

Jaarverslag 2023

Carins

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Te leveren prestaties	5
	Baken 1: Duurzame zelfredzaamheid	5
	Baken 2: Vitaal en veerkrachtig.....	10
	Baken 3: Voorkomen boven genezen	12
	Baken 4: Basisvoorwaarden eerst.....	17
	Baken 5: Dichtbij en laagdrempelig.....	19
	Baken 6: Verbinden is de sleutel.....	23
	Baken 7: Van elkaar leren en samen ontwikkelen	26
	Baken 8: Eenvoud	28
3.	Organisatie en formatie	35
	3.1 Formatie en bezetting.....	35
	3.2 Verzuim.....	36
	3.3 Organisatieontwikkeling.....	37
4.	Risico's.....	39
5.	Financiële resultaten	39
	5.1 De cijfers.....	42
	5.2 Toelichting bij de cijfers	43

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van Carins. In dit verslag leggen wij verantwoording af over de wijze waarop wij in 2023 uitvoering hebben gegeven aan onze opdracht. Dit doen wij aan de hand van de prestatieovereenkomst. In deze overeenkomst is vastgelegd wat de gemeente aan inhoudelijke prestaties van Carins verwacht.

Na een roerige start van Carins en een doorontwikkeling in 2021 en 2022 wilden we gaan oogsten in 2023. Ons doel was dat we inwoners met een hulpvraag sneller kunnen helpen en eerder passende hulp kunnen bieden. Dit wilden we gaan doen door meer gebruik te maken van de voorliggende voorzieningen en door zelf ondersteuning te bieden. Dit met de verwachting dat we minder hoeven door te verwijzen naar tweedelijns zorgaanbieders en een verlaging van de zorgkosten. In 2023 bleef het aantal meldingen vrijwel gelijk aan voorgaande jaren, maar zijn er minder ondersteuningsplannen en dus beschikkingen afgegeven. Ook zijn we gaan werken met de Doorbraakmethode, om maatwerk te leveren met een hoger maatschappelijk rendement.

Door de uitbreiding van de formatie voor keukentafelgesprekken ontstond er ruimte om meerdere gesprekken te voeren en de werkvoorraad verder te beheersen. We hebben hier in 2023 onderzoek naar gedaan en zijn met de aanbevelingen aan de slag gegaan.

Daarnaast hebben we in 2023 de inzet van de schoolconsulenten van Carins uitgebreid met als doel om preventiever te werken. Door eerder en laagdrempeliger beschikbaar te zijn, kunnen we voorkomen dat problemen groter worden. Een belangrijke opdracht voor ons was en is om te 'normaliseren'. Bij het opgroeien en het ouder worden, worden inwoners geconfronteerd met problemen. De vraag is hoe wij als organisatie, samen met ketenpartners, met hulpvragen omgaan. Normaliseren is één van de doelen van de Jeugdwet en betekent het erkennen van problemen van mensen zonder dat er direct een individuele (zorg)oplossing voor moet worden geboden.

In de vastgestelde Sociale Koers is 'samen' een belangrijke waarde. Vanaf 2022 zetten wij dan ook steviger in op de samenwerking met ketenpartners en we hebben de ambitie om dit in 2023 voort te zetten door meer tijd te steken in de samenwerking waargemaakt. Dit betreft met name de ketenpartners in het voorliggend veld zodat we zo preventief mogelijk kunnen werken. Daarnaast hebben we voorbereidingen getroffen om de EPA-aanpak en de pilot gezinshulp in 2024 te kunnen implementeren. We hebben geïnvesteerd in samenwerking met ketenpartners en sluiten aan bij ontwikkelingen zoals het Integraal Zorgakkoord, Hoppa! (Opgroeien in een Kansrijke Omgeving) en ketenaanpakken zoals kinderen op gezond gewicht en volwassenen in gezond gewicht.

De M.O.S. is een belangrijke partner voor Carins. Carins en M.O.S. hebben veel raakvlakken, samenwerking is een vereiste. Daarnaast zetten we ons steeds meer in op belangrijke actuele thema's. Thema's zoals complexe scheidingen en armoede, bijvoorbeeld door aan te sluiten bij het Armoedepact. Wij hebben de opdracht om integraal naar de leefwereld en de hulpvragen van een inwoner te kijken. We zien bijvoorbeeld dat in veel gevallen, als er sprake is van jeugdproblematiek, er ook sprake is van geldproblemen. Daarom is het belangrijk dat we breder kijken naar bepaalde thema's en hebben wij hierin 2023 een actieve bijdrage aan geleverd.

Deze prestaties hebben wij gerealiseerd binnen het financieel kader zoals vastgesteld in de begroting 2023. Wij sluiten het jaar af met een positief resultaat van afgerond € 175.000. In hoofdstuk 5 gaan wij hier nader op in.

In hoofdstuk 2 leggen wij verantwoording af over de prestaties die wij in 2023 hebben geleverd. Dit doen wij aan de hand van bakens van de Sociale Koers. Hoofdstuk 3 bevat informatie over het personeelsbestand, het verzuim en de organisatieontwikkeling. In hoofdstuk 4 geven wij een actualisatie van de risico's van Carins. In hoofdstuk 5 leggen wij verantwoording af over de financiële resultaten in 2023.

2. Te leveren prestaties

In dit hoofdstuk geven we een toelichting op de prestaties die we in 2023 hebben geleverd. Dit doen we aan de hand van de bakens en de kritische prestatie indicatoren (KPI's) en indicatoren zoals die zijn opgenomen in de prestatieovereenkomst¹.

In de prestatieovereenkomst is vastgelegd welke prestaties Carins dient te leveren. De prestatieovereenkomst sluit aan bij de ambities uit de Sociale Koers (visie sociaal domein van de Gemeente). Carins zet zich in op de verschillende leefgebieden van inwoners om er aan bij te dragen dat inwoners en cliënten een goede basis hebben, zich goed voelen en kunnen ontwikkelen en participeren in de samenleving. De te leveren prestaties zijn weergegeven aan de hand van de acht bakens van de Sociale Koers, inclusief de koppeling met (de taken van) Carins.

In dit hoofdstuk beschrijven we per baken welke taken we in 2023 hebben verricht om deze prestaties te realiseren.

Baken 1: Duurzame zelfredzaamheid

Onze inwoners maken hun eigen keuzes en hebben de regie over hun leven, ook als het wat minder gaat. Hun eigen omgeving is het eerste vangnet. Werkt dat niet, dan is tijdelijke ondersteuning mogelijk. Daarbij streven we naar maatwerk binnen de regels en maatschappelijk rendement. Met de ondersteuning, voor kortere of langere tijd, willen we zorgen dat de inwoner weer zelfstandig kan functioneren.

Carins:

1. Levert bij de uitvoering van haar taken een bijdrage aan het versterken van zelfredzaamheid van haar cliënten en inwoners.
2. Hanteert een brede uitvraag-methodiek bij iedere intake/keukentafelgesprek, waarin o.a. aandacht is voor participatie, zelfredzaamheid en mantelzorg.
3. Levert een bijdrage aan het doel van meer maatschappelijke resultaten tegen lagere kosten (voorliggende voorzieningen, collectieve voorzieningen, ondersteuning door Carins, specialistische zorg).
4. Werkt met een ondersteuningsplan waar mantelzorg in opgenomen kan worden.
5. Werkt mee met de M.O.S aan de ontwikkeling van mantelzorgondersteuning in Smallingerland.

Kritische prestatie indicatoren bij bakens 1

KPI 1.1

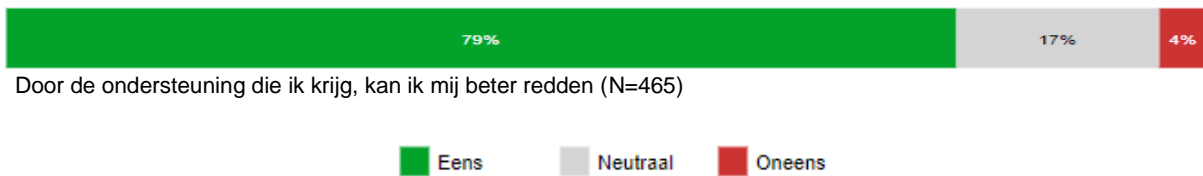
85% van de ondervraagden van het cliëntervaringsonderzoek geeft aan dat hun zelfredzaamheid is bevorderd.

Norm: 85%

Uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo blijkt dat inwoners zich door de ondersteuning die ze krijgen beter kunnen redden. In de grafiek is te zien dat 79% van de inwoners zich beter kan redden door de

¹ Prestatieovereenkomst Carins en Gemeente Smallingerland Datum versie 01-10-2021

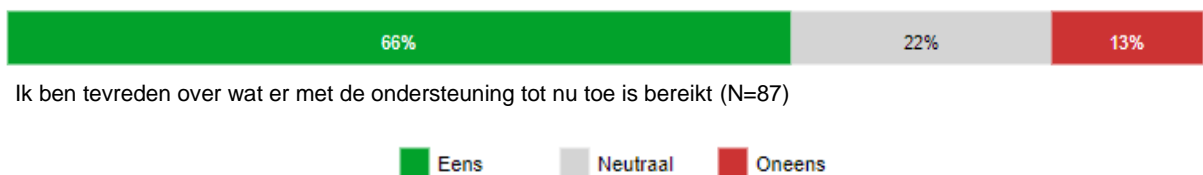
ondersteuning die ze krijgen vanuit de Wmo. 17% is neutraal en slechts 4% van de inwoners is het oneens met deze stelling over het effect van de ondersteuning.



Figuur 1: Effect van de ondersteuning uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023

Over het algemeen zijn inwoners dus tevreden over het positieve effect van de ondersteuning en dat we voldoen aan de norm. Uit de open invulvelden van het cliëntervaringsonderzoek blijkt dat inwoners over het algemeen erg tevreden zijn. Een aantal respondenten uit zich kritisch op de wachttijd en de hoeveelheid toegekende uren.

Uit het cliëntervaringsonderzoek Jeugd blijkt dat de meeste ouders tevreden zijn over wat er met de ondersteuning (tot nu) toe is bereikt en dat het beter gaat dan voor de ondersteuning. Slechts 127 respondenten hebben de vragenlijst over kwaliteit en effect in 2023 ingevuld. Deze daling is een landelijke tendens.



Figuur 2: Effect van de ondersteuning uit het cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2023

Deze vragen gaan over het effect van de ingezette jeugdhulp. De uitkomsten zijn iets lager dan in 2022. Wel dient opgemerkt te worden dat de vragenlijst veel minder vaak is ingevuld dan in 2022, toen hebben 347 respondenten gereageerd. De vraag is dus hoe betrouwbaar de uitkomsten van cliëntervaringsonderzoek jeugd zijn, maar op basis van het cliëntervaringsonderzoek voldoen we aan de norm.

KPI 1.2

Opgestelde doelen in het ondersteuningsplan zijn gericht op vergroten van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.

Norm: Nader te bepalen

Bij het opstellen van het ondersteuningsplan is aandacht voor het netwerk en wat mensen zelf kunnen doen om de zelfredzaamheid en participatie te bevorderen. De norm hiervoor wordt nader bepaald aan de hand van een nog uit te voeren steekproef. In 2023 hebben we een steekproef uitgevoerd. We maken onderscheid tussen Wmo en jeugd.

Wmo

Binnen de Wmo zijn in de steekproef grofweg twee soorten casuïstiek naar boven gekomen. Casuïstiek gericht op stabiliseren / overgang Wlz en casuïstiek gericht op ontwikkeling. Als de hulpvraag gericht is op stabiliseren dan is het vaak niet reëel om van de cliënt te verwachten dat de zelfredzaamheid en participatie vergroot.

Uit de steekproef blijkt in 70% van de opgestelde doelen zijn gericht op het vergroten van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt. In 30% van de gevallen uit de steekproef is geen ontwikkeling mogelijk of zijn de doelen gericht op stabiliseren. Onze conclusie is dat in geval van 'mogelijkheid tot ontwikkeling', de opgestelde doelen gericht zijn op vergroten van zelfredzaamheid en participatie.

Jeugd

Ook binnen de jeugdcasuïstiek zijn de doelen niet altijd gericht op zelfredzaamheid. In veiligheidscasuïstiek is het primaire doel een veilig opvoedklimaat te creëren (voorkomen van ontwikkelingsbedreiging). Uit de steekproef blijkt dat een groot deel uit de steekproef is gericht op veiligheid en stabiliseren. Doordat een deel van de steekproef meldingen zijn waarin er een directe verwijzer is, is er niet overal een ondersteuningsplan. Ook staat een deel van de meldingen uit de steekproef nog op de werkvoorraad. Deze meldingen zijn eind 2023 binnengekomen, waardoor er op het moment van de steekproef nog geen ondersteuningsplan was opgesteld.

We concluderen dat daar waar een actueel ondersteuningsplan is, de doelen gericht zijn op het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie. Uit de steekproef komt naar voren dat er veel contactmoment zijn geweest in de dossiers. En dat er in de meeste gevallen goed wordt gerapporteerd, maar niet overal een ondersteuningsplan terug te vinden is. Dit is in de meeste gevallen goed verklaarbaar, maar wel een aandachtspunt voor 2024.

KPI 1.3

Het percentage en de aantallen van eigen hulpverlening door Carins versus tweedelijns zorg binnen Wmo.

Norm: Nader te bepalen

De bovenstaande KPI wordt hieronder samen met KPI 1.4 verantwoord. In 2023 is een nieuwe prestatieovereenkomst opgesteld met een nieuwe KPI gericht op eigen hulpverlening.

KPI 1.4

Het percentage en de aantallen van eigen hulpverlening door Carins versus tweedelijns zorg (geïndiceerd door Carins en totaal) binnen Jeugdwet.

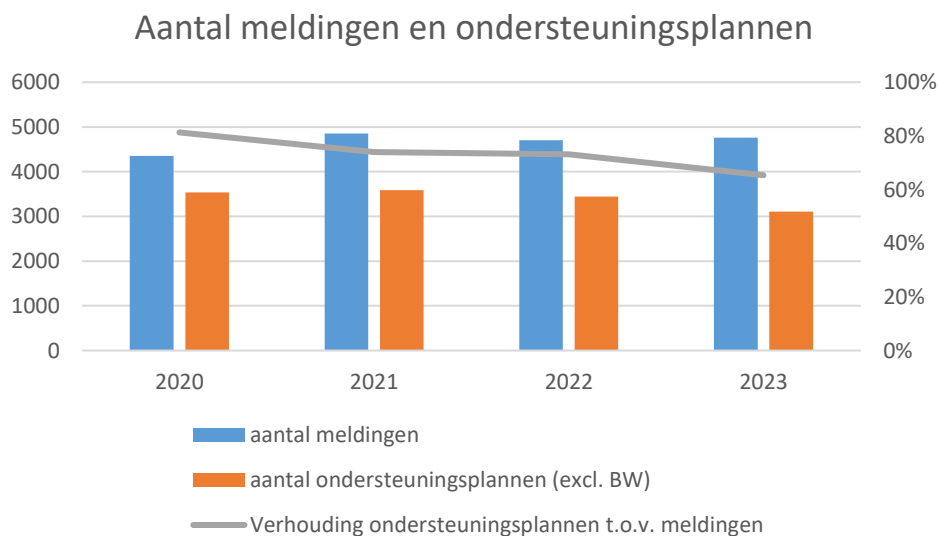
Norm: Nader te bepalen

Het systeem biedt op dit moment onvoldoende inzicht om een norm te bepalen. Daarom hebben we de prestatieovereenkomst aangepast en vanaf 2024 rapporteren we over de aantallen eigen hulpverlening.

In de begroting 2021 is één van de efficiëncymaatregelen geweest om 5,3 fte aan eigen hulpverlening niet meer op te voeren. Als gevolg van deze maatregel hebben wij hier geen capaciteit meer voor beschikbaar en hebben wij medewerkers geïnstrueerd om de eigen hulpverlening op een laag pitje te zetten. Dit staat haaks op de gedachten achter de decentralisatie en achter onze ambitie, maar zo konden we de werkvoorraad wel onder controle krijgen. De afgelopen jaren hebben we gewerkt aan procesoptimalisatie. Op die manier willen we ruimte creëren om weer (meer) eigen hulp te verlenen. Daardoor kunnen wij onze inwoners sneller helpen en waar nodig doorverwijzen. In 2023 is het moduleboek geïmplementeerd, met daarin de kaders waarbinnen wij eigen hulp verlenen. De afgelopen jaren is de ambitie om meer eigen hulp te verlenen deels behaald. Aan de ene kant is het lastig gebleken om binnen de bestaande capaciteit hier tijd voor vrij te maken. Tegelijkertijd zijn er mooie inhoudelijke ontwikkelingen zoals de uitbreiding van de schoolconsulenten en de EPA-aanpak. Hierbij krijgen de consulenten meer ruimte voor eigen hulpverlening. Hierdoor is hulp eerder en laagdrempeliger beschikbaar en kunnen (dure) doorverwijzingen worden voorkomen.

Opstellen ondersteuningsplan

In 2023 zijn er 3.109 ondersteuningsplannen excl. BW² en 3.221 incl. BW en opgesteld. Dit is lager dan ingeschat. We hadden ingeschat dat er 3.700 ondersteuningsplannen (incl. BW) opgesteld zouden moeten worden. Het aantal opgestelde ondersteuningsplannen is dus lager, maar het aantal meldingen is redelijk constant de afgelopen jaren. Als we kijken naar de verhouding tussen het aantal opgestelde ondersteuningsplannen en het aantal meldingen dan zien we dat er in verhouding minder ondersteuningsplannen worden opgesteld. We kunnen dit verklaren doordat we als gevolg van extra tijd voor keukentafelgesprekken meer verwijzen naar het voorliggend veld en meer de eigen kracht van inwoners stimuleren. Door meer tijd voor aanvullende vraagverheldering hebben we extra tijd aan de 'voorkant'. Daarnaast kunnen we dit verklaren doordat we meer eigen hulp verlenen, onder andere door de schoolconsulenten maar ook door de implementatie van het moduleboek. Dit is een mooie ontwikkeling en we verwachten deze lijn in 2024 voort te zetten.



