

Blik op 2022

Jaarverslag
Wijkteams Arnhem

WIJK 
TEAMS
ARNHEM

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Organisatie	4
Bestuur en toezicht	4
Medezeggenschap, Vertrouwenspersoon en de Adviesraad	6
Bedrijfsondersteuning	7
Risicoparagraaf	9
Financieel beeld	11
Begroting 2023	12
Zorgbudget	12
Kerncijfers	13
Ontwikkelingen 2022	15
Taakdifferentiatie	15
Triage	15
Pilots, nieuwe methoden en opdrachten	16
Doorkijk 2023	19
Leren en ontwikkelen	19
Waar draagt Wijkteams Arnhem aan bij?	19
Financiële zelfredzaamheid van inwoners	19
Doorontwikkeling Jeugdbescherming	20

Voorwoord



Afgelopen jaar zagen we elkaar weer vaker in levende lijve; bij de inwoners thuis, op onze werkplek, in samenwerkingsverbanden. Dat was fijn, want er was veel te doen.

Helaas begon in 2022 een oorlog tussen Oekraïne en Rusland. Veel mensen uit Oekraïne zijn gevlucht en een deel daarvan heeft in Arnhem onderdak gekregen. Wijkteams Arnhem is vanaf de start nauw betrokken geweest en heeft samengewerkt met vele partijen bij het opzetten van de opvang en het ondersteunen van de Oekraïners die dit nodig hebben. Onze betrokkenheid wordt gewaardeerd en we blijven graag de steun bieden die nodig is.

De organisatieveranderingen die in 2021 getekend en gevormd zijn, kregen in 2022 hun verdere uitwerking en zijn geïmplementeerd.

Op onderdelen zijn veranderingen doorgevoerd, zoals verderop in het verslag te lezen, maar onveranderd bleef onze motivatie om ons werk te doen:

Er zijn voor de inwoners van Arnhem, die het zelf even niet redden of zich zorgen maken over iemand uit hun omgeving.

Wij geloven in de kracht van de wijkteams als onderdeel van het sociaal domein.

De inzet en grote betrokkenheid van alle medewerkers maakt dit mogelijk. Daar willen we iedereen enorm voor bedanken!

Graag nemen we u in dit jaarverslag mee in de werkzaamheden en ontwikkelingen uit 2022 en geven we een kort doorkijkje naar 2023.

Namens het Managementteam,
Christiaan Sleurink

Bestuur en toezicht

Bestuur

In 2022 is de eerder ingezette doorontwikkeling verder uitgewerkt en zijn we gestart met de uitrol en implementatie. Naast de directeur-bestuurder is een managementteam gevormd en zijn er teamleiders voor alle teams aangesteld. Ook zijn de gedragsdeskundigen opnieuw gepositioneerd. Deze veranderingen vroegen om doorzettingsvermogen, omgaan met onzekerheden en soms los laten van vertrouwde patronen en werkwijzen.

Met onze opdrachtgever is gezocht naar hernieuwde samenwerkingsvormen en deze zijn met elkaar uitgewerkt en vastgelegd in kwartaal 4. Het werkproces 'nieuwe initiatieven' helpt ons bijvoorbeeld om in samenspraak met de gemeente Arnhem op bestuurlijk niveau nieuwe werkzaamheden af te zetten tegen een zuivere en heldere rol van de Wijkteams Arnhem. Het werkproces zorgkosten in kwartaal 3 zorgt voor een aanscherping van de analyse van de zorgkostenontwikkeling en helpt om gestructureerd aan dit vraagstuk te werken en incidentele vragen te verminderen.

Als lerende organisatie hebben we de focus op continu verbeteren om de kwaliteit van werken te waarborgen en te vergroten. In 2023 werken we met elkaar aan het verder bestendigen van de doorontwikkeling en blijven we ons richten op ons belangrijkste doel: er te zijn voor de inwoners van Arnhem vanuit onze kernwaarden dichtbij, duidelijk en transparant, eenvoudig en samenhangend en kostenbewust.

Raad van toezicht

De raad van toezicht werkt vanuit de visie van de Stichting: 'doen wat nodig is voor de inwoners'. De wijze waarop dit gebeurt is gebaseerd op de statuten, reglementen en governance code van Sociaal werk Nederland.

Samenstelling in 2022

De raad van toezicht bestond in 2022 uit de volgende leden:

- Christian van den Berg, voorzitter en lid van werkgeverscommissie
- Sandra Timmer, lid van financiële commissie
- Piet Wanrooij, lid van werkgeverscommissie
- Rogier den Uyl, lid van financiële commissie en kwaliteitscommissie

Sandra Timmer heeft per 1 juli haar taak neergelegd en de raad is met drie personen voortgezet. Inmiddels is er een wervingsprocedure gestart om het aantal leden in 2023 aan te vullen naar vijf. Het huidige rooster voor aan- en aftreden is als volgt:

Naam	Aan- en aftreden	Termijn
Christian van den Berg (VZ)	1 oktober 2020 1 oktober 2023	Eerste termijn
Piet Wanrooij	2 juli 2020 2 juli 2023	Eerste termijn
Rogier den Uyl	1 januari 2021 1 januari 2024	Eerste termijn

Piet Wanrooij heeft aangegeven geen tweede termijn te ambiëren en per 2 juli af te treden. De daarmee ontstane vacature wordt meegenomen in de wervingsronde die momenteel loopt.

Activiteiten in 2022

Het was een enerverend jaar voor de Wijkteams Arnhem door de implementatie van de doorontwikkeling. De focus van de raad van toezicht lag in 2022 op het volgen, meedenken en waar nodig besluiten nemen in het proces van de organisatie-doorontwikkeling.

