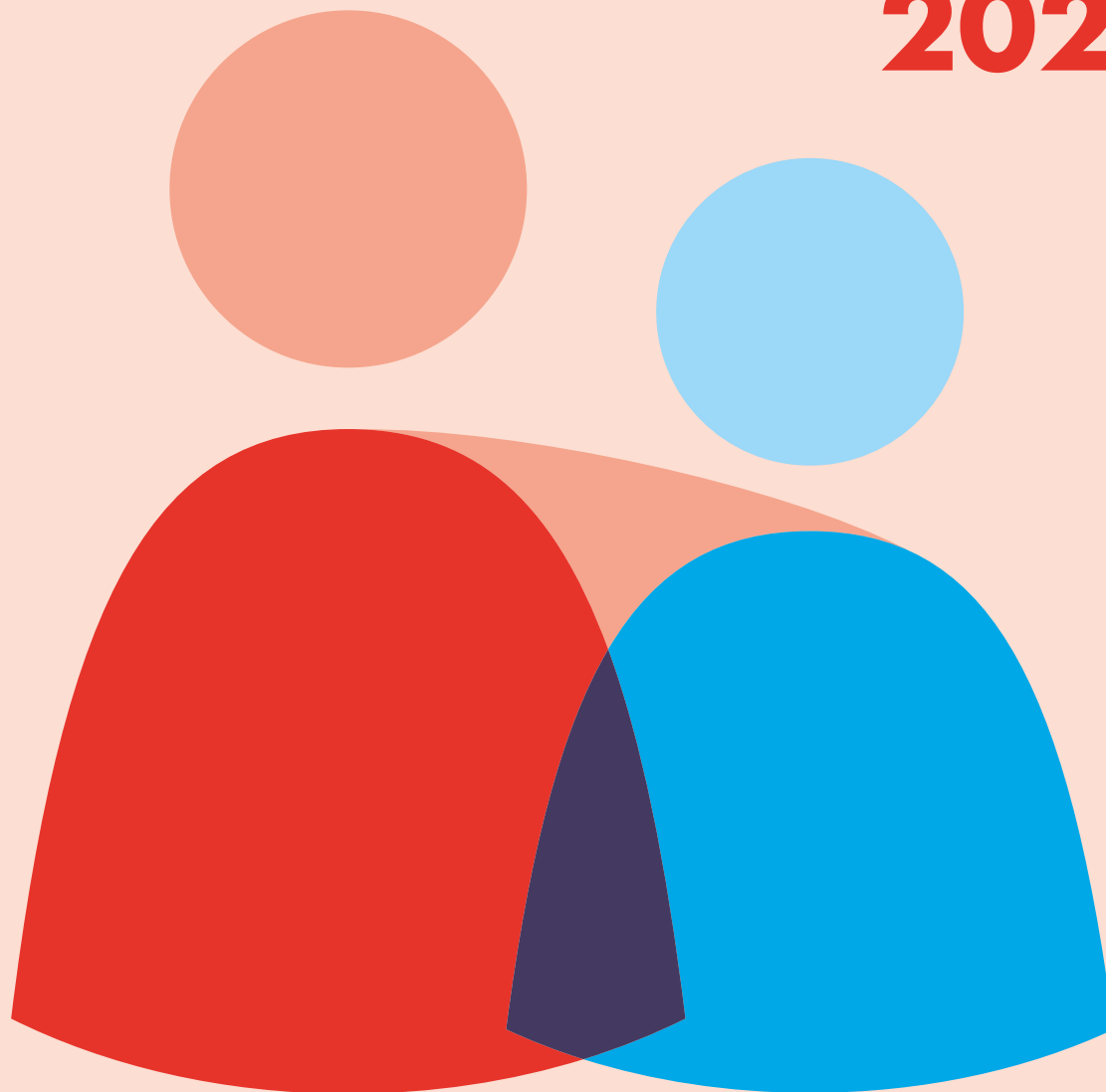


Jaarverslag

2023



VERSTERKEN VAN HET GEWONE LEVEN

EEN BEWEGING
MET 5 BOUWSTENEN ...

IEDEREEN
IS UNIEK

1 MENSBEELD



2

DOEN, WAT
NODIG IS

MAATWERK



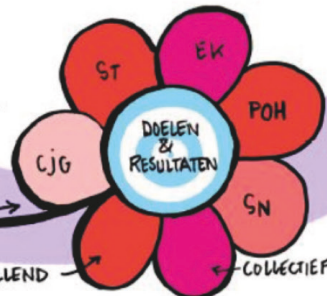
5 SAMENWERKEN



4 EIGEN REGIE

EIGENWAARDE

AANVULLEND



COLLECTIEF

3

INVOEGEN
TOEVOEGEN
UITVOEGEN

ONZE HULP IS
TIJDELIJK



EEN DUIDELIJK
DOEL

WE BEGINNEN MET
HET EINDE VAN
ONZE INZET VOOR
OGEN



Inhoudsopgave

Stichting Sociaal Team Houten	4
Overzicht van kerntaken, doelen en prioriteiten	6
Actualiteit en ontwikkelingen in beleid	7
1. Kerntaak Preventie en voorlichting	10
2. Kerntaak Toegang en toeleiding	16
3. Kerntaak Begeleiding	22
4. Kerntaak Casusregie	31
Professionele organisatie	36
Begroting	43

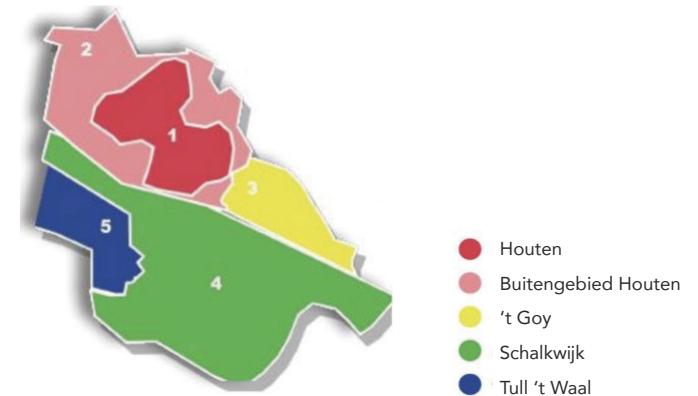
Stichting Sociaal Team Houten

Organisatie

Stichting Sociaal Team Houten is opgericht op 28 februari 2018. Zij bestaat uit het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG), Praktijkondersteuners Huisartsen Jeugd (POH-j) en het Sociaal Team (ST). Zij heeft als doel om gemeentelijk beleid uit te voeren op het gebied van preventietaken voor Jeugd en volwassenen. Ook voert zij de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) uit.

De stichting heeft een divers palet van ongeveer zeventig professionals in dienst. Door de verschillende achtergronden en expertises zijn wij in staat kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te bieden voor de verscheidenheid aan vragen die door de inwoners en samenwerkingspartners gesteld worden binnen het Sociaal Domein in Houten.

Dit doen we in de verschillende wijken in gemeente Houten.



Missie en visie

Onze **missie** is dat we de mogelijkheden en krachten van inwoners helpen versterken waardoor zij in staat zijn zo zelfstandig mogelijk hun leven te leiden. We bieden begeleiding en/of organiseren indien nodig zorg, voor de inwoners die het (tijdelijk) zelf of alleen met anderen in hun netwerk niet redden. We voegen in, voegen toe en voegen uit.

Onze **visie** is dat niet alles wat anders is of anders verloopt dan je zou willen of verwacht, een probleem is en direct vraagt om professionele hulp of ondersteuning. Wij willen mensen helpen bij het omgaan met sociale, fysieke en emotionele uitdagingen in het leven. En ze helpen om daar zelf regie over te kunnen voeren.

Overzicht van kerntaken, doelen en resultaten

In een dienstverleningsovereenkomst is de opdracht opgenomen. Dit is een opdracht op vier onderdelen (kerntaken) in het primaire proces. Naast de uitvoering van deze kerntaken van Stichting Sociaal Team Houten maken gemeente en Stichting jaarlijks aanvullende afspraken over de inzet van Stichting Sociaal Team Houten. Deze zijn te vinden in de bijlage behorend bij de dienstverleningsovereenkomst.



Overzicht van kerntaken, doelen en prioriteiten

Kerntaken	1. Preventie en voorlichting	2. Toegang en toeleiding	3. Begeleiding	4. Casusregie
Doelen en KPI's	We voorkomen erger en versterken eigen kracht • % Waarin de inwoner na afsluiting traject zelf weer verder kan • We doen aan kennis- en ervaringsdelen daar waar het kan (groepen, schooltrajecten, kennisbijeenkomsten)	Toeleiding passende ondersteuning en tijdig toeleiden • Reden van afsluiting • % Plan van aanpak binnen zes weken • % Beschikking binnen twee weken melding • Wachttijden gemiddeld < zes weken	Herstellen of versterken van de zelfredzaamheid, behalen van de gestelde hulpdoelen en tevredenheid ondersteuning • % Waarin de inwoner na afsluiting traject zelf weer verder kan al dan niet met inzet voorveld • % Behaalde hulpdoelen • Tevredenheid inwoners	Inwoners ervaren dat de geïndiceerde zorg integraal en in samenhang verloopt • Tevredenheid inwoners
Prioriteiten 2023	• Verder versterken ervaringsleren • Versterken en bekrachtigen signalering en preventie in onderwijs	• Verbeteren vraagverheldering en besluitvorming • Doorontwikkeling op veiligheid	• Uitvoering business-case begeleiding • Doorontwikkeling Versterken Gewone Leven en verbeteren samenhang soorten begeleiding • Stellen van realistische doelen	• Versterken casusregie Wmo • Implementeren casusregie Jeugd vanuit aanwijzingen inkoop Jeugd

Actualiteit en ontwikkelingen in beleid

We baseren onze ontwikkelopgaven (naast de reguliere dienstverlening) op de actualiteiten en beleidsontwikkelingen landelijk, regionaal en lokaal.

Landelijk

Hervormingsagenda Jeugd (HA)

De hervormingsagenda kent vijf leidende principes, met de uitvoering van de Businesscase begeleiding (2022-2024) voldoen we aan het tweede principe: 'Versterken veerkracht van kinderen en gezinnen in hun normale dagelijkse leven'. Ook onze visie 'Versterken van het Gewone Leven' sluit daar goed op aan. In juni is er een [voortgangsbrief](#) gestuurd naar de Tweede Kamer. Het afgelopen half jaar is er op de verschillende onderdelen hard gewerkt aan het uitvoeren van de agenda. Via de Associatie Wijkteams zijn wij actief betrokken bij een aantal onderdelen, onder andere de 'versteving van de lokale teams' en 'kwaliteit en blijvend leren'.

Toekomstscenario Jeugd- en gezinsbescherming

In april 2021 is het landelijke [Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming](#) gepubliceerd. Dit is ook onderdeel van de Hervormingsagenda Jeugd. Dit scenario schetst hoe de jeugd- en gezinsbescherming er over 5-10 jaar uit zou moeten zien. Samengevat:

- Het lokaal team is het vaste gezicht voor het gezin. Dit vergt stevige lokale teams, waarin ook veiligheidsexpertise aanwezig is.
- De veiligheidspartners (Gecertificeerde Instelling (bij ons: SAVE), Veilig Thuis en Raad voor de Kinderbescherming) vormen een Regionaal Veiligheidsteam (RVT).
- Het gaat niet alleen om een structuurwijziging, maar ook om anders denken en werken met ruimte voor professionals. Volgens vier basisprincipes: 1) gezinsgericht; 2) rechtsbeschermend en transparant; 3) eenvoudig en 4) lerend.

In de regio Lekstroom is in het najaar 2023 een ontwikkelopdracht vastgesteld. De stichting participeert actief in de uitvoering daarvan op verschillende niveaus. Daarnaast zijn we actief in het lerend netwerk veiligheid dat gefaciliteerd wordt door de Associatie Wijkteams.

Bestaanszekerheid en kansengelijkheid

Aan deze thema's raken vele andere beleidsthema's. Inwoners die hiermee te maken hebben zijn veelal dezelfde inwoners die hulpvragen stellen of zouden moeten stellen aan ons. We hebben hierin een signalerende en ondersteunende rol. Via verschillende wegen versterkten we in 2023 onze integrale samenwerking aan de voorkant en beoogden daarmee vroegtijdiger inzet voor deze inwoners

Regionaal

Beschermd Wonen

Om de ontwikkeling van Beschermd Wonen naar beschermd thuis mogelijk te maken moet de toegang tot en beschikbaarheid van beschermde woonvormen voor inwoners van iedere gemeente georganiseerd worden. De jaren 2023 en 2024 benutten we om de werkwijze verder vorm te geven en te laten aansluiten op de werkwijze zoals deze in U-16-verband wordt ontwikkeld voor de voorziening Beschermd Wonen. Er is in 2023 een regionaal expertteam opgericht, dit wordt voortgezet in 2024.

Inkoop Jeugd en Wmo

In 2021 is in de regio Lekstroom de inkoopstrategie vastgesteld. Veranderingen in inkoop hebben direct effect op de uitvoering en vragen veel in vertalen naar processen voor en training van professionals. De implementatie van zowel de inkoop Wmo als Jeugd is in 2023 afgerond. Op onderdelen is er bijgestuurd.

