



Terugblik op 2023

Jaarverslag
Wijkteams Arnhem

WIJK 
TEAMS
ARNHEM



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Organisatie	4
Bestuur en toezicht	4
Medezeggenschap, Vertrouwenspersoon en de Adviesraad	7
Bedrijfsondersteuning	8
Medewerkers	11
Financieel beeld	12
Kerncijfers	15
Ontwikkelingen 2023	17
Pilots en projecten	18
Interne ontwikkelingen	20
Doorkijk 2024	21

Voorwoord



Bestaanszekerheid was in 2023 een belangrijk thema; tijdens de Tweede Kamer verkiezingen was dit een veelgebruikt onderwerp. En terecht! Ook voor veel inwoners van Arnhem is bestaanszekerheid een grote zorg.

Naast bestaanszekerheid zijn er nog meer onderwerpen die in de samenleving om aandacht vragen. Veel van die zorgen die spelen in de samenleving, vandaag en voor de toekomst, zijn ook onderdeel van de landelijke programma's zoals het Integraal Zorg Akkoord (IZA), Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA) en de Hervormingsagenda Jeugd, Toekomsttuinen. Vanuit deze landelijke programma's zijn regionale plannen ontwikkeld. Zowel de hervormingsagenda en het integraal zorgakkoord vragen om een sterk lokaal team.

Wij geloven in de kracht van de wijkteams als onderdeel van het sociaal domein. Er is veel gaande binnen het sociaal domein, er ligt druk op betaalbaarheid van zorg en welzijn. Dat heeft invloed op ons werk. Onveranderd bleef onze motivatie om ons werk te doen: Er zijn voor de inwoners van Arnhem, die het zelf even niet redden of zich zorgen maken over iemand uit hun omgeving.

Inmiddels zijn de Wijkteams niet meer weg te denken in levens van veel inwoners van Arnhem die (af en toe) hulp nodig hebben om hun leven op de rit te houden. Soms zijn coaches daadwerkelijk het ankerpunt van inwoners waar ze terecht kunnen als ze echt vastlopen. En coaches stoppen niet met hun inzet voordat oplossingen zijn gevonden. Ze verrichten met veel toewijding en inzet en soms met een onzichtbare hand heel veel relevant werk om – in beleidswoorden – maatschappelijke opgaven aan te pakken.¹

Graag nemen we u in dit jaarverslag mee in de werkzaamheden en ontwikkelingen uit 2023. Verder geven we een kort doorkijkje naar 2024.

Namens het Managementteam,
Christiaan Sleurink

Bestuur en toezicht

Rechtspersoon

Stichting Sociale Wijkteams Arnhem is opgericht op 9 november 2016 en heeft haar zetel te Arnhem. De Stichting heeft tot doel het vergroten en bevorderen van de (zelf)redzaamheid van inwoners van de gemeente Arnhem en van de wijze waarop zij, op basis van wat zij kunnen, meedoen aan de samenleving. Dit doen we onder meer door het bieden van kortdurende coaching, ondersteuning en waar nodig het verschaffen van toegang tot maatwerk – en specialistische voorzieningen aan inwoners.

Bestuur

De in 2022 ingezette doorontwikkeling binnen de Wijkteams is in 2023 verder geïmplementeerd. Daarmee zijn we nog niet klaar. Verschillende onderdelen vragen nog de nodige uitwerking. We hebben verschillende acties vastgelegd in het jaarplan 2024, zodat helder is wat we het komende jaar gaan doen.

Vanzelfsprekend zijn er het gehele jaar gesprekken met onze opdrachtgever, de gemeente Arnhem geweest. Een belangrijk onderwerp was daarbij het formatieonderzoek. Samen met de gemeente Arnhem hebben we het bureau Significant de opdracht gegeven voor dit onderzoek. Met als doel vast te stellen of de Wijkteams Arnhem voldoende middelen hebben voor de uitvoering van onze opdracht. Met daarbij de belangrijke vraag: In hoeverre is de huidige personeelsformatie van SWTA passend voor de taken die SWTA uitvoert voor de gemeente Arnhem?

We werken met verschillende partners samen om een aantal landelijke programma's te vertalen en in Arnhem vorm te geven. Hiervoor ontmoeten we verschillende partners in IZA/GALA verband en trekken nauw op met de regio in de ontwikkeling van de Hervormingsagenda Jeugd en het daarmee samenhangende project toekomsttuinen. In Arnhem zoeken we dit jaar al samenwerking met lokale partners om aan deze landelijke programma's inhoud te geven.

We zijn in 2023 partner geworden van het nationaal programma Arnhem Oost. Er wordt in het programma gekeken welke extra inzet gedaan kan worden en hoe dit vorm te geven. Zo zijn we inmiddels begonnen met de pilot Immerloo Schuldenvrij. Met deze pilot staan we dicht bij inwoners die in grote armoede leven. Naast hulp en ondersteuning willen we ook hun leefwereld zichtbaar maken om betere beleidsvorming te ondersteunen. De loonontwikkeling in de CAO is in lijn met de grote inflatie van de afgelopen jaren. Dat is goed voor onze arbeidsmarktpositie. Het zet ook grote druk op de gemeentelijke financiën. Met een flinke inspanning in de samenwerking is het gelukt om voor 2024 een oplossing te vinden voor de begroting.

Medezeggenschap was voorheen geborgd middels een Raad voor de Medezeggenschap, sinds 2023 heeft wijkteams Arnhem een ondernemingsraad. Met die ondernemingsraad willen we de stem van onze medewerkers in het besturingsproces versterken. De eerste trainingdagen van de ondernemingsraad zitten er op. Er zijn goede afspraken gemaakt over de samenwerking tussen bestuur en ondernemingsraad die we het komende jaar evalueren.

Ons belangrijkste doel blijft om er te zijn voor de inwoners van Arnhem vanuit onze kernwaarden dichtbij, duidelijk en transparant, eenvoudig en samenhangend en kostenbewust. In het afgelopen jaar hebben we onze ambitie besproken en een voorzet gegeven voor een strategische opvatting die past bij Arnhem van vandaag. Er ligt een strategische analyse. Het komende jaar gaan we vanuit aandacht voor de leefwereld van Arnhemers de strategische koers vernieuwen.

