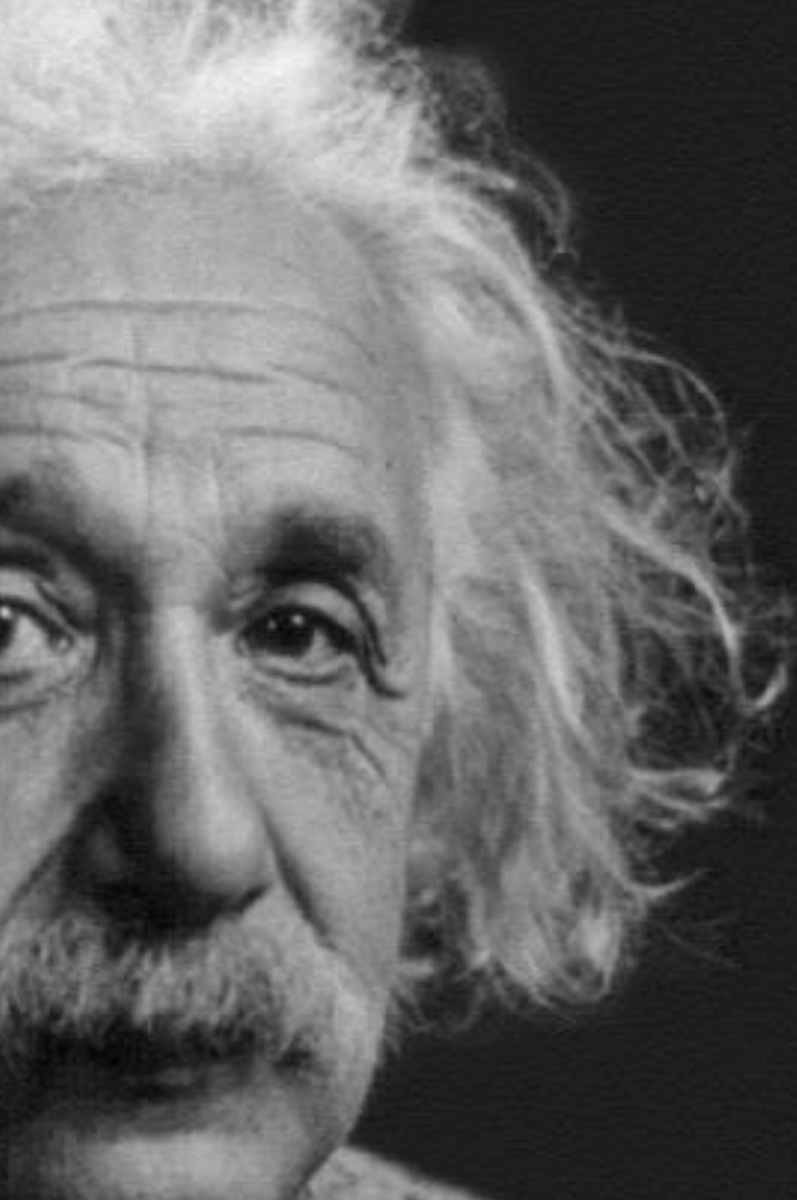




**Conferentie Bewogen en bevlogen!**

# Wachtlijstvrij werken in ambulante jeugdhulp






Als je DOET  
wat je DEED  
dan KRIJG je  
wat je KREEG

# WAT KUNNEN ZORGAANBIEDERS ZELF DOEN AAN HUN FINACIËLE PROBLEMEN?

- ARTIKEL IN FD 14-09-2023

A stethoscope is shown on a green background with several Euro symbols (€) scattered around it. The stethoscope is black and silver, and the Euro symbols are white with a black outline.

Maastrichtse hoogleraar gezondheidseconomie Wim Groot. 'Mijn stelling is slecht bestuur is in de hele zorg een belangrijke oorzaak.'

De verklaring? 'Kwaliteit van het management', zegt Aresvik, die zijn analyse gebruikt als gespreksstof met mogelijke klanten. 'Rendement is een reflectie van de organisatie.' De consultant noemt de bestuurder van een goed presterende instelling, die hem vertelde dat hij bij elk besluit scherp op de kosten let, en ook achteraf bijhoudt wat de financiële implicaties zijn. 'Dat is een kwestie van cultuur', zegt Aresvik. 'Ik hoor ook weleens: "Aan kostenmanagement doen we eigenlijk niet".'



# Dit uur...

- Iets over Curess
- Onze bedrijfsvoering
- Plannen en sturen
- In gesprek

# Even voorstellen

- Jan Smid van de Gemeente den Haag
- Robin Broekman van Architechs
- Floor van der Sterren van Curess
- Tom van den Heuvel van Curess

