

A photograph of two men standing outdoors in winter clothing. The man on the left is wearing a dark jacket and glasses, smiling. The man on the right is wearing a red jacket and pointing towards the right. The background is a blurred natural setting. The entire image is overlaid with a semi-transparent dark red filter.

# Blik op 2021

Jaarverslag  
Wijkteams Arnhem

# Inhoudsopgave

|                                               |           |
|-----------------------------------------------|-----------|
| <b>Voorwoord</b>                              | <b>3</b>  |
| <b>Organisatie</b>                            | <b>4</b>  |
| Missie, visie en kerntaken                    | 4         |
| Bestuur en Toezicht                           | 4         |
| Raad van toezicht                             | 5         |
| Medezeggenschap, advies en vertrouwenspersoon | 7         |
| Organisatieverandering                        | 8         |
| Bedrijfsvoering                               | 8         |
| Risicoparagraaf                               | 11        |
| <b>Financieel beeld</b>                       | <b>14</b> |
| <b>Kerncijfers</b>                            | <b>16</b> |
| <b>Ontwikkelingen 2021</b>                    | <b>18</b> |
| Leren en ontwikkelen                          | 18        |
| Beschermd Wonen                               | 19        |
| Pilot V.A.V.                                  | 20        |
| Pilots begeleiding Jeugd en Wmo               | 21        |
| Monitoring zorgkosten                         | 22        |
| <b>Samenwerkingen</b>                         | <b>24</b> |
| Onderwijs                                     | 24        |
| Gebiedsagenda's                               | 24        |
| Financiële partners                           | 25        |
| Bureau Nieuwkomers                            | 26        |
| Programma BOTOC                               | 26        |
| Sociaal Hospitaal                             | 26        |
| POH Jeugd                                     | 28        |
| Digitaal scheidingsloket                      | 28        |
| Project: "Nu niet zwanger"                    | 28        |
| <b>Doorkijk 2022</b>                          | <b>29</b> |
| Gelderse Verbeteragenda                       | 29        |
| Certificering NVVK                            | 29        |
| Pilot omgevingsadvies                         | 29        |
| Organisatieverandering                        | 30        |
| Voorstellen nieuwe directeur-bestuurder       | 30        |



## Voorwoord

**Het afgelopen jaar heeft corona ons wederom beziggehouden. Verschillende golven qua besmettingen gingen gepaard met verschillende golven van sentimenten. Blijdschap om versoepelingen wisselden af met teleurstellingen van de lockdown. Het is ons steeds gelukt om de inwoners van Arnhem op de best mogelijke manier te ondersteunen; met gepaste afstand live, telefonisch of op een digitale manier, waarbij de veiligheid werd betracht van de inwoners en wijkcoaches.**

2021 was ook het jaar waarin het bestuur, na zorgvuldige afwegingen, besloten heeft om een doorontwikkeling van de organisatie in gang te zetten. Een van de eerste aanpassingen hierbij is dat het huidige bestuursmodel losgelaten wordt en er 1 directeur-bestuurder geworven is. Wij leggen daarmee als bestuur in de huidige vorm, begin 2022 onze bestuurstaken neer.

Een belangrijke doorontwikkeling binnen het primair proces ligt in het voorstel te werken met meer taakdifferentiatie voor de wijkcoaches, waardoor vragen van inwoners aan de voorkant worden gescreend en daarna op een nóg betere en adequate manier opgepakt worden. De verwachting is dat dit de kwaliteit van het werk verder verhoogt, en tegelijk een positieve impact heeft op de werkdruk van met name de coaches.

Dit alles wordt vervolgens met een passende ondersteuningsstructuur ingericht, waarbij de missie en visie van de stichting opnieuw tegen het licht gehouden wordt.

In het jaarverslag van 2021 dat nu voorligt, nemen we u mee door het jaar 2021. Daarbij is ook te lezen hoe de voorgestelde doorontwikkeling, op allerlei gebieden invloed heeft of gaat hebben in het uitvoeren van onze opdracht. Op die manier denken wij als stichting nog beter invulling te kunnen geven aan de transformatievisie van de gemeente Arnhem, om voor de inwoners van Arnhem adequate ondersteuning te bieden.

Alle voorbereidingen op de voorstelde wijzigingen en aanpassingen op bovengenoemde gebieden zijn op initiatief van het bestuur en met veel denkkraft en input van medewerkers, onder begeleiding van een externe transitie-manager tot stand gekomen.

Het is bijzonder en getuigt van grote betrokkenheid hoe we met elkaar gekomen zijn tot de voorgestelde doorontwikkelingen, die gedurende 2022 verder worden ingericht en geïmplementeerd. Heel veel dank daarvoor aan alle medewerkers!

Wij zien de meerwaarde en hebben het volste vertrouwen in de doorontwikkelingen binnen onze stichting. Ook de komende jaren blijven we volle kracht vooruit varen!



# Organisatie

Stichting Wijkteams Arnhem bestaat inmiddels ruim 7 jaar, waarvan ruim 5 jaar als een zelfstandige stichting. Wijkteams Arnhem voert in opdracht van de gemeente de Wmo, Jeugdwet, wet op de Schulddienstverlening en een deel van de Participatiewet uit. In 2021 is een doorontwikkeling van de organisatie in gang gezet. De mogelijke impact wordt in dit hoofdstuk bij de verschillende onderdelen toegelicht.

## Missie, visie en kerntaken

Onze missie en visie is in het licht van de doorontwikkeling opnieuw gewogen en voldoet nog steeds aan de waarden waar wij voor staan. De verandering vindt plaats in de uitvoering van ons werk om de missie en visie uit te dragen. Daarom luidt de missie en visie nog steeds:

Wij geloven in een Arnhemse samenleving waarin iedereen meedoet, meetelt en omziet naar elkaar. Ieder vanuit zijn eigen kracht en vermogen. Als dat nodig is ondersteunen wij inwoners hierbij, zodat zij zelf weer verder kunnen – samen met de mensen uit hun netwerk, met voorzieningen in de wijk of met specialistische zorg.

We kijken met inwoners naar mogelijkheden. We stellen vragen over alle leefgebieden om een inwoner goed te leren kennen. Soms zit er (veel) meer achter een vraag en hangen problemen met elkaar samen. Onze wijkcoaches brengen de situatie zo goed mogelijk in beeld om samen met de inwoner tot passende oplossingen te komen. Onze ondersteuning is erop gericht dat mensen de touwtjes over hun leven zelf maximaal in handen houden of weer in handen krijgen.

Onze werkzaamheden bestaan uit vijf kerntaken, gericht op het ondersteunen van inwoners van Arnhem. De staf ondersteunt op deze kerntaken met een adequate bedrijfsvoering.

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

We verbinden en werken integraal samen met alle partners in het sociaal domein. Zo dragen we bij aan de gewenste transformatie waarmee we de zorg betaalbaar houden.

## Bestuur en toezicht

### Bestuur

Het bestuur heeft eind 2021, na zorgvuldige afwegingen en in goed overleg met elkaar, de Raad van Toezicht en het medezeggenschapsorgaan besloten om de huidige bestuursstructuur van een 9-koppig bestuur los te laten en over te gaan naar 1 directeur-bestuurder.



Om daarmee te komen tot een wendbare organisatie met heldere besluitvorming zowel in- als extern en met versterkte slagkracht op gebied van bestuurbaarheid, beheersbaarheid, professionalisering, effectiviteit en efficiency.

Met één directeur-bestuurder is er sprake van een eenduidige vertegenwoordiging van de organisatie en kunnen we beter aansluiten bij vragen van de omgeving en opdrachtgever. Hierbij wordt een managementstructuur ingericht waarbij voldoende klankbord en tegenspraak geborgd blijft. Het wervingsproces van de nieuwe directeur-bestuurder wordt begin 2022 afgerond, waarna de managementstructuur ingericht gaat worden.

## **Raad van toezicht**

Net als in het voorgaande jaar was Covid-19 nadrukkelijk aanwezig in het werk van de Stichting Wijkteams Arnhem. Wij spreken onze waardering uit voor de medewerkers die vaak onder moeilijke omstandigheden hun werk hebben moeten verrichten voor de inwoners van Arnhem.

Voor de Raad van Toezicht betekende dit vaak digitaal vergaderen. Dat bleek overigens niet altijd mogelijk. De bestuurders kozen in de zomer unaniem voor een nieuw bestuursmodel met een directeur-bestuurder. Al geruime tijd werd gesproken over de haalbaarheid van een model met meerdere teamleider-bestuurders. Na een tussenperiode met een dagelijks bestuur met versterkt mandaat, ontstond de wens tot een meer eenduidige en besluitvaardige bestuursvorm. De Raad van Toezicht heeft veel waardering voor deze niet makkelijke keuze van de bestuurders. Naast de keuze voor een model met een nieuwe directeur-bestuurder, werd in de organisatie ook gewerkt aan de herijking van de visie en missie, een kwaliteitsslag door uniformering en differentiatie in taken van wijkcoaches en een nieuwe ondersteuningsstructuur.

In dit traject heeft de Raad van Toezicht haar rol als toezichthouder en als werkgever van de zittende teamleider-bestuurders en zakelijk bestuurder vervuld. Dit vroeg om een aantal besluiten en leidde tot overleggen waar de Raad van Toezicht fysiek aanwezig was. Er zijn individuele en gezamenlijk gesprekken gevoerd met de bestuurders; een profiel voor de nieuwe directeur-bestuurder vastgesteld; in overleg met de bestuurders een sociaal kader opgesteld; gesproken met de Raad van Medezeggenschap en een delegatie van medewerkers; een werving en selectiebureau geselecteerd en een procedure voor een nieuwe directeur-bestuurder uitgezet en doorlopen. Dit heeft eind 2021 geleid tot een benoembare kandidaat.

## Samenstelling Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht werkt in 2021 met een deels nieuwe samenstelling. Deze is als volgt:

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

Nelly Galama heeft per 1 juli 2021 haar taak neergelegd. We zijn haar dankbaar voor haar inzet en bijdrage aan de Stichting.