Organisatie

Raad van toezicht

Samenstelling in 2023

De samenstelling van de raad van toezicht is in 2023 gewijzigd en uitgebreid.

Piet Wanrooij heeft per 1 juli zijn taak neergelegd. Er heeft een werving plaatsgevonden en de RvT is uitgebreid naar 5 leden.

Per 6 juli bestaat de raad van toezicht daarmee uit de volgende leden:

- Christian van den Berg, voorzitter en lid van werkgeverscommissie
- Rogier den Uyl, lid van de kwaliteitscommissie
- Jeannette Vader, lid van de kwaliteitscommissie
- Nanette Koning, lid van de financiële commissie
- Anja Stunnenberg, lid van de werkgeverscommissie en financiële commissie

Het huidige rooster voor aan- en aftreden is als volgt:

Naam	Aan- en aftreden	Termijn
Christian van den Berg (VZ)	1 oktober 2020 1 oktober 2026	Tweede termijn
Rogier den Uyl	1 januari 2021 1 januari 2027	Tweede termijn
Jeanette Vader	6 juli 2023 6 juli 2026	Eerste termijn
Nanette Koning	6 juli 2023 6 juli 2026	Eerste termijn
Anja Stunnenberg	6 juli 2023 6 juli 2026	Eerste termijn

Activiteiten in 2023

De focus van de raad van toezicht lag in 2023 op het volgen, meedenken en waar nodig besluiten nemen in het proces van het borgen van organisatie-doorontwikkeling.

De raad van toezicht heeft zes keer vergaderd. Daarnaast zijn de financiële-, werkgevers-, en kwaliteitscommissies in aparte vergaderingen bijeengekomen. Er hebben twee werkbezoeken plaatsgevonden, in samenwerking met de Associatie Wijkteams. Hierbij is met andere toezichthouders van wijkteams in den lande gesproken is over o.a. de invloed en rol van de toezichthouders wijkteams op diverse onderwerpen en het regelmatig blijven uitwisselen van ervaringen van de toezichthouders onderling. Ook is er een evaluatiebijeenkomst gehouden met de directeur-bestuurder en het managementteam.

Onderwerpen die in 2023 aan de orde zijn geweest zijn onder meer:

● **Jaarverslag en jaarrekening**

De raad van toezicht heeft, op basis van goedkeurende controleverklaring van de accountant, goedkeuring gegeven aan het jaarverslag en de jaarrekening over het jaar 2022.

● **Thema's**

In 2023 lag de nadruk op het borgen van de doorontwikkeling van de organisatie én op het verder uitwerken van de samenwerking met de gemeente Arnhem. Daarnaast is zorgvuldig gekeken naar de financiële gezondheid in het kader van landelijke en lokale ontwikkelingen. Daarbij is zowel gekeken naar mogelijkheden om in pilots te ontwikkelen als binnen het reguliere werk.

● **Financiële audits en begrotingsuitvoering 2023**

De financiële auditcommissie adviseert de raad van toezicht over financiële zaken. Deze commissie vergaderde in 2023 viermaal. Naast aandacht voor de jaarrekening en begroting zijn de kwartaalrapportages doorgenomen.

● **Kwaliteitscommissie**

Onderwerpen die besproken zijn o.a. de reikwijdte van een coach in het kader van bemoeizorg, medewerkerstevredenheid.

● **Jaarplan en begroting**

Het jaarplan en de begroting over 2024 zijn aan het begin van 2024 vastgesteld.

● **Ondernemingsraad**

In 2023 is de medezeggenschap gewijzigd en is er een ondernemingsraad verkozen ter vervanging van de eerdere Raad van medezeggenschap. Medio november heeft een vertegenwoordiging van de Raad van Toezicht gesproken met de Ondernemingsraad over de interne en externe ontwikkelingen van de organisatie.

● **Verbinding met de organisatie**

In 2023 zijn, waar mogelijk, reguliere vergaderingen op locatie van een wijkteam gehouden. Voorafgaand aan de vergadering vond er een uitwisselingsgesprek plaats met teamleider en coaches. Op deze manier kreeg de RvT op een natuurlijke wijze contact met het werkveld. Een delegatie van de RvT heeft de Escaperoom bezocht, met externe ondersteuning ontwikkeld door de SWTA; een fysieke spel-leermethode, die gebruikt is om coaches te laten ervaren en wat de impact is van schulden en welke stappen zij als coach te zetten hebben in het ondersteuningstraject.

● **Evaluatie**

In 2023 is in de nieuw samenstelling aandacht geschonken aan de werkwijze en toegevoegde waarde van de raad van toezicht. Onder externe begeleiding zijn rollen, competenties en kwaliteiten besproken van de toezichthouders.

Medezeggenschap, Vertrouwenspersoon en de Adviesraad

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

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad is in juni 2023 van start gegaan, in de lijn van de wens om werkprocessen in onze organisatie te optimaliseren en formaliseren. De OR is enthousiast en gemotiveerd om hun rol binnen de stichting te vervullen. Als beginnende Ondernemingsraad worden zij wel geconfronteerd met een aantal uitdagingen. Zo is er sprake van onderbezetting, is de facilitering (nog) niet optimaal en is de samenwerking met het bestuur nog in ontwikkeling.

Ondanks de uitdagingen heeft de OR vertrouwen in de ontwikkelmogelijkheden en de verdere samenwerking. In 2024 zal een 2-daagse cursus worden gevolgd die hier verder aan zal bijdragen. De OR is er van overtuigd dat men hun enthousiasme en motivatie een belangrijke bijdrage kan worden geleverd aan het welzijn van de organisatie. Samenwerking, kennis van zaken en open communicatie zijn hierbij van groot belang.

