



2019 JAARVERSLAG





INHOUD

	Voorwoord	5
1	Wijkteams Arnhem	6
	Kerntaken	7
	Ons werk van begin tot eind	7
	Onze 8 wijken in 2019	8
	Externe profilering	9
	Organisatie	11
2	Kerncijfers	12
	Inwoners	13
	Dossiers	13
	Medewerkers	14
	Caseload	14
	Monitoring	15
	Zorgbudgetten	16
	Inkoop	17
3	Het werk van de wijkcoach	18
	Handboek van de coach	19
	De rollen van de wijkcoach	19
	Samenwerken in en met de wijk	21
4	Ons werk voor de inwoners van Arnhem	24
	Jeugd (0 t/m 23 jaar)	25
	Volwassenen	26
	Ouderen	27
	Inwoners met financiële problemen (schulden / armoede)	28
	Inwoners met psychische problemen	29
	Inwoners die betrokken zijn bij huiselijk geweld	29
	Inwoners die te maken hebben met justitie	30
	Beschermd Thuis	30



5	Ondersteunende diensten	32
	Bedrijfsvoering	33
	P&O	33
	Huisvesting	35
	Financiën	35
	Privacy en informatieveiligheid	35
6	Toezicht, bestuur en medezeggenschap	36
	Raad van Toezicht	37
	Bestuur	38
	Raad van medezeggenschap	39
7	Kwaliteit	40
	Onderzoeken	41
	Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdwet 2018	41
	Impuls kwaliteit	42
	Inwonersparticipatie	43
	Bezwaren	43
	Klachten	43
8	Doorkijk naar 2020	44
9	Financieel Beeld	46
	Algemeen	47
	Beschrijving positie op balansdatum	47
	Verklaring verschil in kosten	47
	Algemene kosten	48
	Risicoparagraaf	48
	Ontwikkeling Zorgbudget	48
	Jaarverslaggeving 2019	50





VOORWOORD

Voor u ligt ons jaarverslag 2019.

2019 was het jaar waarin we met **4783** nieuwe inwoners kennismaakten en met hen een stukje op mochten lopen in hun verhaal op weg naar een oplossing op de vraag die ze ons stelden. Het was ook het jaar waarin we onze dienstverlening kritisch onder de loep namen en aan de hand van de uitkomsten van eerdere onderzoeken het 'handboek vakmanschap van de coach' ontwikkelden om zo een nog steviger fundament te leggen onder onze werkwijze en de inwoners van Arnhem nog beter te kunnen ondersteunen.

In 2019 waren we in totaal betrokken bij **28.535** inwoners, ca. 18% van de totale bevolking van de gemeente Arnhem. De ondersteuning die wijkcoaches hen bieden is er op gericht om zo snel, eenvoudig en duurzaam mogelijk meervoudige problemen op te lossen. We zijn dichtbij, toegankelijk en goed bereikbaar. Onze integrale manier van werken behelst een allesomvattende aanpak van de vraagstukken waar een inwoner mee te maken kan krijgen.

Wij geloven in de primaire doelstelling van de decentralisatie – **het ondersteunen van inwoners zodat ze zelf, samen met hun netwerk en voorzieningen in de wijk, weer verder kunnen** –. In de huidige omstandigheden van stijgende zorgkosten en druk op de beschikbare middelen en de almaar stijgende vraag van inwoners is het de kunst om de integrale werkwijze te behouden.

Om te zorgen dat er voldoende tijd en aandacht blijft voor de inwoners van Arnhem – om te kunnen doen wat nodig is – hebben we in het afgelopen jaar een start gemaakt met het onderzoek naar hoe we onze kerntaak '**zorg en ondersteuning realiseren dichtbij de inwoners**' efficiënter en effectiever kunnen uitvoeren.

Naast het introduceren van het handboek zijn we gestart met de monitoring van diverse zaken, waaronder; de inzet van eigen codes, het maandelijks bijhouden van de in- en uitstroom van dossiers en de ontwikkeling van de zorgkosten. Daarnaast hebben we onze werkzaamheden in relatie tot andere ketenpartners bekeken en waar nodig duidelijker gemaakt en afgebakend. Aan de hand hiervan hebben we nieuwe ideeën ontwikkeld om de ondersteuning voor de inwoners van Arnhem verder te verbeteren op het gebied van de verschillende wijken en hun behoeftes. Ook hebben we gekeken hoe we onze coaches nog beter kunnen ondersteunen en faciliteren in hun werk voor de Arnhemse inwoners met oog voor hun kwaliteiten alsook voor hun draagkracht. En om tegelijkertijd mogelijke beheersmaatregelen ten behoeve van de zorgkosten te identificeren.

Iedere inwoner is anders, iedereen heeft zijn eigen verhaal en een mogelijk andere manier om tot een duurzame oplossing te komen. Onze wijkcoaches moeten zich daarom goed kunnen aanpassen aan veranderende situaties en mee kunnen bewegen met de behoeftes van inwoners. De 734 producten die zij in 2019 tot hun beschikking hadden geven enerzijds de mogelijkheden en anderzijds de complexiteit aan van hun werk.

Hieronder nemen wij u mee in ons jaarverslag 2019 waarin we laten zien hoe wij in het afgelopen jaar het ondersteunen van inwoners hebben vormgegeven en wat we voor hen hebben gedaan.



KERTAKEN

De Sociale Wijkteams leveren zorg en ondersteuning dichtbij de inwoners. Wij voeren voor de gemeente Arnhem de ondersteuning, coördinatie en regie binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Jeugdwet (Jw), een deel van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) en het vervoer (als onderdeel van de Wet op het primair onderwijs, wet op het voortgezet onderwijs en de Wet op de expertisecentra).

Onze missie

Wij geloven in een Arnhemse samenleving waarin iedereen meedoet, meetelt en omziet naar elkaar. Ieder vanuit zijn eigen kracht en vermogen. Wij als wijkteam ondersteunen de inwoners, zodat ze zelf, samen met de mensen uit hun netwerk, voorzieningen in de wijk waar ze wonen of middels specialistische zorg weer verder kunnen.

Onze kerntaken

Onze werkzaamheden bestaan uit vijf kerntaken, gericht op de ondersteuning van inwoners. Daarnaast verzorgt de staf ondersteuning op deze kerntaken via een adequate bedrijfsvoering.

- **Signaleren, Adviseren, Informeren**
o.a. samenwerkingen met huisartsen, consultatiebureaus etc., gezamenlijke inlooppreekuren
- **Onveiligheid signaleren en passende acties inzetten**
het werken volgens de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- **Van vraag naar verhaal naar plan**
een KTG met brede blik (en gepaste focus) en de inzet van methodieken
- **Bieden van begeleiding**
het kortdurend begeleiden door de wijkcoach en waak-vlamcontacten
- **Toewijzen en coördineren van specialistische zorg**
het onderbouwen van het besluit tot inzet zorg en het coördineren
- **Bedrijfsvoering**
het effectief en efficiënt ondersteunen van het primaire proces.

In al deze kerntaken is het onze taak om met alle partners in het sociaal domein samen te werken en te verbinden, met als doel integraal werken. Integraal werken betekent dat iedere partner buiten de belangen van zijn organisatie kan kijken. Zo kunnen we samen de gewenste **transformatie** vormgeven en daarmee de zorg betaalbaar houden. Om deze cultuurverandering vorm te geven adviseren wij ook de inkoop, zodat de geleverde ondersteuning aansluit bij de situatie van individuele inwoners.



Een wijkcoach begeleidt een jonge vrouw die beschermend is opgevoed en inmiddels 3 jaar beschermd woont. Ze wilde graag zelfstandig wonen en dus heeft ze met de wijkcoach een plan gemaakt hoe dit kan worden gerealiseerd. Ze had veel plannen maar vond het moeilijk om concrete stappen te zetten, gezamenlijk hebben ze een begeleider gezocht die haar hierin kon ondersteunen. Deze begeleider heeft haar nieuw gedrag geleerd door haar te spiegelen en te laten zien hoe zij overkomt op anderen. De ambulante ondersteuning heeft 2 jaar geduurd, van 4 uur per week in het begin naar 45 minuten aan het einde en resulteerde erin dat er nu geen ondersteuning meer nodig is voor deze vrouw. Ze woont zelfstandig heeft een netwerk waarop ze terug kan vallen en meer zelfvertrouwen waardoor ze het weer zelf kan doen.

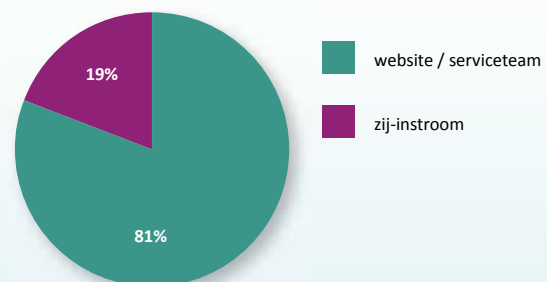
Ook zullen wij blijven 'doen wat nodig is'. 'Doen wat nodig is' geeft de mogelijkheid tot het leveren van **maatwerk** voor de inwoner en ruimte aan de coach als autonome professional waarin dat wat mensen kunnen centraal staat.

ONS WERK VAN BEGIN TOT EIND

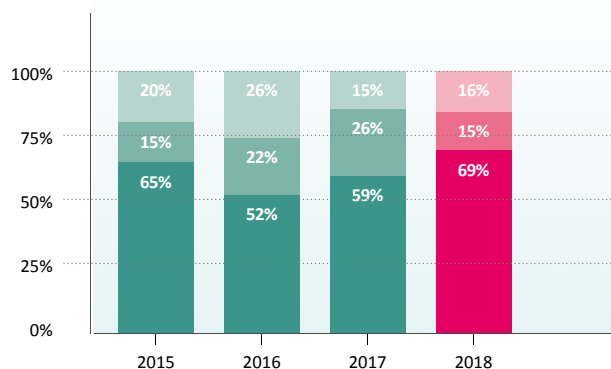
Inwoners meldden zich ook in 2019 weer massaal bij ons, in totaal maakten wij 5.127 nieuwe dossiers aan. Ons serviceteam is 5 dagen per week telefonisch bereikbaar voor het maken van een afspraak. Als het nodig is verwijzen zij inwoners naar de juiste informatie of een andere instantie die ze verder kan helpen.

Ook via de website maakten inwoners een afspraak, daarnaast kwamen er inwoners binnen via netwerkpartners of via een wijkcoach waarmee zij eerder contact hadden.

NIEUWE AFSPRAKEN 2019



CLIËNT WIST WAAR HIJ/ZIJ MOEST ZIJN MET EEN HULPVRAAG



Dat de zij-instroom is afgenomen ten opzichte van eerdere jaren komt doordat de inwoners van Arnhem ons steeds beter weten te vinden. In het cliëntervaringsonderzoek Wmo uit 2018 zien we een stijging van inwoners die weten waar ze terecht kunnen met hun hulp of ondersteuningsvraag.

Meestal kunnen wij binnen 2 weken de eerste afspraak (het keukentafelgesprek) met een wijkcoach inplannen. De inwoner heeft bij voorkeur al iemand uit zijn eigen netwerk gevraagd om erbij te zijn om hem te ondersteunen bij het vertellen van zijn verhaal. Tijdens één of meerdere (keukentafel)gesprekken bespreken onze coaches met de inwoner zijn vraag/kwestie. Hierin hebben zij een faciliterende rol. De wijkcoach ondersteunt bij het inzichtelijk maken van welke mensen en welke zorgen en krachten een rol spelen in de situatie en vanuit welke perspectieven mensen hiernaar kunnen kijken. Zo wordt **het verhaal achter de vraag** duidelijk.

Doordat de wijkcoach als coach en facilitator de inwoner, met behulp van mensen in wie de inwoner vertrouwen stelt, helpt om meerdere levensgebieden en meerdere perspectieven op de kwestie te bekijken wordt de inwoner zich bewuster van wat er meespeelt in zijn vraag en hoe dit van betekenis is in zijn leven.



Berichtje aan ons Serviceteam

Geachte mevrouw X,

Op 12 juni 2019 belde ik in paniek op naar Wijkteams Arnhem. Ik was hevig geëmotioneerd, maar u hebt mij vriendelijk te woord gestaan. Dankzij uw hulp is er een balletje gaan rollen waardoor mijn zoon geholpen kon worden. Ik wil u daar hartelijk voor bedanken.

Met vriendelijke groet,
Een inwoner

Na het verhaal volgt **het plan van de inwoner**. De kern hierbij is dat de inwoner geactiveerd wordt om zoveel mogelijk zijn eigen plan te bedenken en te formuleren, zijn eigen oplossingen en besluiten te nemen en daarvoor hulpbronnen uit zijn eigen omgeving te benutten.

De inwoner is eigenaar van en verantwoordelijk voor zijn vraag of probleem, zijn eigen keuzes en oplossingen, rekening houdend met zijn beperkingen en belemmeringen.

In het plan van de inwoner komt te staan wat de inwoner wil bereiken of veranderen, wat zijn gewenste toekomst (doel/resultaat) is, hoe hij dit wil gaan doen, welke acties hij gaat uitvoeren en met wie hij dit wil gaan doen.

Dit plan kan kort zijn; het verhaal (de vraag, de levensgebieden, de perspectieven van anderen) kan dan aangevuld worden met wat de inwoner wenst te bereiken, met welke acties en met welke personen.

Een onderdeel van dit plan kan de vraag om inzet van een specialistische voorziening (individuele maatwerkvoorziening) zijn. De wijkcoach zal deze vraag wegen en daarna besluiten of de maatwerkvoorziening wordt toegekend. In deze weging worden de resultaten van bovenstaande verkenning meegenomen.

ONZE 8 WIJKEN IN 2019

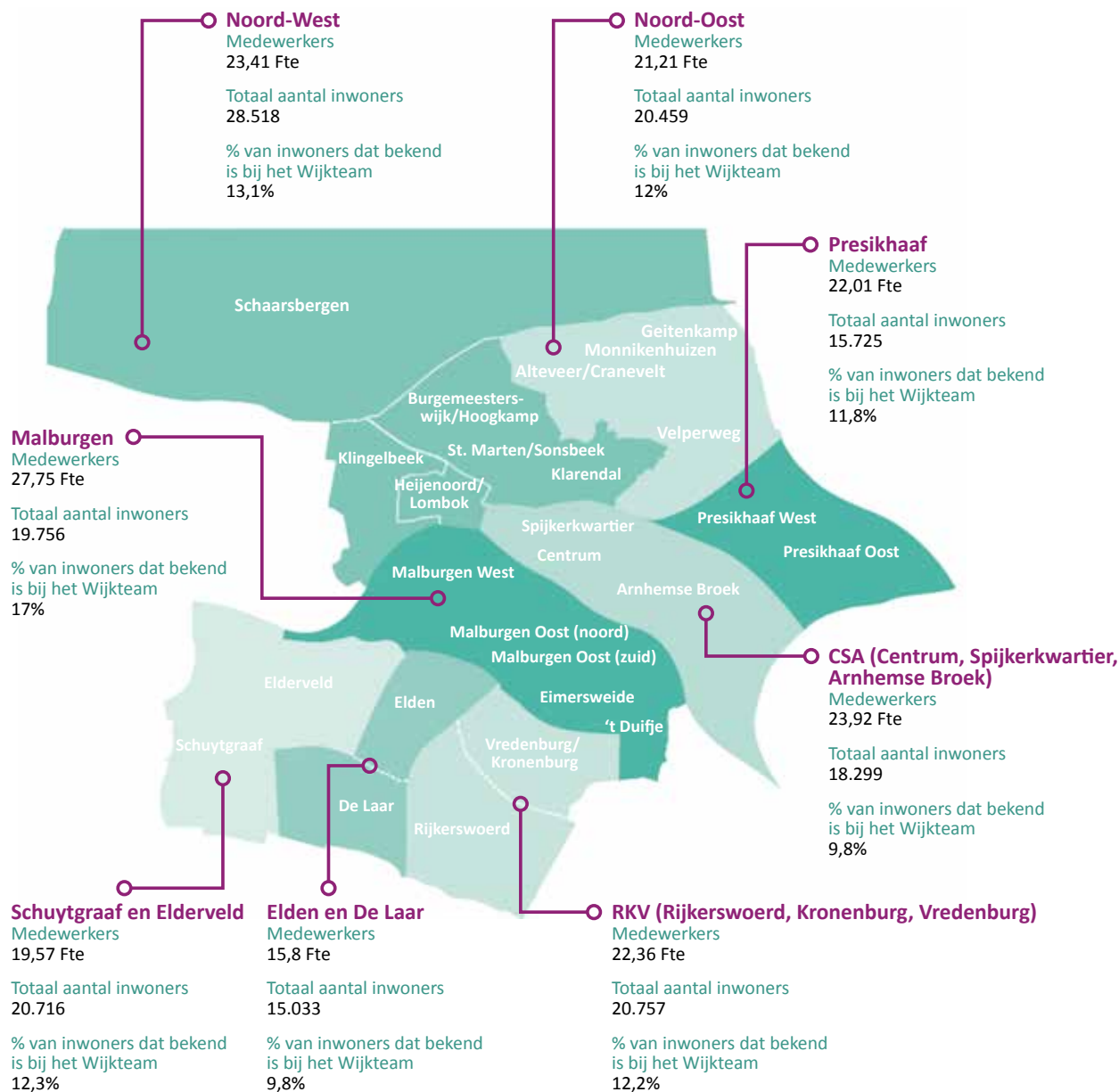
Iedere wijk in Arnhem is anders. Ze hebben allemaal hun eigen kleuring, krachten en aandachtsgebieden. Het is belangrijk om dit te onderkennen en te omarmen dat daardoor iedere wijk vraagt om een (iets) andere aanpak, andere pilots en andere mensen om 'de klus mee te klaren'.

Verdeling inzet wijkcoaches

Voor de start van de Sociale Wijkteams in 2015 heeft de gemeente Arnhem een globale indeling gemaakt van de inzet van wijkcoaches per wijk. Vanwege de toenemende caseload en ervaren werkdruk in de wijken leek het ons goed deze verdeling tegen het licht te houden.

Bij het onderzoek naar een mogelijke nieuwe verdeling hebben we zowel gebruik gemaakt van externe parameters die de kleuring van de wijk weergeven als interne cijfers over toewijzingen en nieuwe aantallen. Nadat we deze cijfers gewogen hebben bleek dat er minieme verschillen waren ten opzichte van de inzet die er op dat moment per wijk was. Ieder team heeft hierna de opdracht gekregen de inzet te verlagen indien nodig en waar zij eventueel aanspraak konden maken op meer inzet, kritisch te kijken naar of dit op dat moment ook nodig geacht werd.





EXTERNE PROFILERING

Behalve de contactmomenten met veel ketenpartners in het kader van werkoverleggen, wonen de verantwoordelijke wethouders met regelmaat casuïstiekbesprekingen bij met wijkcoaches en is er veel en regelmatig contact geweest met raadsleden, de bestuursadviseurs van de gemeente Arnhem, grote zorginstellingen en relevante partners in de verschillende wijken in het kader van informatie-uitwisseling over ons werk. Daarnaast is er o.a. in het kader van de cao ontwikkelingen contact met Sociaal Werk Nederland geweest. Onderstaand een samenvatting van een aantal specifiekere profileringsmomenten.

Associatie Wijkteams

Wij zijn lid van de associatie van de wijkteams. Samen leren, kennis ontwikkelen en gesprekspartner zijn op het landelijke speelveld zijn de doelen van de Associatie. We krijgen een inkijkje in de praktijk van andere wijkteams, op deze manier kunnen we ervaringen van anderen gebruiken om onze eigen organisatie en dienstverlening te verbeteren. Tevens hebben we zelf op diverse momenten bijgedragen aan de overdracht van onze kennis naar andere wijkteams; zo hebben we o.a. een actieve bijdrage geleverd binnen de Associatie aan een bijeenkomst waarin het thema Nieuwe Stijl Medezeggenschap besproken werd en een afvaardiging van onze RvM intensief bevraagd werd op de aspecten van onze vorm van medezeggenschap.



Tweede Kamer bezoek

In oktober zijn 1 teamleider bestuurder en 2 wijkcoaches uitgenodigd om in de Tweede Kamer in gesprek te gaan met twee Kamerleden die de portefeuille jeugdzorg hebben. De aanleiding van dit gesprek was een heftige situatie met een meisje uit 1 van onze wijken.

Kamerlid Lisa Westerveld van GroenLinks was nauw betrokken bij dit meisje. Zij maakt zich vanuit haar positie hard voor de zorg, vooral voor jongeren met complexe problematieken, zoals bijvoorbeeld eetstoornissen in combinatie met andere psychische aandoeningen zoals suicidaliteit en depressies. Om van elkaar te leren en elkaar te voeden met informatie, zijn wij naar Den Haag gegaan om het gesprek met haar en haar collega Martin Wörsdörfer van de VVD aan te gaan. Na het gesprek met mevrouw Westerveld hebben we een onderhoud gehad met de heer Wörsdörfer. We hebben met hem gesproken over de werkwijze van de wijkteams in Arnhem en onze betrokkenheid op allerlei gebieden in de stad en in de 8 wijken. De heer Wörsdörfer was zeer geïnteresseerd in ons als wijkteam en hoe wij de zorg ingericht hebben. Als afsluiting hebben we hem de uitnodiging gedaan om eens in Arnhem te komen kijken en te ervaren hoe de wijkteams zich hard maken voor de stad en haar inwoners, hij maakt hier graag gebruik van en komt in maart 2020 een werkbezoek afleggen.

Contact met adviesraden

In 2019 heeft het contact tussen Stichting Sociale Wijkteams Arnhem en de adviesraden er als volgt uitgezien:

- We zijn samen betrokken geweest bij het Organisatieplan van het Cluster Werk en Inkomen van de gemeente Arnhem;
- We hebben een reactie geschreven op de adviezen van de adviesraden m.b.t. de perspectiefnota (juni 2019);
- Als vervolg op alle onderzoeksresultaten naar het functioneren van het wijkteam hadden we in 2018 een verbeteraanpak geschreven. In juli 2019 hebben we de notitie Voortgang Kwaliteit dienstverlening Wijkteams Arnhem geschreven;
- Er is informeel contact geweest, in september hebben we een presentatie gehouden in een reguliere vergadering van de gezamenlijke adviesraden;
- De adviesraden zijn op de hoogte gebracht van het voltooiën van het handboek Vakmanschap van de wijkcoach en hoe hier in de teams mee gewerkt gaat worden;
- De adviesraden hebben in het najaar gezamenlijk voor de tweede keer een bezoek aan de wijken gebracht; de contactpersonen per wijk zijn in gesprek gegaan met team leefomgeving en het wijkteam.



Broosz

In december hadden een teamleider bestuurder, een wijkcoach en een lid van de RvT een ontmoeting met Broosz, een onderneming met een maatschappelijke missie die staat voor een humaan perspectief op organiseren.

Zij gaven daar een presentatie over de visie van onze organisatie en hoe op basis daarvan gekozen is voor de structuur met 8 teamleider bestuurders en de kerntaken die we vervullen. We gaven aan hoe er in de praktijk wordt gewerkt met het vier ogen principe en wat je zoal tegenkomt in de wijk. Sterk naar voren komt de kracht van de coach om mensen vooral te verleiden om mee te denken in oplossingen. Ook de weerbarstige en soms niet geheel veilige omstandigheden waarin de coaches functioneren, wordt belicht.

Na de presentatie gaf een organisatie in de zorg terug:
“dat het mooi is dat we in Arnhem uren toewijzen in het geheel en daarin de aanbieder zelf nog kan variëren hoe dat wordt ingezet. De ruimte en flexibiliteit daarin, wordt als krachtig middel gezien om te doen wat nodig is.”

ORGANISATIE

Wijkteams Arnhem is een stichting met een 9-koppig bestuur en een Raad van Toezicht met 5 leden. Het 9-koppig bestuur van de wijkteams bestaat uit 8 teamleider bestuurders die ook ieder aan een wijk gebonden zijn en 1 zakelijk medebestuurder.

Binnen het bestuur is, in samenspraak met de Raad van Toezicht, overeengekomen dat er een voorzitter van het bestuur is die, in plaats van 1 jaar zoals vastgelegd in reglement van het bestuur, 2 jaar aanblijft. Het langer beleggen van de functie van voorzitter bij één persoon wordt als positief ervaren door het bestuur en de Raad van Toezicht. Er is op deze manier meer continuïteit.

De wijkcoaches zijn gekoppeld aan één van de acht wijken en voeren hun werkzaamheden in/vanuit die wijk uit. Het serviceteam behandelt de telefonische aanmeldingen (088 – 226 0000). Dit team is gevestigd op de Zeelandsingel, samen met het team vervoer, de administratief medewerkers en de stafmedewerkers. De staf voert taken uit op het gebied van beleidsontwikkeling, business control, HR, scholing, ICT, communicatie en facilitaire zaken.



‘Een zeer slechtziende jongeman uit Syrië heeft gerevalideerd in Apeldoorn waarbij hij bijvoorbeeld leerde met een blindegeleidestok te lopen. Vanuit zijn revalidatie kwam het signaal dat hij thuis sterk geïsoleerd was en het huis niet uit kwam. Met zijn wijkcoach is toen een plan gemaakt hoe hij de taal kan leren en hier een leven kan opbouwen. Gezamenlijk hebben ze gekeken of hij weer naar school zou kunnen en aan welke voorwaarden de school moet voldoen om voor hem werkbaar te zijn. Daarnaast hebben ze een maatje gezocht die met hem ontspannende dingen doet, dit contact is puur gericht op het ondernemen van activiteiten buitenshuis, het leren van reizen met het OV en het leren kennen van Arnhem.’

