking voor een Maatwerkvoorziening Wmo waarvoor gezamenlijk 801 voorzieningen uitstonden. Aan het einde van het jaar, op 31 december 2016, waren er 467 unieke cliënten waarbij gezamenlijk 745 voorzieningen uitstonden. Dit wil zeggen dat er gedurende het jaar 2016 een lichte daling is opgetreden in zowel het aantal cliënten als het aantal uitstaande voorzieningen.



<b>Uitstaande maatwerkvoorzieningen Wmo</b>	<b>Totaal</b>
Aanpassing handbewogen rolstoel	10
Bouwkundige aanpassing	26
Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (Regiotaxi)	250
Dagbesteding	39
Dagbesteding toeslag rolstoel vervoer	6
Driewiel fiets	6
Elektrische rolstoel	14
Financiële tegemoetkoming	1
Gehandicaptenparkeerkaart	27
Handbewogen rolstoel	83
Handbike	1
Hulp bij het huishouden	149
Individuele ondersteuning	47
Jeugd dagbehandeling	6
Jeugdhulp ambulante	54
Kortdurend verblijf	2
Onderhoud rolstoel	4
Onderhoud vervoer	4
Onderhoud wonen	7
Roerende woonvoorziening	20
Rolstoelfiets	1
Scootmobiel	41
Tandem/site by site	1
Taxikosten	1
Vervoersvoorziening kind	1
<b>Eindtotaal</b>	<b>801</b>

Op 31 december 2016 was er in Boekel sprake van 801 actieve uitstaande voorzieningen Wmo. De top drie van meest uitstaande voorzieningen bestaat uit:

1. Collectief Vraagafhankelijk Vervoer: 250 (31%)
2. Huishoudelijke Verzorging: 149 (19%)
3. Handbewogen Rolstoel: 83 (10%)

Van de 801 uitstaande voorzieningen staan er 52 in Venhorst uit, bij 42 unieke inwoners (men kan meerdere voorzieningen gebruiken).

<b>Inwoners Venhorst</b>	<b>Leeftijdscategorie</b>			<b>Totaal</b>
	18 - 64	>=65	tot 18	
Voorzieningssoort				
Bouwkundige aanpassing		1		1
Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (Taxihopper)	2	10		12
Dagbesteding	1			1
Financiële tegemoetkoming	1			1
Gehandicaptenparkeerkaart	1	2		3
Handbewogen rolstoel	1	1		2
Hulp bij het huishouden		14		14
Individuele ondersteuning	6			6
Jeugdhulp ambulante			8	8
Onderhoud wonen		1		1
Scootmobiel		2		2
Vervoersvoorziening volw. algemeen		1		1
<b>Totaal</b>	<b>12</b>	<b>32</b>	<b>8</b>	<b>52</b>

## Bezwaren Wmo

In totaal zijn er vier bezwaarschriften ingediend in 2016. Deze zijn met mediationtrajecten opgelost en ook alle vier weer door de cliënt ingetrokken. Dit betekent dat de cliënt er niet voor heeft gekozen voor de Hoorcommissie te verschijnen, maar met het intrekken van het bezwaar heeft besloten de juridische procedure te beëindigen.

De resultaten van de mediationtrajecten zijn:

- 1 cliënt heeft een tijdelijke verlenging van een Maatwerkvoorziening Wmo toegekend gekregen om te wennen aan de veranderde wetgeving van de Jeugdwet naar de Wmo;
- bij 2 cliënten heeft een heroverweging plaatsgevonden vanuit de gemeente, zij hebben alsnog een toekenning gekregen;

- bij 1 cliënt beruste het bezwaarschrift op een miscommunicatie. Het besluit had geen gevolgen voor de cliënt, de cliënt en begeleider dachten in eerste instantie van wel.

In 2016 is de Hoorcommissie voor bezwaren in de Wmo niet in actie gekomen. Dit is het twee jaar op rij. Rechtzaken zijn op het terrein van de Wmo in Boekel nooit voorgekomen (sinds de invoering in 2007).

De werkwijze van medation hanteren we sinds twee jaar. Mediationtrajecten verbeteren de communicatie tussen inwoners en de lokale overheid. Deze werkwijze wordt gestimuleerd door de Nationale Ombudsman. Onze ervaring is dat miscommunicatie en ontevredenheid sneller, beter en juridisch eenvoudiger kunnen worden opgelost door mediationtrajecten dan via bezwaarprocedures. De Kwaliteitsmedewerker gaat in gesprek over het betreffende bezwaar, kijkt kritisch naar het doorlopen traject, de uitvoering en de communicatie en borgt verbeter- en leerpunten in de uitvoeringspraktijk van het Dorpsteam. De cliënten krijgen na in het mediationgesprek altijd de mogelijkheid de officiële juridische bezwarenprocedure te doorlopen. Bij de bezwaarprocedures die in 2016 hebben gespeeld, is daar door de betreffende cliënten niet voor gekozen.

Uit het cliënttevredenheidsonderzoek:

Het is best wel goed allemaal, alleen betalen we de kosten bijna helemaal, zeker voor de dagbesteding.

