

JAARVERSLAG 2019 STICHTING ATTENTA

23-04-2020



SOCIAAL TEAM
AA EN HUNZE

JAARVERSLAG

Voor u ligt het jaarverslag 2019 van Stichting Attenta. In dit gedeelte leest u de belangrijkste ontwikkelingen die van invloed zijn op de jaarrekening.

Opdracht

De gemeente Aa en Hunze heeft de opdracht aan Attenta voor 2019 geformuleerd in het Startdocument Stichting van maart 2018. Het bevat de contouren voor de manier waarop Attenta uitvoering geeft aan haar taken. De transformatie van het sociaal domein in Aa en Hunze is een gezamenlijke ontwikkelopdracht van de gemeente, stichting Attenta en informele en formele partners.

Onze opdracht is gebaseerd op "Samen maak je de route!". De route bestaat uit zes 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

Inwoners van Aa en Hunze kunnen bij Attenta terecht met allerlei vragen over hun dagelijks leven, gezondheid en het opgroeien en opvoeden van kinderen. De medewerker sociaal team zoekt mee naar passende oplossingen. Zij bespreken met de inwoner wat ze zelf (nog) kunnen en of er mensen in de omgeving zijn die kunnen helpen. Er is ook veel hulpaanbod van vrijwilligers en professionele organisaties waar inwoners gebruik van kunnen maken. Als blijkt dat mensen een voorziening uit de Wmo of Jeugdwet nodig hebben, dan regelt de medewerker sociaal team een verwijzing. Soms treffen we inwoners die de draad in het leven (tijdelijk) kwijt zijn, inwoners die moeilijk bereikbaar zijn of inwoners (volwassenen én kinderen) die te maken hebben met onveilige situaties. Dan zijn wij er om deze inwoners te ondersteunen en te versterken. Dit is onze regierol.

Medewerkers van Attenta (formatie)

Vrijwel alle medewerkers hebben in 2019 een vast contract gekregen.

Formatieoverzicht per 31 december 2019					
	totaal	aantal medewerkers	vast	tijdelijk	inleen
Frontofficemedewerker	2,56	3	2,56		
Preventiewerker	0,67	1		0,67	
Medewerker kwaliteit en monitoring	0,80	1	0,80		
Teamcoach	1,00	1	0,50	0,50	
Gedragswetenschapper	0,89	1	0,89		
Financieel adviseur	1,00	1	0,44	0,56	
HRM/Communicatie/bestuursecretariaat	1,00	1	0,89	0,11	
Directeur/bestuurder	0,89	1	0,80	0,09	
Medewerker sociaal team	22,89	26	18,33	0,89	3,67
	31,70	36	25,21	2,82	3,67

Vanaf oktober hebben wij voor de periode van zes maanden een werkervaringsplek gecreëerd voor iemand die werkervaring als Wmo-consulent wil opdoen. Daarnaast hebben we van oktober 2019 t/m januari 2020 een re-integratieplek aangeboden aan een medewerker van een detacheringsbureau waarmee wij samenwerken. Tot slot kwam ons ter ore dat een cliënt van Attenta graag opnieuw een werkritme wil verkrijgen en mentaal wil worden uitgedaagd. Op vrijwillige basis ondersteunt hij ons sinds november in het uitdenken van werkprocessen en stroomschema's.

Uitvoering van taken en werkwijze

In 2019 zijn in totaal 1790 meldingen binnengekomen. Hiervan hebben 309 meldingen betrekking op Jeugdzaken en 1481 op de Wmo.

Gemiddeld aantal meldingen				
	1e half jaar 2018 Gemeente	2e half jaar 2018 Attenta	1e half jaar 2019 Attenta	2e half jaar 2019 Attenta
Meldingen WMO	122	120	124	123
Meldingen Jeugd	30	29	28	24
Totaal	152	148	152	147

Het gemiddeld aantal meldingen per maand over 2019 is vergelijkbaar met het gemiddeld aantal meldingen per maand in 2018. De binnenkomende meldingen worden 2 keer per week verdeeld in de vier teams. Onze norm is dat een inwoner binnen 5 werkdagen na het doen van een melding, door een medewerker sociaal team wordt teruggebeld. Meestal wordt dan een huisbezoek ingepland.

Verloop werkvoorraad 2019												
	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
<7 dagen	26	11	18	15	9	6	6	5	5	6	17	9
>7 en < 14 dagen	16	7	16	13	0	0	0	0	0	1	1	2
> 14 dagen	15	22	20	5	0	0	0	0	0	0	5	0
Totaal Werkvoorraad	57	40	54	33	9	6	6	5	5	7	23	11

Het terugdringen van de werkvoorraad is de grootste prioriteit in 2019 geweest. We werken inmiddels nagenoeg zonder werkvoorraad. In november is er een trendbreuk zichtbaar. Deze wordt veroorzaakt door extra werkzaamheden in team Rolde en ziekte van medewerkers. Continue wordt bekeken hoe formatie, werkprocessen en af- en toename van meldingen zich tot elkaar verhouden en hoe we hierop kunnen anticiperen.

Expertteam

Het expertteam is in oktober geëvalueerd op basis van een uitgebreide vragenlijst aan de medewerkers sociaal team. Uit de evaluatie blijkt dat het expertteam als waardevol wordt ervaren en dat het wenselijk is een aantal wijzingen door te voeren. Het expertteam wordt daarom vanaf 2020 bemenst door: de gedragswetenschapper en kwaliteitsmedewerker van Attenta, een zelfstandige psychiater en een onafhankelijke transformatie specialist sociaal domein. Medewerkers sociaal team bepalen zelf wanneer zij om advies vragen van het expertteam bij casuïstiek. Vanaf 2020 is het voor de medewerkers verplicht het expertteam te raadplegen bij indicatiebesluiten op interventieniveau 6 en bij indicatiebesluiten waarbij de te gebruiken matrix niet voldoet. Dit doen we in het kader van 'bewuster indiceren' en omdat deze indicaties hoge kosten en impact hebben.

Interne werkprocessen en professionalisering

Een aantal belangrijke ontwikkelingen:

- In diverse routebijekomsten (Attenta-breed) is gewerkt aan een gedragen beeld over en uitwerking van opdracht, taakgebied, rol en competenties. Gezamenlijk zijn de missie, visie en kernwaarden van Attenta bepaald.
- In maart 2019 is de procesgerichte teamcoach gestart. Ze heeft een belangrijke rol gehad in de ontwikkeling van teams die vanuit zelfstandigheid vorm geven aan hun taken, de professionalisering naar T-shaped teams en het daarbij inzetten van bijbehorende competenties, vaardigheden en gedrag. De professionalisering vindt plaats op meerdere niveaus: organisatieniveau, teamniveau en individueel niveau. Onder andere aan de hand van de Talent Motivatie Analyse (TMA).
- De inzet van de preventie-ontwikkelaar is gericht geweest op het in kaart brengen van het voorliggend veld, het bevorderen van de samenwerking met de organisaties in het voorliggend veld en het vergroten van de zichtbaarheid van Attenta.
- Alle voorbereidingen zijn getroffen om vanaf 1 januari 2020 te werken met één resultatenplan: 'Samen-1-plan'. Deze vervangt de eerdere 5 formats.
- Bijna alle werkprocessen jeugdhulp zijn geactualiseerd. Dit wordt in het eerste kwartaal 2020 verder afgemaakt.
- Er is in 2019 veel gedaan aan de deskundigheidsbevordering van de medewerkers. Het scholingsprogramma bestond uit diverse trainingen: Signs of Safety, Wmo (diverse onderwerpen), beroepscode en tuchtrecht SKJ, meldcode kindermishandeling / huiselijk geweld / ouderenmishandeling, timemanagement, vechtscheidingen, ouderschap / gezag / voogdij en kinderschermingsmaatregelen, positieve gezondheid, ouderenzorg in de eerste lijn. Hiernaast zijn diverse onderwerpen besproken tijdens casuïstiekbesprekingen en de 2-wekelijkse instructie-uren.
- Binnen Attenta werken we vanaf 2019 met aandachtsfunctionarissen. Dit zijn collega's die een belangrijk thema onder hun aandacht hebben. Ze houden de actuele kennis op peil en onderhouden rondom dat thema de samenwerking met relevante partners.
- Attenta is sinds 1 juli aangesloten op ZorgDomein, een verwijsapplicatie van de huisartsen.
- We hebben deelgenomen aan meerdere initiatieven, pilots en samenwerkingsverbanden. Onze deelname was soms incidenteel en is in andere gevallen blijvend.

Gezondheid en verzuim

Onze visie op gezondheid en verzuim is uitgewerkt in de concept 'Handleiding Verzuim en Re-integratie Attenta'. Deze handleiding is met medewerkers besproken en ligt klaar voor instemming van de Personeelsvertegenwoordiging. Met het ontwikkelen van het Beleid Psychosociale Arbeidsbelasting is inmiddels een start gemaakt.

Verzuimpercentage 2019	
Kort	1,0%
Middellang	0,8%
Lang	7,8%
Zeer lang	1,1%
Totaal	10,8%

Toelichting op de tabel

Kort verzuim	: 1 – 7 dagen
Middellang verzuim	: 7 – 42 dagen
Lang verzuim	: 42 – 365 dagen
Zeer lang verzuim	: langer dan 365 dagen

In de begroting is uitgegaan van een verzuim- percentage van 5% voor 'lang verzuim'. Dit percentage is op basis van een globale berekening vastgesteld. Het verzuimpercentage in de tabel is exact berekend.

Het afgelopen jaar is naast kortdurend verzuim ook sprake geweest van langdurige arbeidsongeschiktheid van een aantal medewerkers. De langdurige arbeidsongeschiktheid heeft vanzelfsprekend veel invloed op de verzuimcijfers. Vanuit de organisatie is er frequent contact met zieke medewerkers. De bedrijfsarts ziet medewerkers die langduriger ziek zijn regelmatig op haar spreekuur. Daarnaast wordt een enkele keer een medewerker uitgenodigd voor het spreekuur van de bedrijfsarts om verzuim te voorkomen (preventief verzuimbeleid/aanpak).

In de organisatie is oog en aandacht voor ieders persoonlijk functioneren en welzijn. Daar waar dat kan faciliteren wij onze medewerkers. Een aantal medewerkers dat aangaf moeite te hebben met het vinden van een balans werk-privé of dat tegen een aantal persoonlijke issues aanliep in het werk, hebben we een kortdurend coaching-traject aangeboden. De desbetreffende medewerkers gaven naderhand aan dat deze coaching helpend is (geweest). Er is veel aandacht voor werksfeer en werkdruk. We verwachten dat deze aandacht er mede voor zorgt dat het ziekteverzuim vanuit (ervaren) werkdruk minimaal is.

Bedrijfsvoering

Voor de zomer hebben we een analyse laten maken van het personeelsinformatie- en salarissysteem dat we gebruikten. Aanleiding voor deze analyse was het feit dat we problemen bleven ondervinden in het effectief gebruik van met name het personeelsinformatiesysteem. Op basis van de analyse hebben we besloten om op zoek te gaan naar een ander systeem. We hebben gekozen voor Unit4. In het vierde kwartaal hebben de voorbereidingen plaatsgevonden om vanaf 1 januari 2020 met het nieuwe personeelsinformatie en salarissysteem te kunnen werken.

Communicatie

Het eerste half jaar van 2019 is veel aandacht besteed aan onze bereikbaarheid, vindbaarheid en toegankelijkheid. Eind 2019 horen we hier geen onvrede meer over.

- Invoering normtijd (5 werkdagen) voor het eerste contact van een melder met een medewerker sociaal team.
- Goede dagelijkse bereikbaarheid, ook in de schoolvakanties.
- Beschikbaarheid vertrouwenspersonen Wmo en Jeugdhulp en klachtenprocedure.
- Wekelijkse advertentie in De Schakel.
- Het nader kennismaken met en onderhouden van contacten met diverse formele en informele organisaties.
- Vindplaatsgericht werken.

In het tweede half jaar is veel aandacht besteed aan:

- het herschrijven van onze formele brieven aan inwoners in begrijpelijke taal.
- het schrijven en vormgeven van folders en een informatiemap.
- de vormgeving en content van de nieuwe website.

Deze worden in 2020 in gebruik genomen.

Raad van Toezicht

Eind mei 2019 zijn de laatste twee leden voor de RvT benoemd. Daarmee werd de RvT compleet met 3 leden. De bezoldiging van de RvT is vastgesteld. In 2019 is gewerkt aan een concept governancecode, deze wordt in 2020 vastgesteld.

Organisatiestructuur

Attenta kenmerkt zich door een platte organisatiestructuur. Er werken 22 medewerkers sociaal team verdeeld over 4 gebiedsteams. Zij werden in 2019 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.

Raad van Toezicht		
Raad van Bestuur (directeur/bestuurder)		
Front Office HR Adviseur / communicatie / bestuurssecretariaat Financieel Adviseur	Medewerkers Sociaal Team	Teamcoach Gedragswetenschapper Kwaliteitsmedewerker Preventie-ontwikkelaar

Informatieveiligheid en privacy

De gemeente ondersteunt ons in de naleving van het privacy- en informatiebeveiligingsbeleid. Dit is nodig om uitvoering te geven aan de AVG en andere wetgeving. Zodoende hebben we periodiek overleg met de Chief Information Security Officer (CISO), Functionaris voor de Gegevensbescherming (FG) en andere medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de beleidskaders van informatieveiligheid- en privacy. Met hen hebben we aan het begin van het jaar een aantal doelen gesteld waaraan nu vorm wordt gegeven.

Een belangrijk onderdeel daarvan is het uitvoeren van een PIA. PIA is de afkorting voor 'privacy impact assessment', een Nederlands woord hiervoor zou 'privacy scan' zijn. Het doel van deze scan is vooral om inzichtelijk te maken of de genomen maatregelen in een proces ter bescherming van de privacy afdoende zijn. De scan is vlak voor de zomer uitgevoerd voor de meest risicovolle processen van Attenta. Hiermee hebben we een instrument om indien nodig de set aan maatregelen verder door te ontwikkelen.

Verder zijn we voorgelicht over het veilig versturen van e-mailberichten en het melden van datalekken. Er zijn in 2019 geen meldingen geweest daarvan. Ook hebben zich geen beveiligingsincidenten voorgedaan.

Er is in 2019 meerdere malen om advies gevraagd bij de gemeente. Dit onder andere voor het verbeteren van toestemmingsformulieren bij het delen van persoonsgegevens. Ook zijn de resultaten van de privacy scan bij de FG aangeleverd. Deze resultaten en de te nemen maatregelen worden in het tweede kwartaal 2020 besproken. Samen met de gemeente blijven we er alert op dat we meldingen hieromtrent registreren als die zich voordoen zodat we die tijdig kunnen doorgeven aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

Kwaliteit van dienstverlening

- *Vertrouwenspersoon Wmo (LSR)*
Er zijn in 2019 door inwoners van Aa en Hunze geen klachten of meldingen aan de vertrouwenspersoon Wmo voorgelegd.
- *Vertrouwenspersoon jeugdhulp (AKJ & Zorgbelang)*
De vertrouwenspersoon jeugdhulp neemt actief contact op met de instantie indien er zaken zijn die opvallen tijdens het uitvoeren van zijn/haar functie, en waarbij actie gewenst lijkt. Er hoeft bij deze signalen niet direct door een cliënt over geklaagd te zijn. In 2019 hebben minder dan 10 cliënten uit de gemeente Aa en Hunze contact gezocht met zorgbelang Drenthe in verband met vragen, problemen of klachten. Er zijn door Zorgbelang geen signalen aan Attenta afgegeven in 2019. In 2019 heeft Zorgbelang voorlichting gegeven aan de medewerkers van Attenta over het vertrouwenswerk.
- *Onafhankelijke cliëntondersteuning (MEE)*
MEE Drenthe voert de onafhankelijke cliëntondersteuning uit. MEE heeft nog geen gegevens over 2019 beschikbaar.

- *Klachten*
Er is in 2019 één formele klacht binnengekomen bij Attenta. Aan het einde van het gesprek (onderzoek) heeft de klager aangegeven af te zien van verdere afhandeling van de formele klacht.
- *Bezwaar en Beroep*
In 2019 is één bezwaarschrift binnengekomen bij de gemeente. De commissie van bezwaar heeft aangegeven dat er niet voldoende is gemotiveerd hoe het PGB tarief is opgebouwd en welke zorg hiervoor kan worden ingekocht. De verdere afhandeling loopt nog.
- *Interne meldingen over agressie en geweld*
Er is in 2019 één formele melding gedaan van agressief gedrag van een inwoner jegens een medewerker van Attenta. Door de directeur zijn maatregelen getroffen.

Toekomstvisie

Voor de korte termijn (2020) professionaliseert Attenta zich verder op de transformatie-opgave en de uitgangspunten van 'Samen maak je de route'. Daarvoor is eind 2019 een intern programma opgezet: "*Transformeren van binnenuit - Bewust indiceren en bewust regievoeren*". Dit programma start begin januari 2020 en duurt een half jaar.

In het programma staan vier thema's centraal waarmee we – vanuit een positieve leercultuur - aan de slag gaan:

1. Zo licht, dichtbij en kort als mogelijk en specialistisch waar nodig
2. Regievoeren in het kader van 1 gezin – 1 plan – 1 contactpersoon
3. Van systeem naar leefwereld (de mens en de bedoeling centraal)
4. Van hulpverleners naar versterken

Het doel is dat medewerkers vanuit toenemende bewustwording steeds meer vanuit deze thema's (gaan) werken. Bij al deze thema's gaat het steeds over 'het aangaan van moeilijke momenten'. Het aangaan van moeilijke momenten is de rode draad door deze vier thema's heen.

De gemeente evalueert in 2020 het 'Startdocument Stichting (maart 2018)' en formuleert mede op basis daarvan een nieuwe meerjarige opdracht voor Stichting Attenta. Op basis daarvan ontwikkelt Attenta haar lange termijn visie.

FINANCIEEL

Het negatieve resultaat over 2019 is € 48.795

Voor 2019 werd een negatief resultaat begroot van € 251.801. Ten opzichte van de begroting is er een onderschrijding van het budget van ruim € 200.000. Dit wordt met name veroorzaakt door: lagere personeelskosten door minder inhuur van personeel en lagere scholingskosten dan begroot. Daarnaast zijn de huisvestingskosten lager dan begroot door het later ingaan van de huur van de decentrale huisvesting in Gieten en het opzeggen van de decentrale huisvesting in Annen per 1 april 2019. Het budget onvoorzien is niet gebruikt.