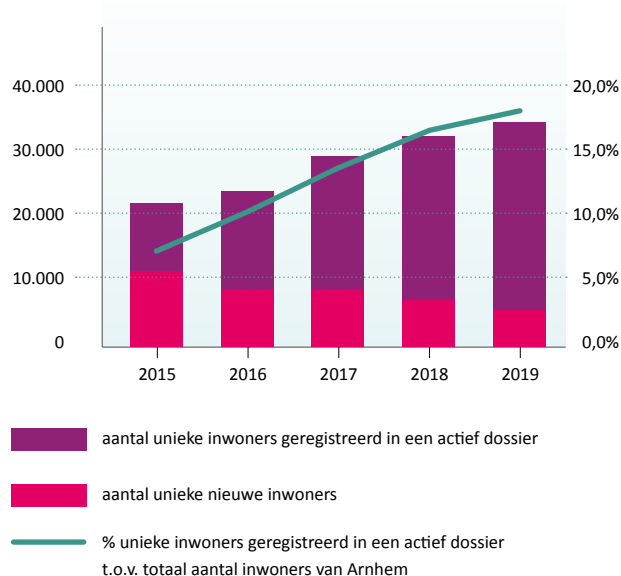


INWONERS

In 2019 hebben 4.783 'nieuwe' inwoners zich met een ondersteuningsvraag gemeld bij het wijkteam. Dit zijn inwoners die niet eerder in een dossier van het wijkteam waren geregistreerd. Zoals in de onderstaande tabel te zien is, is er ook dit jaar een daling van het aantal nieuwe inwoners wat zich bij ons meldt. Dit is logisch te verklaren gezien het feit dat we in de afgelopen jaar al veel mensen gezien hebben. Tot 31 december 2019 zagen wij in totaal 37.857 unieke inwoners.

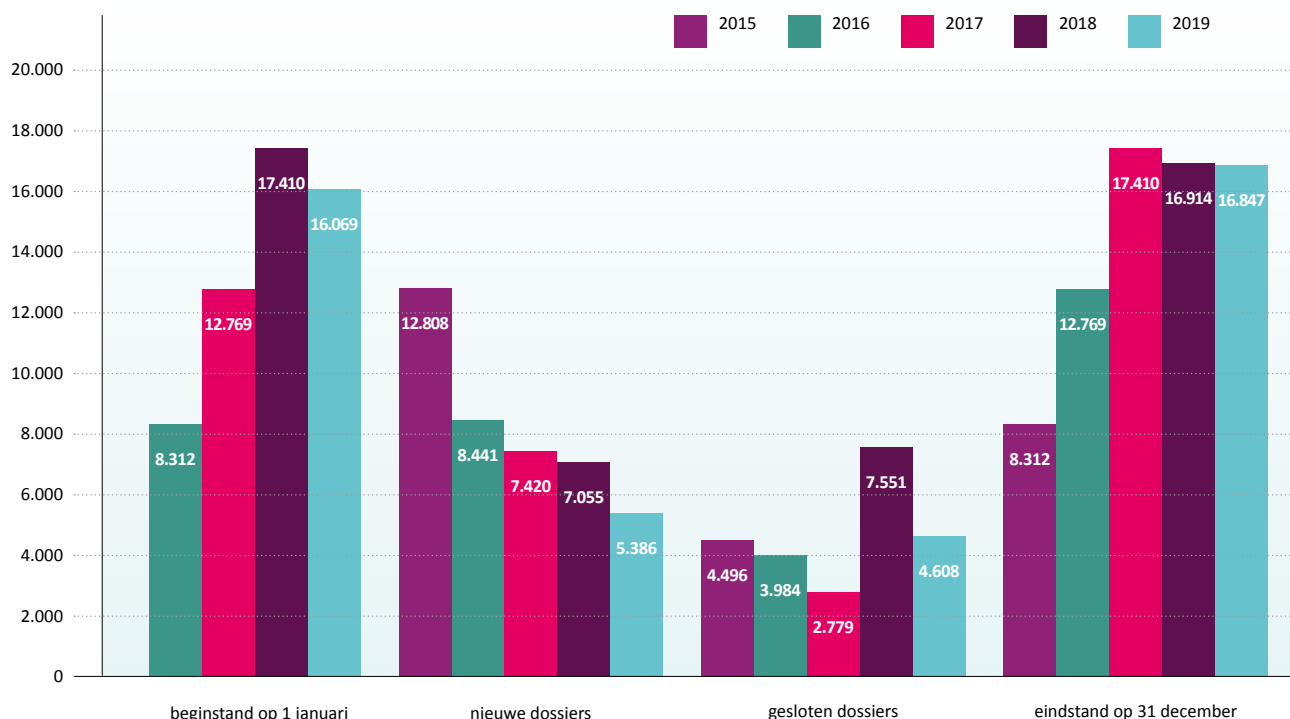
Het aantal bij ons bekende inwoners in een actief dossier blijft stijgen. Op 1 januari 2019 telde de Gemeente Arnhem 159.263 inwoners. In 2019 zijn wij betrokken geweest bij 29.535 inwoners, dit is ongeveer 18% van het totaal aantal inwoners. We zien hierin een stijging van 1%-punt ten opzichte van 2018, waarin we bij 17% van het totaal aantal inwoners van Arnhem betrokken waren. Daarnaast zijn we betrokken bij 785 inwoners in de regio vanuit beschermd wonen.

INWONERS



DOSSIERS

AANTAL DOSSIERS PER JAAR



Het aantal unieke inwoners wat bij ons bekend is geeft een beeld van de reikwijdte van onze dienstverlening voor de inwoners van Arnhem, maar niet iedere inwoner heeft een eigen hulpvraag. Sommige inwoners zijn onderdeel van het leefsysteem van een andere inwoner met een hulpvraag, bijvoorbeeld als partner, kind of mantelzorger. Vanuit de gedachte 'Eén gezin, één plan' staan deze inwoners soms wel geregistreerd in een dossier van een inwoner zodat het leefsysteem in beeld is.

Om een beeld te schetsen van het aantal ondersteuningsvragen in Arnhem en de ontwikkeling hiervan is het aantal actieve dossiers een goede indicator. Ieder actief dossier bevat namelijk een lopende ondersteuningsvraag. Dit betekent dat een wijkcoach samen met de inwoner onderzoekt wat passende ondersteuning kan zijn, er ondersteuning vanuit de wijkcoach is of dat er een lopende toewijzing voor een specialistische voorziening is.



In de grafiek op pagina 13 zijn er enkele dingen die uitleg behoeven, de eindstand van 31 december 2018 en de beginstand van 1 januari 2019 wijken beperkt van elkaar af. Dit komt door een opschoonactie waarbij alle dossiers waarbij geen inwoner gekoppeld was middels BSN verwijderd zijn.

Wat we zien is dat de instroom ook dit jaar hoger is dan de uitstroom. Onder de instroom zijn dossiers opgenomen met een 'nieuwe' inwoner. Maar ook nieuwe dossiers van inwoners die zich al eerder met een vraag bij het wijkteam gemeld hebben en opnieuw een vraag hebben gesteld.

De uitstroom is dit jaar, evenals vorig jaar, beïnvloed door de opschoonactie ¹ die gedaan is als voorbereiding naar het nieuwe regiesysteem. Dossiers waarin geen lopende toewijzing of ondersteuning door coaches meer was opgenomen, zijn afgesloten. Mochten deze inwoners in de komende jaren een vervolgvraag hebben, dan zal er een nieuw dossier voor hen geopend worden.

MEDEWERKERS

De Stichting Sociale Wijkteams telde eind 2019 233 medewerkers (205,22fte). Gedurende het jaar zijn 17 medewerkers nieuw in dienst gekomen, en hebben 18 medewerkers de organisatie verlaten. Het aantal coaches is gedurende het jaar teruggelopen van c. 186 fte naar c. 178 Fte.

Daarnaast hebben we in verschillende teams derdejaars HBO-stagiaires van de opleidingen Social Work en Pedagogiek verwelkomd. Voor de wijkteams een prettige aanvulling van actuele kennis en voor de stagiairs een interessante werker-varingsplek, waarbij ze kennismaken met alle facetten van het werk van een coach binnen het wijkteam.

In 2018 maakten we gebruik van externe partners om tijdelijke piek- en ziekmomenten in de verschillende teams op te vangen. In 2019 hebben we besloten deze flexibele schil dichtbij te organiseren met eigen coaches en daarom te kiezen voor de oprichting van een intern flexteam. Dit team is per 1 januari 2020 operationeel. Bij de start zal dit team bestaan uit twee medewerkers die steeds tijdelijk teams gaan ondersteunen.

¹ Deze opschoonactie betrof circa 5% van de dossiers.

Personeel in loondienst per 31-12-2019

Team	FTE	% FTE	Aantal	% Aantal
WIJKCOACHES				
CSA	23,92	12%	27	12%
Elden/De Laar	15,8	8%	18	8%
Malburgen	29,75	14%	33	14%
Noord-Oost	21,21	10%	24	10%
Noord-West	23,41	11%	26	11%
Presikhaaf	22,01	11%	25	11%
RKV	22,36	11%	26	11%
Schuytgraaf/Elderveld	19,57	10%	23	10%
<i>Subtotaal</i>	<i>178,03</i>	<i>87%</i>	<i>202</i>	<i>87%</i>
TEAMLEIDER-BESTUURDERS	8,89	4%	9	4%
STAF	18,3	9%	22	9%
TOTAAL	205,22	100%	233	100%

CASELOAD

Op het moment dat een inwoner met een ondersteuningsvraag zich bij het wijkteam meldt wordt er na een eerste keukentafelgesprek een dossier aangemaakt. Vanuit het principe van 'Eén gezin, één plan' kunnen er in dit dossier meerdere inwoners staan.

Het aantal dossiers per wijkcoach is een indicator van de gemiddelde werkhoeveelheid van de coaches. Het type vragen en het aantal toewijzingen zijn een indicator van de hoeveelheid werk en de complexiteit van het dossier.

In het afgelopen jaar was de gemiddelde caseload binnen de organisatie c. 95 dossiers per Fte, dit is een verdere stijging ten opzichte van vorig jaar (c. 85-90 p. Fte). Om te bepalen of de bestaande verdeling van Fte's over de verschillende wijken aanpassing behoefde, zijn deze en andere interne en externe parameters gebruikt om de werklust per wijk beter in beeld te krijgen. Op basis van deze analyse heeft een beperkte verschuiving van coaches tussen wijkteams plaatsgevonden.



MONITORING

Vanuit de wens om meer zicht te krijgen in de ontwikkeling van onze activiteiten en inzetten zijn gedurende dit jaar een aantal monitoringzaken opgestart. Dit betreft onder andere de volgende zaken;

Eigen inzet

Om nog beter te kunnen duiden wat de omvang is van de huidige inzet van onze wijkcoaches zijn we eind 2018 gestart met het monitoren van de "eigen inzet" van begeleiding door onze coaches, de inzet van algemene voorzieningen en het waakvlamcontact. Door wijkcoaches deze "eigen inzet" te laten registreren krijgen we beter inzicht in de omvang van de huidige inzet van onze wijkcoaches op deze onderdelen.

In onderstaande tabel staat de registratie op deze onderdelen van 1 januari 2019 t/m 31 december 2019.

In totaal zijn er in 2019 3.716 codes geregistreerd; omdat het mogelijk is dat nog niet iedere coach alle werkzaamheden met betrekking tot eigen inzet geregistreerd heeft gaan we er vanuit dat dit aantal nog niet de volledige weergave is van het daadwerkelijk aantal activiteiten van de coaches op genoemde codes. Dit wordt deels veroorzaakt doordat het huidige systeem niet optimaal gebruiksvriendelijk is op dit onderdeel; de verwachting is dat dit met het nieuwe regiesysteem volgend jaar makkelijker zal zijn.

Eigen inzet 2019													Eindtotaal
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
JW: Kortdurende begeleiding door coach wijkteam	26	5	10	23	18	13	16	6	19	13	57	16	222
WMO: Kortdurende begeleiding door coach wijkteam	64	31	34	37	49	44	39	15	29	21	50	31	444
JW: Algemene voorziening	20	6	3	15	16	39	34	13	54	23	28	19	270
WMO: Algemene voorziening	81	27	57	171	200	217	221	114	200	136	233	122	2050
JW: Waakvlamcontact coach wijkteam	6	6	4	15	11	10	20	6	26	3	60	10	177
WMO: Waakvlamcontact coach wijkteam	65	20	53	99	97	45	36	26	53	28	245	57	824
EINDTOTAAL	262	95	161	360	391	368	366	180	381	224	673	255	3716

Het grootste aantal registraties zit op C1003, de doorverwijzing naar voorliggende voorzieningen binnen de Wmo. Dit is mede het gevolg van een grotere aanwezigheid van algemene voorzieningen voor ouderen. Daarnaast worden relatief veel activiteiten geregistreerd op C1005 (waakvlam Wmo) en C1001 (kortdurende begeleiding Wmo). Dit is deels te verklaren door de complexiteit van de problematiek; een lichte vorm van ondersteuning is bij Jeugd minder vaak toereikend dan bij Wmo. Ook het kleinere aandeel van Jeugdvragen vergeleken met Wmo speelt een rol, 25% van alle toewijzingen is een toewijzing binnen de Jeugdwet.

De uitwerking van bovenstaande registraties zal in 2020 verdere aandacht krijgen.

Eenvoudige vervoersvragen

Vanuit de ervaring van afgelopen jaren weten we dat er voor een beperkte groep met hulpvragen op het gebied van mobiliteit en hulp bij het voeren van een huishouden geen zorgbehoeftes en hulpvragen op andere domeinen worden gesignaleerd.

Met het oog op de hoge caseload van de coaches is dit jaar daarom het onderzoek gestart of er efficiency te boeken valt door eenvoudige zaken anders dan volgens de reguliere wijze op te pakken; en dan op een zodanige wijze dat dit niet ten koste van de kwaliteit gaat. Wij als wijkteam geloven in het integrale werken en inwoners op alle leefgebieden te ondersteunen om zo tot een duurzaam plan te kunnen komen. Binnen het leerlingen- en doelgroepenvervoer hebben we in 2019 onderzocht of er vragen eenvoudig kunnen worden opgepakt en wat hiervan de consequentie zou zijn.

Na onderzocht te hebben welke rollen en taken de wijkcoaches en de medewerkers vervoer in deze processen hebben blijken met name het Leerlingenvervoer (LLV) en Wmo-regiotaxipassen de potentie te hebben om op een andere wijze opgepakt te worden. Op basis van historische data is geconstateerd dat in de periode van januari tot mei 2019 in ca. de helft van het aantal nieuwe LLV toewijzingen geen andere toewijzingen zijn ingezet. Voor Wmo-regiotaxipassen bleek dit, gemeten over dezelfde periode het geval voor ca. één-derde van de nieuwe toewijzingen.

Omdat het aantal nieuwe LLV-toewijzingen en Wmo-regiotaxipas-toewijzingen in 2019 relatief beperkt is, is het verwachte efficiency potentieel voor deze doelgroepen minimaal. Mogelijk kan de uitgedachte uniforme werkwijze wel een positieve bijdrage leveren op het gebied van kwaliteit/ effectiviteit van de dienstverlening.

Om te kijken of dit in de praktijk ook haalbaar is en de van te voren gedachte uniformiteit in werkwijze wordt bereikt is eind 2019 een pilot gestart met als doel een nadere uitwerken van dit vraagstuk. Deze pilot zal in 2020 geëvalueerd worden.



ZORGBUDGETTEN

Eind 2018 werden de tekorten in het sociaal domein zichtbaar, om deze tekorten niet verder te laten oplopen in toekomstige jaren zijn er destijds door de gemeente Arnhem direct stappen ondernomen. Een onderdeel hiervan was het aanpassen van de beleidsregels en de daar bijhorende verordeningen, eind 2019 werden deze regels definitief en deze zullen begin 2020 in werking treden.

Het abonnementstarief van het CAK² per 1 januari 2019 zagen wij van tevoren als een mogelijkheid tot stijging van de ondersteuningsvragen. Eerder betaalden inwoners een inkomensafhankelijke eigen bijdrage voor de ondersteuning die zij ontvingen. Per 1 januari 2019 werd die eigen bijdrage op € 17,50 per 4 weken gesteld waardoor de financiële drempel naar de Wmo sterk verlaagd is. Al in Turap 1 van de gemeente werd zichtbaar dat de invoering van het abonnementstarief inderdaad gevolgen heeft die met name bij het product hulp bij het huishouden te zien zijn.

Woningaanpassingen

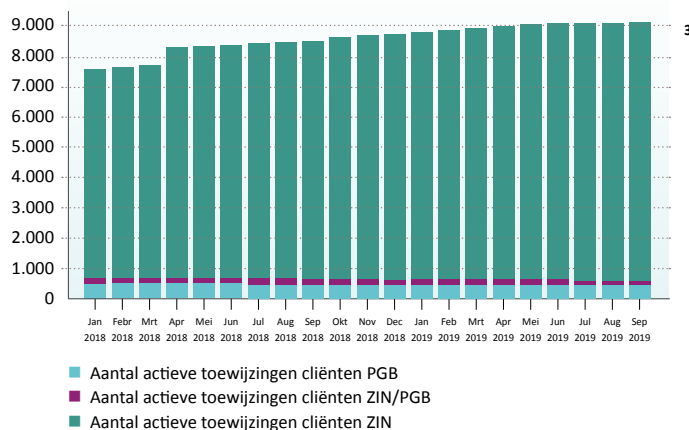
Bepaalde onderwerpen trokken dit jaar extra onze aandacht, woningaanpassingen was er daar één van. Woningaanpassingen zijn nodig als een inwoner problemen ervaart bij het gebruik van de woning. Dit kan bijvoorbeeld te maken hebben met de toe- en doorgankelijkheid van de woning, het gebruik van toilet, badkamer en keuken en het stallen van een vervoersmiddel. Op het moment dat deze problemen blijvend zijn wordt er door onze wijkcoaches met de inwoner gekeken naar wat voor hem of haar de beste oplossing is. Het aanpassen van de woning of het verhuizen naar een geschikte woning.

Afgelopen jaar zagen we een stijging in zowel het aantal woningaanpassingen als in het bedrag dat daarbij hoort. Om deze kosten te kunnen duiden hebben we een analyse gemaakt op de inzet en met enkele wijkcoaches doorgenomen of er passende zorg ingezet was en hoe we deze kosten kunnen beteugelen. Er kwamen enkele zaken uit die nadere uitwerking nodig hebben en waarmee we in 2020 verder gaan.

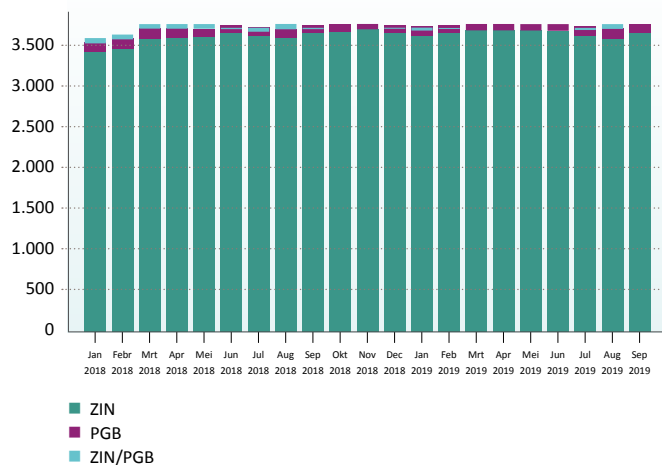
Bi-tool / nieuw regiesysteem opschonen data

Met de verwachte komst van het nieuwe regiesysteem en de BI-tool (beide in 2020) hebben we in 2019 een begin gemaakt met het kijken naar onze processen en informatiestromen. Door de processen in beeld te brengen hebben we een start gemaakt met een analyse t.a.v. de effectiviteit en efficiëntie van deze processen; en de mogelijkheden om e.e.a. te verbeteren. Met de komst van het nieuwe regiesysteem zijn dit zaken waar kritisch naar gekeken wordt in het licht van de vernieuwde inrichting.

AANTAL PERSONEN MET EEN TOEWIJZING Wmo



AANTAL PERSONEN MET EEN TOEWIJZING JEUGDWET





Niet alleen door de wijziging in het abonnementstarief, maar ook door demografische factoren en andere externe parameters zien we in 2019, evenals in 2018, een stijging in de zorgkosten. Op het gebied van Wmo zien we een stijging in zowel het aantal inwoners dat zich meldt bij het wijkteam als het aantal toewijzingen dat gedaan wordt. Binnen de Jw zien we een afvlakking van het aantal jeugdigen met een toewijzing maar zien we een toename van de hoogte van de toewijzingen.

Om de kosten te beteugelen wordt er kritisch gekeken naar de inzet van specialistische zorg. Een zorgtoewijzing is niet vanzelfsprekend, wijkcoaches kijken met de inwoner naar wat zij zelf, samen met de mensen uit hun netwerk of voorzieningen in de wijk waar ze wonen, weer mee verder kunnen. Pas als hier geen mogelijkheden zijn kijken coaches vanuit inhoud naar wat er nodig én noodzakelijk is voor een inwoner. Daar hangen zij concrete doelen aan op, zij bepalen wat er behaald moet worden met de inzet van specialistische zorg, zodat zij de voortgang kunnen monitoren en tussentijds indien nodig kunnen bij- of afschalen.

INKOOP

In Arnhem verzorgt de 'Inkoop sociaal domein Centraal Gelderland' inkoop van specialistische voorzieningen op het gebied van Wmo, Jeugdhulp, Activerend Werk, Beschermd Wonen en Verblijf. Die inkoop doen zij voor en met 11 Gelderse gemeenten: Arnhem, Doesburg, Duiven, Lingewaard, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rozendaal, Wageningen, Westervoort en Zevenaar.

Het uitgangspunt is *"lokaal wat kan, regionaal wat moet"*, daarbij is expliciet gekozen voor het niet onderbrengen van beleid in de samenwerking.

In 2018 zijn het inkoopstelsel, de producten en diensten op diverse manieren geëvalueerd. Uit deze evaluaties is een aantal, voor de regio Centraal Gelderland, belangrijke uitgangspunten geformuleerd die aanleiding zijn geweest voor de start van een nieuwe inkoopprocedure.

² Centraal administratie kantoor

³ Afkomstig uit de ambtelijk aangepaste bestuursrapportage zorg dichterbij (dec 2019)

Kwaliteitseisen

In 2019 hebben wij als Wijkteams Arnhem een bijdrage geleverd aan het project "Het ontwikkelen van een integrale aanpak voor kwaliteit, toezicht en handhaving gericht op de Jeugdwet en Wmo 2015."

In dit project is er een set met (kwaliteits)eisen ontwikkeld die bij elke nieuwe inschrijving wordt getoetst. Het positieve effect van deze methode is dat alleen dié zorgaanbieders een contract krijgen, die kunnen aantonen dat zij daadwerkelijk voldoen aan deze gestelde (kwaliteits)eisen.

Daarnaast is er een start gemaakt met het inregelen van een adequaat periodiek controlesysteem en handhavingplan. De nadruk ligt hierbij op de inrichting van het controle- en sanctioneringsproces (het 'midden' en de 'achterkant' van de integrale aanpak). Er is een QuickScan ontwikkeld (proactief toezicht) die jaarlijks zal worden afgenomen bij 1/3e deel van de Wmo aanbieders door de aangewezen toezichthouder kwaliteit.

Vendorlink

De lokale toegang, waaronder coaches van de wijkteams in Arnhem, leggen in Vendorlink signalen vast "waarbij een vermoeden is dat structureel niet wordt voldaan aan de eisen zoals vastgelegd in het contract". Elk signaal wordt in principe in eerste instantie met de zorgaanbieder besproken. Ook positieve signalen kunnen worden genoteerd. Op deze manier wordt gezorgd voor een regionaal beeld. Deze signalen worden nauw gevolgd door de relatiemanagers van de inkoop. Ernstige signalen worden direct opgepakt, de relatiemanagers inkoop gaan dan samen met de betrokken coach in gesprek met de aanbieder.

Daarnaast worden signalen in Vendorlink door de relatiemanagers inkoop besproken tijdens de trimestergesprekken met de zorgaanbieders.

Bij signalen over Activerend Werk, wordt het gesprek met deze aanbieder gevoerd door het Centrum Activerend Werk. Hierbij sluit een wijkcoach aan.



HANDBOEK VAN DE COACH

Op basis van verschillende onderzoeksresultaten uit voorgaande jaren hebben we in 2019 een integrale kwaliteitsaanpak ontwikkeld. Er is onderzocht wat we met elkaar hebben ontdekt en ontwikkeld in het werken als wijkcoach.

Wat hoort er bij onze taak en hoe ziet dat eruit in de praktijk? Hierbij hebben we meegenomen hoe andere wijkteams dit doen en zijn de aanbevelingen van de adviesraden verwerkt.

Een belangrijk onderdeel van deze impuls op kwaliteit was het ontwikkelen van het **Handboek van het Vakmanschap van de Wijkcoaches**. Om ervoor te zorgen dat dit een handboek is wat door alle coaches gedragen is en aansluit bij hun behoeftes hebben onze gedragswetenschappers dit samen met een aantal wijkcoaches beschreven. Deze 16 coaches afkomstig uit de 8 verschillende teams hebben aangegeven wat zij nodig hadden om ons gedachtegoed en de verschillende methodieken goed te kunnen integreren in hun werk.



Het handboek is een naslagwerk voor onze wijkcoaches waar in beschreven staat wat een wijkcoach doet, welke rollen een wijkcoach allemaal heeft en hoe wij vinden dat een wijkcoach hoort te handelen in de omgang met de inwoner.