De Raad van Toezicht heeft in het voorjaar een procedure opgestart om haar functie en die van een tweede RvT lid die juli 2022 vertrekt, op te vullen. Helaas zijn uit de procedure voorsnog geen geschikte kandidaten voortgekomen. Begin 2022 wordt de procedure opnieuw opgestart om te zorgen dat de Raad van Toezicht per 1 juli 2022 weer voltallig is.

## Activiteiten en thema's

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

De Raad is zeven maal voor een regulier overleg bijeengekomen; de financiële commissie viermaal en de kwaliteitscommissie tweemaal. De vacature bij de Raad van Toezicht leidde tot een sollicitatie procedure. De verandering van een bestuur van vele teamleider-bestuurders en zakelijk bestuurder naar een nieuwe directeur-bestuurder, leidde tot extra overleggen met (een selectie van) de Raad van Toezicht en bestuurders, Raad van Medezeggenschap en diverse medewerkers en het doorlopen van een tweede sollicitatieprocedure.

In de Raad van Toezicht is voorts gesproken over het aanbod van Stichting Wijkteams Arnhem aan de gemeente in het kader van de dienstverleningsovereenkomst. De uitkomsten van het inwoners ervaringsonderzoek zijn doorgenomen, deze zijn positief voor de Stichting. De instelling van een dagelijks bestuur met versterkt mandaat is in de statuten vastgelegd. De jaarrekening; de begroting 2022 en meerjarenbegroting zijn vastgesteld, na positief advies van de financiële commissie. De diverse onderwerpen van de financiële commissie en commissie kwaliteit zijn in de Raad van Toezicht teruggekomen.

In de financiële commissie is naast de jaarrekening en begroting ook aandacht geweest voor de interne bedrijfsvoering waaronder inzet van ICT-systemen, ziekteverzuim en personeelsverloop. Ook zijn de driemaands rapportages doorgenomen. Daarnaast is meermaals gekeken naar en gesproken over de ontwikkeling van de zorgkosten en is uit monitoring van de gegevens gebleken dat de toewijzingen voor jeugdzorg en Wmo teruglopen/stabiliseren. Uiteraard zal hier verder onderzoek naar gedaan worden.

In de commissie kwaliteit is meegedacht over de inzet van extra kwaliteitssystemen waaronder het kwaliteitslabel Sociaal Werk Nederland. Uiteindelijk is gekozen voor Beroepsregistratie door volwassencoaches bij Registerplein (naast SKJ-registratie voor jeugd coaches). Ook zijn de pilots begeleiding Jeugd en Wmo besproken en suggesties gegeven over deze aanpak.

In het kader van de doorontwikkeling van de organisatie is door een tweetal RvT leden met regelmaat meegedacht met de ingestelde stuurgroep over de ontwikkeling en inrichting van de nieuw ondersteuningsstructuur.

## Evaluatie

Vanwege wisselingen heeft de Raad van Toezicht begin van het jaar een kennismakingsbijeenkomst gehouden waarin een ieder zich uitvoerig heeft gepresenteerd en we met elkaar kwaliteiten en competenties hebben besproken. De jaarlijkse evaluatie waarin we nadrukkelijk ook plannen willen maken over (meer) proactief en verrijkt toezicht, is mede door de drukte rond de procedure voor de nieuwe directeur bestuurder en eerder genoemde wijzigingen in de organisatie, verplaatst naar begin 2022.

## Medezeggenschap, advies en vertrouwenspersoon

### Raad van medezeggenschap

De sociale wijkteams hebben geen klassieke OR. De medezeggenschap vindt direct plaats in de teams, tussen de wijkcoaches en de teamleider-bestuurders. Daarnaast is elk team vertegenwoordigd in de Raad van Medezeggenschap (RvM). De Raad van Medezeggenschap controleert of de processen en de communicatie rondom medezeggenschap goed verlopen. Afgelopen periode hebben veel RvM-leden, volgens procedure, plaatsgemaakt voor nieuwe leden. De nieuwe leden hebben allen een online training gevolgd bij SBI Formaat over rechten & plichten binnen een ondernemingsraad (OR) en raad van medezeggenschap (RvM).

### Organisatieverandering

De RvM is vanuit hun rol van procesbewaker betrokken bij de organisatieverandering. Zo heeft de RvM begin juni 2021 de stuurgroep akkoord gegeven op het voorgestelde transitieproces en de daarbij horende structuur om het transitieproces goed vorm te geven. Zo is er een adviesgroep ingericht, die verantwoordelijk is om de voorgenomen besluiten die vanuit de organisatieontwikkeling worden gemaakt, van advies te voorzien, waarna er een besluit genomen wordt door de stuurgroep of raad van toezicht. De RvM raadpleegt hierbij regelmatig de adviesgroep en daarmee hun achterban. De organisatieverandering is een vaststaand agendapunt tijdens de RvM-bijeenkomst. De RvM onderzoekt momenteel welke vorm van medezeggenschap het best passend is binnen de nieuwe organisatiestructuur.

### Besluitvormingsprocessen

De RvM beoordeelt of de doorlopen routes om tot een besluit te komen binnen de wijkteams, en daarmee de medezeggenschap, zorgvuldig is geweest. Een voorbeeld van een besluitvormingsproces is de route naar het besluit tot beroepsregistratie voor de Wmo-coaches. De RvM heeft beoordeeld dat de aangegeven route goed is doorlopen en teams voldoende zijn meegenomen in de besluitvorming.

Ook het besluitvormingsproces voor tijdsregistratie en triage zijn bekeken en akkoord bevonden. Na dit besluit gaan werkgroepen verder met onderzoek of met de opzet van een implementatieplan.

### Adviesraad

De Stichting Sociale Wijkteams informeert regelmatig de Adviesraad van de gemeente Arnhem op het gebied van Wmo en Jeugd, zodat zij hun toetsende taak adequaat kunnen uitvoeren. De Adviesraad haalt ook regelmatig relevante informatie op bij de wijkteams, bijvoorbeeld over de beleidsregels en de werkwijze van de wijkteams. Vanuit het bestuur is er een vaste contactpersoon. Er is een wijziging in samenstelling geweest binnen de adviesraad, waaronder een nieuwe voorzitter. Hier is inmiddels kennis mee gemaakt.

### Vertrouwenspersoon

In 2021 hebben de vertrouwenspersonen 2 meldingen van medewerkers ontvangen. Er zijn geen (concrete) meldingen ontvangen over: pesten, discriminatie, seksuele intimidatie en agressie of geweld op de werkvloer.

Er is een melding geweest van een verstoorde werkrelatie tussen medewerkers onderling en/of leidinggevende. Hoewel deze melding van een verstoorde werkrelatie in de basis geen terrein zijn voor de vertrouwenspersoon, heeft er wel een adviserend gesprek plaatsgevonden ter ondersteuning aan de medewerker om tot een oplossing te komen.



# Organisatie

Er is 1 verzoek ontvangen voor het melden of sparren van een vermoeden van een misstand of integriteitsschending ('Klokkenluidersregeling').

Elke melder heeft na een of meerdere gesprekken met de vertrouwenspersoon uiteindelijk zelf een keuze gemaakt voor een door de vertrouwenspersoon geschetste oplossing.

## Organisatieverandering

Zoals al eerder genoemd heeft 2021 veel in het teken gestaan van de voorbereidingen voor een doorontwikkeling van de organisatie in 2022. Hierin zijn we bijgestaan door een interim transitie manager die met ons een transitieprogramma heeft opgesteld en uitgerold.

De doorontwikkeling is vooral opgestart vanuit het doel te komen tot meer uniformiteit en kwaliteit van werken en de werklast beheersbaar te houden.

Een aanpassing van de bestuursstructuur was gewenst om sneller en adequater te acteren op de opdracht en veranderingen in de omgeving en om meer tijd en ruimte voor teamleiders te creëren, dichterbij de teams te zijn en hen beter te faciliteren. De missie en visie is getoetst op deze veranderingen.

De voorbereidingen leiden naar de volgende veranderrichting die we in 2022 gaan implementeren:

- Er komt 1 directeur/ bestuurder met een klein managementteam;
- We gaan meer uniform werken om de kwaliteit, effectiviteit en efficiëntie te verhogen;
- De wijkcoach biedt coaching en ondersteuning;
- Sommige specifieke onderwerpen worden stadsbreed georganiseerd.

Om de implementatie te laten slagen is het nodig om de komende jaren aandacht te schenken aan het leren en ontwikkelen en onze cultuur van (samen)werken. In een op te stellen leerprogramma wordt op die manier een centraal beeld gevormd en doorleefd.

## Bedrijfsvoering

### Systemen

Het regiesysteem dat sinds juli 2020 live is, heeft diverse releases gehad om het gebruikersgemak te vergroten. Ook hebben inwoners sinds het 3e kwartaal van 2021 weer toegang tot hun digitale dossier via Burgerportaal.

Medio 2021 zijn alle medewerkers overgegaan naar Office 365, dit heeft geleid tot diverse voordelen waaronder de toegankelijkheid van informatie en het gelijktijdig werken aan documenten in de cloud. Deze grote overgang heeft veel tijd gevraagd van de ICT-ondersteuning vanuit de Connectie die aan Wijkteams Arnhem gekoppeld zijn. Ondersteuning bij reguliere ICT-problemen is hierdoor soms onvoldoende geweest. Een verbeterplan is inmiddels opgesteld en wordt meegenomen in de vast te stellen dienstverleningsovereenkomst met de Connectie in 2022.

### Kwaliteit

De gemeente Arnhem voerde in april en mei 2021 een inwonerservaringsonderzoek uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) jeugdhulp en Wmo-ondersteuning binnen de gemeente, en het contact met het sociaal wijkteam.