Figuur 3: Aantal meldingen en ondersteuningsplannen

² Het systeem rapporteert het aantal ondersteuningsplannen excl. BW (Beschermd Wonen)

Keukentafelgesprekken

De gemeente heeft extra middelen beschikbaar gesteld voor het voeren van de keukentafelgesprekken. Het persoonlijke contact moet nadrukkelijker worden, waarbij we meer tijd uittrekken voor de professionals om keukentafelgesprekken te voeren. Met ingang van 2023 hebben we hier extra capaciteit voor beschikbaar. Als gevolg van deze uitbreiding is de werkvoorraad verder afgenomen en zijn we sneller in staat om meldingen op te pakken en hebben we meer tijd voor het huisbezoek of keukentafelgesprek. Ook hebben we een module aanvullende vraagverheldering beschreven en geïmplementeerd. Aanvullende vraagverheldering kan in worden gezet wanneer de reguliere brede vraagverheldering (gemiddeld 2 à 3 gesprekken) die plaatsvindt in het kader van onderzoek en het opstellen van een ondersteuningsplan ontoereikend blijkt te zijn.

Een stagiaire heeft onderzoek gedaan naar de ervaringen van inwoners over het huisbezoek. Er zijn gesprekken gevoerd met inwoners. De thema's die tijdens deze gesprekken naar voren zijn gekomen zijn schaamte, verdriet en afhankelijkheid.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat:

1. de respondenten in het onderzoek aangeven **positief** te zijn over het contact tussen hen en de Wmo consulent.
2. de Wmo consulenten **voldoende tijd en regie hebben** om de huisbezoeken uit te voeren.
3. de respondenten **tevreden** te zijn over de tijdsduur van hun gesprek. De gemeente geeft aan bij iedere melding een huisbezoek te willen. Uit gesprekken met zowel Wmo consulenten als respondenten komt naar voren dat dit **niet effectief en gewenst** is. Bij nieuwe meldingen wordt wel altijd een huisbezoek gedaan.
4. Er is **meer aandacht nodig** voor de wijze van communiceren.

Uit het onderzoek zijn een aantal aanbevelingen naar voren gekomen, waar we inmiddels mee aan de slag zijn gegaan. Ten aanzien van de communicatie hebben bijna alle consulenten in 2023 een schrijftraining gevolgd om begrijpelijker te communiceren en is het ondersteuningsplan aangepast. Daarnaast is de folder huisbezoek herschreven zodat inwoners beter weten wat er verwacht kan worden van het huisbezoek en zich hier beter op kunnen voorbereiden.

Meer maatschappelijke resultaten tegen lagere kosten

We werken in het sociale domein met verschillende wetten en regels. Soms hebben we te maken met situaties waarin het lijkt of de vraag in geen enkele wet opgelost kan worden. Maar de vraag van de burger is er wel. Dan is een uitzondering op de regel nodig: een doorbraak. De doorbraakmethode helpt om het maken van die uitzondering makkelijker, beter en goedkoper te maken. Dat gaat via een speciale tool; een stappenplan en een doorbraakplan. Een aantal collega's binnen Carins zijn opgeleid voor de doorbraakmethode. Daarnaast is er een centraal 'doorbraakteam', waar collega's van de gemeente, MOS en Carins in zitten. In 2023 is hard gewerkt om het centrale doorbraakteam vorm te geven en om de doorbraakmethode binnen Carins uit te rollen. Hiervoor hebben we onder andere ambassadeurs in alle teams en een intern werkproces voor de doorbraakmethode opgesteld.

Mantelzorgondersteuning

Bij veel vragen die bij Carins terecht komen is ook sprake van mantelzorg. Vanzelfsprekend is daar aandacht voor binnen Carins en wordt waar mogelijk samengewerkt of doorverwezen naar M.O.S. De gemeente Smallingerland heeft M.O.S. de opdracht gegeven om, in samenwerking met mantelzorgers en stakeholders, een passend ondersteuningsaanbod te ontwikkelen voor mantelzorgers in de gemeente Smallingerland. Carins werkt mee aan de ontwikkeling hiervan. In januari heeft er een bijeenkomst plaatsgevonden waaraan wij hebben deelgenomen. Vervolgens heeft

M.O.S. een bijeenkomst georganiseerd om met groepen mantelzorgers in gesprek te gaan. M.O.S. heeft onze hulp gevraagd bij het vinden van die doelgroep. We hebben de flyer met de uitnodiging onder de aandacht gebracht bij de inwoners. In juni hebben we deelgenomen aan een bijeenkomst over mantelzorg. Tijdens deze bijeenkomst is informatie met elkaar gedeeld en zijn concrete denkrichtingen ontworpen. Deze denkrichtingen zijn input voor het uitvoeringsprogramma mantelzorg dat door M.O.S. zal worden opgesteld.

Op 21 september waren medewerkers van Carins actief op de informatiedag die georganiseerd werd in het kader van Wereld-Alzheimerdag. Daarnaast werden de samenwerkingsafspraken met de casemanagers dementie geëvalueerd, waarbij de conclusie voorzichtig kon worden getrokken dat er beter wordt afgestemd, kortere lijnen en werkprocessen zijn ontstaan en dat de inwoner hierdoor sneller wordt geholpen en minder vaak zijn of haar verhaal hoeft te vertellen. In het derde kwartaal heeft Carins de bijdrage aan de totstandkoming van het uitvoeringsprogramma rond mantelzorgondersteuning gecontinueerd. Ook bij de organisatie van de mantelzorg dag op 10 november was Carins betrokken.

Baken 2: Vitaal en veerkrachtig

Actieve inwoners, goede (arbeids)participatie, lokale initiatieven en bruisende verenigingen en coöperaties; ze zijn belangrijk om van Smallingerland een veerkrachtige en vitale gemeenschap te maken. Dit alles natuurlijk gefaciliteerd door een daadkrachtige gemeente en betrokken maatschappelijke partners.

Carins:

1. Levert bij de uitvoering van haar taken een bijdrage aan het verhogen van participatie van haar cliënten en inwoners.
2. Draagt bij aan cliëntparticipatie, waaronder tweemaal per jaar overleg voeren met de Wmo-adviesraad (of haar opvolgers) over gemeentelijk beleid m.b.t. de uitvoering die bij Carins is belegd.

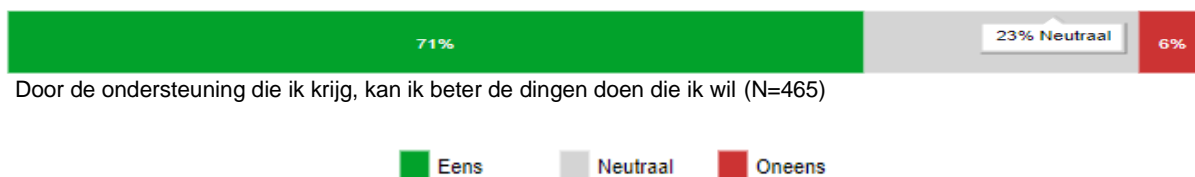
Kritische prestatie indicatoren bij baken 2

KPI 2.1

80% van de ondervraagden van het cliëntervaringsonderzoek geeft aan dat hun participatie is bevorderd.

Norm: 80%

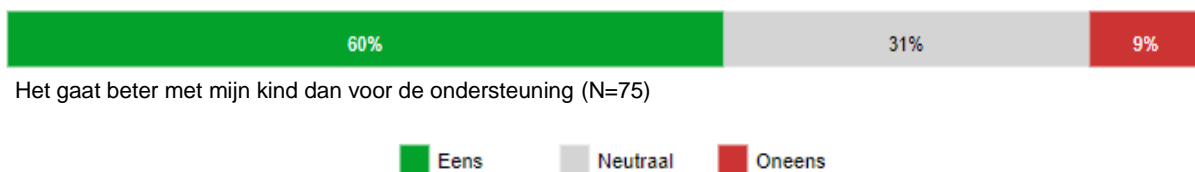
Het doel van de ondersteuning vanuit de Wmo is dat cliënten de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen kunnen uitvoeren en kunnen deelnemen aan de maatschappij. Uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023 blijkt dat inwoners door de ondersteuning beter de dingen kan doen die hij of zij wil. Slechts 6% is het niet eens met deze stelling. Bij de verbeterpunten geven de meeste mensen aan tevreden te zijn. Sommige respondenten zijn kritisch dat de hulp opnieuw aangevraagd moet worden. Vorig jaar hebben we het proces geoptimaliseerd waardoor inwoners 10 weken voordat de indicatie stopt een brief krijgen. Ook zijn respondenten kritisch dat ze eerst naar een fysiotherapeut moeten (het programma Powerful Ageing, zie volgende pagina voor meer informatie). In 2023 is besloten om hiermee te stoppen.



Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil (N=465)

Figuur 4: Effect van de ondersteuning (%) uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023

Uit het cliëntervaringsonderzoek Jeugd is het effect gemeten of het door de hulp beter gaat (met mijn kind) op school, werk of dagbesteding.



Het gaat beter met mijn kind dan voor de ondersteuning (N=75)

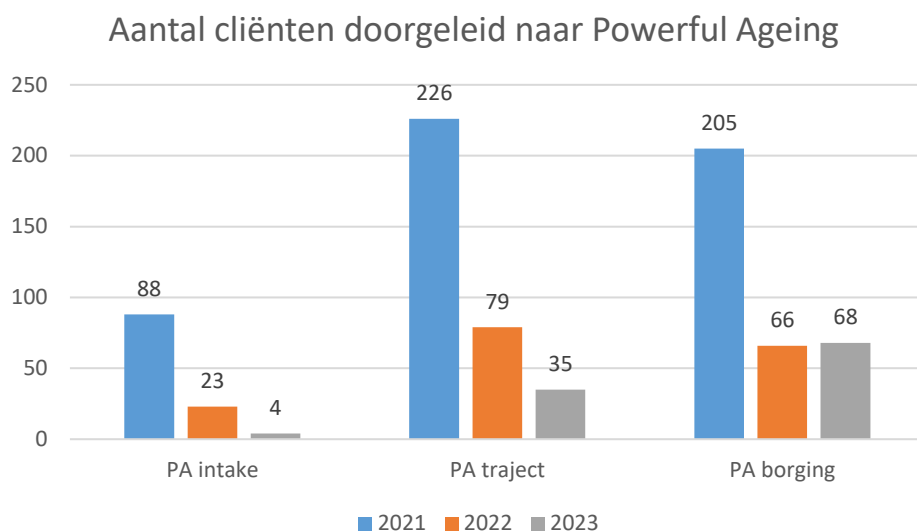
Figuur 5: Effect van de ondersteuning (%) uit het cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2023

Door de nieuwe wijze van cliëntervaringsonderzoek is een vergelijking met voorgaande jaren lastiger. Het aantal respondenten bij jeugd is zeer laag en er zijn geen open velden voor verbeterpunten. Op basis van het onderzoek voldoen we aan de norm.

Powerful Ageing

Powerful Ageing heeft als doel om krachtig oud te worden, fysiek te functioneren en het verhogen van de kwaliteit van leven. Dit heeft als resultaat dat ouderen proactief in beweging komen voor een grotere zelfredzaamheid en hogere kwaliteit van leven. Hierbij wordt er minder appel gedaan op (dure) zorg. In 2023 zijn 205 cliënten doorgeleid naar Powerful Ageing voor een intake. Gemiddeld zijn er in 2023 48% van de nieuwe meldingen voor Huishoudelijke Hulp doorverwezen naar Powerful Ageing. In 2022 was dit 46%. In 2023 zijn er 66 trajecten Powerful Ageing gestart. Dit is 32% ten opzichte van het aantal intakes. Een deel van de aanmeldingen komt terug bij Carins en een ander deel doet geen beroep meer op de Wmo.

In 2023 heeft een evaluatie plaatsgevonden waar Carins bij was betrokken. Op basis van deze evaluatie heeft de gemeente besloten om te stoppen met Powerful Ageing omdat op basis van de onderzoeksresultaten is geconcludeerd dat Powerful Ageing de gemeente en inwoners niet heeft gebracht wat beoogd was. De besparingen zijn niet gehaald en ook is er geen sprake van afname van het aantal indicaties huishoudelijke ondersteuning. Er zijn zeker ook positieve zaken te benomen over deze groepsinterventie. Voornamelijk het sociale aspect is als zeer positief ervaren door inwoners.



Figuur 6: Aantal cliënten doorgeleid naar Powerful Ageing per jaar in 2021, 2022 en 2023

Baken 3: Voorkomen boven genezen

Voor preventief werken moet de sociale basis op orde zijn. Los van goede en toegankelijke voorzieningen, sturen we hierbij ook aan op ontmoeting. In straten, buurten en wijken, met de middelen die daarvoor nodig zijn.

Carins:

1. Draagt bij door een goede informatie en adviesfunctie in te richten.
2. Zet integraal medewerkers in om
 - o de beoordeling en doorgeleiding naar passende interventies te faciliteren.
 - o zelf ondersteuning op individueel en collectief niveau te bieden.
3. Zorgt dat elke school (zowel po, vo, mbo, sbo, so en vso) contact kan opnemen met de Schoolconsulent Carins die kortdurende ondersteuning kan bieden. Met de gemeente vindt afstemming plaats over deze activiteiten.
4. Verwijst inwoners, cliënten en maatschappelijke organisaties zoveel mogelijk door naar het voorliggend veld, naar universele en selectieve preventie en organiseert in overleg met de gemeente eigen aanbod.

Kritische prestatie indicatoren bij baken 3

KPI 3.1
Het aantal meldingen dat opgepakt is door pedagogen, POH-jeugd en Wijk GGD binnen Carins, uitgesplitst per taak.

Pedagogen

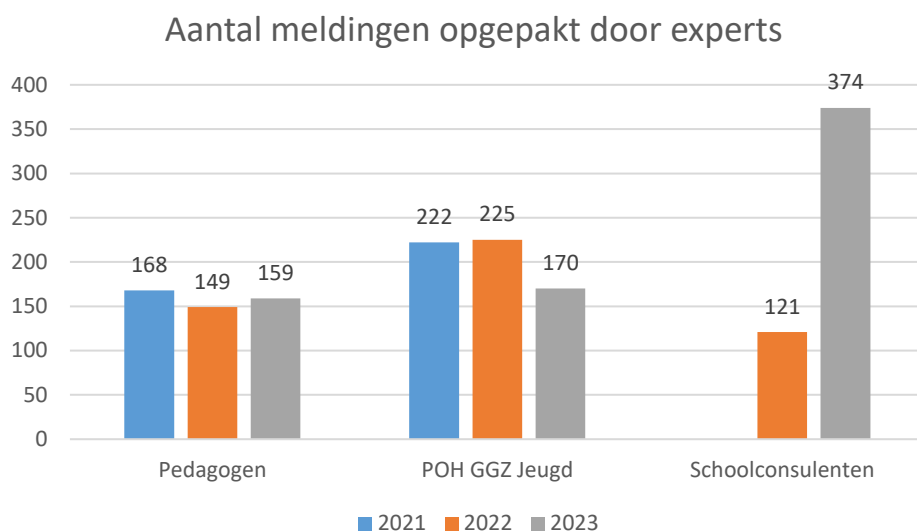
Norm : 125 2023: 159 meldingen opgepakt

POH GGZ Jeugd

Norm : 200 2023: 170 meldingen opgepakt

Schoolconsulenten

Norm : N.v.t. 2023: 374 meldingen opgepakt

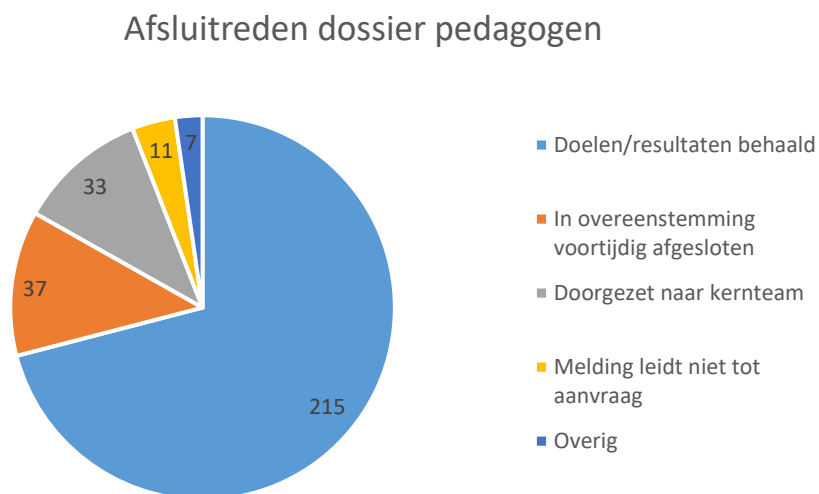


Figuur 7: Aantal meldingen door experts binnen Carins opgepakt in 2023 in vergelijking met 2022 en 2021

Pedagogen

De pedagogen hebben in 2023 159 meldingen opgepakt. Dit is veel hoger dan de norm die in de prestatieovereenkomst is afgesloten, maar wel in lijn met de verwachting en waar we in de begroting rekening mee hebben gehouden. Dit is een mooie ontwikkeling omdat met deze vorm van hulpverlening laagdrempelig en beschikingsvrij wordt gewerkt. Er wordt door de pedagogen veel samengewerkt met de GGD Fryslân, M.O.S. en de kinderopvang. De verwijzingen komen veelal via het voorliggende veld bij ons binnen. Daarnaast zien we dat ook vanuit de schoolconsulenten vragen voor opvoedondersteuning bij de pedagogen terecht komen.