Doorontwikkeling ROEL

(Regionale Omdenken Expertisetafel Lekstroom)

De opgave voor doorontwikkeling van de ROEL is bij de stichting Sociaal Team Houten belegd, vanuit de visie dat de uitvoering beter aangesloten is op de behoefte van inwoners en professionals. Dit behoort niet tot de reguliere opdracht in de dienstverlening. Vanuit onze wens om bij te dragen aan de maatschappelijke opgave op de innovatie van de zorg voor de meest kwetsbare inwoners in de regio, voeren we deze opdracht uit. De doorontwikkeling verloopt positief. De ROEL is in 2023 weer op de kaart gezet; er wordt weer aangemeld door de Sociale Teams in de regio en samenwerking met experts verloopt goed. In 2023 werden 50 casussen behandeld, 10 daarvan waren zaken vanuit 2022 (vergelijk in 2022 25 casussen). Er zijn hiervoor 67 formele ROEL-overleggen georganiseerd.

Lokaal

Sociale Koers

De Sociale Koers vormt het beleidskader en de uitgangspunten voor de uitvoering van onze opdracht. In 2023 is er geen inzet gevraagd op het proces door de gemeente Houten. Dit zal starten in 2024.

Integrale samenwerking

'van Houten&co', Houtense Werktafel, WIL, het Sociaal Team en het CJG werkten in 2023 samen op drie terreinen: het sociaal plein, integraal team voor inwoners met meerdere problemen tegelijk (Op Koers) en een gezamenlijke leerlijn. De Bibliotheek is met de IDO aangesloten op de pilot van het Sociaal Plein, deze is gestart in Q2 van 2023. Op Koers Wmo en Jeugd zijn samengevoegd en er is een nieuwe werkwijze geïmplementeerd. De leerlijn loopt gelijk op met de pilot sociaal plein. De pilot verloopt positief. Eind 2023 is besloten tot voorzetting hiervan in 2024. Met het doel structurele borging van de werkwijze die hierin ontwikkeld is.



1 Kerntaak Preventie en voorlichting

Opdracht

Het geven van informatie en advies en preventieve ondersteuning aan inwoners en derden (o.a. huisartsen, welzijnsorganisatie, onderwijs etc.) dat erop gericht is om inwoners en derden handvatten te geven om zelf verder te kunnen of hun weg te vinden naar de juiste instantie binnen het sociaal domein en de gezondheidszorg.



Context en prioriteiten 2023

We bieden laagdrempelig informatie, advies en voorlichting en organiseren kennisdeling en op preventie gerichte activiteiten voor alle inwoners en samenwerkingspartners. We spelen daarbij flexibel in op de vraag en hebben daarbij als uitgangspunt versterking van eigen kracht van zowel inwoners als samenwerkingspartners. We doen dit vanuit onze visie op Versterken Gewone Leven.

We organiseren dit vanuit het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) en de praktijkondersteuners huisarts (POH). Zij zijn onze vooruitgeschoven post in de Medische Centra waar we hen

inzetten voor ondersteuning en advies van huisartsen. Zowel CJG als POH bieden beiden ook kortdurende ondersteuning aan ouders en/of jeugdigen (maximaal vijf gesprekken) voor lichte problematiek. Dit behoort tot preventie, aangezien wij hiermee verergering van problematiek voorkomen.

Cijfers CJG Preventie en voorlichting

Toelichting bij de figuren op pagina 12

In vergelijking met 2022 zijn de aanmeldingen van het CJG iets gedaald. In 2023 zijn er 132 hulpvragen binnengekomen, waar op 110 ervan een traject is gestart, hiervan is in 13% een informatie- en adviestraject (1-3 gesprekken) geboden. De andere trajecten worden geboden in gemiddeld 5 gesprekken. In 60% wordt de hulpvraag door ouders zelf gesteld en in 36% is een traject voor opvoedondersteuning passend.

De CJG-professionals boden dit jaar 3 KIES-groepen (Kinderen In Echtscheiding Groepen 4-8 jaar en 8-12) waarvan één in samenwerking met Santé Partners.

Daarnaast samen met Santé Partners een training Sterk Staan

(weerbaarheidstraining voor kinderen van 9 t/m 12) en Rots en Water (sofa-training). Daarnaast werden twee groepen Piep zei de Muis (voor kinderen met ouders met psychiatrische problematiek) geboden.

Ook werd er een peer-bijeenkomst georganiseerd voor ouders met kinderen met ASS-problematiek.

In samenwerking met van Houten&co is in navolging van het succes in 2022 nogmaals een bijeenkomst georganiseerd voor jonge mantelzorgers (12 deelnemers).

Naast individuele begeleiding en het aanbieden van groepswerk werden er een aantal webinars georganiseerd in samenwerking met een bekende opvoeddeskundige Tischa Neve met als thema's:

'Zo help je je puber als die niet lekker in zijn vel zit'

'Inspiratie voor leuker en makkelijker opvoeden'

'En nu is het genoeg!' over afspraken maken en grenzen stellen

'Tieners en sociale druk en groepsdruk'.

Daarnaast waren er twee webinars on demand actief gedeeld met ouders die vragen hadden over deze thema's. Het betrof de thema's 'Kinderen met pittige emoties' en 'Help je kind de scheiding door!'

In totaal waren er 297 aanmeldingen voor de webinars. Wat je steeds vaker ziet is dat mensen niet live meer kijken maar op een eigen gekozen moment. Dat maakt het zeer laagdrempelig. De inhoud van het webinar 'Tieners en sociale druk en groepsdruk' werd beoordeeld met een 8,7 (schaal 1-10) beoordeeld. Van de andere webinars is geen tevredenheid gemeten.

Daarnaast hebben we een overeenkomst met MBO Yuverta.

Een CJG-professional werkt hier wekelijks als schoolmaatschappelijk werker en heeft in 2023 25 studenten begeleid. Daarnaast heeft zij de training 'In Je Kracht' (weerbaarheidstraining) gegeven, hier hebben 7 studenten aan deelgenomen. Ze neemt daarnaast ook deel aan het zorgteam en andere interne overleggen bijvoorbeeld met de jeugdarts en leerplechtambtenaar indien nodig.

In 2023 werd de pilot 'Versterken van het onderwijs en kinderopvang' vervolgd. Deze heeft een looptijd van mei 2022 t/m mei 2024. We voeren deze pilot uit zowel vanuit het CJG als het Sociaal Team. De problematiek is zeer uiteenlopend (faalangst/onzekerheid, conflicten, scheiding, druk gedrag, handelingsverlegenheid leerkracht, veiligheid, interactie leerkracht, sociale emotionele problemen, problemen thuis met ouders, hoogbegaafdheid etc.). De cijfers zijn als volgt:

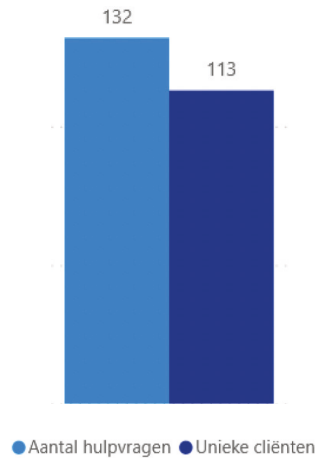
Aantallen Versterken van het onderwijs en kinderopvang

	Eenmalig advies*	MDO	Casussen begeleid	Groeps-overleg*	Doorverwijzing
CJG	174	40	111	33	16
Sociaal Team	180	96	84	19	37
Totaal	354	136	195	52	53

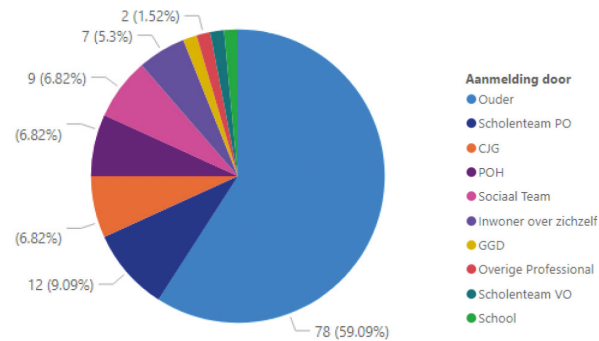
* voor de maanden jan t/m mrt zijn de groepsoverleggen geregistreerd bij het eenmalig advies

Cijfers bij kerntaak Preventie en voorlichting

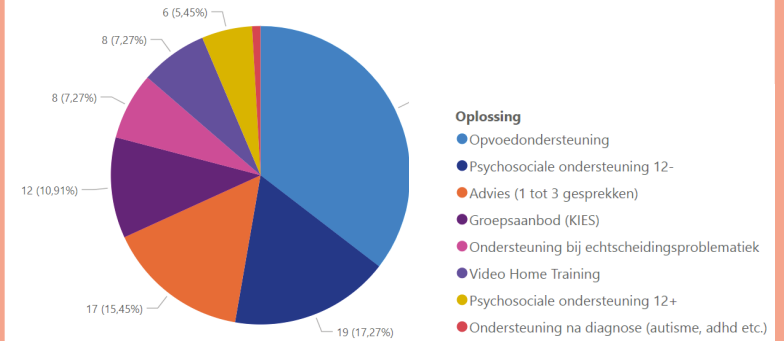
Aanmelding CJG



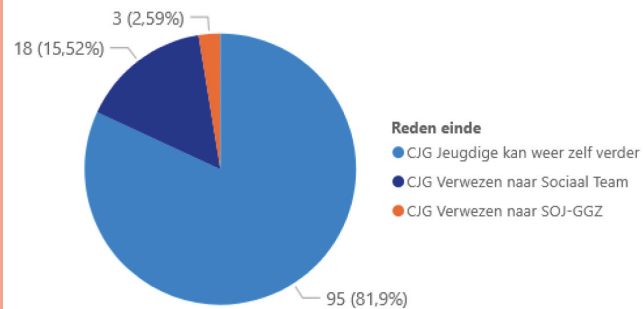
Door wie aangemeld



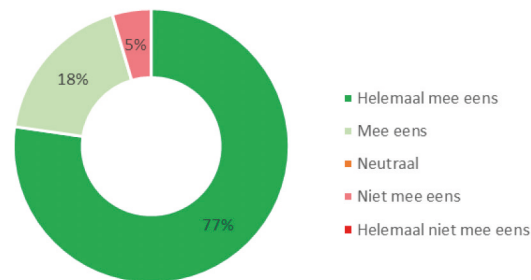
Geboden aanbod



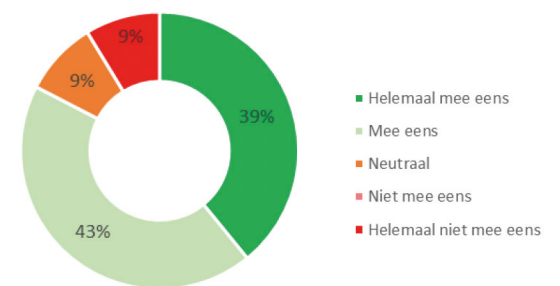
Reden afsluiting



Ik ben tevreden over contact en de gesprekken met de professional



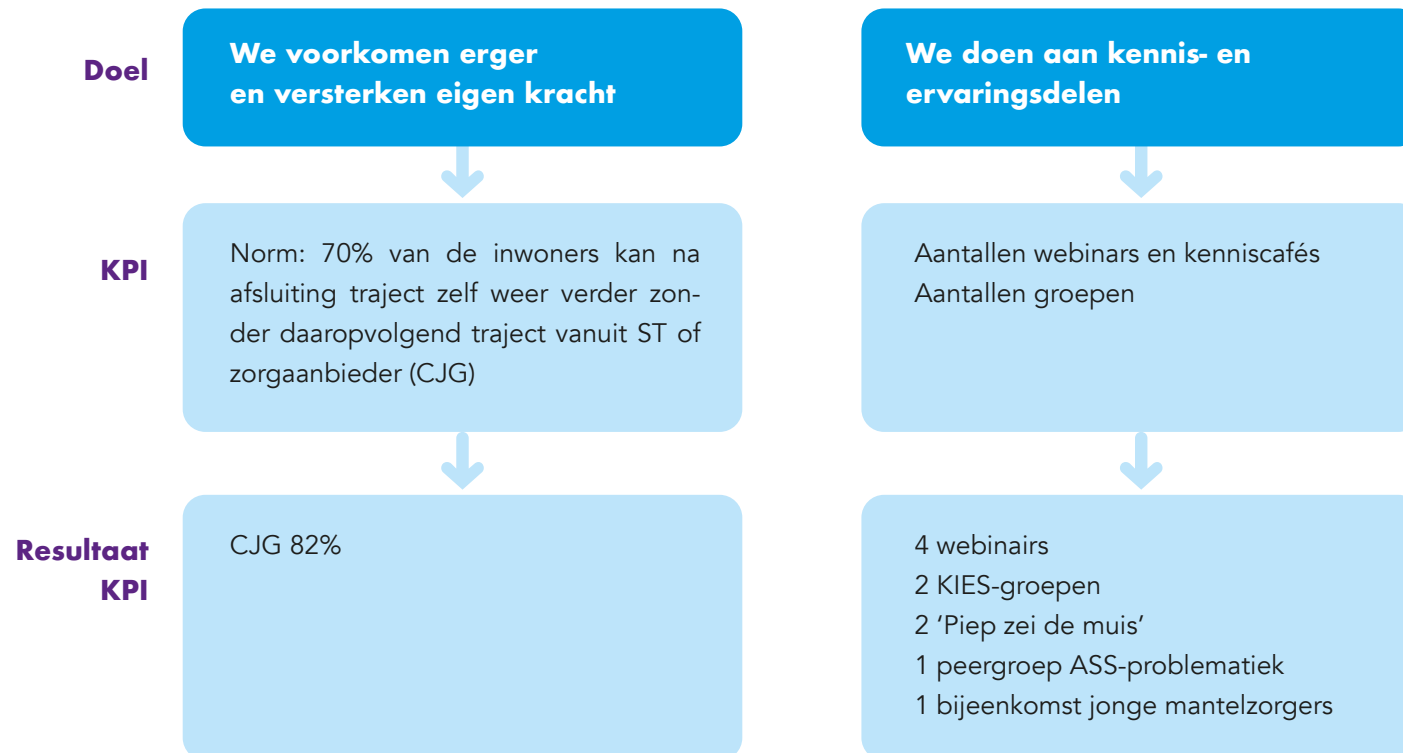
Door de ondersteuning en/of voorziening kan ik mij nu beter redden



Prioriteit	Resultaat 2023
Verder versterken ervaringsleren Daar waar problematiek en/of vragen veelvuldig voorkomen proberen we een collectief aanbod te organiseren. Dit doen we vanuit de gedachte dat het ontmoeten van groepsgenoten met dezelfde vragen maakt dat ouders en jeugdigen bij elkaar steun en begrip kunnen vinden en ook van elkaar kunnen leren. Hierdoor wordt zowel de eigen kracht als het netwerk versterkt, waarmee de kans op duurzaam herstel toeneemt.	We onderzochten in 2023 het versterken van ervaringsleren op drie manieren. Hoe kunnen we de ervaringsdeskundigheid van onze eigen professionals inzetten in de organisatie, hoe maken we gebruik van ervaringsdeskundigheid in onze dienstverlening en het faciliteren van peer-contact op inhoudelijke thema's (collectiveren van aanbod). Er is nog geen vervolg gegeven aan het inzetten van ervaringsdeskundigheid van onze eigen professionals. Er is een overzicht gemaakt van alles wat er bij samenwerkingspartners (informeel en formeel) aan ervaringsdeskundigheid is. Dit is beschikbaar voor de professionals. In de Week van de Opvoeding is er een eerste bijeenkomst geweest voor ouders van kinderen met ASS-problematiek. Ouders geven aan dat het delen van ervaringen met lotgenoten als zeer helpend wordt ervaren. Daarnaast zijn er voorbereidingen getroffen voor een bijeenkomst in 2024 voor volwassenen met ASS problematiek. Doel van dit aanbod is enerzijds collectiveren (ipv individuele hulpverlening) en daarnaast het duurzaam versterken van zelfredzaamheid door peercontact. In 2024 krijgt dit thema een vervolg.

Prioriteit	Resultaat 2023
Versterken en bekrachtigen van onderwijs en kinderopvang Vanuit de preventiegedachte en het Versterken van het Gewone Leven is het CJG samen met het Sociaal Team in 2022 gestart met het versterken en bekrachtigen van het onderwijs en de kinderopvang, dit loopt tot medio 2024. We voldoen hiermee ook aan de wens van het onderwijs en de kinderopvang, van een betere beschikbaarheid en zichtbaarheid van de dienstverlening van het CJG en het Sociaal Team.	De pilot verloopt goed. De vragen overstijgen de capaciteit. De tussenrapportage met een maatschappelijke Business Case zijn in april opgeleverd, in juni 2023 is deze gepresenteerd bij de schoolbesturen. Een aantal elementen zijn succesvol: • De visie op Versterken van het Gewone Leven, het zogenaamde normaliseren. Versterken van zowel de ouders, kinderen als de medewerkers op scholen en kinderopvang zelf. Niet alles vraagt professionele hulp. • De combinatie die er gemaakt is tussen het CJG en het Sociaal Team in samenwerking met de scholen, kinderopvang en de consultants van het samenwerkingsverband PO waarin we met elkaar beter en sneller het brede netwerk kunnen inzetten indien nodig (van informeel tot specialistisch op het gebied van zowel Jeugd als volwassenen, binnen de kaders van inclusief onderwijs zoals bedoeld met de wet Passend Onderwijs). • De combinatie van een laagdrempelig spreekuur voor ouders/leerkrachten/IB'ers, consultatie en advies en tot slot de Multi Disciplinaire Overleggen (MDO's) waarin samen met ouders (en eventueel de jongere zelf) het plan afgestemd wordt voor de hulp die nodig is. Twee uitdagingen zijn expliciet benoemd: de wachttijd bij het Sociaal Team én mogelijke dubbelingen in inzet tussen consultants onderwijs, CJG/Sociaal Team en functionarissen op scholen zelf (zoals IB'ers, JGZ, etc.). Daarnaast hebben sommige VO-scholen en SO aangegeven een betere aansluiting te wensen op hun behoeften. Er is besloten de pilot te verlengen in 2024 om te werken aan de aandachtspunten en tevens te onderzoeken welke structurele financiering mogelijk is.

Doelen en KPI's Kerntaak Preventie en voorlichting



2 Kerntaak Toegang en toeleiding

Opdracht

Het organiseren van de toegang tot informatie, advies en consult, de vrij toegankelijke hulp (begeleiding) en maatwerkvoorziening.

Het opstellen van plannen van aanpak en het nemen van besluiten – namens het college – (indiceren) over de inzet van (maatwerk)voorzieningen op basis van de Jeugdwet en Wmo 2015.

Context en prioriteiten 2023

De toegang (tot de dienstverlening van het Sociaal Team) is de afgelopen jaren versterkt. Het proces van melding (hulpvraag) tot aan vraagverheldering is hoogwaardig. Dit heeft vier elementen:

1. Er is sprake van een uitgebreide uitvraag waarmee lichte vragen direct opgelost worden of de inwoner of professionaal toeleid wordt naar de juiste instantie.
2. Vragen voor het Sociaal Team worden direct integraal beoordeeld op welke inhoudelijke expertise nodig is.

3. Urgentie wordt bepaald en zo nodig wordt direct actie ondernomen.
4. Tijdens wachttijd wordt een vinger aan de pols gehouden en gekeken of inzet van informele partijen en/of het voorveld alvast mogelijk is. De werkvoorraad (en daarmee wachttijd) wordt nauw gemonitord.

Met name is in 2023 een verbeterslag gemaakt op de monitoring werkvoorraad, versterking van het integrale karakter van dit team en positionering op Versterken Gewone Leven. In 2024 worden deze aandachtspunten voortgezet.

We hebben in 2023 geïnvesteerd op de kwaliteit van de vraagverheldering, plannen van aanpak en besluiten, zowel op individueel als op teamniveau. Dit heeft een positief effect gehad op de kwaliteit. Voorliggend aan maatwerkvoorziening is de eigen begeleiding en inzet van het voorveld. Sinds de start van de BC-begeleiding wordt hierop scherp getoetst.

In de beleidsverordening staan voor het proces van toeleiding termijnen genoemd van zes weken (van hulpvraag tot komen tot plan van aanpak) en twee weken (versturen van een beschikking na een plan van aanpak). De wachttijd aan de voorkant beïnvloedt deze doorlooptijden. Daarnaast is de complexiteit

van de vraag van de inwoner hierop van invloed. Met name bij Jeugd zijn vaak vele stakeholders betrokken bij een gezin die nodig zijn om een volledig beeld van de vraag te krijgen en een gedragen plan van aanpak op te kunnen stellen.

In 2023 hebben we ook de processen voor doorlooptijden onderzocht omdat de resultaten niet geheel te verklaren waren vanuit de wachttijd aan de voorkant. Het blijkt dat men ook daar regelmatig langer over hun onderzoek doet om te komen tot een met de inwoner afgestemd plan met doelen.

Op de tweede termijn (twee weken) van beschikking is de afgelopen jaren voor zowel Wmo als Jeugd een efficiënt en eenduidig proces ingericht.

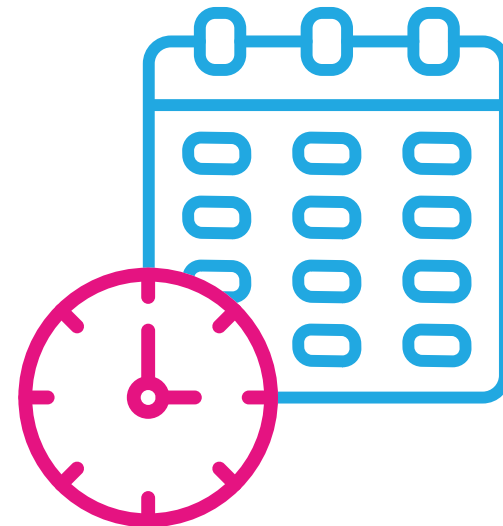
De gemiddelde wachttijd blijft onder de norm van 6 weken (gemiddeld 4 weken), maar er is een groot verschil tussen de wachttijden bij Jeugd (gemiddeld 7 weken) en de Wmo (gemiddeld 2,5-3 weken). Bij de Wmo zien we een afname vanaf Q2 en bij Jeugd juist een toename vanaf Q2.

Cijfers Toegang en toeleiding

Toelichting bij de figuren op pagina 18

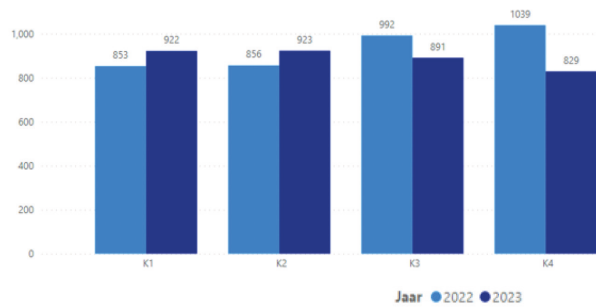
Het aantal hulpvragen neemt in totaal af met 5%. Dit geeft echter een vertekend beeld vanwege de grote verschillen in soorten tussen Jeugd en Wmo. Er is wel een verschil in soorten. Bij Jeugd is het aantal hulpvragen t.o.v. 2022 gestegen met 11%. Het aantal hulpvragen wat leidt tot het starten van een traject is gestegen met 11%. Bij Wmo dalen ze juist, Wmo indicatie en begeleiding 17% versus 15%. Wmo voorzieningen 8% versus 4%.

De doorlooptijden voor plan van aanpak worden beïnvloed door wachttijden aan de voorkant, maar ook door andere factoren. Deze zijn met 59% iets onder de norm, behalve bij Wmo voorzieningen (4% boven de norm). Bij de beschikkingen scoren we ruim boven de norm (13%).

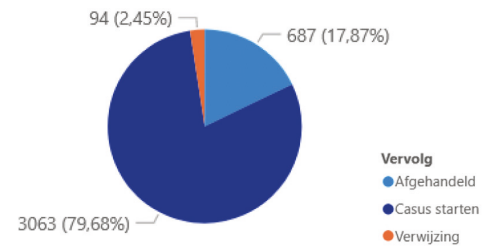


Cijfers bij kerntaak Toegang en toeleiding

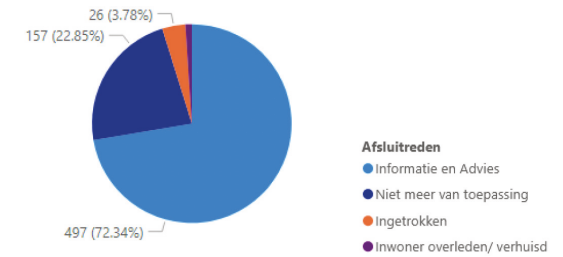
Aantal hulpvragen



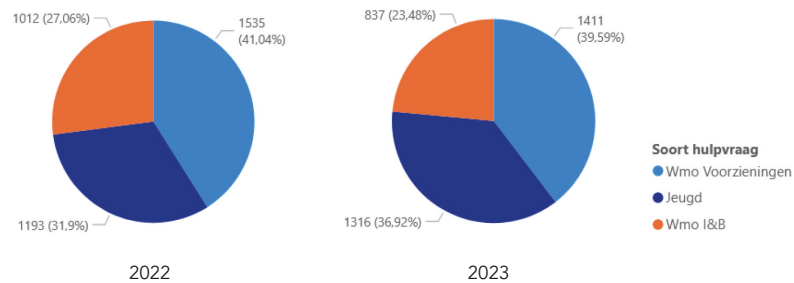
Vervolg na hulpvraag



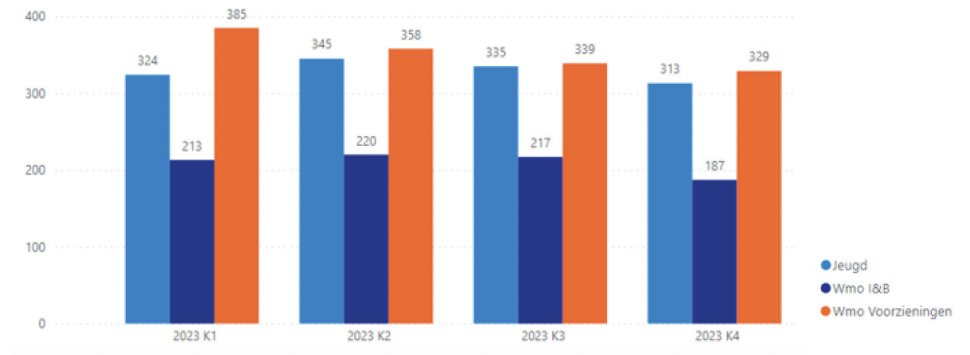
Afsluitreden hulpvraag



Verdeling over soorten hulpvraag



Verdeling over soorten gestarte casus (traject)



Wettelijke termijn PvA verstuurd



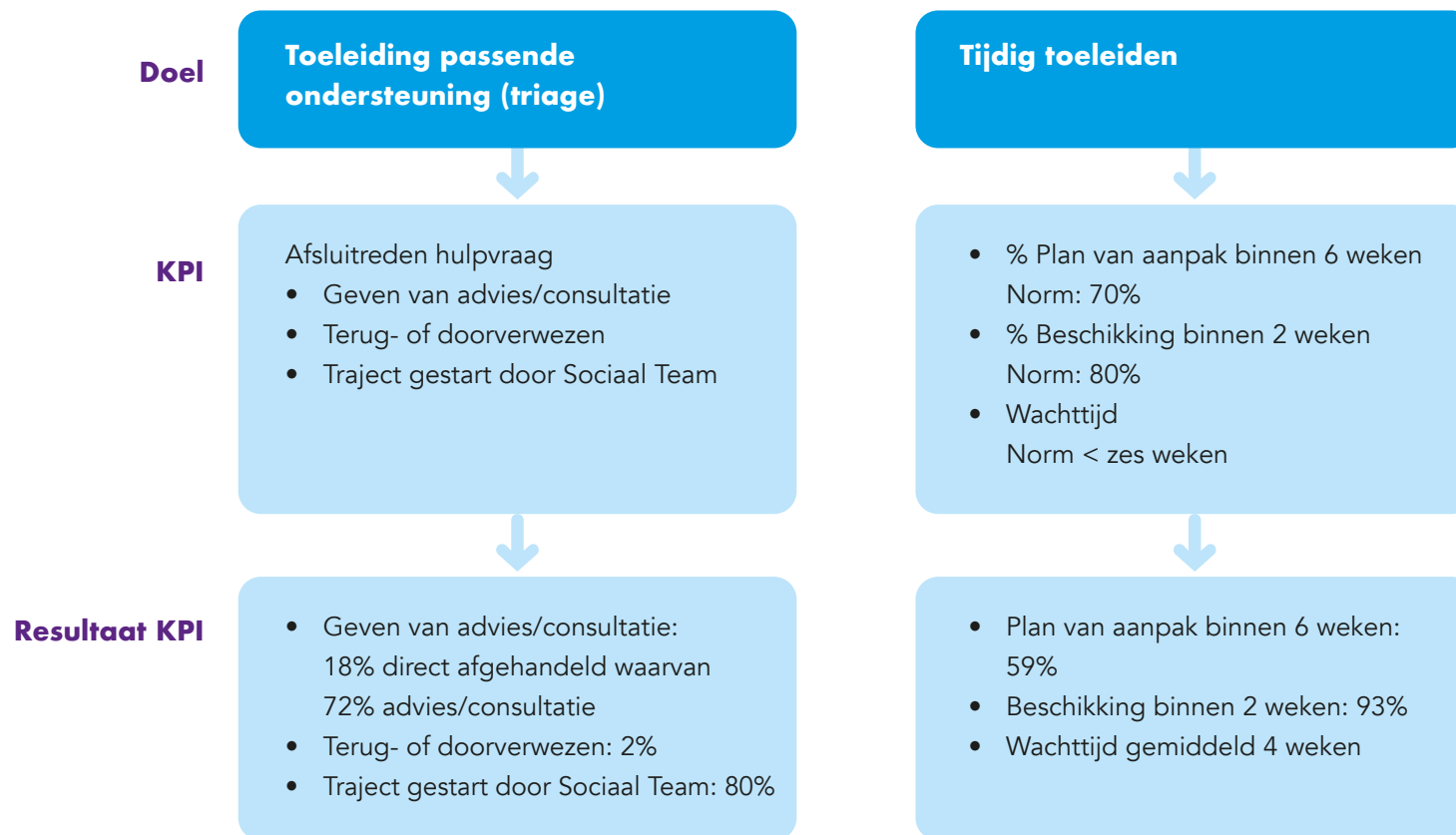
Wettelijke termijn beschikking na PvA verstuurd



Prioriteit	Resultaat 2023
Verbeteren vraagverheldering en besluitvorming De Toegang is getransformeerd tot een team dat aan de voorkant vragen van inwoners breed triageert met als uitgangspunt het 'Versterken van het Gewone Leven'. Hiermee wordt er aan de voorkant al bekeken wat men zelf of met behulp van het netwerk kan, wat informele zorg kan betekenen of dat een inwoner mogelijk professionele ondersteuning nodig heeft. Wekelijks is er multidisciplinair overleg waarin casuïstiek tijdens of na de onderzoeksfase wordt ingebracht waardoor een goed gewogen besluit genomen wordt over de in te zetten ondersteuning; hier sluiten informele partijen bij aan. Doel van deze integrale samenwerking is de inwoner de best passende ondersteuning te bieden, waar mogelijk door het voorveld of informele zorg. Hier gaan we als ondersteunende methodiek in 2023 de 'Gedeelde Verklarende analyse' (GVA) voor inzetten. We maken we een professionaliseringsslag waardoor we beter kunnen aansluiten bij de vragen en behoeften van inwoners. Hiermee voorkomen we dat ofwel te lichte zorg ofwel te zware zorg ingezet wordt en we voorkomen stapeling van zorg. Hiermee zijn we als Houten voorlopers op een regionale ontwikkeling in Lekstroom.	Vanuit het toegangsteam wordt veelvuldig verwezen naar de informele zorg (in bijna de helft van de afgehandelde eenmalige adviesvragen). Zowel na vraagverheldering als gedurende vaste momenten in het traject met een inwoner wordt multi-disciplinair gekeken in casuïstiekbesprekingen. We doen dit samen met een aantal partners die onze professionals bekrachtigen in het inzetten van lichtere hulp (bv. welzijn en/of informele hulp) maar ook beter integraal samenwerken met Werk en Inkomen. In het najaar is deze werkwijze geëvalueerd met alle partners. De integrale casuïstiek wordt door alle partijen als positief wordt ervaren. Door de integrale samenwerking is de samenwerking geoptimaliseerd. De lijnen zijn kort en betrokken partijen weten elkaar goed te vinden. Zowel voor consultatie als samenwerking rondom een inwoner/gezin/systeem. De inzet van iedereen heeft er zeker toe bijgedragen dat we doen wat nodig is: samenwerken, invoegen, toevoegen en uitvoegen. Het STH kan in bepaalde casussen eerder afschalen en de regie overdragen aan de inwoner(s) met ondersteuning van het voorveld. Het Jeugdteam is getraind in de Gedeelde Verklarende Analyse. Er is een start gemaakt met de implementatie van de Verklarende Analyse als onderdeel van de vraagverheldering. De medewerkers die getraind zijn ervaren meerwaarde bij de aanpak volgens de Gedeelde Verklarende Analyse doordat hiermee de hulpvraag concreter wordt en daardoor de doelen waaraan het gezin wil werken beter bepaald kunnen worden. Voor de Wmo gaat vanaf 2024 ook gewerkt worden met de Gedeelde Verklarende Analyse. De inhoud van de training is hierop aangepast.

Prioriteit	Resultaat 2023
Doorontwikkeling op veiligheid Door de start van het Urgente Zaken Team (kortweg UZ) in het eerste kwartaal van 2022 is een begin gemaakt met de verdere professionalisering binnen het Sociaal Team voor casuïstiek waarbij veiligheidsissues spelen. Dit kunnen zorgmeldingen zijn die door Veilig Thuis aan ons worden overgedragen, maar ook veiligheidsissues binnen lopende trajecten waar het Sociaal Team al bij betrokken is. In 2023 ontwikkelen we dit door, zowel qua deskundigheid als capaciteit, om daarmee ook goed aan te kunnen sluiten bij de landelijke ontwikkeling van het Toekomstscenario Jeugd- en gezinsbescherming.	De triage op veiligheid is goed geïntegreerd in onze werkwijze. We zien dit aan de afname van het aantal SAVE-begeleidingen en Ambulante Spoedhulp. In de regio Lekstroom is een ontwikkelopdracht vastgesteld om te komen tot een op elkaar afgestemde en waar mogelijk uniforme werkwijze in het kader van het Toekomstscenario Jeugd- en gezinsbescherming. Het Sociaal Team heeft de 'Zelfscan sterke lokale teams' die ontwikkeld is naar aanleiding van de 'Leidraad werken aan veiligheid' (opdracht vanuit het Toekomstscenario) uitgevoerd. De uitkomsten hiervan geven aanknopingspunten voor de lokale en regionale doorontwikkeling op het gebied van veiligheid. De teamleider heeft deelgenomen aan de regionale projectgroep in dit kader en neemt deel aan de leergroep Veiligheid gefaciliteerd door de Associatie Wijkteams. We zijn gestart met een doorontwikkeling richting 0-100 (passend bij het kader van het Toekomstscenario) door professionals van het WMO team toe te voegen aan het Urgente Zaken Team. In 2024 zal de werkwijze nog verder uitgewerkt moeten worden. Omdat er nauwelijks nog gebruik wordt gemaakt van de SAVE-begeleidingen is het Jeugdteam getraind in het initiëren van een Jeugdbeschermingstafel en het doen van een 'Verzoek tot bespreking of onderzoek' aan de Raad voor de Kinderbescherming.

Doelen en KPI's Kerntaak Toegang en toeleiding



3 Kerntaak Begeleiding

Opdracht

Het bieden van niet-geïndiceerde begeleiding (als algemene voorziening) op het gebied van Jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning gericht op het versterken van de zelfredzaamheid van inwoners van de gemeente en het vergroten van de kansen en mogelijkheden om deel te nemen aan de samenleving. De begeleiding wordt zo doelmatig mogelijk ingezet om de gestelde doelen te bereiken.

Context en prioriteiten 2023

Vanuit de visie op werken vanuit nabijheid (de professional staat dichtbij de inwoner en zijn of haar omgeving), samenhang (de professional kijkt naar alle leefgebieden en ondersteunt het geheel) en tijdigheid (professionals zijn in staat om preventief te werken en in een vroegtijdig stadium escalatie te voorkomen) zijn wij van mening dat het kunnen bieden van begeleiding aan die inwoner loont. Zowel vanuit inwonersperspectief als perspectief op financieel effect. Onze ambitie is voor een groot deel van onze cliënten sneller en dichterbij huis integrale hulp

op maat bieden. We realiseren dit in een doorgaande lijn en daarmee bieden we op maat voor de inwoner wat nodig is. Dit doen we vanuit onze visie op Versterken van het Gewone Leven.

Cijfers begeleiding POH-Jeugd

Toelichting bij de figuren op pagina 24

Vanuit de Praktijk Ondersteuners Huisartsen Jeugd (POH-Jeugd) bieden we op iedere Medisch Centrum in Houten deze begeleiding aan. Vanaf Q4 zetten we ook in Schalkwijk deze begeleiding in. We zien in 2023 een stijging t.o.v. 2022. Dit komt overeen met het feit dat Molenzoom in 2022 pas halverwege het jaar opstartte en in 2023 wel een heel jaar draaide. De EMC's maken evenredig gebruik van de POH-Jeugd.

De inzet van de POH-Jeugd is tweeledig:

1. Zij bieden zelf ondersteuning en begeleiding. In 2023 in 48% van de trajecten. Na gemiddeld 5 gesprekken kan de jeugdige (en/of ouder) vaak zelfstandig weer verder.
2. Zij kijken en denken daarnaast mee met de huisarts, om aan de voorkant sneller en beter te kunnen bepalen of er, en zo

ja welke, specialistische hulp ingezet moet worden. In 2023 in 33% van de trajecten. De huisarts verwijst dan met of zonder begeleiding van de POH waardoor de specialistische zorg effectiever/gerichter (en dus vaak korter) ingezet wordt en daarnaast de duurdere specialistische ggz wordt voorkomen. Er wordt in 24% van de verwijfsadviezen naar de specialistische ggz verwezen. De overigen naar de basis GGZ en Jeugdhulp.

Cijfers begeleiding Jeugd en Wmo

Toelichting bij de figuren op pagina 25 en 26

We zien een groot verschil in de aantallen begeleidingen bij Jeugd en Wmo. Bij Jeugd wordt in 5% van alle gestarte trajecten begeleiding geboden, voor Wmo is dit 22%. T.o.v. 2022 zien we een afname bij Jeugd (3%) en een toename bij Wmo (8%) als we kijken naar de relatieve cijfers (de verhouding tussen gestarte trajecten en het deel begeleiding daarvan). In absolute aantallen is er voor Jeugd een afname (27%) en voor Wmo een toename (16%). Bij Jeugd is in absolute aantallen wel een sterkere toename in casusregie dan bij de Wmo. De absolute stijging in trajecten (11% bij Jeugd) vertaalt zich met andere woorden bij Jeugd niet naar begeleiding maar naar casusregie. Het extra personeel wat voor de begeleiding in de tweede fase aangenomen moest worden is ook later gestart. Het feit dat de begeleiding bij Jeugd achterblijft (t.o.v. de Wmo) heeft, onzes inziens, ook verschillende andere redenen, vandaar dat hier eind 2023 een eerste analyse op is gemaakt. De complexiteit in de casuïstiek is veruit de grootste factor. Hierdoor wordt vaker een maatwerkvoorziening als passende ondersteuning afgegeven dan begeleiding door

het Sociaal Team. Ook is het effect van complexiteit dat trajecten intensiever zijn en/of langer duren. Deze factor is moeilijk te beïnvloeden. Vanaf Q3 is casusregie bij Jeugd (opdracht vanuit nieuwe inkoop) gestart. Bij Wmo hebben we bij het invoeren van deze casusregie positieve effecten gezien op de begeleiding (m.n. in het afschalen na een maatwerkvoorziening). Bij Jeugd zien we nog niet een direct effect. Bij Jeugd denken we dat er nog een impuls op de begeleiding mogelijk is. In de uitgevoerde analyse zijn naast de genoemde complexiteit een 10-tal andere factoren benoemd. Deze zijn divers en te onderscheiden in omgevingsfactoren (druk van ouders zelf, scholen, Jeugdartsen, etc.), factoren in professionals (o.a. positionering), factoren in processen (registratie, wachtlijst, geen doorstroom in caseloads, etc.) Er is een plan gemaakt om een aantal van deze factoren te gaan beïnvloeden. Dit wordt in 2024 uitgevoerd. T.a.v de doorlooptijden van de afgesloten trajecten zien we dat het lukt om de begeleiding tijdig af te ronden (bouwsteen invoegen-toevoegen-uitvoegen). Bij de Wmo gemiddeld 6,5 maanden en bij Jeugd 7,8 maanden. We kunnen geen vergelijking hierin maken met 2022 omdat we pas in mei zijn begonnen met het uitvoeren van de businesscase begeleiding.

Bij Jeugd is het percentage dat alsnog doorverwezen wordt naar de specialistische zorg ofwel waar een combinatie gemaakt wordt met specialistische zorg 33%, bij de Wmo is dat 10%.

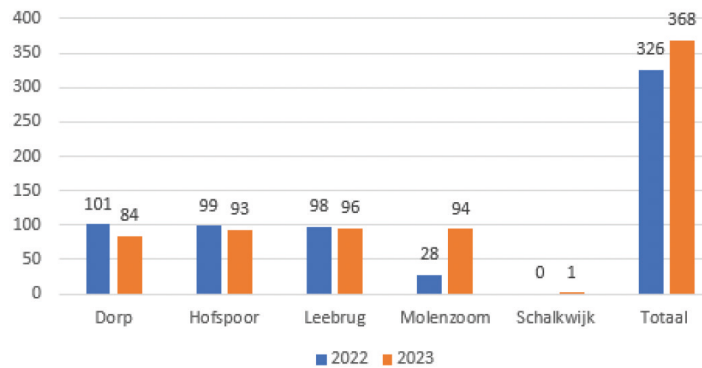
Bij zowel Jeugd als Wmo worden de doelen grotendeels of deels behaald. Ook de tevredenheid is boven de norm.

De cijfers voor tevredenheid Wmo voorzieningen (rolvoorzieningen, Huishoudelijke Ondersteuning, woningaanpassingen etc.) worden apart gemeten. Zij bieden geen begeleiding maar voeren vraagverhelderingsgesprekken voor het al dan niet toekennen van een maatwerkvoorziening in de Wmo.



Cijfers bij kerntaak Begeleiding POH

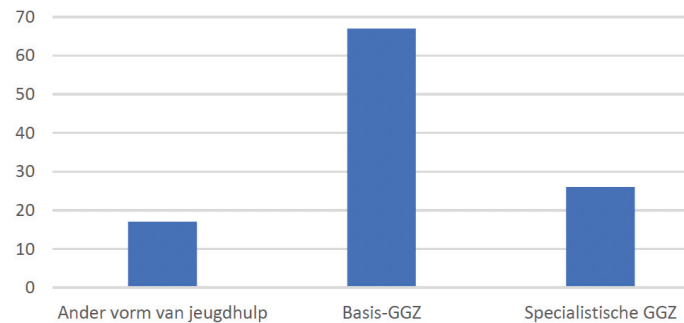
Aanmeldingen per EMC



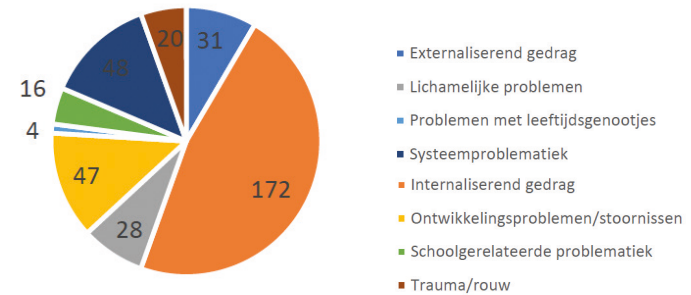
Aantal doorlopen trajecten



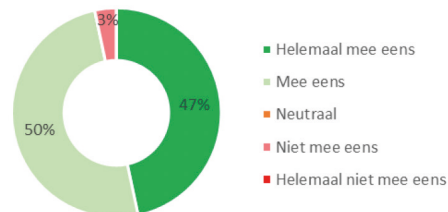
Verwijsadvies



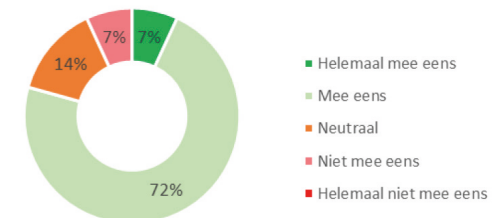
Type problematiek



Ik ben tevreden over contact en de gesprekken met de POH-professional

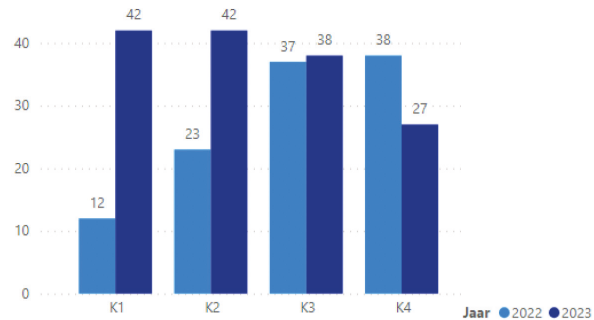


Door de ondersteuning en/of voorziening kan ik mij nu beter redden.

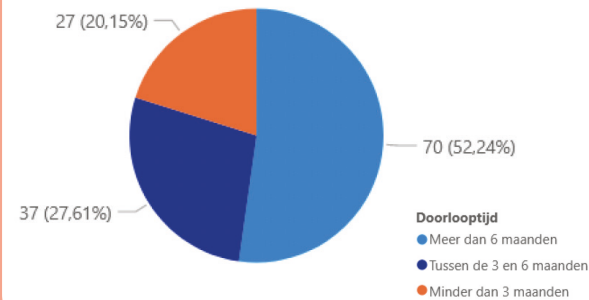


Cijfers bij kerntaak Begeleiding Wmo

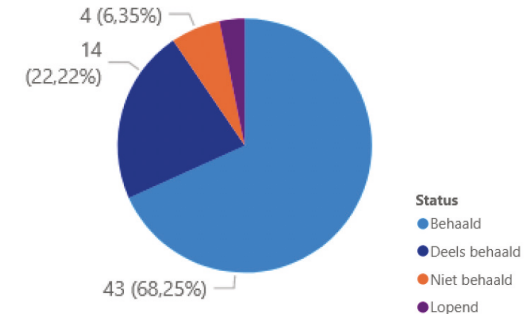
Aantal gestarte begeleidingsprocessen



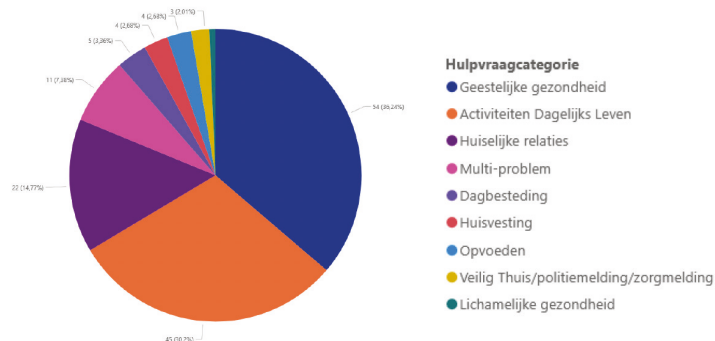
Doorlopen afgesloten trajecten



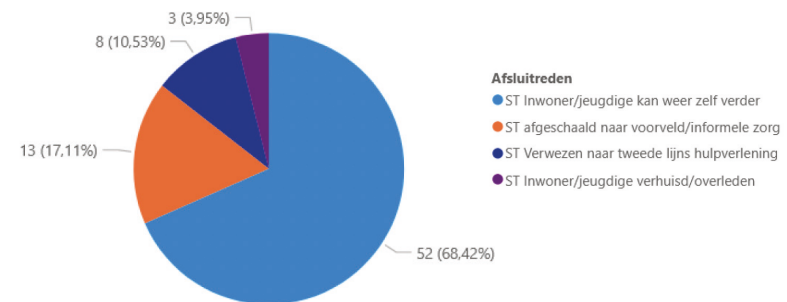
Status doelen bij afsluiting



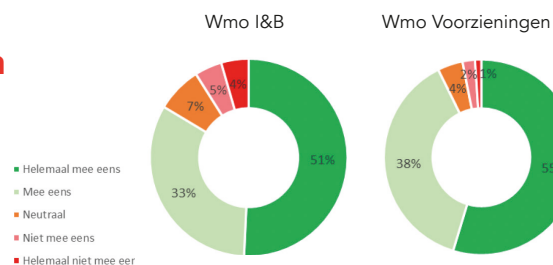
Type problematiek



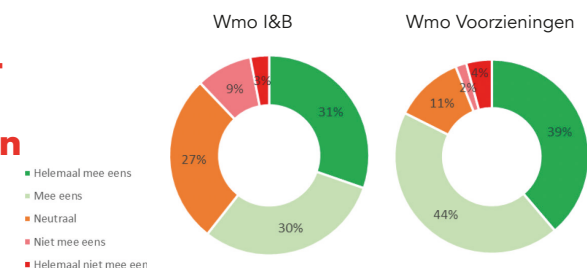
Zelfredzaamheid



Ik ben tevreden over contact en de gesprekken met de professional

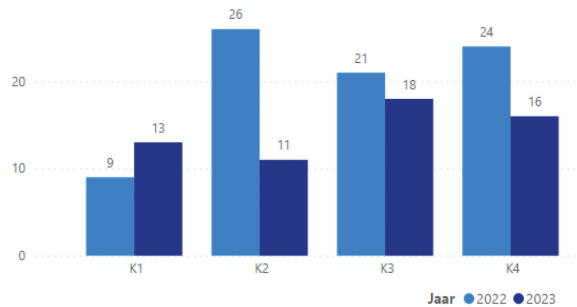


Door de ondersteuning en/of voorziening kan ik mij nu beter redden.

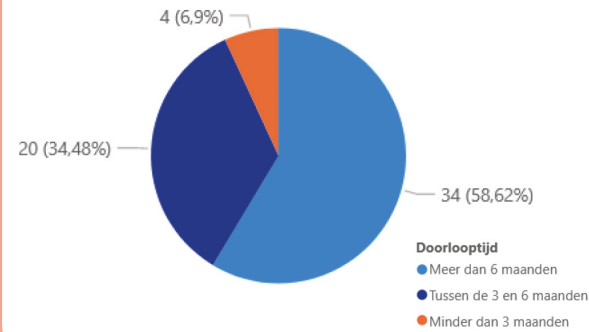


Cijfers bij kerntaak Begeleiding Jeugd

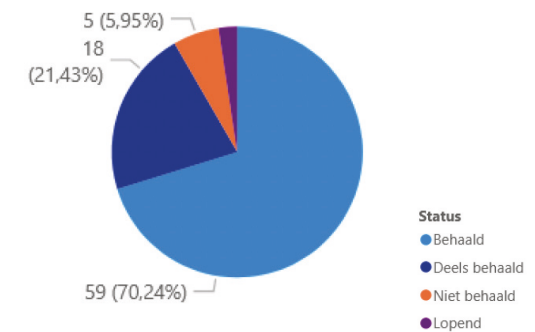
Aantal gestarte begeleidingsprocessen



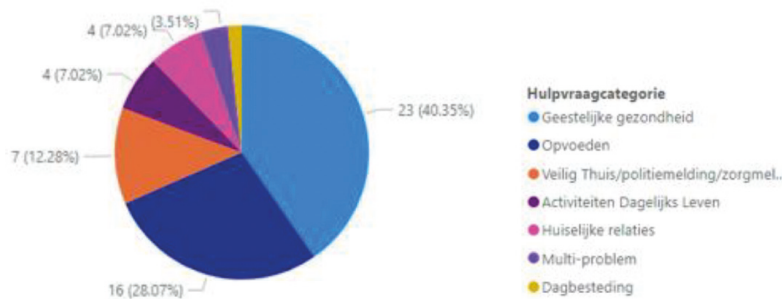
Doorlopen afgesloten trajecten



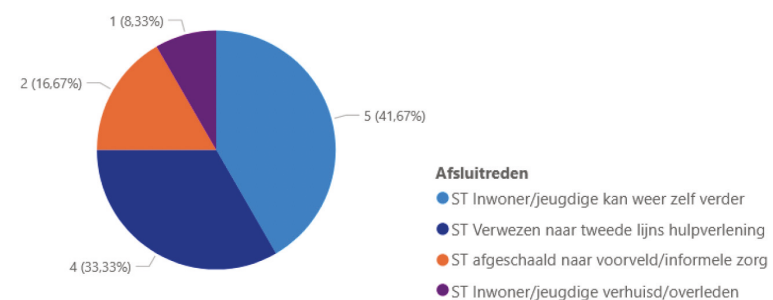
Status doelen bij afsluiting



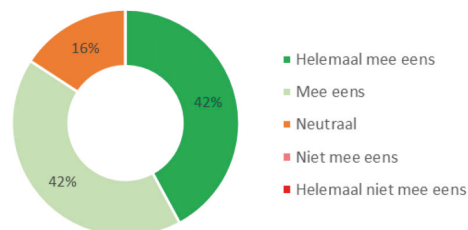
Type problematiek



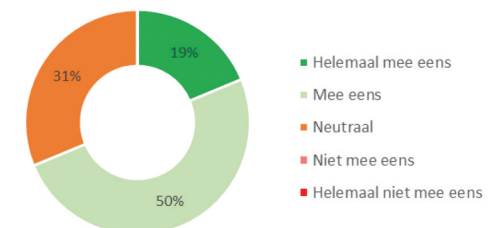
Zelfredzaamheid



Ik ben tevreden over contact en de gesprekken met de professional



Door de ondersteuning en/of voorziening kan ik mij nu beter redden.

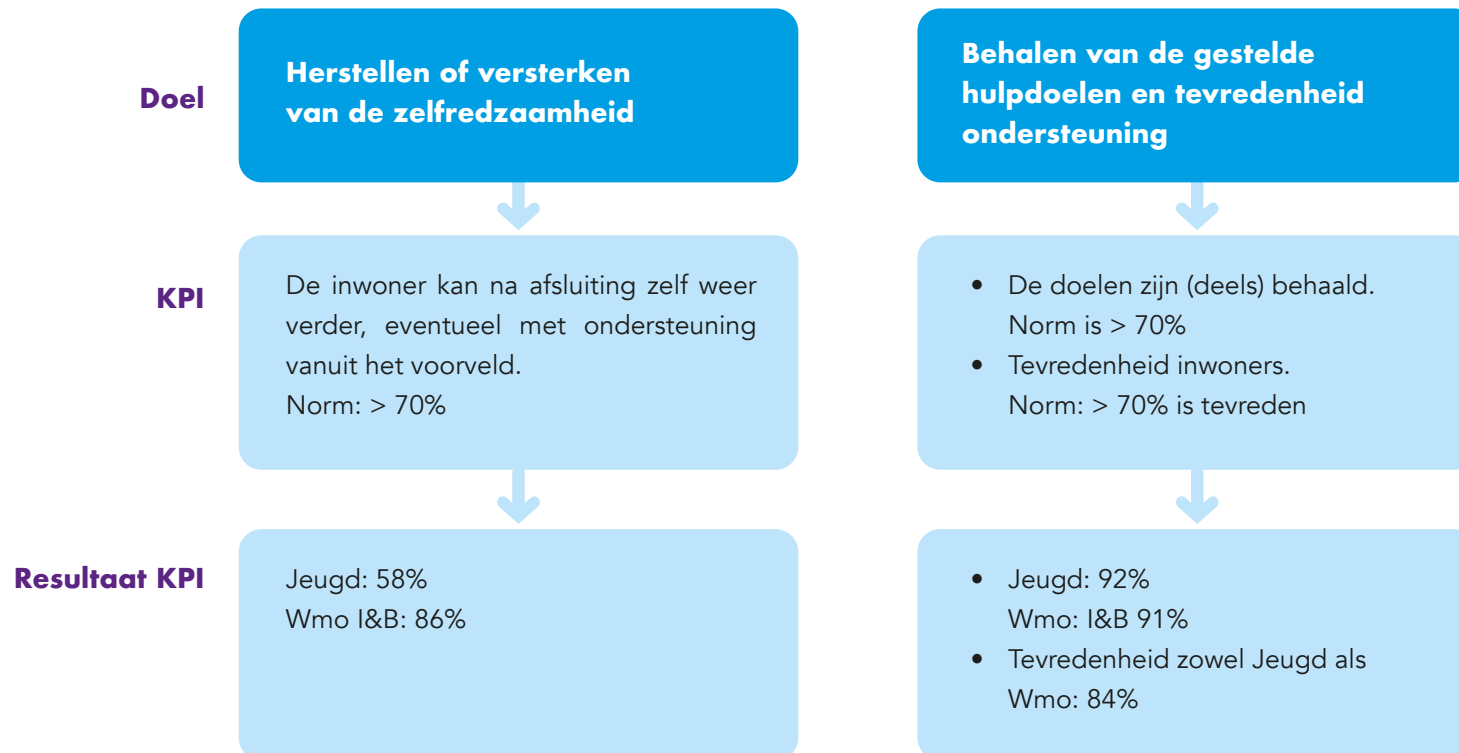


Prioriteit	Resultaat 2023
Uitvoering businesscase begeleiding Wij boden het college van B&W Houten in 2021 een businesscase aan. Het college besloot tot het toekennen van middelen voor de uitvoering hiervan. Wij geven daarmee invulling aan de Sociale Koers zoals deze door de gemeente is ingezet en geven invulling aan de opgaven van het versterken van het gewone leven en de sociale basisinfrastructuur. Met de businesscase wordt een brede impuls gegeven aan de gewenste transformatie in het sociale domein. Uit landelijk onderzoek blijkt dat het bieden van begeleiding door lokale teams zowel inhoudelijk als financieel kansrijk is. Dit wordt momenteel ook voorgeschreven als wenselijk landelijk kader. De uitvoering vindt plaats in twee fasen. De voorbereiding en start (mei 2022) van de uitvoering van de eerste fase zijn voorspoedig verlopen, ondanks de uitdagingen van de krapte op de arbeidsmarkt. In mei 2023 volgt de start van de tweede fase.	Sinds mei 2022 voeren we de BC begeleiding uit. Onze inzet heeft resultaat, zowel inhoudelijk als financieel. Ook de kwalitatieve criteria zijn op orde: behalen van doelen die we stellen met de inwoner, afschalen naar het voorveld en de cliënttevredenheid. Voor de cijfers verwijzen wij naar de 4e monitor die is aangeboden aan de gemeente. Dit betreft de gegevens t/m december 2023. Nieuwe inwoners die zich aanmelden worden volgens de visie op Versterken van het Gewone Leven geholpen en dit past bij onze bouwsteen dat we tijdig weer uitvoegen. Dit zien we ook aan de doorlooptijden in trajecten. In 2023 hebben we verder geïnvesteerd in de randvoorwaarden zoals scholing, werkprocessen en managementinformatie. De ondersteuning van professionals op de inhoudelijke casuïstiek loopt naar wens, ook hier zijn wat aanpassingen gedaan (m.n. in structuur van inbreng). Het integrale karakter van de casuïstiek (samen met informele partijen, Welzijn en de Houtense werktafel) is positief geëvalueerd. We gaan hiermee door en hopen dit zelfs met welzijn en informele partijen te kunnen intensiveren. Vanaf eind 2002 beoordeelt men binnen de Wmo ook de herindicaties maatwerkvoorziening inhoudelijk op het wel of niet kunnen afschalen naar begeleiding door het Sociaal Team. Dit leidde begin 2023 tot gesprekken met de grootste zorgaanbieder in de regio met als doel verduidelijking van de afwegingen voor begeleiding. Deze gesprekken boden tevens input voor de aanscherping van het afwegingskader voor begeleiding. Deze uitgangspunten zijn eind 2023 ook verwerkt in de nieuwe verordening van de gemeente Houten. De samenwerking met zorgaanbieders verloopt positief. Er blijft soms een verschil in visie, wij werken vanuit de visie op Versterken van het Gewone Leven (o.a. de bouwstenen 'mensbeeld' en 'invoegen-toevoegen-uitvoegen'). We merken soms dat zorgaanbieders een andere visie hebben over de noodzakelijkheid van specialistische expertise in een hulpverleningstraject. We zien dit als een verschil in visie op hoe je inwoners, ook diegene met een specialistische hulpvraag en/of diagnose, zelfredzaam zou kunnen maken.

Prioriteit	Resultaat 2023
Doorontwikkeling Versterken Gewone Leven en verbeteren samenhang soorten begeleiding Eigen begeleiding is voorliggend op het inzetten van gespecialiseerde hulp. Daarbij is het voorveld (welzijn en informele partijen) nodig. Om deze eigen begeleiding te borgen en te versterken vanuit de visie op Versterken Gewone Leven zetten we stevig in op casuïstiekgroepen. Helpend daarbij is de integrale inzet in de casuïstiekgroepen (Wmo, Jeugd, 'van Houten&co', Handje Helpen, Buurtgezinnen en Houtense werktafel). Hier gaan we mee door in 2023. De casuïstiek heeft meerdere functies: - Onderzoeken waar de inwoner het meest bij gebaat is (afschalen, eigen begeleiding of opschalen). - Wanneer invoegen en uitvoegen. - Versterken competenties en kunde van professionals door informatieoverdracht en themagerichte vraagstukken. - Ethische vraagstukken bespreken, het ontdekken van de individuele grenzen van de medewerker ten tijde van eigen begeleiding.	Door de integrale samenwerking is de samenwerking tussen het voorveld en het STH geoptimaliseerd. De lijnen zijn kort en betrokken partijen weten elkaar goed te vinden. Zowel voor consultatie als samenwerking rondom een inwoner/gezin/systeem. De inzet van iedereen heeft er toe bijgedragen dat we doen wat nodig is; samenwerken, invoegen, toevoegen en uitvoegen. Het STH kan in bepaalde casussen eerder afschalen en de regie overdragen aan de inwoner(s) met ondersteuning van het voorveld (uit: de evaluatie Voorveld en Sociaal Team november 2023). Alle ingebrachte casuïstiek is anders en daarom maatwerk. De casuïstiek bespreken we aan de hand van het Vier Venster Model van Van Montfoort. Door middel van deze methode wordt er een krachtige analyse gemaakt over de situatie van de inwoner(s). We onderzoeken of wij de aangewezen partij zijn om de inwoner(s) zo goed mogelijk te ondersteunen (denk hierbij aan duur van de begeleiding, hoe intensief is de begeleiding, is er sprake van leerbaarheid) of kan de vraag naar het voorveld, of dienen we op te schalen naar een gespecialiseerde zorgaanbieder. Daarnaast komen competenties van de professional in het licht te staan: wat heb jij nodig om de inwoner(s) zo goed mogelijk te ondersteunen. Is het nodig om bij (bepaalde) doelen samen te werken (met voorveld, met de andere teams intern of op te schalen m.b.v. specialistische zorg). Casussen worden aan het begin, bij evaluaties (om de 3 maanden) en bij afsluiting besproken in de wekelijkse casuïstiekbijeenkomsten.

Prioriteit	Resultaat 2023
Stellen van realistische doelen Om de kwaliteit van de eigen begeleiding te borgen worden door de stafmedewerkers steekproeven gedaan op de geschreven plannen en gecontroleerd of de doelen SMART zijn (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdsgebonden). Hier zit een feedbackloop op naar de medewerkers.	De Jeugd- en Wmo-teams hebben deskundigheidsbevordering gevolgd met het thema 'smart-doelen formuleren'. Dit heeft geresulteerd in een flinke kwaliteitsverbetering bij veel professionals. Het formuleren van smart-doelen draagt bij aan een verbeterde kwaliteit van de plannen, hierdoor is de hulpverlening beter te monitoren. Door de smart-doelen is de hulpverlening meetbaar (is het doel behaald?) en vinden er meer evaluatiemomenten plaats. Wat ook opvalt is dat de professionals kritisch zijn op de doelen die een zorgaanbieder opstelt (zijn deze smart geformuleerd?), hetgeen de hulpverlening ten goede komt.

Doelen en KPI's Kerntaak Begeleiding



4

Kerntaak Casusregie

Opdracht

De inwoner ondersteunen in het regelen en afstemmen van de zorg en ondersteuning.

Context en prioriteiten 2023

Casusregie is het coördineren, afstemmen en volgen van de benodigde ondersteuning aan de inwoner en zijn/haar systeem, waarbij het eigen netwerk, informele partijen en hulpverleners betrokken kunnen zijn. Het Sociaal Team voert de casusregie over de gemaakte afspraken in het plan van aanpak.

De casusregiefunctie van het Sociaal Team is een belangrijke rol. Dit is de basis van de transformatie (onder andere meer resultaatgericht werken, hulp die het beste past, integraal werken, tijdig afschalen en grip op kosten). Meer samenwerking en casusregie moet leiden tot een grotere doelmatigheid van zorginzet. Uitgangspunt blijft dat de inwoner zoveel mogelijk eigen regie heeft en daarmee zelfredzaam blijft, is of wordt gemaakt. Het Sociaal Team laat dan ook zoveel mogelijk regie bij de inwoner zelf, maar loopt zo nodig mee op om te onder-

steunen bij het opstellen van doelen en het integraal verbinden indien meerdere partijen betrokken zijn. Tevens heeft Sociaal Team de taak om mede te beoordelen of de ingezette hulp het juiste resultaat oplevert en de juiste kwaliteit heeft.

Cijfers Casusregie

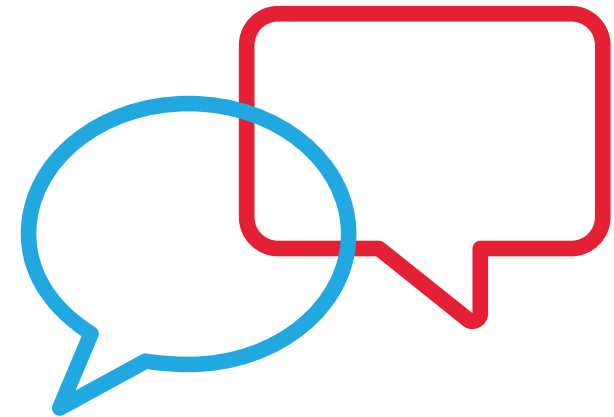
Toelichting bij de figuren op pagina 33

Bij een deel van de trajecten die gestart wordt zetten we casusregie in. Niet in alle trajecten is sprake van casusregie. Bij de Wmo betreft dit in 44% van de trajecten en bij Jeugd in 20% van de trajecten. Bij Wmo is t.o.v. 2022 een sterkere toename te zien in casusregie van 8% naar 44%. Dit is conform de afspraken bij het ingaan van de nieuwe inkoop. Voor Jeugd zijn deze afspraken pas in Q3 2023 van kracht gegaan en zien we een toename van 1%. In 2024 zullen we ook een onderscheid kunnen maken tussen licht, midden en zware casusregie.