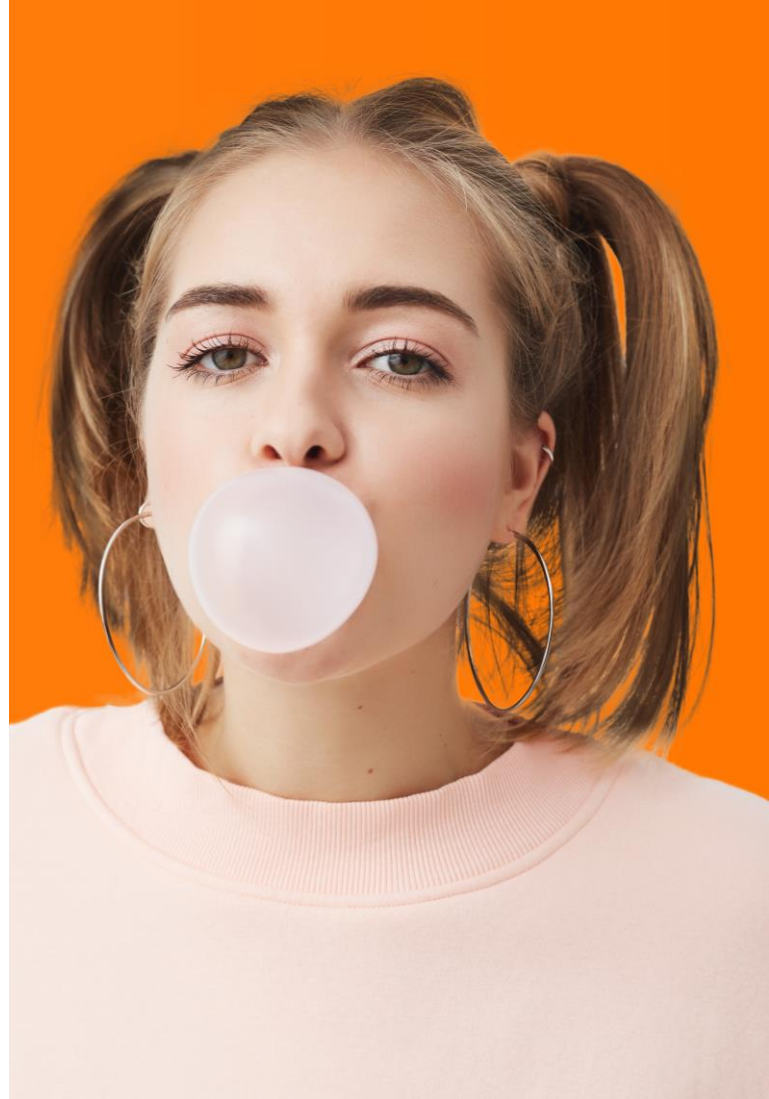
## MISSIE

Wij willen naast gezinnen staan om met elkaar beter te leren samen leven.

## VISIE

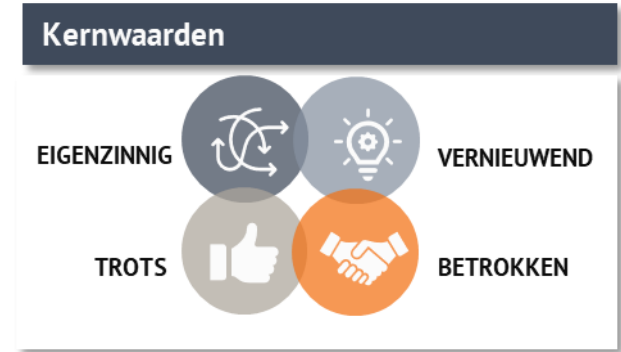
Vanuit verbinding en relatie naar resultaat!

Soms is opgroeien of opvoeden moeilijk. Soms is er iemand nodig die daarbij naast je staat. Wij zijn er om naast kinderen en ouders te staan als het moeilijk is. Wij maken verbinding met kinderen en hun ouders om vanuit een goede relatie te werken aan een beter evenwicht binnen het gezin. Ons doel is dat gezinnen daarna zonder ons verder kunnen.