De raad van toezicht heeft zes maal vergaderd. Daarnaast zijn de financiële-, werkgevers-, en kwaliteitscommissies bijeen gekomen. Ook zijn er werkbezoeken geweest en is er een evaluatiebijeenkomst gehouden met de directeur-bestuurder en het managementteam.

Onderwerpen die in 2022 aan de orde zijn geweest zijn onder meer:

● **Jaarverslag en jaarrekening**

De raad van toezicht heeft, op basis van positief advies van de accountant, goedkeuring gegeven aan het jaarverslag en de jaarrekening.

● **Thema's**

De doorontwikkeling is veelvuldig aan de orde geweest en de raad heeft de adviesaanvraag voor aanpassingen in primair proces en ondersteuningsstructuur vastgesteld. In de overgangsfase van 9 teamleider-bestuurders naar 1 directeur-bestuurder is het wijzigingsbesluit genomen hen te benoemen tot managers a.i..

● **Financiële audits**

De financiële auditcommissie adviseert de raad van toezicht over financiële zaken. Deze commissie vergaderde in 2022 viermaal. Naast aandacht voor de jaarrekening en begroting zijn de kwartaalrapportages doorgenomen.

● **Kwaliteitscommissie**

Vanuit de reguliere vergaderingen gaf de kwaliteitscommissie met name aandacht aan de doorontwikkeling van de organisatie. Specifieke aandacht ging uit naar de impact voor medewerkers en de voortgang van de pilots WMO en Jeugd (zelf begeleiden).

● **Jaarplan en begroting**

Het jaarplan en de begroting zijn in januari vastgesteld.

● **Raad voor medezeggenschap**

Tweemaal heeft een vertegenwoordiging van de Raad van Toezicht met de Raad van medezeggenschap gesproken over de interne en externe ontwikkelingen van de organisatie.

● **Beoordeling directeur-bestuurder**

Tijdens de eerste vergadering van 2022 heeft de raad de huidige directeur-bestuurder benoemd. Na de zomer is er een evaluatie geweest, waarbij de oordelen van diverse intern en extern betrokkenen zijn meegenomen. Dit leverde een positieve beoordeling op. Eind december heeft de raad van toezicht besloten de tijdelijke overeenkomst van de directeur-bestuurder om te zetten naar een overeenkomst voor onbepaalde tijd.

● **Verbinding met de organisatie**

In oktober is de raad van toezicht 'op safari door de wijken' gegaan. Zij bezocht twee Arnhemse wijken en ging in gesprek met coaches over hun werk. In 2023 plant de raad reguliere vergaderingen op locatie van een wijkteam, zodat uitwisseling en gesprek kan plaatsvinden.

● Evaluatie

Onder externe begeleiding is tijdens een heidag de visie op toezicht van de raad van toezicht besproken. In aanwezigheid van de directeur-bestuurder en het managementteam is gesproken over wat de organisatie en directeur-bestuurder nodig hebben in een nieuwe raad van toezicht. De uitkomsten van deze evaluatie zijn meegenomen in de profielen voor de nieuwe RvT leden. Ook in 2023 zal in de nieuw samenstelling aandacht worden gegeven aan de werkwijze en toegevoegde waarde van de raad van toezicht.

Medezeggenschap, Vertrouwenspersoon en de Adviesraad

Ook dit jaar faciliteerden we de inspraak van medewerkers en toegang tot een onafhankelijk vertrouwenspersoon. Ook informeerden we de Adviesraad van de Gemeente Arnhem.

Raad van Medezeggenschap

Bij de start van de Stichting kozen we ervoor om geen klassieke Ondernemingsraad (OR) in te richten. De medezeggenschap vond direct plaats in de teams, tussen de coaches en de teamleider-bestuurders. Daarnaast was elk team vertegenwoordigd in de Raad van Medezeggenschap (RvM). Al voor de doorontwikkeling kregen medewerkers de behoefte om de inhoudelijke medezeggenschap meer centraal te organiseren. Tijdens de doorontwikkeling bleek ook dat de oude vorm van medezeggenschap in de nieuwe organisatiestructuur niet meer goed tot zijn recht komt, doordat er geen teamleider-bestuurders meer zijn. Er is gezamenlijk gekozen voor een Ondernemingsraad. In juni 2023 wordt er daarom een OR verkiezing georganiseerd, waarna de OR geïnstalleerd wordt en zij het reglement en de samenwerkingsovereenkomst zullen vaststellen.

Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersonen hebben in 2022 drie meldingen van medewerkers ontvangen. Deze meldingen hadden betrekking op een verstoorde arbeidsverhouding met en zonder ongewenste omgangsvormen. Na 1 tot 2 adviesgesprekken met de vertrouwenspersoon hebben de melders uiteindelijk zelf gekozen voor een passende oplossing. Er zijn in 2022 geen verzoeken ontvangen voor het melden of een vermoeden van een misstand of integriteitsschending ('Klokkenluidersregeling')

In de Risico-inventarisatie-en evaluatie (RIE) komt dit onderwerp aan de orde onder psychosociale arbeidsbelasting. De RIE is recent getoetst. De vertrouwenspersoon gaf hier ook input op. Op basis van deze toetsing stellen we in 2023 een plan van aanpak op. De aanbevelingen met betrekking tot het beleid ongewenste omgangsvormen en integriteit, vertalen we ook naar dit plan van aanpak.

Adviesraad

Wijkteams Arnhem informeert regelmatig de Adviesraad Jeugd en WMO van de gemeente Arnhem, zodat zij hun adviserende taak adequaat kunnen uitvoeren. De nieuwe directeur-bestuurder van Wijkteams Arnhem overlegde twee keer met de Adviesraad Jeugd en WMO. Daarnaast is de Adviesraad betrokken geweest bij de inwonersparticipatie tussen Wijkteams Arnhem en inwoners. Hierbij evalueerden we de dienstverlening.