De pedagogen hebben in 2023 71% van de meldingen afgesloten met het behalen van de doelen. 12% van de opgepakte meldingen is voortijdig afgesloten en 11% van de meldingen is doorgezet naar een ander team binnen Carins. Er zijn binnen Carins korte lijnen indien er meer hulp nodig is. Een enkele melding is doorgezet naar het voorliggend veld of afgesloten omdat dit niet tot een aanvraag heeft geleid.



Figuur 8: Afsluitreden dossiers pedagogen in 2023

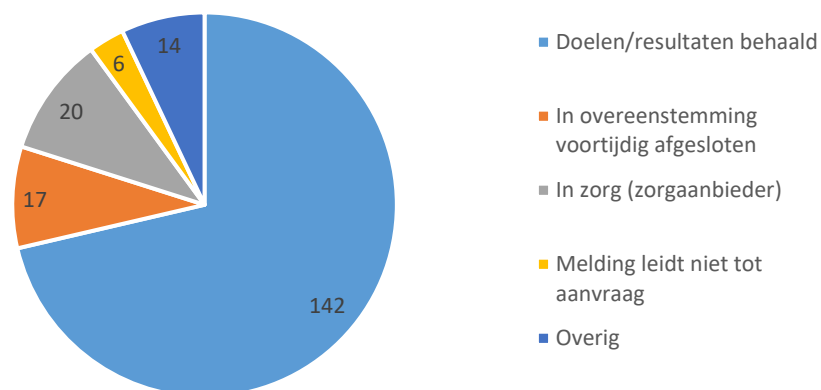
Op 14 april hebben de pedagogen een fysieke ouderavond over het thema slapen georganiseerd. De opkomst was goed, meer dan 20 ouders waren aanwezig. In oktober hebben de pedagogen deelgenomen aan de landelijke Week van de Opvoeding. Het thema was 'Samen delen / samen weten'. In deze landelijke themaweek organiseerden de pedagogen op donderdag 5 oktober het webinar 'Lekker slapen kleintje'. Op zaterdag 7 oktober stonden ze met een informatiestand met tipkaarten, informatie en spelletjes in Iduna waar een dag vol leuke activiteiten werd georganiseerd rondom opgroeien in Smalingerland.

POH GGZ Jeugd

De POH-ers hebben in 2023 170 meldingen opgepakt. Dit team was in het eerste kwartaal onderbezet wegens personele wisselingen, vanaf het tweede kwartaal is het team weer op volle sterkte. Tijdens het tweede kwartaal is veel geïnvesteerd in het kennismaken met de huisartsenpraktijken en binnen het team van de POH aan kennismaken en inwerken. We zien dat het aantal meldingen vanuit de huisartsen achter blijft ten opzichte van de verwachting. De samenwerking met de huisarts en bekendheid van de POH is voor Carins een aandachtspunt. Carins en de gemeente zijn hierover in gesprek.

Als we kijken naar het resultaat van de POH GGZ Jeugd dan zien we dat 10% van de dossiers van de POH hebben geleid tot zorg. Zonder de inzet van de POH zou 100% van deze meldingen zijn doorgezet naar een zorgaanbieder. 71% van de dossiers is afgesloten met het behalen van de doelen.

Afsluitreden dossier POH GGZ Jeugd



Figuur 9: Afsluitreden dossiers POH GGZ Jeugd in 2023³

Schoolconsulenten

Wij hebben afgelopen jaar invulling gegeven aan de opdracht om de inzet van de schoolconsulenten uit te breiden. In het eerste kwartaal van 2023 is de projectovereenkomst tussen de gemeente en Carins ondertekend, waarin Carins de opdracht krijgt om de inzet van de schoolconsulent uit te breiden. De doelstellingen van de inzet van de schoolconsulenten:

1. Er wordt eerder adequaat gehandeld op scholen bij potentieel probleemgedrag.
2. Scholen zijn beter toegerust om hulpvragen te normaliseren/contextualiseren.

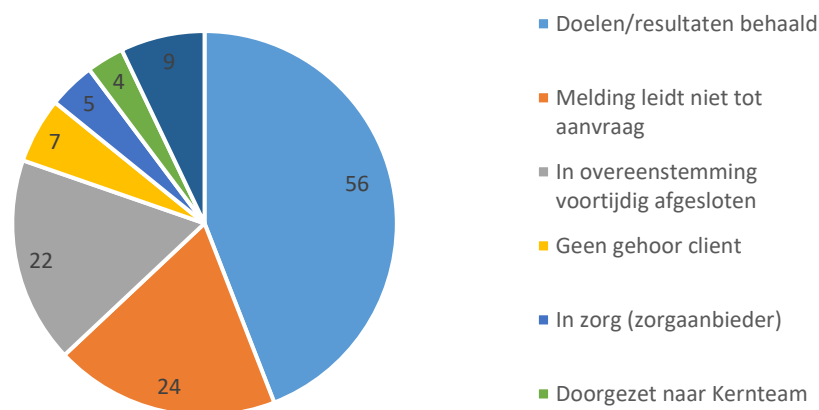
³ Er zijn meer dossiers afgesloten dan het aantal nieuwe meldingen. Dit kan worden verklaard doordat er meer dossiers zijn beëindigd (ook dossiers uit 2022) dan gestart in 2023.

3. Er worden minder kinderen doorverwezen naar specialistische jeugdhulp door zelf meer op te pakken (kortdurende hulpverlening) of door te verwijzen naar voorliggende voorzieningen
4. Er is duidelijkheid en helderheid over de kaders van de jeugdwet en die van de wet passend onderwijs. Over het grijze gebied worden afspraken gemaakt door deelnemende partijen.

Het resultaat van bovengenoemd doelen is dat we escalatie van zorgen of problemen weten te voorkomen.

In 2023 is de capaciteit gefaseerd uitgebreid en vanaf het nieuwe schooljaar was het team helemaal op sterkte. In 2023 zijn er 374 meldingen opgepakt door de schoolconsulenten. De meeste vragen gaan over opvoeden en opgroeien. 44% van de dossiers zijn afgesloten met het behalen van de doelen. Slechts een klein deel van de meldingen wordt doorgezet naar zorg (4%) of naar een ander team binnen Carins (3%). Naast het oppakken van meldingen heeft de schoolconsulent een belangrijke informatie en adviesfunctie op de scholen. Dit wordt bijvoorbeeld ingevuld door het aansluiten bij multidisciplinaire overleggen en inloopsprekuren.

Afsluitreden dossier schoolconsulenten



Figuur 10: Afsluitreden dossiers schoolconsulenten in 2023⁴

Afgelopen jaar zijn er mooie stappen gezet:

- In samenwerking met de gemeente is een startfoto gemaakt per school met daarin onder andere het aantal leerlingen per school met Jeugdzorg en de gemiddelde kosten per jeugdige.
- We hebben de scholen op basis van schoolgrootte, de startfoto en onze ervaringen gewogen en verdeeld onder de schoolconsulenten.
- Er is een beschrijving gemaakt van de werkwijze van de schoolconsulenten.
- We hebben een presentatie over de schoolconsulenten gegeven tijdens het bestuurlijk LEJA (Lokale Educatieve Jeugd Agenda).
- Er heeft een bijeenkomst met het samenwerkingsverband VO plaatsgevonden en een kennismaking met OKO (Opgroeien in een Kansrijke Omgeving).
- Er zijn samenwerkingsafspraken gemaakt in samenwerking met het onderwijs, de gemeente en Carins.
- Deze afspraken zijn per school besproken en vastgelegd.

⁴ Er zijn minder dossiers afgesloten dan het aantal nieuwe meldingen. Dit kan worden verklaard doordat er minder dossiers zijn beëindigd dan gestart in 2023.

- Met het team van schoolconsulenten zijn concrete samenwerkingsafspraken met de GGD Fryslân gemaakt.
- Binnen het team is gestart met kennissessies methodisch werken.
- Er is diverse keren gesproken met de gemeente en experts over hoe we de resultaten de komende jaren kunnen monitoren. Na het eerste schooljaar zal een eerste tussenevaluatie worden gedaan door Carins en de gemeente.
- Daarnaast hebben we ervaringen met andere gemeenten uitgewisseld.

De gemeente en Carins hebben hierin beide een taak om dit project goed op te starten en tot een succes te brengen. De samenwerking met de gemeente verloopt hierin uiterst constructief.

Wijk GGD

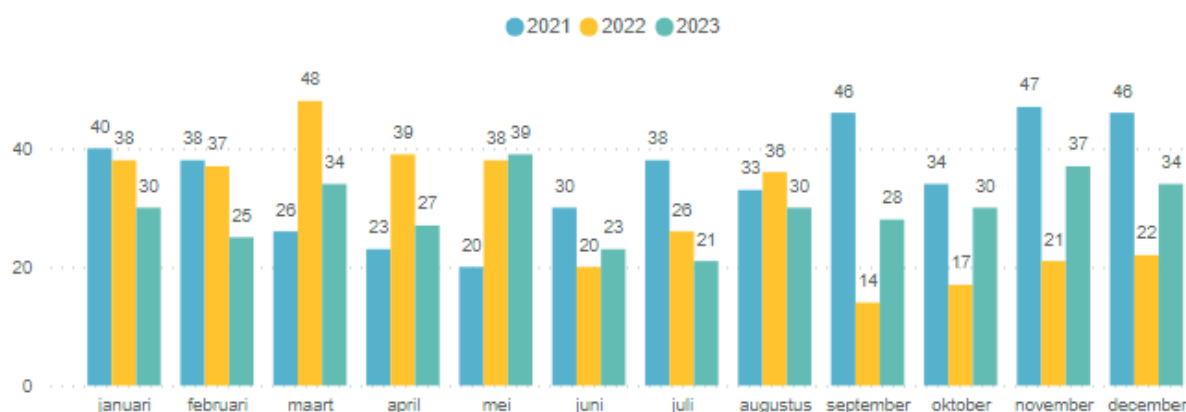
Bij de Wijk GGD experts is geen normering toegevoegd omdat Carins hier zeer beperkt invloed op uit kan oefenen. Het uitvoeren van de functie Wijk GGD richt zich op hulp aan personen met onbegrepen gedrag en/of diens omgeving, zoals (zorgwekkende) zorgmijders. In 2023 zijn deze meldingen niet meer als zodanig geregistreerd. Bij baken 4 wordt ingegaan op het soort problematiek.

Indicatoren bij baken 3

- Het percentage van het inzetten van voorliggende voorzieningen na onderzoek.
- Percentage van het aantal meldingen afgehandeld door advies en informatie te geven door het Advies & Aanmeldteam (voorheen Frontoffice) (aantallen en percentage)
- Aantal meldingen doorverwezen naar het voorliggend veld (aantallen en percentage).

In 2023 is 48 keer een voorliggende voorziening ingezet nadat het onderzoek heeft plaatsgevonden. Dit gaat om 1,6% van de afgeronde intakes. Hierbij dient opgemerkt te worden dat dit niet altijd goed wordt geregistreerd. Naast het aannemen van meldingen, worden binnen het Advies & Aanmeldteam van Carins veel vragen van inwoners beantwoord. Daarnaast wordt informatie gegeven over maatschappelijke voorzieningen waar mensen terecht kunnen, over wat mensen zelf kunnen doen en over welke hulp in bepaalde gevallen mogelijk is. In de onderstaande grafiek is het aantal geregistreerde meldingen dat door het Advies & Aanmeldteam zijn afgehandeld met advies en informatie opgenomen.

Aantal meldingen afgehandeld door Advies & aanmeldteam



Figuur 11: Aantal meldingen door Advies & Aanmeldteam afgehandeld met advies en informatie in 2023 vergeleken met 2021 en 2022

Van het aantal binnenkomende meldingen wordt een steeds groter deel afgehandeld door het Advies & Aanmeldteam of verwezen naar de sociale kaart. In 2023 zijn 358 meldingen afgehandeld door het Advies & Aanmeldteam en verwezen naar de sociale kaart. Dit is 7,5% van het totaal aantal binnenkomende meldingen. De meeste meldingen worden overgedragen aan de kernteams.

Groepsaanbod

Naast de Rots en Water training is het groepsprogramma Dappere Dino's na de zomer van start gegaan. Dappere Dino's is voor kinderen van gescheiden ouders (6-8 jaar). Het is bedoeld om kinderen beter om te laten gaan met veranderingen tijdens en na de scheiding. Met een speelse training bieden we steun en voorkomen of beperken sociaal emotionele problemen. Naast de trainingen is er een ouderavond georganiseerd. Van de ouders hebben we teruggekregen dat er bij de kinderen thuis meer gevoelens worden geuit sinds de start van de training. Sommigen zelfs voor het eerst. Ook hebben we gemerkt dat ouders bewuster zijn geworden in het transparant zijn naar elkaar. Hier coachen wij de ouders bewust in en het werkt. Tijdens de ouderavond was er ook volop interactie tussen de ouders onderling. We hebben een mooi gesprek met elkaar gehad en de ouders voelden voldoende veiligheid om open te zijn. Daarnaast zijn in 2023 voorbereidingen getroffen voor de Stoere Schildpadden voor de doelgroep 4-6 jaar. Deze training zal starten in februari 2024.

Het groepsaanbod van Carins wordt in overleg of samen met partners als M.O.S. en het Sportbedrijf georganiseerd. Deelname is op basis van selectieve preventie en de ouders worden ook betrokken bij de groepstrainingen tijdens de intake, ouderavonden en de eindevaluatie.

Baken 4: Basisvoorwaarden eerst

Bij ondersteuning gaat het als eerste om basisvoorwaarden als eten, drinken en een dak boven het hoofd. Is dat goed voor elkaar, dan kunnen mensen zich ontwikkelen en meedoen.

Carins:

1. Voert triage en eventuele actie binnen één werkdag uit bij meldingen van (zorgwekkende) zorgmijders, casuïstiek over veiligheid en/of verward gedrag.
2. Werkt outreachend en past hierbij maximale ruimte binnen wetgeving toe en wijkt af van gebaande paden in het zoeken naar ad hoc en domein-overstijgende oplossingen.
3. Schaalt tijdig op- en af bij outreachend werken en hanteert hierbij de AVE-methodiek. Indien mogelijk formaliseert Carins de hulpvraag van de inwoner of cliënt.
4. Werkt outreachend om escalatie van problematiek, ontstaan van (schulden)problematiek, huisuitzettingen en overige zaken te voorkomen.
5. Voert de wijk-GGD en het OGGZ Team Smallingerland uit.
6. Belegt de rol van regisseur Zorgmachtiging. De regisseur neemt meldingen aan op grond van de Wvvgz, draagt zorg voor de eerste triage van de melding en zet de melding waar nodig door naar de GGD voor een verkennend onderzoek op grond van de Wvvgz.
7. Werkt samen met andere outreachend werkende instellingen als Verslavingszorg Noord-Nederland (VNN), Wender, FACT GGZ, Maatschappelijke Onderneming Smallingerland (M.O.S.), GGD Fryslân, etc.
8. Voert de acties uit die in het Lokaal actieplan Huiselijk geweld, kindermishandeling, oudermishandeling staan en aan integraal teammedewerkers toebedeeld zijn.
9. Werkt met de meldcode en het handelingsprotocol huiselijk geweld, kindermishandeling, oudermishandeling.
10. Neemt deel aan de werkgroep dAF (directe aandachtsfunctionarissen) onder leiding van de beleidsmedewerker / indirecte aandachtsfunctionaris Geweld in afhankelijkheidsrelaties over

de meldcode en het handelingsprotocol. De werkgroep denkt jaarlijks mee over aanpassingen van het handelingsprotocol, indien van toepassing. De werkgroep dAF zorgt ook voor implementatie en borging van de meldcode en het handelingsprotocol door het verzorgen van basis- en opfrustrainingen aan integraal werkers.

11. Borgt voldoende Landelijke Vakgroep Aandachtsfunctionaris Kindermishandeling (LVAK)-opgeleide aandachtsfunctionarissen.
12. Geeft mede uitvoering aan het calamiteitenprotocol indien een calamiteit zich voordoet, vanuit de in het protocol beschreven rollen voor Carins-medewerkers (zie bijlage VI)
13. Werkt met de Verwijsindex Fryslân en geeft uitvoering aan de rol gemeentelijke contactpersoon Verwijsindex Fryslân zoals beschreven in het convenant Verwijsindex Fryslân.

Kritische prestatie indicatoren bij baken 4

KPI 4.1

Kwalitatief omschrijven van situaties waarin de AVE-methodiek toegepast is door Carins.

Norm: Kwalitatief omschrijven

De AVE-methodiek (Aanpak Voorkoming Escalatie bij huishoudens met oplopende problematiek) wordt toegepast om het escalatieniveau van casuïstiek in te schatten, te bepalen welke stappen gezet moeten worden ter voorkoming, beperking en beëindiging van een escalerende situatie. De AVE-methodiek heeft een opschalingstructuur en bestaat uit vier fasen, lopend van groen tot donkerrood. In elke fase neemt het regievermogen van de inwoner af.

Wanneer escalatie dreigt wordt volgens de AVE-methodiek door medewerkers van Carins (intern) en/of ketenpartners (extern) consultatie gevraagd aan de procesregisseur OGGZ. Binnen het OGGZ-team wordt in alle casuïstiek gewerkt aan de hand van de escalatieniveaus. Met de gemeente zijn er afspraken omtrent opschaling naar de OGGZ van bijzondere meldingen over burgers waar zorgen over zijn. Met de adviseurs Openbare Orde en Veiligheid is er een tweewekelijks zorg- en veiligheidsoverleg waar casuïstiek op AVE 3 en 4 niveau wordt besproken en indien aan de orde een gezamenlijk plan wordt gemaakt. Een voorbeeld is een casus waarbij er sprake was een ernstig vervuilde woning van een echtpaar die geen begeleiding meer binnen liet.