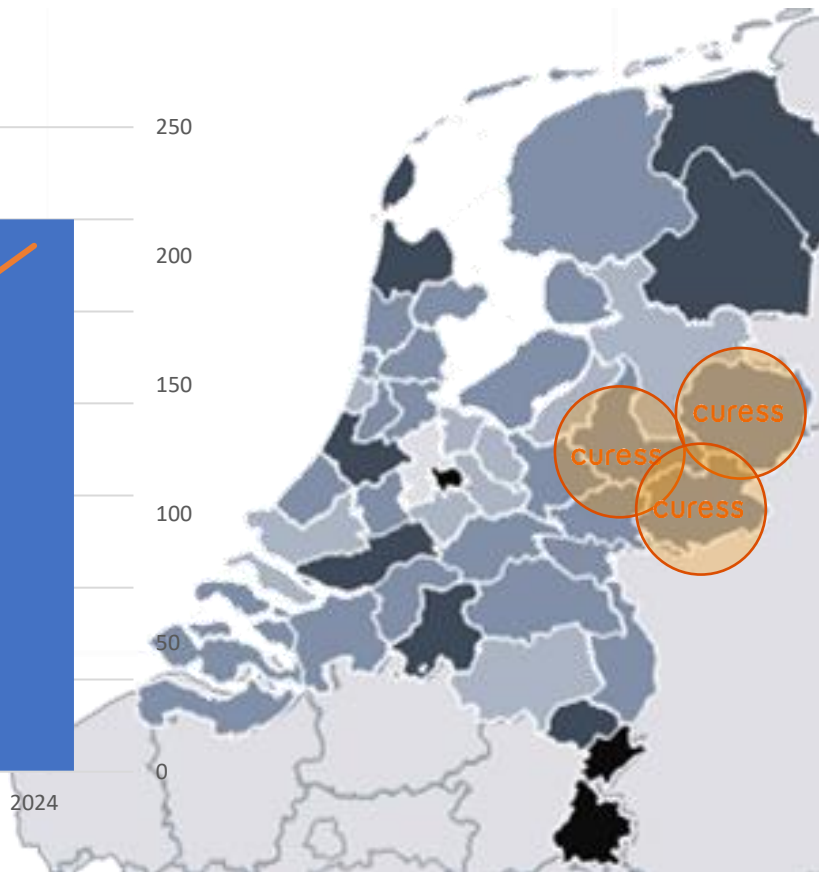
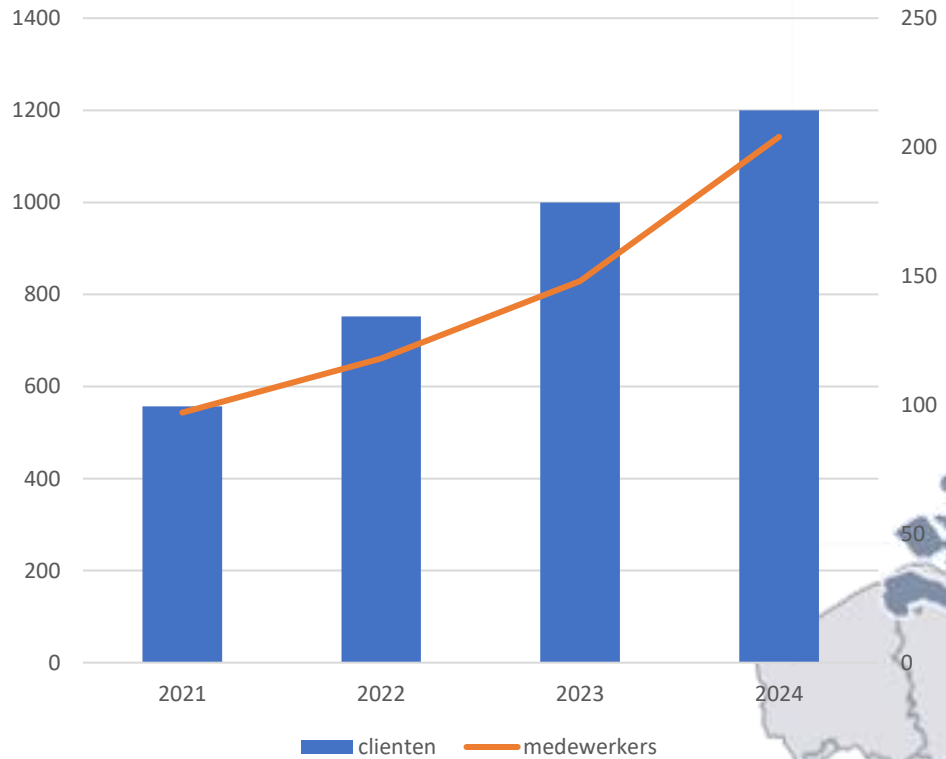
# Kernwaarden

“Naast elkaar, met elkaar”. Onze belofte uit zich in een viertal kernwaarden. Deze kernwaarden herken je als je te maken hebt met Cuess.



- **Eigenzinnig**
  - *We doen het op onze manier. Anders dan anderen, maar altijd naast en met elkaar. Om te laten zien dat het wel kan!*
- **Betrokken**
  - *We verbinden ons aan en met elkaar. We nemen verantwoordelijkheid en hebben aandacht voor elkaar. Dit geldt voor cliënten, voor collega's, verwijzers en voor onze maatschappelijke opdracht.*
- **Vernieuwend**
  - *We zijn vernieuwend in de jeugdzorg. Omdat het beter kan en moet. Op inhoud, op dienstverlening en op betrokkenheid.*
- **Trots**
  - *We zijn trots op onze manier van werken, op onze collega's, op wat we bereiken en op Cuess.*

# Impact Curess





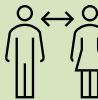
# Systemisch hulpverleners



Gebrek aan veiligheid in het gezin



Dreiging van een uithuisplaatsing



Onvoldoende interactie tussen gezinsleden



Gescheiden of scheidende ouders



Onveilige opvoedingssituatie



Krijg zicht op de toekomst

## Oplossingen aangeboden door Curess

1

### Ambulante spoedhulp (ASH)

- ✓ Aanbieder van ASH in de regio's Twente, Midden IJssel/Oost Veluwe, Noord Veluwe en de Achterhoek
- ✓ In crisissituaties wordt er gestreefd naar een maatwerkoplossing om de veiligheid te garanderen

2

### Intensieve System Begeleiding (ISB)

- ✓ Intensief traject waarbij meerdere ambulante hulpverleners thuis komen bij de cliënt
- ✓ Op maat afgestemde hulpverlening met als doel dat gezinsleden blijven functioneren in de huidige leefomgeving.

3

### Reguliere ambulante hulpverlening

- ✓ Werken aan betere communicatie en interactie tussen de verschillende gezinsleden
- ✓ Tijdens de hulpverlening is er oog voor het kind maar ook voor de andere gezinsleden

4

### Gezamenlijk ouderschap

- ✓ In diverse fasen worden er gesprekken gevoerd met ouders en hun kind(eren)
- ✓ Er wordt door de hulpverlener gewerkt in een zorgplan en afspraken worden vastgelegd in een ouderschapsplan

5

### Beoordeling "Goed genoeg ouderschap"

- ✓ In kaart brengen van de situatie in het gezin en beoordelen of deze goed genoeg is
- ✓ De ambulante hulpverlener voert gesprekken met gezinsleden en andere betrokkenen (netwerk, scholen, hulpverlening)

6

### Perspectiefonderzoek

- ✓ Onderzoek naar de mogelijkheden om het kind of de kinderen terug te plaatsen naar huis
- ✓ Verandering van de thuissituatie, actief betrekken van netwerk en het meermaals invullen van 'de beoordelingsboog'

