

Jaarverslag 2024

Carins

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Te leveren prestaties	5
	Baken 1: Duurzame zelfredzaamheid	5
	Baken 2: Vitaal en veerkrachtig	8
	Baken 3: Voorkomen boven genezen	10
	Baken 4: Basisvoorwaarden eerst	14
	Baken 5: Dichtbij en laagdrempelig	19
	Baken 6: Verbinden is de sleutel	22
	Baken 7: Van elkaar leren en samen ontwikkelen	23
3.	Organisatie en formatie	30
	3.1 Formatie en bezetting	30
	3.2 Verzuim	31
	3.3 Bedrijfsvoering	32
4.	Risico's	35
5.	Financiële resultaten	39
	5.1 De cijfers	39
	5.2 Toelichting bij de cijfers	40

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van Carins. In dit verslag leggen wij verantwoording af over de wijze waarop wij in 2024 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.

De eerste helft van 2024 stonden in het teken van de 'nieuwe' inkopen van zowel Wmo als jeugd. De implementatie hiervan heeft veel extra inzet van Carins gevraagd. Het tweede halfjaar heeft onder andere in het teken gestaan van de implementatie van de EPA-aanpak en gezinshulp Smallerland. Twee nieuwe teams met een multidisciplinaire aanpak. Ook hebben we de eerste resultaten van de uitbreiding van de inzet van de schoolconsulenten geëvalueerd.

Daarnaast zijn we ons blijven ontwikkelen en heeft een verdere professionalisering plaatsgevonden. In het najaar hebben wij een medewerkersonderzoek laten uitvoeren en hebben we van Effectory het World-class Workplace-label (Beste werkgevers) ontvangen. We hebben boven de benchmark-gemiddelden gescoord op werkgeverschap en op de mate waarin medewerkers Carins aanbevelen als werkgever.

Het sociaal domein is sterk in beweging. Onze ambities zijn groot, we willen impact maken. We werken aan vroegtijdig en laagdrempelig ondersteunen, actief versterken wat er wel is, inzetten op duurzame oplossingen en het bouwen aan een krachtig netwerk. Wat we in 2024 anders zijn gaan doen:

- we nodigen inwoners direct uit voor een gesprek wanneer de vraag naar verwachting in een aantal gesprekken opgelost kan worden;
- hierin werken we samen met medewerkers van M.O.S. die nu ook fysiek aanwezig zijn binnen onze toegang;
- enkelvoudige vragen, waarvoor geen onderzoek nodig is, handelen we gelijk aan de voorkant af;
- bij een SMI-vraag denken we actief mee over alternatieve oplossingen voor de toekomst;
- onze ondersteuning aan inwoners met ernstige psychiatrische aandoeningen is integraal onderdeel geworden van de behandeling van het regioteam;
- bij Gezinshulp Smallerland helpt een samengesteld team van professionals gezinnen met vraagstukken op het gebied van zorg, wonen, werk, inkomen en welzijn;
- door de bundeling van expertise binnen één team met onder andere gezinscoaches, behandelaren en consulenten uit het sociaal domein, worden doorverwijzingen verminderd en kan ondersteuning sneller op gang komen.

Daarmee zijn we er nog niet. Er zijn veel ontwikkelingen die ons raken, daarom hebben we de belangrijkste ontwikkelingen die op ons af komen in kaart gebracht en vertaald in een strategische koers voor de komende jaren. Dit om goed invullingen te kunnen blijven geven aan onze opdracht en bij te dragen aan de opgaven in de sociale koers. Wij willen optimaal bijdragen aan de transitie van het sociaal domein en het verschil maken.

We hebben onze opdracht uit de prestatieovereenkomst gerealiseerd binnen het financieel kader zoals vastgesteld in de begroting 2024. Wij sluiten het jaar af met een positief resultaat van afgerond € 388.000. In hoofdstuk 5 gaan wij hier nader op in.

In hoofdstuk 2 leggen wij verantwoording af over de prestaties die wij in 2024 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 bedrijfsvoering. 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 2024.

2. Te leveren prestaties

In dit hoofdstuk geven we een toelichting op de prestaties die we in 2024 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 2024 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.