De doelgroep van dit onderzoek zijn cliënten die, in 2020 in het kader van de Jeugdwet of Wmo-ondersteuning, van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening hebben ontvangen. Hieronder een samenvatting van de ervaringen met het sociaal wijkteam:

## Wmo

- 6 op de 10 inwoners weten waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag.
- Bij de helft van de inwoners vond binnen twee weken het eerste gesprek met de wijkcoach plaats.
- De helft van de inwoners weet dat bij dit gesprek iemand uit hun omgeving mag zijn. Slechts 14% weet dat zij hier ook een onafhankelijke clientondersteuner voor kunnen inschakelen.
- Ruim 8 op de 10 inwoners vanuit Wmo zijn tevreden over het sociaal wijkteam en de wijkcoaches, waarvan ruim de helft een 8 of hoger geeft. De gemiddelde waardering komt uit op een 7,6, dit is nagenoeg gelijk met 2019

## Jeugdhulp:

- 6 op de 10 inwoners weten waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag.
- Bij 4 op de 10 inwoners vond binnen twee weken het eerste gesprek met de wijkcoach plaats.
- Voor 4 van de 10 inwoners was duidelijk dat iemand uit hun omgeving bij dit gesprek aanwezig mag zijn. Slechts 14% weet dat zij hiervoor ook een onafhankelijke clientondersteuner kunnen inschakelen.
- 8 op de 10 inwoners vanuit jeugdhulp zijn tevreden over het sociaal wijkteam en de wijkcoaches, waarvan bijna de helft een 8 of hoger geeft. Het gemiddelde cijfer is een 7,1. Dit is een toename ten opzichte van 2019 (6,8).

Om inwoners beter te wijzen op de inzet van de onafhankelijke clientondersteuning zijn er verbeteringen aangebracht en worden zij bijvoorbeeld nadrukkelijker genoemd op onze website.

In afstemming met onze opdrachtgever zijn in 2021 vanwege de corona-maatregelen geen bijeenkomsten geweest voor inwonersparticipatie en kwaliteitsberaad.

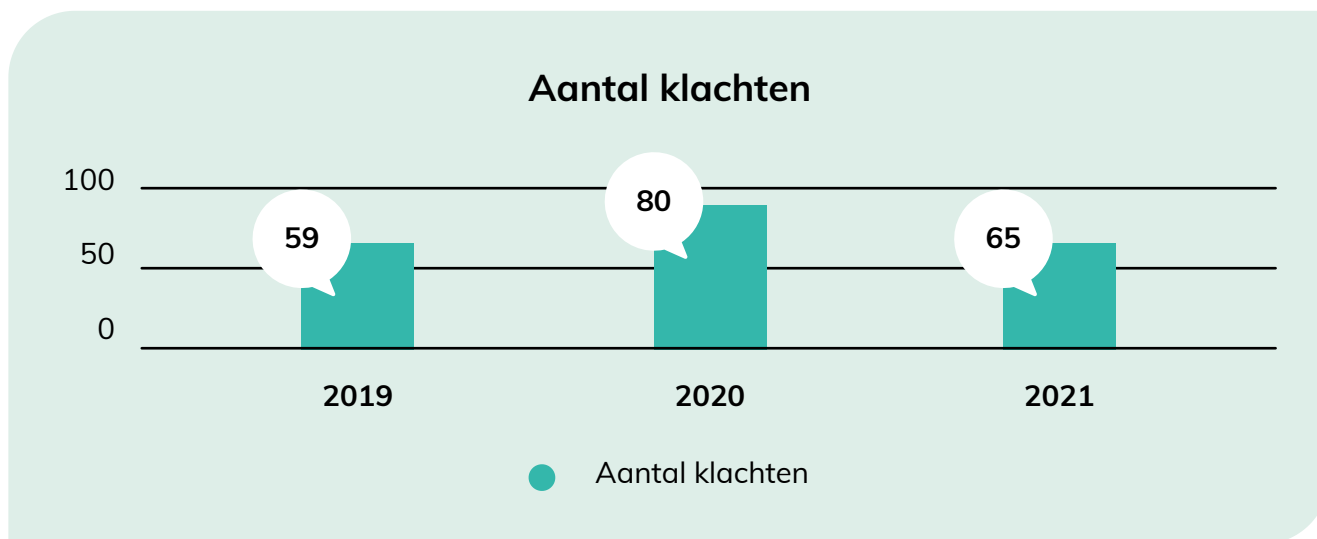
## **Klachten en bezwaren**

We doen ons uiterste best om de inwoners zo goed mogelijk te ondersteunen, toch kan het voorkomen dat men niet tevreden is. Een klacht heeft betrekking op hoe een inwoner behandeld is, een bezwaar gaat altijd over een besluit van Wijkteams Arnhem.

Inwoners kunnen hun ongenoegen altijd uiten bij hun coach of diens teamleider. Vaak is dit voldoende om er samen uit te komen. Wanneer dit niet lukt, kan overgegaan worden tot het indienen van een klacht of een bezwaar.

## Klachten

Het aantal klachten is in 2021 licht afgenomen en is ten opzichte van het aantal actieve dossiers, net zoals in 2020, onder de 1%.



De meeste klachten gaan over onvrede over de bejegening. Het lerende effect dat uit de binnengekomen klachten te halen is, wordt meegenomen in de kwaliteitsverbeteringen en daarin geborgd. Positief is dat veel van de binnengekomen klachten worden opgelost na contact tussen de inwoner, wijkcoach en de teamleider. Relatief weinig klachten gaan door naar de klachtencommissie.

## Bezwaren

In 2020 zijn er 6 bezwaren ingediend over toewijzingen binnen de jeugdwet; deze hadden betrekking op afgegeven PGB's voor informele zorg. Er zijn 4 bezwaren gegrond beoordeeld. Er zijn 78 bezwaren ingediend over toewijzingen Wmo; in de helft van het aantal gevallen is het bezwaar gegrond met name door onvoldoende beschreven motivatie bij het genomen besluit. Inmiddels wordt ingezet op een verbetering op gebied van de onderbouwing en conclusie.

De cijfers over het aantal bezwaren in 2021 waren bij het uitgaan van dit jaarverslag nog niet beschikbaar gesteld.

## **Informatiebeveiliging**

De onderwerpen privacy en informatieveiligheid nemen een prominente plek in als het gaat om het verwerken van de veelal gevoelige gegevens binnen de Stichting.

De Functionaris gegevensbescherming is hiervoor beschikbaar voor advies bij vragen op gebied van privacy en eventuele datalekken. 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.

In 2021 waren er 5 gemelde datalekken, op gebied van verkeerde adressering. Na zorgvuldige afweging van deze 5 datalekken zijn deze niet gemeld bij AP.

Binnen de organisatieveranderingen in 2022, beweegt het Plan Informatieveiligheid en Privacy mee. Waarbij blijvende aandacht voor structurele boring en controle voor zorgvuldige omgang met persoonsgegevens binnen de wijkteams aandacht behoudt.

## Risicoparagraaf

### Personeel

#### Verzuim

Het verzuim is, in lijn met de landelijke trend, in 2021 gestegen mede onder invloed van COVID en bedroeg 7 %; dit is met name veroorzaakt door een stijging in langdurig verzuim. In bijna alle gevallen is werkdruk en/of psychische belasting een onderliggende factor bij dit (langdurig) verzuim. Een significante toename in verzuim is een risico voor de algehele bedrijfsvoering, aangezien niet elk verzuim (meteen) opgevangen kan worden. Verzuim heeft daarom nadrukkelijk de aandacht van de teamleiders en het bestuur, waarbij in samenspraak met de bedrijfsarts wordt ingezet op de juiste (preventieve) interventies. Om de ontwikkeling van het welbevinden van medewerkers binnen de organisatie goed te monitoren worden zij via een laagdrempelige app regelmatig bevraagd op diverse werkonderdelen; om specifiek de ontwikkeling rondom (mentale) werkdruk te monitoren zijn hieraan sinds juli extra vragen rondom dit thema toegevoegd. Mede op basis van deze informatie wordt bekeken in hoeverre mentale werkbelasting extra interventies vraagt in 2022.

#### Uitstroom

Er is sprake van toenemende uitstroom, in 2021 bedroeg dit 10%; dit is in lijn met het branche gemiddelde. Organisatieveranderingen gaan vaak gepaard gaan met enige onrust, het verloop kan in 2022 mogelijk verder oplopen. Voor wat betreft de wijziging van de bestuursstructuur betekent de organisatieverandering specifiek het vervallen van de oude teamleider-bestuurders functie, waardoor na jarenlange continuïteit op deze functie sprake is van een relatief hoog verloop.

Tegelijkertijd is (landelijk) sprake van krapte op de arbeidsmarkt, waardoor het met name moeilijker blijkt geworden om vacatures voor SKJ-geregistreerde coaches in te vullen. De combinatie van stijgende uitstroom en een krappe arbeidsmarkt vraagt continue aandacht om de juiste mensen aan te kunnen trekken en bestaande medewerkers te boeien en binden. Het nieuwe programma Leren en Ontwikkelen dat mede vanuit de doorontwikkeling door P&O wordt opgestart moet hieraan bijdragen. Ook wordt sinds eind dit jaar gewerkt met continue wervingscampagnes, waardoor potentiële kandidaten voortdurend hun interesse in een functie bij de wijkteams kenbaar kunnen maken. Daarnaast is er een incidentele financiële buffer gecreëerd waardoor het mogelijk is om mensen die gedurende een selectieprocedures geschikt worden geacht ook (tijdelijk) boven-formatief aan te nemen, in afwachting van een definitieve plek binnen de formatie van een team. In 2022 wordt bovendien de samenwerking gezocht met andere werkgevers in ons werkveld, om mogelijk met en van elkaar te leren op dit vlak en te onderzoeken of we een gezamenlijk plan kunnen maken.

### Onze opdracht

De achterliggende gedachten bij de organisatie-doorontwikkeling zijn uitgebreid besproken met de opdrachtgever en de ingezette beweging wordt door de opdrachtgever gesteund. Er is afgesproken dat tijdens de doorontwikkeling de inzet op het dagelijkse werk onverminderd onze aandacht heeft.

Om de werklust beheersbaar te houden gedurende de doorontwikkeling is in afstemming met de opdrachtgever wel een prioritering van werkzaamheden en bestuurlijke ontwikkelopgaven afgesproken. Continu goede afstemming hierover is essentieel om elkaars verwachtingen te managen en het draagvlak voor de ingezette verandering hoog te houden. Dit gebeurt tijdens reguliere opdrachtgevers overleggen en ingelaste bijpraatmomenten rondom belangrijke ontwikkelingen.