## Voordelen voor het gezin



Verkorte trajecten en vermindering van opnames en crisisplaatsingen



Ouders en kinderen leren om samen te leven en te blijven wonen



Kwalitatief betere manier van samen leven



Veilig contact tussen kind en beide ouders en genoeg kennis om in overleg te blijven



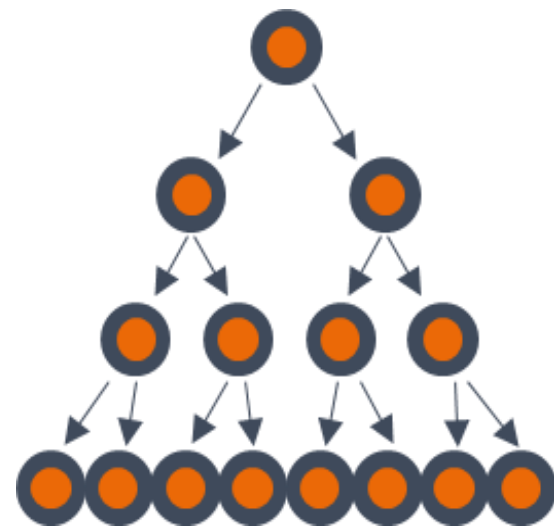
Overzicht van waar het gezin naar toe wil en wat daarvoor moet gebeuren



Terugplaatsen kind naar de thuissituatie.

# Werkwijze

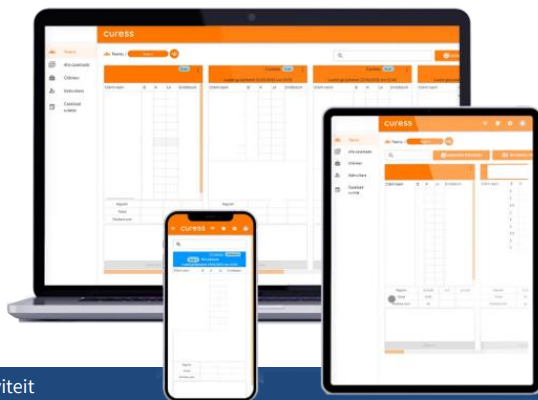
- Geen wachtlijsten
- Kwaliteit van zorg, groei en ontwikkeling centraal
- Aanmeldingen bepalen groei
- Werken in kleine teams van max 20 hulpverleners
- Dienstbaar en ondersteunend management
- HR staat centraal
  - Individuele aandacht voor medewerkers
  - Marktconform salaris
  - Secundaire arbeidsvoorwaarden → Leaseauto's
  - Veiligheid voor medewerkers



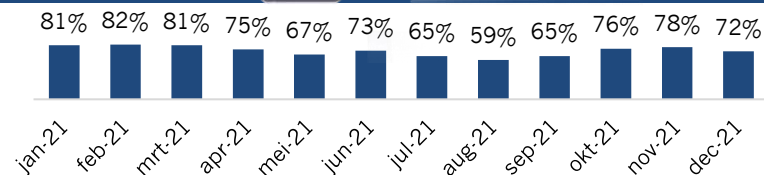
# Hoge mate van integratie van ICT oplossingen bevordert de efficiëntie

## Onze backoffice systemen

### Curess Caseloadapp



Productiviteit



#### (Administratieve) taken



- Totaaloplossing waar alle (administratieve) taken afgehandeld worden
- Het gehele bedrijfsproces van planning, registratie tot en met facturatie wordt uitgevoerd in Nedap ONS

#### Kwaliteitsmanagement



- Kwaliteitsmanagementsysteem waarin alle relevante informatie wordt verzameld
- Hierin staat onder andere het handboek van Curess en worden processen beschreven