Externe klachtencommissie en vertrouwenspersoon

In 2023 zijn geen meldingen van vermeende misstanden/integriteitschendingen gedaan bij de externe klachtencommissie. Er zijn dan ook geen onderzoeken uitgevoerd. Wel hebben de meldregeling als beleids- en communicatiedocument geactualiseerd en verstrekt op basis van wetswijzigingen in 2023, zodat we compliant zijn met de nieuwe Wet bescherming klokkenluiders (Wbk).

Bij de vertrouwenspersoon zijn in 2023 6 meldingen binnen gekomen. Dit zijn 3 meldingen meer dan het jaar daarvoor.

In de Risico-inventarisatie- en evaluatie (RI&E) komt dit onderwerp aan de orde onder psychosociale arbeidsbelasting. De aanbevelingen van de vertrouwenspersoon worden meegenomen in het plan van aanpak RI&E.

Adviesraad

Wijkteams Arnhem informeert regelmatig de Adviesraad Jeugd en WMO van de gemeente Arnhem, zodat zij hun adviserende taak adequaat kunnen uitvoeren. De directeur-bestuurder van Wijkteams Arnhem overlegde twee keer met de Adviesraad Jeugd en WMO. Daarnaast hebben er 2 stakeholdersbijeenkomsten over het inwonerservaringsonderzoek plaatsgevonden.

Bedrijfsondersteuning

In 2022 is een nieuwe bestuursstructuur met management en teamleiders neergezet. Ook de ondersteuningsstructuur is hierop aangepast. In 2023 is deze ondersteuningsstructuur verder doorontwikkeld en versterkt. Daarnaast hebben een aantal personele verschuivingen plaatsgevonden t.b.v. het primaire proces.

Verbetering kwaliteit administratie door backofficecontrole.

Sinds augustus is een tijdige backofficecontrole aan het begin van het administratief proces van (mutaties op) toewijzingen in het kader van Jeugdwet en WMO van start gegaan. Het doel hiervan is om het adequaat invullen van de Onderbouwing & Conclusie (O&C) bij toewijzingen te verbeteren en het aantal fouten in de toewijzingen en uitval achteraf te minimaliseren. In de eerste fase is de aandacht gericht op de vier producten die in het toewijzingsproces tot de meeste uitval leiden. De eerste resultaten zijn hierop positief. In 2024 zal de backofficecontrole worden uitgebreid naar alle producten.

Naar een robuuste administratie op zorg en welzijn (Administratie OSD naar Wijkteams)

In het 1e kwartaal 2023 heeft het College van B&W besloten om het team Ondersteuning Sociaal Domein (OSD) dat nog binnen de gemeente Arnhem is gepositioneerd, naar de Sociale Wijkteams over te plaatsen. Daarmee zal de totale administratie op de keten van toewijzingen op zorg en welzijn binnen de Sociale Wijkteams zijn geplaatst. Gedurende het jaar is in nauwe samenspraak met de gemeente Arnhem ingezet op het creëren van de voorwaarden voor overheveling en samenvoeging van de administratie Ondersteuning Sociaal Domein (OSD) van de gemeente in het team administratie van de Wijkteams. Dit vraagt meer tijd dan eerder voorzien in verband met de over te nemen systemen, in te regelen processen en vooral ook gegeven de noodzakelijke zorgvuldigheid naar de betrokken medewerkers. De verwachting is dat de overgang van OSD naar Wijkteams in het 2e halfjaar van 2024 definitief z'n beslag krijgt.

Huisvesting Stadsteams

De Stadsteams konden in de zomer van 2023 een nieuw pand betrekken aan de Van Oldenbarneveldtstraat in Arnhem. Daarmee werd de al langer bestaande wens voor eigen huisvesting vervuld. We zijn hiervoor een langjarige huurverplichting voor 8 jaren aangegaan.

Monitoring zorgkosten

Een groot deel van het zorgkostenbudget van de gemeente Arnhem wordt door tussenkomst van de Sociale Wijkteams besteed. Beheersing van de zorgkosten is een gezamenlijk belang van zowel gemeente als de Sociale Wijkteams. Hiervoor is een gezamenlijk proces voor de analyse van de zorgkosten afgesproken en is een BI-tool beschikbaar. Het afgelopen jaar hebben we het interne proces van zorgkostenmonitoring zo goed mogelijk gaande gehouden. In 2024 zal de zorgkostenmonitoring verder versterkt worden. Tevens zal schulddienstverlening worden toegevoegd.

ICT in eigen beheer

In navolging op het besluit uit 2022 dat de Sociale Wijkteams de IT-facilitering in eigen beheer zullen nemen en zullen vertrekken bij De Connectie heeft er in 2023 een Europese aanbesteding plaatsgevonden. Na beoordeling van de inschrijvingen is deze aanbesteding gegund aan Interstellar. Met hen is een driejarige overeenkomst getekend. De beoogde planning is dat zij medio mei 2024 de dienstverlening van de Connectie hebben overgenomen.

Inwonersparticipatie- en ervaringsonderzoek

In de evaluatie van de doorontwikkeling vonden wij het belangrijk dat ook de ervaringen van inwoners werden meegenomen. Hiervoor zijn door steekproeven op verschillende wijzen inwoners bevestigd naar hun ervaring. De resultaten hiervan zijn meegewogen in de evaluatie. Daarnaast heeft gemeente Arnhem hun jaarlijkse ervaringsonderzoek onder inwoners uitgevoerd om inzicht te krijgen in de (effecten) van de Jeugdwet en WMO-ondersteuning in Arnhem en de ervaring in het contact met Wijkteams Arnhem. Het onderzoek, gehouden in 2023, geeft de bevindingen weer over 2022. Dit geeft het volgende beeld:

- **WMO:** De grote meerderheid is tevreden over het sociaal wijkteam en beoordeelt het sociaal wijkteam en de wijkcoaches met een voldoende. Ruim de helft geeft een 8 of hoger. Het gemiddelde cijfer is een 7,5. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Van de cliënten vinden ongeveer acht op de tien dat de ondersteuning van goede kwaliteit is. De ondersteuning draagt bij de meerderheid bij aan positieve effecten. Tachtig procent van de cliënten vindt dat zij zich door de hulp beter kunnen redden. Dit is een toename ten opzichte van 2021. Als verbeterpunten noemen cliënten betere bereikbaarheid van de wijkcoach via telefoon of WhatsApp en dat de communicatie over vakanties en hun vervanger beter kan.
- **Jeugd:** Er is veel waardering voor het sociaal wijkteam. Acht op de tien jeugdhulpcliënten zijn tevreden over het sociaal wijkteam en de wijkcoaches, waarvan meer dan de helft een 8 of hoger geeft. Het gemiddelde cijfer is een 7,4; een toename ten opzichte van 2021 (7,0). Bijna driekwart van de jeugdhulpcliënten in de gemeente Arnhem vindt dat men snel werd geholpen. Als verbeterpunten noemen de cliënten de bereikbaarheid van het sociaal wijkteam en de wijkcoaches. Ook kan de snelheid van de uitvoering en ondersteuning omhoog.

Klachten

We doen ons uiterste best om inwoners zo goed mogelijk te ondersteunen. Toch kan het voorkomen dat een inwoner niet tevreden is. De inwoner kan daarop een klacht indienen. Een klacht heeft betrekking op hoe een inwoner behandeld is. De cijfers uit 2023 zijn als volgt:

- Het aantal klachten is in 2023 (57) toegenomen ten opzichte van het voorgaande jaar (39). Dit komt mogelijk door een verbeterde registratie.
- Ten opzichte van het aantal actieve dossiers is het aantal klachten, net als voorgaande jaren, onder de 1%.
- De meeste klachten gaan over het moeizaam in contact komen met de betrokken coach.

We trekken lering uit de klachten, door deze mee te nemen in kwaliteitsverbeteringen. Positief is dat veel van de binnengekomen klachten worden opgelost na contact tussen de inwoner, coach en de teamleider. Relatief weinig klachten gaan door naar de Klachtencommissie.

Bezwaren

- **WMO** – In 2023 zijn 34 bezwaren ingediend voor een toewijzing vanuit de WMO, waarvan 16 bezwaren zijn afgehandeld. Daarvan zijn er 2 gegrond verklaard (inwoner kreeg gelijk), 8 zijn er ingetrokken en 2 niet-ontvankelijk verklaard (niet op tijd ingediend), 3 ongegrond verklaard (inwoner heeft geen gelijk gekregen) en 1 afgebroken (persoon overleden).
- **Openstaande WMO bezwaren** – In 2023 zijn ook 33 bezwaren afgehandeld uit 2021 en 2022. Hiervan zijn 4 bezwaren gegrond verklaard (inwoner heeft gelijk gekregen), 6 zijn er ingetrokken, 1 is niet-ontvankelijk verklaard (niet op tijd ingediend) en 10 zijn er ongegrond verklaard (inwoner heeft geen gelijk gekregen), 3 zijn informeel afgehandeld en 9 bezwaren afkomstig uit 1 huishouden zijn er geschikt.
- **Jeugdwet** – Er zijn in 2023 zeven bezwaren ingediend, waarvan twee zaken in 2023 zijn afgehandeld en één zaak begin 2024. Vier bezwaren lopen nog. Verder zijn er in 2023 nog twee bezwaren uit 2022 afgehandeld.

Informatiebeveiliging

Informatieveiligheid en privacy hebben continu aandacht. De Functionaris Gegevensbescherming is hiervoor beschikbaar voor advies bij vragen op gebied van privacy en eventuele datalekken. Op regelmatige basis bespreken manager Bedrijfsondersteuning, de CISO en de FG van de Stichting de ontwikkelingen op het gebied van informatieveiligheid en privacy. Begin 2023 is naar aanleiding van bespreking met de FG en met afdeling Juridische Zaken van de gemeente besloten om een schouw naar de AVG-basis binnen de Sociale Wijkteams te houden. We hebben deze schouw inmiddels laten uitvoeren door een externe AVG-expert. De aanbevelingen uit deze schouw zullen in 2024 verder worden aangepakt. We zijn met de privacy-officers van de gemeente in gesprek in het kader van een gemeentelijk traject 'AVG-basis op orde'. In 2023 waren er 4 gemelde datalekken. Dat betrof datalekken in verband met verkeerde adressering van mailings. Na zorgvuldige afweging zijn deze datalekken niet gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Medewerkers

Beschikbare capaciteit van medewerkers

Eind 2023 had de organisatie 246 medewerkers in dienst met een vast of tijdelijk dienstverband. In 2023 hebben we 27 nieuwe medewerkers verwelkomd en verlieten ook 27 medewerkers de organisatie. Het uitstroombestand ligt daarmee weer op hetzelfde niveau als in 2021 namelijk ruim 10%. Dit is lager dan in het jaar 2022 waar het percentage 14% bedroeg.

Het verzuim is in 2023 gestegen naar 8,88% (7,61% in 2022). De verzuimfrequentie is ten opzichte van 2022 gestegen terwijl de verzuimduur licht is gedaald. Dit betekent dat gemiddeld zich meer medewerkers ziek hebben gemeld en dit is terug te zien in een lichte stijging van het kortdurend verzuim. Ondanks een lichte daling van de verzuimduur blijft het langdurig verzuim het grootste deel uitmaken van ons verzuimpercentage. We zien ook dat het verzuimpercentage in de branche Sociaal Werk relatief hoog is.

Met betrekking tot het verzuim zijn in 2023 de afspraken met ArboNed geïntensiveerd door de standaard inzet van een re-integratie en preventieadviseur. Aan de hand van de resultaten van de app Everybody Frank die werkdruk en werkplezier meet, zijn in de teams gesprekken geweest over deze thema's en mogelijke oplossingsrichtingen.

Resultaten Everybody Frank

We zien dat de score voor werkgeluk gedurende het hele jaar redelijk stabiel blijft met een score van gemiddeld 6,7 (de norm is 7 of hoger).