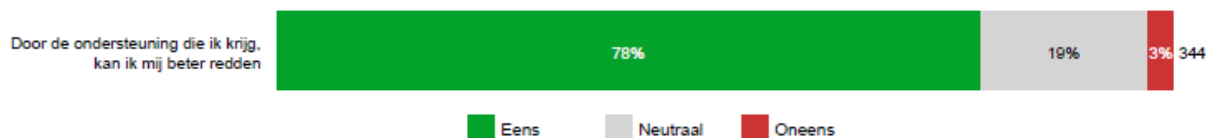
Kritische prestatie indicatoren bij baken 1

KPI 1.1

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

Norm: 85%

Uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024 komt naar voren dat 78% van de inwoners zich beter kan redden door de ondersteuning vanuit de Wmo. 19% is neutraal en 3% is het oneens over het effect van de ondersteuning. Dit beeld is nagenoeg hetzelfde als in 2023. Toen waren de scores 79% eens, 17% neutraal en 4% oneens.

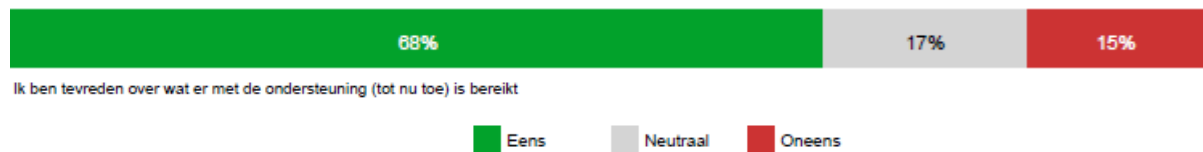


Figuur 1: Effect van de ondersteuning (%) uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024

Het grote deel kan zich beter redden en ervaart een positief effect door de ondersteuning. We zien dit ook terug in de open invulvelden waarin een grote groep aangeeft over het algemeen positief te zijn over Carins.

¹ Prestatieovereenkomst Carins en Gemeente Smallerland. Datum versie 01-10-2021.

Uit het cliëntervaringsonderzoek Jeugd blijkt dat 32 van de 47 ouders (68%) aangeeft tevreden te zijn over wat er met de ondersteuning (tot nu toe) is bereikt. Dit is een lichte verbetering ten opzichte van de uitkomst in 2023. Toen gaf 66% aan tevreden te zijn.



Figuur 2: Effect van de ondersteuning (%) uit het cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2024

In totaal is de vragenlijst over het effect van de ingezette jeugdhulp 134 keer opgestart. Daarvan zijn er 102 vragenlijsten afgerond. Door de antwoordopties eens, neutraal en oneens halen we voor een groot deel de norm. Er wordt gewerkt aan een nieuwe opzet van het cliëntervaringsonderzoek, zodat de score 'neutraal' wordt aangepast en een duidelijk beeld ontstaat over het behalen van 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. In 2024 hebben we een steekproef uitgevoerd. We maken onderscheid tussen Wmo en jeugd.

Wmo

De steekproef is gedaan op basis van meldingen. Daaruit blijkt dat 85% van de meldingen tot een ondersteuningsplan hebben geleid. Niet alle meldingen leiden tot een ondersteuningsplan en in één geval was de client overleden. In alle gevallen (100%) waren de opgestelde doelen in het ondersteuningsplan gericht op het vergroten van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.

Jeugd

Uit de steekproef blijkt dat 50% van de meldingen heeft geleid tot een ondersteuningsplan wat gericht is op het vergroten van zelfredzaamheid en participatie. De doelen zijn niet altijd gericht op zelfredzaamheid. In veiligheids casuïstiek is het primaire doel een veilig opvoedklimaat te creëren (voorkomen van ontwikkelingsbedreiging). Uit de steekproef blijkt dat een deel niet tot een ondersteuningsplan heeft geleid of nog op de werkvoorraad staat omdat dit een melding van eind 2024 betrof. Het andere deel kan worden verklaard doordat de casuïstiek is gericht op veiligheid.