#### Verwerking van administratie

##### Scan- en herkensoftware



Verwerking van alle verkoopfacturen

##### Boekhoudpakket



Inkoopfacturen worden automatisch doorgeboekt

##### Salarissoftware



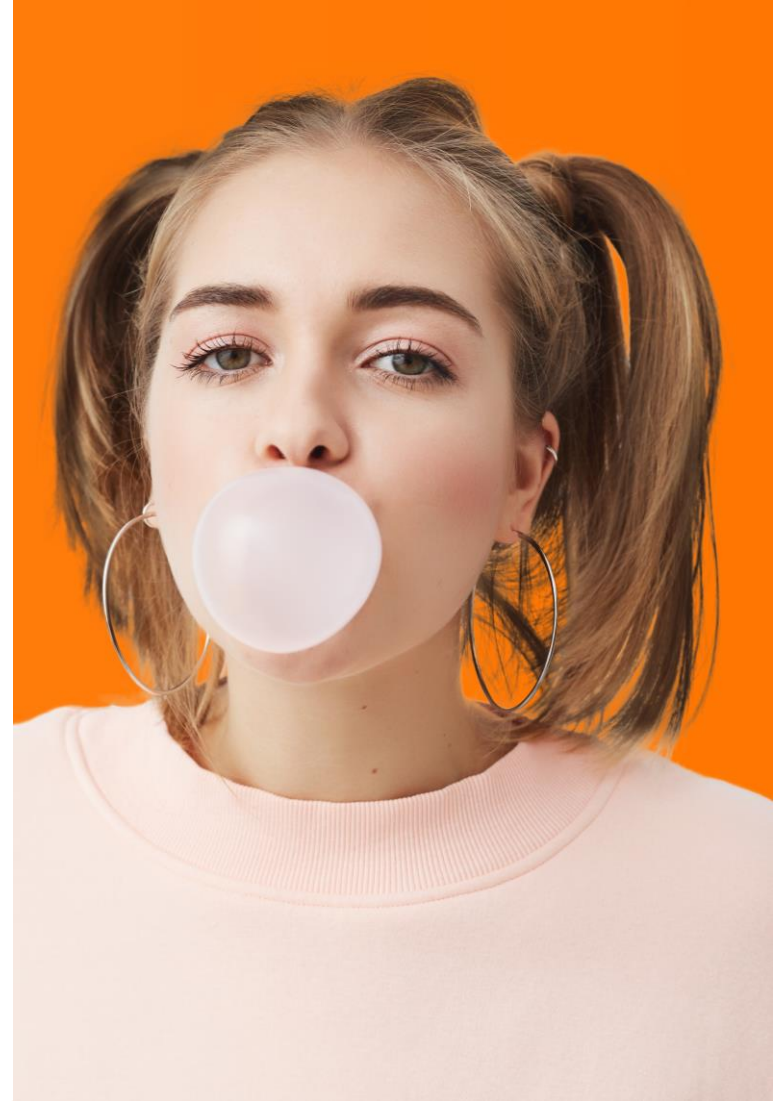
Personeelsadministratie

Loonjournaalposten worden geëxporteerd

Management informatie is 24/7 en real-time beschikbaar op verschillende niveaus en maakt de sturing op KPI's direct mogelijk

## ONZE VISIE OP BEDRIJFSVOERING

- +/- 70% VAN DE KOSTEN PERSONEEL
- EFFECTIEVE INZET VAN PERSONEEL IS ESSENTIEEL
- ONNODIGE ADMINISTRATIE UIT HET PROCES AUTOMATISEREN
- METEN
  - KWALITEIT VAN ZORG
  - CLIENTTEVREDENHEID
  - MEDEWERKERSBETROKKENHEID



# Hoe we plannen...

**curess**

Teams  
Alle caseloads  
Cliënten  
Gebruikers  
Caseload ruimte

**Amber** Even  
Team 7 Woonplaats: Hengelo  
Laatst geüpdated: 18/09/2023 om 16:40

Regio	Cliënt naam	IZ	K	LA	Einddatum
TW	Sier	3.5			28-02-2024
TW	Sherilyn	4			31-03-2024
	Dea	0.5			29-02-2024
TW	Delan	1.5			22-01-2024
TW	Kayran	1.25			01-11-2025
TW	Nienke	1.5			27-02-2024
TW	Jimmy	3			31-10-2023
TW	Joost	8			05-02-2024
TW	Maeve	8			31-12-2023
TW	Richard	3			14-10-2023

Regulier	IZ: 34.25	K: 0	LA: 0
Totaal	34.25		
Planbare uren	32		

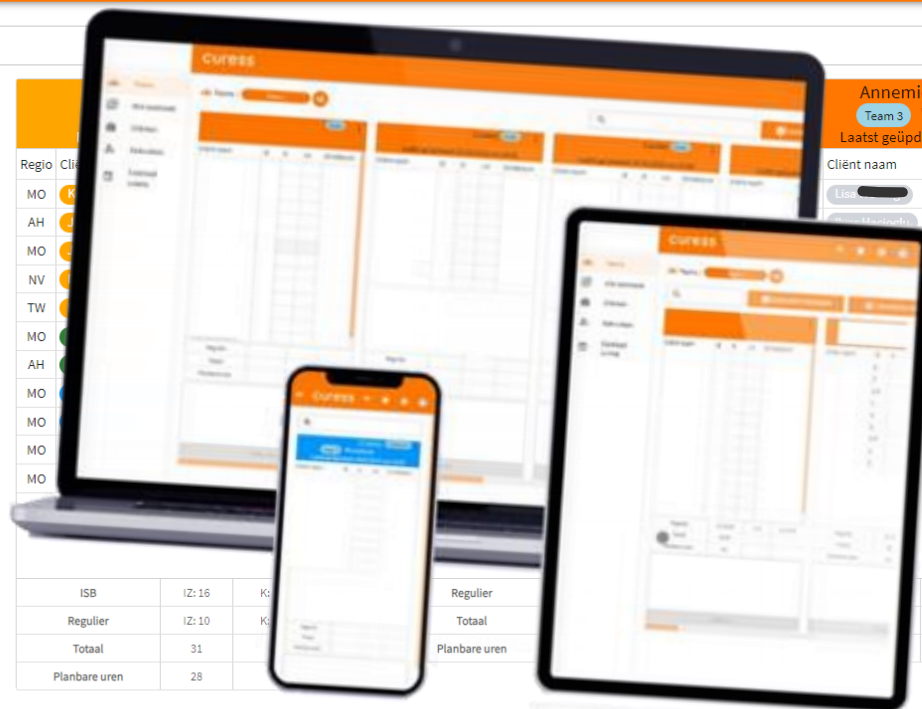
**Amber** Onbekend  
Team 7 Woonplaats: Hengelo  
Laatst geüpdated: -

Geen resultaten gevonden...