Bedrijfsondersteuning

Na de invoering van een nieuwe bestuursstructuur met management en teamleiders, is hier de ondersteuningsstructuur op aangepast. (pijler 3 uit de doorontwikkeling) Binnen het domein bedrijfsondersteuning zijn vier clusters ondergebracht. Waaronder het cluster kwaliteit en beleid dat door adviseurs bedrijfsondersteuning vormgegeven wordt. Ook is het volgende aangepast:

- De rol van de business controller is verder vormgegeven: van financial controller naar financieel business partner, met oog voor risico- en procesmanagement.
- Het Serviceteam is gewijzigd tot 'team Telefonie' en kregen een ander takenpakket. Als voordeur van de Stichting schakelen zij door naar betrokken coaches en bij nieuwe vragen naar de coach-triagisten.

Monitoring

We ontwikkelden met de gemeente Arnhem een nieuw proces zorgkostenanalyse. Zo analyseren we gezamenlijk ontwikkelingen in volumes en kosten van zorgtrajecten WMO en Jeugd. Met de gemeente werken we toe naar het toevoegen van de trajecten Schulddienstverlening.

Portefeuilles

We hebben in 2022 naast een portefeuille bestuurlijke ontwikkelopgave, zeven inhoudelijke portefeuilles geformuleerd die aansluiten bij de strategische doelen van de gemeente Arnhem. Hierdoor creëren we intern en extern meer overzicht, uniformiteit en slagkracht. Teamleiders en managers worden hierin ondersteund door het in 2022 nieuw gevormde team adviseurs bedrijfsondersteuning.

Acht portefeuilles

1. Bestuurlijke Ontwikkelopgave
2. Beschermd Wonen en Beschermd Thuis
3. Financiële Zelfredzaamheid
4. Onderwijs
5. Opvoeden en opgroeien
6. Voorliggend Veld
7. Wonen, Rollen, Vervoer, Huishoudelijk Ondersteuning (WRVH)
8. Veiligheid

ICT

Met onze ICT leverancier De Connectie en de gemeente Arnhem, die de ICT diensten voor ons inkoopt, spraken we over de voor ons passende dienstverlening en service-level uitgangspunten. De insteek was een zelfstandige overeenkomst tussen De Connectie en de Stichting. We constateerden uiteindelijk dat het aanbod van de Connectie onvoldoende aansloot bij onze vraag. Eind 2022 is in goed overleg besloten dat we op termijn elders de ICT diensten inkopen.

Inwonersparticipatie- en ervaringsonderzoek

Jaarlijks vragen wij inwoners van Arnhem met ons in gesprek te gaan over de uitvoering van ons werk. Door corona heeft dit enkele jaren stilgelegen, maar in mei 2022 zijn er voor alle acht wijken participatieavonden georganiseerd. Hierbij zijn de inwoners meegenomen in de belangrijkste veranderingen van de doorontwikkeling. En aan de hand van onze kernwaarden, dichtbij, duidelijk en transparant, eenvoudig en samenhangend en kostenbewust, is het gesprek gevoerd over de uitvoering van ons werk, zijn de reacties verzameld en vastgelegd in een verslag. Zo is bijvoorbeeld geopperd om vaker ervaringsdeskundigheid in te zetten, genoemd dat diversiteit van coaches bijdraagt aan het bereiken van een bredere groep inwoners en dat heldere communicatie van belang is. Het volledige verslag is te vinden op onze website www.wijkteamsarnhem.nl

De gemeente Arnhem voert jaarlijks een ervaringsonderzoek uit onder inwoners om inzicht te krijgen in de (effecten) van de Jeugdwet en WMO-ondersteuning in Arnhem en de ervaring in het contact met Wijkteams Arnhem. Het onderzoek, gehouden in 2022, geeft de bevindingen weer over 2021. Voor het eerst is hier ook de inzet van PGB bekeken. Dit geeft het volgende beeld:

- **WMO:** 8 op de 10 inwoners is tevreden, de helft geeft als cijfer een 8 of hoger. Het gemiddelde cijfer is een **7,5**.
- **Jeugdwet:** 6 van de 10 inwoners is tevreden, de helft geeft als cijfer een 8 of hoger. Het gemiddelde cijfer is een **7,0**.
- **PGB:** 8 op de 10 inwoners is tevreden, meer dan de helft geeft als cijfer een 8 of hoger. Het gemiddelde cijfer is een **7,3**.

Naast de veelal positieve bevindingen nemen wij de aandachtspunten uit zowel de inwonersparticipatie en het ervaringsonderzoek serieus en geven dit een plek in de interne verbetercyclus.

Inwoner:

“Mijn coach handelde toen dat nodig was. Gelukkig maar, anders had ik hier niet zo gezeten!”

Klachten

We doen ons uiterste best om inwoners zo goed mogelijk te ondersteunen. Toch kan het voorkomen dat een inwoner niet tevreden is. De inwoner kan daarop een klacht indienen. Een klacht heeft betrekking op hoe een inwoner behandeld is. De cijfers uit 2022 zijn als volgt:

- Het aantal klachten is in 2022 (39) afgenomen en is ten opzichte van het aantal actieve dossiers, net zoals in 2021, onder de 1%. Doordat vrijwel alle teams een wisseling van teamleider kenden, zijn mogelijk niet alle klachten in 2022 in het klachtenoverzicht geland.
- De meeste klachten gaan over het moeizaam in contact komen met de betrokken coach. We trekken lering uit de klachten, door deze mee te nemen in kwaliteitsverbeteringen.

Positief is dat veel van de binnengekomen klachten worden opgelost na contact tussen de inwoner, coach en de teamleider. Relatief weinig klachten gaan door naar de Klachtencommissie.

