

Gemeente Hellendoorn & Qlik Sense® Casestudy

EEN PRODUCT VAN VICTA BI

VICTA
BUSINESS INTELLIGENCE

QlikQ®

Victa B.V. | Demmersweg 10 | 7556 BN Hengelo (Ov.)

KvK: 08225460 | BTW-nummer: NL822372381B01

www.victa.nl | info@victa.nl | 074-2915208

happiness

accounts

sales

capacity

productivity



Solution Overview

Instantie: Gemeente Hellendoorn

Branche: Overheid

Functie: IT, Operatie & Finance

Regio: Overijssel, Nederland

Uitdaging: Het krijgen van inzicht in, en grip op, de kosten van het sociaal domein (jeugdzorg, Wmo en meer).

Oplossing: De gemeente Hellendoorn heeft Qlik Sense uitgerold voor visuele- ad-hoc rapportages over indicaties, budgetten, voorziene kosten en gefactureerde kosten.

Voordelen:

- Direct inzicht in de indicatie stellingen.
- Direct inzicht in te verwachten kosten en gefactureerde kosten.
- Minder fouten en fraude omdat afwijkingen sneller worden gedetecteerd.
- Betere dienstverlening omdat er volgens dezelfde (richt)lijnengewerkt wordt.

Partner: Victa Business Intelligence, www.victa.nl

Gemeente Hellendoorn krijgt grip op kosten sociaal domein met Qlik Sense®

– Ronald Slender, Projectmanager, Gemeente Hellendoorn

“Met name binnen het sociaal domein, verantwoordelijk voor 40% van de gemeentebegroting, is het belangrijk dat gemeenten inzicht en grip krijgen op de kosten.

Zodat ze snel trends kunnen ontdekken om daarop te reageren. Met Qlik Sense is dit op betaalbare wijze, in zeer korte termijn, te realiseren.”





“De software van Qlik goed in staat om snel data uit verschillende bronnen te combineren en is zeer gebruikersvriendelijk.

We wilden sneller inzichtelijke data leveren waar mensen zelf mee aan de slag konden en waar iedereen op vertrouwde.”

– Ronald Slender, Projectmanager / Informatiearchitect, Gemeente Hellendoorn

De gemeente Hellendoorn

De gemeente Hellendoorn is een gemeente in de provincie Overijssel en ligt bij de grens van Salland en Twente, vlakbij Almelo. De gemeente telde op 1 januari 2019 35.808 inwoners. Net als andere gemeenten in Nederland heeft deze gemeente er de laatste jaren een steeds uitgebreider pakket aan verantwoordelijkheden bijgekregen, zoals de decentralisaties van het Rijk naar de gemeenten van de Wmo en Jeugdwet, waar forse geldstromen mee zijn gemoeid.

Ook heeft de gemeente te maken met steeds hogere verwachtingen van burgers, politiek en maatschappelijke partners. Dit maakt dat deze gemeente op een nieuwe, innovatieve manier moest gaan kijken naar hun organisatie. Data speelt hier een belangrijke rol bij.

Een nieuwe visie op managementinformatie

Ronald Slender, projectmanager bij de Gemeente Hellendoorn, zegt hierover: “Wie gebruikt maakt van de aanwezige data krijgt nieuwe en betere inzichten en neemt slimmere beslissingen. Met

die missie ben ik in 2018 aan de slag gegaan bij deze gemeente, nadat ik me jarenlang bezig heb gehouden met analyses en rapportages bij het Deventer Ziekenhuis en de Gemeente Almelo. Eén van mijn opdrachten betrof het ontwikkelen van een nieuwe visie op management-informatie



waarbij als doel werd gesteld om te komen tot een efficiëntere organisatie en een keuze te maken voor toekomstbestendige tooling.

Falen was geen optie

Deze opdracht kreeg begin 2019 een hoge urgentie. Ronald Slender: “Het sociaal domein, waar de Wmo en de Jeugdwet onder vallen, had te kampen met grote tekorten. De regelingen in dit domein bleken zo ingewikkeld te zijn dat de gemeente geen grip had op de kostenontwikkeling en de werkelijke kosten. Zo heb je te maken met indicatiestellingen, waarvan je niet precies weet hoeveel hulp er uiteindelijk wordt ingezet, en mogen zorgaanbieders nog tot vijf jaar oude nota's indienen. Toen de tekorten begin 2019 nog groter bleken te zijn dan in eerste instantie was gecommuniceerd werd mijn eerste business analytics-project voor de gemeente Hellendoorn gelijk een project wat midden in de schijnwerpers stond. Falen was geen optie.”