**Annemiek** Team 3 Woonplaats: Hengelo  
Laatst geüpdated: -




















Regulier	IZ: 16	K: 0	LA: 0
Totaal	16		
Planbare uren	16		

Regulier	IZ: 10	K: 0	LA: 0
Totaal	31		
Planbare uren	28		



## HOE ZIJN WE BIJ DE CASELOAD APP GEKOMEN

- EEN APPLICATIE VOOR DE PUZZEL TUSSEN CASUS EN HULPVERLENER(S)
- MENSEN STAAN CENTRAAL
- HET AUTMOMATISEREN VAN FLEXIBILITEIT

Naam	Weekend	Regio	Team	Open caseload ruimte	Bijzonderheden	Planner opmerking
 	Oneven	twente	Team 8	Vandaag 16.00 uur	-	✓ 
 	Even	achterhoek	Team 6	Vandaag 10.00 uur	-	✓ 
 	Even	twente	Team 3	Vandaag 9.25 uur	-	✓ 
 	Even	twente	Team 1	Vandaag 8.00 uur	-	✓ 
 	Even	achterhoek	Team 6	Vandaag 5.00 uur	-	✓ 
 	Even	mij-ov	Team 4	Vandaag 4.00 uur	✓ 03-10-2023: 	✓ 

Gearchiveerd Soort client

ASH  BOR  GO  ISB  PO  REG

Aanmeldlijst uren

Alles	ASH	BOR	GO	ISB	PO	REG
442	277	48	44	2	7	64

On hold Regio

ACHTERHOEK  MIJ/OV  NOORD VELLUWE  TWENTE

TOEVOEGEN

Prio	Regio	Achterhoek	Naam	Weekend	Hulpvraag	Info Aanmelding	ADatum	
	BOR		Jan Jansen Doordrecht 27-09-2023	nee 15	Geen hulpvraag	Geen info	27-09-2023 Verwijzer Berend	BEWERK
HV Naam			Toegewezen uren	Start datum	Voor het laatst bijgewerkt		Voor het laatst door	+
Frederiek Speksnijder			2	02-10-2023	02-10-2023 16:06		ProfitFlow	
	Twente	ASH	Anne Elsevier deventer 02-08-2023	even 2	Geen hulpvraag	Geen info	04-09-2023 Verwijzer Joshua	BEWERK
	Achterhoek	ASH	Petra Itra deventer 23-08-1998	even 2	Geen hulpvraag	Geen info	06-09-2023 Verwijzer Toppe Meerwater	
	Twente	PO	Jos Binnendoor Hindeloopen 24-08-2023	nee 5	Geen hulpvraag	Geen info	24-08-2023 Verwijzer Gemeente Waalwijk	BEWERK
	Achterhoek	PO	Patrick Willemsen Deventer 12-09-2006	nee 0	Geen hulpvraag	Geen info	10-09-2023 Verwijzer Johannes Abelaarte	BEWERK
	Twente	GO	Manuel Alvarez Bollullas del Condado 26-09-2023	oneven 0	Geen hulpvraag	Geen info	08-09-2023 Verwijzer Jos	BEWERK
Prio	Regio	Achterhoek	Naam	Weekend	Hulpvraag	Info Aanmelding	ADatum	
			Pieter Veldman	oneven			14-09-2023	

Zet 'On hold'  
Open in ONS Platform  
Verplaats naar het archief

Regio	Clïënt naam	IZ	K	LA	Einddatum
MO	Test Clïënt 4	0		6	10-10-2023
	Test Clïënt 6	3			26-09-2024
NV	Test Clïënt 2	0	3		-
TW	Test Clïënt 5	1			15-03-2024
AH	Test Clïënt 3	5			18-06-2024
MO	Test Clïënt 11	2			13-12-2023
MO	Test Clïënt 8	7			02-03-2024

Regulier	IZ: 24	K: 3	LA: 0
Totaal	27		
Planbare uren	30		

Krachtige hulpverlener;  
 Kennis ASS;  
 Vervolghulp crisis;  
 GO-geschoold



# Ervaringen ambulant hulpverlener

- (Hoe) heeft het je werk veranderd?
- Positieve punten
- Punt van kritiek?

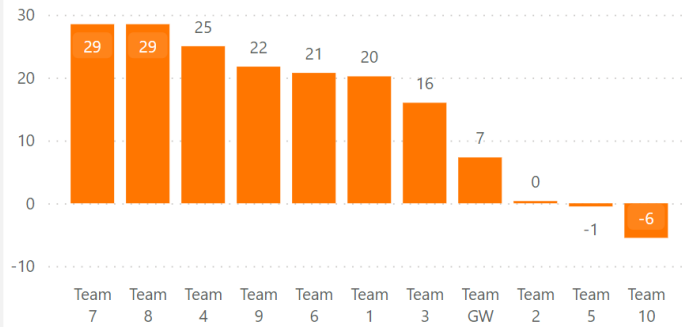
# Ideeën voor doorontwikkeling

- Matching kwaliteiten medewerkers met hulpvraag van de cliënt.
- Efficiënter plannen op basis van reisafstand.
- Suggesties?