Bezwaren

- **WMO** – In 2022 zijn 40 bezwaren ingediend voor een toewijzing vanuit de WMO, waarvan 17 bezwaren zijn afgehandeld. Daarvan zijn er 4 gegrond verklaard (inwoner kreeg gelijk), 5 zijn er ingetrokken en 3 niet-ontvankelijk verklaard (niet op tijd ingediend) en 5 ongegrond verklaard (inwoner heeft geen gelijk gekregen).
- **Openstaande WMO bezwaren** – In 2022 zijn ook 22 bezwaren afgehandeld uit 2020 en 2021. Hiervan zijn 8 bezwaren gegrond verklaard (inwoner heeft gelijk gekregen), 7 zijn er ingetrokken, 1 is niet-ontvankelijk verklaard (niet op tijd ingediend) en 6 zijn er ongegrond verklaard (inwoner heeft geen gelijk gekregen).
- **Jeugdwet** – In 2022 zijn er 10 bezwaren ingediend over toewijzingen binnen de jeugdwet. Er is 1 bezwaar gegrond beoordeeld, 5 zijn er nog niet afgerond, 1 is ongegrond verklaard, 2 zijn er ingetrokken en 1 is informeel afgedaan.

Informatiebeveiliging

In 2022 zijn vier datalekken gemeld. Twee keer is een e-mail verstuurd naar de verkeerde afzender. Er is een e-mail verstuurd naar een zorgaanbieder zonder Cryptshare te gebruiken. En we zijn eenmaal getroffen door phishing mail. Dit laatste is gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens, daaruit zijn geen verdere acties voortgekomen.

In tegenstelling tot de phishing mail, zijn de eerste drie datalekken relatief kleine incidenten. Er is nader onderzoek gedaan of ook daadwerkelijk data is gelekt. Dit is niet vastgesteld. Wél namen we preventieve maatregelen. Zo voegden we 'number matching' aan de multifactor authenticatie en verwijderden we alle phishing mails.

Het Plan Informatieveiligheid en Privacy is geactualiseerd waarbij besloten is om de rol van Functionaris gegevensbescherming, die eerst nog bij de gemeente Arnhem lag, per 2023 in eigen beheer van de Stichting te beleggen. In 2022 zijn hier voorbereidingen voor getroffen.

Risicoparagraaf

Onze opdracht

Een onderdeel van de opdracht betreft het leveren van een bijdrage aan de transformatie in het sociaal domein. Dit vraagt effectieve samenwerking met alle betrokken ketenpartners. Waarbij de sociale basis op orde dient te zijn en het inkoopstelsel en beleidsregels bij moeten dragen aan de gewenste transformatie. Als belangrijke speler binnen het sociaal domein is het voor de Stichting van belang om de samenhang tussen deze verschillende factoren nadrukkelijk voor ogen te houden en onder de aandacht te brengen van de samenwerkingspartners en opdrachtgever. Aandachtspunt is de diffuse opdrachtbeschrijving. We blijven daarover met de gemeente in gesprek.

Beschikbare capaciteit van medewerkers

- In 2015 is gestart met een personeelsformatie, passend bij de start van de Wijkteams Arnhem. Met de stijgende bekendheid van coaches in de wijk en Wijkteams Arnhem als partner, is logischerwijs het aantal inwonervragen toegenomen. De personeelsformatie is echter niet meegegroeid met de groei van de organisatie. En hoewel in de afgelopen jaren taken en trajecten zijn gewijzigd, is de werkdruk van coaches hoog. We zien dit als belangrijk risico op verzuim en vertrek van medewerkers.
- Het gemiddelde verzuim in 2022 bedraagt 7,71%. Met name vanaf de zomer stijgt het verzuimpercentage. In 2021 daalde het verzuim na de zomerperiode juist. Het aantal en de frequentie van ziekmeldingen stijgt echter niet explosief na de zomer. De stijging van het verzuimpercentage is met name te wijten aan de stijging van de verzuimduur. Daarbij vormen fysieke klachten de grootste oorzaak van langdurig verzuim. Onze arbo dienstverlener ArboNed adviseert in een vroeg stadium interventies uit hun aanbod in te zetten. Naast deze interventies maken we gebruik van onze eigen ondersteunende partners. Met name multidisciplinaire verzuiminterventies zijn helpend om medewerkers te reintegreren in hun eigen werk.
- In 2022 verlieten 41 medewerkers de organisatie, waarvan 34 coaches en 3 stafmedewerkers. Vanwege de structuurwijziging stroomden 4 teamleider-bestuurders uit.
- Het uitstroompercentage is significant hoger; van 10% in 2021 naar 14% in 2022. In de exitinterviews geeft ongeveer de helft van de vertrekkende medewerkers aan toe te zijn aan iets nieuws. De andere helft ervaart te weinig doorgroeimogelijkheden. De medewerkers die uitstromen blijven over het algemeen werkzaam binnen het sociaal domein en/of gemeente.

Arbeidsmarkteffecten

De krapte op de arbeidsmarkt in andere sectoren of bij andere partners heeft effect op meerdere terreinen en raakt ook die van de Wijkteams Arnhem. Zo zal de aanpassing in taken van de Jeugdbescherming vanwege haar wachtlijsten, gevolgen hebben voor onze coaches. Landelijk is als doel gesteld dat de wijkteams een belangrijke rol gaan spelen in de preventie van veiligheid bij gezinnen. Wijkteams Arnhem omarmt dit omdat wij een gezamenlijke maatschappelijke opgave hebben. Risico's zijn echter aanwezig en scherpte is gevraagd om onze rol, mogelijkheden en randvoorwaarden voor de uitvoer van nieuwe taken helder te hebben. Het gevaar is anders dat de haalbaarheid van de uitvoering van onze taken in het geding komt en risico's voor inwoners met zich mee brengt.