Een ouder echtpaar woont al jaren in een huurwoning, de woning is ernstig vervuild en heeft achterstallig onderhoud. Meneer is ernstig ziek en mevrouw is rolstoelafhankelijk. Een collega van Carins bespreekt de casus met de procesregisseur OGGZ. Deze casus bevindt zich in AVE-3. De GGD wordt gevraagd om een beoordeling van de woning. Uit deze beoordeling valt te concluderen dat de huidige woning grondig gereinigd moet worden, maar niet zonder plan om terugval te voorkomen. Daarnaast is het de vraag of de huidige woning nog passend is voor het echtpaar. Gezien de lichamelijke klachten die beide hebben zou een gelijkvloers appartement geschikter zijn. Er vindt een zorgoverleg plaats met woningbouwvereniging, huisarts, GGD, de zorgaanbieder en procesregisseur OGGZ. Na het overleg vinden er meerdere huisbezoeken plaats om het echtpaar mee te nemen in de plannen die er zijn. Het echtpaar wordt ondersteund door hun zoon in dit proces. Ze staan na enige aarzeling positief tegenover een verhuizing. Het probleem is dat het echtpaar geen zoekduur heeft en dus niet op korte termijn in aanmerking kan komen voor een andere woning. Er wordt in het OGGZ-team besproken of het echtpaar in aanmerking kan komen voor een urgentiewoning. De collega's van het team stemmen in met het verstrekken van een urgentiewoning aan het echtpaar met als voorwaarde dat ze begeleiding toe laten, zodat de woning niet weer vervuild kan raken. Daarnaast zien ze een appartement als passend voor het echtpaar en betekent het

dat er een gezinswoning vrij komt voor een gezin. Als de verhuizing rond is en de begeleiding blijft binnen komen kan de casus afgeschaald worden van AVE-3 naar AVE-2.

Een ander voorbeeld is een casus van een inwoner die dak-en thuisloos is en veel overlast veroorzaakt in het publieke domein.

Een inwoner van Smallingerland heeft al twee jaar geen vaste woon- of verblijfplaats meer. Hij heeft een postadres bij Wender. De inwoner is afhankelijk van verslavende middelen. Deze casus bevindt zich op AVE-3. Vanuit het OGGZ-team wordt al jaren geprobeerd om deze inwoner in de hulpverlening te krijgen, o.a. Wender, GGZ en VNN hebben dit geprobeerd door bemoeizorg. Dit heeft geen resultaat gehad. De inwoner veroorzaakt veel onrust in het publieke domein, onder invloed van alcohol en drugs heeft hij regelmatig te maken met de politie. De inwoner pleegt met regelmatig strafbare feiten, met als gevolg vele boetes en detentie. In de zomer van 2023 heeft de inwoner een minderjarige inwoner aangerand. Met het OGGZ-team en OOV hebben we wederom gekeken wat we nog kunnen bereiken in het hulpverleningsaanbod aan de inwoner. We komen tot de conclusie dat een melding bij de WVGZ uitkomst kan bieden, zodat er gedwongen hulp ingezet kan worden bij de inwoner. In eerste instantie leek de aanvraag in behandeling genomen te worden, helaas kreeg de psychiater geen contact met de inwoner en heeft terugverwezen naar bemoeizorg. Als OGGZ-team hebben wij naar ons weten genoeg ingezet via bemoeizorg. Omdat het niet meer lukt om deze casus lokaal op te lossen en er veiligheidsrisico's verbonden zijn aan deze inwoner hebben we de casus opgeschaald naar Zorg en Veiligheidshuis Friesland. De trajectbegeleiders van het Zorg en Veiligheidshuis proberen met de inwoner in contact te komen. Dat is op dit moment nog niet gelukt, de casus zit nog steeds in AVE-3.

Daarnaast zijn we eind vorig jaar gestart met het project Thuisloze Jongeren, deze jongeren bevinden zich vaak ook in AVE-3. Er zijn naar schatting ruim 40 jongeren thuis- of dakloos in Smallingerland. Als jongeren thuis of dakloos zijn heeft dat grote impact op hun ontwikkeling en op hun toekomst. Ze lopen het risico dat ze uitvallen bij een opleiding of een baan. De kans bestaat dat deze jongeren door een slechte start in de toekomst niet in staat zijn om zich onafhankelijk van een uitkering te redden. Het signaal dat er 40-60 jongeren thuisloos zijn in Smallingerland is gekomen van diverse organisaties in het sociaal domein: opvangorganisatie Wender, VNN en M.O.S..

De Gemeente Smallingerland heeft in haar visie de ambitie opgenomen dat iedereen een zeker bestaan heeft. En daar hoort een dak boven je hoofd bij. In de sociale koers is opgenomen dat de ondersteuning altijd gericht is op de basisvoorwaarden van een zeker bestaan. Primaire behoefte als eten en drinken een dak boven je hoofd zijn noodzakelijke voorwaarden om rust en ruimte te vinden die nodig is om je als mens te ontwikkelen en om mee te doen in de samenleving.

Met het project thuisloze jongeren willen we de omvang van het probleem in beeld krijgen. En we willen de jongeren een passende oplossing bieden. Dit kan binnen het bestaande ondersteuningsaanbod zijn of door oplossingen die binnen het project worden gevonden.

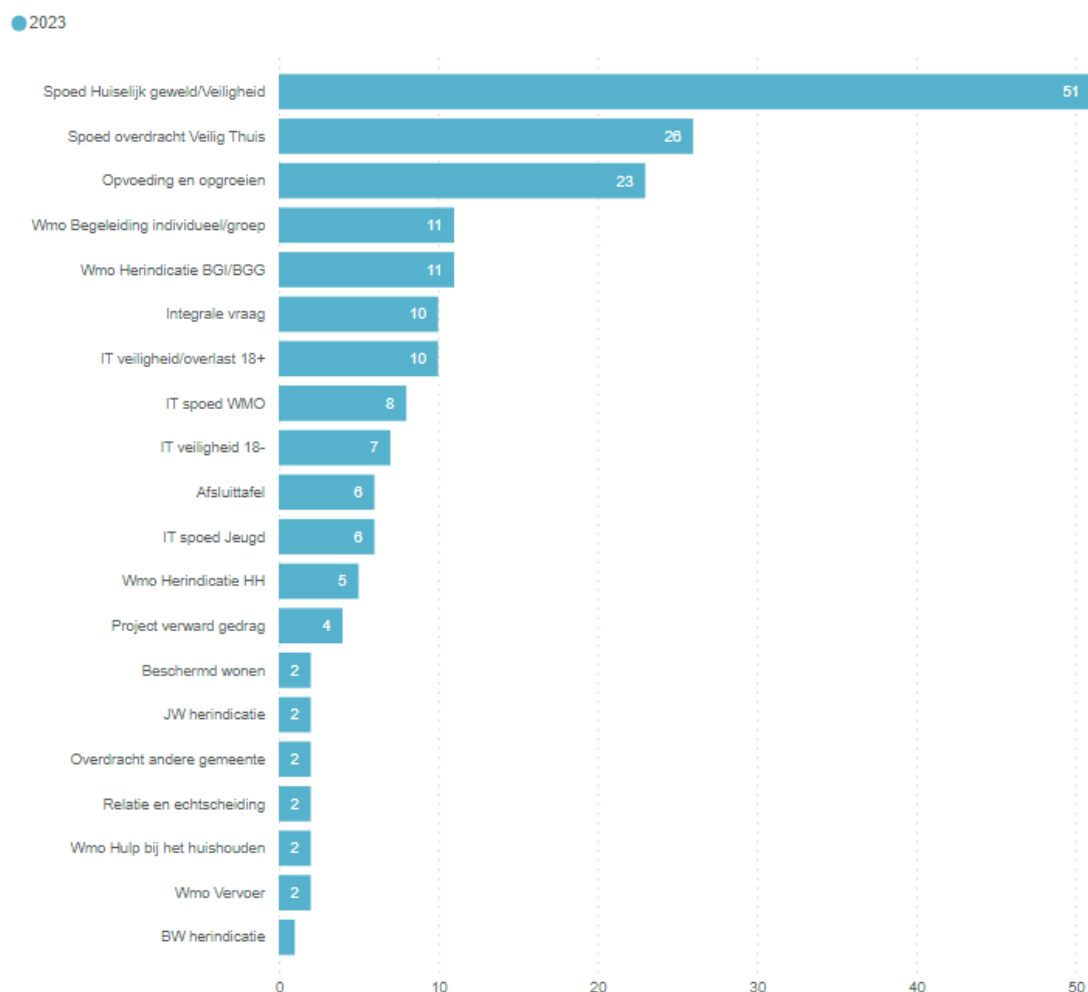
Indicatoren bij baken 4

- Houdt aantallen en soort problematiek bij waar outreachend werkende medewerkers mee in aanraking komen.
- Percentage dossiers van outreachend werkende medewerkers die worden afgesloten met positief resultaat.

Aantallen en soort problematiek outreachend werkende medewerkers

Carins zoekt outreachend contact met inwoners waar zorgen over zijn vanwege onbegrepen gedrag. In 2022 zijn de medewerkers met specifieke expertise op dit vlak, ook wel 'wijk-GGD'ers' genoemd, onderdeel uit gaan maken van het Integraal team. Waar in eerdere jaarverslagen apart werd gerapporteerd over de output van de Wijk GGD is dit in de loop van 2023 geïntegreerd het Integraal team. Het Integraal team werkt zowel outreachend als vraaggestuurd. Daar waar binnenkomende vragen een hoge urgentie of een veiligheidsrisico met zich meebrengen worden deze direct opgepakt door het Integraal team. De categorieën waarop wordt geregistreerd zijn in onderstaand figuur beschreven. Wat opvalt zijn het hoge aantal meldingen met een veiligheidscomponent. Het betreft hier zowel vragen over jeugdigen als volwassenen. Het Integraal team werkt nauw samen met o.a. de GGZ, VNN, politie, woningcorporaties en het OGGZ-team.

Aantal binnenkomende meldingen naar onderwerp



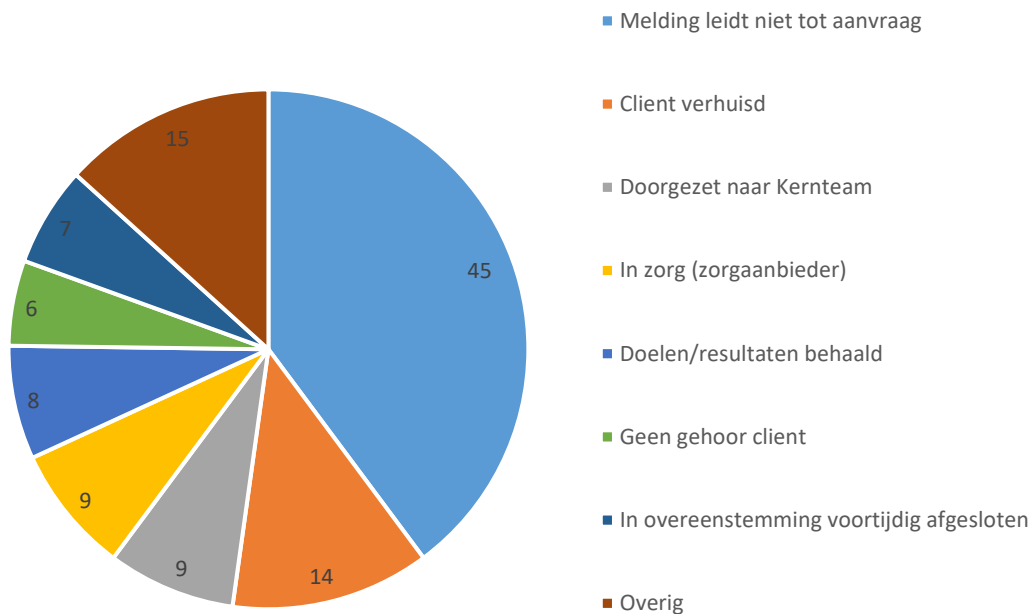
Figuur 12: Aantal binnenkomende meldingen Integraal team naar onderwerp in 2023

Percentage dossiers afgesloten met positief resultaat

Gezien het deels zorgmijdende karakter van de doelgroep van het Integraal team is het voldoende vertrouwen winnen om een vraag door te mogen zetten vaak al een groot succes. In onderstaande grafiek staan de afsluitredenen per categorie beschreven. Hieruit blijkt dat de meeste meldingen niet tot een aanvraag leiden. De interventies die het Integraal team zelf pleegt zijn vaak voldoende om de vraag af te kunnen sluiten. De daadwerkelijke inzet verschilt per melding. Het is lastig om te definiëren

wat een positief resultaat is. In ieder geval is 27% met een positief resultaat afgesloten. Deze dossiers zijn in zorg, doelen behaald, doorgezet naar een ander team bij Carins, beschermingsmaatregelen uitgesproken of opgepakt door M.O.S. Wanneer we de categorie meldingen die niet tot een aanvraag leiden hierbij op tellen valt het percentage dossiers met een positief resultaat een stuk hoger uit.

Afsluitreden dossier Integraal Team



Figuur 13: Afsluitredenen dossiers Integraal team

Baken 5: Dichtbij en laagdrempelig

Als gemeente staan we dicht bij de mensen. Soms fysiek, maar vooral ook als aanspreekpunt. We staan open voor inwoners en luisteren goed naar ze. We zijn eerlijk over wat wel en niet kan en leggen dat helder uit.

Carins:

1. Kent vindplaatsen en de vindplaatsen kennen Carins. In het primaire werkproces, anders gezegd op casusniveau, wordt samengewerkt met medewerkers werkzaam bij de vindplaatsen. Carins heeft met mogelijke vindplaatsen een relatie waarmee periodiek casusniveau-overstijgend contact is om samen trends en patronen in problematiek boven water te krijgen.
2. Draagt er zorg voor dat medewerkers die in de uitvoering bij cliënten worden ingezet de Nederlandse taal goed beheersen en dat Carins minimaal medewerkers in dienst heeft die de Friese taal passief dan wel actief beheersen. Als de cliënt dit wenst probeert Carins een medewerker in te zetten die de Friese taal actief in spraak beheerst.

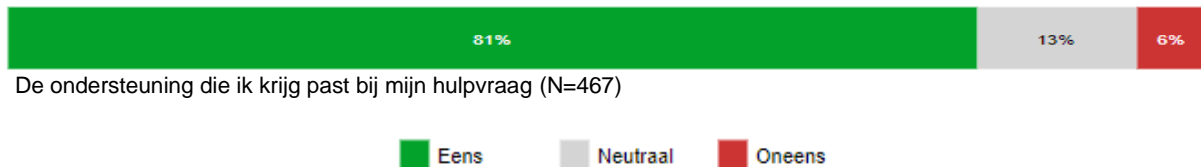
Kritische prestatie indicatoren bij baken 5

KPI 5.1

90% van de cliënten ontvangt ondersteuning die aansluit bij de hulpvraag van de cliënt.

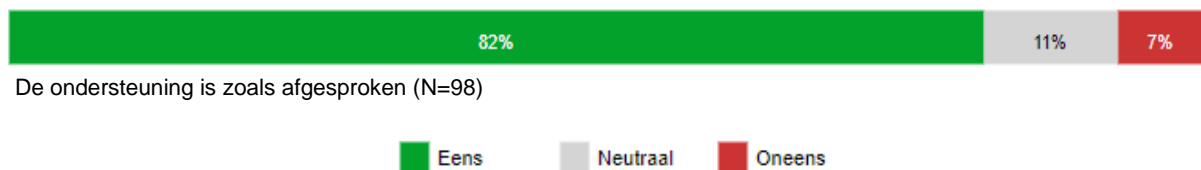
Norm: 90%

Uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo blijkt dat 81% van de inwoners ondersteuning krijgen die past bij de hulpvraag. Slechts 6% is het hier niet mee eens.



Figuur 14: De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

Respondenten zijn over het algemeen positief over de ondersteuning. De ondersteuning vanuit de Wmo krijgt gemiddeld een rapportcijfer 7,8.



Figuur 15: De ondersteuning is zoals afgesproken

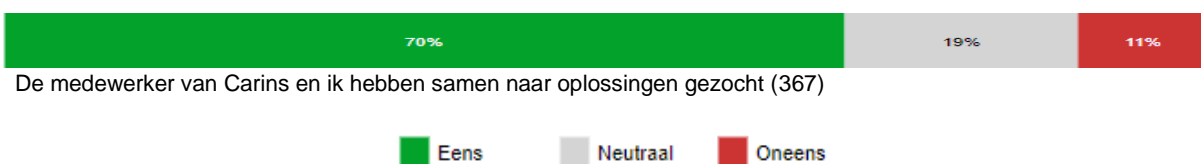
Passende hulp is van belang om de geformuleerde doelen te halen, maar ook om de beleidsdoelen als zelfredzaamheid, zelfontplooiing en veiligheid te realiseren. De meeste respondenten reageren positief op de stelling: 82% van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning is zoals afgesproken. De ondersteuner krijgt een 7,8 als rapportcijfer.

KPI 5.2

90% van de cliënten ervaart dat de medewerker van Carins samen met de cliënt zoekt naar oplossingen.