Een onderdeel van de opdracht betreft het leveren van een bijdrage aan de transformatie in het sociaal domein. Dit vraagt effectieve samenwerking met alle betrokken ketenpartners. Waarbij de sociale basis op orde dient te zijn en het inkoopstelsel en beleidsregels bij moeten dragen aan de gewenste transformatie. Als belangrijke speler binnen het sociaal domein is het voor de stichting van belang om de samenhang tussen deze verschillende pijlers nadrukkelijk voor ogen te houden en onder de aandacht te brengen van de samenwerkingspartners en opdrachtgever. Risico hierbij is dat een tekortkoming in het stelsel op het conto van de wijkteams wordt geschreven. Met name in de veelvuldige contacten en overleggen met de (brede kernorganisatie en opdrachtgever binnen de) gemeente is dit een terugkerend onderwerp van gesprek.

## **Begroting 2022**

De vastgestelde begroting 2022 is op hoofdlijnen ongewijzigd ten opzicht van 2021, waarbij het aantal Fte nagenoeg constant blijft. De druk op coaches blijft daarbij onverminderd hoog, terwijl de roep om extra registratie en controle meer aandacht vragen. We willen onder andere vanuit de doorontwikkeling hierin een verandering bewerkstelligen, waarbij we ons realiseren dat de doorontwikkeling niet het allesomvattende antwoord wordt op de werkdruk van wijkcoaches. We blijven daarom het effect van de doorontwikkeling op de werklust van coaches kritisch bekijken, in relatie tot eventuele andere maatregelen die nodig zijn om de werklust beheersbaar te krijgen. Dit is onderwerp van gesprek in de reguliere overleggen met de gemeente.

Tevens lijkt vanuit de doorontwikkeling bijvoorbeeld een grotere staf-ondersteuning noodzakelijk om gewenste kwaliteitsverbetering te kunnen borgen. Deze extra inzet is (nog) niet opgenomen in de begroting 2022. Ook hierover worden gesprekken gevoerd met de gemeente, waarbij de vraag om (kwantitatieve) onderbouwing van de effectiviteit van extra inzet een punt van aandacht is. Beschikbare Incidentele middelen kunnen mogelijk helpen om tot een sluitende business case te komen van structurele extra inzet.

## **Zorgbudget**

De ontwikkeling van het zorgbudget (de uitgaven van de gemeente Arnhem rondom specialistische zorg ten opzichte van de begroting) blijft een punt van aandacht. Overschrijding van het beschikbare budget kan leiden tot bezuinigingen in het sociaal domein die impact hebben op de (werkwijze van de) wijkteams. Dit jaar bleven de totale zorgkosten binnen het (aangepaste) budget.

De monitoring van zorgkosten blijft ook in 2022 de nadrukkelijk aandacht van het bestuur behouden, waarbij de ontwikkeling hiervan tevens besproken wordt in de frequente overleggen met de opdrachtgever.

## **ICT**

Met de overgang naar Office 365 in 2021, verwachten we dat in 2022 de zakelijke ontvlechting van de dienstverlening met De Connectie (de bedrijfsvoeringsorganisatie van de gemeente Arnhem e.o.) gerealiseerd wordt door het vaststellen van een dienstverleningsovereenkomst (DVO) tussen De Connectie en de stichting.





## Organisatie

Het is van groot belang dat deze DVO inhoudelijk sluitend is en dat hiervoor voldoende financiële middelen vanuit de gemeente afgegeven zullen worden. De gesprekken hierover met zowel de gemeente als De Connectie zijn gepland.

Het risico rondom cybersecurity is een steeds groter punt van aandacht te worden; niet alleen is het aantal dreigingen groter, door de toenemende verwevenheid van systemen is ook de impact van een eventuele dreiging groter. De CISO, informatiemanager van de stichting heeft hierover regelmatig contact met ICT Arnhem en De Connectie. De ondersteuning hiervoor ligt bij 1 persoon, het is belangrijk om de continuïteit op deze ondersteuning te borgen in geval van mogelijk uitval/vertrek. Ook hierover worden gesprekken gevoerd met de gemeente.

## Financieel beeld

Anders dan andere jaren is de jaarrekening dit jaar geen onderdeel van het jaarverslag. De volledige jaarrekening kan gevonden worden op: <https://www.jaarverantwoordingzorg.nl/>. Dit hoofdstuk is een korte schets van het financieel beeld over 2021.

De Stichting Sociale Wijkteams Arnhem wordt voor de uitvoering volledig gefinancierd door de gemeente Arnhem. Voor de uitvoering van de taken voor de Wmo, Jeugdwet en schulddienstverlening is voor 2021 een bedrag toegekend van € 16,3 miljoen. Het jaar 2021 is afgesloten met een positief resultaat van € 71K. Begroot was een resultaat van € 0.

- Naast de structurele inzet van wijkcoaches is er in 2021 ook sprake geweest van incidentele inzet voor projecten. Voor een deel van deze projecten, bijvoorbeeld de pilot Jeugd, de afbouw van de regiofunctie Beschermd Wonen en inzet van staf voor de bevordering van de bedrijfsvoering, is eind 2020 een bestemmingsreserve opgesteld. Voor andere projecten, zoals de uitstroom van inwoners richting de WLZ (Wet Langdurige Zorg), de extra vraag als gevolg van de Kinderopvangtoeslag affaire en de pilot Wmo voor het zelf begeleiden van inwoners, heeft de gemeente Arnhem extra geld ter beschikking gesteld.
- Het hele jaar is rekening gehouden met een kostenstijging als gevolg van de aflopende cao Sociaal Werk, waarover pas in december een akkoord werd bereikt. De indexering van 2,5% ging in per december 2021. Dankzij die late indexering waren de personeelskosten per coach lager dan verwacht. Ook werd er meer verlof gekocht en opgenomen.
- De kosten voor huisvesting zijn gestegen door de verhuizing naar de van Kleffenstraat. Hier is een extra verdieping gehuurd om te kunnen voorzien in voldoende ruimte in het kader van de coronamaatregelen. Deze extra kosten zijn gedekt vanuit de bestemmingsreserves.
- Kostenposten als kantoorkosten en opleidingskosten bleven achter bij de begroting, grotendeels omdat er 2021 veel thuisgewerkt werd en fysieke bijeenkomsten vaak niet door konden gaan.
- Dankzij met name de lagere personeelskosten per coach heeft de stichting per saldo een positief resultaat ten opzichte van de begroting en kunnen de bestemmingsreserves aangevuld worden.
- De organisatie doorontwikkeling die gestart is in 2021 krijgt in 2022 verder vorm. De mogelijke financiële impact hiervan voor bijvoorbeeld extra advieskosten en frictiekosten is meegenomen in de nieuwe opstelling van de bestemmingsreserves.

Voor 2022 is wederom een begroting opgesteld met een verwacht resultaat van € 0, waarbij voor projecten weer een beroep gedaan kan worden op de bestemmingsreserves.

### Solvabiliteit

De mate waarin een organisatie in staat is haar verplichtingen na te komen op lange termijn.

|                                                  | 31-12-2021 | 31-12-2020 |
|--------------------------------------------------|------------|------------|
| Solvabiliteit = eigen vermogen / totaal vermogen | 56%        | 54%        |

### Liquiditeit

De mate waarin een organisatie in staat is haar verplichtingen na te komen op lange termijn.

|                                                    | 31-12-2021 | 31-12-2020 |
|----------------------------------------------------|------------|------------|
| Liquiditeit = vlottende activa / vlottende passiva | 223%       | 218%       |

De stichting is voldoende in staat om aan haar verplichtingen op korte en lange termijn te voldoen.

### Eigen vermogen

Het eigen vermogen van de stichting bedraagt op balansdatum € 2,57 miljoen. In 2020 was dit € 2,5 miljoen. Het verschil van € 70K is de toevoeging van het resultaat aan 2021 aan de reserves. Van dit eigen vermogen is ongeveer € 204K de vrije reserve. Het resterende saldo van het eigen vermogen van € 2,37 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, innovatiekosten, wervingskosten, pilot Jeugd, ziektevervanging, tijdelijke ondersteuning, extra huur- en coronakosten en frictiekosten als gevolg van de organisatie doorontwikkeling.

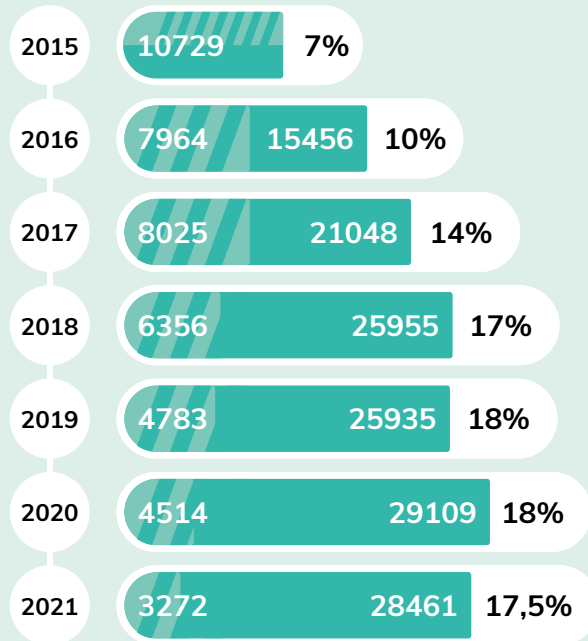
### Continuïteit

Op basis van bovenstaande parameters die de financiële positie tonen, gecombineerd met de goedgekeurde begroting 2022 door de gemeente, is er sprake van continuïteit van de stichting. Wel is er sprake van een relatief kleine vrije reserve, waardoor de mogelijkheid om onvoorziene uitgaven op te vangen, buiten hetgeen wat is vastgelegd in de bestemmingsreserves, beperkt is.

## Inwoners

### Instroom inwoners met een actief traject

Sinds de start van de wijkteams in 2015 stabiliseert de instroom van nieuwe inwoners in 2021 en is dit nagenoeg gelijk aan de uitstroom.



#### Legenda

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

### Inwoners tevredenheid



### Totaal bereik in 2021 (trajecten)

28.461 Inwoners worden ondersteund

4.462 Gestarte trajecten

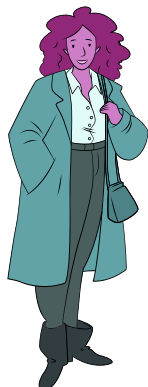
18.218 Lopende trajecten

4.391 Afgesloten trajecten

### Bereik per wijk



## Medewerkers



Totaal gemiddeld aantal personen in dienst + totaal aantal fte over heel 2020 én 2021.

**2020**

232 medewerkers  
204,53 fte

**2021**

245 medewerkers  
212,53 fte

De stijging komt onder andere door de extra inzet voor de uitvoering van de pilots begeleiding jeugd en wmo.

### Verhouding

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

#### Legenda

- Wijkcoaches
- Staf
- Bestuur



### Verzuim

Het verzuim van 7% over heel 2021 is een stijging t.o.v. 2020, wat met name veroorzaakt wordt door Corona en een toename in langdurig verzuim.

**2019**

6,1%

Branche 4,9%

**2020**

4,9%

Branche 6,4%

**2021**

7%

Branche -\*

\* nog niet beschikbaar



### Werkgeluk

Cijfers t.o.v. de cijfers uit de branche (vergelijking).

#### Werkbeleving

6,9\*

Branche 6,8

#### Werkstress

5,2\*\*

Branche 6,9

\*waardering van 0-10

\*\* een lager cijfer betekent hier minder stress



80

2020



65

2021

### Klachten

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



Wijkteams Arnhem blijft volop in ontwikkeling en we blijven actief om onze organisatie op verschillende vlakken te professionaliseren en de kwaliteit van onze dienstverlening te verhogen. Zo is onderzocht of onze processen van instroom, aanmelding en de eerste keukentafelgesprekken beter ingericht kunnen worden. Een verbetering van triage aan de voorkant helpt ons om de juiste match te maken tussen inwonervraag en coach met betreffende expertise. Voor de medewerkers levert het herijken van deze werkprocessen op dat zij het werk kwalitatief goed, in tijd beheersbaar en efficiënt kunnen blijven doen. Dit loopt in lijn met de doorontwikkeling van onze organisatie, waarbij triage geborgd wordt binnen ieder wijkteam. In 2022 wordt het implementatieplan hiervoor gemaakt.

In de hoofdstukken hieronder lees je enkele andere ontwikkelingen waar we trots op zijn:

## Leren en ontwikkelen

Met ons opleidingsbeleid willen wij de kwaliteit van het werk waarborgen, verbeteren en medewerkers optimaal faciliteren om hun beroepskennis als wijkcoach te onderhouden en verbreden. Zodat zij voldoende toegerust zijn voor hun werk en voldoen aan de eisen van de beroepsregistratie.

Vanuit de doorontwikkeling van onze organisatie wordt een organisatie-breed programma ingericht dat ondersteunt bij de nieuwe manier van werken en ons de mogelijkheid biedt ook na de implementatie structureel aandacht te houden voor leren en ontwikkelen en de daarmee gepaard gaande cultuurontwikkeling.

### Training 'Vakmanschap van de Wijkcoach'

Onze basisprincipes en werkwijze zijn vastgelegd in ons handboek 'Het Vakmanschap van de Wijkcoach'. Deze zijn verwerkt in een interne basistraining, die wordt gegeven door onze gedragsdeskundigen, een aantal wijkcoaches als co-trainer en een externe trainer.

De training is een verplicht onderdeel voor onze nieuwe medewerkers en bestaat uit 9 dagdelen. De verbinding met de visie en oefenen met de vaardigheden staan in de training centraal. Begin 2022 is de training erkend door SKJ (kwaliteitsregister Jeugd) voor certificering, zodat onze coaches van team Jeugd de training kunnen indienen in hun SKJ-dossier. De deelnemers van de training zijn positief!

#### Coach:

"Fijn dat er in de training aandacht is om gezamenlijk te oefenen en leerzaam om met ervaren wijkcoaches in gesprek te gaan. Ik heb meer inzicht gekregen van ons werk door de combinatie van verschillende trainers en bijdragen van de ervaren wijkcoaches."

#### Coach:

"Alle thema's die aan bod kwamen in de trainingen sloten goed aan bij de werkzaamheden die ik dagelijks tegenkom."

## Coach:

“Het eerste dat ik kreeg toen ik kwam werken bij het wijkteam was het ‘Handboek: Vakmanschap van de Wijkcoach’. Interessant leesvoer! Prettig dat de training de inhoud en opbouw van het handboek heeft gevolgd.”

## Registerplein Registratie

Wijkcoaches uit de jeugdteams zijn vanuit de Jeugdwet verplicht zich te registreren bij het SKJ (Kwaliteitsregister Jeugd). In 2021 is besloten om wijkcoaches van de volwassenteams (Wmo) te laten registreren in het Beroepsregister Sociaal Werkers van Registerplein. Hiermee ontstaat meer gelijkheid tussen de jeugd- en volwassen coaches en gezamenlijke eisen om over voldoende actuele deskundigheid te beschikken voor het uitoefenen van ons werk. Al onze coaches blijven continu bijleren en werken volgens de beroepscode. In eerste helft van 2022 volgt de implementatie.

## Scholingsplan 2021

Met ons opleidingsbeleid en het daaruit voortvloeiende jaarlijkse scholingsplan waarborgen en verbeteren we de kwaliteit van het werk en faciliteren we medewerkers optimaal om de inwoners zo goed mogelijk te ondersteunen. Dit biedt medewerkers ook de gelegenheid om zich te blijven ontwikkelen in hun vakgebied, iets dat in de krapper wordende arbeidsmarkt een belangrijke arbeidsvoorwaarde is. De wijkteams is een lerende organisatie; wij sluiten met onze kennis en kunde aan bij de actualiteit. Werkbegeleiding, intervisie en consultatie is geborgd in de werkwijze van de wijkteams, het scholingsplan biedt verdieping en gerichte trainingen op kennis en vaardigheden. Op teamniveau wordt daarnaast teamtrainingen en teambuilding aangeboden.

Door corona hebben in 2021 veel trainingen niet fysiek kunnen plaatsvinden. We hebben alles in het werk gesteld om trainingen om te zetten naar digitale vormen. Dit heeft veel flexibiliteit en creativiteit gevraagd van de trainers, organisatoren, het bestuur en de organisatie, maar ook zeker van onze coaches. We kunnen kortom terugkijken op een bewogen trainingsjaar waarbij het goed is vast te stellen dat veel nog wél gelukt is. Zo zijn er 17 verschillende trainingen centraal aangeboden aan 32 groepen. In totaal 86 dagdelen, waarvan 62 online en 24 live. Daarnaast hebben er verschillende trainingen per team plaatsgevonden en ontwikkelt iedere coach zich door middel van intervisie, casuïstiek en werkbegeleiding.

## Beschermd wonen

Per 1 januari 2021 is de Wet Langdurige Zorg (WLz) gewijzigd. Mensen die vanwege een psychische stoornis blijvend behoefte hebben aan permanent toezicht of 24 uur per dag zorg nabij, kunnen vanaf dat moment ook toegang krijgen tot de WLz. Deze personen vielen voor deze wijziging vaak onder de Wmo (beschermd wonen). In 2021 hebben veel inwoners binnen Beschermd Wonen de overstap naar de WLz gemaakt.

Het beoordelingsproces bij het CIZ liep door tot eind 2021 en daarmee ook de betrokkenheid van het wijkteam. Lopende toewijzingen werden verlengd en de wijkcoach bleef betrokken, zodat de zorg voor deze inwoners werd gecontinueerd.



## Ontwikkelingen 2021

Van Beschermd Wonen naar Beschermd Thuis. Vanuit dit principe kijken we steeds met een scherpe blik naar de vraag van de inwoner en welke ondersteuning nodig is. We streven naar zoveel mogelijk passende, (ambulante) ondersteuning in de eigen woon- en leefomgeving (Beschermd Thuis). En wanneer verblijfszorg wel nodig is, zoeken we hier naar binnen de beschikbare plekken (Beschermd Wonen).

Op dit moment is Arnhem nog een centrumgemeente voor Beschermd Wonen. De komende jaren (2022-2031) worden de middelen voor Beschermd Wonen overgeheveld van centrumgemeenten naar de afzonderlijke gemeenten. Daarmee krijgt elke gemeente vanaf 2023 zelf de wettelijke verantwoordelijkheid Beschermd Wonen te regelen voor nieuwe cliënten. Het wijkteam is betrokken bij deze ontwikkeling en de daarbij gepaard gaande decentrale toegangsvorm en denkt mee over de opzet van nieuwe afspraken.

### Bericht van een moeder:

Vorig jaar kwam ik in contact met het wijkteam na mijn noodkreet over de situatie van mijn zoon.

Nog geen jaar later is er zóveel veranderd en gaat het super goed met hem. Mede dankzij jullie snelle handelen vorig jaar. Door jullie maatwerk woont mijn zoon bij een fijne zorgaanbieder op een stabiele plek en sindsdien is er een stijgende lijn te zien. Sinds hij psycho-educatie heeft gehad begrijpt hij zichzelf beter, neemt hij de adviezen over autisme en ADHD aan en oefent hij met nieuw gedrag. Echt heel bijzonder om te zien! Hij maakt flinke stappen in zelfstandig worden. Een tijdje geleden zei hij tegen mij: "Mam, sinds mijn dertiende wilde ik dood en als het leven zou blijven zoals het was wilde ik niet ouder worden dan 18 jaar. Dat gevoel heb ik nu helemaal niet meer. Ik ben nu 19 jaar en durf te zeggen dat ik nu gelukkig ben". Dat hij dit zo ervaart is mede te danken aan jullie inzet en daar wil ik jullie voor bedanken! En jullie krijgen allemaal de hartelijke groeten van hem!

### Pilot V.A.V.

Op 1 januari 2021 is de pilot V.A.V. van start gegaan. V.A.V. staat voor Vertrouwd, Aanwezig en Veilig en kan door de betrokken wijkcoach worden ingezet. Het richt zich op gezinnen waarbij er sprake is van (structurele) onveiligheid. Dit zijn vaak gezinnen waarin er problemen zijn op diverse gebieden. V.A.V. richt zich op de acute onveiligheid door het maken van veiligheidsplannen en afspraken. En op de structurele onveiligheid door langdurig en intensief naast het gezin te staan en samen te zoeken naar oplossingen.

V.A.V. wordt uitgevoerd door 3 gezinsbegeleiders afkomstig van samenwerkingspartners Pactum, 's Heerenloo en Entrea Lindenhout. Ook zijn drie wijkcoaches, een gedragsdeskundige en een teamleider-bestuurder van het Wijkteam nauw betrokken.

Na een voortvarende start, heeft de pilot door uitval bij de gezinsbegeleiders minder actief gedraaid. De inhoudelijke doorontwikkeling van de pilot is wel verder gegaan en de praktijk leert dat er veel vraag is naar V.A.V.

Sinds 2022 is de formatie weer op orde en wordt er weer bij V.A.V. aangemeld door wijkcoaches.

## Pilots begeleiding Jeugd en Wmo

Het bieden van (lichte) ondersteuning vanuit de wijkteams is opgenomen in onze opdracht. Door zelf ondersteuning te bieden dragen we bij aan de beloftes van de transformatie; eigen kracht, netwerk betrekken, voorzieningen in de wijk benutten en komen tot een integrale oplossing. Daarom zijn we gestart met de pilots, waarin we een aantal teams verstevigen door toevoeging van extra FTE-capaciteit, om de begeleiding zelf uit te voeren. Pilot begeleiding jeugd is per november 2020 in 2 teams gestart en pilot begeleiding Wmo is per februari 2021 in 2 andere teams gestart.

In deze pilots versterken we de coaches in het zelf uitvoeren van begeleiding. Daarnaast richten we ons op het verder ontwikkelen van voorliggende voorzieningen, om beter aan te sluiten op de vragen uit de wijk. Daarbij kijken we welke vragen mogelijk collectief kunnen worden opgepakt. Ook onderzoeken we wat de samenwerking met een kleinere groep begeleidende organisaties, die zijn geworteld in de wijk, oplevert.

### Bevindingen 2021

- De **laagdrempeligheid** voor inwoners; geen andere hulpverlening, niet opnieuw een plan, maar voortbouwen op het contact en vertrouwen wat er al is.
- De ondersteuning is daarmee **effectiever** en **efficiënter**.
- Sneller helder wanneer ondersteuning **goed genoeg** is en het gezin zelf verder kan.
- Meer betrokken bij de inwoner geeft een **duidelijker beeld** van wat er speelt. Bij een eventuele vervolgvraag kan sneller met de inwoner gekeken worden **wat nodig is**.
- Het **werkgeluk** van de coach verhoogt. Door zelf te begeleiden kan je meer van betekenis zijn.

In 2021 zijn voor beide pilots leerbijeenkomsten ontwikkeld waarin inhoudelijke thema's worden verdiept en gezamenlijk methodiek wordt vormgegeven.

#### Inwoner:

"De coach ken ik al, daardoor voelt begeleiding door haar prettiger dan iemand van een organisatie die ik niet ken."

#### Coach:

"Leuk dat ik mijn expertise weer kan inzetten, ik doe waar ik goed in ben!"

Door goed te monitoren wat wel en niet werkt, wordt antwoord gegeven op de vraag hoe we de begeleiding het beste neer kunnen zetten zodat de werkwijze ook in de andere wijkteams kan worden geïmplementeerd. Het is hierbij wel belangrijk dat we voldoende capaciteit hebben en houden in de wijkteams.

Vanuit perspectieven van coaches, inwoners, feiten en cijfers monitoren we de voortgang van de pilots. Daarnaast verkennen we 2 instrumenten om nog meer de effecten te onderzoeken en zicht te krijgen op de impact van deze inzet op de totale zorgkosten.

Een jongen van 19 jaar met autisme vraagt, met zijn ouders, het wijkteam om hulp bij het leren begrijpen hoe autisme bij hem werkt. Een wijkcoach met expertise in autisme wordt aan dit gezin gekoppeld om begeleiding te bieden. Na 2 gesprekken geeft de jongen aan dat hij enorm veel heeft aan deze begeleiding en er een wereld voor hem is opengegaan. Hij wil geen doorverwijzing meer naar een therapeut en gaat door met de begeleiding van de wijkcoach. Ouders geven aan dat ze een positieve verandering bij hun zoon zien door de begeleiding van de wijkcoach en zijn hier heel blij mee.

**Coach:**

“Ik word heel blij van het bieden van deze begeleiding. Het is fijn dat ik met een aantal gesprekken het gezin kan helpen”.

## Monitoring zorgkosten

De monitoring van zorgkosten is in 2021 verder verbeterd. Met de doorontwikkeling van het sturingsdashboard is het mogelijk om de ontwikkeling van prognoses versus beschikbare budgetten op wijkniveau en per wet te volgen. Ook is er meer (in)zicht en volgen we het aantal toewijzingen, per beleidsterrein en per wijk, waardoor we de zorgkostenontwikkelingen kritischer kunnen volgen. De mogelijkheden op sturing van de zorgkosten zijn toegenomen en daarmee een regulier onderdeel van de bedrijfsvoering geworden. De bevindingen zijn gebruikt om trends en invloeden van veranderingen in omstandigheden of werkwijze te identificeren en bespreken met elkaar, om op die manier tot meer uniformiteit te komen.

De ontwikkeling van de zorgkosten binnen het sociaal domein heeft blijvend aandacht in Arnhem. De maatregelen die genomen zijn, waaronder de nieuwe, verscherpte beleidskaders en inkoopvoorwaarden beginnen hun vruchten af te werpen.

Samen met de gemeente is met het ontwikkelde dashboard ingezoomd op tendensen, kosten, toewijzingen en opvallende signalen. Daar zijn vervolgens diverse acties op uitgezet: op het gebied van de uitvoering door de wijkteams, met beleidsontwikkeling en op aanscherping van de inkoop. Ook in 2022 zal de monitoring van zorgkosten binnen de nieuwe organisatieopzet nadrukkelijk de aandacht hebben.

|            | 2019       | 2020       |       | 2021      |          |       |
|------------|------------|------------|-------|-----------|----------|-------|
|            | Realisatie | Realisatie | Groei | Begroting | Prognose | Groei |
| <b>JW</b>  | 44.691     | 47.422     | 6%    | 48.742    | 49.483   | 4%    |
| <b>WMO</b> | 97.568     | 97.104     | 0%    | 74.279    | 66.390   | -32%  |
|            | 142.259    | 144.526    | 2%    | 123.021   | 115.873  | -20%  |

Vergelijk JW-Wmo, bron bestuursrapportage gemeente



# Ontwikkelingen 2021

Na de stijgingen van zorgkosten in eerdere jaren, is er sinds 2020 een stabilisatie te zien, deze heeft zich in 2021 doorgezet. Wat opvalt t.a.v. Wmo is de stevige daling van de kosten (met bijgevolg een flinke onderbesteding versus begroting) in vergelijking met het voorgaand jaar; dit is onder andere het gevolg van de uitstroom van inwoners met een langdurige zorgvraag vanuit met name Beschermd Wonen richting de WLZ. Ook de zorgkosten Jeugdwet stabiliseren; na een stijging vorig jaar van 6%, is nu sprake van een lichte groei van 4% ten opzichte van het voorgaande jaar (nagenoeg in lijn met de begroting).

## Trends 2021

Gedurende het jaar zijn de verschillende ontwikkelingen en trends waargenomen:

- Corona-effect  
We zien sinds september op verschillende gebieden een lichte toename van toewijzingen die vermoedelijk samenhangt met een (post) corona inhaaleffect.  
Uitzondering hierop is groepsbegeleiding; hier is een daling in zowel volume en kosten zichtbaar en te herleiden naar de lockdowns. De veelal oudere inwoner die gebruik maakt van groepsbegeleiding, is voorzichtig i.v.m. corona en blijft nog thuis. Daarnaast blijkt het aanbod minder passend bij de huidige wensen en gaan mensen met dementie over naar de WLZ. Aanbieders investeren daardoor in dagbehandeling binnen de WLZ i.p.v. dagbesteding binnen de Wmo.
- WLZ-uitstroom  
Beschermd wonen laat een forse daling zien in de uitnutting van de begroting. Dit is geheel volgens verwachting en ingezet door de overgang van veel cliënten naar de WLZ.
- Focus begeleiding, minder inzet behandeling  
De nieuwe, heldere beleidsregels helpen bij de weging van toewijzingen, waardoor minder snel (langdurige/zware) toewijzingen worden ingezet. Ook de wijziging in inkoopafspraken met aanbieders speelt een rol, aangezien die tegenwoordig altijd de combinatie moeten aanbieden van Basis en Gespecialiseerd. Hierdoor zien we een daling in het volume van de toewijzingen, met name in Gespecialiseerde Begeleiding.
- Praktijkondersteuner Jeugd bij huisarts (POH)  
De pilot POH lijkt te zorgen voor m.n. een afname bij de geautoriseerde verwijzer op Behandeling. Tegelijkertijd zien we dat een deel van de vragen die bij de POH's komen, leidt tot een doorverwijzing naar de wijkteams. In de wijken waar de pilot POH loopt (Schuytgraaf en Noord Oost) zien we een positieve invloed in de verbeterde samenwerking met de huisartsen. Deze positieve tendens helpt huisartsen te motiveren om deel te nemen aan de pilot POH. Vanaf 2022 volgt een uitbreiding van de pilots in diverse wijken.
- Huishoudelijke ondersteuning (HHO)  
Een (stijgende) instroom HHO vindt vooral plaats in de algemene voorziening, waarvoor aanbieders zelf de toewijzingen doen. We zien dat wijkcoaches minder maatwerkvoorziening toewijzen. De aanzuigende werking van het abonnementstarief neemt af, echter het einde van een (gematigder) stijging houdt aan als gevolg van de toenemende vergrijzing. De toename doet zich vooral voor in wijken waar de vergrijzing boven het Arnhems gemiddelde ligt.



## Samenwerkingen

In nauwe samenwerking met de gemeente en ketenpartners dragen wij vanuit de wijkteams bij aan de invulling van diverse programma's.