De score voor werkstress nam vlak voor de implementatie van de doorontwikkeling in de zomer van 2022 toe naar 5.5 (de norm is 4 of lager) Vanaf januari 2023 zien we dit weer geleidelijk afnemen naar een gemiddelde van 4.8.

Wanneer we kijken naar de drijfveren zien we dat van de twaalf factoren die van invloed zijn op werkgeluk de volgende factoren een 7 of hoger scoren

- Autonomie
- Samenwerken
- Vakbekwaamheid
- Betekenisvol werk
- Verbondenheid

De werkstressanalyse geeft aan dat de volgende factoren de werkstress het meest beïnvloeden:

- Mentale inspanning
- Ervaren werkdruk
- Emotionele belasting
- Veilig werken

Mentale inspanning (de mate waarin het werk een hoge concentratie vereist en vermoeidheid veroorzaakt) scoort hierbij duidelijk hoger dan de andere factoren.

Financieel beeld

Resultaat 2023

We kijken terug op een jaar met de nodige onzekerheden in onze financiële huishouding. Daardoor zijn we conservatief in het doen van uitgaven en ook terughoudend in het proactief invullen van vacatures. Tezamen met enkele incidentele baten heeft dit er in financiële zin toe geleid dat we het jaar 2023 kunnen afsluiten met een positief resultaat van €136.832 (0,8% van de totale baten).

Het toch onverwachts beëindigen van de pilot 'zelf begeleiden' in het 1e kwartaal betekende dat er strak diende te worden gestuurd op de afbouw van de formatie van coaches die met deze pilot was gemoeid. De gemeente heeft met een eenmalige bijdrage geholpen om de frictiekosten op te vangen nodig om de formatieve afbouw te realiseren. Begin 2023 is de externe inhuur op formatieplaatsen binnen de afdeling Bedrijfsondersteuning afgebouwd door het aanstellen van medewerkers in loondienst. De formatieve ruimte op de administratie is niet volledig ingevuld, hangende de definitieve datum van overkomst van het team OSD vanuit de gemeente. Het resultaat wordt ook beïnvloed door de heroriëntatie binnen het programma Leren en Ontwikkelen met als gevolg dat we het beschikbare opleidingsbudget niet volledig hebben aangewend. Tot slot hebben we meer projecten kunnen noteren dan bij de begroting was geraamd. Dit heeft het resultaat positief beïnvloed. Voor nieuwe projecten is in overleg met de gemeente een tarief gehanteerd waarin de consequenties van de sterk gestegen loonkosten als gevolg van de CAO Sociaal Werk 2023-2025 zijn meegenomen.

Vooruitblik begroting 2024

De begroting 2024 is op 6 februari 2024 vastgesteld door de Raad van Toezicht. De kostenstijgingen als gevolg van de CAO Sociaal Werk 2023-2025 konden niet volledig worden opgevangen met de reguliere indexeringsafspraken met de gemeente. Om dit gat op te vangen dekken we structurele kosten (b.v. van huisvesting) voor 2024 deels uit onze bestemmingsreserves. Ook houden we er in de begroting rekening mee dat de 'overhead' in het tarief op additionele projecten wordt aangewend als structurele dekking van de formatie. Eind december 2023 is met de gemeente afgesproken dat het sluitend krijgen van de meerjarenbegroting van de Wijkteams (vanaf het begrotingsjaar 2025) wordt betrokken bij de besluitvorming over de Perspectiefnota, die in juni 2024 door de gemeenteraad wordt behandeld.

Opbrengsten	
Structueel	€18.952.000
Eenmalige extra bijdrage gemeente	€337.500
Projecten - bijdrage overhead	€240.000
Automatisering ivm ontvlechting Connectie	€1.038.600
Uitbreiding taken administratie; OSD	€586.500
Rente	€20.000
Totale opbrengst	€21.174.600

Financieel beeld

Kosten	
Salarissen	-€12.143.000
Werkgeverslasten, IKB en loopbaanbudget	-€5.904.000
Inhuur derden	-€20.600
Overige personeelskosten	-€665.800
Overige kosten	-€488.400
Kosten huisvesting	-€522.300
Kosten afschrijving	-€12.200
Kosten automatisering ivm IT in eigen beheer	-€1.038.600
Kosten uitbreiding taken administratie	-€586.500
Totale opbrengst	-€21.381.400

Dotatie uit bestemmingsreserve	€206.800
Resultaat	€0

Risico's en onzekerheden

Wijkteams Arnhem werkt in opdracht van de Gemeente Arnhem aan de uitvoeringstaken op grond van Jeugdwet, WMO en Wet Gemeentelijke Schuldverlening. Wijkteams heeft geen andere opdrachtgevers en is volledig financieel afhankelijk van de bijdrage van de Gemeente Arnhem. Gemeente Arnhem baseert de indexatie op de NZA-prijsindexcijfers en op een verhouding personeel 75% en materieel 25%. De verhouding bij Wijkteams is personeel 93% en materieel 7%. We houden in de begroting 2024 rekening met de volgende financiële risico's en onzekerheden:

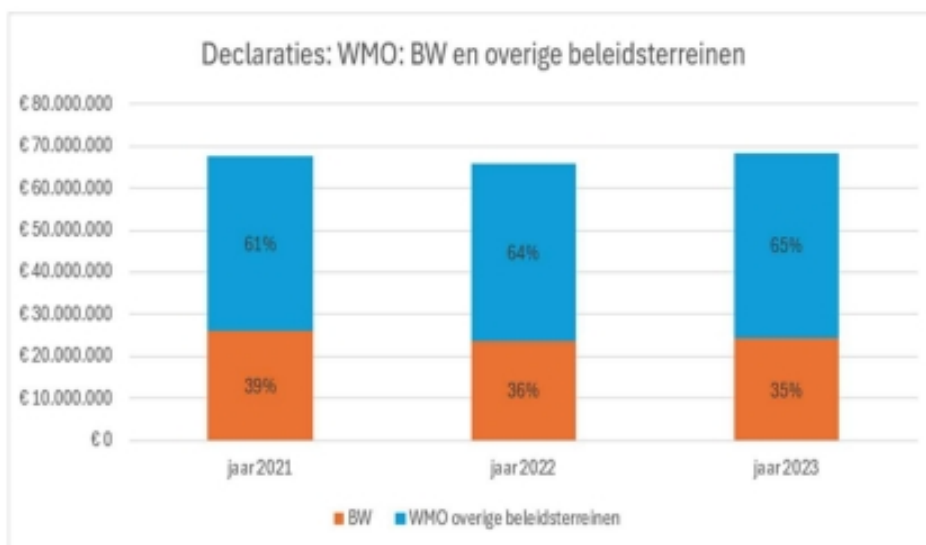
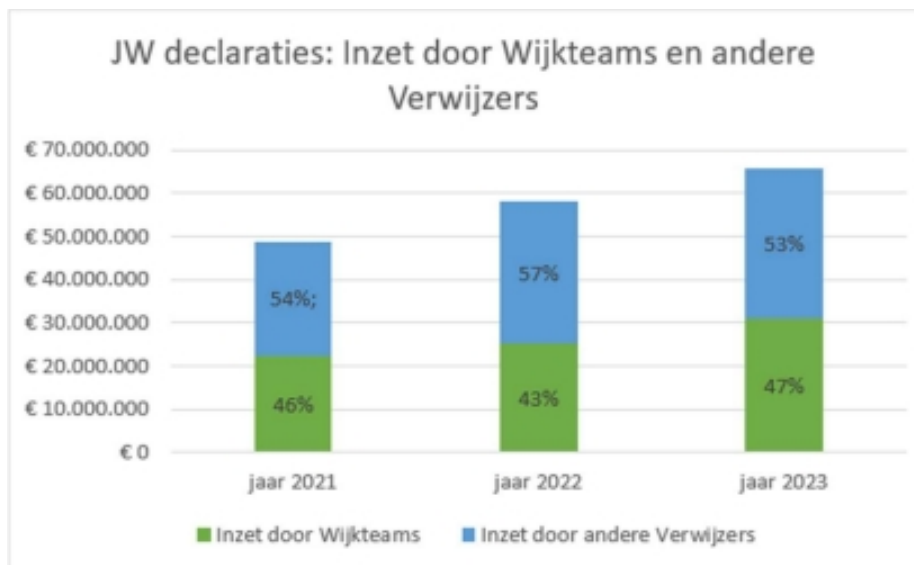
- De incidentele bijdrage van de gemeente voor de dekking van de begroting 2024 is onder voorbehoud van goedkeuring door de gemeenteraad. Dit weten we op 12 juni 2024.
- We hebben de marge op projecten, die is bedoeld voor het opvangen van IT kosten, huisvesting en overige ondersteuning, als structurele dekkingsbijdrage in de begroting opgenomen. Dat zet druk op reguliere formatie en bedrijfsvoeringsbudgetten. Deze druk wordt versterkt door het risico van doorlopende kosten bij vroegtijdig beëindigen van projecten.
- Voor het sluitend krijgen van de (meerjaren-) begroting 2025 is tijdige besluitvorming nodig in aanloop naar de Perspectiefnota die in juni 2024 voor ligt bij de gemeenteraad.
- Het huidige verzuimpercentage (>8%) verhoogt de werkdruk van collega's om onze opdracht goed te blijven vervullen. We zetten actief in op verlaging van het percentage. Tegelijkertijd houden we er rekening mee dat formatieve knelpunten moeten worden opgevangen, waarvoor de reserve ziektevervangning is bedoeld.

Financieel beeld

Het verder uitwerken en inbedden van het risicomanagement binnen de organisatie is op dit moment onderhanden. Het managementteam van Wijkteams bespreekt periodiek de financiële en andere (strategische- en bedrijfsvoerings-) risico's, waarbij de kans op voorkomen en de impact van deze risico's en de daarop te treffen beheersingsmaatregelen worden besproken. Hiervoor wordt een matrix gehanteerd waarin risico-inschatting (kans x impact), risicobereidheid en beheersingsmaatregelen staan opgenomen. Deze matrix is op dit moment nog niet in de presentatie van de risico's in de Q-rapportages en het jaarverslag verwerkt. Dat zal in 2024 verder worden uitgewerkt. Vanaf 2024 zal hierover per kwartaal via de Q-rapportages worden gerapporteerd aan de Raad van Toezicht.

Zorgbudget

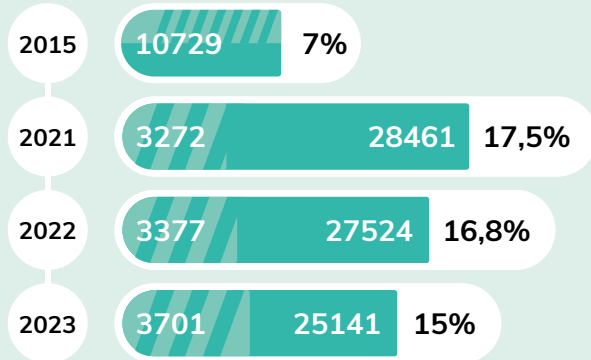
Het budget voor de zorgkosten staat bij de gemeente Arnhem. De door coaches ingezette toewijzingen, worden betaald uit dit budget. De coaches zijn niet de enigen die toewijzingen voor aanbieders inzetten, dit kan in het geval van Jeugdwet ook door huisartsen en geautoriseerde verwijzers gebeuren. De ontwikkelingen in de uitgaven van het zorgbudget zijn als volgt:



Inwoners

Instroom inwoners met een actief traject

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



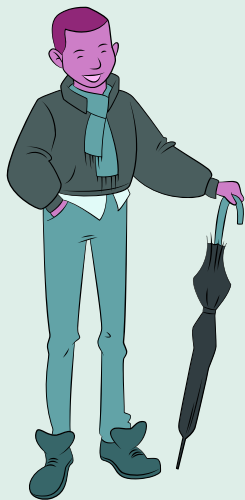
Legenda

- Totaal aantal inwoners met een actief traject
- ▨ Aantal unieke nieuwe inwoners bij wijkteams Arnhem
- T.o.v. totaal inwoners in Arnhem (165.770)