## Trends in 2016

De gemeente en het Dorpsteam hebben in 2016 de volgende ontwikkelingen waargenomen:

1. Signalen van zorgelijke situaties zijn meer dan voorheen afkomstig van lokale zorgpartners.
2. Het aantal zorgmijders lijkt toe te nemen of komen beter in beeld bij het Dorpsteam.
3. Het Dorpsteam wordt vaker gevraagd deel te nemen aan multidisciplinair overleg (MDO) in complexe zorgsituaties. Denk hierbij aan overleg waarbij naast het Dorpsteam ook huisartsen, zorgaanbieders, Basisteam Jeugd en Gezin, GGZ of andere experts betrokken zijn.
4. Er wordt meer planmatig gewerkt. Er is meer grip op aflopende indicaties, voortgang in klantplannen en stagnerende hulpverlening.
5. Het aantal situaties waarbij het niet op orde zijn van de financiële administratie onderdeel of medeoorzaak is van multicomplexe problematiek neemt toe.
6. In 2016 is de samenwerking met de praktijkondersteuners van de huisartsen (POH's ouderenzorg en GGZ) geïntensiveerd.
7. Er zijn in Boekel te weinig huisvestingsmogelijkheden voor 'wonen met ondersteuning' voor jongeren met een lichte beperking die uitstromen uit de Jeugdzorg.
8. Het aantal meldingen uit Huize Padua neemt toe als gevolg van nieuwe cliënten die overkomen omdat Coudewater in Den Bosch wordt afgebouwd.
9. Er zijn geen wachtlijsten bij zorgaanbieders Wmo.

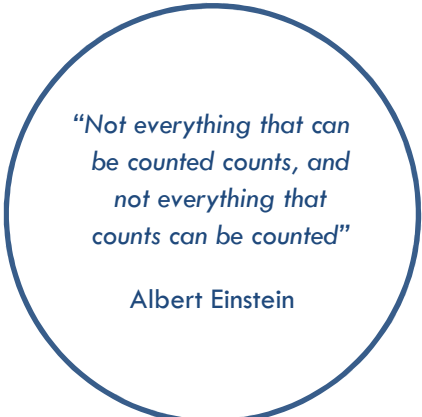
## Speerpunten Dorpsteam Boekel 2017

Het jaar 2017 kent een aantal speerpunten waar het Dorpsteam op in wil zetten:

1. In 2017 sluit de gemeente Boekel samen met 16 gemeenten voor Jeugdzorg en 9 gemeenten voor Wmo aan bij het Landelijke Gegevensknooppunt. Hierdoor wordt het mogelijk om beveiligd digitaal informatie uit te wisselen met de ruim 400 zorgaanbieders in de regio. Denk hierbij aan informatie zoals zorgbesluit, start zorg, zij-instroom in de Jeugdzorg (via huisartsen ed.), einde zorg, declaratieberichten en uiteindelijk facturen. Een zeer omvangrijke operatie die heel 2017 in beslag zal nemen, maar vanuit privacy en informatiebeveiligingsoogpunt een grote stap voorwaarts betekent. Het Rijk wil deze aansluiting mogelijk in de toekomst verplicht stellen voor alle gemeenten. Los daarvan is het een nadrukkelijk verzoek van (landelijke en bovenregionale) zorgaanbieders om op dezelfde wijze informatie uit te wisselen en niet per gemeente verschillend. Deze operatie vraagt aandacht en capaciteit van het Dorpsteam in 2017.
2. In 2017 gaan alle Jeugdzorg-klanten ingevoerd worden in TCare, zodat de gemeente beschikt over lokale managementinformatie over de Jeugdzorg. We kunnen daardoor jeugdigen beter volgen en er voor zorgdragen dat de overgang van Jeugdzorg (als ze 18 jaar worden) naar Wmo soepel verloopt.
3. In 2017 gaan we onderzoeken of en hoe we de Wijkverpleegkundige kunnen behouden voor het Dorpsteam Boekel. Het Rijk heeft aangekondigd de financiering voor de Wijkverpleegkundige vanuit de Zorgverzekeringswet te beëindigen. Dit zou een aderlating zijn voor de capaciteit, deskundigheid en het integraal werken in het Dorpsteam. Ook de samenwerking met de huisartsen komt daardoor onder druk te staan.
4. Communicatie is een speerpunt in 2017. Wil het Dorpsteam signalen blijven opvangen en het vangnet blijven voor kwetsbare inwoners, dan zal de bekendheid bij de inwoners op peil moeten blijven. Meer en beter communiceren is dan ook een belangrijk aandachtspunt.
5. We willen nog meer informatie genereren over welke oplossingen er door cliënt en Dorpsteam in worden gezet als cliënten niet doorstromen naar een maatwerkvoorziening. Ook willen we de vraagcategorieën nog beter uitsplitsen, denk hierbij aan bijvoorbeeld Huiselijk Geweld, woningvervuiling, zorgmijders. Hierop willen we het frontoffice klantvolgsysteem WCare aanpassen. Tot slot willen we meer en betrouwbaardere informatie halen uit het gebruik van de Zelfredzaamheidsmatrix.
6. In plaats van één keer per jaar een accountantscontrole uit te voeren, gaan we voortaan elk kwartaal de volledigheid van dossiers en de rechtmatigheid intern controleren.

### Tot slot

Niet al het werk in het Dorpsteam is meetbaar te maken. Wij hopen door deze combinatie van cijfers met toelichting en trends/ontwikkelingen een betrouwbaar beeld te schetsen van de werkelijkheid.



*“Not everything that can be counted counts, and not everything that counts can be counted”*

Albert Einstein