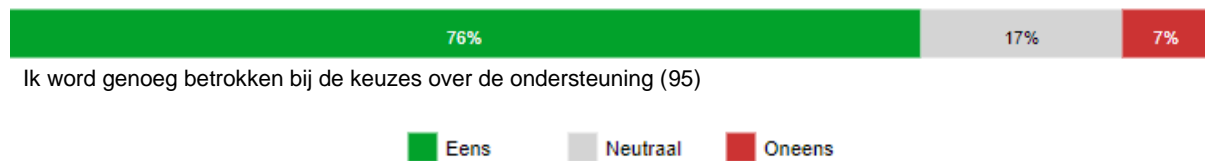
Norm: 90%

Tot slot geeft 70% aan in het gesprek samen met de medewerker naar een oplossing te hebben gezocht. 11% is het niet eens met deze stelling.



Figuur 16: De medewerker en ik hebben samen naar een oplossing gezocht (% (helemaal) mee eens)

Aan de ouders en jongeren is gevraagd of zij genoeg betrokken worden bij de keuzes over de ondersteuning. Uit onderstaande figuur blijkt dat dit voor 76% van de respondenten het geval was. 7% van de respondenten is het hier niet mee eens.



Figuur 17: Ik word genoeg betrokken bij de keuzes over de ondersteuning

Samenwerken met de vindplaatsen

Carins is de spin in het web in het zorglandschap van Smallingerland, die inwoners de weg wijst en sociaal maatschappelijke hulp en ondersteuning biedt. De afgelopen jaren hebben we de samenwerking met onder andere huisartsen, scholen, kinderopvang, wijkverpleging en de M.O.S. geïntensiveerd. We sluiten steeds dichter aan bij de keten in het voorliggend veld. Hierdoor zijn we voor inwoners sneller en makkelijker benaderbaar, maar kunnen we ook sneller afschalen naar de juiste hulp. Hieronder staan een aantal voorbeelden hoe wij hier in 2023 invulling aan hebben gegeven:

- De afgelopen twee jaar zetten een aantal medewerkers van Carins zich in voor de opvang van Oekraïners. Op de opvang worden ze geconfronteerd met een hoeveelheid aan vragen en zijn er dus korte lijnen met Carins.
- In 2022 zijn samenwerkingsafspraken gemaakt tussen Carins en de casemanagers dementie. Op 7 februari heeft een feestelijke aftrap plaatsgevonden. Deze afspraken hebben tot doel dat we sneller en met optimaal gebruik van elkaars deskundigheid een Wmo-indicatie kunnen stellen, als dat nodig blijkt te zijn. Voor inwoners leveren de afspraken, naast sneller duidelijkheid, op dat ze niet meerdere keren dezelfde vragen hoeven te beantwoorden. In juni aanschuiven bij de Friese samenwerkingsagenda over de aanpak van dementie. Deze bijeenkomst was gericht op inzicht in integrale ketenaanpak & dementievriendelijk beleid in Friesland. De samenwerking tussen Carins en de casemanagers werd daar als goed voorbeeld gedeeld.
- In maart organiseerde Kijlstra een informatiemarkt in het kader van de week van personenvervoer. Vanuit Carins was een Ping-medewerker, samen met M.O.S. aanwezig om het aanbod vanuit Carins en M.O.S. toe te lichten.
- Tijdens de Gezondheidsmarkt van de st. Lukasschool in Drachten waren twee schoolconsulenten namens Carins aanwezig. Er was een heel mooie opkomst, de schoolconsulenten hebben veel ouders uitleg kunnen geven over wat Carins doet, en wat we voor de ouders en kinderen kunnen betekenen.
- Opstart van de Ketenaanpak Volwassenen op gezond gewicht. Dit heeft een tijdje stilgelegen en is in 2023 weer opgestart.
- De ketenaanpak Kinderen op gezond gewicht is in 2023 ook weer goed van de grond gekomen en er waren afgelopen jaar extra bijeenkomsten om de casusbesprekingen weer goed op te pakken.
- Afstemmingsoverleg met M.O.S. rondom samenwerking pedagogen en inzet van de schoolconsulenten. En kennismaking jongerenwerk en kennismaking OKO. Op uitvoeringsniveau krijgt dit in het derde kwartaal meer vorm.
- Diverse medewerkers van Carins zijn op werkbezoek geweest bij het Activeringscentrum.
- We nemen deel aan de werkgroep LEJA als extra inzet naast het ambtelijk LEJA.

- Er hebben diverse gesprekken met het ziekenhuis plaatsgevonden in het kader van kennismaking, samenwerking en het Integraal Zorgakkoord (IZA).
- Vanuit het Zorgpad Vroegsignalering is een bijeenkomst voor betrokken professionals en organisaties georganiseerd. Vanuit Carins hebben de drie aandachtsfunctionarissen en de teammanager deelgenomen.
- We hebben deelgenomen aan de startbijeenkomst van Hoppa! ('Opgroeien in een Kansrijke Omgeving' in Smallerland)
- Vanuit Jeugd is er voorlichting gegeven op NHL-Stenden.
- Verder hebben we vorig jaar afspraken gemaakt over deelname aan de negen Treft 't netwerken: De Wiken, De Bouwen, De Venen, Noordoost, De Trisken, de Drait, De Swetten, Houtgehage, Oudega NOA. Per netwerk zijn er in de wijken zes en in de dorpen twee bijeenkomsten per jaar. Vanaf vorig jaar nemen we weer deel aan deze bijeenkomsten.

Baken 6: Verbinden is de sleutel

We praten als gemeente en maatschappelijke partners niet over, maar met de inwoners. Ieder vanuit z'n eigen rol en verantwoordelijkheid. Samen sturen we op samenhang en resultaat, vanuit de opgaven. Gedeeld eigenaarschap voor de maatschappelijke opgave is het vertrekpunt in onze aanpak.

Carins:

1. Maakt aantoonbaar afspraken over de taakverdeling, regievoering en sluitende aanpak binnen de beleidskaders van de gemeente. Dit doen we met samenwerkingspartners met een gemeentelijke opdracht (o.a. M.O.S., Sportbedrijf, VNN, Fier, GGZ), met overige relevante samenwerkingspartners binnen de gemeente (o.a. onderwijs, huisartsen, verloskundigen, gecertificeerde instellingen, Sociaal Domein Fryslân (SDF), Raad voor de kindbescherming, politie, woningbouwcorporaties) en met gemeentelijke uitvoering (o.a. teams Naar werk, Naar inkomen en Na(ar) school).
2. Betreft de betreffende accounthouder en/of contractmanager vanuit de gemeente bij overleg wanneer de inhoud hiervan betrekking heeft op de subsidierelatie met de gemeente.
3. Organiseert samen met de gemeente afstemming en integrale aanpak van casuïstiek waarin raakvlakken zijn met Naar werk, Naar inkomen en/of Na(ar) school.
4. Organiseert en borgt samen met gemeentelijke teams ten minste ieder kwartaal gestructureerd 'casustafels', de warme overdracht van klanten en borgt het driegesprek als werkwijze bij casuïstiek die de aandachtsvelden van gemeentelijke teams raakt.
5. Organiseert waar nodig evaluatiemomenten op casusniveau met betrokken samenwerkingspartners en/of gemeentelijke teams.
6. Ontwikkelt samen met gemeentelijke uitvoering een jaarkalender m.b.t. gestructureerde samenwerking op gebied van financiën, beleidsontwikkeling, procesverbeteringen en uitvoering.
7. Participeert minimaal 6 maal per jaar in een overleg of bijeenkomst tussen de medewerkers kwaliteitszorg van Carins en de beleidsteams van de gemeente in het kader van beleidsontwikkeling of –evaluatie.
8. Neemt wekelijks deel aan het overleg Platform Jeugd.
9. Registreert informatie en advies sluitend in de daarvoor bestemde ICT-systemen.
10. Voert procesregie zodra samenwerking met één of meerdere organisaties plaatsvindt of stemt dit af met samenwerkingspartner(s).
11. Draagt bij, binnen haar taken en verantwoordelijkheden, aan het uitvoeren van beheersmaatregelen in afstemming met beleid.

Kritische prestatie indicatoren bij baken 6

KPI 6.1

Het percentage dossiers dat wordt geëvalueerd samen met de cliënten en zorgaanbieders.

Norm: Nader te bepalen

We streven ernaar om structureel te evalueren, maar dit is niet in alle gevallen mogelijk of noodzakelijk. De norm wordt nader bepaald op basis van een uit te voeren steekproef. Uit de steekproef is gebleken dat 75% van de Wmo dossiers zijn geëvalueerd met de cliënten en zorgaanbieders. Uit de steekproef blijkt dat in 25% van de gevallen niet is geëvalueerd omdat dit niet van toepassing was wegens overgang WLZ of doordat wij niet bij alle Wmo meldingen regie voeren. Bij de steekproef van de jeugd dossiers zien we een wisselend beeld. Er zijn veel contactmomenten met de cliënten en zorgaanbieders, dit zijn als het ware ook evaluatiemomenten. In 30% van de dossiers uit de steekproef was dit niet van toepassing omdat in de steekproef ook recente meldingen zaten waardoor dit nog niet van toepassing is of zijn afgeschaald naar het voorliggend veld. In ongeveer de helft van de dossiers uit de steekproef waren aantoonbare evaluatiemomenten.

Beleidsontwikkeling of -evaluatie

In de prestatieovereenkomst is overeengekomen dat Carins minimaal 6 maal per jaar participeert in een overleg of bijeenkomst tussen de medewerkers kwaliteitszorg van Carins en de beleidsteams van de gemeente in het kader van beleidsontwikkeling of -evaluatie. In de praktijk is dit veel meer en levert dit knelpunten op omdat wij de gevraagde capaciteit niet kunnen leveren. Daarom hebben de gemeente en Carins voor 2023 een jaaragenda opgesteld om de gevraagde capaciteit inzichtelijk te maken en aan de hand daarvan te prioriteren of de capaciteit uit te breiden. Deze jaaragenda heeft inzicht gegeven, maar omdat het sociaal domein volop in beweging is kwamen er gedurende het jaar ook veel nieuwe initiatieven met het verzoek om te participeren. Daarnaast heeft een onderzoek tussen de samenwerking tussen beleid (gemeente) en uitvoering (Carins) plaatsgevonden. Op basis van dit onderzoek zijn een aantal aanbevelingen gedaan om de samenwerking te verbeteren.

Carins heeft regelmatig het signaal afgegeven dat er een te groot beroep werd gedaan op de uitvoerende capaciteit en dat er geprioriteerd moet worden. We zagen veel initiatieven die niet op de jaaragenda waren opgenomen of vanuit de Sociale koers werden geïnitieerd. We constateerden niet alleen een knelpunt in de capaciteit, maar zagen ook het risico dat de integraliteit ontbrak en overlap met andere initiatieven. Als gevolg daarvan heeft de gemeente aan het eind van het jaar een pauzeknop ingedrukt voor nieuwe initiatieven. Onder andere door de intensieve samenwerking in het afgelopen halfjaar is de onderlinge samenwerking verder verbeterd. We weten elkaar zowel in casuïstiek als bij beleidsontwikkeling goed te vinden en er zijn korte lijnen.

In 2023 zijn we vanuit Carins betrokken geweest bij de beleidsontwikkeling of -evaluatie van onder andere:

- Voorbereiding inkoop Jeugd
- Voorbereiding inkoop Wmo
- Sociale Koers
- Voorbereiding Epa-aanpak
- Voorbereiding pilot gezinshulp
- Deelname aan het ontwerpteam Jeugd
- Implementatie continumeting cliëntervaringsonderzoek
- Evaluatie Powerful Ageing

- Rekenkameronderzoek
- Verbeteracties n.a.v. accountantscontrole.

Regie voeren

We hebben in 2022 nieuwe regieafspraken gemaakt en geïmplementeerd. Dit met als doel om het proces voor het voeren van regie strakker neer te zetten. Bij Wmo voeren we in principe geen regie, met uitzondering van Beschermd Wonen of als de situatie daarom vraagt. Dit heeft er ook mee te maken dat de zorgaanbieder verantwoordelijk is voor casusregie (inhoudelijke regie). Daarnaast wordt ook wel schriftelijk geëvalueerd op basis van evaluatieverslagen en eerdere onderzoeken.

In de praktijk zagen we in 2023 dat dossiers met de status passieve regie ineens weer veel meer regie vragen dan dat was ingeschat. Daarom hebben we de regienotie Wmo geëvalueerd en bijgesteld. Het blijft een uitdaging om dossiers af te kunnen sluiten en te voorkomen dat we dichtslibben met een steeds verder toenemende caseload.

Voor de jeugd dossiers zijn we bezig met het project gewogen caseload. We zien dat de caseload steeds zwaarder wordt en daarom zijn we aangesloten bij een landelijk leernetwerk. Dit project wordt in 2024 afgerond waarna ook de caseload wordt afgezet tegen de formatie.

Baken 7: Van elkaar leren en samen ontwikkelen

De effecten van de inzet van gemeente en maatschappelijke partners moet steeds beter zichtbaar en meetbaar worden; data verzamelen is daarbij belangrijk. Zo leren we. We schuwen het experiment niet en verbeteren continu door om te denken en op zoek te gaan naar vernieuwing.

Carins:

1. Kent het aanbod en de dienstverlening van gemeentelijke uitvoering en samenwerkingspartners in 0^e -, 1^e -, en 2^e -lijn en zet deze efficiënt en effectief in.
2. Werkt samen met gemeentelijke uitvoering (o.a. teams Naar Werk, Na(ar) School, Naar Inkomen), maatschappelijke organisaties en gecontracteerde aanbieders van jeugdhulp en Wmo-voorzieningen, draagt bij aan een sluitende aanpak en aansluiting op relevante werkprocessen (zoals warme overdracht van cliënten en aansluiting op de backoffice).
3. Is als procesregisseur betrokken bij evaluaties van geboden ondersteuning, zorg of hulp en draagt waar nodig bij aan (het opstellen van) benodigde rapportages.
4. Werkt samen waar dit op casusniveau of een praktijksituatie van meerwaarde is.
5. Heeft samen met de gemeente een gezamenlijke verantwoordelijkheid ten aanzien van uitvoeringsbeleid, organiseren aanspreekpunten, werkt hierin samen en stemt af binnen de mogelijkheden die de begroting van Carins en de Gemeente hiervoor biedt.
6. Onderhoudt de samenwerking met de beleidsmatige teams van de gemeente, waaronder in ieder geval de clusters Zorg, Kwaliteitszorg, Business control en Contractmanagement.
7. Registreert informatie en advies sluitend in de daarvoor bestemde ICT-systemen.

Kritische prestatie indicatoren bij baken 7

KPI 7.1

Kwalitatief omschrijven van successen en drempels omtrent het toepassen van maximale ruimte binnen wetgeving en domein-overstijgende oplossingen.

Norm: Kwalitatief omschrijven

Hieronder is een casus uitgewerkt waarbij we tegen drempels aanlopen om tot domein-overstijgende oplossingen te komen.

Vanuit Carins is een medewerker betrokken bij een Iraans gezin met een dochter van 14 jaar oud. Het gezin is ongeveer acht jaar geleden naar Nederland gekomen. De ouders hebben in verschillende AZC's gewoond en wonen nu in een huurwoning. Ouders zijn ongeveer twee jaar geleden gescheiden voor de Nederlandse wet. Ouders wonen echter noodgedwongen nog met elkaar onder een dak, omdat er geen andere woonruimte beschikbaar is.

Dit heeft veel impact op het gezin. Ouders negeren elkaar en maken ruzie wanneer ze wel contact met elkaar hebben. Hun 14-jarige dochter is hier getuige van. De ingezette hulpverlening komt niet aan hulpverleners toe, omdat er bij zowel vader als moeder geen ruimte is om aan zichzelf of hun opvoedvaardigheden voor hun dochter te werken. Wanneer ouders elk hun eigen woonruimte zouden hebben, ontstaat er ruimte om met ouders te werken aan hun eigen problematiek en hun opvoedvaardigheden omtrent hun dochter.

De raad voor de kindbescherming heeft onderzoek gedaan naar de thuissituatie van het gezin en is tot de conclusie gekomen dat aparte woonruimte voor ouders bijdraagt aan het gezond en veilig opgroeien van hun 14 jarige dochter. De oplossing is een woning in plaats van een veiligheidsplan, echter gezien de krappe woningmarkt is dit niet makkelijk oplosbaar. Tot die tijd blijft Carins betrokken.

Ondersteunen van (potentieel) gedupeerden van de toeslagenaffaire

Sinds medio 2021 zijn de taken behorend bij het ondersteunen van (potentieel) gedupeerden van de toeslagenaffaire in de gemeente Smalingerland voor de duur van de afhandeling van de toeslagenaffaire belegd bij Carins. Bij het ondersteunen van de gedupeerden is er maximale ruimte voor domein-overstijgende oplossingen. Begin 2024 wordt dit project geëvalueerd.

Eén van de speerpunten vorig jaar was de samenwerking met externe partijen. Hieronder geven wij aan hoe wij daar invulling aan hebben gegeven.

Maatschappelijke Organisatie Smalingerland (M.O.S.)

M.O.S. en Carins werken op verschillende niveaus samen. Twee medewerkers van M.O.S. zijn onderdeel van Team Toegang en hebben een intensieve samenwerking met de medewerkers van Carins. Op die manier hebben wij geborgd dat meldingen die bij Carins binnenkomen gemakkelijk kunnen worden doorgeleid naar M.O.S. of dat wij samen optrekken in een casus. Daarnaast werken we samen met M.O.S. en de gemeente aan de Sociale Koers. Om elkaar nog beter te leren kennen en de samenwerking te intensiveren hebben ook de MT's van beide organisaties een paar keer per jaar overleg om de samenwerking te verstevigen.