Inwoners tevredenheid



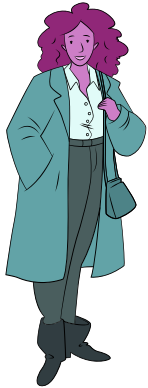
Totaal bereik in 2023 (trajecten)



Bereik per wijk



Medewerkers

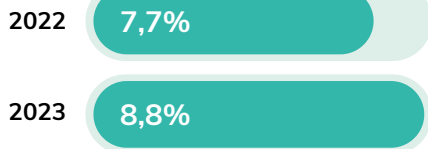


Totaal gemiddeld aantal personen in dienst + totaal aantal fte over heel 2022 én 2023.

2022	2023
249 medewerkers 219,37 fte	246 medewerkers 218,25 fte

Verzuim

De verzuimfrequentie is ten opzichte van 2022 gestegen terwijl de verzuimduur licht is gedaald.



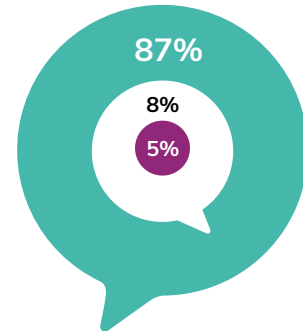
Klachten

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



Verhouding

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

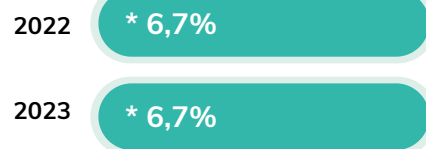


Legenda

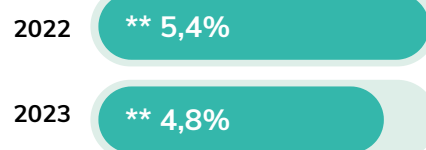
- Coaches
- Staf
- Bestuur

Werkgeluk

Werkgeluk



Werkstress



*waardering van 0-10

** een lager cijfer betekent hier minder stress



Externe ontwikkelingen

Externe factoren kunnen van grote invloed zijn op onze interne ontwikkelingen en inzet voor de komende jaren. Hieronder geven wij ruimte aan een aantal onderwerpen waarvan wij weten dat zij invloed op onze werkprocessen zullen hebben.

IZA /GALA

Het Integraal Zorgakkoord (IZA) heeft als doel de zorg voor de toekomst goed, toegankelijk en betaalbaar te houden. Met de nadruk op passende zorg op de juiste plek. Dit akkoord is vooral gericht op de zorgsector zelf.

Het Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA) heeft als doel een gezonde generatie in 2040. Met weerbare, gezonde inwoners die kunnen opgroeien, leven, werken en wonen in een gezonde leefomgeving. Waarin sprake is van een sterke sociale basis. Dit akkoord richt zich vooral op preventie van zorg, door een gezonde bevolking.

Hervormingsagenda Jeugd / Toekomsttuinen

In 2023 is de Hervormingsagenda jeugd definitief vastgesteld. Dit grote pakket aan afspraken heeft als doel om de jeugdzorg te verbeteren en financieel houdbaar te krijgen.

De toekomsttuinen zijn de regionale uitwerking van het landelijk programma toekomst scenario's kind en jeugdbescherming van de ministeries van J&V en VWS en VNG. Dit Toekomstscenario is gericht op een meer eenvoudige, systeemgerichte aanpak, waarbij gezinnen centraal staan.

Nationaal Programma Arnhem Oost.

Het nationaal Programma Arnhem Oost beoogt een veilige en stimulerende omgeving waarin kinderen kansrijk kunnen opgroeien. De inzet van het Nationaal Programma Arnhem-Oost is gericht op de leefbaarheid en veiligheid te verbeteren in de wijken Presikhaaf, Malburgen, Geitenkamp, het Arnhemse Broek en Klarendal. Het Nationaal Programma Arnhem-Oost wordt uitgevoerd door de Alliantie Arnhem-Oost, bestaande uit de gemeente Arnhem en een aantal maatschappelijke organisaties en bedrijven in de stad. De Wijkteams Arnhem is als partner verwelkomd tijdens de bijeenkomst van het Nationaal Programma Arnhem-Oost op 14 december 2023.

Pilots en projecten

Centrale Toegang Huishoudelijke ondersteuning

Bij alle gemeentes in Nederland zien we dat de vraag naar huishoudelijke ondersteuning toeneemt. Door dubbele vergrijzing en de beweging dat mensen langer thuis blijven wonen. Helaas lukt het niet om het aanbod goed op de vraag af te stemmen. Hierdoor is een groot tekort aan huishoudelijke hulpen. In november 2022 zijn de wijkteams namens de gemeente Arnhem als pilot gestart met de Centrale Toegang Huishoudelijke ondersteuning. In 2023 is de pilot meermaals verlengd. Het in kaart brengen van de grote vraag naar huishoudelijke ondersteuning in Arnhem heeft er toe geleid dat Arnhem beter zicht heeft op de vraag. De pilot loopt in ieder geval nog tot en met juni 2024.

Immerloo Schuldenvrij

Vanuit het Nationaal Programma Arnhem-Oost start de gemeente Arnhem het project 'Immerloo Schuldenvrij'. Aan de hand van een opkoopfonds worden schulden van circa 50 huishoudens in Immerloo II in één keer kwijtgescholden. Er ontstaat hiermee rust en ruimte bij inwoners om onder begeleiding een perspectiefrijke toekomst op te bouwen. De eerste huishoudens worden vanaf februari, op basis van data over betalingsachterstanden, benaderd voor deelname. Wij participeren de komende twee jaar in het project Immerloo Schuldenvrij. Dat doen we met onze Doorbraakcoaches en de aanpak van Mobility Mentoring.