Uit de steekproef blijkt dat de dossiers goed op orde zijn en zijn verbeterd ten opzichte van het jaar daarvoor. Ook halverwege het jaar hebben we een steekproef gedaan om de kwaliteit te monitoren. Ook tijdens deze tussenevaluatie waren de uitkomsten positief.

Indicatoren bij baken 1

- Aantallen eigen hulpverlening door Carins

De afgelopen jaren is er door middel van procesoptimalisatie ruimte gecreëerd om weer (meer) eigen hulp te verlenen. Daarmee is de ambitie om meer eigen hulp te verlenen deels behaald. Het blijft lastig om binnen de bestaande capaciteit hier tijd voor vrij te maken, maar er is ook ruimte gecreëerd voor meer eigen hulpverlening door de uitbreiding van de schoolconsulenten en de EPA-aanpak. Hierdoor is hulp eerder en laagdrempeliger beschikbaar en kunnen (dure) doorverwijzingen worden voorkomen.

In 2024 is er 454 keer eigen hulpverlening ingezet. Hierbij dient opgemerkt te worden dat niet alles is geregistreerd. We zien een toename ten opzichte van de jaren daarvoor en dit kan deels verklaard worden door betere registratie en uitbreiding van taken. Eigen hulpverlening wordt met name ingezet in het Team Jeugd & Preventie door de inzet van de POH-GGZ jeugd, de pedagogen en de schoolconsulenten. Daarnaast hebben wij de module samen ouderschap ontwikkeld voor complexe echtscheidingen. Het EPA-team en Team Geldzaken verlenen ook veel eigen hulpverlening aan inwoners.

Opstellen ondersteuningsplan

Carins hanteert een brede uitdraag-methode bij iedere intake / keukentafelgesprek tijdens een huisbezoek. Vervolgens wordt een ondersteuningsplan opgesteld waarin wordt vastgelegd welke doelen en resultaten de inwoner wil bereiken en wat daarvoor nodig is. Op basis van het ondersteuningsplan wordt waar nodig door de gemeente een indicatie afgegeven op grond van de Wmo of Jeugdwet.

In 2024 zijn er 2.938 ondersteuningsplannen excl. BW² en 3.040 incl. BW opgesteld. Dit is iets lager dan 2023 als gevolg van de inkoop Wmo, waarbij een deel van de herindicaties voor huishoudelijke hulp niet meer bij Carins terechtkomt, maar rechtstreeks wordt afgehandeld door de aanbieders. Hier staat tegenover dat de vragen die overblijven complexer zijn en er van Carins een zwaardere regierol wordt gevraagd doordat Carins vanaf 2024 de taak heeft gekregen om de zorgplannen die door de aanbieders zijn opgesteld te beoordelen.

We hadden ingeschat dat er 3.500 ondersteuningsplannen (incl. BW) opgesteld zouden moeten worden. Het aantal opgestelde ondersteuningsplannen is dus lager, terwijl het aantal meldingen redelijk constant is de afgelopen jaren.

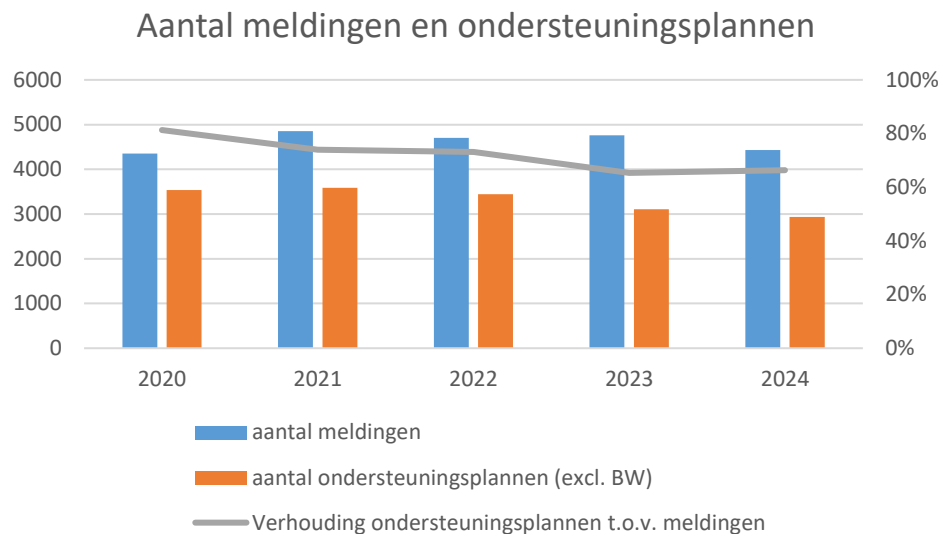
Meer maatschappelijke resultaten tegen lagere kosten