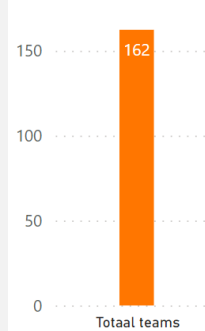
# Capaciteitsmanagement



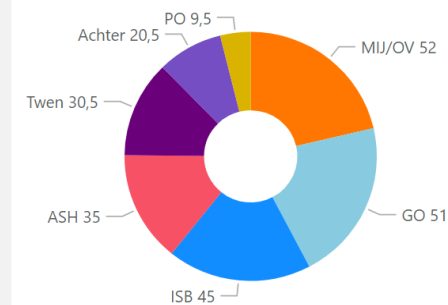
### Saldo per team



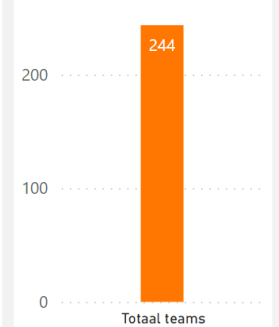
### Totaalsaldo



### Verdeling wachtlijsturen

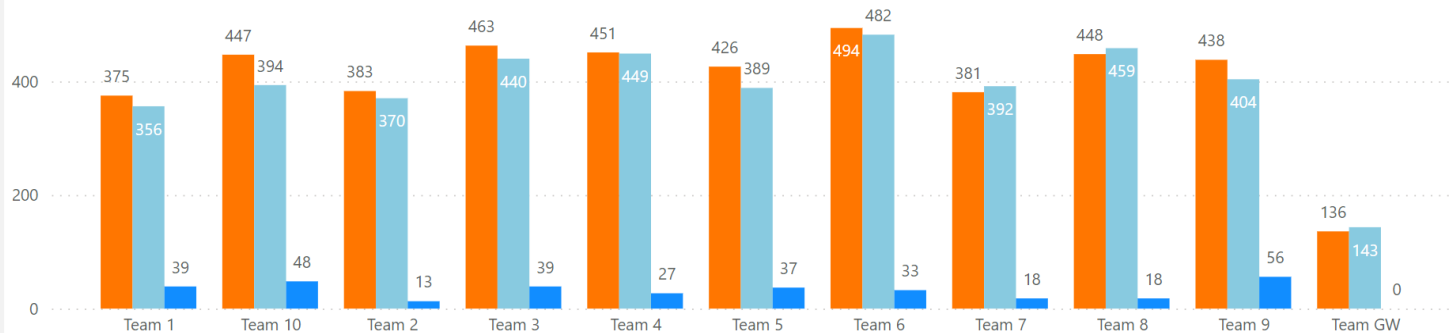


### Wachtlijsturen

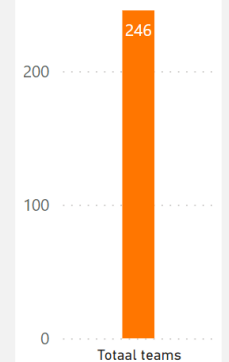


### Caseload

● Planbaar ● In zorg ● Komt er aan



### Werkruimte

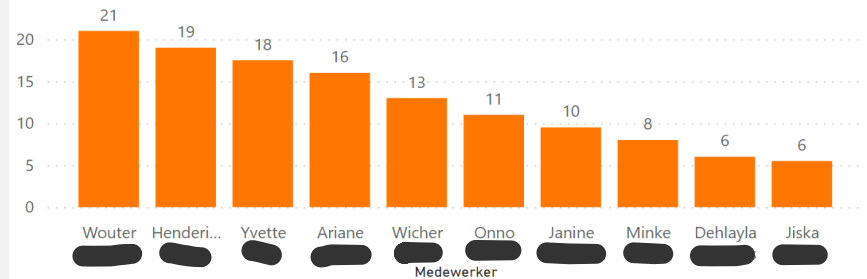


# Op detailniveau

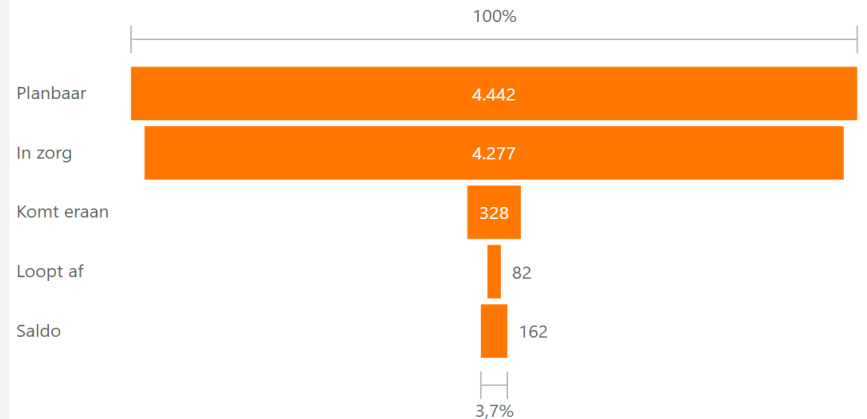


Team	Planbaar	In zorg	Komt eraan	Loopt af	Saldo
Team 1	375	356	39	15	20
Team 10	447	394	48	13	-6
Team 2	383	370	13	2	0
Team 3	463	440	39	1	16
Team 4	451	449	27	8	25
Team 5	426	389	37	18	-1
Anouk	28	28	0	0	0
Bas	36	30	0	10	-6
Corien	28	26	0	0	-2
Dennis	36	18	19	4	1
Eline	32	28	0	0	-4
Hilde	32	30	4	4	2
Jeroen	36	41	0	0	5
Jitske	36	24	0	0	-12
Lars	36	38	0	0	2
Manon	14	14	0	0	0
Marleen	28	29	0	0	1
Monique	24	24	5	0	5
Myrna	0	0	0	0	0
Peter	32	37	0	0	5
Rob	28	22	9	0	3
Team 6	494	482	33	6	21
Team 7	381	392	18	0	29
Team 8	448	459	18	5	29
Team 9	438	404	56	16	22
Team GW	136	143	0	0	7
<b>Totaal</b>	<b>4.442</b>	<b>4.277</b>	<b>328</b>	<b>82</b>	<b>162</b>