Doorbraakmethode

In 2022 is het werken met de Doorbraakmethode onderdeel geworden van ons reguliere werk. We zijn gestart met ondersteuning van het Instituut voor Publieke Waarden (IPW). In juni 2023 was de overdracht van de kennis en ervaring van het IPW afgerond. Vanuit de Doorbraakmethode hebben we in 2023 41 casussen ondersteund.

KOT

Geduceerde inwoners van de kinderopvangtoeslagen kunnen bij 4 coaches terecht. Inwoners konden zich tot het eind van 2023 laten registreren als geduceerde. Eerder verliep de aanmelding voor inwoners via Rijnstad, dit is nu bij de Wijkteams ondergebracht. Er komen steeds nieuwe regelingen voor inwoners bij. In 2024 wordt er verder geïnvesteerd in de samenwerking met 2 ervaringsdeskundigen en het Lokaal Expertiseteam (LET), samengesteld uit medewerkers van AMsupport en Presikhaaf University.

PIT

Het Preventief Interventieteam biedt vroegtijdige hulp aan kinderen die vast dreigen te lopen in hun sociale ontwikkeling. Het PIT bestond in 2023 uit 3 coaches. Door de betrokkenheid van PIT bij het landelijk programma Arnhem Oost, kan het team met 2 coaches worden uitgebreid. Bestond in 2023 uit 3 medewerkers.

VIOS

Op steeds meer scholen worden kernteams voor Veilig In en Om Scholen (VIOS) gevormd. Hier komen school, jongerenwerk, wijkagent, leerplicht en sociaal wijkteam samen om signalen en beelden over jongeren te bespreken. Zij zoeken gezamenlijk naar de verbinding tussen scholen, de straat en de thuissituaties. Jongeren die bepaald onwenselijk gedrag laten zien worden vanuit het VIOS ondersteund om te kijken of zij bewogen kunnen worden om maatschappelijk verantwoordelijke keuzes te kunnen maken. Meerwaarde is er ook voor jongeren die wel in

Arnhem naar school gaan, maar niet in Arnhem wonen. Stadsteam Onderwijs trekt dan gezamenlijk met het lokale team op.

MM

De aanpak Mobility Mentoring wordt niet meer landelijk ondersteund. Toch zien we bij de Wijkteams de meerwaarde van deze aanpak. Daarom zoeken we naar een manier hoe we gezinnen nog steeds met een zelfde type methodiek kunnen ondersteunen. Ook in het kader van Immerloo Schulden vrij.

VAV

Door deze intensieve vorm van ondersteuning maken gezinnen waarbij (on)veiligheid speelt sneller stappen om zelfstandig zaken oppakken. Een medewerker is bij maximaal 5 tot 7 gezinnen betrokken en heeft nog meer dan reguliere coaches geen 9 tot 5 mentaliteit. Hierdoor hebben ze een grote mate van bereikbaarheid en betrokkenheid bij een gezin. 5 Medewerkers werken vanuit hun moederorganisatie samen in het VAV team. Steeds meer gemeentes zijn geïnteresseerd in de mede door de wijkteams, ontwikkelde werkwijze. In de toekomsttuinen wordt ook over VAV gesproken. In 2023 is VAV als pilot gestart door het succes zijn we als wijkteams nu aan het onderzoeken hoe VAV structureel ingericht kan worden.

Interne ontwikkeling

Evaluatie doorontwikkeling

In juli 2023 hebben we de doorontwikkeling van de organisatie inhoudelijk geëvalueerd. In deze (tussen)evaluatie hebben we teruggekeken naar wat we beoogden met de doorontwikkeling. Wat al goed gaat en wat beter kan. Uit het onderzoek maken we op dat we met elkaar goed op weg zijn, maar dat nog niet alle de beoogde doelen zijn behaald. De verbeterpunten zijn opgepakt en worden in 2024 afgerond.

Formatie onderzoek

Samen met de gemeente en bureau Significant is een onderzoek uitgevoerd in hoeverre de huidige formatie van Wijkteams Arnhem nog passend is bij de taken die Wijkteams Arnhem uitvoert. Een definitieve rapportage wordt in februari 2024 opgeleverd.

Evaluatie triage

In 2022 hebben we Triage in ons primaire proces ingevoerd. Afgelopen jaar zijn we gestart met de evaluatie hiervan. Hiervoor hebben we inwoners en medewerkers gesproken en hebben we data op een rij gezet. In 2024 zullen we de evaluatie triage afronden en verbeteracties meenemen en oppakken.

Financiële redzaamheid

In 2023 zijn alle coaches opnieuw getraind in het signaleren van financiële vragen en het en het stellen van de juiste vragen. Ook is het werken conform het nieuwe werkproces Financiële Redzaamheid getraind samen met het gebruik van codes ten behoeve van monitoring. De training bestond uit een escaperoom en een quiz. Auditor namens de NVVK. Tijdens de toetsing van het NVVK-kwaliteitskader in mei '22 zijn enkele afwijkingen geconstateerd. Het certificaat en lidmaatschap is destijds afgegeven, onder voorwaarde dat een aanvullend onderzoek na een jaar zou plaatsvinden. Hierop heeft Wijkteams Arnhem een plan van aanpak gemaakt en in 2023 heeft het aanvullende onderzoek plaatsgevonden. De conclusie was dat we goed op koers liggen om de verbeteringen te realiseren.

Doorkijk 2024

In 2024 willen we de strategie van de Wijkteams Arnhem voor de komende jaren ontwikkelen, zodat we daarmee in volle vaart aan de slag kunnen gaan. Daarin staat waar wij voor staan en gaan. En hoe we kunnen bijdragen aan de ondersteuning van inwoners om mee te (blijven) doen in Arnhem. We blijven sturen op meer uniform werken, zodat inwoners weten wat ze kunnen verwachten van onze ondersteuning. Tenslotte focussen we ons op uniform meten en weten, zodat we data kunnen gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren.