

# JAARVERSLAG 2019

Stichting Sociale Dorpsteams  
Utrechtse Heuvelrug



## INHOUD

|   |    |
|---|----|
| Voorwoord .....   | 3  |
| 1. Profiel Stichting Sociale Dorpsteams en kerngegevens ..... | 4  |
| Doel van de organisatie .....                                 | 4  |
| Algemene identificatiegegevens .....                          | 4  |
| Structuur van de organisatie .....                            | 5  |
| Kerngegevens .....  | 5  |
| 2. Organisatie, bestuur, toezicht en medezeggenschap .....    | 6  |
| Bestuur .....   | 7  |
| Toezicht .....  | 7  |
| Medezeggenschap .....   | 8  |
| 3. Uitvoering kerntaken en aanvullende opdrachten .....       | 9  |
| Welzijn & Preventie .....                                     | 10 |
| Toegangstaken .....   | 12 |
| Aanvullende opdrachten .....                                  | 17 |
| Samenwerking .....  | 19 |
| Belangrijke ontwikkelingen .....                              | 20 |
| 4. Kwaliteit .....  | 22 |
| 5. Bedrijfsvoering .....                                      | 24 |
| Aanpassingen en verbeteringen .....                           | 24 |
| Financieel beleid en resultaat 2019 .....                     | 25 |

## VOORWOORD

**Voor u ligt het jaarverslag van de Stichting Sociale Dorpsteams Utrechtse Heuvelrug over 2019. In het jaarverslag vindt u een overzicht van de ontwikkelingen, behaalde resultaten en (financiële) kerngegevens.**

Als sociale dorpsteams vervullen wij een sleutelrol in de gemeente als het gaat om welzijn, zorg en ondersteuning van inwoners van -9 maanden tot 100+-jaar. De vraag van de inwoner staat daarbij altijd centraal.

2019 was een jaar dat voor een belangrijk deel in het teken stond van het opstarten en uitvoeren van tijdelijke opdrachten naast de reguliere taken. Het organiseren van een goede bezetting was niet altijd een makkelijke opgave. Gezien de krappe arbeidsmarkt kostte het tijd om goede consultants voor tijdelijk werk te vinden. Tevens waren er vele personele wisselingen. Ondanks deze uitdagingen is het gelukt onze kerntaken goed uit te voeren, evenals meerdere vernieuwende activiteiten waar we met veel energie mee aan de slag zijn gegaan.

We zijn pilots gestart, zoals de pilot POH Jeugd en een pilot voor het aanbieden van lichte opvoedondersteuning als ook sociale vaardigheidstrainingen. De pilots bevinden zich in de eerste fase en zijn geëvalueerd in november. De nieuwe taken jeugdhulp op het asielzoekerscentrum (AZC) zijn moeiteloos overgenomen van het COA. De sociale dorpsteams hebben ondanks de werkdruk veel vragen weten te beantwoorden.

We hebben ook gekeken naar de doorontwikkeling om de regie te houden over alle uitdagingen die op ons afkomen. En om goede afspraken met lokale organisaties en specialistische zorginstellingen te maken. Dit vraagt veel van de professionals en de organisaties en partijen waarmee we nauw samenwerken.

Projecten die in 2019 zijn gestart zijn onder meer: de stressorenaanpak ten behoeve van betere zorg aan personen met verward gedrag, en vroegsignalering om met partners vroegtijdig schulden te signaleren en ondersteuning te bieden om problemen te voorkomen.

Terugkijkend op 2019 blijft voorop staan: als we de inwoner centraal blijven zetten, kunnen we samen successen boeken.

Angela Bruisten  
Directeur-bestuurder

## 1. PROFIEL STICHTING SOCIALE DORPSTEAMS EN KERNGEGEVENS

### Doel van de organisatie

De Stichting Sociale Dorpsteams is een uitvoeringsorganisatie van de gemeente Utrechtse Heuvelrug. Het doel van de dorpsteams is het uitvoeren van gemeentelijk beleid en taken en opdrachten op het gebied van Welzijn & Preventie, Maatschappelijke Ondersteuning, Werk en Inkomen, Zorg voor Jeugd én bij te dragen aan de transformatieopgave van de gemeente in het sociaal domein.

De sociale dorpsteams zijn er voor alle inwoners van -9 maanden tot 100+-jaar van de gemeente Utrechtse Heuvelrug. Niet alleen voor vragen, zorgen of problemen; het sociaal dorpsteam kan ook 'gewoon' een steuntje in de rug bieden.

De taken zijn:

- Het uitvoeren van welzijnstaken.
- Het signaleren van sociale problematiek, geven van informatie en advies (digitaal, telefonisch en face to face).
- Het uitvoeren van onderzoek, onder meer middels gesprekken, het opstellen van plannen op maat en het bieden en organiseren van ondersteuning voor inwoners van de gemeente.
- Het uitvoeren van nieuwe (tijdelijke) opdrachten voor de gemeente.
- Het bijdragen aan de transformatieopgave van de gemeente.

### Algemene identificatiegegevens

| Naam verslagleggende organisatie | Stichting Sociale Dorpsteams<br>Utrechtse Heuvelrug |
|----------------------------------|---|
| Adres                            | Kerkplein 2   |
| Postcode                         | 3941 HV   |
| Plaats                           | Doorn   |
| Telefoonnummer                   | (0343) 56 58 00                                     |
| KvK-nummer                       | 68193351  |
| E-mailadres                      | secretariaat@samelopdeheuvelrug.nl                  |
| Website                          | www.samenopdeheuvelrug.nl                           |

## Structuur van de organisatie

De stichting is een organisatie in het vakgebied van Sociaal Werk en organiseert zich conform de regels van Sociaal Werk. Wij voeren ons werk uit in de verschillende dorpen van de gemeente Utrechtse Heuvelrug: Amerongen, Doorn, Driebergen, Leersum, Maarn, Maarsbergen en Overberg. De teams zijn gehuisvest in de dorpen Amerongen, Doorn en Driebergen.

We werken vanuit 3 integrale dorpsteams die bestaan uit 1 sociaal makelaar, 2 jongerenwerkers en meerdere consultants met verschillende expertises. Daarnaast is er de telefoondienst met enkele vaste medewerkers. De stichting heeft een directeur-bestuurder die wordt ondersteund door het managementteam (MT). Het MT bestaat uit twee teamleiders, een kwaliteitsmedewerker en een coördinator bedrijfsvoering. Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Utrechtse Heuvelrug vervult de toezichthoudende rol.

## Kerngegevens

| Personeel                          | 2018 | 2019 |
|------------------------------------|------|------|
| Gemiddeld aantal fte in loondienst | 39   | 42,8 |

Naast de medewerkers in loondienst waren er aan het eind van 2019 ook 7 stagiaires en 2 extern ingehuurd medewerkers.

We hadden in 2019 te maken met een krappe arbeidsmarkt en wervingsproblemen. De vraag naar jongerenwerkers en jeugdconsultanten was hoger dan het aanbod aan geschikt en gekwalificeerd personeel. Daarbij hadden we te maken met vele personele wisselingen. Het was een flinke uitdaging om goede mensen te vinden en de personele bezetting op peil te houden.

Dit betekende veel wervings- en selectiewerk en inwerken van nieuwe collega's; uiteraard was er ook aandacht voor vertrekkende personeelsleden en zijn exitinterviews gehouden. Naast in dienst tredend personeel was er ook personeel dat we inhurden via bureaus, om zo het noodzakelijke werk te verrichten. Door de wisselingen konden niet alle tijdelijke aanvullende taken worden uitgevoerd. In 2020 gaan we door met het vinden van de 'juiste' medewerkers.

| Ziekteverzuim          | 2018 | 2019 |
|------------------------|------|------|
| Verzuimpercentage      | 8%   | 5,1% |
| Meldingsfrequentie     | 1,2  | 1,04 |
| Gemiddelde verzuimduur | 17,7 | 27,7 |

Ten opzichte van een jaar geleden is het ziekteverzuimpercentage gedaald van 8 % naar 5,1%. Dit is exclusief zwangerschapsverlof en rekening houdend met de parttime-correctie. De meldingsfrequentie was in 2019 aanzienlijk lager dan in 2018. Dit duidt in 2018 op meer langdurige verzuimdossiers dan in 2019.



## 2. ORGANISATIE, BESTUUR, TOEZICHT EN MEDEZEGGENSCHAP

### BESTUUR

Het bestuur heeft in 2019 bestaan uit achtereenvolgens mw. A.L.C. Tymann (van 1 januari tot 11 mei 2019, ad interim), dhr. G.J. van Rijn (van 11 mei tot 1 juni 2019, waarnemend bestuurder) en mw. A.A.A. Bruisten (vanaf 1 juni tot en met 31 december 2019, directeur-bestuurder).

### TOEZICHT

Op grond van de statuten heeft het college van burgemeester en wethouders belangrijke bevoegdheden in het kader van het gemeentelijk toezicht op de stichting. Het gaat daarbij om goedkeuring van de begroting, jaarrekening en andere belangrijke besluiten, die binnen de stichting worden genomen.

In 2019 kwam het college in het kader van deze toezichthoudende rol 6 keer bij elkaar voor het bespreken van adviezen, voorstellen van het bestuur en het nemen van besluiten. In deze vergaderingen werden de volgende onderwerpen besproken:

- Begroting, jaarrekening en resultaatbestemming
- Advies over governance en aanstelling directeur-bestuurder
- Benoeming directeur-bestuurder
- AVG & Informatieveiligheid
- Opdracht voor onderzoek naar governance/aansturing en de samenwerking tussen de gemeente en de Stichting Sociale Dorpsteams
- Voortgangsrapportages

Daarnaast voerden de collegeleden Gerrit Boonzaaijer en Hans Waaldijk vanuit hun toezichthoudende rol regelmatig overleg met de bestuurder over de voortgang van de resultaten en traden zij op als sparringpartner.

Op basis van de bevindingen van de vertrekkende bestuurder in 2018 en interim-bestuurder heeft het college geconstateerd dat de stichting een directeur-bestuurder nodig heeft en begin februari 2019 besloten de formatie uit te breiden naar 0,8 fte. De teamleiders kunnen hierdoor de medewerkers meer coachen en de sturing op de opgaven beter borgen. De nieuwe directeur-bestuurder is per 1 juni 2019 benoemd.

Na enkele maanden constateerden het college en de directeur-bestuurder dat er snel behoefte was aan meer duidelijkheid over rollen, verantwoordelijkheden van de Stichting Sociale Dorpsteams en de gemeente en het besturingsmodel van de stichting c.q. de governance. Er is opdracht aan bureau Berenschot gegeven een advies te geven over de meest passende rechtsvorm en governance voor de sociale dorpssteam en de samenwerking tussen gemeente en sociale dorpsteams. Het onderzoek hiervoor heeft eind 2019 plaatsgevonden en het advies hierover is in 2020 uitgebracht.



## MEDEZEGGENSCHAP

Van de in januari begonnen samenstelling van de OR was in september 2019 nog 1 lid over: M. Wardenier en J. van Dam vertrokken omdat ze een andere baan kregen en I. van Belle heeft haar OR-werkzaamheden neergelegd nadat er nieuwe leden voor de OR geworven waren. De samenstelling van de OR is sinds oktober 2019 als volgt: S. Scharrenburg (voorzitter), A. de Bruin, K. Dekker, B. Ejjouani en J. van Gent.

### Personele zaken

De voorzitter van de OR, wethouder en interim-bestuurder hebben met elkaar een evaluatie van het functioneren van de interim-bestuurder gehouden. Dit was naar ieders tevredenheid. De OR is meegenomen in het opstellen van het profiel van de nieuwe bestuurder en de sollicitatieprocedure. De nieuwe bestuurder is aangesteld en in juni 2019 gestart.

De stichting kende het afgelopen jaar vele personele wisselingen. Dit belangrijke probleem is veel in de OR besproken, waarbij ook de resultaten van de exitgesprekken zijn betrokken. Ook is hier met het MT en vertegenwoordigers van het college in de toezichthoudende rol over gesproken.

### Overige zaken

De OR heeft meegedacht met en aangevuld in de totstandkoming van het handboek organisatie van de stichting.

De feestdagen-verlofregeling werd niet toegepast in de stichting. Op aanvraag vanuit werknemers is de OR zich erover gaan buigen. Het blijkt dat er vanuit onze CAO niet van afgeweken mag worden. Hoewel nadelig, is het invoeren wel eerlijker voor iedereen, dus de regeling is met terugwerkende kracht per januari 2019 ingevoerd.

Er is een zelf-evaluatie van de Stichting geweest, hiervoor is ook met een aantal OR-leden gesproken. De OR heeft tevens medewerking verleend aan het onderzoek van Berenschot.

De OR heeft onder andere aan de bestuurder vragen gesteld over de voortgang van invulling van vacatures, het behouden van medewerkers, scholingsbeleid, opstellen jaarplan en uitkomsten onderzoek.

De OR heeft 1,5 dag scholing gehad van SBI, dit om de grondbeginselen van een OR te leren, zoals rechten, plichten en het belang van de OR.



### 3. UITVOERING KERNTAKEN EN AANVULLENDE OPDRACHTEN

De Sociale Dorpsteams vervullen verschillende taken en functies. Er zijn 3 breed samengestelde dorpsteams die functioneren als een integraal team. Als basis voor de uitvoering van het werk golden de dienstverleningsovereenkomst en het addendum 2019. Binnen het sociaal domein waren in 2019 tal van ontwikkelingen die resulteerden in aanvullende opdrachten aan de stichting. Het betrof nieuwe wettelijke taken of opdrachten die voortvloeiden uit de taskforce sociaal domein. Deze aanvullende opdrachten werden gedurende het jaar aan de stichting verstrekt en waren tijdelijk van aard.

In 2019 heeft de gemeente de volgende aanvullende opdrachten verstrekt:

- Jeugdhulp in het AZC Leersum
- Praktijkondersteuner Huisartsen Jeugd (POH Jeugd)
- Basishulp: Lichte opvoedondersteuning (LOO) en sociale vaardigheidstraining (SOVA)
- Basishulp: Ondersteuning bij (echt)scheidingsproblematiek
- Meer inzet op regie en complexe casuïstiek
- Aangepaste opdracht voor schoolconsulenten

De dorpsteams werken in overleggen, projecten en spreekuren samen met veel partners in het sociaal domein. Dit zowel vanuit de basisopdracht als vanuit deelopdrachten. Primaire partners voor de dorpsteams zijn woningcorporaties, RSD, SAVE, Veilig Thuis, Politie, Onderwijs, GGD, huisartsen, Schuldhulpmaatjes, en de verschillende informele partijen en dorpsnetwerken. En uiteraard werken ze samen met gecontracteerde zorgpartijen. Alles bij elkaar gaat het naar schatting om 100 samenwerkingspartijen.



## WELZIJN & PREVENTIE

### Sociaal makelen

De sociaal makelaars hebben als taak het stimuleren en mogelijk (laten) maken van zelfredzaamheid, ontmoeting en participatie van inwoners. De sociaal makelaars dragen bij aan het creëren en realiseren van ontmoetingsmogelijkheden en aan activiteiten die de zelfredzaamheid van inwoners bevorderen.

De werkzaamheden van de sociaal makelaars richten zich op vier belangrijke gebieden:

- Ondersteuning bewonersgroepen
- Ondersteuning vrijwilligersorganisaties
- Mantelzorgondersteuning
- Netwerkontwikkeling

Daarnaast houden zij zich bezig met de ontwikkeling van collectieve activiteiten. Verbinden is bij al deze activiteiten de rode draad: verbinden van inwoners onderling, van inwoners aan organisaties en van organisaties aan elkaar.

Dit alles heeft in 2019 onder andere geleid tot meerdere activiteiten en resultaten. Zo waren de sociaal makelaars betrokken bij activiteiten op het gebied van mantelzorg, zoals de organisatie van het mantelzorgplatform, de organisatie van de Week van de Mantelzorg en de uitgave van het tijdschrift *Voor Elkaar*. In het mantelzorgplatform worden informatie, kennis en ervaringen uitgewisseld, bijvoorbeeld over de mogelijkheden om de draagkracht van mantelzorgers te vergroten. Het platform komt 3 keer per jaar fysiek bij elkaar, met 20-25 deelnemers per keer. In de Week van de Mantelzorg is een uitgebreid scala aan activiteiten in ieder dorp georganiseerd met lokale middenstanders en non-profitorganisaties. De week opende met een concert voor mantelzorgers waarbij alle stoelen bezet waren en mensen zichtbaar genoten.

De sociaal makelaars namen deel aan overleggen over informele zorg, ondersteuning van dorpsnetwerken en waren betrokken bij het ondersteunen en/of aanjagen van nieuwe bewonersinitiatieven en peer-to-peergroepen. Dit betrof onder meer een klussendienst, Soosjaal junior, 4Friends (voor LVB-jongeren), partnergroep Parkinson / Lewy Body en een bezoekdienst 75+.

Bij 14 verschillende bijeenkomsten (zoals Hometeams en vergaderingen van kerken) zijn sociaal makelaars aanwezig geweest voor het geven van voorlichting over de dorpssteams en de functie die een sociaal makelaar heeft. De sociaal makelaars zijn in 2019 ook steeds meer een vraagbaak geworden voor hun collega's die zich bezighouden met individuele ondersteuning. Ook wordt hun hulp ingeroepen in individuele casuïstiek waarbij met name vragen spelen op het gebied van sociale relaties.

In de tweede helft van het jaar is er door het team hard gewerkt aan inhoudelijke en methodische versterking. Tot slot is in kaart gebracht op welke manier het effect en de resultaten van alle inspanningen beter inzichtelijk gemaakt kunnen worden. Dit zal in 2020 een vervolg krijgen.

## **Jongerenwerk**

Het jongerenwerk had in 2019 te maken met een groot verloop en als gevolg daarvan en in combinatie met de krappe arbeidsmarkt lang openstaande vacatures. Aan het einde van het jaar waren alle vacatures echter weer vervuld.

Ondanks de wat lastige omstandigheden is in 2019 veel gerealiseerd door het jongerenwerk. De inzet van het jongerenwerk richtte zich vooral op het in contact komen met de jongeren en jongeren met jongeren te verbinden.

Wekelijks zijn er 5 inlopen gehouden in zowel Driebergen als Doorn, Leersum en Amerongen. Gemiddeld kwamen er 15 jongeren/kinderen per inloop. Dit gebeurde, met stagiaires en vrijwilligers, door het organiseren van activiteiten als pizzabakken, voetbal- en schaaktoernooi, Soosjaal, vaste momenten voor huiswerk maken en door ambulante rondes door alle dorpen en op scholen. Ook werd outreachend gewerkt. Op oudejaarsdag is bijvoorbeeld een ronde gelopen in alle dorpen, waarbij oliebollen uitgedeeld zijn aan jongeren en veilig vuurwerk afsteken onderwerp van gesprek was. Het jongerenwerk begeleidt zo jongeren bij hun sociale en talentontwikkeling, vergroot hun leefwereld en levert een bijdrage aan preventie en overlastbestrijding. Dit doen ze samen de jongeren zelf, hun omgeving en met professionals werkzaam binnen het onderwijs, jeugdhulp, politie en gemeente.

Voor de jongereninloop in Maarn bleek vrijwel geen animo meer te zijn. Aan het einde van het jaar is het gebruik van de vaste locatie geëvalueerd en in 2020 zal in overleg met de gemeente een besluit volgen. Een ander aandachtspunt was de staat van onderhoud van de accommodaties, met name in Amerongen. Hierover zijn gesprekken gevoerd met de gemeente en zijn er afspraken gemaakt over het aanpakken van (achterstallig) onderhoud.

In de tweede helft van het jaar is door het team hard gewerkt aan inhoudelijke versterking en is onderzocht of er effectiever gewerkt kan worden. Dit onder andere door de werkzaamheden anders te verdelen (meer lean) en door heldere doelen op te stellen waar in 2020 verder aan gewerkt zal worden.

### *Maatschappelijke stages*

De stichting verzorgt voor 3 scholen de maatschappelijke stage (MAS). Een maatschappelijke stage draagt bij aan het opvoeden van leerlingen tot betrokken burgers, het dienstbaar zijn aan de maatschappij en verantwoordelijkheid leren dragen voor het welbevinden van de ander.

De leerlingen hebben in 1 of 2 gastlessen voorlichting gekregen over vrijwilligerswerk in het algemeen en over de MAS. Ter ondersteuning zijn stageboekjes gemaakt: 1 met informatie over de stageplekken en projecten en 1 om informatie over de inhoud van de stage na te lezen en afspraken bij te houden. Ook zijn er gesprekken gehouden waar leerlingen terecht konden met vragen over de stage of als er problemen waren met de stage.

| School                 | leerlingen | klas               | uren stage |
|------------------------|------------|--------------------|------------|
| MAVO Doorn             | 73         | Klas 3 VMBO TL     | 30         |
| Revijs Doorn           | 294        | Klas 2 TL/HAVO/VWO | 25         |
| Vakcollege Maarsbergen | 86         | Klas 2 VMBO        | 20         |

In 2019 is voor 553 leerlingen een MAS geregeld. Dit in nauwe samenwerking met de scholen. In totaal hebben de jongeren zich dus voor 11.260 uur nuttig ingezet voor de samenleving. De stages liepen uiteen van meewerken in een jongerencentrum tot het met een groep van 20 leerlingen aan de slag gaan in een verzorgingstehuis.

Bij de maatschappelijke stage is het belangrijk vraag en aanbod goed op elkaar af te stemmen. Dit vraagt logistiek enorm veel. Ook de communicatie tussen scholen en stagebieders moet goed geregeld zijn. Organisaties zijn vooral gebaat bij een vast coördinatie- en aanspreekpunt. De stagemakelaar van de stichting zorgt daarvoor. Ontwikkelpunten voor 2020 zijn digitalisering van de inschrijving van leerlingen, de evaluaties, en een betere inbedding van de werkwijze met en in scholen.

## TOEGANGSTAKEN

Alle inwoners van de Utrechtse Heuvelrug kunnen bij de Sociale Dorpsteams terecht voor informatie en advies en hun hulpvragen. Bijvoorbeeld op het gebied van welzijn, vervoersvoorzieningen, wonen, geldzaken, participatie en jeugdhulp. De consultants werken vanuit hun professionele onafhankelijkheid en hebben een goede combinatie van generalistische en specialistische kennis en expertise. Bij een hulpvraag van een inwoner wordt een integrale afweging gemaakt. De inwoner wordt ondersteund in de eigen regie en met de inwoner wordt bekeken wat die zelf kan of met hulp van het sociale netwerk. Wanneer dat nodig is worden passende vormen van ondersteuning en zorg in het formele netwerk gezocht. Maatwerk en integraliteit staan daarbij voorop.

### Spreekuren

De toegang bij de dorpssteams bestaat uit wekelijkse inlopen in Amerongen, Leersum, Doorn, Maarn en Driebergen. Daarnaast zijn de teams per e-mail en contactformulier bereikbaar en op maandag tot en met vrijdag ook telefonisch van 9:00 tot 13:00 uur. In dringende gevallen zijn ze ook 's middags bereikbaar via het Klantcontactcentrum.

Gemiddeld komen op een ochtend 20 telefoontjes binnen bij de telefoondienst en bij de inlopen komen gemiddeld 5 bezoekers per inloop, wat neerkomt op ca 6.250 vragen voor informatie, advies of hulp. De inlopen en telefonische bereikbaarheid zijn essentieel voor een laagdrempelige toegang en om ervoor te zorgen dat de ondersteuningsvraag direct op de juiste plek terechtkomt, zodat inwoners goed geholpen worden.

| Toegang                 | Bereikbaarheid | Gemiddeld aantal contacten | Totaal |
|-------------------------|----------------|----------------------------|--------|
| Telefonische spreekuren | 9:00-13:00 uur | 20 per werkdag             | 5.000  |
| Inloopspreekuren        | 5 dorpen       | 5 per inloop               | 1.250  |

Daarnaast nemen bewoners rechtstreeks contact op met consultants waar ze eerder contact mee hebben gehad. Met uitzondering van de kerstvakantie en drie weken in Leersum, toen door ziekte en werkdruk de inloop tijdelijk moest worden geannuleerd, zijn alle toegangsvoorzieningen het hele jaar beschikbaar geweest.

## Website

De website Samen op de Heuvelrug ([www.samenopdeheuvelrug.nl](http://www.samenopdeheuvelrug.nl)) vervult een belangrijke rol in de informatievoorziening. Inwoners kunnen hier over tal van zaken informatie vinden, variërend van mantelzorgondersteuning en vervoer tot urgentieverklaringen, financiële tegemoetkoming en jeugdhulp. Hierdoor weten de inwoners sneller welke mogelijkheden er zijn en waar ze eventueel terecht kunnen. De site is vooral bedoeld als informatiekanaal en niet om een aanvraag te doen of iets af te handelen. In 2019 zijn de vormgeving en indeling van de website vernieuwd en overzichtelijker gemaakt. De toegankelijkheid van de website is hierdoor sterk verbeterd.



Samen  
op de Heuvelrug

Inwoners | Professionals | Over ons

Goedemiddag, waar bent u naar op zoek?



 Hulp en Ondersteuning

 Opvoeden en opgroeien

 Geldzaken

 Mantelzorg

 Bel of kom langs

 Vervoer

 Crisis of spoed

 Melden



Alle onderwerpen



Zelf regelen



Kalender

## **Pilot telefoondienst**

Tot eind februari werd telefoondienst gedraaid door consultants. Vanaf maart is een pilot gestart met medewerkers die speciaal voor de telefoondienst aangenomen zijn. Dit zodat de consultants meer ruimte kregen voor casuïstiek. Ze hebben het hele jaar nog wel ter ondersteuning meegedraaid. De pilot is aan het einde van het jaar geëvalueerd, waarbij de conclusie was dat de huidige opzet bevalt en vraagt om doorontwikkeling. Aanvullende deskundigheidsbevordering van de medewerkers in de toegang en een goede sociale kaart zijn gewenst, om zo de eenvoudige en informatieve vragen sneller te kunnen afhandelen.

## **Grip op Geld**

Wekelijks waren in zowel Driebergen als Doorn de spreekuren Grip op Geld. Dit spreekuur is voor inwoners met vragen over geldzaken, die hulp nodig hebben bij het invullen van formulieren, voor het aanvragen van regelingen, of voor advies bij het invullen van de belastingaangifte. Vanuit de sociale dorpsteams worden deze inloopsprekuren gecoördineerd. Medewerkers van bijvoorbeeld Sociale Raadslieden, Schuldhulpmaatje, Humanitas en de Formulierenbrigade helpen inwoners verder met bovengenoemde zaken. Ook kunnen zij doorverwijzen naar iemand die kan helpen met het invullen van de aangifte inkomstenbelasting. Deze spreekuren hebben een preventief en laagdrempelig karakter.

Medewerkers van de sociale dorpsteams zijn gericht op het zoveel mogelijk laten aanleren van vaardigheden en het bevorderen van de zelfstandigheid van de bezoekers. Door de integrale aanpak kan snel geschakeld worden. Sommige inwoners komen wat vaker en zijn hierdoor in staat om hun eigen leven te leiden zonder individuele en door de gemeente gefinancierde zorg en ondersteuning. Van deze inloopsprekuren is in 2019 ruimschoots gebruikgemaakt; gemiddeld komen per week 3 bezoekers per spreekuur. Zonder dat dit echt hard te maken is, is het gevoel van de deelnemende professionals dat gemiddeld per spreekuur 1 persoon echt geholpen is en dat voorkomen kan worden dat grote(re) financiële problemen ontstaan.

## **Woonurgenties**

Bij veel van de cliënten speelt er ook woonproblematiek. Dit kan voortvloeien uit scheiding, financiële problematiek, medische problematiek etc. Er komen slechts beperkte aantallen sociale huurwoningen vrij en de vraag is groot. Veel mensen willen daarom voorrang aanvragen. Urgentie wordt echter verhoudingsgewijs zelden afgegeven. Hiervoor gelden namelijk strenge voorwaarden.

De consultants van de sociale dorpsteams hebben in 2019 ook weer vele kans-adviesgesprekken met cliënten gevoerd en ze de weg gewezen in 'woningland'. Incidenteel is het tot een urgentieverklaring gekomen. Op medische gronden ligt hieraan dan een medisch advies van een onafhankelijke arts van het door de gemeente ingehuurde sociaal-medisch adviesbureau Treve ten grondslag. Op sociale en financiële gronden is dit door de consultant beoordeeld naar de eisen van de Huisvestingsverordening. Zij adviseren de gemeente op grond hiervan dan wel of niet een toekenning te doen.

Er zijn geen cijfers geregistreerd over het aantal meldingen op het gebied van woningurgenties, er is wel een beeld ontstaan van een toename van het aantal meldingen. Omdat er zo weinig

urgenties toegekend worden, volgt vaak een teleurstelling voor de aanvrager als blijkt dat deze niet in aanmerking komt. De uitleg en betrokkenheid van de consulenten maken vaak wel dat er contact blijft en ze ook op andere gebieden ondersteuning kunnen bieden. Een aantal consulenten heeft veel tijd geïnvesteerd in de uitvoering en verduidelijking van de nieuwe Huisvestingsverordening en het proces van de woonurgenties.

### **Toegang tot Wmo en jeugdhulp**

Wanneer een (ondersteunings)vraag niet telefonisch afgehandeld kan worden, dan bekijken we door middel van triage welke consulent deze vraag het beste kan oppakken. Er wordt een eerste inschatting gemaakt van de aard en ernst van de problematiek en bekeken welke expertise nodig is. We hanteren hierbij de norm van de verantwoorde werktoedeling.

De consulent gaat op huisbezoek voor vraagverheldering, het zogenaamde keukentafelgesprek. Het aantal gesprekken hangt samen met wat speelt. Samen met inwoners – ondersteund vanuit hun eigen omgeving – onderzoeken ze wat nodig is. Wat kunnen inwoners zelf en welke informele zorg is helpend, of welke professionele ondersteuning is aanvullend nodig? Het vertrekpunt is altijd gelijkwaardigheid en de regie ligt bij de inwoners. Met inwoners en betrokken partijen wordt vervolgens gezorgd voor een plan op maat met doelen en advies als beschikking voor professionele hulp.

De (tijds)inzet van de consulent is van veel zaken afhankelijk: de capaciteit en zelfredzaamheid van de inwoner en zijn huishouden, de complexiteit van de problematiek, de veiligheid van betrokkenen en de inschatting van de verschillende betrokken hulpverleners. Afhankelijk hiervan kan er sprake zijn van een licht, intensief of chronisch traject. In sommige gevallen kan een adviesgesprek voldoende zijn om schulden of andere problemen te voorkomen. Of de consulent organiseert de inzet van een zorgaanbieder en daarna volgt hij of zij de resultaten of dit volstaat. In andere gevallen is coördinatie van zorg of het starten van een langer traject noodzakelijk. Als sprake is van een multiprobleemgezin<sup>1</sup> of bemoeizorg, dan is het traject arbeidsintensief – ook voor de consulent – en vaak chronisch van aard. Als coördinator van zorg is de consulent dan de spin in het web die verschillende partijen met elkaar verbindt om samenhangende hulp te bieden, monitort, evalueert en contactpersoon is voor de inwoner.

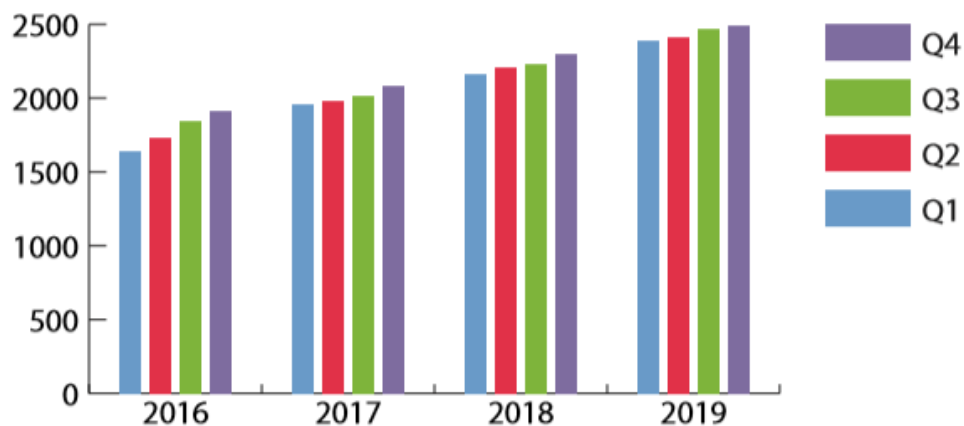
Uit de gegevens van de gemeente blijkt dat het aantal cliënten in de zorg, zowel bij Wmo als Jeugdwet, de afgelopen jaren een voortdurend stijgende lijn vertoont (zie tabellen hierboven). We zien een stijging in het aantal aanvragen, maar ook een stijging van het aantal bestaande cliënten, die wij moeten volgen en die ons met regelmaat vragen stellen. De vaste formatie binnen de sociale dorpsteams voor deze taak is echter gelijk gebleven, waardoor de werkdruk van de consulenten is toegenomen. Daarnaast wordt veel tijd geïnvesteerd in alle preventieve activiteiten en de lichtere vormen van hulp die door de sociale dorpsteams worden uitgevoerd: deze tijdsinvestering is niet zichtbaar in de cijfers.

---

<sup>1</sup>Een multiprobleemgezin is een gezin van minimaal één ouder en één kind dat langdurig kampt met een combinatie van sociaal-economische en psychosociale problemen. De betrokken hulpverleners vinden dat het gezin weerbaarstig is voor hulp.

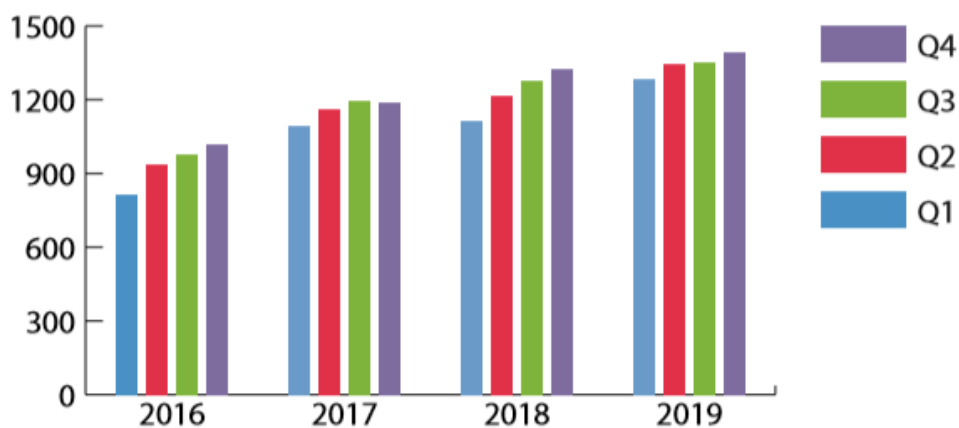


Ten aanzien van het aantal cliënten in de Jeugdwet moeten wij de kanttekening plaatsen dat wij een groot deel van deze cliënten niet (bij aanvang) kennen of begeleiden, omdat de verwijzing via andere kanalen verloopt. Door de inzet van de pilots POH en LOO verwachten wij hier in de toekomst een grote verandering in.



*Toelichting: aantal unieke cliënten WMO, met een of meerdere voorziening(en)*

*Bron: gemeentelijke beleidsafdeling Utrechtse Heuvelrug*



*Toelichting: aantal unieke cliënten jeugdhulp met een of meerdere individuele voorzieningen*

*Bron: gemeentelijke beleidsafdeling Utrechtse Heuvelrug*

## **Uitbreiding doelgroep jeugdhulp voor kinderen in het AZC**

Op 1 januari 2019 werden gemeenten in plaats van het COA verantwoordelijk voor de organisatie en financiering van de jeugdhulp aan kinderen in een asielzoekerscentrum, inclusief de jeugd-ggz. Daarmee is de taak om vraagverheldering en toeleiding tot jeugdhulp te verzorgen overgegaan naar de sociale dorpsteams en de omvang van het werk toegenomen. Er is een overgangperiode gehanteerd, waarin de consultants ervaring op konden doen met de toeleiding tot jeugdhulp op het AZC in Leersum.

De jeugdhulp voor asielkinderen past binnen onze opdracht. Ook op het AZC leven kinderen en gezinnen met de nodige opvoed- en opgroevragen. Na voornoemde overgangperiode zijn 15 gezinnen, voornamelijk via de GGD, aangemeld bij het dorpsteam. Bij de meeste gezinnen speelden er meerdere hulpvragen/problematieken. Daarnaast waren consultants minimaal 2 dagdelen per week aanwezig op het AZC om spreekuur te houden. De consultants hebben regelmatig huisbezoeken bij gezinnen of afspraken met partners, zoals de basisschool of peuterspeelzaal. Eens per maand is er een multidisciplinair overleg met de GGD, COA, Nidos en de betrokken basisschool.

Door de taalbarrière is het soms lastig voor bewoners van het AZC om te begrijpen wat het dorpsteam doet en wat de taak van andere instanties is, zoals de gemeente, het COA of GZA. Bij elk eerste gesprek wordt hierover uitleg gegeven. De doelgroep en hun woon- en leefsituatie op het AZC maakt dat er soms snel actie nodig is. Door onduidelijkheid bij samenwerkingspartners over wie wat doet en wie welke verantwoordelijkheid heeft m.b.t. financiering van de hulpverlening en/of niet-medische zorg, liepen zaken wel eens vertraging op. Ook het feit dat de gegevens van de bewoners van het AZC niet eenvoudig beschikbaar zijn voor de sociale dorpsteams werkt vertragend in de inzet van de hulpverlening aan de kinderen.