Versterken samenwerking met de huisartsen

Wij hebben met de huisartsen afspraken gemaakt om de samenwerking tussen Carins en de huisartsen te verbeteren. De POH-ers hebben een belangrijke rol in de samenwerking tussen Carins en de huisartsen. Binnen de teams wordt steeds aandacht gevraagd om samen op te trekken met de huisartsen bij specifieke vragen. Dit is nog geen vanzelfsprekendheid en de ervaringen zijn wisselend per huisarts. Om de samenwerking te verbeteren zijn wij eind 2023 aangesloten op Zorgdomein. Hierdoor worden wij voor huisartsen bereikbaarder en vergemakkelijkt dit de communicatie.

EPA-aanpak

Begin 2022 zijn De Friesland Zorgverzekeraar en de Vereniging Friese Gemeenten (VFG) gezamenlijk de Friese Samenwerkingsagenda 2022-2025 overeengekomen. In de samenwerkingsagenda is een aantal concrete domein overstijgende ambities vastgelegd op de thema's preventie, ouderen en GGZ. In het eerste kwartaal van 2022 is de samenwerkingsagenda ook vastgesteld door de Gemeente Smallingerland.

Eén van de ambities waaraan partijen zich hebben gecommitteerd is dat iedere Friese gemeente een integrale (sociaal én medisch domein) herstelgerichte aanpak biedt aan burgers met een ernstige psychiatrische aandoening (EPA). In de afgelopen jaren is deze integrale aanpak in Friesland ontwikkeld in samenwerking tussen de gemeenten Súdwest-Fryslân en Leeuwarden, GGZ Friesland, Verslavingszorg Noord Nederland (VNN) en De Friesland Zorgverzekeraar/Zilveren Kruis. De ervaringen in de afgelopen jaren zijn positief en daarom is voor Friesland een brede uitrol van deze aanpak opgenomen in de Friese samenwerkingsagenda 2022-2025. 2023 heeft in het teken gestaan van de voorbereidingen en is een implementatieplan opgesteld. Bestuurlijk is een go gegeven en de aanpak wordt in 2024 geïmplementeerd.

Pilot gezinshulp

De pilot gezinshulp betreft een samenwerking tussen Accare, Alliade, Carins, Fier Fryslân, GGZ Friesland, gemeente Smallingerland, Jeugdhulp Friesland, het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid, VNN en het Zilveren Kruis. Gezinshulp is een integrale aanpak om zorg en ondersteuning te leveren aan gezinnen met multi-problematiek. Dit zijn gezinnen die problematiek over meerdere leefdomeinen (sociaal, economisch en psychisch) ervaren, zowel bij ouders als jeugdige(n). Deze problematiek is vaak met elkaar verweven, versterkt elkaar en houdt elkaar in stand. Daarom is het belangrijk om de verschillende problemen en het gehele gezin integraal te benaderen, en hulp en ondersteuning te bieden vanuit verschillende expertises. Niet alleen focus op zorg voor kinderen, maar juist ook ondersteuning voor ouders: zowel vanuit het sociaal domein (werken, wonen, inkomen, schulden en welzijn) als vanuit de zorg (GGZ en verslaving).

Afgelopen jaar hebben wij samen met de genoemde collega-organisaties een integrale aanpak voor deze gezinnen uitgewerkt. Deze pilot wordt in 2024 gestart waarin een integraal gezinsteam wordt opgericht. In dit team werken professionals uit de verschillende betrokken organisaties, met expertise om zowel kinderen als ouders te ondersteunen. Het team start in Smallingerland en zal al doende de aanpak door ontwikkelen. Indien succesvol kan de aanpak in de toekomst breder uitgerold worden in Friesland.

Baken 8: Eenvoud

Regels, beleid en procedures zijn ondersteunend, niet leidend. Eenvoudige systemen en heldere communicatie: we doen simpel wat simpel kan. En we doen dat goed.

Carins:

1. Voert de toegang en regie op de aan haar toegewezen taken in overleg uit, op grond van de Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) en andere regelingen.
2. Verzorgt Sociaal Medische Indicatie (SMI) bij regeling kinderopvang.
3. Voert het financieel loket (het Ping-loket) uit.

Kritische prestatie indicatoren bij baken 8

KPI 8.1

Bij 100% van de binnekomende meldingen vindt dezelfde dag triage plaats.

Norm: 100%

In 2023 heeft bij 100% van de binnekomende meldingen dezelfde dag triage plaatsgevonden. Wij hebben Carins zo ingericht dat er een goede samenwerking is tussen het Advies & Aanmeldteam en het Integraal Team. Hierdoor kan er snel geschakeld worden en kan er bij spoed of bij een onduidelijke situatie direct iemand van het Integraal Team actie ondernemen.

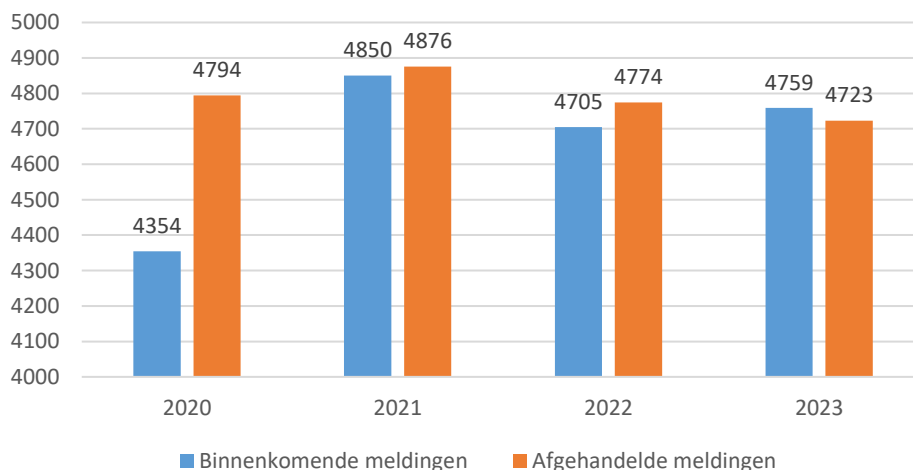
KPI 8.2

Het percentage van de binnekomende meldingen dat binnen vier weken is opgepakt.

Norm 2022: 75%

In 2023 zijn er 4.759 meldingen binnen gekomen. Dit zijn gemiddeld 397 meldingen per maand. Het aantal afgehandelde meldingen is iets lager dan het aantal binnengekomen meldingen. In 2023 zijn er 4.723 meldingen afgehandeld. Ten opzichte van 2022 is het aantal binnekomende en afgehandelde meldingen vergelijkbaar.

Binnekomende en afgehandelde meldingen



Figuur 18: Aantal binnekomende en afgehandelde meldingen per jaar

Het is ons in 2023 niet gelukt om 75% van de meldingen binnen vier weken op te pakken en te voldoen aan de norm zoals bepaald in de prestatieovereenkomst. We zien wel een verbetering ten opzichte van 2022. Dat we nog niet aan de norm voldoen, wordt deels verklaard doordat meldingen wel worden opgepakt, maar dat er niet goed wordt geregistreerd. Meldingen worden bijvoorbeeld wel opgepakt, maar niet afgesloten omdat de medewerker dan beter overzicht houdt over de caseload. Daarnaast wordt dit veroorzaakt door de meldingen die eerst naar Powerful Ageing gaan. Terwijl inwoners eerst een ander traject ingaan, loopt de tijd door. In de praktijk zien we dat we veel tijd besteden aan het voeren van regie. Dit blijft een worsteling tussen enerzijds het voeren van regie en

anderzijds zorgen voor een snelle doorlooptijd en een casus kunnen afsluiten. Met de regienotitie en het project gewogen caseload verwachten we hier meer grip op te krijgen.

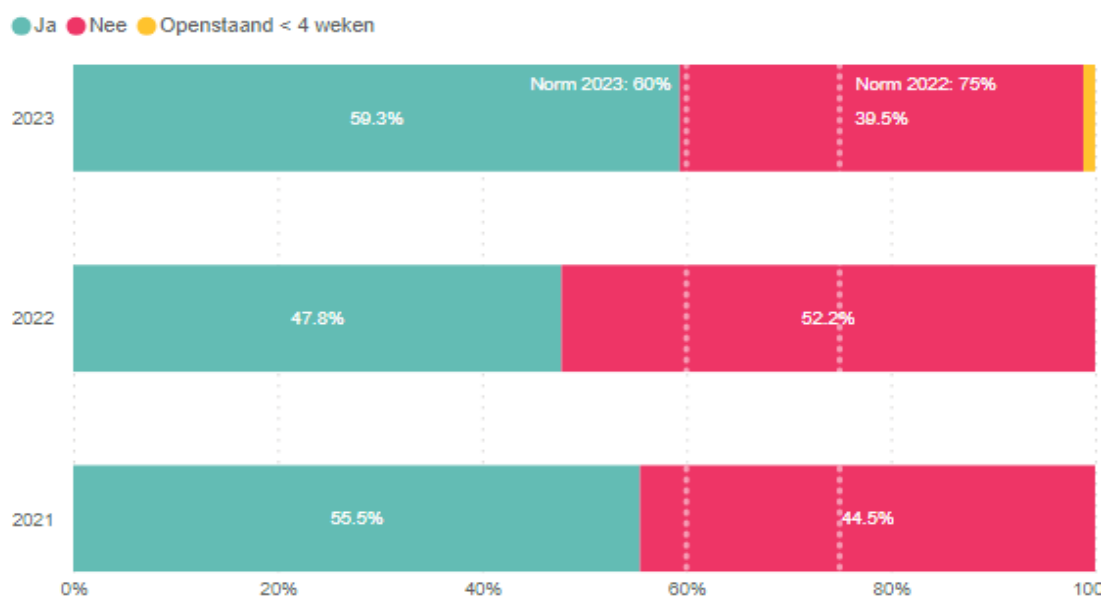
Bij Wmo voldoen we nog niet aan de norm, slechts 48,4% is binnen 4 weken opgepakt. Bij jeugd voldoen we wel aan de norm en is 75% van de meldingen binnen 4 weken opgepakt. Wij zien een positieve ontwikkeling met betrekking tot de werkvoorraad en we zien een steeds kortere periode tussen het doen van een melding en het oppakken van een melding.

Bij jeugd spelen met name problemen in de keten ons parten. We hebben daarom een analyse gemaakt van de knelpunten en zijn dit met de gemeente en SDF aan het bespreken. In 2023 hebben we te maken gehad met problemen als gevolg van de uitgestelde inkoop Jeugd. Doordat aanbieders stoppen, komen veel vragen bij Carins terecht en worden wij gevraagd om ze over te plaatsen terwijl dit in de eerste instantie een verantwoordelijkheid van de aanbieder zelf is. Daarnaast zien we dat de wachtlijst bij de Raad bij spoedonderzoek minimaal drie maanden is. In de tussentijd houden wij een vinger aan de pols hoe het met de gezinssituatie gaat. Dit zorgt ervoor dat de druk bij ons hoog is en dat dit de doorstroom belemmert. Deze casuïstiek blijft bij ons totdat er een maatregel is afgekondigd. Ook zien we dat er minder plekken zijn voor een gesloten machtiging. De visie is dat we geen gesloten plaatsingen willen en we zien dat er minder plekken beschikbaar zijn. Aan de andere kant zien we dat de praktijk soms nog iets anders vraagt. Dit zorgt ervoor dat deze casuïstiek zeer tijdrovend is en dat we zorg hebben over het beperkte aantal plekken.

Wat in 2023 ook opviel was dat er een aantal zaken bij ons zijn binnengekomen die voorheen via de Zorgverzekeringswet liepen. Inwoners hebben jarenlang een pgb gehad uit de Zorgverzekeringswet en dit stopt. Tegen de inwoners wordt gezegd: 'meld je maar bij de gemeente'. Dit zijn langdurige processen. Door problemen in de keten zijn we veel meer tijd kwijt aan een casus en langer betrokken dan gewenst en waar wij op zijn ingericht. Tot slot hebben de vele ontwikkelingen in het sociaal domein een beroep gedaan op onze uitvoerende capaciteit. Door de weerbarstige praktijk lukt het dus niet om aan de norm te voldoen en het percentage geeft dus een vertekend beeld omdat we beter moeten registreren of dat er externe oorzaken zijn die de doorlooptijd beïnvloeden.

In de triage maken we onderscheid tussen urgente vragen en 'normale' vragen. Dit maakt het niet minder vervelend voor de inwoners die langer moeten wachten, maar daar waar direct inzet nodig is zijn we goed in staat om dit op te pakken. Bovendien lossen zaken zich soms ook vanzelf op, doordat inwoners moeten wachten en soms zelf in staat zijn om op eigen kracht een oplossing te vinden. Cijfers alleen zeggen dus niet alles.

Aantal meldingen opgepakt binnen 4 weken?



Figuur 19: Aantal meldingen opgepakt binnen 4 weken

Inhoudelijke kwaliteitsverbeteringen

Wij zijn in 2022 gestart om cliënten met een aflopende indicatie voor Huishoudelijke hulp, Begeleiding, Dagbesteding en/ of Beschermd Wonen een automatisch gegenereerde brief te versturen, waarin wordt aangegeven dat de indicatie over 10 weken afloopt. Er zijn veel positieve reacties bij Carins binnengekomen vanuit cliënten. Daarnaast ziet Carins dat er tijdig wordt gemeld, waardoor het onderzoek vaker voor de einddatum van de indicatie kan worden afgerond. Dit geeft meer duidelijkheid voor de cliënt en er vallen minder 'gaten' in de ondersteuning. Ook is het evaluatieverslag, wanneer van toepassing, steeds vaker tijdig aanwezig. De brief geeft hiermee een positieve bijdrage aan het proces van Carins en het geeft cliënten duidelijkheid, waarbij ook een stuk zorgplicht wordt opgepakt richting cliënten. De evaluatie van de pilot is, met de genoemde aanpassingen, geslaagd bevonden en de pilot is nu een standaard proces. Een positieve ontwikkeling is dat er eerder wordt gemeld bij herindicaties door die brieven die inwoners krijgen. Deze handelen we voor het verlopen van de herindicatie af, maar niet altijd binnen de termijn van zes weken.

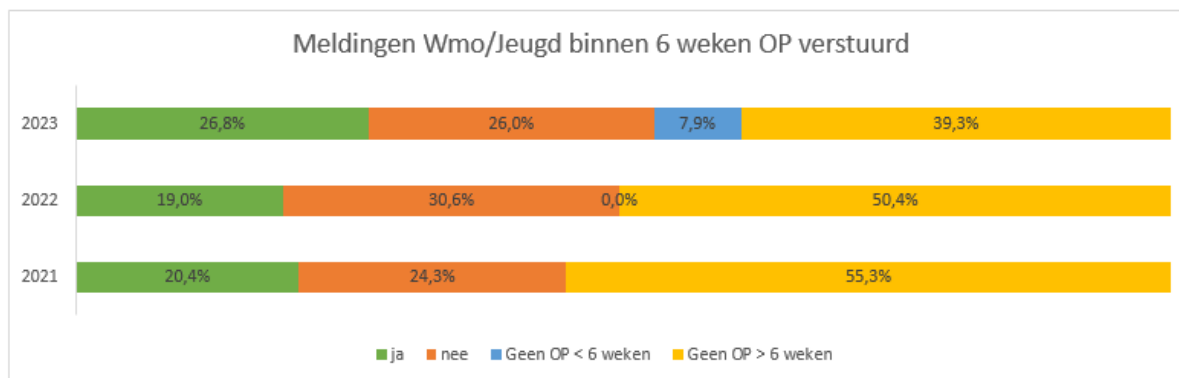
Daarnaast hebben wij in 2023 nog een aantal inhoudelijke kwaliteitsverbeteringen doorgevoerd:

- Door middel van een pilot voor Beschermd Wonen worden meer meldingen naar oorspronkelijke gemeenten verwezen.
- Hetzelfde geldt voor de triage voor jeugd. Door middel van een kwaliteitsverbetering voorkomen we vervuiling van de werkvoorraad en dat inwoners niet onnodig lang in de wacht te hoeven staan.
- We hebben intern een route bij spoed uitgedacht en daarmee verwachten we dat er snel gehandeld kan worden als er crisis ontstaat in lopende casuïstiek.
- Verder wordt in de teams gewerkt aan uniform werken met ruimte voor maatwerk bijvoorbeeld door de vijf stappen van de Centrale Raad van Beroep en de implementatie van het Regionaal Ondersteuningsplan.

KPI 8.3

Het percentage van de binnenkomende meldingen waarvoor binnen zes weken na melding een ondersteuningsplan is opgesteld.

Norm 2022: Nader te bepalen



Figuur 20: Percentage van de meldingen waarvoor binnen zes weken een ondersteuningsplan is opgesteld

Uit de cijfers blijkt dat van 26,8% van de binnenkomende meldingen binnen zes weken na melding een ondersteuningsplan is opgesteld. Dit lage percentage kan worden verklaard doordat:

- Er geen signaal is aangemaakt dat het ondersteuningsplan is verstuurd.
- Bij Powerful Ageing gaat de tijd vanaf de aanmelding lopen, maar dit proces kost veel meer tijd en kan niet binnen zes weken worden afgerond.
- Bij herindicaties moeten er evaluatieverslagen worden opgevraagd. Ook dit kost tijd. Het wachten op een compleet dossier beïnvloedt de doorlooptijd.
- Er medisch advies moet worden ingewonnen waardoor de doorlooptijd wordt beïnvloed.
- Bij jeugd zien we een langere doorlooptijd doordat er vaak meer dan een huisbezoek wordt gedaan en meer tijd wordt besteed aan goed onderzoek aan de 'voorkant'.

Indicatoren bij baken 8

- Het aantal aanvragen SMI en aantal aanvragen SMI afgerond binnen wettelijke termijnen.
- Het aantal ondersteuningsvragen en aantal trajecten WGS opgepakt door het Ping-loket.