Top 10 saldo



Totaaltelling



# Productiviteitscockpit

Jaar

Maand

MT

Team

Medewerker

2023

2022

2021

2020

2019

Meerdere selecties

Alle

Alle

Alle

Filters verwijderen



Begroting

75,51%

Realisatie

73,84%

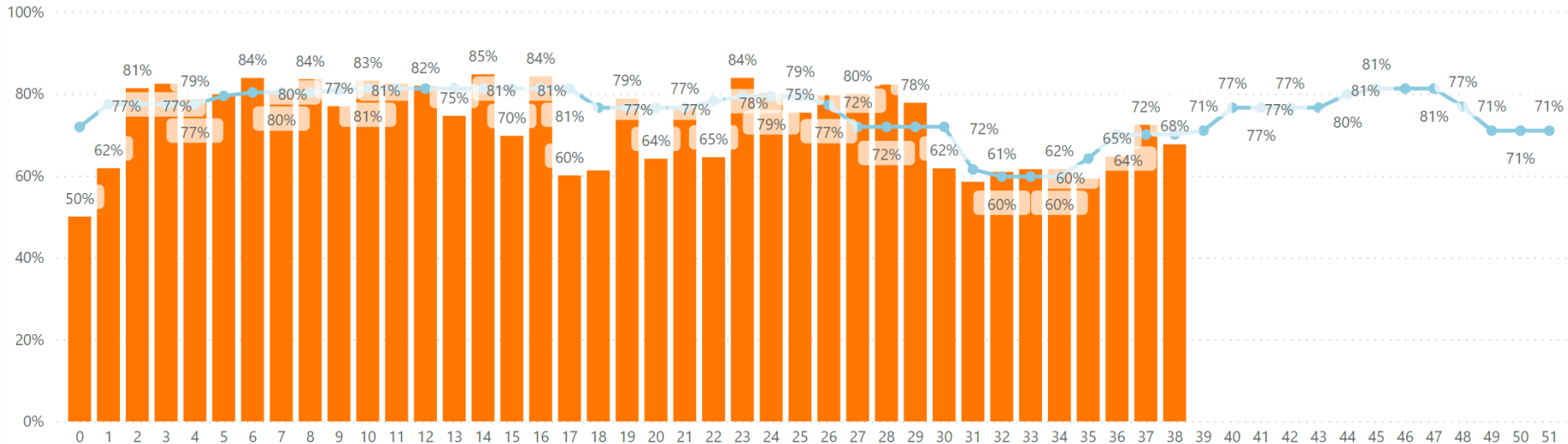
Selectie

Per week

Per maand

Productiviteit

● Productiviteit ● Prognose %



# Analyse cockpit

Jaar

Maand

Weeknummer

MT

Medewerker

2023

2022

2021

2020

2019

Meerdere selecties

37

Alle

Alle



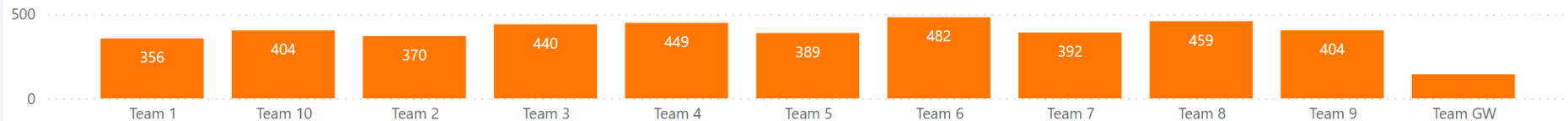
ActiviteitType	Team GW	Team 1	Team 2	Team 3	Team 4	Team 5	Team 6	Team 7	Team 8	Team 9	Team 10	Totaal
☐ <b>Clëntencontact</b>	93,42	412,10	297,34	389,17	318,93	358,92	402,17	430,50	519,48	344,01	343,27	3.909,31
☐ <b>Curess tijd</b>	69,00	36,17	190,78	133,50	226,50	191,92	97,50	64,50	59,50	208,08	213,25	1.490,70
Functioneringsgesprekken						1,00						1,00
Gedragswetenschapper tijd	5,00											5,00
Kantoortijd		17,25	1,00	9,00	13,75	18,67	15,00	0,50		37,08		112,25
OR tijd			1,50		1,50						2,00	5,00
Scholing	4,00	0,50					1,50				8,00	14,00
Stagebegeleiding		2,50	1,00	1,00	1,00		1,00	0,50	1,00	2,50	1,50	12,00
Teamcoördinator uren		11,92	26,00	1,50	17,25	15,00	4,00	3,50	11,25	12,75	6,00	109,17
Vakantie	60,00	4,00	108,37	122,00	110,50	68,00	68,00	28,00		88,00	159,75	816,62
Werkbegeleiding team					7,50	2,00			11,25	22,50		43,25
Ziekte			52,92		7,00	51,25	8,00	16,00	36,00	45,25	36,00	252,42
Zwangerschapsverlof					68,00	36,00		16,00				120,00
<b>Totaal</b>	<b>162,42</b>	<b>448,27</b>	<b>488,13</b>	<b>522,67</b>	<b>545,43</b>	<b>550,84</b>	<b>499,67</b>	<b>495,00</b>	<b>578,98</b>	<b>552,10</b>	<b>556,52</b>	<b>5.400,01</b>

Selectie

In %

In uren

Planbare uren per team per week



# Vragen?

Tom van den Heuvel  
T 06 122 787 48  
[t.vdheuvel@cuess.nl](mailto:t.vdheuvel@cuess.nl)