Een voorbeeld hiervan is OZOverbindzorg. OZOverbindzorg staat voor samenwerking en delen van zorg. Via een eenvoudig computerprogramma worden alle partijen (mantelzorgers, familie en zorgverleners) betrokken bij de zorg en het welzijn van een inwoner. Er vormt zich een netwerk rondom de inwoner. De zorgverlener (huisarts of wijkcoach) brengt OZOverbindzorg onder de aandacht, de inwoner bepaalt of hij mee doet en wie er in zijn netwerk opgenomen mogen worden. Denk aan de mantelzorger, huisarts, apotheek, persoonlijk begeleider, leerkracht, sporttrainer of behandelaar (bijv. GGZ of ziekenhuis). De pilotfase is afgerond en voor 2022 maakt ieder wijkteam afspraken met samenwerkingspartners uit de wijk om met OZOverbindzorg te gaan werken.

Hieronder lichten we nog andere samenwerkingen uit:

### Onderwijs

Een goede verbinding tussen onderwijs, jeugdhulp en ouders/jeugdigen is nodig om een sluitend aanbod te creëren in de ondersteuning van leerlingen.

Samenwerken biedt kansen voor een integrale aanpak. Onderwijsdoelen en jeugdhulpdoelen versterken elkaar in het ondersteunen van de ononderbroken ontwikkeling van het kind.

Het streven is om schooluitval te voorkomen. Wij verbinden ons aan de landelijke ambitie (het thuiszitterpact) dat geen enkel kind langer dan drie maanden thuis zit zonder een passend aanbod van onderwijs en/of zorg. Daarnaast voorkomen we door preventief te werken dat leerlingen thuis komen te zitten.

Onderwijs is een vindplaats en onze wijkteams zijn goed vertegenwoordigd (met een vast contactpersoon) op deze vindplaatsen. In de nieuwe visie sociaal domein wordt binnen het Jeugdbeleid door de gemeente groot belang gehecht aan de verbinding jeugdhulp en onderwijs en wordt nadruk gelegd op centrale regie op dit onderwerp. Het wijkteam levert input en denkt actief mee in het aanbod voor jeugdhulp binnen onderwijs.

De wens vanuit de scholen en gemeente is uitgesproken om de vertegenwoordiging van het wijkteam binnen onderwijs meer te concentreren. We overwegen daarom sterk om in de doorontwikkeling van onze organisatie Onderwijs als een apart stadsteam te organiseren om de vragen vanuit speciaal (basis)onderwijs, voortgezet onderwijs en MBO beter te bedienen. Inmiddels zijn ook de werkzaamheden van de PIT-coaches en het VIOS-project onderdeel van onze opdracht en verwachten we in het kader van de transformatie dat deze preventieve taken in de toekomst een grotere rol gaan krijgen.

### Gebiedsagenda's

Op initiatief van de teams leefomgeving (TLO) van de gemeente zijn de wijkteams en de gebiedsteams van Werk en Inkomen nauw betrokken geweest bij het gezamenlijk opstellen van gebiedsagenda's voor het Sociaal Domein voor 3 gebieden: Malburgen, Centrum/ Spijkerkwartier/ Arnhemse Broek (CSA) en Noord Oost.

Inwoners worden integraal ondersteund op diverse gebieden zoals armoede, schulden, zorg en werk.

De agenda is leidend voor de gezamenlijke aanpak en inzet per gebied en hiermee sluiten we beter aan op de wensen en behoeften van dat gebied of de wijk. Het doel voor 2022 is om dit voor alle gebieden/wijken in Arnhem te ontwikkelen.

Werk en Inkomen is gaan werken met gebiedsteams, dit sluit aan bij onze acht bestaande wijkteams. De lijnen voor een snelle samenwerking zijn hierdoor korter en het verbetert de integrale aanpak.

## Financiële partners

### Goed Geregeld Arnhem

Goed Geregeld Arnhem is een loket voor alle vragen over financiën en sociale wet- en regelgeving. Ze zijn gestart als een online loket en zodra de coronamaatregelen zijn versoepeld vinden er tevens fysieke inloopsprekken op locaties in verschillende wijken plaats. Goed Geregeld Arnhem is een initiatief van Stichting Rijnstad in samenwerking met SWOA en Vereniging Humanitas en wordt in opdracht van de gemeente Arnhem uitgevoerd.

Als er meer ondersteuning nodig is, of naast financiën ook op andere leefgebieden, zoeken ze de samenwerking met het wijkteam op.

Een onderdeel van Goed Geregeld Arnhem is de Thuisadministratie, dat inwoners van Arnhem helpt om hun (financiële) administratie op orde te brengen en te houden en voorkomt dat mensen dieper in de schulden raken of in de schuldhelpverlening terecht komen. Er is met Goed Geregeld Arnhem één digitale en fysieke voordeur ontwikkeld voor inwoners met vragen op gebied van financiën en wet- en regelgeving. Het Wijkteam is betrokken geweest bij de opzet hiervan en voert een nauwe samenwerking met deze partners.

### KOT-team (KinderOpvangToeslag affaire)

Ook in Arnhem is er een flink aantal gedupeerde ouders van de KinderOpvangToeslagaffaire. Er is een speciale route ingericht om deze inwoners actief te benaderen en te helpen waar nodig. Dit is een samenwerking tussen de gemeente, Rijnstad, PLANgroep en het Wijkteam. Gezamenlijk is er een KOT-team opgericht bestaande uit onder andere 5 wijkcoaches. Naast het individueel maatwerk bieden aan de gezinnen, waren de coaches ook aanwezig bij de lotgenotenbijeenkomsten waar gedupeerden hun verhaal konden doen. Het KOT-team blijft ook in 2022 actief.

#### Inwoner:

“Er wordt éindelijk naar ons geluisterd, jullie nemen écht de tijd. We worden serieus genomen en durven nu weer na te denken over de toekomst!”

#### Coach:

“U bent de eerste aan wie ik alles vertel over mijn situatie met de belastingdienst, ik voelde zoveel schaamte. Er werd vaak gedacht dat ik de belastingdienst had opgelicht en alles aan mijzelf te danken had. Dus zei ik niets meer. Al weet ik dat het niet aan mij lag, kan ik er nog nauwelijks over praten. Daarom ben ik blij dat jullie mensen actief benaderen en hen naar hun verhaal vragen.”

## Bureau Nieuwkomers

De gemeente Arnhem is per 1 januari 2021 gestart met de pilot Bureau Nieuwkomers. In deze pilot worden alle nieuwkomers die vanaf 2021 in Arnhem komen wonen, intensief begeleid richting inburgering en participatie. Daarnaast doet een kleine groep inburgeraars mee die al eerder naar Arnhem gekomen zijn. Uitgangspunt is dat nieuwkomers zo snel mogelijk aan het werk gaan, ondertussen de Nederlandse taal leren en inburgeren. De Regisseur Inburgering van Bureau Nieuwkomers is het vaste aanspreekpunt voor de nieuwkomer en begeleidt de nieuwkomer 3 jaar lang.

Het wijkteam heeft kennis gemaakt met de Regisseurs en samen met hen en andere netwerkpartners zijn er samenwerkingsafspraken gemaakt. Er wordt integraal gewerkt en is er een korte lijn tussen de nieuwkomer, Regisseur Inburgering en de wijkteams.

De pilot dient ter voorbereiding op de Wet Inburgering die per 1-1-2022 ingaat. Vanaf die datum wordt de pilot omgezet naar een definitieve werkwijze.

## Programma BOTOC

Arnhem heeft een grote uitdaging om te komen tot vermindering van (drugs)criminaliteit. Alle interventies gericht op het voorkomen en stoppen van criminaliteit voor jongeren onder de 18 jaar komen samen in het programma BOTOC; Breed Offensief tegen Ondermijnende Criminaliteit, van de gemeente Arnhem. Dit programma is in 2021 gestart en bestaat uit zes deelprojecten.

Eén van die projecten is het Preventief Interventie Team (PIT), dat verbonden is aan 2 basisscholen in wijken met veel sociale problematiek. Het PIT-team stelt bij kinderen met probleemgedrag vast wat er aan de hand is, stelt samen met ouders en school een plan van aanpak op, voert dit uit en blijft betrokken zo lang als nodig is. Wijkteams Arnhem is betrokken geweest bij de opzet van het PIT. De uitvoering sluit goed aan bij de werkwijze van het Wijkteam. Per 1-1-2022 werken 2 van onze wijkcoaches voor het PIT.

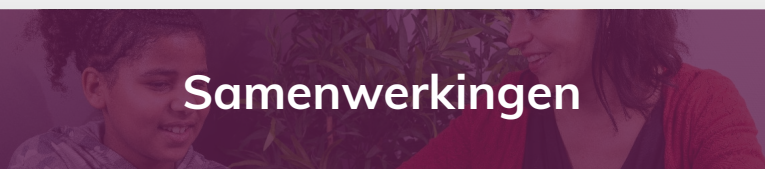
Een ander project binnen BOTOC is de aanpak VIOS (Veilig In en Om School) binnen het voortgezet onderwijs. VIOS voorziet scholen van handelingsperspectief bij het omgaan met ondermijnende jeugdcriminaliteit en betreft scholen bij de wijkgerichte aanpak in Arnhem. VIOS streeft er naar dat elke school in Arnhem een veilige plek voor jongeren is waar zij zich dagelijks - ook na de lessen - ontwikkelen.

Het wijkteam heeft voor VIOS het samenwerkingsconvenant ondertekent dat is opgesteld door de gemeente Arnhem in samenwerking met de Arnhemse schoolbesturen, de politie, jongerenwerkers, Iriszorg en het Wijkteam. Hiermee bekrachtigen de partners dat zij verantwoordelijkheid nemen en samenwerken bij constatering van alcohol & drugs, misbruik door jongeren of deviant- en norm-overschrijdend gedrag.

In 2022 start VIOS vooralsnog op 7 voortgezet onderwijs scholen, uiteindelijk zal VIOS binnen elke voortgezet onderwijs worden uitgevoerd.

## Sociaal Hospitaal

Het Sociaal Hospitaal (SOHOS) is een aanpak gericht op het organiseren van een doorbraak in vastgelopen casuïstiek. De gemeente Arnhem heeft in 2020 het Instituut voor Publieke Waarden gevraagd om ons hierbij te helpen.



## Samenwerkingen

Vanuit het Wijkteam wordt casuïstiek vanuit zowel de Jeugdwet als de Wmo aangedragen waarin we vastgelopen zijn omdat de wet- en regelgeving geen oplossing biedt. SOHOS onderbouwt gedegen waarom je afwijkt van de regels en maatwerk inzet. In 2021 zijn er 90 huishoudens aangemeld en 68 doorbraakplannen geschreven.

Per wijkteam zijn er 2 wijkcoaches betrokken en samen met SOHOS onderbouwen we het doorbraakplan. Het Instituut voor Publieke Waarden kijkt ook met ons mee hoe wij op de langere termijn dit soort complexe casuïstiek zelf kunnen overnemen en wat hiervoor nodig is. SOHOS krijgt in 2022 zijn vervolg.

### Een casus van SOHOS in Arnhem

Davey is een jongen van bijna 17 jaar met autisme en een licht verstandelijke beperking. Sinds een jaar woont hij weer bij zijn ouders, nadat hij 2 jaar op een behandelgroep heeft gewoond die onvoldoende aansloot bij wat hij nodig had. Dit heeft er mede voor gezorgd dat Davey depressief en suïcidaal is geweest. Na meerdere mislukte pogingen om een kleinschalig gezinshuis te vinden, kwam Davey weer thuis te wonen.

De carport wordt omgebouwd tot een woonruimte voor Davey met eigen voorzieningen. Hier kan hij de komende jaren wonen, zijn hulpverleners ontvangen en leert hij zelfstandig te worden.

Ouders hebben al veel geld uitgegeven aan de verbouwing, maar het is niet voldoende om de verbouwing snel af te ronden. Als dit niet wordt opgelost dan wordt de situatie in huis onhoudbaar, met als gevolg dat Davey wederom uit huis moet. Dit is niet in het belang van Davey en vergroot de kans op een depressie en suïcidaliteit.

### Doorbraak

In het doorbraakplan wordt de gemeente gevraagd om een eenmalige bijdrage van € 10.000 om de verbouwing sneller af te ronden. De gemeente heeft uiteindelijk gekozen om via een eenmalige subsidie het geld over te maken naar ouders. Het geld is vrijgemaakt vanuit de Jeugdwet.

Door de eenmalige interventie is de verwachte maatschappelijke opbrengst t.o.v. van het dreigende scenario ongeveer € 17.000 per jaar. Maar belangrijker is dat dit plan bijdraagt aan het welzijn van Davey en zijn ouders. Het plan sluit daarnaast ook goed aan bij het uitgangspunt om de hulpverlening “zo normaal en zo thuis” mogelijk te organiseren.

### Inwoner

“Dankzij de inzet vanuit Sociaal Hospitaal kan onze zoon in onze nabijheid en vertrouwde omgeving groeien in zijn zelfstandigheid! Wij zijn hier zeer dankbaar voor!”



## POH Jeugd

De POH (Praktijk Ondersteuner Huisarts) Jeugd behandelt of begeleidt zelf bij lichtere problematiek. Dit leidt tot betere kwaliteit van zorg aan jeugdigen in de huisartsenpraktijk, meer normaliseren van de problematiek, minder en gericht doorverwijzen naar specialistische jeugdzorg en daarmee ook tot besparingen. Waar nodig schakelt de POH het Sociaal Wijkteam in. Vanuit het Wijkteam is actief meegewerkt aan de totstandkoming van deze pilot.

De POH Jeugd is eind 2020 gestart in de wijken Geitenkamp en Schuytgraaf en is succesvol gebleken, met als gevolg dat de POH Jeugd gaat uitbreiden over meerdere huisartsenpraktijken in Arnhem.

Er bestaat een goede samenwerking tussen de POH Jeugd, de huisartsen en het Wijkteam. Ook in 2022 blijven we actief samenwerken voor de hulpvragen van kinderen, jongeren en hun ouders.

## Digitaal scheidingsloket

Het Digitaal Scheidingsloket is een initiatief van de gemeenten in de regio Centraal Gelderland. Het loket is er voor iedereen (kinderen en volwassenen) in de Regio Centraal Gelderland die uit elkaar gaat of met een scheiding te maken heeft en zit met vragen of zorgen. Op de website van het echtscheidingsloket vind je informatie over wat er geregeld moet worden en wat er verder bij een scheiding komt kijken.

Het Sociaal Wijkteam is actief betrokken geweest bij de opzet van het Digitaal Scheidingsloket. Medewerkers van het Wijkteam en het Digitaal Scheidingsloket weten elkaar goed te vinden. Er bestaat een goede samenwerking.

## Project: “Nu niet zwanger”

De VGGM en gemeente Arnhem zijn het project “Nu niet zwanger” gestart. Het doel van dit project is het bewerkstelligen van meer regie en zelfbeschikking door het voorkómen van ongeplande ongewenste zwangerschappen, zodat kwetsbare mensen niet overvallen worden door een zwangerschap. Het project faciliteert een open en eerlijk gesprek over kinderwens, seksualiteit en anticonceptie.

Vanuit het wijkteam zijn er 2 coaches actief betrokken bij dit project en dienen als aandachtsfunctionaris voor alle wijkteams voor dit project. De 2 coaches zijn nauw betrokken geweest bij de opzet van het project, hebben de scholing bij de VGGM gevolgd en al gewerkt met de bijbehorende toolbox in 2 wijken.

In 2022 organiseren deze 2 wijkcoaches themabijeenkomsten aan alle wijkteams om deze kennis en vaardigheden te delen.



# Doorkijk 2022

In deze doorkijk werpen we een blik op de nieuwe ontwikkelingen die in 2022 een plek krijgen. Daarnaast zij er óók in het hoofdstuk Ontwikkelingen vanuit de lopende ontwikkelingen doorkijkjes naar 2022 beschreven.

## Gelderse Verbeteragenda

Vanuit de zeven jeugdhulpregio's, de vier gecertificeerde instellingen, de drie Veilig Thuis organisaties en de Raad voor de Kinderbescherming wordt samengewerkt binnen de Gelderse Verbeteragenda Jeugdbescherming. Deze agenda is opgesteld naar aanleiding van een kritisch rapport van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oktober 2019, met als titel 'Kwetsbare kinderen, onvoldoende beschermd'. Hierin wordt o.a. genoemd dat de samenwerking met de lokale toegangen aandacht heeft en kansen biedt voor verbetering.

Een van de eerste zaken waar de verbinding tussen het wijkteam en de Gecertificeerde Instellingen (GI) wordt verstevigd is in de route aanmelding jeugdhulp door de GI. De GI betreft de wijkcoach bij de overwegingen voor de aanmelding, de wijkcoach kent het lokale aanbod en heeft zicht op de wachttijden. Gedurende de voortgang van de hulp houdt de GI de wijkcoach bij evaluatie en eventuele vervolgtoe wijzing op de hoogte.

## Certificering NVVK

Wijkteams Arnhem is vaak de vindplaats voor inwoners met vragen of problemen rondom financiën. We ondersteunen bij het in kaart brengen van inkomsten, uitgaven en schulden. Bij problematische schulden zet de wijkcoach PLANgroep in voor schuldhulpverlening, in opdracht van de gemeente Arnhem. De wijkcoach ondersteunt de inwoner bij de aanmelding en intake en is van start (middels een 3-gesprek: inwoner-wijkcoach-PLANgroep) tot einde betrokken bij het traject.

Sinds april 2019 zijn de Wijkteams Arnhem gecertificeerd en toegelaten tot de NVVK; de branchevereniging voor schuldhulp en financiële dienstverlening. Met dit certificaat voldoet onze dienstverlening op financieel gebied aan de kwaliteitsnormen die door het NVVK zijn vastgesteld. Iedere drie jaar volgt een audit voor de her-certificering. Deze vindt plaats in het voorjaar van 2022.

## Pilot omgevingsadvies

Eind 2021 is de pilot Omgevingsadvies gestart. Het omgevingsadvies is een advies van de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) aan de officier van justitie over wat de meest betekenisvolle interventie zou zijn voor een minderjarige die wordt verdacht van een strafbaar feit. Hierin wordt strafrechtelijke informatie gecombineerd met zorg- en hulpverleningsinformatie.

Er kan bijvoorbeeld gedacht worden aan afspraken over de inzet van hulpverlening of vrijwillige jeugdreclassering als de jongere of de ouders daartoe bereid zijn.

Gedurende 1 jaar gaat het Wijkteam op voordracht van het OM en op verzoek van de Raad voor de Kinderbescherming onderzoek doen naar mogelijkheden voor zorg en ondersteuning in gezinnen waarin de minderjarige verdacht wordt van een delict. Het OM maakt de selectie en de RvdK voert het advies samen met ons uit. Wijkteams Arnhem levert 3 coaches om dit uit te voeren en daarmee ervaring en verrijking op te bouwen.

## Organisatieverandering

De ingezette doorontwikkeling van onze organisatie zal, na het doorlopen van het medezeggenschapstraject, in 2022 geïmplementeerd worden. De nieuwe directeur-bestuurder, die begin 2022 start, zal deze doorontwikkeling verder vormgeven. Per die datum leggen de huidige Teamleider-Bestuurders en Zakelijk Medebestuurder hun bestuurdersverantwoordelijkheden neer en gaan verder als Manager a.i. in afwachting van hun definitieve plaatsing binnen de nieuwe ondersteuningsstructuur.

Naar verwachting wordt er vanaf de zomer, náást de acht wijkteams, ook gewerkt vanuit enkele stadsteams. Hierin bedienen coaches inwonersvragen met betrekking tot specifieke onderwerpen. Mede hierdoor willen we de kwaliteit, effectiviteit en efficiëntie van ons werk verhogen.

In 2022 zal nog veel tijd en energie nodig zijn om alle veranderingen goed te laten landen in de organisatie.

## Voorstellen nieuwe directeur-bestuurder

Per 15 februari 2022 wordt Christiaan Sleurink aangesteld als de nieuwe directeur-bestuurder van de Wijkteams Arnhem. Christiaan kijkt uit naar de samenwerking met de collega's binnen de organisaties en met de gemeente Arnhem en netwerkpartners.

Hij zet zich, samen alle medewerkers van de stichting, in om door te bouwen aan Wijkteams Arnhem zodat alle inwoners mee kunnen doen!



Fotograaf Ben Eekhof te Dronten. Bedrijfsfotografie en zakelijke portretfotografie (<https://beneekhof.nl/>)