Daarnaast gaat het over hoe zij de verschillende rollen uitoefenen, het handboek geeft niet het hapklare antwoord maar helpt onze coaches hierover na te denken, er met elkaar over in gesprek te blijven en te reflecteren op hun eigen handelen.

Daarnaast is er ook een wijziging doorgevoerd in het werkproces van de coach. Dat wat we voorheen het Mij Plan Ons Plan noemden (MPOP) hebben we nu simpelweg het **'plan van de inwoner'** genoemd.

Hierbij is het minder relevant wie dit plan schrijft, maar is er veel meer aandacht voor het feit dat dit het plan is waar de inwoner zelf volmondig achter staat. Doordat de inwoner achter zijn plan staat is de kans op resultaat groter en staat het optimaliseren van het zelf oplossend vermogen van de inwoner centraal. De wijkcoach is daarin coachend en zorgt ervoor dat hij aansluit bij de perspectieven van het netwerk en andere betrokken professionals.

We vinden het belangrijk dat door de extra aandacht die het plan nu krijgt, inwoners nog meer bewustzijn krijgen op het feit dat zij bepalen aan welke doelen ze gaan werken.

Daar waar de inwoner er zelf met zijn netwerk en de voorzieningen uit de wijk niet uitkomt, kan de vraag naar een maatwerkvoorziening bestaan. Om hiertoe tot een uniform en goed onderbouwd besluit te komen, is ook een nieuw format ontwikkeld. We zijn eind 2019 gestart met de implementatie van dit handboek en we verwachten dat de kwaliteit van het primaire proces hierdoor verbetert.

Beschikkingen

In het afgelopen jaar zijn het format en de inhoud van de door Zorglokaal één gezin, één plan namens ons – verstuurd beschikkingen aangepast. Hierbij is gekeken naar de leesbaarheid voor de inwoners van Arnhem.

DE ROLLEN VAN DE WIJKCOACH

Onze 202 wijkcoaches⁴ hebben in het afgelopen jaar 29.535 inwoners ondersteund bij hun vragen aan het wijkteam. Met een gemiddelde caseload van 95 dossiers per Fte (waarbij de wijkcoach als eerste contactpersoon staat opgevoerd) hebben onze coaches een veelheid van werkzaamheden op hun bord liggen voor allerlei verschillende inwoners met zeer uiteenlopende vragen.

Zoals eerder aangegeven bestaan onze werkzaamheden uit vijf kerntaken, gericht op de ondersteuning van inwoners. Dit zijn de vijf kerntaken die coaches uitvoeren tijdens hun werk met en voor de inwoner;

- Signaleren, Adviseren, Informeren
- Onveiligheid signaleren en passende acties inzetten
- Van vraag naar verhaal naar plan
- Bieden van begeleiding
- Toewijzen en coördineren van specialistische zorg

Om deze kerntaken goed te kunnen uitvoeren nemen onze coaches onze 4 leidende principes, Dichtbij, Duidelijk & Transparant, Eenvoudig & Samenhangend en Kostenbewust, altijd mee. Daarbij praten we altijd *met* inwoners en niet over hen. Kritische succesfactoren in onze ondersteuning zijn **betrouwbaarheid naar de inwoner**, de **integrale aanpak** en het vermogen om **generalistisch te werken én specialistische kennis te bieden** waar nodig. In de ondersteuning doen we wat nodig is. Het plan wat gemaakt wordt door en met onze inwoners is dus altijd maatwerk.

Onze wijkcoaches werken integraal; zij richten zich op vragen op verschillende **levensdomeinen** (lichamelijke gezondheid, dagelijks functioneren, inkomen, participatie, opvoeden en opgroeien, veiligheid en psychische gezondheid). Zij werken vanuit het principe dat de inwoner zelf regie heeft en verantwoordelijk is voor zijn eigen leven.

⁴ Peildatum 31-12-2019



Op verzoek van het kabinet van de burgemeester en de veiligheidsketen sluiten wij standaard aan bij de Multi disciplinaire overleggen (MDO) van het veiligheidshuis rondom Huiselijk Geweld, Jeugd, verwarde personen en high impact crime (HIC) HIC). Dit doen we om onze expertise op het gebied van het integrale werken en kennis van de sociale kaart in te brengen.

Omdat wij het erg belangrijk vinden om mét en niet over de inwoner te praten en hebben we de pilot 'cliënt aan tafel' geïnitieerd. Zo kunnen we ook hier zo veel mogelijk proberen om plannen te maken met en voor de inwoner. Doordat de inwoner achter zijn plan staat is de kans op resultaat groter.

Enkele reacties vanuit de pilots;

"Cliënten hebben in het algemeen positieve ervaringen met "cliënt aan tafel". Zij geven onder andere aan dat zij zich gehoord voelen en het idee hebben dat er naar hen wordt geluisterd. Bij één van de casussen wordt door een cliënt aangegeven dat zij na het overleg meer het gevoel heeft dat ze er niet alleen voor staat."

"Verder wordt een aantal keer door cliënten benoemd dat zij het fijn vinden dat tijdens de MDO's echt tijd voor hen is en dat ze zich hierdoor serieus genomen voelen. Een aantal cliënten is verbaasd en blij verrast over de motiverende manier van bejegening (zonder dat fouten uit het verleden niet benoemd kunnen worden)."

Iedere wijkcoach beschikt over de kennis en expertise om de inwoner in dit proces te bevragen en te coachen. Onze coaches hebben in hun basistraining het gedachtegoed van de Sociale Netwerkstrategieën geleerd en zijn getraind in "de kunst van het vragen stellen" om zo de inwoners en hun netwerk te faciliteren tot een eigen plan te komen en hun zelfredzaamheid te vergroten.

Elke wijkcoach heeft basiskennis van de diverse doelgroepen en de verschillende levensdomeinen en kennis van de **Jeugdwet, Wet Maatschappelijke Ondersteuning, Wet Gemeentelijke schuldhulpverlening** en van de **wet verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**. Ook gebruikt de wijkcoach Jeugd indien van toepassing de **richtlijnen van het NJI** (Nederlands Jeugdinstituut). De wijkcoach heeft daarnaast zicht op de voorliggende en specialistische voorzieningen in Arnhem.

Naast de coachende en faciliterende rol heeft de wijkcoach ook een regierol. Zij bevorderen de samenhang tussen zorg op verschillende levensgebieden bij een individuele inwoner of gezin. De wijkcoach houdt de verbinding en het overzicht op hoe deze elkaar beïnvloeden en in welke mate de ingezette zorg bijdraagt aan het plan/de doelen van de inwoner; **integraal werken**. Daarnaast heeft elke wijkcoach zijn **eigen expertise**, deze expertise valt binnen één of meer specifieke levensdomeinen van de inwoner. Deze expertise kan ook worden ingezet of geraadpleegd door collega's (**in de rol van aandachtfunctionaris**). Samen met andere coaches met dezelfde expertise wordt bekeken of deze binnen de Stichting op (basis)niveau blijft en wat er nodig is om dit te verbeteren. Landelijke ontwikkelingen worden hierin meegenomen.

De wijkcoach is coach/facilitator:

- De wijkcoach coacht (begeleidt, motiveert) de inwoner en zijn netwerk om te komen tot meer zicht op de situatie, het verhaal;
- De wijkcoach faciliteert (ondersteunt, rust toe) de inwoner om toe te werken naar een bepaald doel/resultaat of hij faciliteert de inwoner om met mensen uit zijn familie en sociaal netwerk een plan te maken;
- De wijkcoach verstrekt de inwoner en zijn netwerk informatie over de wettelijke kaders, de mogelijkheden en de beperkingen van voorzieningen en specialistische zorg. Op basis van die informatie kunnen de betrokkenen keuzes maken en een plan maken.

De wijkcoach is opdrachtgever:

- De wijkcoach is namens de gemeente gemachtigd om beschikkingen af te geven voor specialistische zorg (individuele maatwerkvoorzieningen). Hij geeft daarmee de zorgaanbieder de opdracht om die zorg te verlenen die past in het plan van de inwoner. Er gelden wettelijke criteria voor het inzetten van specialistische zorg.



De wijkcoach is regisseur:

- De inwoner is zelf verantwoordelijk voor de inhoud van zijn hulptraject bij de zorgaanbieder. Als een inwoner of zorgverlener vindt dat iets niet goed verloopt, bespreken zij dit met elkaar. De wijkcoach is aanwezig bij evaluatie- of voortgangsgesprekken. Daar wordt zowel de effectiviteit van de zorg besproken (komt het gewenste resultaat dichterbij?) als de tevredenheid van de inwoner en de zorgaanbieder over de samenwerking en de zorg.
- De wijkcoach organiseert en monitort passende en samenhangende (=integrale) zorg.

De wijkcoach is kwaliteitsbewaker:

- In het belang van de inwoner signaleert de wijkcoach knelpunten of tekortkomingen in de kwaliteit van zorg en de gemaakte resultaatafspraken en bespreekt deze met de zorgaanbieder. Vervolgens rapporteert de wijkcoach deze aan de gemeente via Vendorlink.

SAMENWERKEN IN EN MET DE WIJK

Naast het 'gewone' werk als wijkcoach in het contact met de inwoner werken we ook nauw samen met allerlei partners in de wijken. We merkten het afgelopen jaar dat het goed is om af te bakenen wat we doen om ervoor te zorgen dat we onze opdracht voor de inwoners van Arnhem zo goed mogelijk kunnen uitvoeren. Wij staan voor wat we voor hen doen. Hiermee willen we zoveel mogelijk voorkomen dat er meer versnippering in de zorg ontstaat, toewijzingen bij inwoners opstapelen en er te weinig aandacht is voor de werkelijke transformatie.

De afbakening heeft geresulteerd in een bewustzijn van hoe wij de zorg willen organiseren en hoe wij denken dat de inwoner van Arnhem het best geholpen is.

Dit betekent ook dat we de samenwerkingen in de wijken en daarbuiten met de relevante instanties de aandacht kunnen geven die het verdient. Om zo met elkaar richting te geven aan de transformatie.

Huisartsen

In 2019 hebben we wederom veel geïnvesteerd in de samenwerking met de huisartsen, in iedere wijk zijn de relaties met de verschillende huisartsen(praktijken) geëvalueerd en daar waar mogelijk werkafspraken gemaakt.

In alle wijken houden wijkcoaches spreekuur bij huisartsenpraktijken, we merken dat hierdoor de samenwerking versterkt, huisartsen casuïstiek kunnen delen met onze coaches en dat we elkaar steeds beter kunnen vinden. Door casuïstiek te bespreken kan er gekeken worden naar wat er anders gedaan had kunnen worden in een casus en wat dit zou hebben betekend. Zou er bij een andere inzet een andere uitkomst

JONGERENPREVENTIETEAM

Eenmaal in de drie weken komt het jongerenpreventieteam bij elkaar. Dit team bestaat uit medewerker(s) van het wijkteam, het aanspreekpunt jeugd vanuit de politie, AM-support Arnhem, straathoekwerk Pactum, Rijnstad, Empowering Nisa en Team leefomgeving.

Doel van dit team is om vroegtijdig de kwetsbare jongeren in de wijk Malburgen te signaleren.

Die signalen gaan van verveling, rondhangen (tot laat) op straat op hangplekken, schulden, tot overlast en overig ongewenst gedrag. Door het uitwisselen van ervaringen en signalen komen jongeren in beeld. Door het bundelen en het gebruikmaken van elkaars expertise wordt geprobeerd om zicht te krijgen op deze jongeren en passende hulp/ zorg op maat te kunnen bieden indien nodig.

geweest zijn? Of dezelfde uitkomst met een ander kostenplaatje? Door dit met elkaar te bespreken leren we van elkaar en kunnen we werken naar meer uniformiteit in de werkwijze met betere ondersteuning voor de inwoner als gevolg.

Naast deze samenwerkingen tussen verschillende huisartsen en wijkcoaches hebben er met de huisartsen ook gesprekken plaatsgevonden over onder andere de werkwijze van de wijkteams en hebben we inzichten uitgewisseld m.b.t. de almaar stijgende zorgkosten.

In 2019 hebben huisartsen en andere geautoriseerde verwijzers en gecertificeerde instellingen 48% van de unieke actieve toewijzingen ingezet tegenover 52% van het wijkteam. De 48% van de toewijzingen waren goed voor iets meer dan 50% van de kosten van actieve toewijzingen binnen de Jeugdwet.

Om de stijging in de uitnutting van de jeugdbudgetten een halt toe te roepen is het van belang te kijken welke inzetten er gedaan worden door o.a. de huisartsen en of afschaling en/of kleinere of andere inzet mogelijk is.

Wij willen graag dat huisartsen aan de voorkant doorverwijzen naar het wijkteam zodat er gekeken kan worden naar hoe de situatie duurzaam kan verbeteren. Nu zien huisartsen vaak een gezin of verschillende individuen uit een gezin met dezelfde vraag terugkomen. Daarnaast willen we ook graag de regie voeren op een gezin. Is de ingezette hulp wel effectief en is het voldoende om de situatie langdurig mee te kunnen veranderen.

Ook de contacten met de vereniging "Onze Huisartsen" zijn in 2019 verder aangehaald. Onze Huisartsen is een faciliterende en ondersteunende organisatie van, voor en door aangesloten huisartsen in de regio Arnhem. Via 2 publicaties in hun vakblad – waarin wijkcoaches succesverhalen geschreven hebben over de samenwerking met artsen in de wijk om

andere artsen te stimuleren de samenwerking meer op te zoeken – en de aanwezigheid bij vergaderingen van huisartsen wordt de band steeds meer verstevigd.

Dankzij de samenwerking met de vereniging “Onze Huisartsen” en met bestuursadviseurs van de gemeente en zorgverzekeraar Menzis wordt na een uitgebreide verkenning de investering voor een POH jeugd steeds beter onderbouwd en succesvol geacht. Het doel is om kinderen tijdig de juiste jeugdhulp te bieden via een goede samenwerking in de jeugdketen tussen o.a. wijkteams en huisartsen. Dit voorkomt onnodig doorverwijzen en zorgt ervoor dat tijdig specialistische hulp wordt verleend.

OZO verbindzorg

Het afgelopen jaar zijn we in 4 wijken (Presikhaaf, CSA, Schuytgraaf/Elderveld en Malburgen) van start gegaan met OZO verbindzorg. In eerste instantie voor de doelgroep kwetsbare ouderen. OZO verbindzorg staat voor samenwerking en het delen van zorg. Het is een online systeem waarin alle partijen (mantelzorger, familie en zorgverleners) die bij de zorg van een inwoner betrokken zijn met elkaar worden samengebracht.

Een huisarts of thuiszorgmedewerker kan een inwoner, nadat deze specifiek toestemming heeft gegeven aanmelden. Daarna kunnen de betrokken partijen bij een inwoner worden toegevoegd, er vormt zich op deze manier een netwerk rondom de inwoner, waarbij de inwoner bepaalt wie er meedoet. Iedereen wordt van dezelfde informatie op hetzelfde moment op de hoogte gebracht. Communicatie wordt efficiënter. Het is inzichtelijk wie bij de zorgvrager betrokken is en er kan laagdrempelig met diegene contact worden opgenomen. Vervolgens kan er in het systeem contact gelegd worden met bijvoorbeeld een apotheker als de medicatie op is. Of met de wijkcoach als er meer nodig is om een inwoner stabiel in de thuissituatie te laten leven.

Teams Leefomgeving

Met de Teams Leefomgeving en de gemeente Arnhem zijn wij verantwoordelijk voor een zo effectief mogelijke inzet van zorg en ondersteuning, waarbij het streven is om verschuivingen te realiseren van het gespecialiseerde (individuele) naar het collectieve (algemene) domein (de voorliggende voorziening). Deze gezamenlijke verantwoordelijkheid betekent dat transformatie op wijkniveau iets is wat we gezamenlijk invulling moeten geven. In alle wijken is er in het afgelopen jaar overleg en afstemming geweest. Per wijk verschilt het onderwerp waar de aandacht op is gevestigd.

Zo is in de wijk Geitenkamp middels een intensief proces samen met de betrokken wijkpartners een integraal wijkplan tot stand gekomen waarbij gezamenlijk gekeken is vanuit welke hoofdpogaven er de komende periode stappen worden gezet. Doel hiervan is om samen met de wijkpartners het aanbod van de algemene voorzieningen te optimaliseren zodat het zo goed mogelijk aansluit bij de wijk en de vragen die daar liggen. Ook in de andere wijken zijn hier op kleinere

schaal stappen in gezet. Samen met partners in het welzijnsveld, met scholen en vrijwilligersorganisaties wordt gekeken naar de hiaten in het voorliggende veld en wordt gezocht naar kansen van waaruit concrete stappen worden gezet bij de doorontwikkeling van algemene voorzieningen. In Kronenburg is bijvoorbeeld samen met inwoners een start gemaakt met het vormgeven van een plek om te ontmoeten in de wijk. Dit is een antwoord op de al veel langere vraag die er speelt; waar kunnen de eenzame ouderen naartoe in de wijk? Er zijn geen ontmoetingsplekken, geen wijkcentra en geen inloopplekken terwijl het percentage eenzame ouderen hoog is. Een plek om elkaar te ontmoeten is dan de realisatie binnen het collectieve domein die de inzet van gespecialiseerde inzet kan verkleinen of zelfs overbodig maakt.

W&I

In het afgelopen jaar hebben we in elke wijk acties gehad met de afdeling Werk & Inkomen (W&I) van de gemeente Arnhem om elkaar beter te leren kennen en sneller en beter samen op te trekken. Ook zijn er meerdere pilots geweest m.b.t. participatie en werden er diverse participatiesprekuren opgericht, waarbij naast de wijkteams en W&I ook het UWV, activerend werk en de vrijwilligerscentrale aanwezig zijn.

Als gemene deler zien we dat de lijnen korter werden en men elkaar eerder wist te vinden. Ook werd er samengewerkt, waardoor er op individueel niveau onderlinge afspraken gemaakt werden. Daardoor kon de inwoner met één plan verder. De organisaties werkten hierbij met én aanvullend op



Toen een man van 47 zich bij ons meldde had hij al ruim 10 jaar te maken met het wonen in een beschermde omgeving en klinische opnames. Hij heeft in die periode vaak gedacht dat hij, gezien zijn (psychische) gezondheid, altijd intramuraal blijft wonen. Toch is er ook een wens om zelfstandig te wonen. De huidige zorgaanbieder had echter haar twijfels gezien zijn verleden. Het wijkteam heeft zijn wens centraal gesteld en heeft samen met hem en de aanbieder een plan gemaakt met als belangrijkste vraag; Wat is er nodig om zelfstandig te kunnen wonen? Uiteindelijk is het gelukt en is hij uitgestroomd naar een zelfstandig woonruimte met minimale ambulante ondersteuning. De verwachting is dat hij over een half jaar geheel zelfstandig kan wonen, omdat hij een redelijk netwerk heeft opgebouwd en gebruik maakt van de voorliggende voorzieningen.



elkaar. Deze samenwerking liet bijvoorbeeld zien dat de consulent werk in samenwerking met de coach van het wijkteam tot andere oplossingen kwam dan bijvoorbeeld de inzet van een voorziening. Dit inzicht zorgde ervoor dat zij elkaar over en weer eerder opzochten. Hieruit blijkt dat samenwerking loont. Het biedt ons, maar ook de inwoners nieuwe kansen. We zullen in 2020 verder gaan om vanuit de pilots te komen tot een eenduidige werkwijze voor heel Arnhem.

Algemene voorzieningen

Als we praten over algemene voorzieningen praten we ook vaak over basisvoorzieningen. Deze voorzieningen zijn over het algemeen vrij toegankelijk, bedoeld voor alle inwoners en kunnen zowel stedelijk als op wijk- of buurtniveau worden georganiseerd. Het zijn vaak gerichte preventieve voorzieningen, die helpen bijvoorbeeld bij het voorkomen van problemen in de opvoeding, met de gezondheid of eenzaamheid.

Uitgangspunt is dat er in elke wijk een minimaal niveau van algemene voorzieningen beschikbaar is. Deze voorzieningen zijn eenvoudig georganiseerd, dichtbij en herkenbaar. Arnhemmers zijn geholpen met een breed en laagdrempelig aanbod van activiteiten en ondersteuning in de eigen buurt of wijk. Dat helpt om zelfredzaam te zijn, talenten te ontwikkelen en mee te doen in de stad. Dat aanbod, of dat nou op initiatief van Arnhemmers, professionele organisaties, vrijwilligersorganisaties of de gemeente wordt georganiseerd, noemen we de algemene of basisvoorzieningen. Die basis is er voor alle Arnhemmers: jong en oud, kansarm en kansrijk. Zij vergroot de burgerkracht, zorgt dat Arnhemmers mee kunnen doen en voorkomt dat Arnhemmers met een kleine zorg- of ondersteuningsvraag in een zwaar traject terechtkomen.

In Arnhem is een breed scala aan algemene voorzieningen. Het gaat hier om basisvoorzieningen die door de gemeente worden getroffen, zoals de jeugdgezondheidszorg en het kinder- en jongerenwerk, maar bijvoorbeeld ook onderwijs maakt hier onderdeel van uit (vrij toegankelijke basishulp). In de basisvoorzieningen ontvangen bijvoorbeeld alle kinderen de ondersteuning die ze in beginsel nodig hebben om gezond, kansrijk en veilig op te groeien. Naast brede voorzieningen als onderwijs en zorg subsidieert de gemeente Arnhem ook welzijnsorganisaties met de opdracht om gericht en rekening houdend met de specifieke aandachtspunten dit in de wijk of stad te activeren en soms te organiseren. Organisaties als Rijnstad, SWOA⁵ en MvT⁶ houden zich hiermee bezig. Met veel van deze partijen hebben de wijkcoaches contact, zodat we gericht inwoners kunnen attenderen en doorverwijzen.

Samen met TLO kijken we wat op wijkniveau aanwezig is en eventueel gemist wordt zodat we kunnen kijken naar de (door)ontwikkeling van algemene voorzieningen in de wijk. Om inzicht te hebben welke algemene voorzieningen er in de wijk of stedelijk zijn is in 2019 samen met de gemeente Arnhem de aanzet gemaakt voor een sociale kaart.

⁵ Stichting Welzijn Ouderen

⁶ Mantelzorg en vrijwillige thuiszorg

MANTELZORGAKKOORD

“Wij erkennen mantelzorg als belangrijke vorm van (informele) zorg. Mantelzorg is inherent verbonden aan - in principe - iedere zorgvraag. Dat vraagt erkenning en aandacht voor de positie, inzet en kwetsbaarheid van de mantelzorger en een passende benadering op maat. De mantelzorger verdient het op een respectvolle wijze, die aansluit bij diens persoonlijke omstandigheden en die van de zorgvrager, benaderd te worden. Niet de tijdsduur van de mantelzorg, maar de draaglast, draagkracht en het welzijn van de mantelzorger staan centraal bij de ondersteuning. In samenspraak met de mantelzorger zoeken we naar de best mogelijke ondersteuning die aansluit bij de persoonlijke ondersteuningsbehoefte. De mantelzorger is mede ketenpartner (op de eigen casus) in de zorg en beslist mee over het ondersteuningsaanbod. Formele en informele partners stemmen de werkwijze daarop af.”

Sociale kaart

Waar inwoners een vraag om ondersteuning hebben, kijken coaches ook altijd in hoeverre hiervoor een passend antwoord in de wijk te vinden is. Er zijn veel algemene voorzieningen, en deze bepalen vaak ook de eigenheid van de wijken. In 2019 heeft de gemeente een start gemaakt met het ontwikkelen van een sociale kaart, waar tenminste de voorzieningen op terug te vinden zijn die de gemeente subsidieert. Vanuit de wijkteams is door twee coaches actief meegedacht in de projectgroep om de sociale kaart straks zo goed mogelijk te laten werken. We zijn blij met dit initiatief.

Mantelzorg

De wijkteams zijn mede-ondertekenaar van het mantelzorgakkoord. Hiermee gaan wij ons actief inzetten voor de Arnhemse mantelzorger. Dat hebben we onder meer gedaan door in de wijken Noord-Oost en RKV extra aandacht voor de thematiek van de mantelzorger te organiseren en de verbindingen in de wijk aan te gaan. In de pilots die we samen met het MvT⁶ en de SWOA⁵ hebben vormgegeven is een eerste start gemaakt met het ontwikkelen van een ‘voordeur’ voor alle informele zorgvragen. Het doel hiervan is om veel meer matches te krijgen tussen inwoners met een vraag en inwoners die graag wat voor een ander willen doen. Vanuit de pilot is ook – zij het een gering aantal keren – passende ondersteuning geboden aan mantelzorgers om net dat verschil te kunnen maken waardoor zij het vol konden houden.



'De' Arnhemmer is onze doelgroep. De inwoner die zich bij ons meldt met een vraag of probleem en die wij ondersteunen zodat ze zelf, samen met hun netwerk en voorzieningen in de wijk, weer verder kunnen. Maar wat doen we zoal voor hen? En wie zijn nou die inwoners?

JEUGD (0 T/M 23)

Binnen de wijkteams hebben we wijkcoaches met als specialisme Jeugd, zij hebben nauwe contacten met scholen, consultatiebureaus en huisartsen. Sommige jeugdigen hebben extra aandacht nodig omdat zij zelf problemen of ondersteuningsvragen hebben maar ook doordat zij opgroeien in een gezin waar zorgen zijn.

Los van het 'reguliere werk hebben we ons in 2019 extra gefocust op de volgende projecten/pilots;

Het jonge kind - 0-6 jarigen/pilot

De ontwikkeling van kinderen begint tijdens de zwangerschap. Om de doorgaande lijn van -9 maanden tot basisschooljeugd leeftijd zo goed mogelijk te bewaken is er in 2019 met name geïnvesteerd in de samenwerking met consultatiebureaus, peuterspeelzalen en de buitenschoolse opvang. Dit heeft geresulteerd in een plan waarin de speerpunten over de samenwerking zijn vastgelegd.