Financieel beeld

Het effect van de doorontwikkeling is ook merkbaar in de jaarrekening. Het resultaat over 2022 is €690K negatief. Dit is voornamelijk toe te schrijven aan hogere kosten als gevolg van externe inhuur. Voor het begeleiden van de doorontwikkeling is een externe transitie manager aangetrokken. Daarnaast is in 2022 gebruik gemaakt van inhuur op enkele vacatures in de nieuwe ondersteuningsstructuur, vooruitlopend op de werving van nieuwe medewerkers in vaste dienst.

Halverwege het jaar kende de gemeente een hogere indexatie toe voor het kunnen uitbetalen van de arbeidsmarkttoeslag voor de middeninkomens die vanuit de landelijke overheid is opgelegd. Ook zijn extra opbrengsten gemaakt voor diverse projecten, zoals de pilot zelf begeleiden binnen de WMO en diverse stadsbrede projecten zoals VIOS en PIT. De pilot zelf begeleiden binnen de Jeugdwet is tot 1 november 2022 gefinancierd vanuit de bestemmingsreserves. Voor alle projecten is extra personele inzet geweest.

In het kader van de doorontwikkeling zijn Teamleider-Bestuurder vertrokken. Deze posities zijn tijdelijk opgevuld met interim teamleiders tot de nieuwe teamleiders op 1 september 2022 van start zijn gegaan. Met de gemeente Arnhem zijn aanvullende afspraken gemaakt over de financiering van de pilots jeugd en begeleiding. Er zijn extra personeelsleden ingezet voor ziektevervangings, expertisebevordering en het versterken van de proceskant van de organisatie. Het vervangen van langdurig ziek personeel blijft een aandachtspunt. Voor 2023 zijn er enkele financiële maatregelen getroffen om meer coaches te kunnen vervangen.

De sterk gestegen inflatie had in 2022 met name impact op de huur- en servicekosten. Vanaf 2023 wordt ook andere dienstverlening geïndexeerd.

Het financiële tekort dekken we grotendeels uit de bestemmingsreserves. Voor 2023 zijn de bestemmingsreserves aangepast aan de nieuwe financiële positie. Tevens zijn de reserves inhoudelijk herzien om beter aan te sluiten op de nieuwe situatie. Extra aandacht wordt in 2023 besteed aan ziektevervangings, leren & ontwikkelen en huisvesting. Hiervoor zijn reserves aangevuld of nieuw gevormd.

Financieel beeld

Begroting 2023

Hiernaast staat de begroting 2023 op hoofdlijnen, zoals vastgesteld door de raad van toezicht in december 2022. Inzichten tot en met november 2022 vormen de basis voor de begroting 2023. In de loop van het jaar kunnen daarnaast aanvullende projecten worden toegekend.

	Begroting 2023
Personeelskosten	16.125.853
Overige personele kosten	643.731
Huisvesting	488.504
Overige kosten	475.116
Afschrijvingen	12.185
Rentekosten	-
Totale kosten	17.745.389
Vergoeding gemeente Arnhem	17.650.389
Extra fte SDV	95.000
Overige opbrengsten	-
Totale opbrengsten	17.745.389
Resultaat	0

De gemeente heeft 4,0425% aan indexatie en 0,51% voor volumegroei toegekend aan de stichting voor 2023. In de begroting 2023 is rekening gehouden met een cao indexatie van 2% per 1 juli 2023 en een indexatie op materiële kosten van 9,25%. Op dit moment is nog onduidelijk wat de werkelijke cao indexatie gaat worden. Tevens zijn een aantal functies die tijdelijk werden ingevuld nu vast toegevoegd aan de formatie.

Zorgbudget

Het budget voor de zorgkosten staat bij de gemeente Arnhem. De door de coaches verstrekte toewijzingen aan gecontracteerde aanbieders, worden betaald uit dit budget. De coaches zijn niet de enigen die toewijzingen voor aanbieders inzetten, dit kan in het geval van Jeugdwet ook door huisartsen en geautoriseerde verwijzers gebeuren.

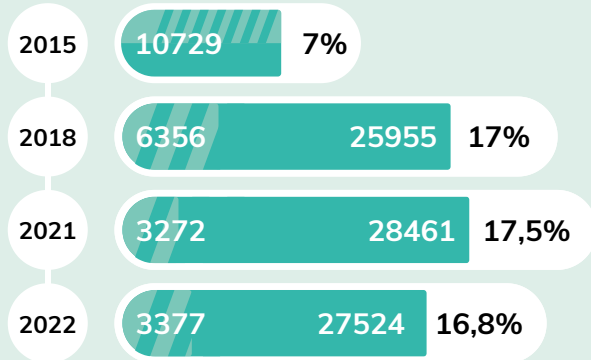
De ontwikkelingen in de uitgaven van het zorgbudget zijn als volgt:

	2020	2021		2022		
	Realisatie	Realisatie	Groei	Begroting	Prognose	Groei
Jeugd	€ 47.422.000	€ 49.483.110	4%	€ 56.557.709	€ 58.270.774	18%
Wmo	€ 97.104.000	€ 66.390.021	-32%	€ 71.262.239	€ 64.348.381	-3%
	€ 144.526.000	€ 115.873.131	-20%	€ 127.819.948	€ 122.619.155	6%

Inwoners

Instroom inwoners met een actief traject

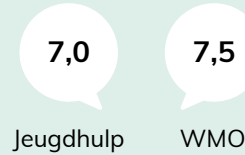
Er heeft in 2022 een opschoning plaatsgevonden van dossiers in aanloop naar de doorontwikkeling. Dit heeft geleid tot een daling van het aantal actieve trajecten.



