

Jaarverslag 2018

STICHTING ATTENTA

1 juli 2018 – 31 december 2018



SOCIAAL TEAM
AA EN HUNZE

JAARVERSLAG (1 juli – 31 december 2018)

Op 1 juli 2018 is Stichting Attenta opgericht en operationeel. Voor u ligt het eerste jaarverslag. Dit verslag betreft dus het tweede half jaar van 2018. In dit gedeelte leest u de belangrijkste ontwikkelingen die van invloed zijn op de jaarrekening.

Opdracht

Aan de basis van de oprichting van Attenta ligt het startdocument waarin de gemeente haar opdracht aan Attenta formuleert. Het bevat de contouren voor de manier waarop Attenta uitvoering geeft aan haar taken. De transformatie van het sociaal domein in Aa en Hunze een gezamenlijke ontwikkelopdracht van de gemeente, stichting Attenta en informele en formele partners.

De keuze van de gemeenteraad om de toegangstaken jeugd en Wmo onder te brengen in een stichting is gemaakt, om ruimte te geven aan criteria zoals: inwoner centraal, ruim mandaat en handelingsvrijheid voor professionals, ruimte voor innovatie, slagkracht en korte lijnen.

Onze opdracht is gebaseerd op “Samen maak je de route!”. Dit is een aanpak die door de gemeente samen met het voormalige sociaal team, specifiek voor Aa en Hunze is ontwikkeld. De route bestaat uit 6 uitgangspunten op basis waarvan Attenta zich verder ontwikkelt en werkt:

- Van systeemwereld naar leefwereld
- Gelijkwaardigheid en eigenaarschap
- Gebiedsgericht werken
- Meedoen en preventie
- Handelingsvrijheid en kaders
- Integraal en ontschotten

Onze primaire taak is het verzorgen van de toegang tot de Wmo en de voorzieningen voor jeugd. We ondersteunen inwoners bij het onderzoeken en formuleren van wat zij nodig hebben. We zoeken mee naar passende oplossingen, waarbij we de inwoner motiveren om ook te kijken of oplossingen in het eigen netwerk of met voorliggende voorzieningen te vinden zijn. Indien nodig regelen we de toegang tot de niet-vrij toegankelijke voorzieningen. Daarnaast treden de sociaal werkers op als regisseurs in situaties waarin inwoners (tijdelijk) niet zelf in staat zijn de regie te voeren.

Daarnaast ontwikkelen we een sterke focus op preventiegericht werken. Zowel in onze gespreksvoering als het versterken en door-ontwikkelen van de collectieve preventie. Attenta wil de formele en informele organisaties in het voorliggend veld, beter leren kennen.

Medewerkers van Attenta (formatie)

- Per 1 juli 2018 is Attenta gestart met een bezetting van 13,6 Fte voor sociaal werkers. Op 31 december 2018 was de ingevulde formatie 24,2 Fte (11 Fte onbepaalde tijd en

13,2 Fte bepaalde tijd). De contracten voor bepaalde tijd zijn voor nieuw geworven medewerkers.

- De functies teamcoach en preventiewerker zijn in 2018 niet ingevuld omdat de eerste zorg bij de invulling van de vacatures voor sociaal werkers lag.
- De functies controller en HR zijn aanvankelijk ingevuld door inhuur van twee externe professionals. De aanvankelijk overeen gekomen uren per week zijn naar boven bijgesteld omdat de oorspronkelijke uren ontoereikend bleken in een startende organisatie. Medio november is een financieel adviseur/controller aangesteld ter vervanging van de externe controller die de werkzaamheden bij Attenta niet langer kon combineren met zijn overige opdrachten.
- Per 1 augustus is een bestuurssecretaris/beleidsadviseur aangesteld voor 32 uur per week (0,89 Fte). Een deel van deze functie (23,2 uur) is ingevuld met formatieruimte bij frontoffice en bij de formatie voor kwaliteit. De taken van frontoffice wordt ingevuld door drie medewerkers.
- 31 december was de totale personele bezetting 31,35 Fte.

Uitvoering van taken en werkwijze

De periode juli t/m december 2018 was een periode van organisatie-opbouw, het oppakken van overgenomen en nieuwe meldingen Wmo en jeugdhulp en de aandacht voor lopende casuïstiek. Ondanks complicerende factoren, is het gelukt continuïteit van dienstverlening te leveren. Het heeft wel tot gevolg gehad dat er weinig ruimte was om te ontwikkelen en leren naar de nieuwe werkwijze “Samen maak je de route!”.

In de periode juli-december 2018 zijn in totaal 889 meldingen binnengekomen. Hiervan hebben 172 betrekking op Jeugdzaken en 717 op de WMO. In onderstaande tabel is het verloop van het aantal meldingen over het afgelopen half jaar weergegeven.

Aantal meldingen							
	juli	augustus	september	oktober	november	december	Totaal 2e halfjaar
Meldingen WMO	112	82	138	131	167	87	717
Meldingen Jeugd	29	12	34	24	47	26	172
Totaal	141	94	172	155	214	113	889

Gemiddeld aantal meldingen		
	1e half jaar Gemeente	2e half jaar Attenta
Meldingen WMO	122	120
Meldingen Jeugd	30	29
Totaal	152	148

De vier teams van Attenta beoordelen wekelijks de nieuwe vragen (meldingen) op urgentie en verdelen vervolgens de meldingen binnen het team.

Per 1 juli 2018 is Attenta begonnen met een werkvoorraad van 103 openstaande meldingen. Dit aantal is tot en met augustus afgenomen naar 41 openstaande meldingen.

Verloop werkvoorraad							
	juni**	juli	augustus	september*	oktober*	november*	december
<7 dagen		20	22	23	39	25	3
>7 en < 14 dagen		18	11	22	17	16	23
> 14 dagen		19	8	36	50	67	38
Totaal Werkvoorraad	103	57	41	81	106	108	64
Gemiddelde wachttijd in dagen		12	9	15	13	23	19

maanden met * geven een vertekend beeld in verband met de AVS, zie toelichting.

**juni: hiervan zijn 49 door het vangnet van de gemeente opgepakt

De toename van de werkvoorraad wordt vooral veroorzaakt doordat de formatie pas in november op orde was en er een grote toename van het aantal meldingen in september is geweest. Daarnaast staan er in oktober 37 en november 53 AVS-meldingen (Algemene Voorziening Schoonmaak) open die niet opgepakt konden worden. De AVS is ambtshalve verlengd voor 1 jaar. Hierdoor zijn de meldingen voor een herbeoordeling in december van de wachtlijst gehaald.

Samen met de backoffice van de gemeente is een werkproces ingericht dat al heel redelijk functioneert.

Expertteam

De sociaal werkers moeten regelmatig hun werk toetsen door intercollegiale toetsing en deelname aan het expertteam. In 2018 is gewerkt met een intern expertteam bestaande uit de gedragswetenschapper en een aantal sociaal werkers. Collega's konden wekelijks casuïstiek inbrengen en bespreken.

Gebiedsgericht werken en huisvesting

Centrale huisvesting: Attenta heeft vanaf 1 juli een deel van een vleugel binnen het gemeentehuis in gebruik. Eind december is Attenta verhuisd naar een andere vleugel (meer ruimte) in het gemeentehuis.. De duur van het huurcontract is 2 jaar.

Decentrale huisvesting: Daar waar geschikte vindplekken in de gebieden zijn, kan een team werkplekken realiseren in het gebied zelf. Er zijn in 2018 vier decentrale huurcontracten (voor 1 of 2 jaar) afgesloten.

Gezondheid en verzuim

- In het eerste half jaar is één medewerker langdurig ziek geweest. Via inleen is deze medewerker vervangen om de continuïteit te waarborgen. In de begroting is geen rekening gehouden met de kosten voor een verzuimverzekering en/of de vervanging bij verzuim.
- In verband met zwangerschaps- en bevallingsverlof is eveneens ingeleend. De kosten van deze inleen worden ten dele gecompenseerd door het UWV.

De verzuimbegeleiding heeft intern plaatsgevonden. In december is een contract met arbodienstverlening Activa afgesloten.

Bedrijfsvoering

Er is veel tijd gaan zitten in het inrichten in het financiële en het personele systeem. De basis van de personele applicatie is ingericht maar nog niet alle onderdelen werkten adequaat.

Communicatie

Bij de start van Attenta lag er een communicatieplan. Een huisstijlmanual, briefpapier e.d. waren beschikbaar en de website was ingericht. De directeur-bestuurder heeft aanvullend, bij een extern bureau, advies gevraagd over de marketing- en communicatiestrategie.

Het actief communiceren via website en social media heeft weinig tot geen aandacht gehad in 2018 omdat de eerste focus lag op de interne ontwikkeling van Attenta.

PIOFACH

Om Attenta zoveel mogelijk te ontlasten zodat zij zich volledig op haar uitvoerende taken kan richten, faciliteert de gemeente ons zoveel mogelijk op de terreinen Personeel, Informatievoorziening, Organisatie, Financiën, Automatisering, Communicatie en Huisvesting.

Raad van Toezicht

In de periode juli t/m december 2018 is er een tijdelijke eenmans Raad van Toezicht geweest. De werving en selectie voor de structurele bezetting met 3 leden, is na de zomervakantie van 2018 gestart. Daar is 1 RvT-lid uit voortgekomen.

Structuur

Attenta kenmerkt zich door een platte organisatiestructuur. Er werken circa 23 sociaal werkers verdeeld over 4 gebiedsteams. Zij worden ondersteund door een coach, de frontoffice-medewerkers, een gedragswetenschapper, een kwaliteitsmedewerker en een HR Adviseur. Attenta wordt aangestuurd door een directeur-bestuurder onder het toezien van een Raad van Toezicht.

Op dit moment zijn de functies van controller en HR adviseur binnen de stichting belegd. De gemeente faciliteert de stichting zo veel mogelijk op de zogenaamde PIOFACH onderdelen, met name op de terreinen informatievoorziening, automatisering, huisvesting en communicatie.

Informatieveiligheid en privacy

Aan ons zijn veel persoonsgegevens toevertrouwd. Onzorgvuldige verwerking hiervan kan leiden tot schade aan de betrokkene, zoals bijvoorbeeld het niet krijgen van de juiste zorg of zelfs identiteitsfraude. Een goede naleving van de AVG is daarom in het belang van onze inwoners. Het is daarom van belang om de stand van zaken rondom de AVG en het informatiebeveiligingsbeleid 2018/2019 te noemen.

Risicogericht

We zijn echter een jonge organisatie en nog niet alle beveiligings- of privacy maatregelen zijn geïmplementeerd. Eind 2018 is afgesproken dat we het informatiebeveiligingsbeleid van de gemeente Aa en Hunze volgen als deel van de bredere PIJOFACH ondersteuning. De meeste verwerkingen vinden ook plaats in het pand van de gemeente Aa en Hunze. Het treffen van organisatorische- of technische maatregelen wordt risicogericht en in samenspraak met de gemeente gedaan. Ook zijn we verplicht ons te houden aan de BIG, een beveiligingsstandaard voor gemeenten. De verplichting komt voort uit de taken die wij uitvoeren voor de gemeente waarvoor deze verplichtingen gelden. Dit is ook vastgelegd in de verwerkersovereenkomst met de gemeente Aa en Hunze. Zodoende is het belangrijk om cybersecurity op de agenda te zetten en passende maatregelen te treffen. Dit jaarverslag maakt daar onderdeel van uit. Om adequaat in te kunnen spelen op cyber gerelateerde risico's sluit Attenta aan bij de control frameworks van de gemeente Aa en Hunze die vanuit de BIG en ENSIA (eenduidige normatiek single information audit) zijn vormgegeven.

Datalekken

Van datalekken en beveiligingsincidenten wordt door de gemeente Aa en Hunze een registratie bijgehouden. Tot nu toe zijn er bij ons geen datalekken bekend of gemeld.

AVG

Verder zijn de volgende stappen inmiddels ondernomen om de AVG te implementeren:

- Er een Functionaris Gegevensbescherming (FG) en een Privacy Officer beschikbaar;
- De privacyverklaring is gepubliceerd op de website;
- Er is (gemeentelijk) privacybeleid vastgesteld;
- Verwerkersovereenkomsten zijn aanwezig;
- Betrokkenen worden gefaciliteerd in de uitoefening van hun AVG rechten.

In 2019 maken we afspraken over de verdere implementatie van het informatiebeveiligingsbeleid en de AVG.

Klachten

- In verband met de overgang van de gemeente naar Attenta zijn 8 klachten in samenspraak met de gemeente opgepakt, aangezien de meeste klachten (6) nog betrekking hadden op de periode vóór 1 juli 2018. Het afhandelen van de klachten heeft veel werk met zich meegebracht, mede doordat aanvankelijk betrokken medewerkers niet meer werkzaam zijn bij de gemeente of Attenta.
- Daarnaast zijn er 9 klachten binnen gekomen over de uitvoering van het collectief vervoer of de geïndiceerde zorg. De klachten voor het vervoer zijn ingediend (door inwoners of ons) bij Publiek Vervoer. De klachten over de uitvoering van de geïndiceerde zorg zijn doorgegeven aan de contractmanagers van de gemeente.
- Behalve klachten zijn er in 2018 ook bezwaarschriften ingediend.

Toekomstvisie

Voor de korte termijn gaat stichting Attenta door met de ontwikkeling van een startende naar een volwassen organisatie. De uitgangspunten van Samen maak je de Route worden steeds meer geïntegreerd in het dagelijkse werk van de sociaal werkers en in de interactie tussen

Attenta, samenwerkingspartners en samenleving. Voor de langere termijn zullen, op aangeven van de gemeente, de domeinen Participatie en Onderwijs, integraal onderdeel worden van de opdracht van Attenta.

Financieel

Het positieve resultaat over 2018 is € 251.801

Het positieve resultaat wordt met name veroorzaakt door het niet geheel inzetten van het personeelsbudget. Bij het opstarten van de organisatie per 1 juli waren er nog veel vacatures, eind november zijn bijna alle vacatures ingevuld. De voor het eerste jaar toegekende extra incidentele middelen zijn niet gebruikt. Er zijn wel plannen om die middelen in 2019 in te zetten zodat er gewerkt kan worden aan een stabiele basis.

Voor wat betreft de overige lasten is een vergelijking met de begroting niet goed te maken. De budgetten zijn niet volledig benut, pas na een jaar wordt meer duidelijk in hoeverre eenerschikking van de kostensoorten in de begroting nodig is.