In het kader van de implementatie van passende kinderopvang in Arnhem is op verschillende overlegmomenten met elkaar besproken hoe de samenwerking tussen de sociale wijkteams en de kinderopvang er het beste uit kan zien. Met elkaar is verkend wat de toegevoegde waarde is van de expertise van de Sociale Wijkteams in de samenwerking rondom het jonge kind in de kinderopvang.

Hierin hebben we met elkaar vastgesteld dat de wijkcoach;

- De verbindende schakel is tussen het kind in de kinderopvang en de thuissituatie/leefwereld van het kind;
- Zich richt op het kijken naar het kind in de context van het gezin (systemische benadering);
- Uitgaat van de vraag van ouders;
- Een consultfunctie heeft voor de kinderopvang;
- Zich richt op de afstemming met het netwerk rondom het gezin en de focus heeft op het versterken van de regie van ouders;
- Indien wenselijk of nodig de beschikking voor onderzoek en/of behandeling kan toewijzen.

De wijkcoach is een belangrijke schakel in de samenwerking met ouders en kinderopvang (pedagogisch medewerker en coach passende kinderopvang), om die samenwerking concreet uit te werken is een werkgroep geformeerd bestaande uit drie wijkcoaches, twee coaches passende kinderopvang en een bestuursadviseur van de gemeente Arnhem.

Het uitgangspunt in dit overleg is hoe deze samenwerking wenselijk gezien vormgegeven kan worden vanuit het perspectief 'belang van het kind'.

Vanuit dit perspectief is gebleken dat het van belang is dat de wijkcoach een *gezicht* is op de locatie, voor ouders, pedagogisch medewerkers en coaches passende kinderopvang. Dit maakt het voor ouders meer *laagdrempelig* wanneer een wijkcoach bij een kind of gezin betrokken wordt.

Het vraagt een proactieve houding van zowel professionals binnen de kinderopvang als de wijkcoach, en is ten allen tijde van belang. Vooral in geval van standalone locaties van kinderopvang in de wijk, waarbij beide partijen elkaar niet zomaar ontmoeten.

Kansrijk opgroeien

In de perspectiefnota 2018-2021 is aangekondigd dat de gemeente Arnhem met ingang van 2018 extra inzet op het voorkomen van achterstanden bij Arnhemse kinderen en jeugdigen die in armoede opgroeien. In overleg met de Teams Leefomgeving en diverse andere partners zijn er plannen ontwikkeld voor een duurzame wijkgerichte aanpak van deze achterstanden bij kinderen in armoede in Arnhem. De plannen richten zich op kinderen van ouders die een besteedbaar inkomen hebben dat niet hoger is dan 130% van het sociaal minimum inkomen. We hebben hierop afhankelijk van de kleuring van de wijk verschillende projecten gestart.

Zo zijn we in Noord-Oost gestart met Mobility Mentoring. In Noord-Oost wonen veel mensen die het financieel niet makkelijk hebben. Samen met het team leefomgeving is ervoor gekozen om de methodiek Mobility Mentoring in te zetten voor gezinnen met kinderen in de basisschoolleeftijd. Er is gekozen voor deze afgebakende groep omdat het perspectief van de kinderen als leidraad is gekozen, het kansrijk opgroeien, ongeacht je achtergrond. Vanuit de integrale aanpak is er vanuit het wijkteam dan ook wekelijks een contactmoment op basisscholen om het voor ouders makkelijker te maken contact te leggen. Mobility Mentoring heeft financiële problemen dan wel schulden als aangrijpingspunt en kijkt tegelijkertijd naar andere leefdomeinen. Het afstemmen en schakelen met wijkteams is derhalve een must. De wijkcoaches bespreken de mogelijkheid van deze ondersteuning met inwoners en leggen vervolgens contact met de 2 aangestelde "mobility mentoring" medewerkers. Hiermee zijn we in september 2019 gestart en eind 2019 zijn er 12 gezinnen die middels deze methode worden ondersteund.

In Malburgen zijn in het kader van kansrijk opgroeien de basisscholen in de wijk leidend. Samen met diverse partijen is gericht gewerkt aan de maatschappelijke opdracht: het vergroten van kansengelijkheid voor kinderen op de lange termijn. Ambitie, doelen en uitgangspunten zijn leidend voor activiteiten die ondernomen worden op dit gebied. In Immerloo/Het Duifje zijn we inmiddels zover dat er op onderdelen gestart is met KOMZO (kansrijk opgroeien Malburgen Zuid-Oost). Andere onderdelen worden komend jaar gerealiseerd.

“De lijntjes zijn kort”, tussen de jeugdverpleegkundigen van het consultatiebureau (CB) en de wijkcoaches van Wijkteam Malburgen. In de praktijk is gebleken dat de fysiek kleine locatie van het consultatiebureau het niet goed toelaat om ’n inloopmiddag of spreekuur te organiseren. Het feit dat wij in de wijk in hetzelfde pand zitten gevestigd en zelfs burens zijn, maakt veel goed. Voor de zogeheten ‘zorgmijders’ kan dit de drempel verlagen tot een 1e contact: De jeugdverpleegkundigen signaleert een vraag en loopt met de inwoner richting het wijkteam die vervolgens mee kan denken of een afspraak inplant.

Andersom komt het wijkteam bij veel gezinnen over de vloer, wij zien geregeld ouders met zeer jonge kinderen. Wanneer wij zien dat ’n ouder verstevigd heeft te worden in zijn rol als vader/moeder, trekken we samen met de jeugdverpleegkundige op. Op momenten leiden we toe naar voorliggende voorzieningen als de Weggeefhoek, het babyweb, Stevig Ouderschap of Voorzorg.

Eens per zoveel weken zitten 2 coaches met de jeugdverpleegkundigen om tafel om elkaar te informeren over verhalen, nieuwe ontwikkelingen of om veelvoorkomende casuïstiek door te nemen. Voorbeeld: In zo’n bijeenkomst is er gezien dat moeders zonder netwerk met name in de eerste fase van het moederschap zich eenzaam en onzeker voelen. Hiertoe hebben we als pilot ’n koffiemoment georganiseerd op het CB. Doel: Ontmoeten, contact, vertrouwen krijgen, leren van elkaar.

Op de peuterspeelzalen (PSZ) hebben we geregeld overleg met de teammanager t.a.v. complexe casuïstiek en hoe in zo’n geval de slag kan worden gemaakt naar thuissituatie/ouders. Het komt voor dat we starten vanuit een gezamenlijk driegesprek (leidster-wijkcoach-ouders). We hebben gezien dat zowel leidsters als ouders behoefte hadden aan verbinding leggen met elkaar. Voornamelijk aan de hand van overkoepelende thema’s als: “Twee=nee, onzekerheid bij ouders of grenzen stellen”. Er heeft een ouderavond, studiedag en extra bijeenkomst plaatsgevonden. Doel: In gesprek over thema’s, uitleg geven over de rol & werkwijze van het wijkteam en samenwerkingsafspraken maken om de zorg op PSZ-en thuis af te stemmen.

De activiteiten zijn in de kern gericht op kinderen van groep 5, 6 en 7 en sluiten zo veel mogelijk aan op de dynamiek van scholen. Omdat dit een belangrijke vindplaats is voor de kinderen én ouders en een doorlopende pedagogische lijn gewenst is.

Daarom vinden de meeste activiteiten rondom Kansrijk Opgroeien plaats in de buurt van de scholen, het Huis voor de Wijk en de Hobbit. Er is een naschools aanbod gericht op gezondheid en sport, wetenschap en techniek en persoonlijke ontwikkeling.

VOLWASSENEN

Naast jeugdcoaches hebben wij ook wijkcoaches met als aandachtsgebied volwassenen. Hier vallen veel onderwerpen onder. Wijkgerichte zaken, maar ook inhoudelijke portefeuilles. Hieronder zullen we zowel voor de gehele groep als voor enkele subdoelgroepen die hieronder vallen aangeven wat we voor hen doen en enkele voorbeelden hoe we dit in 2019 hebben vormgegeven.

Complexe scheidingen

Om de complexiteit bij scheidingen en het daarbij gepaard gaande leed bij kinderen te beperken is er in 2019 onderzocht of er in de ketensamenwerking vooral beter en sneller gewerkt kan worden. De familierechtbank (rechtbank Gelderland, locatie Arnhem) gaf aan vaak ouders te krijgen waarbij de rechtbank nog geen maatregelen op wil leggen omdat nog niet alles geprobeerd is. Zij willen graag dat ouders nog gezamenlijk aan de slag gaan (bv. met de module Ouderschap blijft). Nu duurt het soms echter maanden voordat dit traject is ingezet en ouders dan ook echt aan de slag kunnen. Een half jaar later evalueren heeft dan geen nut en hierdoor vertragen de processen enorm.

Om snel door te kunnen schakelen is het van belang dat er meerdere partijen zijn die bijvoorbeeld de module ‘ouderschap blijft’ aanbieden zodat je bij verschillende partners de directe wachttijden kunt zien en bij de snelste partij mensen kunt plaatsen zodat er na enkele maanden met de Rechtbank geëvalueerd kan worden.

Ons idee hierin is dat wij als wijkteam betrokken zouden worden, de rechtbank zou dan vragen aan de ouders of zij met ons in gesprek zouden willen en de wijkcoach kan dan na contact met de ouders de ondersteuning inzetten, zo kan het wijkteam ook kijken naar de bredere vraag die mogelijk in een gezin speelt en regie voeren op het traject.

De rechtbank wilde vooralsnog niet doorverwijzen naar het wijkteam maar rechtstreeks naar een zorgaanbieder. Die laatste zou dan een brug kunnen slaan richting het wijkteam. Samen met de gemeente Arnhem en betrokken zorgaanbieders vinden wij dat om de transformatie goed te laten slagen de wijkcoach door de rechtbank in positie gezet moet worden.



Zo krijgen we het hele traject en eventuele andere zorgvragen goed in beeld. De vraag is of de rechtbank mee wil kantelen en ons toch een rol kan geven aan de voorkant van het proces zodat we van het begin af aan bekend zijn bij gezinnen en de juiste zorg en ondersteuning kunnen inzetten, waarmee dat specifieke gezin verder kan. Omdat er betreffende dit principiële punt nog geen akkoord is met de rechtbank is deze pilot nu even on hold gezet. Dit wordt vervolgd in 2020.

OUDEREN

In Arnhem is 15,1% ⁷ van de bevolking ouder dan 65 jaar. Om ervoor te kunnen zorgen dat ook deze inwoners – met toenemende uitdagingen op het gebied van zelfstandig wonen – zo lang mogelijk thuis kunnen wonen kijken wij met hen naar de meest passende ondersteuning vanuit hun netwerk, voorliggende voorzieningen of indien nodig specialistische zorg. Om ook deze groep inwoners goed te kunnen bedienen hebben we afgelopen jaar ook hiervoor een aantal pilots opgestart.

Ontmoeten voor ouderen in Presikhaaf

In de wijk Presikhaaf wonen veel ouderen met een niet-westerse migratieachtergrond. Specifiek bij Turkse en Marokkaanse vrouwen, waarvan de kinderen uit huis zijn, signaleren we dat zij zich vaak alleen voelen thuis en behoefte hebben aan contacten buiten de deur. Ze komen uit zichzelf de deur soms niet meer uit. Dit hangt enerzijds samen met het gegeven dat er weinig passende laagdrempelige activiteiten in de wijk zijn, anderzijds weerhoudt het nauwelijks beheersen van de Nederlandse taal hen om iets te ondernemen.

Sommige vrouwen uit deze doelgroep hebben via het wijkteam een toewijzing voor dagbesteding of activerend werk gekregen. Bij andere vrouwen is de aanvraag afgewezen. Coaches worstelen met afwijzen omdat er geen geschikt alternatief is. Duidelijk is dat (dure) professionele zorg niet ingezet zou moeten worden voor deze vragen waar “ontmoeten” centraal staat; en dat een voorliggende voorziening passend is.

Deze signalen zijn besproken met Team Leefomgeving en de betrokken bestuursadviseur. Er is een projectgroep gevormd, waar het wijkteam onderdeel van is, en een opdracht geformuleerd. Na de marktverkenning is de opdracht aangepast en een aanbesteding in gang gezet.

De verwachting is dat er in het voorjaar van 2020 een overeenkomst van een jaar gesloten kan worden en dat dan de voorbereiding van de algemene voorziening kan starten.

Kleurrijk ontmoeten

Door coaches uit CSA en Noord-West werd geconstateerd dat veel inwoners met een migratie-achtergrond regelmatig aangeven gebruik te willen maken van een dagbestedingsvoorziening. In veel gevallen is dagbesteding niet echt nodig, maar zijn het vooral inwoners die graag deel willen nemen aan activiteiten buiten de deur maar de stap daarnaartoe te groot vinden vanwege eenzaamheid en/of een beperkt netwerk. Om dit op een laagdrempelige manier vorm te geven is in samenwerking met TLO ⁸ en de SWOA ⁹ het project Kleurrijk Ontmoeten begonnen. Er zijn seniorencoaches vanuit de SWOA gekoppeld aan inwoners vanuit CSA en Noord-West die gedurende zes maanden samen met een inwoner op zoek gaan naar een voorliggende voorziening die past bij hun vraag en behoefte. Het doel van dit project is om te onderzoeken of het voorliggend veld voldoende voorzieningen (activiteiten en clubjes) bevat voor inwoners om gebruik van te maken en of het wellicht nodig is om een nieuwe voorliggende voorziening op te richten die laagdrempelig genoeg is voor deze groep om gebruik van te kunnen maken.

De buurtwoning

In een bepaald gebied van Noord-Oost werd naar aanleiding van een leefbaarheidsonderzoek door woningbouwcorporaties geconstateerd dat de inwoners erg ontevreden waren over de eigen woonomgeving. Daarnaast werd geconstateerd dat in datzelfde gebied de afgelopen jaren al heel veel verschillende acties door verschillende partijen waren ingezet. Het resultaat hiervan was minimaal. Gezamenlijk met Team Leefomgeving, Rijnstad, Portaal, Volkshuisvesting en op de achtergrond Vivare zijn we gaan zoeken naar “wat nu?”.

De conclusie was:

- We gaan het anders doen dan voorheen. Hoe en wat weten we niet zo goed, maar wat we wel weten is dat het integraal (gezamenlijk vanuit diverse disciplines) aangevlogen moet worden.
- Wat we daarnaast ook weten; is dat we dichtbij willen zijn.



⁷ Gegevens afkomstig van het BRP (peildatum 1-1-2019)

⁸ Team Leefomgeving

⁹ Stichting Welzijn Ouderen Arnhem

Sinds het eerste kwartaal van 2019 bestaat in Noord-Oost 'de buurtwoning'. Deze woning is beschikbaar gesteld door Portaal aan het samenwerkingsverband van Teams Leefomgeving, Rijnstad, de woningcorporaties en de wijkteams. In wisselende samenstelling zijn er medewerkers van deze partijen in en om de woning aanwezig en beschikbaar. In eerste instantie door er te zijn en op die wijze contact te leggen. Beter te begrijpen wat er nu speelt en wat mogelijke oplossingen zijn die door de inwoners gedragen en (deels) uitgevoerd kunnen worden.

Alhoewel er bij de start met argusogen werd gekeken naar "die mensen in de buurtwoning" zijn de eerste resultaten bemoedigend. Voorbeelden hiervan zijn:

- Inwoners merken dat vragen snel worden opgepakt. Een inwoner klaagt over het onderhoud van zijn woning, de wijkcoach kan in dit geval snel schakelen met Portaal en de inwoners worden benaderd;
- De formulierenbrigade werkt vanuit de buurtwoning en gaat bij mensen op bezoek. Blijkt er meer aan de hand dan kan er snel contact gelegd worden met het wijkteam;
- Energiearmoede is ook in dit deel van Noord-Oost een issue. Een medewerker van de gemeente werkt vanuit de buurtwoning en werft inwoners uit de buurt. De samenwerking met het wijkteam bij financiële problemen van inwoners is snel geregeld.
- Ook de organisatie van straatactiviteiten (Rijnstad) vindt plaats vanuit de buurtwoning, dit helpt om de gezamenlijkheid en leefbaarheid te vergroten.

INWONERS MET FINANCIËLE PROBLEMEN (SCHULDEN / ARMOEDE)

In 2018 was het percentage huishoudens in de gemeente Arnhem met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum 21%. Voor deze huishoudens is het veelal moeilijk om rond te komen. Onze wijkcoaches hebben allemaal een training gehad op het gebied van schulddienstverlening zodat zij ook deze groep kunnen ondersteunen om hun inkomen goed te beheren, geen schulden te maken of indien er al schulden zijn hier vanaf te komen.

We weten hoe snel kleine schulden en betalingsachterstanden kunnen escaleren en mensen in de problemen kunnen komen. Vooral mensen met een laag inkomen en weinig vaardigheden hebben een grotere kans op escalatie van kleine schulden. Schulden zorgen voor stress wat invloed heeft op de gezondheid, het welzijn van inwoners en hun relaties. Onze coaches zijn erop getraind deze problematiek vroegtijdig te signaleren, een stapel post in huis of een overvolle brievenbus zijn van die signalen. Coaches hebben aandacht voor de betaling van vaste lasten en vragen hierop door bij de inwoner. Om te zorgen dat een inwoner geen problematische

schulden ontwikkelt is het van belang zo vroeg mogelijk te interveniëren.

De coaches kunnen in dit stadium veel betekenen voor de inwoner: het ordenen van post/administratie, de inkomsten/ uitgaven op een rij zetten, het gebruik maken van voorliggende voorzieningen als fondsen, de voedselbank, kledingbank of het aanvragen van de GelrePas maar ook het onderzoeken of een inwoner alle toeslagen ontvangt waar hij recht op heeft.

We weten uit onderzoek en ervaring dat inwoners de situatie op momenten van crisis minder overzien en steun hebben aan de coach die het overzicht bewaart en in de tijdelijkheid een aantal zaken regelt en overneemt. Het doel is dat de inwoner vaardigheden gaat ontwikkelen die ervoor zorgen dat er een financieel stabiele situatie blijft bestaan.

Omdat uit onderzoeken is gebleken dat het grote gevolgen voor kinderen heeft als zij opgroeien in een gezin met financiële ondersteuning, hebben we ons in 2019 als pilot in de wijk Noord-Oost gericht op het ondersteunen van gezinnen met kinderen in de basisschoolleeftijd. Wat we daar specifiek gedaan hebben staat beschreven in de pilot mobility mentoring onder kansrijk opgroeien.



Een jongen van 24 meldt zich bij het wijkteam, al vanaf zijn tienerjaren woont hij beschermd. Door zijn autisme, body dysmorphic disorder (BDD) is hij helemaal vastgelopen op school en heeft hij geen studie afgerond terwijl hij wel de intelligentie heeft. Hij wilde zelfstandig gaan wonen en heeft daarvoor zelf huisvesting geregeld door, bij een vriend die een huis had gekocht, een kamer te huren.

Hij kreeg begeleiding die hem heeft geholpen met het zoeken van daginvulling. Uiteindelijk is hij gestart bij een sociale werkplaats. Hij heeft hier 2 ontwikkeltrajecten doorlopen en dit volgehouden, wat op zich al een wonder was, want dat was hiervoor nooit gelukt. Maar hij wilde meer en besloot in overleg met zijn wijkcoach dat hij het ook wel zonder begeleiding kon, dus begeleiding is gestopt.

Daarna gaf hij aan weer een studie te willen oppakken, hij doet nu de Vavo, en heeft het eerste jaar met veel succes afgerond, ook nu gaat het goed en heeft hij het plan om na de Vavo te gaan studeren voor juridisch medewerker.



INWONERS MET PSYCHISCHE PROBLEMEN

Iedereen is wel eens druk, angstig of somber maar voor sommige inwoners neemt dit grotere vormen aan. Psychische problemen zijn er in alle soorten en maten en hebben vaak grote invloed op het dagelijkse leven. Veel mensen komen daar met familie en vrienden doorheen, maar soms lukt dat niet en is professionele hulp nodig, ook deze inwoners hebben wij in 2019 vanuit het wijkteam ondersteund. We hebben hiervoor bijgedragen aan de volgende pilots;

Samenwerking met de GGZ

In Arnhem zien we steeds meer inwoners met psychiatrische problemen en/of verward gedrag. Veel van deze inwoners doen een beroep op het wijkteam. Wij zijn erop gericht mensen zoveel mogelijk in hun eigen omgeving de begeleiding te laten krijgen die ze nodig hebben, in samenwerking en afstemming met de behandeling vanuit de GGZ of andere partners. We werken natuurlijk nauw samen met zorgaanbieders, maar ook met de wijkagenten, overlast- en zorgcoördinatoren en huisartsen in de wijken.

In 2019 is een pilot gestart waarbij sociaal-psychiatrisch verpleegkundigen (SPV'ers) van het fact-team van ProPersona een dagdeel aansluiten en beschikbaar zijn voor elk wijkteam. Het doel hiervan is de kennis en vaardigheden van de wijkcoaches te vergroten, moeilijk gedrag beter te leren inschatten en de samenwerking te bevorderen. De eerste resultaten zijn positief. Begin 2020 zal een evaluatie volgen.

Psychosociale hulpverlening (GGD)

Deelname aan het kernteam en opvangteam PSH (psychosociale hulpverlening). Vanaf de start van de wijkteams is er 1 coach verbonden aan het opvangteam psychosociale hulpverlening van de GGD Gelderland Midden en Gelderland Zuid. Vanaf medio 2019 is er nog een tweede coach gekoppeld aan het opvangteam PSH en wordt er vanuit het bestuur deelgenomen aan het kernteam.

PSH is een van de processen die kan worden ingezet tijdens incidenten, waarbij verwacht wordt dat dit een psychosociale impact heeft op de betrokkenen. Deze hulpverlening kan zowel ingezet worden tijdens ongevallen en rampen (PSHOR), als bij kleinschalige incidenten (PSHi).

De PSH-organisatie wordt ingezet als er een incident plaatsvindt waarbij specifiek behoefte is aan coördinatie en/of inzet van psychosociale hulpverlening.

Het doel is om het psychische evenwicht zo snel mogelijk te herstellen en de maatschappelijke onrust te verminderen of te reguleren.

Verwarde personen

De Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvvgg) gaat per 1 januari 2020 in. Deze wet regelt de rechten van mensen die te maken hebben met verplichte zorg in de GGZ.

Een belangrijke verandering is dat verplichte zorg straks ook buiten een GGZ-instelling verleend kan worden.

Iedere gemeente heeft een meldpunt ingericht waar iedereen een (anonieme) melding kan doen van personen die voor (verplichte) GGZ-zorg in aanmerking zouden moeten komen. Iedere melding dient onderzocht te worden.

In Arnhem is het meldpunt ondergebracht bij de VGGM.

In de aanloop naar 1 januari zijn we nauw betrokken geweest bij de veranderingen en hebben we een proces ingericht op welke wijze en wanneer een inwoner via het meldpunt bij ons terecht kan komen.

Wanneer bijvoorbeeld uit de triage van het meldpunt blijkt dat verplichte hulp niet nodig is, maar dat er wel andere vragen zijn of hulp wenselijk is, kan het meldpunt de vraag stellen aan het wijkteam. Uiteraard in alle transparantie en met instemming van de inwoner.

De wijkteams krijgen er door de Wvvgg geen nieuwe taken bij in Arnhem. Ook hoeft er in de werkwijze en in de informatiedeling niet iets veranderd te worden.

We verwachten dat er meer verwarde mensen in de wijk zullen zijn of gesignaleerd zullen worden. Hierdoor is het waarschijnlijk dat ook het beroep dat op de wijkteams gedaan zal worden, groter zal zijn. Er is echter op dit moment zeer moeilijk een inschatting te maken van de omvang.

We moeten volgen of dit tot een zwaardere belasting van de coaches zal leiden.

INWONERS DIE BETROKKEN ZIJN BIJ HUISELIJK GEWELD

Gezinnen en huishoudens die verstrikt zijn geraakt in patronen van huiselijk geweld of / kindermishandeling willen we zo vroeg mogelijk signaleren en ondersteuning bieden. Dit betekent dat onze coaches de nieuwe meldcode kindermishandeling & huiselijk geweld goed kennen en moeten kunnen toepassen.

Onze coaches moeten de vaardigheid hebben om onveilige situaties of ontwikkelingsbedreigingen vroegtijdig te kunnen signaleren en bespreekbaar te maken met alle betrokkenen. Dit vraagt steeds om zorgvuldige afwegingen. Wij organiseren ondersteuning en stabiliteit en blijven naast het gezin of huishouden staan.

Een effectieve aanpak kan alleen tot stand komen vanuit het besef dat meerdere partijen gelijktijdig hun bijdrage en inzet leveren aan veiligheid en herstel in gezinnen en huishoudens. We werken nauw samen met een verschillende partners, zoals Veilig Thuis, de jeugdbescherming, het veiligheidshuis, het onderwijs, de wijkagenten, huisartsen, ziekenhuis Rijnstate en Moviera.



Een jongeman van 28 die autistisch en psychosegevoelig is woont nu zelfstandig met eens in de twee weken een bezoekje van zijn begeleider, maar eerder leek dit onmogelijk. Hij had al vaak beschermd gewoond, maar dit liep elke keer spaak. Hij vervuilde zijn woning waardoor zelfs een beschermd wonen instantie hem eruit zette of hij werd weer psychotisch en weer opgenomen.

Tijdens zijn laatste opname besloot zijn moeder dat ze hem in huis zou halen, ze had geen vertrouwen meer in beschermd wonen instanties. Uiteindelijk kon zijn moeder hem toch niet meer thuis hebben en na veel gepraat is hij toch weer beschermd gaan wonen.

Toen ging het na een half jaar goed, hij deed eigenlijk helemaal geen beroep op zijn begeleiders. Zijn huishouden deed hij helemaal zelf en hij ging zelfstandig naar een activerend werkplek.

Met de wijkcoach heeft hij toen een plan gemaakt om te kijken of en hoe hij zelfstandig kon wonen. Dit wilde hij wel, maar vooral zijn moeder vond het spannend.

Hij had genoeg meettijd en heeft uiteindelijk een woning gevonden, hier woont hij nu een half jaar zelfstandig en het gaat goed. Hij krijgt 1 keer in de 2 weken bezoek van een begeleider die hem in de gaten houdt. Omdat als het niet goed met hem gaat, hij zich gaat terugtrekken en isoleren.

Het is geen gemakkelijke taak om veiligheid te herstellen. Het afgelopen jaar hebben we het volgende gedaan om onze kwaliteit op dit gebied te verbeteren.

- De nieuwe meldcode is in alle teams besproken en getraind: de aandacht voor het signaleren en bespreken van geweld en het maken van veiligheidsplannen. De Aandachtfunctionarissen kindermishandeling & huiselijk geweld spelen hier een belangrijke rol in.
- Er zijn nieuwe samenwerkingsafspraken met Veilig Thuis gemaakt. Een gezamenlijke aanpak is belangrijk. Partnerschap is het uitgangspunt. In de afspraken worden taken en verantwoordelijkheden duidelijk belegd.
- Er is ingezet op het verbeteren van de samenwerking met de verschillende partners.

¹⁰ In 2015 bracht de commissie Dannenberg dit advies uit over de toekomst van Beschermd wonen in opdracht van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).

INWONERS DIE TE MAKEN HEBBEN MET JUSTITIE

Afgelopen jaar hebben we verder geïnvesteerd in de samenwerking met de jeugdreclassering en het team ASR van de reclassering (Adolescenten Straf recht). Vroegtijdige samenwerking door de reclassering en het wijkteam in geval van risicofactoren als gebrekkig toezicht door ouders, verstoorde of afwezige schoolgang en eventuele persoonlijke problematiek van het kind is van groot belang.

Een reclasseringsmaatregel is van tijdelijke aard en einde maatregel gaat niet altijd samen met einde zorg. We hebben de metafoor van de tandem geïntroduceerd: bij maatregel zit de jeugdreclassering voorop en wijkteam achterop. Bij overdracht wisselt de positie. Ook in de contacten en samenwerking met de 3 volwassenreclasseringsorganisaties is geïnvesteerd. Regelmatig is er overleg geweest en er zijn werkafspraken gemaakt t.a.v. de overdracht van een inwoner.

BESCHERMD THUIS

Sommige inwoners kunnen (tijdelijk) niet zelfstandig wonen. Sommigen hebben baat bij het wonen in een groepssetting en voor sommige inwoners is het noodzakelijk om begeleiding in de nabijheid te hebben. Dan kan Beschermd Wonen uitkomst bieden.

Beschermd Wonen is een vorm van zorg en ondersteuning met als doel de regie over het leven van de inwoner zoveel mogelijk bij hem zelf te leggen. Welke woonvorm hierbij past is afhankelijk van welke en hoeveel zorg er nodig is voor de inwoner. Het is mogelijk om zelfstandig of in een groep te wonen, thuis of in een instelling. Bij Beschermd Thuis zijn het wonen en het leveren van de zorg van elkaar gescheiden.

Inwoners die in aanmerking komen voor Beschermd Wonen zo dicht mogelijk bij huis begeleiden ¹⁰ sluit naadloos aan op de visie en de werkwijze van de Arnhemse wijkteams: De overtuiging dat mensen hun problemen zoveel mogelijk zelf aan kunnen pakken in hun eigen omgeving, samen met mensen uit hun netwerk. Als inwoners, waar mogelijk, de regie over hun eigen leven houden en zelfstandig zijn draagt dit in positieve zin bij aan hun herstel. Natuurlijk kan dit alleen als dit veilig en verantwoord is voor de inwoners zelf en hun naasten. Voor sommige inwoners blijft het nodig om in een instelling te wonen, voor anderen is het juist beter om thuis zorg en ondersteuning te krijgen.

Intensieve samenwerking tussen gemeente, woningbouwcorporaties, zorgaanbieders en wijkteams is van groot belang voor succes. We merken dat we elkaar steeds beter vinden. In mei 2018 is gestart met de inzet van de nieuwe



Beschermd Thuis producten, deze producten zijn in overleg met inwoners, consultants, wijkcoaches en zorgaanbieders ontwikkeld.

Voordelen voor de inwoner en wijkbewoners

Begeleiding en ondersteuning bij de inwoner thuis heeft meerdere voordelen. De inwoner hoeft niet meer te verhuizen als de benodigde zorg verandert of meer of minder intensief wordt. De inwoner blijft dus in zijn eigen woning en wijk waar wijkcoaches en zorgverleners samen met vrienden, familie of burens een oogje in het zeil houden. Problemen kunnen daardoor vroegtijdig gesignaleerd worden en er kan preventief hulp worden geboden. Als het nodig is kan extra begeleiding of zorg worden ingezet. De extra ogen in de wijk kunnen ook veel sneller zien met welke andere bewoners in de wijk het ook niet goed gaat.

Veranderende rol van zorgaanbieders en woningcorporaties

Een afvaardiging van de regionale inkooporganisatie, een ambtenaar van één van de regio gemeenten (meestal Arnhem) en een teamleider-bestuur van Wijkteams Arnhem hebben met alle nieuwe aanbieders gesproken over de nieuwe producten als gevolg van de verschuiving van Beschermd Wonen naar Beschermd Thuis.

In gesprekken met bestaande zorgaanbieders is hen gevraagd om te kijken of hun aanbod nog past bij de nieuwe visie.

Door het scheiden van wonen en zorg zal de aanbieder afstand moeten doen van hun vastgoed, zodat inwoners de woning rechtstreeks van de woningcorporatie kunnen huren. Deze verandering doet ook een nieuw beroep op de woningcorporaties.

Door het intensieve contact tussen wijkcoaches en zorgaanbieders is steeds beter zicht op de geleverde zorg. Signalen delen de coaches met de betreffende zorgaanbieders, de regionale inkoop en de gemeente. Dit heeft diverse gevolgen:

- Veel zorgaanbieders denken na over hun rol in de inclusieve samenleving. In een inclusieve samenleving kunnen mensen met een beperking precies dezelfde dingen doen als mensen zonder beperking. In samenspraak met de wijkteams onderzoeken de zorgaanbieders hoe hun aanbod zo goed mogelijk kan aansluiten bij de vraag van de inwoners.
- In een aantal gevallen neemt de zorgaanbieder tijdelijk geen nieuwe inwoners meer aan.
- In sommige gevallen leidde dit tot het ontbinden van het contract met de zorgaanbieder.

Uitstroom uit de Beschermd Wonen locaties

Wijkcoaches met aandachtsgebied Beschermd Wonen onderzoeken samen met inwoners op locaties in de regio naar de juiste vorm van ondersteuning. Binnen Arnhemse wijken mogen alle coaches een Beschermd Wonen of Beschermd Thuis product inzetten. Omdat deze producten complex zijn vragen

zij bij een aandachtfunctionaris Beschermd Wonen om advies (6-ogen principe). Deze wijkcoach heeft door zijn specialisme meer zicht op de diverse aanbieders en hun aanbod in Beschermd Wonen en Beschermd Thuis producten. Daardoor kan hij beter inschatten of de ondersteuningsbehoefte van de inwoner aansluit bij het aanbod en de werkwijze van de zorgaanbieder. Beschermd Wonen en Beschermd Thuis is altijd tijdelijk. Minder zorg wordt ingezet als de inwoner minder ondersteuning nodig heeft. Soms kan dat op de huidige locatie van de inwoner. Als dat niet kan wordt gekeken naar een andere woonplek. Door de korte inschrijftijd voor een sociale huurwoning is dat soms lastig. Daarom zijn er afspraken gemaakt tussen de regionale woningbouwcoöperaties en de gemeente Arnhem, de zogeheten convenant woningen. Sindsdien krijgt de inwoner een sociale huurwoning toegewezen als besloten is dat hij hiervoor in aanmerking komt. Hierdoor snijdt het mes aan twee kanten. De inwoner heeft een woonplek waar hij zijn zelfstandigheid kan vergroten en er is doorstroom in de beschikbare locaties voor Beschermd Wonen.

Gemeente Arnhem wijst als het nodig is ook Beschermd Wonen toe voor de omliggende gemeenten Doesburg, Duiven, Lingewaard, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rijnwaarden, Rozendaal, Westervoort en Zevenaar. Dit heeft een aanzuijgende werking op de vestiging van verschillende specialistische organisaties op het gebied van Beschermd Wonen in Arnhem. In 2019 zijn afspraken gemaakt tussen de gemeenten rondom Arnhem en woningbouwcorporaties over de uitstroom uit de Beschermd Wonen locaties. Het effect is dat steeds meer inwoners zelf huurder zijn van een woning.

Overgangsrecht

Het overgangsrecht voor inwoners met een CIZ¹¹ indicatie ZP C (zorgzwaartepakket C) voor Beschermd Wonen is met 1 jaar verlengd tot 31 december 2020. Dit is gemeld aan de betreffende inwoners en zorgaanbieders. Deze verlenging heeft 2 redenen:

- Vanaf 2021 zijn de lokale gemeenten verantwoordelijk voor alle vragen van inwoners. Dus ook als begeleiding 24 uur per dag, 7 dagen in de week dichtbij moet zijn. Dit betekent dat inwoners uit de regiogemeenten die geen dossier bij de Arnhemse wijkteams hebben met vragen bij de lokale teams in de regiogemeenten terecht kunnen.
- Vanaf 2021 kunnen inwoners die "levenslang-levensbreed" 24 uur per dag, 7 dagen in de week begeleiding nabij nodig hebben een beroep doen op de Wlz (Wet langdurige zorg). Een aantal inwoners dat nu gebruik maakt van zorg en ondersteuning vanuit de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) valt vanaf 2021 onder de Wlz.

Om deze overgang soepel te laten verlopen hebben coaches van Wijkteams Arnhem intensief contact met de sociale teams van de lokale gemeenten. Ze maken afspraken over de overgang van vragen van inwoners en over het overdragen van kennis naar de lokale consultants.

¹¹ Centrum Indicatiestelling Zorg



BEDRIJFSVOERING

ICT

Regiesysteem

Omdat in 2018 besloten is tot vervanging van het bestaande regiesysteem, is er dit jaar veel aandacht geweest voor de aanbesteding en (opstart van de) implementatie van een nieuw regiesysteem. Hiertoe is in de eerste helft van het jaar een programma van eisen (PvE) en aanbestedingsdocument door de gemeente in afstemming met de stichting vastgesteld. Voor de begeleiding van dit aanbestedingstraject alsook voor het implementatieproces heeft de gemeente, als eigenaar van dit regiesysteem, een projectleider aangesteld. Deze eerste aanbesteding is medio april teruggetrokken naar aanleiding van nieuwe inzichten, waarna het PvE is aangepast op het onderdeel SaaS (Software as a Service). Hierdoor heeft het traject enige vertraging opgelopen, en is een nieuwe aanbesteding in de markt gezet. Dit heeft ertoe geleid dat in oktober de keuze is gemaakt voor het regiesysteem van Solveteers, het WizPortaal. De laatste weken van het jaar is gestart met de implementatie van dit nieuwe systeem, waarbij o.a. diverse coaches van de stichting betrokken zijn bij de inrichting van het systeem. De werkzaamheden verlopen volgens planning, en de verwachte overgangsdatum naar het nieuwe systeem is gepland voor 1 april 2020. Naast deze activiteit heeft het bestaande regiesysteem per 1 april 2019 een update gehad. Deze overgang was o.a. nodig om een kritische functie binnen CVS (het berichtenverkeer) te behouden en de performance van het systeem te verbeteren.

Ondersteuning ICT door De Connectie

Zakelijke Ontvlechting:

De gesprekken rondom de zakelijke ontvlechting van de ICT ondersteuning zijn na een periode van stilte in de laatste weken van het jaar weer tot leven gekomen. Een eerste conceptovereenkomst van de dienstverleningsovereenkomst (DVO) is ontvangen; dit wordt in 2020 besproken. Het doel is om afspraken te maken over de te leveren diensten en gerelateerde kosten.

Versnelde afschrijving van laptops en telefoons:

Eind 2018 is besloten om de gebruiksduur van laptops en telefoons terug te brengen naar 3 i.p.v. 5 jaar in verband met geconstateerde problemen. Deze vervangingsoperatie is in het begin van het jaar afgerond met enige logistieke hobbels. Medewerkers zijn in het algemeen erg tevreden met de geleverde nieuwe apparatuur.

P&C cyclus

Naar aanleiding van gebruikerservaringen is in afstemming tussen AAG en de Financial Controller een nieuwe, verbeterde versie van de BI-tool opgeleverd. Deze nieuwe tool zorgt voor een beter en sneller inzicht van teamleider bestuurders in de kosten en personele ontwikkelingen van hun wijken.

Ontwikkeling BI-tool zorgkosten

Om beter en sneller zicht in de monitoring en ontwikkeling van zorgkosten te krijgen, is na de zomer door de gemeente een project gestart om deze informatie voor bestuursadviseurs en business control van de gemeente en de bestuurders van de wijkteams te ontsluiten middels een gebruiksvriendelijke BI-tool. Naar aanleiding van de gesprekken hierover, is gebleken dat voor de stichting een verdere uitdieping van informatie nodig is om bruikbare managementinformatie te verkrijgen. Hiertoe is een vervolgtraject opgestart. De verwachting is dat de informatie in beide BI-tools voor de stichting begin 2020 toegankelijk zal zijn. Ontsluiting van en toegang tot deze informatie is voor de gemeente en de stichting van groot belang om tot betere monitoring en sturing rondom de ontwikkeling van de zorgkosten te komen.

Beveiligd mailen

Begin 2019 is een mogelijkheid gerealiseerd om beveiligd mailverkeer te laten plaatsvinden buiten de reeds beveiligde driehoek gemeente Arnhem, Wijkteams Arnhem en Zorgportaal; dit gebeurt middels Cryptshare. Punt van aandacht is de gebruikersvriendelijkheid van deze toepassing. Hierover worden nog gesprekken gevoerd met de leverancier.

P&O

De belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van personeel en organisatie.

Cao/Arbeidsvoorwaarden

Op 1 juli 2019 is er een akkoord bereikt over de inhoud van de cao 2019-2021 en de verhoging van de salarisbedragen. De cao-partijen blijven met dit akkoord investeren in duurzame inzetbaarheid en eigen regelruimte van de medewerker. Binnen de wijkteams wordt het loopbaanbudget door medewerkers steeds meer benut om hun duurzame inzetbaarheid te bevorderen. Het budget wordt onder meer ingezet voor opleidingen, coaching en sportactiviteiten.



Verzuim

Het verzuim laat in 2019 een stijging zien. In 2018 was het verzuimpercentage 5,08% terwijl dit in 2019 is gestegen naar 6,08%.

Vergeleken met de eerste halfjaarcijfers 2019 van de branche Sociaal Werk ligt ons verzuimpercentage lager; 5,79% ten opzichte van 6,3% binnen de branche. De cijfers voor het tweede half jaar van 2019 binnen de branche zijn nog niet bekend. Het verzuim binnen de wijkteams bedraagt in die periode 6,34%.

De verzuimfrequentie is laag ten opzichte van het landelijk gemiddelde. De stijging van het verzuimpercentage in combinatie met een relatief lage verzuimfrequentie geeft wel aan dat er sprake is van een toename van langdurig verzuim.

Dit heeft de aandacht van de teams en het bestuur en samen met de bedrijfsarts proberen we de juiste interventies ook preventief in te zetten.

Vertrouwenspersoon

Vanaf 1 maart 2018 is een contract afgesloten met een externe vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen en integriteit. In 2019 hebben drie medewerkers advies gevraagd aan de vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon heeft samen met de melders verschillende stappen geschetst om tot een oplossing van het probleem te komen. De melders hebben vervolgens zelf keuzes gemaakt in de stappen om tot een oplossing te komen. Veelal was de vertrouwenspersoon gewoon een luisterend oor en een klankbord. De melders konden na één of twee gesprekken weer verder en het probleem oplossen of beter hanteren.

Doordat er slechts drie meldingen zijn ontvangen, geeft de vertrouwenspersoon aan dat het moeilijk is om conclusies te verbinden aan hetgeen besproken en hierop aanbevelingen te doen voor de organisatie.

Opleidingen

Scholingen zijn de basis van het werk als wijkcoach, zij dienen daarom aan te sluiten bij de actualiteit, de vragen vanuit de organisatie en behoefte van de wijkcoaches.

Met het opleidingsbeleid – dat we in 2018 een nieuwe structuur hebben gegeven – en het daaruit voortvloeiende jaarlijkse scholingsplan beogen de sociale wijkteams de kwaliteit van het werk te waarborgen en te verbeteren en medewerkers optimaal te faciliteren in de uitvoering van hun brede taak.

Om het opleidingsbeleid ook in 2019 goed te kunnen uitvoeren is ook dit jaar een opleidingsplan opgesteld. Dit plan is gebaseerd op 3 pijlers;

- 1 Het generalistisch werken als wijkcoach
- 2 Specifieke deskundigheid van de wijkcoach
- 3 Ruimte voor wijkgericht maatwerk

Om passende scholingen bij deze pijlers aan te kunnen bieden is er input opgehaald bij wijkcoaches (ook vanuit hun rol als aandachtfunctionaris), de gedragsdeskundigen en teamleider bestuurders. Daarnaast zijn er ook gesprekken geweest met opleiders en extern deskundigen die door ons geconsulteerd worden.

Door deze verschillende partijen te bevragen kunnen we een aanbod ontwikkelen waarmee we borgen dat het kennisniveau op alle gebieden goed is. Voor het generalisme vraagt dit om een basisniveau wat iedere coach nodig heeft om het vak als wijkcoach goed te kunnen uitoefenen. Voor specialisme vraagt dit een verdiepende kennis die ertoe bijdraagt dat zij ook een consulterende rol voor hun collega wijkcoaches kunnen hebben en hun rol van aandachtfunctionaris kunnen uitdragen, zowel intern als extern bij betrokken organisaties binnen het sociaal domein.

Aan de hand van deze input is een aanbod ontwikkeld waarop wijkcoaches zich, in overleg met hun teamleider aan de hand van hun scholings/ontwikkelplan, konden inschrijven. Zo past de keuze van de scholing bij de behoefte van de wijkcoach om zich generalistisch of specialistisch te kunnen verdiepen. Dit laatste geldt bijvoorbeeld om de rol van aandachtfunctionaris goed te kunnen blijven uitdragen c.q. andere wijkcoaches hierop te kunnen coachen.

Gedurende het jaar wordt het opleidingsplan geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. In 2019 resulteerde dit in het starten met een aanpassing van het opleidingsplan op het nieuw geïntroduceerde handboek 'vakmanschap van de wijkcoach'. Eind 2019 is er een start gemaakt met het ontwikkelen van een nieuwe basistraining voor alle coaches met dit handboek als uitgangspunt. In 2020 zal dit een verder vervolg krijgen.



Belastingdienst en BTW vraagstuk

In een onderzoek is gekeken naar de werkzaamheden van de medewerkers van de stichting vanuit het perspectief van de noodzaak tot BTW-afdracht; uit dit onderzoek is geconcludeerd dat het aannemelijk is dat de werkzaamheden van de stichting (nagenoeg) geheel vrijgesteld van BTW zouden moeten zijn. Hierover is vorig jaar correspondentie gestart met de belastingdienst, die begin dit jaar voortgezet is. Na enige toelichtende correspondentie heeft de belastingdienst bevestigd dat zij onze mening delen dat al onze diensten volledig vrijgesteld zijn van BTW. Deze conclusie is overgenomen door de accountant, waarmee dit vraagstuk, ook vanuit het controle oogpunt van de accountant, afgehandeld is.

HUISVESTING

Vanuit de kerngedachte om ondersteuning dichtbij de inwoners te leveren, is voor alle wijkteams een kantoorlocatie in de betreffende wijk beschikbaar van waaruit de wijkcoaches werken. Daarnaast maken de staf, het serviceteam, het team vervoer en de administratief medewerkers gebruik van dezelfde hoofdlocatie als het team Elden de Laar (op de Zeelandsingel). In alle acht gevallen geldt, dat deze kantoorlocaties niet in eigendom zijn van de stichting, maar gehuurd worden.

In 2019 zijn er daarnaast, evenals in 2018, een aantal kleine locaties gedurende een beperkt aantal dagdelen per week gehuurd, om vanuit dezelfde gedachte dichtbij de inwoner en het relevante netwerk aanwezig te zijn.

FINANCIËN

De personeelsadministratie en de financiële administratie van de stichting zijn uitbesteed aan AAG. Zie voor de financiële verantwoording de betreffende paragraaf in dit verslag.

PRIVACY EN INFORMATIE-VEILIGHEID

De onderwerpen privacy en informatieveiligheid nemen een prominente plek in als het gaat om het verwerken van de veelal gevoelige gegevens binnen de stichting. Op meerdere vlakken wordt daarom toegezien op zorgvuldige verwerking. Na het 'jaar van de AVG' 2018, kan 2019 worden gezien als een bestendiging van de vormgeving en uitwerking van het onderwerp én sturing op het alert blijven op zorgvuldige gegevensverwerking.

1 Kennis en bewustwording

Het privacy bewustzijn bij de medewerkers van de stichting is hoog, maar moet onderhouden worden. Dat is, gezien de gevoelige informatie die wordt verwerkt, noodzakelijk. Gebleken is echter dat aan de e-learning Safe en Sound slecht wordt deelgenomen. De reden daarvoor wordt met name gezocht in het gebrek aan aansluiting van de vragen bij de praktijk van de stichting. Er wordt daarom gezocht naar een e-learning die beter aansluit. In 2019 is de Functionaris Gegevensbescherming (FG) van de stichting doorgegaan met een 'rondje' langs de wijkteams voor een 'privacy-vragenuurtje', waarbij het gesprek werd aangegaan met wijkcoaches over relevante vragen op het gebied van privacy. Deze bezoeken worden ingepland op verzoek van de teamleiders. In Noord-Oost is tot nu toe geen bezoek gepland.

2 Overlegstructuur

Op regelmatige basis bespreken de zakelijk medebestuurder, de CISO en de FG van de stichting de ontwikkelingen op het gebied van informatieveiligheid en privacy. Met de CISO en FG van de gemeente Arnhem is contact op basis van noodzaak en behoefte. Vanaf 1 januari 2020 zal de rol van FG door Ruben Kroes worden vervuld.

3 Regiesysteem

In het afgelopen jaar is een start gemaakt met de aanbesteding van een nieuw regiesysteem. Na afweging zal dit regiesysteem als SaaS dienst worden afgenomen en vereist daarom een tal extra veiligheidsmaatregelen. Het systeem zal in 2020 in productie worden genomen.

De software van het huidige regiesysteem inclusief het inwonersportaal moest nog wel vervangen worden. Hiervoor is een nieuwe technische opzet gemaakt die tevens voldoet aan de laatste eisen van de DigiD audit. Hiermee is de DigiD audit positief afgerond.

4 Beveiligingsincidenten

Uiteraard is het uitgangspunt dat iedereen zorgvuldig met persoonsgegevens omgaat, maar het kan voorkomen dat persoonsgegevens in verkeerde handen terechtkomen. Voor een dergelijk datalek is een meldingsproces vastgesteld. De CISO van de Stichting houdt in een centrale registratie beveiligingsincidenten bij. In 2019 zijn er zeven incidenten gemeld. Het grootste deel daarvan waren gevallen van verkeerde adressering (70%). Eén van de incidenten is gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (15%; het ging hier om de diefstal van een laptop, telefoon en aantekeningen van een wijkcoach). Het overige incident betrof verloren sleutels van een fysieke locatie.



RAAD VAN TOEZICHT

De Raad van Toezicht bestaat uit 5 leden.

Naam	Functie RvT	Beroep	Nevenfuncties	Rooster van aftreden
Hanny Jansen	Voorzitter AF: Werkgeverschap	Toezichthouder Eigenaar Organiseren in Eenvoud	Lid RvT Sa-Net Doetinchem	Per 1-2-2020 aftredend, nog 1x benoembaar
Berthe de Jong	Algemeen lid AF: Werkgeverschap	Zelfstandig gevestigd interim bestuur/manager	Lid RvC RAV Kennemerland Vz RvC Witte Kruis BV, 100% dochter Transdev NL (Vice) vz RvC Rabobank Rijk van Nijmegen Vz Diaconie PKN Elst	Per 1-7-2020 aftredend, nog 1x benoembaar
Sandra Timmer	Algemeen lid AF: Financiën	Partner bij MESA family business consultants	Nvt	Per 1-2-2020 aftredend, nog 1x benoembaar
Winfred Ortse	Algemeen lid AF: Financiën	Holdingdirecteur Uchronia Beheer BV, commercieel directeur De Nooij Stainless BV	Lid RvT Stichting goede doelen JCI Ede (senator)	Per 1-10-2020 aftredend, nog 1x benoembaar
Nelly Galama	Algemeen lid AF: Kwaliteit en Veiligheid	Zelfstandig Ondernemer Buro GalamorganisatieONTwikkeling voor management en coaching in de zorg in Arnhem	Nvt	Per 1-7-2020 aftredend, nog 1x benoembaar

Jaarverslag Raad van Toezicht 2019

Inleiding

Op 9 november 2016 werd de Stichting Sociale Wijkteams Arnhem opgericht. Bij oprichting van de stichting is vanuit governance optiek ook voorzien in een Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht is het adviserend en controlerend orgaan van de stichting.

Het jaar 2019 is wederom een enerverend jaar voor zowel de Raad als de stichting. Samen steeds opererend vanuit de bedoeling 'Doen wat nodig is', vraagt zowel een open als ook een constructief kritische houding. Het is goed te merken dat deze bedoeling voor zowel bestuur als Raad leidend is voor de wijze waarop wij de onderwerpen bespreken.

Dit jaar is er veel aandacht geweest voor de consequenties van de financiële tekorten in het zorgdomein bij de gemeente als ook voor het opstellen van een hernieuwde dienstverleningsovereenkomst met de gemeente. Verder heeft de gemeente, conform overeengekomen in de dienstverleningsovereenkomst, een evaluatie onderzoek uit laten voeren naar de werking van de organisatiestructuur van de stichting.

Doel: beoordelen of de gekozen organisatiestructuur, ruim twee jaar na haar start, ondersteunend is voor de werkzaamheden die de stichting uit voert.

Daarnaast was de concrete invulling van 'doen wat nodig is' een belangrijk besprekspunt.

Samenstelling Raad van Toezicht

Bij dit verslag vindt u als bijlage een overzicht van de leden, hun functie, het rooster van aan- en aftreden, beroepsgegevens en nevenfuncties. De Raad van Toezicht is zo samengesteld dat ieder lid met zijn of haar achtergrond onafhankelijk, objectief en kritisch kan functioneren in de raad. Uiteraard met respect naar elkaar, het bestuur, belanghebbenden en de belangen van de stichting.

Rooster van aftreden

De samenstelling van de leden is dit jaar ongewijzigd. De leden treden af volgens het rooster van aan- en aftreden. Komend jaar is het einde van de (eerste) termijn van alle leden. Om die reden is het schema opnieuw bekeken en de mogelijkheden van variatie in (her)benoemingen onderzocht om zo de continuïteit van kennis en competenties te borgen.

Bezoldiging

Dit jaar is de vergoeding van de leden van de Raad van Toezicht gewijzigd. In het verleden ontvingen de leden een vergoeding van 250 € per lid per vergadering en 125 € per lid per jaargesprek met de bestuurders. In 2019 is dat gewijzigd naar een vast bedrag per jaar van 3.500 € per lid per jaar (voorzitter 4.500 € per jaar). De regeling is aangepast om deze meer in lijn te brengen van hetgeen gebruikelijk en vergelijkbaar is in de sector. De vergoedingsregeling is vastgelegd in het document 'Vergoeding RvT'.

Taak en werkwijze

De Raad van Toezicht werkt samen met het bestuur vanuit de bedoeling 'doen wat nodig is'. De uitvoering van de taak en de wijze waarop de raad dit doet, is gebaseerd op de statuten en de governance code.

Dit jaar heeft de raad zes keer regulier vergaderd en hebben zij samen met het bestuur een heidag gehad. In het jaar 2019 is aandacht uitgegaan naar het werken aan de organisatie, naast werken in de organisatie. Om hiermee een verdere professionalisering en volwassenheid van de organisatie te bereiken.

Vanuit haar toezichthoudende rol heeft de raad als sparring-partner en adviseur gesproken over:

- Opstellen nieuwe dienstverleningsovereenkomst
- Financiële tekorten in de zorg
- Rol en taken dagelijks bestuur
- Onderzoekopdracht gemeente naar organisatiestructuur van de stichting
- Verhelderen wat 'doen wat nodig is' in praktijk betekent voor werkwijze en productenaanbod.

De Raad van Toezicht heeft goedkeuring verleend met betrekking tot:

- Jaarverslag 2018
- Aangepaste meerjarenbegroting
- Jaarplan 2019
- Eenmalige wijziging duur van de rol voorzitter.

De Raad van Toezicht heeft in haar rol als werkgever de volgende activiteiten uitgevoerd:

- Jaargesprekken met alle teamleider bestuurders
- Verzuimbegeleiding van twee teamleider bestuurders.

Evaluatie

Dit jaar heeft de evaluatie plaatsgevonden onder begeleiding van een externe partij. Voorafgaand aan de evaluatie is een vragenlijst opgesteld die door de leden afzonderlijk is ingevuld en vervolgens heeft een telefonisch interview plaatsgevonden met ieder lid. Het bestuur is ook gevraagd haar mening te geven over het functioneren van de Raad van Toezicht. Tijdens een gezamenlijke bijeenkomst met de Raad van Toezichtleden, onder externe begeleiding, zijn de uitkomsten besproken en de conclusies, aanbevelingen en acties benoemd en uitgewerkt.

In 2019 zijn goede stappen gemaakt in de ontwikkeling van de Raad van Toezicht. Door de verschillende achtergronden van de leden is voldoende oog voor verschillende aandachtsgebieden en invalshoeken. De visiecongruentie is ruim voldoende. In de visie op toezicht kunnen nog stappen gemaakt worden, met name ten aanzien van de onderlinge afstemming over deze visie. Met de aandachtfunctionarissen financiën binnen de raad is op dat gebied voldoende focus. Ook werd duidelijk dat de zichtbaarheid van het aandachtsgebied kwaliteit en veiligheid nog meer aandacht verdient en explicieter gemaakt kan worden. Hierop wordt dan ook actie ondernomen. Het samenspel tussen de RvT leden komt het beste tot uiting als we elkaars sterktes benutten en als

team een positieve leercurve doormaken. Om dit verder te stimuleren zijn de competenties in kaart gebracht en lacunes gesignaleerd. Met dit profiel is het mogelijk doorlopend het gewenste profiel en samenstelling te koppelen. Op deze manier bewaken wij de kwaliteit van de RvT in de toekomst. Wat mede van belang is omdat in 2020 de (eerste) termijn van alle RvT leden eindigt.

Afgelopen jaar is wederom een dynamisch jaar geweest. We zien ontwikkeling in de professionele groei van de organisatie en samenwerking tussen het bestuur en de Raad van Toezicht. Hierbij spreken wij onze dank uit naar alle medewerkers en teamleider bestuurders van de stichting die zich onvermoeibaar inzetten om te doen wat nodig is. Om op deze wijze er echt zijn voor alle Arnhemmers die dit nodig hebben. We kijken dan ook met vertrouwen en positief uit naar 2020.

BESTUUR

Het 9-koppige bestuur van de Wijkteams Arnhem bestuurt onder toezicht van de Raad van Toezicht. Het bestuur wordt gevormd door 8 teamleider bestuurders en een zakelijk medebestuurder. Het bestuur is verantwoordelijk voor het formuleren en realiseren van de missie, visie en strategie; en in die hoedanigheid voor het uitvoeren van de afspraken zoals verwoord in de dienstverleningsovereenkomst (DVO) met de gemeente Arnhem.

Het bestuur is in 2019 wekelijks bijeengekomen in een bestuursoverleg onder leiding van de voorzitter; daarnaast is het bestuur samengekomen voor specifiek inhoudelijk overleg tijdens diverse themamiddagen.

De voorzitter is – zoals eerder aangegeven – in 2019 niet gewisseld. De voorzitter heeft samen met de zakelijk medebestuurder en afwisselend aangevuld met een van de andere teamleider bestuurders overleggen gehad met de Raad van Toezicht. Daarnaast heeft het voltallige bestuur een heisessie met de Raad van Toezicht gehad.

De voorzitter en de zakelijk medebestuurder en eveneens een, per keer wisselende, teamleider bestuurder hebben 6-wekelijks strategisch overleg gehad met de opdrachtgever. Tussendoor aangevuld met operationele overleggen. Tijdens deze overleggen zijn lopende zaken in het kader van de opdracht besproken. Daarnaast waren er incidentele afspraken op basis van lopende zaken.

Evaluatie organisatiestructuur:

In de Opdrachtformulering Sociale Wijkteams (2016) aan de stichting wordt melding gemaakt van het inbouwen van een evaluatiemoment waarbij getoetst wordt of de structuur zoals die vooraf was bedacht ook werkt in de praktijk. In opdracht van de gemeente Arnhem heeft onderzoeksbureau Vilans (i.s.m. Movisie) de huidige organisatiestructuur van de Stichting Sociale Wijkteams Arnhem in het voorjaar



van 2019 onderzocht. Bij deze evaluatie zijn de verschillende perspectieven van belanghebbenden binnen en buiten de stichting belicht om zicht te krijgen op het totaalbeeld van de organisatie.

De aanbevelingen die uit het onderzoek naar de organisatiestructuur van de stichting naar voren komen, kunnen onderverdeeld worden in:

- aanbevelingen met betrekking tot het beleid en de bestuursstructuur van de stichting;
- aanbevelingen op het gebied van financiën;
- aanbevelingen voor de werkwijze van de stichting (primaire proces).

De aanbevelingen worden nader uitgewerkt en vinden hun beslag in de nieuwe DVO.

RAAD VAN MEDEZEGGENSCHAP

Binnen de sociale wijkteams hebben we de medezeggenschap anders georganiseerd, er is geen klassieke OR, maar de medezeggenschap ligt direct tussen de teamleider bestuurders en de medewerkers. De Raad van Medezeggenschap is er om te controleren of de processen en communicatie rondom medezeggenschap goed verlopen.

In 2019 bestond de Raad van Medezeggenschap 2 jaar. Wij hebben binnen de organisatie deze vorm van medezeggenschap en daarmee ook de Raad van Medezeggenschap

geëvalueerd. Over het algemeen is men tevreden over deze vorm van medezeggenschap. De zaken en onderwerpen die minder goed lopen zijn bekeken en aangepast in het convenant en reglement. Zoals hoe de stempercentages en de opkomst moet zijn in geval er overgegaan moet worden op hoofdelijk stemmen.

Om meer zicht te krijgen op de processen en duidelijk te krijgen waar de kaders liggen, is er een routekaart ontworpen. Hierop staan de verschillende routes beschreven om tot een besluit te kunnen komen. De Raad van Medezeggenschap heeft als taak om te beoordelen of de routes zorgvuldig zijn doorlopen. Als blijkt dat dit niet het geval is, moet de route weer opnieuw doorlopen worden. Een mooi voorbeeld hiervan is de beslissing over hoe de taak van de preventie-medewerker in te richten. Hiervan werd door de Raad van Medezeggenschap bepaald dat de route hiervan niet goed doorlopen is, waardoor het voorstel weer terug is gelegd bij de teamleider bestuurders. En is de route weer opnieuw doorlopen, waarna uiteindelijk instemming vanuit de teams volgde op de gevolgde route.

Afgelopen jaar hebben voor het eerst medewerkers meegekeken in de begroting van de stichting. Dit zal nu jaarlijks plaatsvinden.

Tijdens een bijeenkomst van de associatie wijkteams in november bleek dat wij, vergeleken met andere organisaties, landelijk gezien al veel hebben ontwikkeld op het gebied van deze nieuwe manier van medezeggenschap.





ONDERZOEKEN

Voortgang Kwaliteit dienstverlening Wijkteams Arnhem (notitie juli 2019)

In 2018 hebben er diverse onderzoeken plaats gevonden naar het functioneren van de wijkteams.

De conclusies van deze onderzoeken zijn vertaald in een concrete verbeteraanpak, besproken in de commissievergadering van 20 februari 2019.

In de notitie "voortgang kwaliteit dienstverlening Wijkteams Arnhem" geven we de voortgang van deze aanpak weer. Hierin geven we ook de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek weer dat de wijkteams in 2019 zelf hebben gedaan in gesprek met inwoners en samenwerkingspartners.

De wijkteams hebben in 2019 als onderdeel van hun opdracht in alle wijken op verschillende manieren onderzoek gedaan naar de wijze waarop inwoners de dienstverlening vanuit het wijkteam ervaren. In alle wijken zijn gesprekken gevoerd met inwoners en samenwerkingspartners. De adviesraden en Teams Leefomgeving hebben daar ook aan deelgenomen. Hiertoe zijn verschillende werkvormen ontwikkeld. Vijf wijkteams hebben Spectrum in een gezamenlijke opdracht gevraagd hierin te faciliteren. Wanneer we de eindresultaten van alle gesprekken naast elkaar leggen zien we hierin een bevestiging van de lijn die ook uit de eerdere onderzoeken kwam.

CLIËNTERVARINGSONDERZOEKEN WMO EN JEUGDWET 2018

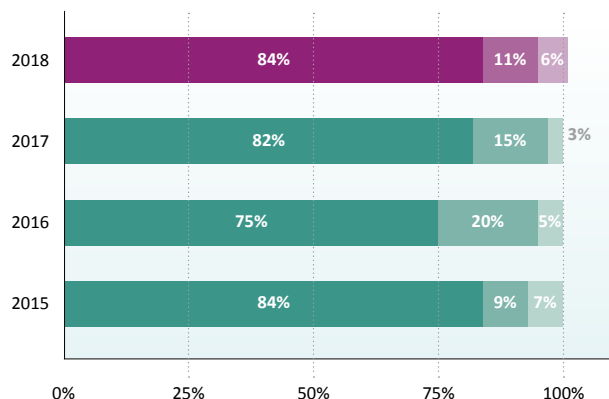
De Gemeente Arnhem heeft twee (wettelijk verplichte) cliëntervaringsonderzoeken laten uitvoeren in het kader van de Wmo en Jeugdwet over het jaar 2018. De onderzoeken geven inzicht in de ervaringen van inwoners met de maatwerk (specialistische) voorzieningen onder de Wmo en Jeugdwet en met de toegang hiertoe. Ze zijn in 2019 openbaar gesteld.

Uitkomsten voor de Wmo

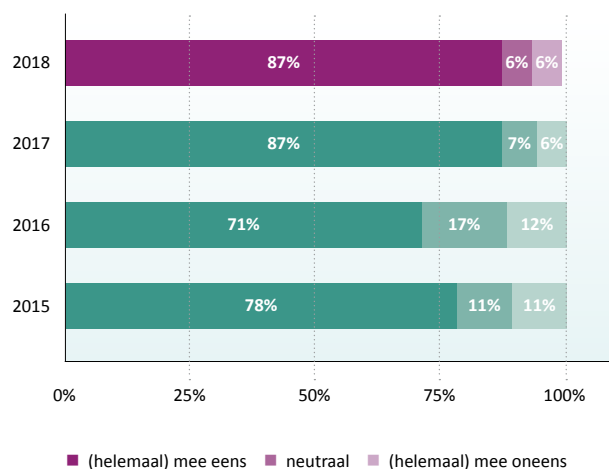
Over het algemeen is er op bijna alle onderwerpen een positieve ontwikkeling te zien. Het aandeel Wmo-cliënten dat positieve effecten ondervindt van de ondersteuning op zijn of haar leven, is toegenomen. Zo geeft 80% aan beter de dingen te kunnen doen die hij of zij wil en kan 83% zich beter red- den. Daarnaast ontstaat er voor 77% van de Wmo-cliënten een betere kwaliteit van leven door de ingezette ondersteuning. Ook is de bekendheid van de onafhankelijke cliënt-ondersteuning toegenomen.

KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING

De kwaliteit van de ondersteuning is goed



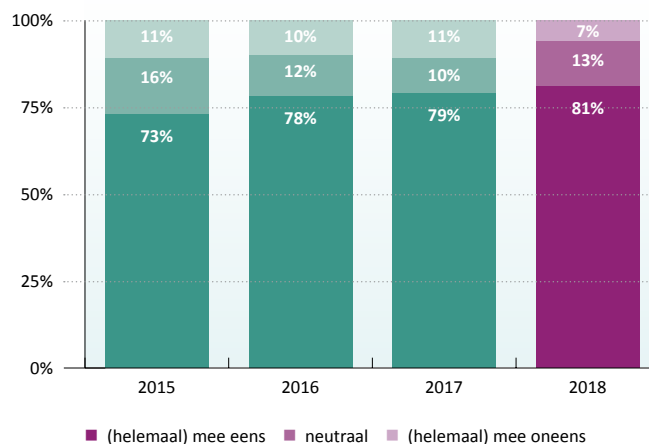
De ondersteuning past bij de hulpvraag



Uitkomsten voor de Jeugdwet

Bij de jeugdhulp zijn de verschillen ten opzichte van de voorgaande jaren klein: op een aantal onderwerpen is een positieve ontwikkeling te zien, op andere onderwerpen is een lichte daling of een min of meer stabiel beeld te zien.

ER IS IN HET GESPREK SAMEN NAAR EEN OPLOSSING GEZOCHT





Een positieve lijn is zichtbaar bij de bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning, evenals dat er samen naar een oplossing is gezocht; een dalende lijn is zichtbaar bij 'de cliënt wordt goed geholpen bij vragen en problemen'. De effecten van de ingezette hulp worden over het algemeen positief beoordeeld.

Bij een klein percentage is de situatie juist slechter geworden.

Toelichting rekenkameronderzoek jeugd-beleid Arnhem voor de wijkteams

Aanleiding voor het onderzoek

Op 1 januari 2015 is in het kader van de decentralisaties de Jeugdwet ingevoerd. Met deze invoering zijn gemeenten in Nederland verantwoordelijk geworden voor alle vormen van jeugdhulp aan kinderen, jongeren en hun ouders. Ruim vier jaar na de invoering van de Jeugdwet is er behoefte aan kennis over de uitvoering van de jeugdhulp. Heeft de gemeente Arnhem de uitvoering van jeugdhulp goed ingericht? De Rekenkamer Arnhem wil graag inzicht verkrijgen in de uitvoering van de jeugdhulp en het samenspel van partners in het veld in Arnhem.

De Rekenkamer heeft aan onderzoeksbureau B&A gevraagd om het onderzoek uit te voeren. De volgende hoofdvraag is geformuleerd:

Wat is effectief jeugdbeleid, wat is de rol van de gemeente en de raad in het jeugdbeleid en hoe verloopt de samenwerking tussen wijkteams, aanbieders van jeugdhulp en de gemeente, met nadruk op de inkoop?

Aan de sociale wijkteams is gevraagd mee te werken aan dit onderzoek middels een interview met twee bestuurders van de wijkteams en één groepsgebesprek met wijkteamcoaches (6 tot 8 vanuit verschillende wijkteams).

In het onderzoek willen de onderzoekers ook graag de ervaringen van ouders en jeugdigen ophalen die gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp. Deze worden deels via de wijkteams geworven. Het rapport zal de raad naar verwachting in april 2020 aangeboden worden.

Schulddienstverlening

Op het gebied van schulddienstverlening (sdv) hebben we de afgelopen twee jaar hard gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit. We hebben interne scholingen aangeboden en met onze ketenpartners gekeken naar hoe we het proces voor de inwoner zo goed mogelijk vorm kunnen geven.

De gemeente Arnhem vraagt aan alle partijen die (een deel van de) schulddienstverleningsketen uitvoeren dat zij lid zijn

van de Nederlandse Vereniging van VolksKrediet (NVVK).

Hiervoor heeft de NVVK afgelopen jaar een audit bij ons uitgevoerd met een positief resultaat. De wijkteams zijn hiermee toegelaten tot het lidmaatschap van de NVVK.

De auditor concludeert: *“De Stichting Sociale Wijkteams Arnhem is in de afgelopen twee jaar gegroeid van een startende onderneming naar een professionele organisatie.”*

Daarnaast heeft er een rekenkameronderzoek plaatsgevonden waarin het hele traject van de schulddienstverlening in Arnhem bekeken werd. Het doel hiervan is om inzicht te bieden in de wijze waarop de schulddienstverlening in Arnhem wordt uitgevoerd en te onderzoeken of er zaken beter anders kunnen worden vormgegeven om tot een effectievere vorm van hulp te komen.

Uit dit onderzoek kwamen een aantal kritische verbeterpunten voor de wijkteams;

Binnen de wijkteams bleek het veel energie te kosten om de expertise met betrekking tot specialistische kennis op het gebied van schulddienstverlening op pijl te houden voor alle coaches. Daarnaast er waren veel overdrachtsmomenten binnen het totale traject.

In goede samenwerking met de gemeente hebben we een nieuwe route ontwikkeld waarin steeds gekeken is hoe we inwoners met schulden snel en effectief kunnen begeleiden. Doordat de gemeente in 2019 een nieuwe aanbesteding voor ‘schulddienstverlening voor inwoners in het kader van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) en Budgetondersteuning op Maat’ moest doen, was het mogelijk het gehele traject te vernieuwen en waar nodig te verbeteren.

Het resultaat is dat er vanaf 2020 anders gewerkt gaat worden: er kan sneller een beroep gedaan worden op de expert (Plangroep), we trekken meer samen op, de regie blijft duidelijk belegd bij de wijkteams en de wijkteams doen de nazorg. We verwachten dat dit de kwaliteit van de schulddienstverlening voor de inwoners ten goede zal komen: inwoners kunnen sneller en beter hulp krijgen om hun schulden op te lossen!

IMPULS KWALITEIT

Bereikbaarheid coaches

In ieder team is de bereikbaarheid van de coaches meerdere keren besproken. Dit heeft geleid tot aanpassingen in de communicatie van coaches naar de inwoners. Zo is aan verwachtingenmanagement gedaan, is de app als laagdrempelig communicatiemiddel naar voren geschoven en heeft de coach in zijn agenda ook meer ruimte ingepland om contact te leggen met inwoners en organisaties. Ook is aandacht



besteed aan het verbeteren van de communicatie over de beschikbare inloopsprekuren in de verschillende wijken. Ondanks deze effort, zal het door de hoge werkdruk van coaches nog steeds voorkomen dat inwoners niet direct diezelfde dag nog kunnen worden teruggebeld. We blijven echter ons best doen dit wel binnen een aantal werkdagen te doen.

INWONERSPARTICIPATIE

De wijkteams hebben als onderdeel van hun opdracht ook in 2019 in alle wijken onderzocht hoe inwoners de dienstverlening vanuit het wijkteam ervaren. Het bureau Spectrum partner met Elan heeft ons hierin gefaciliteerd. Wanneer we de eindresultaten van alle gesprekken naast elkaar leggen zien we hierin een bevestiging van de lijn die ook uit de andere onderzoeken onder inwoners kwam. Wat opvalt in de gesprekken is;

- dat inwoners hun wijkcoach als dichtbij, betrokken, benaderbaar én kritisch beschouwen.
Inwoners hebben het gevoel dat de coaches met hen meedenken. In de gesprekken zijn inwoners positiever over de bereikbaarheid van coaches dan uit eerdere onderzoeken bleek.
- dat het voor inwoners helder is dat coaches erop sturen de inwoner het uiteindelijk weer zelf te kunnen laten doen.
Het was voor ons positief om te horen dat de visie gericht op eigen kracht en zelfredzaamheid ook zo door inwoners wordt ervaren. Inwoners geven aan dat de onderbouwing van de keuzes die coaches maken duidelijker mag. Ook geven inwoners aan dat het inloggen bij het MPOP echt een probleem is.
- dat de coach als belangrijke gids wordt gezien in de voorzieningen en de wijk en het woud aan mogelijkheden van maatwerkvoorzieningen.
Inwoners waarderen de regierol van de coaches en zien ook dat het soms niet eenvoudig is om de verschillende perspectieven en plannen op elkaar afgestemd te krijgen.

We zijn met deze aanbevelingen aan de slag gegaan, en hebben ze onder andere verwerkt in het nieuwe handboek.

BEZWAREN

Omdat het wijkteam namens het college van burgemeester en wethouders gemandateerd is besluiten te nemen n.b.t de Wmo, Jw, de Wgs en het Leerlingenvervoer dienen bezwaren hiertegen ingediend te worden bij en behandeld te worden door de gemeente Arnhem.

Vanuit de Stichting is er contact met de afdeling Juridische Zaken van de Gemeente Arnhem om tot een goede afwikkeling van eventuele bezwaren te komen. Daarnaast kijken we periodiek of er OVERSTIJGEND opvallende zaken naar voren

komen UIT DE INGEDIENDE BEZWAREN, en wat wij van HIERVAN kunnen leren.

Ook in 2019 zijn er bezwaren ingediend bij de gemeente Arnhem over besluiten die door het wijkteam genomen zijn. Een samenvatting van de aantallen en aard van deze bezwaren wordt jaarlijks gebundeld door de gemeente; deze samenvatting is bij het ter perse gaan van dit jaarverslag nog niet ontvangen.

KLACHTEN

In 2019 hebben we de afhandeling van de klachten intern belegd, voor de inwoner was er voor klachten nog één aanspreekpunt, het wijkteam. Eerder was hiervan een deel bij de gemeente Arnhem belegd.

Er zijn in 2019 58 klachten binnengekomen, hieronder staat een uitsplitsing in categorieën en het oordeel over de klacht. Omdat wij continu bezig zijn onze dienstverlening en interne processen te verbeteren wordt er onder andere gekeken naar de inhoud van de klachten. Op basis hiervan worden aanbevelingen geformuleerd en wordt gekeken naar wat we kunnen verbeteren.

Categorie	
redelijkheid (inwoner vindt gedraging niet redelijk)	5
rechtszekerheid/vertrouwen (inwoner vindt dat hij erop mocht vertrouwen dat deze gedraging niet zou plaatsvinden)	2
motiveringsbeginsel (inwoner vindt dat een beslissing niet goed genoeg is uitgelegd)	0
voortvarendheid in handelen en besluitvorming (inwoner vindt dat het te lang duurt)	6
actieve/adequate informatieverstrekking (inwoner vindt dat hij meer of betere informatie had moeten krijgen)	7
toegankelijkheid, zowel telefonisch als fysiek (inwoner kan het gebouw niet in of kan de wijkcoach telefonisch niet bereiken)	5
correcte bejegening (inwoner vindt dat hij/zij niet behoorlijk behandeld wordt)	12
overig	21

Oordeel	
gegrond	12
deels gegrond	1
niet gegrond	42
geen oordeel	3

WIJK
TEAMS
ARNHEM



Wijkteams
Arnhem

Samen op zoek
naar een oplossing

achtes den

ij helpen
ding?

Traplop
meer. Ke
blijven w

ESPRAAK MAKEN

op: www.wijkteams.nl
tel: 088 - 22

Wijkteams Arnhem wordt gedragen door betrokken medewerkers die zich met hoofd en hart inzetten voor een Arnhemse samenleving waarin iedereen meedoet, meetelt en omziet naar elkaar. Dit blijven we doen vanuit de benadering dat dat wat mensen kunnen altijd centraal staat. In 2020 zullen we daarbij extra aandacht geven aan 3 bestuurlijke hoofdpunten; Het professionaliseren van de interne organisatie; Monitoren en effectmeting; Het uitdragen van de transformatiegedachte;

Om bovenstaande drie opgaven te realiseren is het van belang om aan al onze partners te laten zien wat we doen, wat we toevoegen en wat het effect is van onze dienstverlening. Als zodanig is het ook komend jaar van belang om aandacht te blijven besteden aan de profilering van de wijkteams.

We hebben voor 2020 de volgende aandachtspunten gedefinieerd op de 3 hoofdpunten:

Professionaliseren van de interne organisatie;

hiervoor hebben we twee aandachtspunten geformuleerd i.e. Herijken werkprocessen en Kwaliteit dienstverlening.

Herijken werkprocessen

De werkdruk is hoog voor de coaches. Er blijven meer nieuwe inwoners een vraag stellen aan het wijkteam dan dat we dienstverlening (dossiers) kunnen afsluiten. Dus de caseload blijft oplopen. Het wijkteam is goed vindbaar, we krijgen vragen op een heel breed vlak. Daarnaast verzwaart de problematiek die bij het wijkteam komt, zowel bij jeugd als volwassenen. De manier van inkopen en de onduidelijkheid die dat regelmatig op de werkvloer geeft, vraagt veel overlegtijd van de coaches met de aanbieders. Om het werk kwalitatief goed te doen en beheersbaar te houden in tijd, gaan we onze werkprocessen herijken en moeten we de vragen die binnenkomen meer gaan afbakenen. We kijken hierbij naar de instroom en aanmelding, de keukentafelgesprekken, de inzet van specialistische zorg, de coördinatie van zorg en de afsluiting. We zullen op meerdere gebieden aanpassingen doen om het werk goed te kunnen blijven uitvoeren.

Kwaliteit dienstverlening

Het verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning die wij aan inwoners geven, is een continue proces. Door het bespreken van casuïstiek, intervisie en trainingen leren we en zijn we er voortdurend op gericht onze kwaliteit te verbeteren. In 2019 hebben we onze methodiek aangescherpt en beschreven. Het komende jaar zal deze methodiek in alle teams geïmplementeerd worden. Dit zal tot meer uniformiteit leiden tussen alle wijkteams. We zullen daarbij ook input ophalen bij onze belangrijkste externe en interne stakeholders (o.a. inwonerraad, kwaliteitsberaad, adviesraad en medewerkers).

Monitoring rondom zorgkosten op orde

De zorgkosten met betrekking tot de inzet van specialistische hulp blijven stijgen. De komende jaren zal het veel aandacht vragen om dit te beïnvloeden. We gaan de beleidsregels die vastgesteld zijn, toepassen, daarnaast gaan we de kosten monitoren, zodat we de stijging beter kunnen duiden en mogelijk kunnen beïnvloeden.

Effectmeting

Om de effectiviteit van onze inzet en de toegewezen specialistische inzet te kunnen meten, ontwikkelen we passende criteria en hiervoor worden instrumenten ingebouwd in ons nieuwe regiesysteem.

Uitdragen van de transformatie-opgave

Ondersteuning dichtbij de inwoner, uitgaan van wat mensen zelf kunnen, maatwerk, integraal werken en normaliseren zijn belangrijke doelen voor de transformatie. Dit is alleen te bereiken als we hier samen met de gemeente (opdrachtgever, bestuursadviseurs en TLO), voorliggende voorzieningen en zorgaanbieders een gedeelde visie op hebben en samenwerken. Op wijkniveau willen we blijvend de noodzaak aangeven en een bijdrage aan TLO en samenwerkingspartners om een wijkvisie te ontwikkelen.

Onder andere om bovenstaande hoofdpunten te kunnen realiseren zullen een aantal zaken rondom bedrijfsvoering extra aandacht krijgen. In het bijzonder zullen de volgende zaken komend jaar extra aandacht krijgen;

Vervanging nieuw regiesysteem

Als eerder aangegeven is eind 2019 gestart met de inrichting van een nieuw regiesysteem, WiZPortaal. De verwachte overgangsdatum naar het nieuwe systeem is gepland voor 1 april 2020. Om tot een succesvolle overgang te kunnen komen zullen de periode voorafgaand hieraan alle gebruikers en key-users uitgebreid getraind worden in de werking van dit nieuwe systeem. Tevens zal er na de uitrol nog een periode van extra nazorg zijn, waarbij super-users beschikbaar zijn voor alle vragen van gebruikers.

Ontwikkeling BI-tool/monitoring zorgkosten en effectmeting

Om beter en sneller zicht in de monitoring en ontwikkeling van zorgkosten te krijgen, is eind 2019 een project gestart om deze informatie voor bestuursadviseurs en business control van de gemeente en de bestuurders van de wijkteams middels een gebruiksvriendelijke BI-tool te ontsluiten. De verwachting is dat de informatie in beide BI-tools voor de stichting begin 2020 toegankelijk zal zijn. Het komend jaar zal de informatie uit deze BI-tools gebruikt worden om niet alleen tot betere monitoring rondom de ontwikkeling van de zorgkosten te komen. Tevens zal de inzet erop gericht zijn om tot een beter begrip van (specifieke) trends en analyses van ontwikkeling zorgkosten in de wijken te komen. Om op die manier, waar mogelijk, beheersmaatregelen te kunnen doorvoeren binnen de stichting; ofwel advies te kunnen geven aan de gemeente m.b.t. mogelijke beheersmaatregelen die buiten de invloedssfeer van de stichting liggen.

Daarnaast zal na de uitrol van het nieuwe regiesysteem een start gemaakt worden met effectmeting rondom de eigen inzet en de toegewezen specialistische inzet.

Zakelijke Ontflechting van de ICT ondersteuning door De Connectie

Een eerste concept overeenkomst van de dienstverlenings-overeenkomst (DVO) is eind 2019 ontvangen; hierover zullen in 2020 gesprekken gestart worden. Het doel is om afspraken te maken over de te leveren diensten en gerelateerde kosten.



ALGEMEEN

In de vergelijkende cijfers in staat van baten en lasten is gekeken naar de begrotingscijfers 2019 en de realisatie van het jaar 2018.

Kader 2019

De Stichting Sociale Wijkteams Arnhem wordt voor de uitvoering volledig gefinancierd door de gemeente Arnhem. Voor de uitvoering van de taken van de Wmo en Jeugdwet en schulddienstverlening is voor 2019 een bedrag toegekend van € 15,4 miljoen. Dit is gelijk aan de begroting van 2019.

Resultaat 2019

De stichting heeft over 2019 een positief resultaat behaald van € 0,4 miljoen. Dit positieve resultaat wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door lagere personeelskosten in vergelijking met de begroting i.e. lagere bezetting en minder inzet van personeel niet in loondienst. Daarnaast is sprake van lagere opleidings- en afschrijvingskosten.

BESCHRIJVING POSITIE OP BALANSDATUM

Eigen vermogen

Het eigen vermogen van de stichting bedraagt op balansdatum € 2,2 miljoen (2018 € 1,8 miljoen). Het verschil van ongeveer € 0,4 miljoen is de toevoeging van het resultaat 2019 aan de reserves.

Van dit eigen vermogen is ongeveer k€ 117 de vrije reserve. Het resterende saldo van het eigen vermogen van ruim € 2,1 miljoen is als bestemmingsreserve aangemerkt.

De bestemmingsreserves worden aangewend om de te verwachten kosten te dekken die betrekking hebben op de ontwikkelingen op het gebied van ICT, Plan Schuijtgraaf / Malburgen, ziektevervangende, vertraging afbouw fte coaches, extra bestuursondersteuning en ontwikkeling dashboard.

Solvabiliteit

De solvabiliteit geeft de mate aan waarin een organisatie in staat is haar verplichtingen na te komen op lange termijn. De stichting is voldoende solvabel.

Solvabiliteit	31-12-2019	31-12-2018
Eigen vermogen / vreemd vermogen	52%	49%

Liquiditeit

De liquiditeit geeft de mate aan waarin een organisatie in staat is om haar verplichtingen op korte termijn na te komen.

Liquiditeit	31-12-2019	31-12-2018
Vlottende activa / vlottende passiva	208%	195%

De stichting is voldoende in staat om haar verplichtingen op korte termijn te voldoen. De stichting kent bovendien de extra zekerheid dat de gemeente Arnhem iedere drie maanden 25% van het jaarbudget voorschiet.

Continuïteit

Op basis van bovenstaande parameters, welke de financiële positie tonen, gecombineerd met de goedgekeurde begroting 2020 door de gemeente, is er sprake van continuïteit van de stichting. Wel is er sprake van een relatief slechts kleine vrije reserve, waardoor de mogelijkheid om onvoorziene uitgaven op te vangen, buiten hetgeen wat is vastgelegd in de bestemmingsreserves, beperkt is.

VERKLARING VERSCHIL IN KOSTEN

Personeelskosten

De personeelskosten zijn in vergelijking met de begroting ongeveer k€ 365 lager.

Dit verschil is voornamelijk veroorzaakt door:

- Verlaging van het aantal fte's voor coaches en in mindere mate staf;
- Minimale inzet van personeel niet in loondienst;
- Minder opleidingskosten.

In 2019 zijn de staf- en serviceteams aan het einde van het jaar volledig bezet. Naast de tredeverhogingen die hebben plaats gevonden in 2019, is er conform CAO een éénmalige uitkering geweest van 0,5% in januari over het jaarsalaris van de op dat moment in dienst zijnde medewerkers. Daarnaast heeft er, volgens de nieuwe CAO per 1 september 2019, een structurele verhoging plaatsgevonden van 3,25% van het bruto-salaris. De totale personele kosten zijn in 2019 nagenoeg gelijk aan 2018 (k€ 14.182).

Afschrijvingskosten

De werkelijke afschrijvingskosten blijven ongeveer k€ 38 achter op de begroting. Er zijn in 2019 geen significante investeringen gedaan door de stichting.

Er wordt pas afgeschreven, als de aanschaffingen voor meubilair en E-bikes meer bedragen dan € 1.500. Voor 2019 is hetzelfde bedrag afgeschreven als in 2018.

Overige bedrijfskosten

De gerealiseerde overige bedrijfskosten zijn nagenoeg gelijk aan de begrote kosten voor deze post. In vergelijking met de overige bedrijfskosten van 2018 zijn deze kosten ongeveer k€ 16 gestegen (2.0%).

Huisvesting

In vergelijking tot 2018 zijn de huisvestingskosten gestegen. Grotendeels heeft dit te maken met de toegepaste indexaties door de verhuurders. Verder zijn er in 2019 meerdere kleine huurovereenkomsten afgesloten met verhuurders voor extra werkruimte of voor locaties dichtbij de huisartsen en/of scholen.

Kantoorkosten

In 2019 is er ongeveer € 25.000 minder aan kantoorkosten uitgegeven. Dit is met name veroorzaakt door een daling in de kosten voor de salarisverwerking met ongeveer k€ 18 als gevolg van een herziening van het contract eind 2018.

- De overige posten zijn niet veel gewijzigd in 2019 t.o.v. 2018.

ALGEMENE KOSTEN

De algemene kosten zijn in 2019 € 12.000 gestegen. Verklaringen voor deze stijging zijn:

- Er is k€ 12 meer uitgegeven t.b.v. bijdragen en lidmaatschappen, door hogere bijdragen in 2019 vanwege hogere opbrengsten en kosten voor lidmaatschappen, waarvoor in 2018 geen kosten waren.
- In 2019 is er k€ 10 meer aan governancekosten besteed. Dit is het gevolg van een wijziging van de vergoeding in combinatie met hogere opleidingskosten van RvT leden. Aan assurantiekosten is er in 2019 k€ 7 meer uitgegeven. Deels heeft dit te maken met afrekeningen over 2018.
- In 2019 is er t.o.v. 2018 k€ 45 meer uitgegeven aan het expertisenetwerk. Er is door de teams meer externe expertise ingehuurd voor casuïstiek bespreking en ter verbreding van de specialistische kennis.
- De overige algemene kosten zijn in 2019 ongeveer k€ 55 afgenomen. De oorzaken hiervan zijn grotendeels te verklaren doordat de overige kosten algemeen beheer in 2019 zorgvuldiger zijn toegerekend aan specifiekere posten in de jaarrekening. Daarnaast is er in tegenstelling tot 2018 minder geld uitgegeven aan inwonersparticipatie.

RISICOPARAGRAAF

In deze paragraaf worden de belangrijkste risico's beschreven die door de organisatie worden onderkend en beheersmaatregelen aangegeven.

ONTWIKKELING ZORGBUDGET

Ook het afgelopen jaar heeft het sociaal domein binnen de gemeente Arnhem, zoals meest recent omschreven in de Raadsbrief van 5 december te kampen met een flink tekort. Om deze tekorten te beheersen heeft de gemeente een PerspectiefNota opgesteld met diverse te nemen maatregelen, die in 2020 hun beslag zullen krijgen.

Daarnaast is begin 2020 een Taskforce Jeugd opgestart, die met extra beheersmaatregelen moet komen om op kortere termijn tot een reductie van zorgkosten te komen; de uitkomsten hiervan zijn nog niet bekend. Het bestuur is in al deze gesprekken betrokken om mee te denken over mogelijke beheersmaatregelen.

Tegelijkertijd is duidelijk dat door de toenemende urgentie de druk om tot rigoureuze kostenbesparingen te komen groter is geworden, waardoor ook het risico toeneemt dat maatregelen worden voorgesteld die minder goed passen binnen de huidige werkwijze van de stichting of lastig te realiseren zijn met behoud van de huidige werkwijze. Ook bestaat het risico, net als vorig jaar, dat bij het niet behalen van bezuinigingsvoorstellen de gemeente ervoor kiest om de organisatiekosten van Wijkteams Arnhem te reduceren middels het reduceren van FTE's. Terwijl wel sprake is van een beperkte reductie van FTE, als gevolg van het feit dat de stijging van de salariskosten hoger is dan de indexering van de gemeente, lijken gesprekken met de gemeente over kostenreducties in het sociaal domein niet te voorzien in verdergaande reducties van FTE-wijkcoaches. Eerder lijkt er sprake van de mogelijk-





heid van een uitbreiding van FTE's, doordat de gemeente overweegt om een deel van de lichte begeleiding te beleggen bij de wijkteams zelf i.t.t. inkoop bij zorgaanbieders. Dat laatste zou een andersoortige uitdaging met bijbehorend risico kunnen vormen, vanwege de in potentie significante impact op de grootte van de organisatie.

Met betrekking tot al deze ontwikkelingen geldt dat het bestuur nauw betrokken is bij de voorstellen op dit vlak; tevens is dit onderwerp een terugkerend item op de frequentie strategische en operationele opdrachtgevers-overleggen.

Overige personeelsrisico's:

Het verzuim in 2019 bedroeg 6,08% en wordt met name veroorzaakt door langdurig verzuim.

Het percentage is hoger dan in 2018 (5,08%), echter nog steeds lager dan het gemiddelde in de branche; vergeleken met de eerste halfjaarcijfers 2019 van de branche Sociaal Werk ligt ons verzuimpercentage op 5,79% ten opzichte van 6,3% voor de branche.

Dit ziekteverzuim heeft de aandacht van de teams en het bestuur; periodieke monitoring van het verzuim en gesprekken met de medewerkers hierover zijn belangrijke besprekingspunten van de teamleiders, waarbij de bevindingen ook regelmatig door het bestuur besproken worden. Samen met de bedrijfsarts zal er aandacht blijven voor zowel curatieve als preventieve interventies.

Naast bovenstaande zaken wordt tevens gekeken op welke wijze de werkprocessen anders ingericht kunnen worden om de werkdruk van coaches hanteerbaar te houden; dit onderwerp is een van de bestuurlijke hoofdpunten van 2020. Het belang van dit punt wordt tevens onderstreept door de eerder genoemde noodzaak om tot een beperkte daling van FTE-wijkcoaches te komen vanwege de stijging van de salariskosten die hoger ligt dan de indexering van de gemeente. Om deze uitstroom te vertragen is tevens een reservering op de balans opgenomen.

ICT en informatievoorziening:

De uitrol van het nieuwe regiesysteem zal een extra belasting geven voor de organisatie. De gemeente heeft hiervoor een projectleider aangesteld, en vanuit de stichting is de Adviseur Bedrijfsprocessen fulltime hiervoor vrijgesteld, tot medio 2020.

Daarnaast zijn 4 expert-users voor 50% en 12 aandachtfunctionarissen voor 8 uur per week van hun tijd hiervoor vrijgesteld tot 1 september. Voor deze extra inzet is een reservering op de balans opgenomen.

Indien de uitrol van dit nieuwe systeem vertraging zou oplopen, kan het gebruik van het huidige regiesysteem nog verlengd worden. Langere ondersteuning door de 4 expertusers en 12 aandachtfunctionarissen kan eveneens gerealiseerd worden, ervan uitgaande dat er sprake is van verschuiving van hun werkzaamheden voor dit project (en er netto geen significante hoeveelheid extra uren inzet nodig is). Langduriger inzet na 1 juli van de Adviseur Bedrijfsprocessen is door privéomstandigheden niet mogelijk. Er zal daarom begin 2020 gekeken worden naar een eventuele back-up voor haar inzet. Hiervoor is een reservering op de balans opgenomen.

Begroting 2020

De vastgestelde begroting 2020 is op hoofdlijnen ongewijzigd ten opzichte van 2019, waarbij wel sprake is van een kleine teruggang in FTE (ca. 2%). Dit laatste is het gevolg van de ontwikkeling van personeelskosten die hoger ligt dan de door de gemeente gecompenseerde cao-indexering. De ontwikkeling van personeelskosten is een aandachtspunt in de reguliere monitoring van het bestuur.

In onderstaande tabel staat de begroting van 2020 i.v.m. de begroting van 2019.

Begroting	2020	2019
BATEN		
Opbrengsten	€ 15.784.464	€ 15.406.434
Totale opbrengsten	€ 15.784.464	€ 15.406.434
LASTEN		
Personeelskosten	€ 14.940.394	€ 14.546.297
Afschrijvingen	€ 40.021	€ 40.021
Overige bedrijfskosten	€ 804.049	€ 820.116
Totale lasten	€ 15.784.464	€ 15.406.434
Begroot resultaat	€ -	€ -

JAARVERSLAGGEVING 2019

SOCIALE WIJKTEAMS ARNHEM





INHOUD

1	Jaarrekening 2019	50
1.1	Balans per 31 december 2019	52
1.2	Staat van baten en lasten over 2019	53
1.3	Kasstroomoverzicht over 2019	54
1.4	Grondslagen van waardering en resultaatbepaling	56
1.5	Toelichting op de balans per 31 december 2019	58
1.6	Toelichting op de resultatenrekening	62
2	Overige gegevens	68
2.1	Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	68
3	Bijlage	71
3.1	Mutatieoverzicht materiële vaste activa	71

1 JAARREKENING

1.1 BALANS PER 31 DECEMBER 2019

(na resultaatbestemming)

	Ref.	31-dec-19	31-dec-18
		€	€
ACTIVA			
Vaste activa			
Materiële vaste activa	1	15.763	17.773
Totaal vaste activa		15.763	17.773
Vlottende activa			
Debiteuren en overige vorderingen	2	34.293	41.726
Liquide middelen	3	4.171.833	3.614.998
Totaal vlottende activa		4.206.126	3.656.724
Totaal activa		4.221.890	3.674.497

	Ref.	31-dec-19	31-dec-18
		€	€
PASSIVA			
Eigen vermogen			
Bestemmingsreserves	4	2.092.381	1.540.141
Algemene en overige reserves		116.949	263.885
Totaal eigen vermogen		2.209.330	1.804.026
Kortlopende schulden (ten hoogste 1 jaar)			
Overige kortlopende schulden	5	2.012.560	1.870.471
Totaal kortlopende schulden (ten hoogste 1 jaar)		2.012.560	1.870.471
Totaal passiva		4.221.890	3.674.497



1.2 STAAT VAN BATEN EN LASTEN OVER 2019

	Ref.	2019	Begroting 2019	2018
		€	€	€
BATEN				
Opbrengsten maatschappelijke ondersteuning	7	15.406.434	15.406.434	15.110.581
Overige bedrijfsopbrengsten	8	0	0	77.722
Som der baten		15.406.434	15.406.434	15.188.303
LASTEN				
Personeelskosten	9	14.181.616	14.546.297	14.182.051
Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	10	2.010	40.021	2.010
Overige bedrijfskosten	11	817.503	820.117	801.525
Som der lasten		15.001.129	15.406.434	14.985.586
RESULTAAT		405.304	0	202.717
Financiële baten en lasten	12	0	0	0
RESULTAAT BOEKJAAR		405.304	0	202.717

RESULTAATBESTEMMING

Het resultaat is als volgt verdeeld:

	2019	Begroting 2019	2018
	€	€	€
Toevoegingen vanuit bestemmingsreserves	-106.436	0	-185.000
Onttrekkingen t.g.v. bestemmingsreserves	658.676	0	1.019.700
Vrijval vanuit bestemmingsreserves	0	0	-180.487
Algemene reserve	- 146.936	0	-451.496
	405.304	0	202.717

1.3 KASSTROOMOVERZICHT OVER 2019

	Ref.	2019		2018	
		€	€	€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten					
Resultaat			405.304		202.717
Aanpassingen voor:					
- afschrijvingen en overige waardeverminderingen	10	2.010		2.010	
			2.010		2.010
Veranderingen in werkkapitaal:					
- vorderingen	2	7.433		551.158	
- kortlopende schulden (excl. schulden aan banken, behoudens rekening courant-krediet)	5	142.088		94.104	
			149.521		645.261
Kasstroom uit bedrijfsoperaties			556.835		849.988
Ontvangen interest	12	0		0	
Betaalde interest	12	0		0	
			0		0
Totaal kasstroom uit operationele activiteiten			556.835		849.988
Kasstroom uit investeringsactiviteiten					
Investerings materiële vaste activa	1	0		-8.045	
Totaal kasstroom uit investeringsactiviteiten			0		-8.045
Mutatie geldmiddelen			556.835		841.943
Stand geldmiddelen per 1 januari	3		3.614.998		2.773.055
Stand geldmiddelen per 31 december	3		4.171.833		3.614.998
Mutatie geldmiddelen			556.835		841.943



1.4 GRONDSLAGEN VAN WAARDERING EN RESULTAATBEPALING

1.4.1 Algemeen

Algemene gegevens en groepsverhoudingen

Stichting Sociale Wijkteams Arnhem is statutair (en feitelijk) gevestigd te Arnhem, op het adres Zeelandsingel 40, en is geregistreerd onder KvK-nummer 67246214.

De Stichting heeft ten doel het vergroten en bevorderen van de zelfredzaamheid van inwoners van de gemeente Arnhem en de wijze waarop zij, op basis van wat zij kunnen, meedoen aan de samenleving.

Verslaggevingsperiode

Deze jaarrekening heeft betrekking op het boekjaar 2019, dat is geëindigd op balansdatum 31 december 2019.

Grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving RJ640. De grondslagen die worden toegepast voor de waardering van activa en passiva en het resultaat zijn gebaseerd op historische kosten, tenzij anders vermeld in de verdere grondslagen.

Continuïteitsveronderstelling

Deze jaarrekening is opgesteld uitgaande van de continuïteitsveronderstelling.

Activa en passiva

Activa en passiva worden tegen verkrijgingsprijs opgenomen, tenzij anders vermeld in de verdere grondslagen. Toelichtingen op posten in de balans, resultatenrekening en kasstroomoverzicht zijn in de jaarrekening genummerd.

Een actief wordt in de balans opgenomen wanneer het waarschijnlijk is dat de toekomstige economische voordelen naar Stichting Sociale Wijkteams Arnhem zullen toevloeien en de waarde daarvan betrouwbaar kan worden vastgesteld. Een verplichting wordt in de balans opgenomen wanneer het waarschijnlijk is dat de afwikkeling daarvan gepaard zal gaan met een uitstroom van middelen die economische voordelen in zich bergen en de omvang van het bedrag daarvan betrouwbaar kan worden vastgesteld.

Een in de balans opgenomen actief of verplichting blijft op de balans, als een transactie met betrekking tot het actief of de verplichting niet leidt tot een belangrijke verandering in de economische realiteit met betrekking tot het actief of de verplichting.

Een actief of verplichting wordt niet langer in de balans opgenomen als een transactie ertoe leidt dat alle of nagenoeg alle rechten op economische en alle of nagenoeg alle risico's met betrekking tot het actief of de verplichting aan een derde zijn overgedragen. Verder wordt een actief of een verplichting niet meer in de balans opgenomen vanaf het tijdstip dat niet meer wordt voldaan aan de voorwaarden van waarschijnlijkheid van de toekomstige economische voordelen en of betrouwbaarheid van de bepaling van de waarde.

De jaarrekening wordt gepresenteerd in euro's, wat ook de functionele valuta is van Stichting Sociale Wijkteams Arnhem.

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs onder aftrek van cumulatieve afschrijvingen en cumulatieve bijzondere waardeverminderingen.

De afschrijvingstermijnen van immateriële en materiële vaste activa zijn gebaseerd op de verwachte economische levensduur van het vast actief.

De afschrijvingen worden berekend als een percentage over de verkrijgings- of vervaardigingsprijs volgens de lineaire methode op basis van de verwachte economische levensduur. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming. Op bedrijfsterreinen en op vaste activa in ontwikkeling en vooruitbetalingen op materiële vaste activa wordt niet afgeschreven.

De volgende afschrijvingspercentages worden hierbij gehanteerd:

- Inventarissen : 10%.

Verstrekte leningen en overige vorderingen

Verstrekte leningen en overige vorderingen worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, verminderd met bijzondere waardevermindervingsverliezen.



Kortlopende schulden en overige financiële verplichtingen

Kortlopende schulden en overige financiële verplichtingen worden na eerste opname gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs.

Vorderingen

De eerste waardering van vorderingen is tegen reële waarde, inclusief transactiekosten. De vervolgwaardering van vorderingen is tegen geamortiseerde kostprijs. Een voorziening wordt getroffen op de vorderingen op grond van verwachte oninbaarheid, welke dan in mindering wordt gebracht op de betreffende vordering.

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit kas, banktegoeden. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde.

Schulden

Onder de langlopende schulden worden schulden opgenomen met een resterende looptijd van meer dan één jaar. De kortlopende schulden hebben een verwachte looptijd van maximaal één jaar. De schulden worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs (nominale waarde). De aflossingsverplichtingen voor het komend jaar van de langlopende schulden worden opgenomen onder kortlopende schuldenn.

Algemeen

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de baten en de lasten over het verslagjaar, met inachtneming van de hiervoor reeds vermelde waarderingsgrondslagen. Baten worden verantwoord in het jaar waarin de baten zijn gerealiseerd. Lasten worden in aanmerking genomen in het jaar waarin deze voorzienbaar zijn. De overige baten en lasten worden toegerekend aan de verslagperiode waarop deze betrekking hebben.

Baten (waaronder nagekomen budgetaanpassingen) en lasten uit voorgaande jaren die in dit boekjaar zijn geconstateerd, worden aan dit boekjaar toegerekend.

Opbrengsten

Opbrengsten uit het verlenen van diensten worden in de staat van baten en lasten verwerkt wanneer het bedrag van de opbrengsten op betrouwbare wijze kan worden bepaald, de inning van de te ontvangen vergoeding waarschijnlijk is, de mate waarin de dienstverlening op balansdatum is verricht betrouwbaar kan worden bepaald en de reeds gemaakte kos-

ten en de kosten die (mogelijk) nog moeten worden gemaakt om de dienstverlening te voltooien op betrouwbare wijze kunnen worden bepaald. Indien het resultaat van een bepaalde opdracht tot dienstverlening niet op betrouwbare wijze kan worden bepaald, worden de opbrengsten verwerkt tot het bedrag van de kosten van de dienstverlening die worden gedekt door de opbrengsten. De met de opbrengsten samenhangende lasten worden toegerekend aan de periode waarin de baten zijn verantwoord.

Personeelsbeloningen en andere personeelsbeloningen

De lasten van de salarissen, sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de staat van baten en lasten voorzover ze verschuldigd zijn aan werknemers.

Pensioenen

Stichting Sociale Wijkteams Arnhem heeft voor haar werknemers een toegezegde pensioenregeling. Hiervoor in aanmerking komende werknemers hebben op de pensioengerechtigde leeftijd recht op een pensioen dat is gebaseerd op het gemiddeld verdiende loon berekend over de jaren dat de werknemer pensioen heeft opgebouwd bij Stichting Sociale Wijkteams Arnhem. De verplichtingen, die voortvloeien uit deze rechten van haar personeel, zijn ondergebracht bij het bedrijfstakpensioenfonds Zorg en Welzijn. Stichting Sociale Wijkteams Arnhem betaalt hiervoor premies waarvan de helft door de werkgever wordt betaald en de helft door de werknemer. De pensioenrechten worden jaarlijks geïndexeerd, indien en voor zover de dekkingsgraad van het pensioenfonds (het vermogen van het pensioenfonds gedeeld door haar financiële verplichtingen) dit toelaat. Ultimo 2019 bedroeg de dekkingsgraad 99,2%. Het vereiste niveau van de dekkingsgraad is 128%. Het pensioenfonds verwacht volgens het herstelplan binnen 9 jaar hieraan te kunnen voldoen en voorziet hier geen noodzaak voor de aangesloten instellingen om extra storting te verrichten of om bijzondere premieverhogingen door te voeren. Stichting Sociale Wijkteams Arnhem heeft geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen in geval van een tekort bij het pensioenfonds, anders dan het effect van hogere toekomstige premies. Stichting Sociale Wijkteams Arnhem heeft daarom alleen de verschuldigde premies tot en met het einde van het boekjaar in de jaarrekening verantwoord.

Overige bedrijfskosten

De kosten worden toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben.

1.4.2 Grondslagen voor de opstelling van het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld op basis van de indirecte methode.

1.5 TOELICHTING OP DE BALANS

ACTIVA

1 Materiële vaste activa

	31-dec-18	31-dec-17
<i>De specificatie is als volgt:</i>	€	€
Inventarissen	15.763	17.773
Totaal materiële vaste activa	15.763	17.773
<i>Het verloop van de materiële activa in het verslagjaar is als volgt weer te geven:</i>	2019	2018
	€	€
Boekwaarde per 1 januari	17.773	11.738
Bij: investeringen	0	8.045
Af: afschrijvingen	2.010	2.010
Boekwaarde per 31 december	15.763	17.773

Toelichting

Voor een nadere specificatie van het verloop van de materiële vaste activa per activagroep wordt verwezen naar het mutatieoverzicht onder bijlage 3.1.

2 Debiteuren en overige vorderingen

<i>De specificatie is als volgt:</i>	31-dec-19	31-dec-18
	€	€
Vorderingen op debiteuren	8.036	25.739
Nog te ontvangen baten	0	3.000
Vooruitbetaalde kosten	19.555	11.815
Nog te ontvangen bedragen:		
Vorderingen op personeel	2.093	0
Waarborgsommen	785	260
Vordering op pensioenpremies	3.824	912
Overige overlopende activa	0	0
Totaal debiteuren en overige vorderingen	34.293	41.726

3 Liquide middelen

<i>De specificatie is als volgt:</i>	31-dec-19	31-dec-18
	€	€
Bankrekeningen:		
ABNAMRO rekening courant	4.171.833	3.614.998
Totaal liquide middelen	4.171.833	3.614.998



PASSIVA

4 Eigen vermogen

Het eigen vermogen bestaat uit de volgende componenten:

	31-dec-19	31-dec-18
	€	€
Bestemmingsreserve	2.092.381	1.540.141
Algemene en overige reserves	116.949	263.885
Totaal eigen vermogen	2.209.330	1.804.026

Bestemmingsreserve

Het verloop is als volgt weer te geven:	Saldo per 1-jan-2019	Dotaties	Onttrekkingen	Vrijval	Saldo per 31-dec-2018
	€	€	€	€	€
Bestemmingsreserve:					
Ontvlechting ICT	86.809	63.430	-9.099	0	141.140
Innovatiegelden	70.000	2.359	-2.359	0	70.000
Regiesysteem	363.632	3.177	-54.065	0	312.744
Ziektevervanging en overige onvoorziene personele zaken	314.043	49.370	-40.913	0	322.500
Plan Schuytgraaf / Malburgen	705.657	0	0	0	705.657
Vertraging afbouw fte coaches	0	354.335	0	0	354.335
Extra bestuurs-ondersteuning / ondersteuning DB	0	127.495	0	0	127.495
Implementatie dashboard BI Tool	0	58.510	0	0	58.510
Totaal bestemmingsreserve	1.540.141	658.676	-106.436	0	2.092.381

Algemene en overige reserves

Het verloop is als volgt weer te geven:	Saldo per 1-jan-2019	Resultaat- bestemming	Dotaties bestemmings- reserves	Onttrekkingen bestemmings- reserves	Saldo per 31-dec-2018
	€	€	€	€	€
Algemene reserve	263.885	405.304	0	-552.240	116.949
Totaal algemene en overige reserves	263.885	405.304	0	-552.240	116.949

Toelichting

De resultaatbestemming is over de periode 1 januari 2019 t/m 31 december 2019 is, vooruitlopend op de vaststelling van de jaarrekening tijdens de vergadering van de Raad van Toezicht, voor € 405.304 toegevoegd aan de eind 2018 gevormde bestemmingsreserve.

De ontvlechting van de ICT zal naar verwachting niet eerder gaan plaatsvinden dan 2021.

Er heeft voor de bestemmingsreserve innovatiegelden geen mutatie plaats gevonden in 2019. Deze reserve zal mogelijk in 2020 gebruikt gaan worden.

In 2019 is er een keus gemaakt voor een nieuw regiesysteem. De ontwikkelingsfase is van start gegaan in 2019.

In 2020 zal het regiesysteem opgeleverd gaan worden en in gebruik genomen worden.

De bestemmingsreserve ten behoeve van ziektevervanging en overige onvoorziene personele zaken is in 2019 iets verhoogd.

Voor Schuytgraaf/Elderveld en Malburgen is een bestemmingsreserve gevormd ter hoogte van € 705.657. De reserve is gevormd voor de pilot "Samenwerking met de wijk". In deze pilot zullen extra coaches worden ingezet in de 2 wijken met als doel het intensiveren van preventie, het samenwerken met verwijzers en het bieden van kortdurende ondersteuning/begeleiding. De verwachting is dat over deze pilot in het begin van 2020 een klap op gegeven zal gaan worden en dat daarna de pilot van start zal gaan.

In 2019 is gebleken dat het aantal fte's voor coaches moet dalen, om binnen het budgetplafond van 2020 te kunnen blijven. Om niet per direct het aantal coaches in 2020 te moeten laten afnemen, is er besloten om een reserve te vormen voor 2020 en 2021. Hierdoor is het mogelijk om het aantal fte's coaches geleidelijk te laten afvloeien.

Ten behoeve van extra bestuursondersteuning cq. ondersteuning van het dagelijks bestuur is een bedrag toegevoegd aan de bestemmingsreserve. De verwachting is dat deze ondersteuning in 2020 zullen gaan plaats vinden.

In 2020 komt het dashboard beschikbaar, waarmee de toewijzingen vergeleken kunnen worden met de budgetten per wijk. De kosten hiervoor zijn toegevoegd aan de bestemmingsreserve implementie Dashboard BI tool.

Het positieve resultaat van het boekjaar 2019 ad € 405.304 zal gebruikt worden voor de toevoeging aan de bestemmingsreserves. Daarnaast is er een bedrag van € 552.240 onttrokken per balansdatum aan de algemene reserve.



5 Kortlopende schulden

De specificatie is als volgt:

	31-dec-19	31-dec-18
	€	€
Crediteuren	131.100	244.480
Belastingen en premies sociale verzekeringen	980.905	895.578
Nog te betalen salarissen	4.099	1.059
Overige overlopende passiva:		
Reservering vakantiedagen	486.671	483.422
Reservering loopbaanbudget	323.349	222.098
Overlopende passiva	86.436	23.834
Totaal overige kortlopende schulden	2.012.560	1.870.471

6 Niet in de balans opgenomen verplichtingen en niet in de balans opgenomen activa

Huurverplichtingen

Locatie	Huur/service-kosten p/mnd	Jaarlijkse verplichting o.b.v. actueel prijspeil	Einddatum overeenkomst
Zeelandsingel 40	5.004	60.047	31-12-2020
Kazerneplein 2	3.077	36.921	31-12-2020
Laan van Presikhaaf 7	2.529	30.354	31-12-2020
Bonte Wetering 89	2.404	28.846	31-12-2020
Spijkerstraat 185a	3.004	36.054	31-12-2020
Graslaan 97 en 97D	3.809	45.710	31-12-2020
Pallas Atheneplein 2	2.728	32.739	31-12-2020
Croydonplein 388	1.958	23.501	31-12-2020
Broekstraat 2	90	1.083	14-11-2020
Volkerstraat 185	217	2.600	onbepaalde tijd
Jachthoornlaan 1a	200	2.400	30-12-2020
Onder de Linden 170	140	1.680	onbepaalde tijd
Nassastraat 4a	100	1.200	onbepaalde tijd
G.A. van Nispenstraat 100 B1	164	1.972	31-12-2020
Breezandpad 13	242	2.904	onbepaalde tijd
Pallas Atheneplein 30	55	665	

Overige verplichting

Dienstverleningsovereenkomst AAG	117.607	jaarlijks opzegbaar
----------------------------------	---------	---------------------

1.6 TOELICHTING OP DE RESULTATENREKENING

BATEN

7 Opbrengsten maatschappelijke ondersteuning

De specificatie is als volgt:

	2019	2018
	€	€
Gemeente Arnhem	15.406.434	15.110.581
Totaal	15.406.434	15.110.581

8 Overige bedrijfsopbrengsten

De specificatie is als volgt:

	2019	2018
	€	€
Overige opbrengsten	0	77.722
Totaal	0	77.722

LASTEN

9 Personeelskosten

De specificatie is als volgt:

	2019	2018
	€	€
Lonen en salarissen	10.874.459	10.393.085
Sociale lasten	1.883.841	1.772.312
Pensioenpremies	982.509	963.184
Andere personeelskosten:	395.303	504.334
Subtotaal	14.136.112	13.632.915
Personeel niet in loondienst	45.504	549.137
Totaal personeelskosten	14.181.616	14.182.051
Specificatie gemiddeld aantal personeelsleden (in FTE's) per segment:		
SWTA	205,8	209,9
Gemiddeld aantal personeelsleden op basis van full-time eenheden	205,8	209,9



10 Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa

De specificatie is als volgt:

	2019	2018
	€	€
Afschrijvingen:		
- materiële vaste activa	2.010	2.010
Totaal afschrijvingen	2.010	2.010

11 Overige bedrijfskosten

De specificatie is als volgt:

	2019	2018
	€	€
Kosten huisvesting		
Huur en servicekosten gebouwen	310.798	288.223
Energiekosten	4.935	6.046
Kosten schoonmaak	16.227	12.758
Overige huisvesting	12.897	9.636
	344.857	316.662
Kantoorkosten		
Kantoorbenodigdheden	9.030	15.025
Drukwerk	19.012	16.503
Kosten automatisering	55.298	57.748
Kosten administratieve diensten	0	4.560
Kosten financial services	51.715	49.195
Kosten salarisverwerking	78.591	96.591
Kosten communicatie/overig	13.738	12.309
	227.385	251.930
Algemene kosten		
Accountantskosten	12.319	15.004
Overige advieskosten	11.207	14.315
Bijdragen en lidmaatschappen	42.557	30.189
Governancekosten	28.440	18.221
Representatiekosten	562	3.215
Assurantiën	32.984	26.531
Expertisenetwerk	74.366	29.471
Vergaderkosten	29.825	25.092
Overig	13.002	70.895
	245.2622	232.932
Totale overige bedrijfskosten	817.503	801.525

12 Financiële baten en lasten

De specificatie is als volgt:

	2019	2018
	€	€
Rentebaten	0	0
Rentelasten	0	0
Totaal financiële baten en lasten	0	0

13 Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT)

De bezoldiging van de functionarissen die over 2018 in het kader van de WNT verantwoord worden, is als volgt:

Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking

Gegevens 2019	De heer J.A. van Burken <i>Teamleider bestuurder</i>	Mevrouw M. van Woerkum <i>Teamleider bestuurder</i>	De heer dhr. R. Klok <i>Teamleider bestuurder</i>	Mevrouw mevr. M.J. Otten <i>Teamleider bestuurder</i>
Functiegegevens				
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking	ja	ja	ja	ja
Bezoldiging				
Beloning plus betaalbare onkostenvergoeding	93.264	92.886	87.245	91.378
Beloningen betaalbaar op termijn	-	-	-	-
<i>Subtotaal</i>	<i>93.264</i>	<i>92.886</i>	<i>87.245</i>	<i>91.378</i>
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	130.000	130.000	130.000	130.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Totale bezoldiging	93.264	92.886	87.245	91.378
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Gegevens 2018	De heer J.A. van Burken <i>Teamleider bestuurder</i>	Mevrouw M. van Woerkum <i>Teamleider bestuurder</i>	De heer R. Klok <i>Teamleider bestuurder</i>	Mevrouw M.J. Otten <i>Teamleider bestuurder</i>
Functiegegevens				
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking	ja	ja	ja	ja
Bezoldiging				
Beloning plus betaalbare onkostenvergoeding	93.293	89.703	85.848	86.948
Beloningen betaalbaar op termijn	-	-	-	-
<i>Subtotaal</i>	<i>93.293</i>	<i>89.703</i>	<i>85.848</i>	<i>86.948</i>
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	125.000	125.000	125.000	125.000
Totale bezoldiging	93.293	89.703	85.848	86.948



Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking

Gegevens 2019

	Mevrouw E.S. Bouwman <i>Teamleider bestuurder</i>	Mevrouw A.M. Kwakman <i>Teamleider bestuurder</i>	Mevrouw P.G.M. van het Erve <i>Teamleider bestuurder</i>	De heer J.G. Meijerink <i>Teamleider bestuurder</i>	Mevrouw C.M.F.H. Pans <i>Zakelijk medebestuurder</i>
Functiegegevens					
Aanvang en einde functie- vervulling in 2019	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0	1,0	0,9
Dienstbetrekking	ja	ja	ja	ja	ja
Bezoldiging					
Beloning plus betaalbare onkostenvergoeding	92.988	95.471	92.886	83.316	81.656
Beloningen betaalbaar op termijn	-	-	-	-	-
Subtotaal	92.988	95.471	92.886	83.316	81.656
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	130.000	130.000	130.000	130.000	115.556
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Totale bezoldiging	92.988	95.471	92.886	83.316	81.656
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Gegevens 2018

	Mevrouw E.S. Bouwman <i>Teamleider bestuurder</i>	Mevrouw A.M. Kwakman <i>Teamleider bestuurder</i>	Mevrouw P.G.M. van het Erve <i>Teamleider bestuurder</i>	De heer J.G. Meijerink <i>Teamleider bestuurder</i>	Mevrouw C.M.F.H. Pans <i>Teamleider bestuurder</i>
Functiegegevens					
Aanvang en einde functie- vervulling in 2018	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	27/8 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0	1,0	0,9
Dienstbetrekking	ja	ja	ja	ja	ja
Bezoldiging					
Beloning plus betaalbare onkostenvergoeding	86.378	89.631	87.629	74.139	27.789
Beloningen betaalbaar op termijn	-	-	-	-	-
Subtotaal	86.378	89.631	87.629	74.139	27.789
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	125.000	125.000	125.000	125.000	43.346
Totale bezoldiging	86.378	89.631	87.629	74.139	27.789

Toeziethoudende topfunctionarissen

Gegevens 2019

	Mevrouw J.W. Jansen-Krajenbrink <i>Voorzitter</i>	Mevrouw S.M. Timmer <i>Lid</i>	Mevrouw P.H. Galema <i>Lid</i>	Mevrouw B. de Jong <i>Lid</i>	De heer D.W.J.G. Ortse <i>Lid</i>
Functiegegevens					
Aanvang en einde functie- vervulling in 2019	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Bezoldiging					
Bezoldiging	4.840	4.000	4.235	4.235	4.235
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	19.500	13.000	13.000	13.000	13.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Totale bezoldiging	4.840	4.000	4.235	4.235	4.235
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Gegevens 2018

	Mevrouw J.W. Jansen-Krajenbrink <i>Voorzitter</i>	Mevrouw S.M. Timmer <i>Lid</i>	Mevrouw P.H. Galema <i>Lid</i>	Mevrouw B. de Jong <i>Lid</i>	De heer D.W.J.G. Ortse <i>Lid</i>
Functiegegevens					
Aanvang en einde functie- vervulling in 2018	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	27/8 - 31/12
Bezoldiging					
Totale bezoldiging	3.812	2.250	2.759	2.420	2.662
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	18.750	12.500	12.500	12.500	12.500



14 Transacties met verbonden partijen

Van transacties met verbonden partijen is sprake wanneer een relatie bestaat tussen de instelling, haar deelnemingen en hun bestuurders en leidinggevende functionarissen.

Er hebben zich geen transacties met verbonden partijen voorgedaan op niet-zakelijke grondslag.

De bezoldiging van de bestuurders en toezichthouders die in het kader van de WNT verantwoord worden, is opgenomen onder punt 13.

Vaststelling en goedkeuring jaarrekening

Het Algemeen bestuur van Stichting Sociale Wijkteams Arnhem heeft de jaarrekening opgemaakt en vastgesteld in de vergadering van 23 maart 2020.

De Raad van Toezicht van Stichting Sociale Wijkteams Arnhem heeft de jaarrekening goedgekeurd in de vergadering van 26 maart 2020.

Resultaatbestemming

Het resultaat wordt verdeeld volgens de resultaatverdeling in paragraaf 1.2.

Gebeurtenissen na balansdatum

Er hebben zich na balansdatum geen gebeurtenissen voorgedaan die van invloed zijn op de jaarrekening 2019.

Ondertekening door leden van de Raad van Toezicht

W.G.

J.W. Jansen - Krajenbrink

26-3-2020

W.G.

S.M. Timmer

26-3-2020

W.G.

P.H. Galama

26-3-2020

W.G.

B. De Jong

26-3-2020

W.G.

D.W.J.G Ortse

26-3-2020

2 OVERIGE GEGEVENS

2.1 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

De controleverklaring van de onafhankelijke accountant is opgenomen op de volgende pagina's.

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan: het Bestuur en de Raad van Toezicht van Stichting Sociale Wijkteams Arnhem te Arnhem

A. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2019

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2019 van Stichting Sociale Wijkteams Arnhem te Arnhem gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen per 31 december 2019 en van het resultaat over 2019 in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richt-lijn 640 Organisaties zonder winststreven.

De jaarrekening bestaat uit:

- 1 de balans per 31 december 2019;
- 2 de winst- en verliesrekening over 2019; en
- 3 de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van Stichting Sociale Wijkteams Arnhem zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Materialiteit

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald. De materialiteit is gebaseerd op de relevante benchmark (lasten). Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn.



B. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- gegevens omtrent de toepassing van de WNT, en
- het bestuursverslag.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat. Voorts zijn wij van oordeel dat de jaarrekening 2019 in alle van materieel belang zijnde aspecten voldoet aan de WNT-eisen van financiële rechtmatigheid, zoals opgenomen in het Controleprotocol WNT van de Beleidsregels toepassing WNT.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de controle of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat. Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening. Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie.

Wij zijn door de raad van toezicht in 2017 benoemd als accountant van Stichting Sociale Wijkteams Arnhem vanaf de controle van het boekjaar 2017.

C. Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het bestuur en de raad van toezicht voor de jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richt-lijn 640 Organisaties zonder winststreven. In dit kader is het bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de instelling in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de stichting te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de instelling haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van toezicht is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de stichting.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken. Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen.

Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de instelling;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de instelling haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een instelling haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen, en
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de raad van toezicht onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Wij bevestigen aan de raad van toezicht dat wij de relevante ethische voorschriften over onafhankelijkheid hebben nageleefd. Wij communiceren ook met de raad over alle relaties en andere zaken die redelijkerwijs onze onafhankelijkheid kunnen beïnvloeden en over de daarmee verband houdende maatregelen om onze onafhankelijkheid te waarborgen.

Nijmegen, 10 maart 2020

VWG audit & assurance

w.g. Th. Verwoert RA



3.1 BIJLAGE MUTATIEOVERZICHT MATERIELE VASTE ACTIVA

	Bedrijfs- gebouwen en terreinen	Machines en installaties	Inventarissen	Automatisering	Vervoer- middelen	Totaal
	€	€	€	€	€	€
Stand per 1 januari 2019						
- aanschafwaarde	0	0	20.095	0	0	20.095
- cumulatieve herwaarderingsen	0	0	0	0	0	0
- cumulatieve afschrijvingen	0	0	2.322	0	0	2.322
Boekwaarde per 1 januari 2019	0	0	17.773	0	0	17.773
Mutaties in het boekjaar						
- investeringen	0	0	0	0	0	0
- herwaarderingsen	0	0	0	0	0	0
- afschrijvingen	0	0	2.010	0	0	2.010
- bijzondere waardeverminderingen	0	0	0	0	0	0
- terugname bijz. waardeverminderingen	0	0	0	0	0	0
- <i>terugname geheel afgeschreven activa</i>						
aanschafwaarde	0	0	0	0	0	0
cumulatieve herwaarderingsen	0	0	0	0	0	0
cumulatieve afschrijvingen	0	0	0	0	0	0
- <i>desinvesteringen</i>						
aanschafwaarde	0	0	0	0	0	0
cumulatieve herwaarderingsen	0	0	0	0	0	0
cumulatieve afschrijvingen	0	0	0	0	0	0
per saldo	0	0	0	0	0	0
Mutaties in boekwaarde (per saldo)	0	0	-2.010	0	0	-2.010
Stand per 31 december 2019						
- aanschafwaarde	0	0	20.095	0	0	20.095
- cumulatieve herwaarderingsen	0	0	0	0	0	0
- cumulatieve afschrijvingen	0	0	4.332	0	0	4.332
Boekwaarde per 31 december 2019	0	0	15.763	0	0	15.763
Afschrijvingspercentage	5% - 10%	10% - 20%	10,0%	20,0%	20,0%	

Colofon

Eindredactie

Judith Verrips

Foto's

Ivo Hutten | Ivo Hutten Fotografie

Renate Meijring | eye2eye fotografie

Vormgeving

Sita Menses | Vormgevers Arnhem