Legenda

- Totaal aantal inwoners met een actief traject
- ▨ Aantal unieke nieuwe inwoners bij wijkteams Arnhem
- T.o.v. totaal inwoners in Arnhem (162.421)

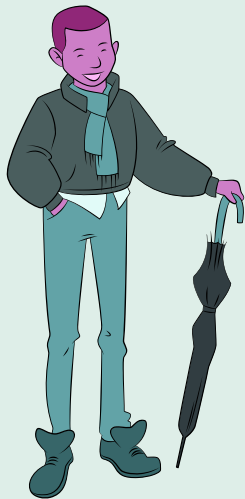
Inwoners tevredenheid



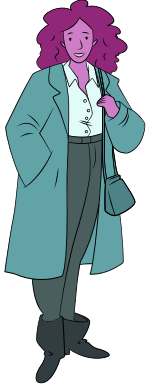
Totaal bereik in 2021 (trajecten)



Bereik per wijk



Medewerkers



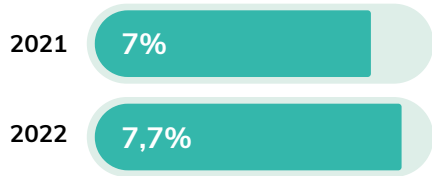
Totaal gemiddeld aantal personen in dienst + totaal aantal fte over heel 2021 én 2022.

2021	2022
245 medewerkers 212,53 fte	249 medewerkers 219,37 fte

De stijging komt onder andere door de extra inzet voor de uitvoering van de pilots begeleiding WMO en Jeugdwet, de Doorbraakmethode en Mobility Mentoring.

Verzuim

Het verzuim van 7,7% over heel 2022 is een stijging t.o.v. 2021. Dit wordt met name veroorzaakt door langdurig verzuim i.v.m. fysieke klachten.



Klachten

Het percentage klachten ten opzichte van het totaal aantal lopende trajecten ligt beide jaren onder de 1%.

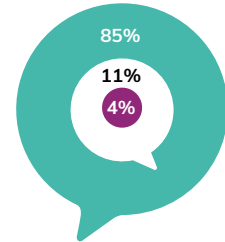


Verhouding

De verhouding van aantal coaches versus staf en bestuur is gelijk t.o.v. vorig jaar.

Legenda

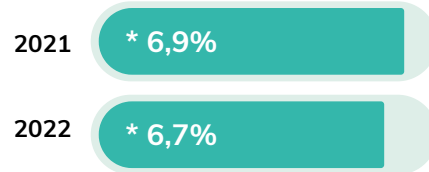
- Coaches
- Staf
- Bestuur



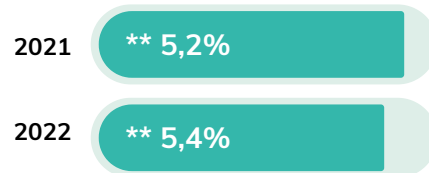
Werkgeluk

Het werkgeluk is licht gedaald ten opzichte van 2021, daar waar de werkstress iets steeg. De onrustige tijd vanuit de doorontwikkeling en de implementatie ervan speelt hierbij een rol.

Werkbeleving



Werkstress



*waardering van 0-10

** een lager cijfer betekent hier minder stress



De in 2021 gestarte interne doorontwikkeling is in 2022 geïmplementeerd. De vier pijlers zijn ontwikkeld en uitgerold (een besturingsmodel met één directeur-bestuurder, taakdifferentiatie, ondersteuningsstructuur, missie en visie). De pijlers dragen bij aan uniformer werken en slagvaardiger besluiten nemen. Hetgeen met name effect dient te hebben op de ondersteuning van de inwoners die een beroep doen op de Wijkteams Arnhem.

Het is van cruciaal belang gebleken de transformatieopgave voor het sociaal domein van de gemeente Arnhem te verbreden in de aanpak. Daarom startten we in 2022 hierover het gesprek met de gemeente Arnhem. In 2023 zal de gemeente Arnhem de rolverdeling explicieter willen maken door middel van drie ontwikkellijnen. De contouren daarvoor zijn in 2022 gelegd: ontwikkellijn 1; de sociale basis, Wijkteams Arnhem is ontwikkellijn 2 en het gespecialiseerde veld (Wmo, Jeugdwet en Wgs) ontwikkellijn 3.

Taakdifferentiatie

Het benutten van de professionaliteit van de coach, beter aansluiten bij stakeholders en sneller doen waar je goed in bent. Voor de inwoner geldt dat hij/zij iemand aan tafel heeft die kan helpen.

Inwoner:

“Mijn coach heeft een luisterend oor en zet me heel vaak op de goede weg.”

Triage

Een grote verandering in het primaire proces is de invoering van ‘trriage’. Met triage beogen we dat de vraag van de inwoner eerder en beter op de juiste plek belandt. Het verhaal van de inwoner kan al beter ingekleurd worden, waardoor vanaf de start een beter passend antwoord met de inwoner gevonden wordt. Zodat de inwoner in de wijk samen met diens netwerk weer naar vermogen kan meedoen. Iedere nieuwe inwonervraag die binnenkomt wordt beoordeeld door een team van coaches die hiertoe zijn opgeleid. Zij wijzen vervolgens de vraag toe aan de meest passende collega coach.

Portefeuilles

In 2022 stelden we de contouren op voor zeven inhoudelijke portefeuilles en één bestuurlijke ontwikkelopgave (samen acht portefeuilles). Hierbinnen kregen zaken die we tijdens de overdracht van de teamleider-bestuurders naar het huidige MT verzamelden, een plek. De acht portefeuilles leveren op organisatieniveau de strategische doelen op. Dit in samenhang met de strategische doelen van de gemeente Arnhem op de prioritaire thema's en zorgvragen die – voor de rol van Wijkteams Arnhem – van belang zijn om mee te starten. Bestuursadviseurs sluiten bij onze portefeuilles aan en vertegenwoordigen elkaar, zodat het aantal binnen de portefeuilles slagvaardig blijft.