Consulenten in de verschillende teams moeten goed op de hoogte zijn van de voorliggende wetten en voorzieningen en indien mogelijk daar gebruik van maken, soms als aanvulling op een geïndiceerde voorziening. Daarnaast werken wij met de Doorbraakmethode (zie Baken 7) en verleent Carins zelf hulpverlening.

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 te hebben, creëren we extra tijd aan de 'voorkant'. Daarnaast kunnen

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

we dit verklaren doordat we meer eigen hulp verlenen, onder andere door de schoolconsulenten, de EPA-consulenten en door de implementatie van het moduleboek.



Figuur 3: Aantal meldingen en ondersteuningsplannen

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. Zo hebben we meegeholpen aan de dag van de mantelzorg en deelgenomen aan de klankbordgroep rondom mantelzorg.

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.

Kritische prestatie indicatoren bij baken 2

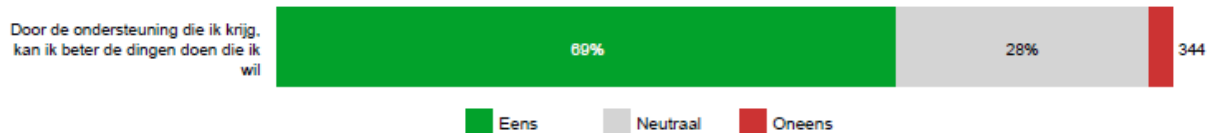
KPI 2.1

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

Norm: 80%

De opgestelde doelen in het ondersteuningsplan moeten gericht zijn op het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie van de inwoner. 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 2024 blijkt dat inwoners door de ondersteuning die ze krijgen, beter de dingen kunnen doen die ze willen. Deze score is iets lager dan in 2023 (destijds 71%). Daarnaast zien we wel dat minder inwoners het oneens zijn met de stelling. Dit is in 2024 maar 3%. In 2023 was dit 6%.



Figuur 4. Effect van de ondersteuning (%) uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024

Uit het cliëntervaringsonderzoek Jeugd is het effect gemeten of het door de hulp beter gaat met het kind op school, werk of dagbesteding dan voor de ondersteuning.



Figuur 5. Effect van de ondersteuning (%) uit het cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2024

De nieuwe opzet van het cliëntervaringsonderzoek maakt dat de resultaten alleen met de resultaten over 2023 vergeleken kunnen worden. In totaal geeft 72% van de ouders aan dat het beter met het kind gaat dan voor de ondersteuning. In 2023 was dit 60%. Hier zien we een positief lijn in de scores. Net als in 2023 geeft ook in 2024 9% aan het oneens te zijn.

Verhogen van de participatie

Wij helpen inwoners op eigen kracht hun leven in te richten. Dat is onze missie en dus de kern van ons werk. Het doel van de Wmo is ook om mensen zo lang mogelijk thuis te laten wonen en zo goed mogelijk mee te kunnen laten doen aan de maatschappij.

Reablement

Reablement is een manier van werken, waarbij hulpverleners ouderen helpen hun eigen leven te leiden zoals ze dat zelf willen. Vanuit het gedachtegoed Reablement, waarin je ouderen (60+) re-ablet: 'iemand helpen zijn eigen leven te leiden'. Dit vraagt een andere houding van een ieder die om de oudere heen staat. Het vraagt om goed luisteren en de vraag zien door de ogen van de ouderen. Deze manier van werken zou een mogelijke oplossing kunnen zijn om de huidige ouderenzorg beter passend en houdbaar te maken. Vanuit deze insteek heeft Carins samen met M.O.S, Sportbedrijf Drachten, Sûnenz en Gemeente Smalingerland de handen ineengeslagen en nemen we actief deel in zowel de stuur-, als werkgroep.