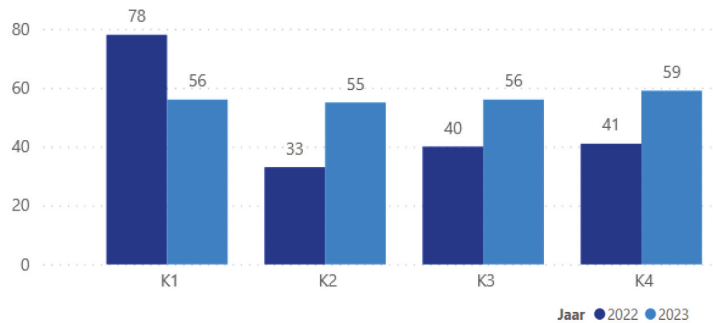
In een deel van de trajecten bieden we zowel begeleiding als casusregie. Een aantal casussen krijgt geen vervolg na vraagverheldering of wordt doorverwezen naar het voorveld. Een

groot aantal bij met name Jeugd wordt verkort afgehandeld en daarbij is geen casusregie nodig (bv als het gaat om alleen begeleiding van medicatie). Bij de Wmo is er geen casusregie als het gaat om dagbesteding.

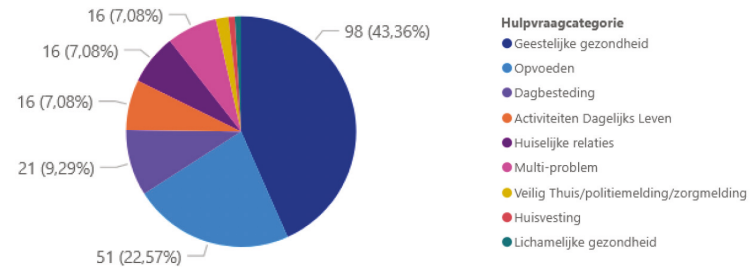
De tevredenheid op de casusregie is op, rond of boven de norm. Het is moeilijk om deze term goed uitgelegd te krijgen naar inwoners. We zien aan de antwoorden op tevredenheid over casusregie dat we deze term niet goed uitgelegd krijgen, inwoners scoren dan relatief veel neutraal op deze vraag.



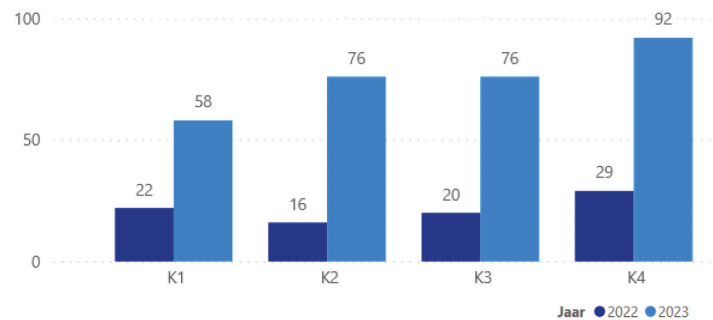
Aantal trajecten Casusregie Jeugd



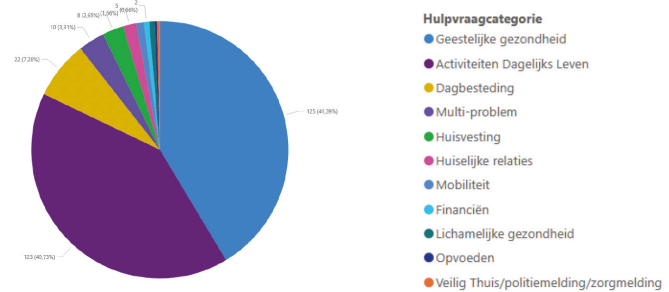
Type problematiek Jeugd



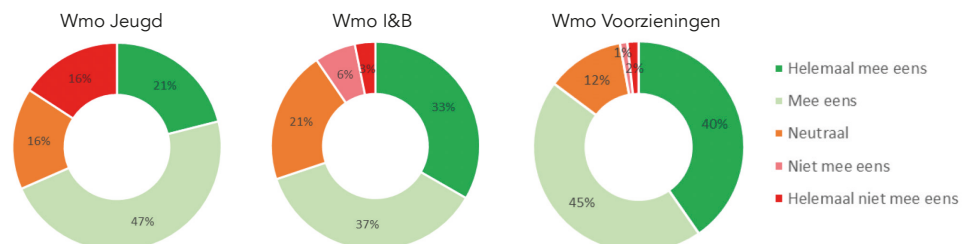
Aantal trajecten Casusregie Wmo



Type problematiek Wmo

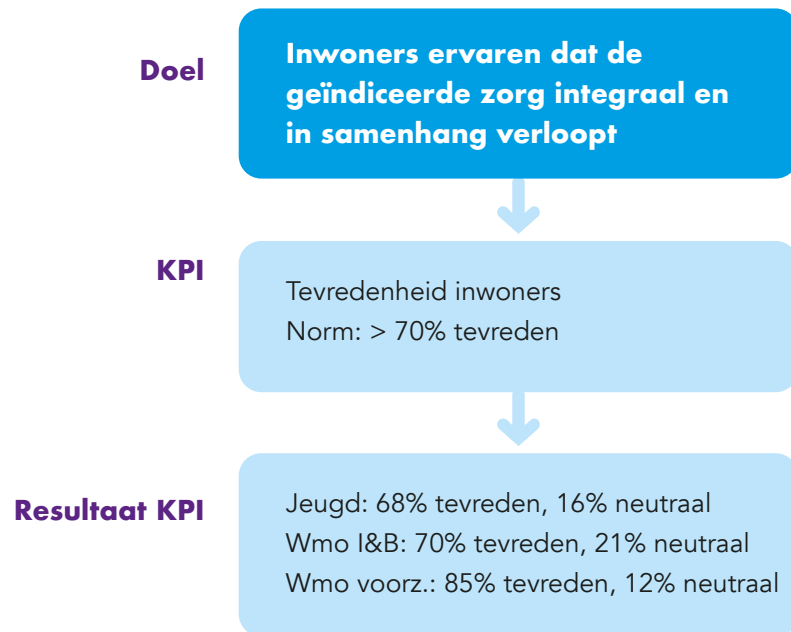


Ik ben tevreden over de Casusregie



Prioriteit	Resultaat 2023
Versterken casusregie Wmo Vanaf 1 oktober 2022 is de uitvoering van de nieuwe inkoop individuele begeleiding Wmo een feit. Hierin is de versterking van de casusregie onderdeel. Het doel van de casusregie is om sneller bij te kunnen sturen, waarbij ook sneller kan worden op- of afgeschaald. Er werd al vanuit de Wmo casusregie (voorheen noemden we dit Coördinatie van Zorg) gevoerd, echter niet voor alle geïndiceerde trajecten individuele begeleiding. Vanaf heden wordt er altijd een vorm van casusregie gevoerd: licht, midden of zwaar. Deze zal ook ingericht worden in het cliëntregistratiesysteem, zodat hierop gemonitord kan worden in het kader van sturing op de caseloads van medewerkers.	Er is in 2023 in totaal 302 keer casusregie opgestart voor Wmo I&B. Er is in het registratiesysteem differentiatie aangebracht in de zwaarte van casusregie, zodat we hierop in 2024 kunnen monitoren. Er is tot en met Q2 in 44% van de gestarte trajecten casusregie opgestart. Dit is een stijging t.o.v. vorig jaar (van 8% naar 44%). Daarmee is de casusregie bij Wmo succesvol geïmplementeerd en versterkt. Het voordeel van de inzet van casusregie is dat de professional de casus kent en bij een evaluatie snel kan inschatten wat er nog nodig is. Daarbij is er voor de inwoner (en zorgaanbieder) een vast aanspreekpunt.
Implementeren casusregie Jeugd vanuit aanwijzingen inkoop Jeugd De implementatie van Jeugd volgt in 2023. Ook hier is er een noodzaak tot training van professionals en vertaling naar processen. Een nieuwe casusregiefunctie is regionaal vastgesteld en zal meer vragen in tijd en dus capaciteit. Hier staan vooralsnog geen middelen tegenover zoals bij de Wmo.	Vanaf Q3 is er gestart met casusregie op 'midden' en 'licht', naast de huidige regie op 'zwaar'. Dit betekent dat verkorte indicaties (zonder keukentafelgesprek) bij verzoek om een verlenging van de ingezette zorg niet opnieuw verkort worden afgeven. Bij een dergelijk verzoek zal een onderzoek (en dus keukentafelgesprek) plaatsvinden. We verwachten hiermee een positief effect op zowel het aantal verlengingen (en dus kosten) als een positief effect op onze eigen begeleiding. Er zijn evaluatiecriteria geformuleerd. Deze pilot wordt medio 2024 geëvalueerd.

Doel en KPI Kerntaak Casusregie



Professionele organisatie

De stichting bestond in 2023 vijf jaar: een lustrumjaar

Er staat een robuuste organisatie, waarbij HR-management, sturing, financiële bedrijfsvoering, professionaliteit, processen en verantwoording op orde zijn. Men werkt resultaatgericht, planmatig en op maat, met het hart voor de inwoners en de medewerkers. Er is een hoge cliënttevredenheid en medewerkerstevredenheid.

Grote opgaven zoals Versterken van het Onderwijs en uitvoering van de businesscase begeleiding zijn projectmatig uitgevoerd.

De stichting heeft in 2023 de vier kerntaken in de dienstverlening uitgevoerd en volgens planning en prioritering de inhoudelijke resultaten opgeleverd zoals afgesproken. En heeft daarmee voldaan aan de in de dienstverleningsovereenkomst beschreven opdracht en aanvullende afspraken.

In de voorgaande pagina's zijn de resultaten zowel m.b.t. kerntaken als inhoudelijke prioriteiten beschreven.

We hebben gezocht naar een passende manier om het lustrumjaar te vieren. Het is voor de buitenwereld niet altijd zichtbaar op welke manier wij onze inwoners van Houten proberen te versterken en bekrachtigen. En juist dat hebben we daarom in

het licht willen zetten een boekje uit te brengen met duo-interviews tussen professionals en inwoners. Zie bijlage bij dit jaarverslag.

Verder inzetten op gebruik van ervaringsdeskundigheid

In 2023 hebben we verder ingezet op de ontwikkeling van het gebruik van ervaringsdeskundigheid. Zie voor de resultaten bij prioriteit 'versterken ervaringsleren' bij kerntaak 1 Preventie en voorlichting.

Professionele kwaliteit

We reserveerden een voor onze sector meer dan gemiddeld percentage aan professionaliseringsbudget. Er is in 2023 zowel geïnvesteerd op vak kennis, vakmanschap en persoonlijke ontwikkeling. In de scholing werd aandacht besteed aan: oplossingsgericht werken, werken met SMART-doelen, positionering naar zorgaanbieders, veiligheid en tot slot de Gedeelde Verklarende Analyse. We startten met een impuls op uitvoering



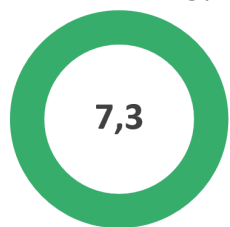
van onze Visie op Versterken van het Gewone Leven, vanwege zowel het levend houden van onze visie in de praktijk als de grote hoeveelheid nieuwe medewerkers.

Door toetsen op kwaliteit van plannen van aanpak en de integrale casuïstiekbesprekingen hebben we in 2023 onze professionele kwaliteit versterkt. We hadden daarnaast veel aandacht voor het versterken van het reflectief handelen van mensen door het bieden van werkbegeleiding en intervisie.

Stabiele netwerkpartner

We hebben ons de afgelopen jaren bewezen als stabiele en betrouwbare netwerkpartner. We werkten met vele partijen samen in de gehele keten van zorg en ondersteuning, zowel vrijwillig als professioneel. Met onze dienstverlening raakten we het gehele veld van het sociaal domein. We initieerden regelmatig voorstellen voor een dialoog en innovaties in ons werkveld. We namen deel aan vele netwerkoeverleggen in Houten. We hanteerden een open en transparante houding en feedback is welkom in onze organisatie. Er werden ook dit jaar weer een aantal procesevaluaties uitgevoerd op casusniveau (hierin keken we samen met netwerkpartners wat er goed ging en wat beter kon in een casus). Met een aantal netwerkpartners werkten we in 2023 het meest intensief samen: scholen, (huis)artsen, welzijn, informele partijen, de Houtense Werktafel en Werk en Inkomen Lekstroom, Woonin en tot slot partijen die onderdeel uit maakten van de uitwerking van het IZA-akkoord. De samenwerkingspartners beoordeelden de samenwerking met ons met een 7,3.

Tevredenheid samenwerkingspartners



Tops: constructief samenwerken, betrokkenheid, scholenteam, meedenken/overleggen.

Tips: bereikbaarheid (wisselt erg per medewerker), wachttijden.

Kwaliteit

De kwaliteit van de organisatie is zowel af te meten aan kwaliteit van interne processen en het vakmanschap van professionals, als tevredenheid van cliënten, samenwerkingspartners en medewerkers. De mate waarin het ons lukt om de klachten en bezwaren op te lossen (en niet de aantallen) is daarnaast een goede graadmeter van kwaliteit. We werken daarin nauw samen met de sociale ombudsfunctionaris van Houten. Deze verzorgt ook onze klachtcoördinatie. We hebben afspraken m.b.t. leren van klachten.

Vragen, signalen en klachten in 2023

door: Sociaal ombudsfunctionaris

Totaal aantal verzoeken in behandeling

	Totaal	waarvan Sociaal Team
Q1	5	5
Q2	7	5
Q3	8	4
Q4	6	3
Totaal	26	17

Actief

1-1-2023	0	0
1-1-2024	5	2

Type verzoeken

	Vraag	Signaal	Klacht
Q1	0	0	5
Q2	1	1	5
Q3	4	1	3
Q4	3	1	2
Totaal	8	3	15

Werkgebieden

	Wmo	Jeugd	Wmo/ Jeugd	Sociaal Team/ anders	Anders
Q1	2	1	0	2	0
Q2	1	1	0	3	2
Q3	2	2	0	0	4
Q4	1	2	0	0	3
Totaal	6	6	0	5	9

Wijze van binnenkomen verzoeken

	Soc Ombuds	Sociaal Team	via Gemeente
Q1	2	1	2
Q2	2	4	1
Q3	5	1	2
Q4	4	2	0
Totaal	13	8	5

Wat valt op

- Het totaal aantal ingekomen verzoeken is 26. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren: 25 in 2022 en 24 in 2021.
- Het aantal klachten is 15. Dit waren er 13 in 2022 en 17 in 2021. Hierbij zijn de klachten specifiek over het Sociaal Team vaker direct gemeld bij het Sociaal Team. De meeste klachten zijn informeel behandeld en naar tevredenheid van de klager. Waar nodig is een klacht formeel behandeld.
- Opvallend is dat in 2023 het aantal vragen is gestegen naar 8. Dit aantal daalde afgelopen jaren naar 2 in 2022.
- De diverse vragen c.q. verzoeken vanuit inwoners gaan over door hen ervaren knelpunten of dilemma's in relatie tot de dienstverlening van of het contact met een organisatie binnen de gemeente Houten, anders dan het Sociaal Team. Onderwerpen: ervaren woonoverlast, begeleiding bij schuldhulp, toegang tot bepaalde begeleiding en het vinden van de juiste weg bij ervaren onvrede. Dat meer van dit type vragen bij de sociaal ombudsfunctionaris binnenkomen sluit aan op de voorgenomen verbreding van de inzet van de ombudsfunctionaris.
- In het najaar van 2023 heeft de sociaal ombudsfunctionaris een inventarisatie gemaakt op verzoek van het Sociaal Team en team Samenleving van de ervaren knelpunten m.b.t. leerlingen- en jeugdwetvervoer. Deze zijn niet opgenomen in de jaarlijkse cijfers. Specifiek omdat het signalen betreft die gaan over de dienstverlening van de uitvoerder van het leerlingenvervoer. Vanuit de gemeente is en wordt actief ingezet om in afstemming met alle betrokken partijen tot oplossingen te komen voor de ervaren knelpunten.

Het aantal bezwaarzaken Sociaal Team

Totaal: 15

	Niet ontvankelijk	Gegron	Ongegron	Ingetrokken	In behandeling /prematuur
Wmo	0	7	1	2	3
Jeugd	0	1	1	0	0

Het fors aantal gegrond verklaarde bezwaarzaken zit grotendeels op de begeleiding Sociaal Team Wmo, welke primaire beslissingen niet in stand gehouden konden worden omdat de verordening niet de juiste grondslag had. De verordening is aangepast, zodat de verwachting is dat dit in 2024 niet meer zal spelen.

Het aantal bezwaarzaken in Beroep/Hoger Beroep

Totaal: 2

	Niet ontvankelijk	Gegron	Ongegron	Ingetrokken	In behandeling /prematuur
Wmo	0	0	0	0	0
Jeugd	0	0	0	2	0

Duurzame bemensing

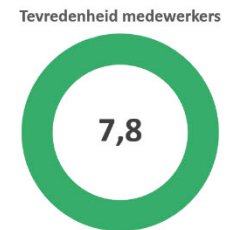
Wij zien medewerkers als ons kapitaal. Onze ambitie is een gezonde en professionele organisatie te zijn met voldoende veerkrachtige, vakbekwame professionals die met plezier hun werk uitvoeren. Dat zijn randvoorwaarden voor een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening voor onze inwoners. Hierin hebben we de nodige zorg en aandacht voor ieders duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en professionele ontwikkeling. Sociaal Werk heeft in 2023 een nieuwe CAO afgesloten die positief uitpakt voor de medewerkers m.b.t. salariëring.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim is in 2023 met 9,5% hoog (ter vergelijking landelijk t/m Q3 in onze sector 7,3%). Gedurende het jaar is het gedaald. In 2022 was het 9,6%. De ziekmeldingsfrequentie is 1,34. Dit is een daling t.o.v. 2022 (1,95). Het hoge ziekteverzuim wordt nog steeds vooral veroorzaakt door een aantal

langdurig zieken, niet werk-gerelateerd. In 2023 zien dat persoons gerelateerde problematiek in combinatie met werkdruk de privé-werkbalans onder druk zet bij een klein aantal medewerkers. Om deze reden is er bijeenkomst georganiseerd m.b.t. 'omgaan met werkdruk'.

We meten ieder half jaar de medewerkerstevredenheid. De algehele gemiddelde score is 7,8. Medewerkers benoemen als positief: de flexibiliteit, het vertrouwen, de werksfeer, ondersteuning in algemene zin en door het management, de werkinhoud, diversiteit in werk. De aandachtspunten die genoemd worden zijn: de ICT-omgeving, de werkplekken/belplekken, klimaatbeheersing op kantoor en de wachttijden bij Jeugd. De gemeente faciliteert ons m.b.t. de ICT en de kantoorruimte. De gemeente denkt hierin goed met ons mee, maar zeker t.a.v. het kantoorpand lopen zij ook tegen grenzen van mogelijkheden aan.



Ziekteverzuim

	ZMF	GZVD	ZVP
Man	1,00	2,88	2,67%
Vrouw	1,39	18,39	10,52%
Totaal	1,34	16,97	9,54%

ZMF - ziekmeldingsfrequentie

GZVD - gemiddeld ziekteverzuim in dagen

ZVP - ziekteverzuimpercentage

Instroom-uitstroom personeel

Per 31 december 2022 is 60,66 fte in dienst van de Stichting. Het betreft 75 medewerkers met een contract, waarvan 1 bestuurder, 3 teamleiders, 1 gedragswetenschapper, 1 kwaliteitsmedewerker, 1 werkbegeleider, 3 administratief/secretariële medewerkers, 56 professionals voor het Sociaal Team en 5 CJG-professionals, 4 POH-ggz-medewerkers.

Het Management Team (MT) bestaat uit de bestuurder en de drie teamleiders. De gedragswetenschapper, kwaliteitsmedewerker en werkbegeleider zijn adviserend aan het MT. De organisatie van de stichting is ingedeeld in organisatieonderdelen, die worden aangeduid als teams.

In 2022 verlieten 9 medewerkers de organisatie. Redenen waren: pensioen (3), einde stage (2), ziekte (1) en andere baan (3). Er stroomde nog veel personeel (13 medewerkers) in t.b.v. de tweede fase van de uitvoering van de businesscase begeleiding.

De uitstroom in ons personeelsbestand blijft ons inziens nog steeds beperkt. We weten mensen over het algemeen goed te binden aan de organisatie. We besteden veel aandacht aan mogelijkheden voor opleiding en persoonlijke ontwikkeling. Ook staat privé-werk-balans bij ons hoog op de agenda. De verbinding tussen medewerkers krijgt veel aandacht. Medewerkers geven aan graag bij ons te werken en het naar hun zin te hebben. We zien dat medewerkers die al lang voor m.n. het Sociaal Team werken nu dit jaar voor het eerst op zoek gaan naar nieuwe uitdagingen en ontwikkelmogelijkheden in een andere functie. Dat is wat ons betreft een logische ontwikkeling (het Sociaal Team en CJG bestaan sinds 2015).

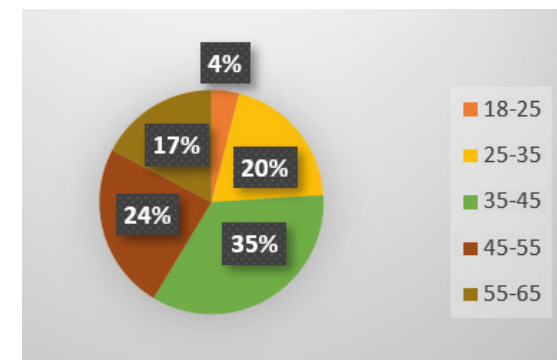
Voortdurende aandacht voor werving van nieuwe medewerkers is noodzakelijk. Het is moeilijk om goed gekwalificeerde

medewerkers aan te trekken. De arbeidsmarkt is krap. In 2023 zijn we alert geweest op het ontdekken van potentieel geschikte toekomstige medewerkers. We dragen onze trots op onze organisatie uit in ons eigen netwerk en staan open voor creatieve constructies met werkervaringsplaatsen en zij-instromers. Ook bij het daadwerkelijk werven maakten we gebruik van het netwerk, de meeste medewerkers komen via ons eigen netwerk. Het afgelopen jaar wisten we de vacatures op gebied van Wmo goed in te vullen, werving voor gekwalificeerde (SKJ-geregistreerde) Jeugdmedewerkers kostte meer moeite.

Leeftijdsopbouw

De leeftijdsopbouw van onze medewerkers is in balans op de leeftijdscohorten. Hierdoor is er diversiteit in de teams.

Leeftijdsverdeling medewerkers eind 2023



Raad van toezicht

De raad van toezicht bestond in 2023 uit 4 leden:

Marianne Eussen, Peter Hofman, Wouter Keijser en Eric Dorscheidt (voorzitter). De raad van toezicht heeft in 2023 6x vergaderd. Er was één informele bijeenkomst (een brainstorm over de visie van de raad van toezicht). De vergaderingen stonden in het teken van de reguliere zaken zoals vaststellen jaarrekening, jaarverslag, jaarplan en begroting. Periodiek is ook de voortgang besproken. In september heeft de raad van toezicht met een afvaardiging van het college van B&W van Houten een bijeenkomst gehad. Daarin is de voortgang en de samenwerking besproken.

In 2023 is ook met de Ondernemingsraad gesproken over de stand van zaken. Een bijeenkomst met medewerkers in oktober gaf voor medewerkers en raad van toezicht inzicht in elkaars werkwijze en wat er van de leden van de raad van toezicht verwacht kan worden. Centraal in het gesprek stond de vraag op welke wijze de raad van toezicht de maatschappelijke context van Houten vertaalt in de wijze waarop toezicht wordt gehouden. In oktober en november heeft de raad van toezicht met de bestuurder gesproken over de scenario's voor de versterking van de organisatiestructuur.

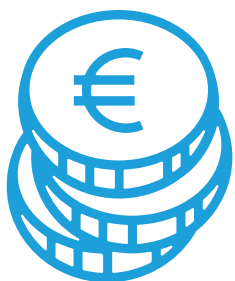
Tot slot heeft een delegatie van de raad van toezicht ook in de rol van werkgever een voortgangsgesprek gehad met de directeur-bestuurder waarvan het verslag door de raad van toezicht is besproken.

Begroting

Deze inhoudelijke rapportage is integraal onderdeel van het financieel verslag. De begroting versus realisatie daarvan vindt u dan ook in het financieel verslag. Deze wordt tezamen met het inhoudelijk jaarverslag aangeboden ter verantwoording aan de gemeente.

De belangrijkste uitgangspunten en kaders waren in 2023

- We hebben de omvang van de formatie professionals verder uitgebreid met behulp van tijdelijke extra middelen voor de tweede fase van de uitvoering businesscase begeleiding.
- Er werd in 2023 nog gewerkt met een aantal incidentele middelen op projecten. We hebben deze projecten inmiddels structureel geborgd. Behoudens de projecten businesscase begeleiding en Versterken van het Onderwijs.
- Verder handhaafden wij op hoofdlijnen de huidige kostenstructuur:
 - Maximale inzet van de beschikbare middelen in het primair proces
 - Minimale overheadkosten



- We reserveerden 2,5% van de loonsom voor opleiding en deskundigheidsbevordering.

Dit percentage ligt hoger dan de cao voorschrijft. Wij vinden dat passend bij wat de jonge leeftijd van het vak en de grote ontwikkelingen in het stelsel van onze professionals vragen.

In juni 2023 is er een CAO-akkoord bereikt voor de CAO van 1-7-2023 t/m 2025. T.g.v. dit akkoord was de afgesproken indexering onvoldoende. De lonen stegen voor de tweede helft van 2023 met 7%. Dit had effect op de financiële prognose. De stichting heeft dit verschil kunnen opvangen door een incidenteel overschot in de begroting. We sluiten met een positief resultaat af. De incidentele middelen die vanuit de projecten over zijn, zullen ingezet worden om 2024 deels te financieren.