Acht portefeuilles

1. Bestuurlijke Ontwikkelopgave
2. Beschermd Wonen en Beschermd Thuis
3. Financiële Zelfredzaamheid
4. Onderwijs
5. Opvoeden en opgroeien
6. Voorliggend Veld
7. Wonen, Rollen, Vervoer, Huishoudelijk Ondersteuning (WRVH)
8. Veiligheid

Pilots, nieuwe methoden en opdrachten

Ook in 2022 zijn we betrokken bij pilots en zijn nieuwe methoden en opdrachten aangenomen. Dit maakt het mogelijk om met andere samenwerkende partijen te leren of een dergelijk initiatief een zinvolle bijdrage is aan de zorgvragen van inwoners. Denk aan de volgende pilots of projecten:

- In de pilot VAV (Vertrouwd, Aanwezig, Veilig) onderzochten we of samenwerking op het gebied van veiligheid bij gezinnen, waar langdurig sprake is van onveiligheid, leidt tot het voorkomen van uithuisplaatsing. We evalueerden de pilot VAV in 2022, met een succesvol resultaat. De pilot wordt daarom voortgezet tot eind 2023. Per 2024 wordt dit een structureel aanbod.

Vanuit de wijkteams is een gezin met 2 jonge kinderen aangemeld bij V.A.V. Dit jonge gezin woont in een te kleine woning in een onveilige omgeving. Ouders hebben in hun jeugd met jeugdzorg te maken gehad en zijn door die ervaring wantrouwend naar hulpverlening. Na een melding bij Veilig thuis werd geprobeerd met ouders in contact te komen, maar dat lukte niet. De zorgen waren te groot, waarna besloten is een raadsonderzoek in te stellen en tevens V.A.V. in te schakelen.

V.A.V. is ingestoken op contact maken en aansluiten bij wat goed gaat. Praktische zaken zijn opgepakt en basale opvoedingsvaardigheden aangeleerd. Ook is een andere woning gevonden, waardoor de kinderen met ouders veilig naar buiten konden om te spelen en contacten op te bouwen.

Doordat het vertrouwen groeide en ouders hulp toelieten ging het al snel veel beter. Uit onderzoek bleek dat de meldingen bij Veilig Thuis ongegrond waren. V.A.V. is inmiddels afgerond.

Mede door de aanpak van V.A.V. is een OTS voorkomen!

Coach:

“1 hulpverlener die, met veel kennis en werkervaring, zonder voorgeschreven methode of (tijds)beperking, inzet op vertrouwen. Van daaruit de hulpverlening op te bouwen, dat werkt!”

- Vanaf 1-1-2022 voegden we PIT (Preventief Interventie Team) toe aan onze opdracht. Centraal staat het vroegtijdig sturen op een verstoorde sociale ontwikkeling van kinderen (5-12 jaar). De intentie is daarmee te voorkomen dat zij op latere leeftijd afglijden en in de criminaliteit terecht komen.
- Vanaf 1-9-2022 voegden we de Doorbraakmethode toe aan onze opdracht. We wierven intern vijf coaches om als doorbraakregisseur aan de slag te gaan bij zaken waar een passende oplossing niet voorhanden is. In 2022 hebben zij al 24 doorbraakplannen gemaakt. De overdracht van kennis en ervaring door het Instituut Publieke Waarden loopt tot 1-4-2023.

Coach:

“Met de inzet van de doorbraakmethode gaan deuren open die anders gesloten blijven doordat de gemeente en de wijkteams geloven in deze werkwijze”.

Wijkteams raakte betrokken bij een jongere van bijna 18 die niet meer naar school ging, amper naar buiten kwam en in een sociaal isolement terecht kwam.

Uit gesprekken met deze jongere bleek dat hij een slecht gebit had en zich hiervoor schaamde. De omstandigheden waren dusdanig dat een noodzakelijke behandeling bij de tandarts onbetaalbaar was voor hem. Vanuit de doorbraakmethode is er een gebitssanering gerealiseerd.

Resultaat: de jongere durft weer naar buiten, gaat weer naar school en heeft inmiddels een nieuwe vriendenkring opgebouwd. Het gaat zó goed dat hij nu zelfstandig woont!

- In 2022 startten we met VIOS (Veilig In en Om School). Het doel van VIOS is om de verbinding tussen school, straat (de omgeving van de school) en gezin meer als een op elkaar inwerkend systeem zien. De meerwaarde van de coach als verbinder tussen straat, school en gezin bleek al snel. Op zes (middelbare en MBO) scholen zijn coaches vaste aanspreekpunt geworden. Met de gemeente is het gesprek gaande om deze activiteiten uit te breiden naar alle scholen in het Voortgezet (Speciaal) Onderwijs en het MBO.
- Door een geslaagde pilot in de wijk Geitenkamp is in november 2021 de startnotitie Implementatie Mobility Mentoring® vastgesteld. Daarmee stemde de gemeente Arnhem in met de investering van stresssensitief werken bij Werk & Inkomen en Wijkteams Arnhem. Ook wil de gemeente Arnhem Mobility Mentoring behouden voor inwoners die langdurige en intensieve coaching nodig hebben. Vanaf 1-1-2023 voegen we Mobility Mentoring daarom toe aan onze opdracht.

Een alleenstaande moeder met een zoontje van 3 heeft flinke schulden. Ze heeft goed inzicht in inkomsten en uitgaven en is met weinig tevreden. Het idee om in de schuldsanering te gaan benauwd haar, dit is niet wat ze wil. Mobility Mentoring (MM) raakt betrokken en heeft haar ondersteund en ze heeft stabiliteit in haar financiële situatie gekregen. Er is ook gesproken over haar stip op de horizon; betaald werk. De vrijstelling van arbeidsverplichting die ze had wilde ze niet meer. Vanuit het opgebouwde vertrouwen binnen het MM traject stond deze moeder uiteindelijk tóch open voor een oriënterend gesprek met een bewindvoerder. Ze wilde graag ontzorgd worden, maar niet de regie kwijtraken. Dit kon ze in het kennismakingsgesprek met de bewindvoerder goed kenbaar maken. Ze voelde zich begrepen en is akkoord gegaan met het schuldsaneringstraject. De stress is afgenomen en inmiddels is ze bezig met een werk-oriëntatie traject via de gemeente. Ze is echt heel blij dat ze deze kans gepakt heeft en Mobility Mentoring kon worden afgesloten.

Coach:

Vanuit Mobility Mentoring zijn we vaak de 'cheerleader van de inwoner'; we benaderen alles positief en vieren en belonen de behaalde successen!"

- Wijkteams Arnhem werkte sinds 2021 samen met de gemeente Arnhem aan de pilots 'zelf begeleiden' (zowel WMO als de Jeugdwet). Doel is gezamenlijk te onderzoeken welke rol de Wijkteams Arnhem heeft en kan hebben in het realiseren van de Arnhemse transformatiedoelen voor het sociaal domein. De pilot is in 2022 door de HAN geëvalueerd. Kwalitatief gezien is de pilot succesvol gebleken, financieel gezien zijn nog uitdagingen op te pakken. We zijn met de gemeente in gesprek over het vervolg.

In deze doorkijk werpen we een blik op de ontwikkelingen die in 2023 een plek krijgen.

Leren en ontwikkelen

Een belangrijk uitgangspunt is de Wijkteams Arnhem als lerende organisatie te voeden en onderhouden. Hierbij is de beroepscode een belangrijk kompas. We richten ons op het vergroten van het lerend vermogen van medewerkers en de organisatie als geheel. Belangrijk ijkpunt daarin is medewerkers in diverse groepen te verbinden, met als doel continue leren te faciliteren en stimuleren. Daarvoor is het programma Leren & Ontwikkelen gestart. Het programma bereidde zich in 2022 voor om het uitgangspunt van een lerende organisatie handen en voeten te geven en krijgt in 2023 verder vorm.

Waar draagt Wijkteams Arnhem aan bij?

Wijkteams Arnhem is er voor de inwoners van de stad. Wanneer doen we ons werk dan goed? Het komende jaar werken we aan een vertaling van de opdracht naar concretere doelen. De portefeuilles zijn daarbij helpend om op inhoud focus aan te brengen. Het is hierbij onze ambitie om te komen tot een regelmatige rapportage aan de gemeente Arnhem. Hierin willen we o.a. reflecteren op onze uitvoering van de wetten, signalen vastleggen op basis van onze contacten met inwoners en beschrijven hoe wij vanuit onze netwerkrol de samenwerking van de partners in de stad zien.

We willen meer bewustzijn creëren bij coaches, ketenpartners en de gemeente over onze meerwaarde van de wijkteams in het sociaal domein. Door onze unieke rol in de keten kunnen wij groot inzetten op het maatschappelijk belang. Als netwerkpartner zijn we verbinder in het netwerk, tussen partijen en naar onze opdrachtgever. Deze rol in de transformatieopgave operationaliseren we, door meer zichtbaar te maken waar we voor staan en welke rijke (jonge) historie, ervaring en expertise we hebben in de wijken. Maar ook door meer gestructureerd en uniform (te blijven) signaleren wat nodig is in de context waarbinnen de transformatieopgave plek moet krijgen. Dan is wordt het mogelijk om die rol blijvend zichtbaar te maken. Zo draagt Wijkteams Arnhem bij aan goede ondersteuning van inwoners aan de keukentafel én zij kan haar rol daarin versterken.

In 2023 focussen we op de vervolgstappen om onze kernopdracht concreet te maken. De schaarste aan personeel, middelen en stijgende vragen van inwoners, vraagt daarin evenzeer die positie scherp te krijgen voor onszelf, de keten en de gemeente Arnhem.

Financiële zelfredzaamheid van inwoners

Omdat de bestaanszekerheid van een deel van de Arnhemse inwoners door diverse crises onder druk komt te staan, zal financiële zelfredzaamheid grote aandacht krijgen in ons handelen. Het zichtbaar en uniform maken van ons werkproces ter ondersteuning van inwoners met geldzorgen tot (problematische schulden), staat daarin centraal. Het biedt ons de mogelijkheid de rol van de coach in de keten te verhelderen en samenwerking te versterken. Daarmee wordt het mogelijk sneller geldzorgen te signaleren bij inwoners en een sneller passende ondersteuning in te zetten.

Coach:

“Mijn coach denkt altijd mee, maar ook vooruit en juist dat helpt mij enorm”

Doorontwikkeling Jeugdbescherming

Landelijk wordt gewerkt aan een wijziging van de opdracht aan de Jeugdbescherming vanwege de wachtlijstproblematiek. Een doel is dat de Jeugdbescherming nauwer zal samenwerken met de wijkteams. Wij zien – samen met de gemeente Arnhem – kansen om preventief in te zetten in veiligheidssituaties van inwoners. In 2023 wordt deze ambitie voortgezet in de pilot VAV. Onze rol als wijkteams binnen deze pilot wordt komend jaar als bestaand beleid geborgd. Indien nieuwe of andere rollen van Wijkteams Arnhem wordt verwacht, zal die taak worden uitgevoerd binnen de voorwaarden van facilitering op deskundigheidsbevordering en financiële middelen, met als belangrijkste uitgangspunt vanuit het vrijwillig kader een bijdrage te kunnen leveren.