POC met Qlik Sense

Allereerst werd gekeken wat de mogelijkheden waren om de data binnen het sociaal domein inzichtelijk te maken met Cognos Ronald Slender: “Omdat de gemeente Hellendoorn beschikt over deze software zijn we eerst een traject met Cognos gestart, maar dat was niet succesvol. Het was erg bewerkelijk om tot de inzichten te komen die we wilden hebben en er was te weinig vertrouwen in de data. Het alternatief, losse Excel-spreadsheets voor verschillende rapportages, zorgde ook niet voor samenhang en die éne bron van de waarheid. Omdat ik bij het Deventer Ziekenhuis goede ervaringen opgedaan had met Qlik Sense besloten we om een Proof of Concept (POC) te starten met Victa. Zij hebben bij het Deventer Ziekenhuis ook Qlik Sense geleverd. Ik wist dat de business consultants van Victa in staat zijn om in enkele dagen concrete resultaten te laten zien. Daarnaast is de software van Qlik goed in staat om snel data uit verschillende bronnen te combineren en zeer gebruikersvriendelijk. We wilden sneller inzichtelijke data leveren waar mensen zelf mee aan de slag konden en waar iedereen op vertrouwde.”

Groot vertrouwen in de data

Voor deze POC werd uiteindelijk 5 dagen uitgetrokken. Ronald Slender: "Samen met Victa wilden we binnen vijf dagen zoveel mogelijk sturings- en verantwoordingsinformatie inzichtelijk krijgen en definiëren wat we de beleidsmedewerkers van het sociaal domein uiteindelijk als oplossing konden bieden. We zijn in deze vijf dagen veel verder gekomen dan gedacht, dit was echt verrassend. Bij de evaluatie van Qlik Sense als tool ging het niet meer over 'is dit geschikt' maar over de inhoud. Mensen gingen gelijk op ontdekkingstocht door de data. De keuze was snel gemaakt en nog geen twee weken later was de volledige managementinformatie-omgeving voor het sociaal domein klaar en kon iedereen aan de slag met krachtige dashboards voor Jeugdzorg en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. De data wordt rechtstreeks uit de softwaresuite voor het sociaal domein gehaald. Alle tussenliggende schakels en datasilo's zijn geëlimineerd waardoor het vertrouwen in de data die via Qlik Sense wordt gepresenteerd zeer groot is."

Inzicht in, en grip op, de kosten van het sociaal domein

De beleidsmedewerkers van het sociaal domein kunnen sneller handelen en anticiperen op toekomstige ontwikkelingen en de kosten beter inzichtelijk maken en reduceren. Ook verbetert de dienstverlening door het vermogen om sneller te reageren op positieve en negatieve trends. Door de inzet van Qlik Sense kunnen vragen vanuit de gemeenteraad en van wethouders snel en nauwkeurig worden beantwoord zonder tussenkomst van ICT specialisten. "Uit de BDO Benchmark van 2019 blijkt dat de uitgaven van het sociaal domein 40% van de gehele gemeentelijke begroting behelst, en dat 25% van de gemeenten het financieel zwaar heeft," stelt Ronald. "Dit maakt het des te belangrijker dat gemeenten inzicht en grip krijgen op de kosten en dat ze snel trends kunnen ontdekken om daarop te reageren. Met Qlik Sense is dit op betaalbare wijze, in zeer korte termijn, te realiseren."

50% daling doorverwijzingen jeugd-GGZ

Een ander traject waar Qlik Sense voor is ingezet, is de pilot voor de praktijkondersteuners voor de huisartsen. De kosten voor de jeugd-GGZ waren in de Gemeente Hellendoorn vrij hoog. Er is halverwege 2019 een proef gestart om bij zeven huisartsenpraktijken twee praktijkondersteuners voor de jeugd-GGZ in te zetten. Aan de ene kant levert het betere zorg op voor de jeugdigen omdat ze sneller en gerichter kunnen worden behandeld. Aan de andere kant levert het ook minder doorverwijzingen op naar (dure) GGZ trajecten. Qlik Sense helpt in het inzichtelijk maken van de resultaten van de praktijk-ondersteuners. Periodiek worden de resultaten aan de hand van het dashboard gezamenlijk besproken met de praktijkondersteuners, huisartsen en beleidsmedewerkers van de Gemeente Hellendoorn. Deze praktijkondersteuners hebben hun nut inmiddels bewezen, omdat het aantal doorverwijzingen naar de jeugd-GGZ met 50% is gedaald."

Gemeentebrede uitrol van Qlik Sense

Ronald Slender: "De buitenwereld verandert. Wet- en regelgeving verandert. Ons takenpakket als gemeente verandert. Je kunt de operatie niet aansturen als alle data in een grote zwarte doos verdwijnt waar alleen IT-ers met pijn en moeite een rapport uit kunnen halen. Daarom hebben wij ervoor gekozen om Qlik Sense verder uit te rollen binnen de organisatie. Zo gaan we de komende maanden een gemeentebreed dashboard ontwikkelen met daarin informatie over financiën, personeel en ons zaakstelsel. Zo kunnen we inzoomen op financiële zaken als budget versus realisatie en onze dienstverlening te verbeteren, door bijvoorbeeld te analyseren wat de gemiddelde tijd is voordat iemand wordt teruggebeld door een klantbeheerder. Ik ben trots op wat we tot nu toe hebben bereikt en ik weet zeker dat we als gemeente met Qlik Sense beter zijn voorbereid op de toekomst."