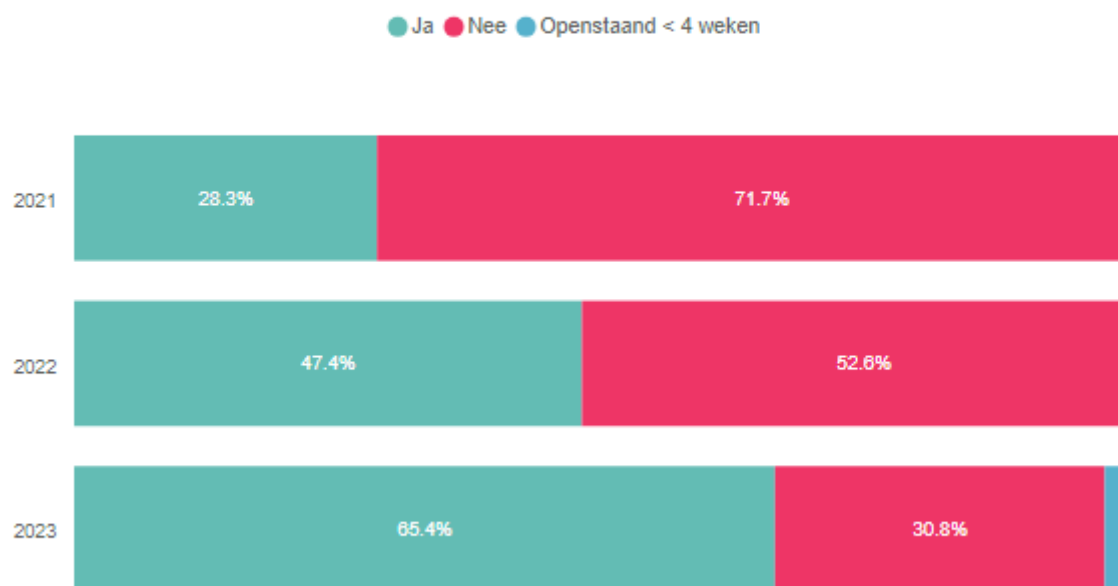
SMI

De gemeente heeft een regeling tegemoetkoming kosten kinderopvang voor ouders met een Sociaal Medische Indicatie. Het doel van deze regeling is het compenseren van de kosten van ouders die om een sociale of medische reden kinderopvang nodig hebben, maar daarbij niet in aanmerking komen voor kinderopvangtoeslag. Carins voert deze regeling voor de gemeente uit.

In 2023 zijn er 51 nieuwe meldingen gedaan. Dit was een kleine daling ten opzichte van 2022 waarin er 62 nieuwe meldingen zijn gedaan. Sinds de start van de uitvoering van SMI (2021) zien we gestage verbetering van het proces en de doorlooptijd. De positieve lijn m.b.t. een kortere doorlooptijd in 2022 is in 2023 vastgehouden. Daar waar aanvragen niet binnen zes weken afgehandeld worden zien we twee belangrijke onderliggende oorzaken. In een deel van de gevallen was er sprake van het

ontbreken van de juiste informatie om een goede beoordeling te kunnen komen. In andere situaties lag de oorzaak in een te late heraanvraag waardoor er met terugwerkende kracht is beschikt wat op papier tot een lange doorlooptijd leidt. In 2023 is de gemeente gestart met het herschrijven van het beleidskader SMI. Begin 2024 zal dit proces afgerond worden. Het nieuwe beleid geeft duidelijkere kaders wat de uitvoering van SMI ten goede komt. In de procesafspraken die voortvloeien uit dit beleid worden acties opgenomen om de genoemde oorzaken van de doorlooptijd op te pakken. In 2023 is vanuit Carins geïnvesteerd in het actief onderzoeken van duurzamere oplossingen met ouders als alternatief voor SMI. Het aanbieden van een gesprek met een jeugdconsulent maakt onderdeel uit van dit traject. In 2024 zal dit verder zijn beslag krijgen.

Aantal aanvragen SMI binnen 6 weken afgehandeld?



Figuur 21: Aanvragen SMI binnen 6 weken afgehandeld

Informatie, advies en ondersteuning door het Ping-loket

Het Ping-loket is een centrale plek voor inwoners met vragen over financiën, administratie, schulden en sociaal juridische zaken. Er wordt informatie en advies gegeven en actief ingezet op het vergroten van de zelfredzaamheid. Waar nodig wordt snel geschakeld met partijen in- en extern en worden aanvullende of voorliggende vormen van hulp ingezet. Ping vormt de toegang tot schuldhulpverlening.

Aantallen

In 2023 zijn er 5.940 ondersteuningsvragen via de mail, het spreekuur of via de vroegsignaleerders bij het Ping-loket terecht gekomen. Dit is een toename ten opzichte van 2022 waarin er circa 5.400 vragen zijn opgepakt. In 2023 hebben er 1.882 fysieke afspraken of huisbezoeken plaatsgevonden, ook hier zien we een toename ten opzichte van 2022 waarin dit 1.200 vragen betrof. Ping heeft in 2023 120 aanmeldingen gedaan voor een traject schuldhulpverlening. In 2022 waren dit 107 en in 2021 114.

Positionering en doorontwikkeling

In 2023 is het vraagstuk over de positionering van Ping afgerond. De Ping medewerkers blijven in dienst van Carins. De medewerkers hebben sinds de nieuwe teamindeling van 2022 een stevige plek gekregen binnen team Toegang. Vanuit het Project Doorontwikkeling Schuldhulpverlening is in 2023 de ontwikkelopdracht voor een sterke financiële ondersteuningsketen opgepakt. De regie op dit project ligt bij de gemeente. Een van de onderwerpen binnen dit project betreft het lanceren van een nieuwe herkenbare naam voor Ping. Naast dit project heeft Ping in 2023 een actieve rol gepakt binnen het Armoedepact en de hieruit voortvloeiende werkgroepen.

3. Organisatie en formatie

3.1 Formatie en bezetting

In tabel 3 is de ontwikkeling van de formatie in 2022 en in 2023 per kwartaal te zien.

Aantal fte	2022				2023				2023
	1 ^e kwartaal	2 ^e kwartaal	3 ^e kwartaal	4 ^e kwartaal	1 ^e kwartaal	2 ^e kwartaal	3 ^e kwartaal	4 ^e kwartaal	gem.
Actief bij Carins	68,1	68,0	69,5	71,6	72,6	74,1	75,4	79,2	75,3
Inhuur	11,2	10,5	10,1	11,1	8,3	9,0	6,5	8,3	8,1
Totaal	79,3	78,5	79,5	82,7	80,9	83,1	81,9	87,6	83,4

Tabel 1: Gemiddelde bezetting Carins per kwartaal in 2023 in vergelijking met 2022

De begroting 2023 is opgesteld met een structurele formatie van 79,09 fte, waarvan 3,67 fte ziektevervangning (ingevuld door middel van externe inhuur). Naast deze structurele formatie wordt er als gevolg van incidentele projecten maandelijks extra formatie ingezet. In 2023 zijn er incidenteel extra middelen gesteld voor de volgende projecten:

- Project toeslagenaffaire kinderopvang (geheel 2023)
- Inzet voor de opvang van Oekraïners (geheel 2023)
- Uitbreiding schoolconsulenten (vanaf januari is de inzet gefaseerd uitgebreid)
- Stoppen met roken (gefinancierd door de GGD Fryslân)
- Project thuisloze jongeren (vanaf september 2023).

Begroot	fte structureel	fte incidenteel	fte totaal
Eigen medewerkers	75,42		75,42
Ziektevervangning		3,67	3,67
Project toeslagenaffaire		0,78	0,78
Inzet opvang Oekraïners		0,22	0,22
Uitbreiding schoolconsulenten		3,49	3,49
Stoppen met roken		0,10	0,10
Project thuisloze jongeren		0,15	0,15
Totaal	75,42	8,41	83,83

Tabel 2: Begroot aantal fte

Uit de bovenstaande tabellen blijkt dat de gemiddelde werkelijke inzet (in 2023 gemiddeld 83,4 fte) nagenoeg overeenkomst met de begroting (in 2023 gemiddeld 83,8 fte). De structurele vacatureruimte wordt ingevuld door medewerkers met een dienstverband bij Carins en de incidentele projecten worden ingevuld door externe inhuur.

In 2023 zijn er acht medewerkers uit dienst gegaan en vijf medewerkers zijn doorgestroomd naar een andere functie binnen Carins. Er zijn maar liefst 24 nieuwe medewerkers ingestroomd, dit is inclusief stagiaires. Deze hoge nieuwe instroom kan onder andere worden verklaard door uitbreiding van het team schoolconsulenten en daarnaast door natuurlijk verloop. Misschien nog extra uitleggen in aantallen?

3.2 Verzuim

Over het gehele jaar genomen is het gemiddelde verzuim 6,4%. Dit is een verlaging ten opzichte van het jaar daarvoor, toen was het verzuim 8,0%. En ook ten opzichte van de gemiddelde verzuimcijfers van Sociaal Werk. Dit was gemiddeld 7,3% over de eerste drie kwartalen van 2023. Het verzuimpercentage wordt met name veroorzaakt door een aantal langdurig zieken (4,7%). De ziektegevallen zijn met name intra persoonlijk en niet werk gerelateerd.

We zien dat de ziekmeldingsfrequentie in 2023 lager is dan in 2022. In 2023 was de ziekmeldingsfrequentie 1,05 en in 2022 was dit 1,32. Dit is een positieve ontwikkeling. Men heeft zich minder vaak / minder gemakkelijk ziek gemeld.



Figuur 21: Ziekteverzuim 2023

In 2023 hebben we wederom veel aandacht gehad voor de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers. We zetten regelmatig een coach in voor medewerkers met hoge stressklachten om een burn-out te voorkomen. Leidinggevenden volgen begeleide intervisie om nog beter het gesprek aan te kunnen gaan met medewerkers over de inzetbaarheid en om casuïstiek te bespreken. Daarnaast werken we talent gericht aan de hand van de TMA (Talent en Motivatie Analyse). In het kader van de thuiswerkregeling hebben we arbeids- en rusttijden onder de aandacht gebracht. Dit blijft een punt van aandacht.

3.3 Organisatieontwikkeling

De prioriteiten van 2023

In 2023 hebben we gewerkt aan vijf prioriteiten. Deze zijn vertaald in een jaarplan en per prioriteit hebben we mooie stappen gezet:

1. Inhoudelijke doorontwikkeling
2. Interne doorontwikkeling
3. Ketensamenwerking / spin in het web
4. Informatievoorziening
5. Bevlogen medewerkers

Inhoudelijke doorontwikkeling

Het belangrijkste speerpunt was de inhoudelijke doorontwikkeling van ons werk. Wat doen we wel? Wat doen we niet? Is wat we doen in het belang van de inwoner? Wat is de bedoeling? Sluit dit aan bij onze missie en visie? Dit hebben we gedaan door uitvoering te geven aan de Sociale Koers en door ook steeds met de gemeente in gesprek te zijn over hoe we er gezamenlijk voor zorgen dat we de transitie gaan vormgeven.

Ook zijn we steeds selectiever bij de triage. We willen minder (het liefst geen!) uithuisplaatsingen van kinderen en onszelf dwingen om te kijken naar andere oplossingen. Daarnaast zijn we gezamenlijk bezig om te normaliseren met als doel om problemen te erkennen, maar niet alles als zorgvraag te definiëren. Belangrijke resultaten in 2023 zijn de voorbereiding van de EPA aanpak, de voorbereiding van de pilot gezinshulp en de uitbreiding van ons preventieve aanbod door de komst van meer schoolconsulenten.

Interne doorontwikkeling

We hebben de interne processen verder gestroomlijnd en vereenvoudigd. We zijn blijven werken aan procesoptimalisatie en hebben in 2023 gezorgd voor de implementatie van het Regionaal Ondersteuningsplan, het moduleboek, evaluatie van de regienotitie, implementatie van de Doorbraakmethode en het project gewogen caseload dat in 2024 wordt afgerond.

Met de praktijkbegeleiders hebben we een dialoog gevoerd omdat ze al lange tijd onder druk staan en de medewerkers niet altijd voldoende ondersteuning ervaren. Dit heeft ook te maken met de vele ontwikkelingen in het sociaal domein en het beroep dat er op hen wordt gedaan. De dialoogtafel heeft geleid tot een heroriëntatie van de rol en positie van de praktijkbegeleiders.

Ketensamenwerking / spin in het web

We hebben de afgelopen jaren steeds meer ingezet op samenwerking met de gemeente en met onze partners in het sociaal domein. We weten steeds beter waar we wel en niet van zijn en hebben dit afgelopen jaar ook goed afgestemd met onze ketenpartners. Ten aanzien van de knelpunten in de jeugdhulpketen hebben wij een analyse gedaan omdat wij als spin in het web dagelijks de knelpunten ervaren. Deze analyse is besproken met de gemeente en SDF en heeft geleid tot diverse acties, maar is niet gemakkelijk oplosbaar en een kwestie van lange adem.

Daarnaast hebben we de samenwerking met de ketenpartners verder verbeterd door bijvoorbeeld het maken van goede samenwerkingsafspraken met de casemanagers dementie, de huisartsen, het sportbedrijf en organisaties op het gebied van armoede en schulden.

Informatievoorziening

Het afgelopen jaar is de informatievoorziening enorm verbeterd. De gemeente heeft hiervoor dashboards ingericht die we goed kunnen raadplegen en waardoor we in staat zijn om beter te sturen. Regelmatig is er aandacht voor het gebruik van Suite en de wijze van registreren. Aan de hand van de verschillende projecten is ook de inrichting van Suite tegen het licht gehouden.

We zien al langere tijd dat we veel tijd kwijt zijn aan overbruggingszorg omdat zorgaanbieders nog niet kunnen starten of omdat we wachten op diagnostiek. Medewerkers voelen zich erg verantwoordelijk en kunnen inwoners dan niet loslaten. Aan de hand van cijfers wilden we een aantal problemen in kaart brengen en adresseren bij de gemeente. We hebben dit gedaan aan de hand van de analyse met knelpunten in de keten.

Bevlogen medewerkers

Als het goed gaat met onze medewerkers dan kunnen ze ook goed werk verrichten voor onze inwoners. Carins heeft zich de afgelopen jaren als aantrekkelijk werkgever geprofileerd waardoor het goed lukt om medewerkers te binden en nieuwe medewerkers aan te trekken. Door de krapte op de arbeidsmarkt zijn bepaalde posities wel lastiger in te vullen. We hebben veel aandacht voor de inzetbaarheid van medewerkers, een aantrekkelijke cao en werk dat er toe doet. Dagelijks werken we vanuit onze missie, visie en kernwaarden aan een fijn werkklimaat en proberen we talenten van medewerkers zo goed mogelijk in te zetten om de eigen kracht van inwoners te versterken.

Overig

Eind 2022 zijn we verhuisd. Vorig jaar heeft daarom nog voor een groot deel in het teken gestaan van de nieuwe huisvesting. Er moesten veel zaken geregeld worden en het heeft lang geduurd voordat het binnenklimaat aangenaam was. In de tussentijd waren we betrokken bij de verbouwplannen van het gemeentehuis en hebben we een huisvestingsvisie en programma van eisen opgesteld. Dit heeft uiteindelijk geresulteerd in de conclusie dat het gemeentehuis niet passend is door de groei van zowel de gemeente als Carins. Het advies is zorgvuldig en in goed overleg opgesteld. Het is alleen jammer dat dit nu pas bekend wordt, anders hadden we bij de verbouw van de tijdelijke huisvesting andere keuzes gemaakt.

Ook heeft er in 2023 een onderzoek plaatsgevonden met de vraag of Carins aanbestedingsplichtig is of niet. Dit naar aanleiding van vragen van de gemeente hierover. Een gespecialiseerd bureau heeft een onderzoek uitgevoerd en geconcludeerd dat Carins inderdaad aanbestedingsplichtig is. Naar aanleiding van dit onderzoek zijn aanbevelingen gedaan om de risico's te ondervangen. Dit pakken we in 2024 met de gemeente op.

4. Risico's

In dit hoofdstuk zijn de belangrijkste risico's van Carins weergegeven. Op aanraden van de accountant hebben we de belangrijkste risico's in kaart gebracht en toegelicht. Per risico hebben we aangegeven wat de kans is dat het risico zich voordoet, wat de impact is of kan zijn en de beheersmaatregelen die we nemen om de risico's te beperken. De kans en impact zijn niet gekwantificeerd, maar wel aangeduid met hoog, middel, laag. Hieronder gaan wij in op de risico's die zich in 2023 hebben voorgedaan.

Personeel

De begroting bestaat grotendeels uit personeel. Het grootste risico voor Carins is het vinden van onvoldoende gekwalificeerd personeel, een hoog ziekteverzuimpercentage en een hoge loonstijging. Ondanks de krappe arbeidsmarkt lukt het ons nog steeds goed om de vacatures in te vullen en heeft dit risico zich niet voorgedaan.

Het verzuim was in 2023 gemiddeld 6,4%. Dit is een verlaging ten opzichte van het jaar daarvoor (8%) en ten opzichte van het gemiddelde van de branche. Toch is het hoger dan de ingecalculeerde 5%. Dit risico kunnen we opvangen omdat het verzuim bestaat uit kort, middellang en lang verzuim. Kortdurend verzuim hoeft niet vervangen te worden. Dit risico heeft zicht dus voorgedaan en hebben we met de beheersmaatregel kunnen opvangen.

De loonstijging is hoger uitgevallen dan voorzien. De cao Sociaal Werk liep af per 1 juli 2023 en we zagen de trend dat de nieuwe cao's fors werden verhoogd. Bij het opstellen van de begroting hebben we rekening gehouden met een verhoging van 3% per 1 juli, maar deze bedroeg 7%. Deze verhoging hebben wij zelf kunnen opvangen, zie hoofdstuk 5.

Kans	Hoog
Impact	Groot
Beheersmaatregel(en)	<ul style="list-style-type: none">- Carins positioneren als aantrekkelijke werkgever om personeel aan te trekken.- Gerichte interventies op het gebied van duurzame inzetbaarheid.- Processen optimaliseren om de werkdruk te verlagen.- In de begroting een post reserveren voor ziektevervangings uitgaande van een verzuimpercentage van 5%.- Met de gemeente in gesprek als de cao-verhoging fors hoger uitvalt dan de ingeschatte 3%.

Toename van het aantal meldingen

In de begroting 2023 zijn inschattingen gemaakt hoe de vraag vanuit de inwoner zich in 2023 zal ontwikkelen. Door te kijken naar historische en verwachte ontwikkelingen binnen het sociaal domein, is een prognose gemaakt. Lokale en landelijke trends zijn daarin meegenomen. De prognose is gemaakt op basis van de cijfers van voorgaande jaren en de eerste twee maanden van 2022. De verwachting is uitgekomen en we zien dat de stijgende lijn in het aantal meldingen de afgelopen jaren is afgevlakt en dat de inzet van de preventieve functies stijgt. Wel zien we dat het aantal meldingen niet stijgt, maar de complexiteit van casuïstiek of het vastlopen in de – met name – jeugdketen zorgt dat we meer tijd kwijt zijn per melding.

De afgelopen jaren zien we dat steeds meer inwoners en ondernemers in financiële problemen komen en dat het aantal aanmeldingen en de complexiteit van de vragen aan het Ping-loket stijgt. Vorig jaar heeft een evaluatie plaatsgevonden over de positionering en de opdracht van het Ping-loket. De formatieberekening maakte onderdeel uit van deze evaluatie. Op basis van de uitkomst is de prestatieovereenkomst en de begroting 2024 van Carins aangepast.

Kans	Middel
Impact	Groot
Beheersmaatregel(en)	<ul style="list-style-type: none">- Zorgen voor goede registratie en managementinformatie, zodat gemonitord kan worden hoe het aantal meldingen zich ontwikkelt.- Met de werkgroep waarmee de begroting is opgesteld periodiek monitoren hoe het aantal meldingen zich verhoudt met de onderlegger bij de begroting alsook de landelijke ontwikkelingen volgen.- K.P.I.'s uit de prestatieovereenkomst of de begroting bijstellen als het aantal meldingen de prognose substantieel overschrijdt.- De formatie en positionering van het Ping-loket aanpassen in de definitieve begroting 2023.

ICT en informatiebeveiliging

De ICT van Carins is uitbesteed aan de Gemeente Smallingerland. Daarom is dit niet een risico specifiek voor Carins en werken we dit risico niet verder uit.

Het gebruik van de hard- en software is wel een belangrijk risico, met name de informatieverwerking en informatiebeveiliging. De menselijke factor is het grootste risico. Een foutje is snel gemaakt en kan enorme gevolgen hebben. De Functionaris Gegevensbescherming, de Chief Information en de Security Officer en recordmanager van de gemeente Smallingerland hebben een toezichhoudende functie om te beoordelen of Carins het gemeentelijk beleid op het gebied van informatieverwerking en –beveiliging voldoende naleeft. Carins heeft in 2023 gezorgd voor de basis op orde, onder andere door het verwerkingsregister en het opstellen van beleid. Er is veel gewerkt aan bewustwording. Dit is onderdeel van de onboarding en we hebben in 2023 Arda geïntroduceerd, een programma over bewustwording. In 2023 zijn er 8 melding gedaan. Zes daarvan betrof een datalek en twee een incident. Er hebben zich geen grote incidenten voorgedaan.

Kans	Middel
Impact	Groot
Beheersmaatregel(en)	<ul style="list-style-type: none"> - Toezicht houden of Carins het beleid van de gemeente naleeft. - De staf van Carins is in 2022 uitgebreid met een nieuwe functie gericht op privacy en informatieverwerking om concrete verbetervoorstellen op te pakken. - Medewerkers van Carins opleiden en zorgen voor bewustwording op het gebied van informatieverwerking en privacy.

Huisvesting

Carins is in december 2022 verhuisd naar een tijdelijke locatie op het Moleneind NZ 56. In 2023 zijn we nog erg druk geweest met de nafase waaronder het binnenklimaat, de aanpassing van de receptie en het afsluiten van onderhoudscontracten. Het risico op stijgende bouwkosten en stijgende energieprijzen heeft zich niet voorgedaan onder andere doordat we kunnen meeliften met de energiecontracten en tarieven van de gemeente. We hebben de kosten binnen de begroting kunnen opvangen, dus dit risico heeft zich niet voorgedaan.

Het was de bedoeling dat Carins op termijn verhuist naar een aparte vleugel in het gemeentehuis. In 2023 bleek dat door de groei van zowel de gemeente als Carins er toch niet voldoende plek was en uitbreiden van het gemeentehuis financieel onhaalbaar. Het advies is in goed overleg tussen de gemeente en Carins opgesteld. De definitieve besluitvorming hierover zal in 2024 plaatsvinden.

Kans	Middel
Impact	Middel
Beheersmaatregel(en)	<ul style="list-style-type: none"> - Regelmatige afstemming met de gemeente en verschillende scenario's uitwerken. - In deze begroting hebben we ruimte gelaten voor prijsstijgingen.

Onvoorzien

De afgelopen jaren hebben ons geleerd dat we niet alles kunnen voorzien. Bijvoorbeeld de uitbraak van covid en de oorlog in Oekraïne hebben verstrekkende gevolgen voor de gehele samenleving alsook op Carins en onze medewerkers. Er hebben zich geen grote onvoorziene risico's voorgedaan.

Kans	Onbekend
Impact	Onbekend
Beheersmaatregel(en)	<ul style="list-style-type: none"> - Per kwartaal volgt de werkgroep marktontwikkeling de ontwikkelingen. - Per kwartaal wordt er een rapportage opgesteld over de voortgang. Indien nodig moeten we de prestatieovereenkomst of de begroting aanpassen.

5. Financiële resultaten

5.1 De cijfers

Hieronder is het financiële resultaat van 2023 weergegeven.

	Exploitatie tm maart	Exploitatie tm juni	Exploitatie tm sept	Exploitatie tm dec	Begroot tm dec	Verschil tm dec
Rapportage kwartaal						
890000 Gemeente - structureel budget	-1.993.000	-3.986.000	-5.979.000	-7.797.544	-7.972.000	174.456
891400 Gemeente - toeslagen affaire	-17.460	-34.920	-52.920	-72.238	0	-72.238
891500 Gemeente - oekraïne gelden	-11.580	-23.160	-35.160	-49.948	0	-49.948
891600 VRF - stoppen met roken	-1.600	-4.000	-6.400	-9.162	0	-9.162
892100 Gemeente - schoolcontact 450.000	-21.000	-89.922	-173.922	-281.329	0	-281.329
892200 gemeente - thuisloze jongeren	0	0	0	-14.275	0	-14.275
892600 Verhuur M2 aan derden	-162	-324	-504	-674	0	-674
895100 Opbrengst ROC Friese Poort	-3.500	-7.000	-10.500	-13.884	-14.000	116
913000 Rente baten	0	0	0	-4.569	0	-4.569
TOTAAL OPBRENGSTEN	-2.048.302	-4.145.326	-6.258.406	-8.243.623	-7.986.000	-257.623
410000 Salariskosten Carins	1.182.292	2.399.801	3.600.299	4.851.394	4.911.008	-59.614
418000 Personeel NIL	269.137	579.804	821.873	1.098.338	437.700	660.638
420000 Sociale lasten	302.316	572.215	884.664	1.169.872	1.427.192	-257.320
423000 Overige personele kosten	73.372	154.475	232.340	287.661	339.200	-51.539
Totaal personele kosten	1.827.117	3.706.295	5.539.176	7.407.265	7.115.100	292.165
430000 Voeding- en vergaderkosten	24.905	53.390	77.965	103.475	56.000	47.475
450000 Algemene kosten	58.045	104.473	174.572	222.916	265.000	-42.084
Totaal bedrijfskosten	82.950	157.863	252.537	326.391	321.000	5.391
471000 Onderhoudskosten	2.787	4.407	9.399	36.665	1.000	35.665
472000 DVO werkplekkosten	50.000	100.000	150.000	200.000	200.000	0
473000 Energiekosten	17.277	35.580	45.628	59.375	100.000	-40.625
484000 Afschrijvingskosten	2.250	6.000	9.000	19.702	0	19.702
486200 Huisvesting huur gebouwen	45.499	93.245	142.780	194.225	198.900	-4.675
486300 Huisvesting huur verbouw	4.261	12.106	12.106	0	50.000	-50.000
Totaal werkplek- en huisvestingskosten	122.074	251.338	368.913	509.967	549.900	-39.933
TOTAAL KOSTEN	2.032.141	4.115.496	6.160.626	8.243.623	7.986.000	257.623
RESULTAAT	-16.161	-29.830	-97.780	0	0	0
	overschot	overschot	overschot	sluitend		verschil

Tabel 3: Financieel overzicht 2023

5.2 Toelichting bij de cijfers

De begroting 2023 van Carins is vastgesteld met een totaal budget van € 7.929.500,- (€ 7.629.500,- in 2022) dat structureel door de gemeente Smallingerland wordt gefinancierd. Daarnaast komt € 14.000,- voor rekening van ROC Friese Poort (€ 14.000,- in 2022). Hiermee is het budget € 300.000,- hoger dan in het kalenderjaar 2022 begroot.

Opbrengsten 2023

Het structurele budget 2023 wordt door de gemeente maandelijks aan Carins BV overgemaakt middels een voorschotbetaling. Daarnaast wordt er vanuit de gemeentebegroting een budget extra opgenomen van € 450.000,- voor de uitbreiding van de schoolconsulenten. Daarnaast lopen er nog enkele projecten zoals de toeslagenaffaire, Oekraïne inzet, stoppen met roken en thuisloze jongeren.

	Realisatie	Begroting	Vershil
890000 Gemeente – structureel budget	-7.797.544	-7.972.00	174.456
891400 Gemeente – toeslagen affaire	-72.238	0	-72.238
891500 Gemeente – Oekraïne gelden	-49.948	0	-49.948
891600 VRF – stoppen met roken	-9.126	0	-9.126
892100 Gemeente – schoolcontactpersonen	-281.239	0	-281.329
892200 Gemeente – thuisloze jongeren	-14.275	0	-14.275
892600 Verhuur m2 aan derden	-674	0	-674
895100 ROC Friese Poort	-31.884	-14.000	116
913000 Rente baten	-4.567	0	-4.569
Totaal opbrengsten	-8.243.626	-7.986.000	-257.623

De bijdrage van de gemeente is in 2023 € 174.456,- lager dan begroot. Dit wordt veroorzaakt door het positieve resultaat over 2023 en de afspraak in de Uitvoeringsovereenkomst dat het teveel betaalde bedrag terug wordt betaald. De opbrengsten met betrekking tot de projecten zijn eenmalige opbrengsten en hier staan personeelskosten tegenover.

Kosten 2023

De totale kosten van Carins zijn verdeeld in drie hoofdgroepen, namelijk personele kosten, bedrijfs- en werkplekkosten en huisvestingskosten. Per hoofdgroep/rubriek geven we hieronder een analyse van de afwijkingen ten opzichte van de begroting.

Personele kosten

	Realisatie	Begroting	Vershil
410000 Salariskosten Carins	4.851.394	4.911.010	-59.616
418000 Personeel NIL	1.098.338	437.700	660.638
420000 Sociale lasten	1.169.872	1.427.190	-257.318
423000 Overige personele kosten	287.661	339.200	-51.539
Totaal personele kosten	7.407.265	7.115.100	292.165

De structurele begroting 2023 is samengesteld uitgaande een formatie van totaal 79,09 fte's (75,42 fte's + 3,67 fte's externe inhuur i.v.m. ziektevervanging). Daarnaast is extra incidentele formatie ingezet op alle incidentele projecten (4,74 fte's totaal). De totale begroting komt daarmee op 83,83

fte's. De werkelijke inzet was gemiddeld 83,35 fte's (75,32 fte's eigen medewerkers en 8,03 fte's externe inhuur), een verschil van 0,48 fte's.

De hogere werkelijke inzet (4,26 fte's) zien we terug in hogere personele kosten (€ 292.000,-). Hier staan extra incidentele middelen tegenover (€ 427.000,-). Daarnaast zien we dat de gemiddelde personele kosten per formatie plaats lager uitvallen dan de gemiddelde begrote personele kosten. Ten eerste komt dit doordat in de begroting voor openstaande vacatures is gerekend met een hogere inschaling dan waarvoor nieuwe medewerkers zijn aangetrokken. Ten tweede zijn de gemiddelde sociale lasten gunstiger dan begroot, wat een gevolg is van een gunstiger verhouding vaste medewerkers (en lagere premie) versus tijdelijke medewerkers. Tot slot is er 0,48 fte's minder ingezet.

De daadwerkelijke loonsverhoging cao Sociaal Werk in 2023 kwam effectief uit op 5,5% (2% per 1 januari en 7% per 1 juli), terwijl in de begroting rekening was gehouden met effectief 3,5% (2% per 1 januari en 3% per 1 juli).

De overige personele kosten blijven binnen begroting (€ 51.000,-). Met name specifieke personele kosten (€ 30.000,-), kosten werving en selectie (€ 26.000,-), opleidingskosten (€ 14.000,-) en toename verlofdagen (€ 15.000,-) zijn gunstiger dan begroot. Arbokosten (€ 7.000,-) en andere personele kosten zijn hoger dan begroot.

Bedrijfskosten

	Realisatie	Begroting	Vershil
430000 Voeding- en vergaderkosten	103.475	56.000	47.475
450000 Algemene kosten	222.916	265.000	-42.084
Totaal bedrijfskosten	326.391	321.000	5.391

De bedrijfskosten zijn € 5.000,- hoger dan begroot. Deze rubriek kan worden verdeeld naar voeding- en vergaderkosten en algemene kosten.

De voeding- en vergaderkosten zijn € 47.000,- hoger dan begroot. Dit is met name het gevolg van hogere keuken kosten (€ 11.000,-) en hogere schoonmaakkosten door derden (€ 45.000,-). Voor het kantoorpand zijn momenteel twee partijen actief (Effectief en Landman). De schoonmaak in het nieuwe pand was te laag begroot en daardoor is deze post overschreden. Bureaukosten, vergaderkosten en kosten rond teambuilding vallen gunstiger uit dan begroot (€ 10.000,-).

De algemene kosten zijn € 42.000,- gunstiger dan begroot. In deze groep kosten zien we een wisselend beeld. De kosten voor kantoorbenodigdheden (€ 2.000,-) en kosten contributie lidmaatschappen en vakliteratuur (€ 6.000,-) zijn hoger dan begroot. Daarnaast zien we ook dat kosten gunstiger uitvallen dan begroot, zoals bankkosten (€ 10.000,-), advieskosten (€ 11.000,-), thuiswerkvergoeding (€ 7.000,-), dienstreizen (€ 3.000,-) en kosten rond budget vrij inzetbaar (€ 14.000,-).

Werkplek- en huisvestingskosten

	Realisatie	Begroting	Verschil
471000 Onderhoudskosten	36.665	1.000	35.665
472000 DVO werkplekkosten	200.000	200.000	0
473000 Energiekosten	59.375	100.000	-40.625
486200 Huisvesting huur gebouw	194.225	198.900	-4.675
486300 Huisvesting huur verbouw	0	50.000	-50.000
Totaal werkplek- en huisvestingskosten	509.967	549.900	-39.933

De werkplek- en huisvestingskosten zijn € 40.000,- gunstiger dan begroot. In het kalenderjaar 2023 zitten we voor het eerste jaar in het kantoorpand aan moleneind NZ 56. Dit is tevens het eerste jaar dat er zicht wordt gekregen op de werkelijke kosten rond onderhoud, energie en afschrijvingen. Deze afschrijvingskosten zijn een gevolg van de aanschaf bedrijfsinventarissen en (nagekomen) verbouwkosten welke in 5 jaren worden afgeschreven. Met ingang van 1 juni 2023 heeft de verhuurder een huurverhoging doorgevoerd van 8%.

Wanneer er sprake is van investeringen in installaties dan zijn deze kosten voor de verhuurder. Maar alle onderhoudskosten van de installaties zijn voor rekening van de huurder. Dit betekent dat bij 'oudere' installaties de onderhoudskosten zullen toenemen. De kosten van energie waren redelijk beheersbaar mede doordat er sprake was van een prijsplafond. Voor het komende jaar is dit niet meer van toepassing hetgeen we terug zullen zien in de energiekosten (tenzij de tarieven verder dalen).

Btw

De btw zal ook in kalenderjaar 2023 voor 10% niet worden verrekend met de belastingdienst omdat Carins voor 10% eigen hulpverlening zal verlenen aan bewoners. Deze verdeling van activiteiten btw plichtig en niet btw plichtig van Carins is bepaald aan de hand van 2 x 4 weken tijdschrijven (juni 2023 - 4 weken + september 2023 - 4 weken). Deze 8 weken (t.o.v. totaal 52 weken) zijn uiteindelijk uitgangspunt voor de vaststelling van dit btw percentage. Gemiddeld komen we voor kalenderjaar 2023 uit op ruim 11,2% EHV.

Resultaat

Nadat een eindfactuur aan de gemeente is opgesteld van -/- € 174.456,- wordt het kalenderjaar 2023 sluitend gemaakt. Het resultaat Q3 (t/m september) kwam uit op een overschot van € 96.280,-. Daarmee zijn we in 2023 binnen de begroting gebleven.