Arbeidsparticipatie

Het afgelopen jaar hebben we de samenwerking gezocht met afdeling Naar werk van Gemeente Smalingerland. We hebben gekeken of er inwoners zijn die nu gebruik maken van dagbesteding zouden kunnen worden doorstromen naar werk. Om gericht samen te werken, hebben we afgelopen jaar en aankomend jaar kennismaking op de agenda gezet. Een belangrijk doel hierin is hoe we elkaar kunnen versterken.

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.

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 : 170 2024: 119 meldingen opgepakt

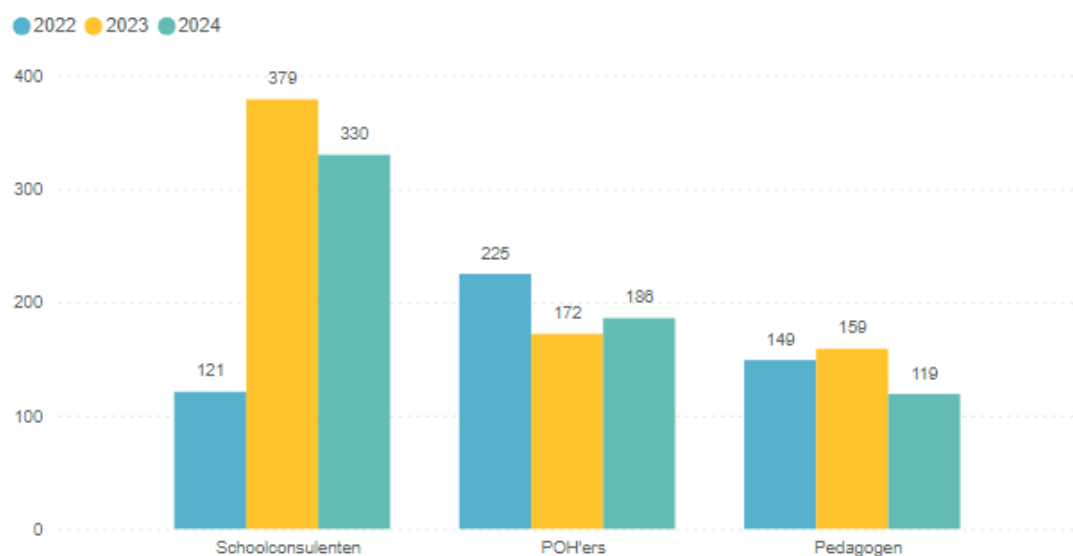
POH GGZ Jeugd

Norm : 250 2024: 186 meldingen opgepakt

Schoolconsulenten

Norm : N.v.t. 2024: 330 meldingen opgepakt

Aantal meldingen opgepakt door experts



Figuur 6: Aantal meldingen door experts binnen Carins opgepakt in 2024 in vergelijking met 2023 en 2022

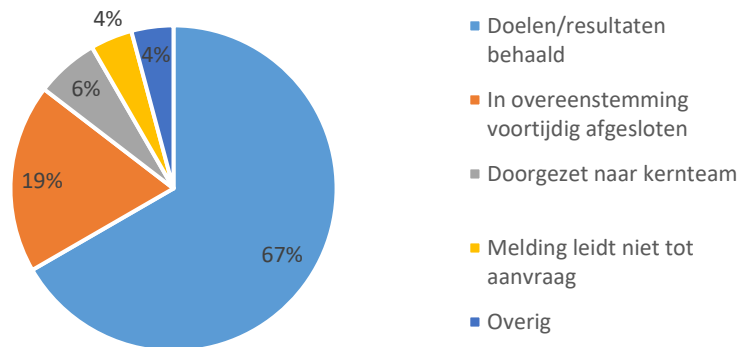
Pedagogen

De pedagogen hebben in 2024 119 meldingen opgepakt. Dit is lager dan de norm die in de prestatieovereenkomst is afgesloten. Dit is deels te verklaren door onderbezetting als gevolg van ziekte in dit team. Daardoor zijn we minder goed aangesloten bij onze samenwerkingspartners in het voorliggende veld. Desondanks is het wel gelukt om de meldingen die er waren af te handelen.

De pedagogen hebben in 2024 67% van de meldingen afgesloten met het behalen van de doelen. 19% van de opgepakte meldingen is voortijdig afgesloten. Uit de registratie is niet op te maken wat de

redenen hiervoor zijn. Soms is een hulpvraag al opgelost voor het traject is afgelopen en zijn de doelen (deels) behaald of geven ouders aan het traject eerder te willen stopzetten. Er is veel afstemming met de verwijzers zoals de GGD wanneer trajecten vroegtijdig worden stopgezet. Van de meldingen wordt 6% 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.

Afsluitreden dossier pedagogen



Figuur 7: Afsluitreden dossiers pedagogen in 2024

In 2024 hebben de pedagogen van Carins een ouderbijeenkomst over het thema slapengeorganiseerd. Naast ouders zijn ook professionals uit het werkveld die hieraan deel hebben genomen. Tijdens de Week van de Opvoeding is er vanuit het team Jeugd en Preventie meegewerkt aan de informatiemarkt voor ouders en kinderen.

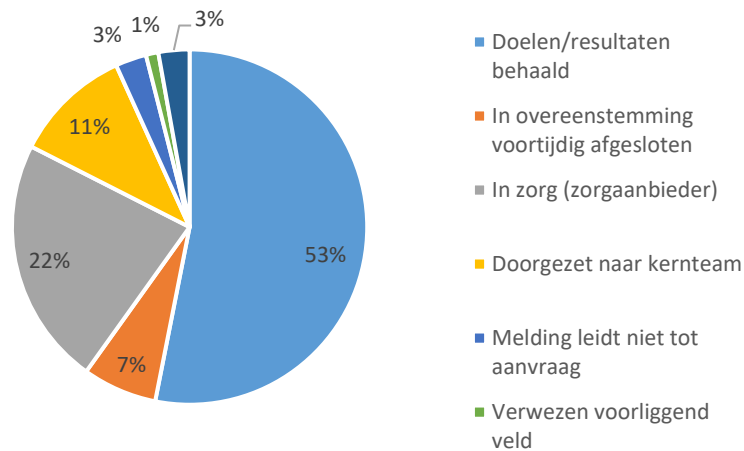
POH GGZ Jeugd

De POH-ers hebben in 2024 186 meldingen opgepakt. Er zijn minder meldingen binnengekomen, maar we zien dat de complexiteit van de hulpvragen stijgt en dat de duur van de hulpverleningstrajecten toeneemt.

Als we kijken naar het resultaat van de POH GGZ Jeugd dan zien we dat 22% 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. 53% van de dossiers is afgesloten met het behalen van de doelen.

Na een uitgebreide triage maakt de POH de afweging zelf kortdurende hulpverlening of behandeling in te zetten of de jeugdige door te verwijzen naar specialistische hulpverlening. Er zijn binnen Carins korte lijnen indien er regie nodig is. Doordat de complexiteit van de vragen en de situaties toeneemt kost het zorgvuldig doorgeleiden naar een ander team of een specialistische organisatie veel tijd. Wachttijden bij externe partijen zorgen voor het inzetten van overbruggingszorg door de POH.

Afsluitreden dossier POH GGZ Jeugd



Figuur 8: Afsluitreden dossiers POH GGZ Jeugd in 2024

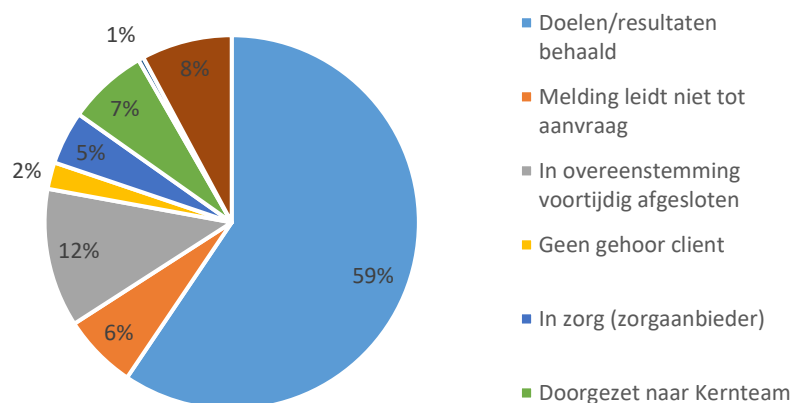
In 2024 heeft Carins deelgenomen aan de structurele overleggen met de huisartsen. Daarnaast is er vanuit het ontwerpteam Jeugd een serie bijeenkomsten met de voorzitter van de HAGRO geweest om de inzet van de POH-jeugd en de directe verwijzingen van de huisartsen te bespreken. Deze actie krijgt in 2025 een vervolg.

Schoolconsulenten

Vanaf 2023 is de inzet van de schoolconsulenten uitgebreid. Het doel is escalatie van zorgen of problemen te voorkomen.

In 2024 zijn er 330 meldingen opgepakt door de schoolconsulenten. De meeste vragen gaan over opvoeden en opgroeien. 49% van de dossiers zijn afgesloten met het behalen van de doelen. Slechts een klein deel van de meldingen wordt doorgezet naar zorg (5%) of naar een ander team binnen Carins (7%). 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 inloopspreekuren voor ouders.

Afsluitreden dossier schoolconsulenten



Figuur 9: Afsluitreden dossiers schoolconsulenten in 2024

In mei is er een evaluatiebijeenkomst geweest met het onderwijs, de gemeente en met Carins over de inzet van de schoolconsulent. Ook hebben scholen per mail input kunnen leveren. Deze eerstejaarsevaluatie laat zien dat de aanwezigheid van de schoolconsulenten van meerwaarde is op de scholen. Het eerste schooljaar is een stevige basis gelegd voor de samenwerking en is hierin door alle partijen geïnvesteerd. Dit wordt het komende jaar verder uitgebouwd. Binnen de gemeente ligt de focus op een effectieve samenwerking van alle partijen in en rond school. De schoolconsulent heeft hierin een belangrijke rol. Zowel vanuit het ontwerpteam Jeugd, de Sociale Koers als de opgaves vanuit het LEJA wordt duidelijk dat vroegtijdige inzet en samenwerking in het netwerk bijdraagt aan effectieve hulpverlening.

Groepsaanbod

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.

We organiseren twee keer per jaar een Rots & Water training samen met Sportbedrijf. Dit jaar hebben we een extra module voor ouders ontwikkeld om de ouderbetrokkenheid te vergroten. Daarnaast is er twee keer een training Dappere Dino's uitgevoerd 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.

In samenwerking met een aantal scholen hebben de schoolconsulenten een sociale vaardigheidstraining voor leerlingen ontwikkeld en uitgevoerd in een train de trainer situatie. De mentoren dragen zorg voor het vervolg.

Tot slot zijn we in 2024 betrokken geweest bij het project Sólido dat is ontwikkeld door het Sportbedrijf. Sólido is een beweegprogramma voor jongeren tussen de 13 en 18 jaar die graag weerbaarder willen worden. Dit programma is er voor jongeren die zich soms onzeker, eenzaam of minderwaardig voelen. Wij zijn verwijzer en zijn met het Sportbedrijf in gesprek over de doorontwikkeling hiervan.

Indicatoren bij baken 3

- Het percentage van het inzetten van voorliggende voorzieningen na onderzoek, uitgesplitst met wel en niet gecombineerde voorziening in 2^e lijn.
- Percentage van het aantal meldingen afgehandeld door advies en informatie te geven door het Advies & Aanmeldteam (aantallen en percentage)
- Aantal meldingen doorverwezen naar het voorliggend veld (aantallen en percentage).
- Aantallen en kwalitatieve omschrijving inzet integraal team.