## **AANVULLENDE OPDRACHTEN**

### **POH Jeugd**

De pilot Praktijkondersteuner Huisartsen Jeugd (POH Jeugd) bevond zich in 2019 in de eerste fase en is geëvalueerd in november. We kunnen nu al spreken van mooie en goede eerste resultaten. Er is bijna 80 keer doorverwezen naar de POH-ers. Ze werken in verschillende praktijken en dorpen. De eerste indruk is dat inwoners bereid zijn te reizen als ze daardoor terecht kunnen op een tijdstip dat hun beter uitkomt.

Ook de professionals waarderen de pilot als positief. De POH Jeugd wordt gezien als een waardevolle toevoeging binnen de meeste huisartsenpraktijken en de samenwerking is op veel plekken al goed op gang gekomen. Meer ouders hebben hun tevredenheid geuit, de flexibiliteit van de POH-ers wordt zeer gewaardeerd. Ontwikkelpunten liggen onder meer op het gebied van onderlinge communicatie, ICT en het meten van onder andere de cliënttevredenheid.

## **Sociale vaardigheidstraining (SOVA)**

In 2019 hebben we uitvoering gegeven aan een aparte deelopdracht voor SOVA. Er is voorbereid, publiciteit gegeven via het gemeentenieuws en de sociale media, contact gezocht met scholen en met consultants gekeken voor welke kinderen SOVA van toegevoegde waarde kan zijn.

De invulling heeft kinderziektes gekend. Deze hadden vooral te maken met de woonplaats van de deelnemers versus de plaats waar de trainingen gegeven zijn. Tussen mei en november zijn drie series trainingen gegeven. De opdracht was dat de training gegeven zou worden in het dorp waaruit de meeste aanmeldingen kwamen. Dit heeft tot gevolg gehad dat alle 3 trainingen in Amerongen plaats hebben gehad. Voor kinderen en hun ouders uit Doorn bleek dat een niet te overbruggen afstand, waardoor de groepen uiteindelijk klein bleven en sommige kinderen op de wachtlijst staan. De SOVA is aan het einde van het jaar geëvalueerd en op grond daarvan zijn de plannen voor 2020 aangepast: we gaan in ieder dorp in ieder geval 2 trainingen aanbieden, één in het voorjaar en één in het najaar.

## **Lichte opvoedondersteuning**

Ook de pilot lichte opvoedondersteuning bevond zich in 2019 in de eerste fase en kent een duur van 2 jaar. Sinds eind september 2019 kunnen opvoeders gebruik maken van lichte opvoedondersteuning, een laagdrempelige begeleidingsvorm. De eerste bevindingen zijn positief.

De aanwas van casuïstiek begon wat aarzelend. In enkele gevallen bleek bij intake dat opvoedondersteuning door dorpssteams niet passend was, bijvoorbeeld in verband met taalbarrière. De opvoedondersteuners zijn in 2019 in 16 gezinnen aan het werk geweest. Ouders gaven aan tevreden te zijn over de geboden zorg, met name de laagdrempeligheid. Het ontbreken van wachttijden en beschikkingen ervaren ouders als positief. Er lijkt ook behoefte te zijn aan snelle inzet van de opvoedondersteuning als aanvullende oplossing, bijvoorbeeld om het traject in specialistische zorg te verkorten of juist als overbrugging in het geval van wachttijden.



De eerste casuïstiek betrof afgeleide casussen van reguliere aanmeldingen voor jeugdhulp bij het dorpssteam, ook kwamen aanmeldingen van de POH-ers Jeugd, de GGD en SAVE. De opvoedpoli heeft eveneens verwezen. 1 opvoeder heeft zichzelf aangemeld voor opvoedondersteuning. Het valt op dat er geen aanmeldingen via scholen zijn binnengekomen, terwijl de scholen wel signaleren dat hier een duidelijke behoefte van ouders in ligt. Omdat openstaande vacatures moeilijk te vervullen waren is bewust geen publiciteit gegeven aan opvoedondersteuning, dit doen we in 2020.

### **Ondersteuning bij (echt)scheidingsproblematiek**

Goede informatie beschikbaar maken over wat ouders/verzorgers moeten weten en regelen bij een (echt)scheiding is een belangrijk doel van deze deelopdracht. Stichting Sociale Dorpsteams heeft in kaart gebracht welke informatie beschikbaar gemaakt kan worden via Samen op de Heuvelrug ([www.samenopdeheuvelrug.nl](http://www.samenopdeheuvelrug.nl)). Dit wordt in het tweede kwartaal 2020 gerealiseerd. Een ander deel is het starten met concrete ondersteuningsactiviteiten. We investeren in 2020 in het versterken van de expertise (bij meer mensen) in het team via deskundigheidsbevordering en verrijken de inlooppreekuren dusdanig dat ook vragen rondom (echt)scheidingsproblematiek kunnen worden beantwoord, ter aanvulling op de e-informatie.

### **Extra inzet op regie 16- tot 27-jarigen en complexe casuïstiek**

Medio 2019 zijn extra middelen beschikbaar gesteld voor het verbeteren van de dienstverlening voor jongeren tussen de 16 en 27 jaar en voor complexe problematiek die vaak hoge kosten met zich meebrengt. Als gevolg van de knelpunten op het gebied van werkbeheersing (omvang werk, zwaarte van problematiek en wachtlijsten in o.a. veiligheidsketen) in combinatie met het tijdig vinden van juiste, ervaren en gekwalificeerde mensen zijn we hier niet aan toegekomen. De uitvoering wordt in 2020 vormgegeven.

## **SAMENWERKING**

Zonder goede samenwerking en de inzet van samenwerkingspartners zouden we als stichting ons werk niet goed kunnen doen. We zijn steeds bezig om kritisch te kijken naar wat wij anders en nog beter kunnen doen, we voeren (proces)evaluaties uit om te leren en verbeteren. Binnen onze teams en in samenwerking met andere partners, zoals bijvoorbeeld met SAVE, gemeente, onderwijs, huisartsen en aanbieders. De directeur-bestuurder, teamleiders en teamleden droegen bij aan meerdere bijeenkomsten, georganiseerd door de gemeente, ter informatie van de gemeenteraad of voor de evaluatie van de transformatie in het sociaal domein.

In 2019 heeft de samenwerking in de veiligheidsketen regelmatig veel aandacht gevraagd. De wachtlijsten zorgden voor spanning in de keten, aangezien gezinnen die van de dorpssteams ondersteuning kregen hierdoor langer op een inzet van SAVE of een raadsonderzoek en een volgende stap in de begeleiding moesten wachten. Ook in de samenwerking met de zorgaanbieders is in 2019 veel energie gaan zitten. Voor bepaalde zorgvragen zijn instroomwachtlijsten, waardoor het werk van de consultants om voor inwoners passende ondersteuning (zoals huishoudelijke hulp of zorg met verblijf) te krijgen vaak een ware zoektocht werd. In 2019 hebben we 9 keer gebruik gemaakt van het regionaal doorbraakteam voor jeugdigen en gezinnen.<sup>2</sup>

## BELANGRIJKE ONTWIKKELINGEN

### **Uitvoering veranderde meldcode**

Vanaf 1 januari 2019 is de casuïstiek conform de nieuwe meldcode getriageerd. In elk dorpssteam is een aandachtfunctionaris huiselijk geweld en kindermishandeling aangesteld en geschoold. Zij bewaken de interne procedures m.b.t. huiselijk geweld en kindermishandeling en zorgen voor een kwalitatief goed verlopende procedure bij een vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling.

### **Coördinatie van zorg**

In 2018 /2019 is (regionaal) beleid gemaakt over invoering van coördinatie van zorg: wanneer is er sprake van coördinatie van zorg, welke taken bevat dit en wie voert regie als betrokkenen het zelf niet kunnen, en hoe werken we samen? In 2019 is in regionaal verband gewerkt aan het formuleren van de kaders van een scholingstraject. Het traject is middels inschrijving aanbesteed en wordt in 2020 uitgevoerd. Het traject beoogt de regie in complexe casuïstiek beter te laten verlopen

### **Schoolconsulenten**

In het schooljaar 2019-2020 hebben alle reguliere basisscholen een eigen schoolconsulent toegewezen gekregen voor 4 uur per maand. In 2019 is onder regie van de gemeente deelgenomen aan overleggen om met elkaar factsheets en stroomschema's op te stellen waarmee we kunnen (samen)werken. We merken dat de samenwerking meer tijd vraagt dan beschikbaar is. Als deze samenwerking zich positief ontwikkelt, dan verwachten de sociale dorpssteams kinderen en jeugdigen eerder te zien, waardoor erger kan worden voorkomen. Door normaliseren en meer matched care vermindert het aantal doorverwijzingen.

### **Voorbereiding uitvoering taken Wet verplichte ggz**

In 2019 is gewerkt aan de voorbereidingen op het uitvoeren van de Wet verplichte ggz (Wvvggz), die vanaf 1 januari 2020 van kracht is. Onder regie van de gemeente en met diverse ketenpartners is gezamenlijk geoefend met de verschillende werkprocessen en zijn afspraken gemaakt om de uitvoering probleemloos te laten verlopen.

---

<sup>2</sup> Het regionaal doorbraakteam is ingericht om uithuisplaatsingen van kinderen te voorkomen en te ondersteunen als niet tijdig passend hulp wordt gevonden. Zij ondersteunen bij het plaatsingsproces, maar ook bij het denken in alternatieven (innovatie, omdenken). Het regionaal doorbraakteam is er voor medewerkers van de dorpssteams, SAVE en aanbieders.



Bij de dorpsteams kunnen zorgen en overlast gemeld worden. Dit kan iedereen doen en het betekent dat het dorpsteam triage uitvoert en er laagdrempelig (bemoeizorg) op afstapt om te kijken wat er met de melding gedaan kan worden. Voorwaarde is dat de cliënt geïnformeerd is over de melding.

### **Vorbereiding pilot vroegsignalering**

Het jaar 2019 was ook het jaar van het ontwikkelen van een aanpak op het gebied van vroegtijdig signaleren van schulden. Onder regie van de gemeente is met diverse partijen hieraan gewerkt, waaronder de Regionale Sociale Dienst (RSD) en een woningcorporatie.

### **Ketennetwerk Dementie**

Met de partners van het ketennetwerk Dementie is een samenwerkingsovereenkomst voorbereid, met als doel nu en in de toekomst goede en voldoende voorzieningen te realiseren op het brede terrein van wonen, welzijn en zorg. Dit krijgt een vervolg in 2020.



## 4. KWALITEIT

In 2019 zijn we verdergegaan op de in 2018 ingeslagen weg voor het versterken van de kwaliteit.

### **Adviserende rol van de stichting en richting gemeente**

We hebben als Stichting Sociale Dorpsteams een signalerende rol, bespreken knelpunten en signalen rond aanbieders, hiaten in het aanbod en beleid dat in de uitvoering niet goed werkt. We koppelen terug welke trends en ontwikkelingen we zien. Dit dient als input voor de (kwartaal)gesprekken met de aanbieders en leidt tot bijstelling of verbetering van beleid.

### **Zelfevaluatie Sociaal Werk Nederland**

Om een doorontwikkeling te maken op kwaliteit en de kwaliteitsagenda te kunnen concretiseren is in 2019 een zelfevaluatie uitgevoerd. Deze evaluatie heeft plaatsgevonden aan de hand van normen die zijn vastgesteld door Sociaal Werk Nederland met betrekking tot een drietal normgebieden. Deze gebieden zijn: Vakmanschap, Dienstverlening en Organisatie & Bestuur. Doel van deze zelfevaluatie was het verkrijgen van een nulmeting: waar staan we, wat hebben we te doen op de verschillende normgebieden en wat is nodig om op termijn voor certificering in aanmerking te komen?

Het traject heeft in de periode mei 2019 tot en met november 2019 plaatsgevonden. Er is (beperkt) ondersteuning geweest door het bureau Van Houten Consult B.V. Dit bureau is betrokken geweest bij het opstellen van de normen en is bevoegd om namens Sociaal Werk Nederland te certificeren.

Alle medewerkers zijn bij deze zelfevaluatie betrokken geweest. Naast een nulmeting heeft de zelfevaluatie input opgeleverd aan concrete beschrijvingen van ontwikkel- en verbeterpunten. Er is prioritering aangebracht. Een deel van deze punten is in 2019 al opgepakt en een deel wordt in 2020 opgepakt.

### **Intervisie**

In 2019 is de ingezette lijn van tweewekelijks een intervisiebijeenkomst voor consultants doorgezet. Met behulp van een methodische aanpak in de intervisie behandelen consultants leervragen, problemen aan de hand van casuïstiek en verrichte werkzaamheden. In totaal zijn er 6 intervisiegroepen, verspreid over de 3 dorpssteams.

Met alle intervisiegroepen is geëvalueerd. Hieruit is naar voren gekomen dat nagenoeg elke medewerker nieuwe inzichten opdoet, deskundigheid vergroot en dat de kwaliteit van het werk verbetert.

Met het expertiseteam Welzijn & Preventie, waarin jongerencoaches, jongerenwerkers en sociaal makelaars werkzaam zijn, is afgesproken dat ook zij intervisie gaan krijgen. Hiermee wordt in 2020 een start gemaakt.



## **Werkbegeleiding**

Extra ondersteuning bij het ontwikkelen van de professionaliteit is geboden door de inzet van individuele werkbegeleiding. Met uitzondering van een enkele medewerker hebben alle medewerkers conform de afspraak 3 keer werkbegeleiding gehad. Centraal hierbij was de aandacht voor het functioneren passend bij de functie. Middels gerichte opdrachten is gewerkt aan leervragen.

## **Personeel en deskundigheidsbevordering**

In 2019 startte de gemeente het project “Een nieuwe uitvoeringspraktijk” voor personen met (een risico op) verward gedrag. Dit traject is gericht op een betere aanpak met alle ketenpartners voor deze kwetsbare inwoners. De consultants van de sociale dorpsteams met een specialisatie rond deze doelgroep doen mee aan de leer-werkbijeenkomsten en de intervisiebijeenkomsten om zich het werken met de stressorenaanpak eigen te maken. Dit leer-werktraject duurt 2 jaar.

Het is belangrijk dat medewerkers zich bewust zijn en blijven van het doel waarvoor zij persoonsgegevens verwerken, en dat dit op een veilige manier gebeurt. Aan dit bewustzijn is het afgelopen jaar gewerkt door training. Omdat dit bewustzijn moet blijven, worden er regelmatig activiteiten gepland ter bevordering daarvan.

## **Onafhankelijke vertrouwenspersoon hulp en ondersteuning**

De gemeente Utrechtse Heuvelrug heeft een onafhankelijke functionaris aangesteld die een inwoner kan helpen wanneer het contact met het sociale dorpsteam, de RDWI of de gemeente niet goed verloopt. Deze houdt spreekuren op locatie en telefonisch, en is via email bereikbaar. In 2019 zijn er 5 meldingen en 2 signalen geweest. De signalen en meldingen zijn opgelost en afgerond na een gesprek met de betrokken consultant of interventie van een management lid.

In het hele jaar is er regulier overleg gevoerd tussen de onafhankelijke vertrouwenspersoon en teamleiders van de sociale dorpsteams. Daarin is binnen de grenzen van de verschillende rollen casuïstiek besproken en de ontwikkelingen van de algemene praktijk. Ook zijn aanbevelingen aan de orde geweest. Aan vrijwel alle punten is reeds opvolging gegeven.

## **Klachten en zorgen**

In 2019 zijn er 3 formele klachten binnengekomen. Een van de klachten betrof ontevredenheid met de verstrekte voorziening. Een tweede klacht betrof bejegening en de derde klacht betrof communicatie en ontevredenheid over de resultaten van de hulp. In alle gevallen is de klacht naar tevredenheid opgelost. De klachten waren verdeeld over de 3 gebiedsteam; bij ieder team is dus 1 klacht binnengekomen. Van de klachten is er 1 via de burgemeester binnengekomen, 1 via het klachtenformulier en 1 rechtstreeks bij de teamleider. Eenmaal betrof het een jeugdcasus, eenmaal een WMO-casus en eenmaal een OGGZ-casus.

## 5. BEDRIJFSVOERING

### AANPASSINGEN EN VERBETERINGEN

Op het gebied van de bedrijfsvoering is er op de diverse onderdelen het nodige gedaan.

- Verschillende werkprocessen zijn beschreven
- Het organisatiehandboek is opgesteld
- Locatiehandboeken voor de verschillende jongerenwerklocaties zijn opgesteld
- Het programma Exact voor de financiële administratie is doorontwikkeld

#### **Administratie**

De financiële boekhouding was extern ondergebracht. Behalve dat dit hoge kosten met zich meebracht, kon er moeilijk op cijfers gestuurd worden. De stichting heeft besloten de administratie in eigen beheer uit te voeren en te werken met Exact Online. Een van de voordelen van dit product is dat er een medewerkersportaal aan gekoppeld is. De salarisverwerking en het samenstellen van de jaarrekening is uitbesteed.

#### **Werkplekken**

Er is in 2019 gekeken naar een oplossing voor de door medewerkers ervaren onrust en het geluid op de werkplekken. Samen met de gemeente is gekeken naar geluidscellen of schermen, maar die investering was te hoog. Als oplossing is gekozen voor het neerzetten van planten en het aanpassen van de inrichting, zodat er rustiger werkplekken zijn ontstaan.

Het kantoor in Driebergen is bovendien verhuisd van de tijdelijke locatie op de Overhorst naar de nieuwe locatie op de Hoofdstraat 164. Samen met Bibliotheek ZOUT hebben zij hun intrek genomen boven Albert Heijn.

#### **Informatiebeveiliging en privacy**

De onderwerpen privacy en informatieveiligheid nemen een prominente plek in als het gaat om het verwerken van de veelal gevoelige gegevens binnen de stichting. Op meerdere vlakken wordt daarom toegezien op zorgvuldige verwerking.

Samen met medewerkers van de gemeente Utrechtse Heuvelrug is een nulmeting gedaan. Hierdoor heeft de toepassing van de AVG op het gebied van privacy, de verwerking van persoonsgegevens en het gebruik van hard- en software een impuls gekregen. Er is een actielijst opgesteld waarbij met veel inzet aan de actiepunten is gewerkt. Dit traject loopt door in 2020.

## FINANCIEEL BELEID EN RESULTAAT 2019

### Overzicht baten en lasten 2019

Deze staat van baten en lasten is ontleend aan de jaarrekening 2019. Deze jaarrekening is voorzien van een beoordelende verklaring van de externe accountant en is door het bestuur op 11 mei 2020 vastgesteld.

|                            | Realisatie 2019  | Begroting 2019   | Realisatie 2018  |
|----------------------------|------------------|------------------|------------------|
|                            | €                | €                | €                |
| <b>Baten</b>               |                  |                  |                  |
| Baten                      | 3.471.482        | 3.734.250        | 3.179.740        |
| Overige baten              | 30.238           | 16.000           | 78.017           |
| <b>Som der baten</b>       | <b>3.501.720</b> | <b>3.750.250</b> | <b>3.257.757</b> |
| <b>Lasten</b>              |                  |                  |                  |
| Lonen en salarissen        | 2.475.177        | 2.720.335        | 2.323.804        |
| Sociale lasten             | 385.951          | 396.525          | 345.727          |
| Pensioenlasten             | 200.687          | 261.790          | 193.544          |
| Overige personeelslasten   | 92.629           | 98.500           | 92.183           |
| Afschrijvingen             | 12.325           | -                | 9.003            |
| Huisvestigingslasten       | 9.993            | 25.000           | 10.976           |
| Kantoorlasten              | 104.817          | 105.000          | 98.419           |
| Algemene lasten            | 93.340           | 92.600           | 77.099           |
| Lasten programma's         | 48.178           | 50.500           | 59.256           |
|                            | <b>3.423.097</b> | <b>3.750.250</b> | <b>3.210.011</b> |
| <b>Saldo</b>               | <b>78.623</b>    | <b>-</b>         | <b>47.746</b>    |
| <b>Resultaatbestemming</b> |                  |                  |                  |
| Egalisatiereserve          | 93.912           | -                | -12.254          |
| bestemmingsfonds           | -15.289          | -                | 60.000           |
|                            | <b>78.623</b>    | <b>-</b>         | <b>47.746</b>    |

Het jaar 2019 is afgesloten met een positief resultaat van € 78.623. De stichting mag overeenkomstig de "Overeenkomst Uitvoeringstaken Sociale Dorpsteams" een beperkt Eigen Vermogen opbouwen, tot maximaal 5% van de jaarlijkse begrotingsomvang. Het maximale bedrag is in 2019 overschreden. Een bedrag van € 6.811 staat op de balans om te worden terugbetaald aan de gemeente.

Ten opzichte van de begroting zijn in 2019 de baten € 248.530 lager. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door twee opdrachten die nog niet zijn uitgevoerd en verantwoord, en zijn daarom alsnog te besteden bedragen verantwoord onder de schulden. Diverse deelopdrachten zijn medio 2019 verstrekt. Vanwege de krappe arbeidsmarkt en personele wisselingen konden niet alle opdrachten binnen dit tijdsbestek worden uitgevoerd.

## Begroting 2020

De omvang van de begroting in 2020 is € 3.694.335.

Voor 2020 gelden enkele specifieke zaken die effect hebben op de realisatie in 2020. De stichting krijgt te maken met noodzakelijke uitgaven als gevolg van maatregelen voor informatiebeveiliging en privacy. In het eerder genoemde rapport van Berenschot (“Samenwerking, governance en rechtsvorm - Gemeente Utrechtse Heuvelrug en Stichting Sociale Dorpsteams”) wordt ten aanzien van de ondersteunende taken geconstateerd dat de basis op orde moet worden gebracht. In het tweede kwartaal 2020 wordt helder wat de stichting op het gebied van bedrijfsvoering nodig heeft om dit te realiseren.

Het coronavirus heeft ook op de stichting een effect. Door de omstandigheden zal de productiviteit naar verwachting lager zijn en de kosten lopen door. Het werven en inwerken van nieuw personeel wordt bemoeilijkt door de richtlijnen van het RIVM, waar wij ons uiteraard aan houden. Ook dit heeft invloed op de realisatie van de opgaven. De baten vanuit de reguliere opdracht staan vast. De baten voor de deelopdrachten kunnen lager uitvallen omdat deze misschien niet allemaal conform de voorwaarden kunnen worden gerealiseerd.