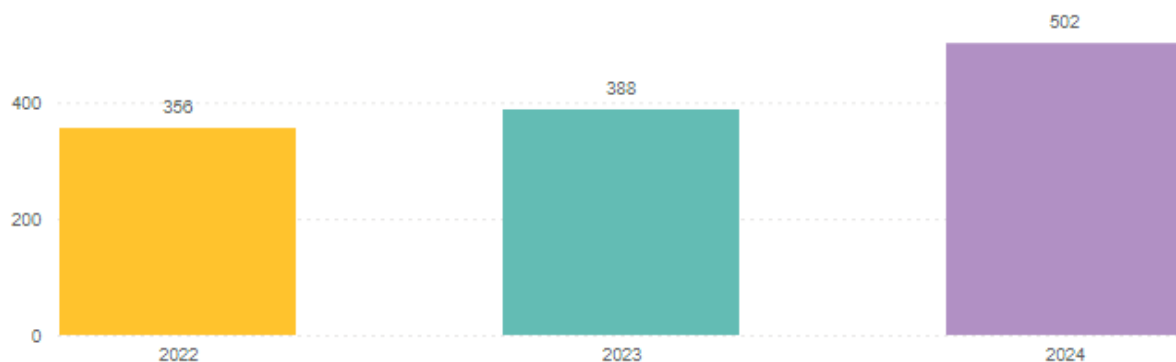
Percentage inzet voorliggende voorziening

In 2024 is 42 keer een voorliggende voorziening ingezet nadat het onderzoek heeft plaatsgevonden. Dit gaat om 1,4% van de afgeronde intakes. Hierbij dient opgemerkt te worden dat dit niet altijd goed wordt geregistreerd. Daarnaast kan dit worden verklaard doordat er bij de triage al goed wordt uitgevraagd en waar mogelijk wordt doorverwezen naar het voorliggend veld. Een andere verklaring is dat het voorliggend veld niet altijd goed in beeld is bij de consulenten.

Percentage meldingen afgehandeld door Advies & Aanmeldteam en verwezen naar voorliggend veld

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 10: Aantal meldingen door Advies & Aanmeldteam afgehandeld met advies en informatie in 2024 vergeleken met 2022 en 2023

Van het aantal binnenkomende meldingen wordt een steeds groter deel afgehandeld door het Advies & Aanmeldteam of verwezen naar de sociale kaart. In 2024 zijn 502 meldingen afgehandeld door het Advies & Aanmeldteam en verwezen naar de sociale kaart. Dit is 10,0% van het totaal aantal binnenkomende meldingen. De meeste meldingen worden overgedragen aan de kernteams. In 2024 hebben we binnen het Advies & Aanmeldteam een pilot gedraaid waarbij medewerkers uit dit team de mogelijkheid hadden om in maximaal drie gesprekken een inwoner zelf weer op weg te helpen. Binnen de pilot werd samengewerkt met medewerkers van het Integraal team en M.O.S. De pilot is positief afgesloten. Er is een module Informatie en Advies opgenomen in het Moduleboek.

Aantallen en kwalitatieve omschrijving inzet integraal team

Zie baken 4 voor de verantwoording van deze indicator.

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.

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. Hieronder is een casus uitgewerkt waarin is beschreven hoe we de AVE-methodiek toepassen.

Al langere tijd zijn wij betrokken bij een casus die zich afspeelt in AVE 2. Een consulent Begeleiding & Beschermd Wonen voert regie. Inwoner heeft een achtergrond in een beschermd wonen (BW), maar heeft in coronatijd op eigen initiatief een huurwoning weten te realiseren. De consulenten van Carins hadden de inschatting dat de inwoner hier nog niet klaar voor was. Met individuele begeleiding wist de inwoner het redelijk vol te houden, maar een gebrek aan 24-uurs toezicht en structuur maakte dat hij steeds verder achteruitging. De woning vervuilde, middelengebruik en overlast namen toe en de begeleiding kwam minder frequent binnen. Nadat er twee forse incidenten met de begeleiding hebben plaatsgevonden, is de zorgaanbieder in goed overleg met Carins gestopt. Dat is het moment dat wij opschalen naar AVE 3.

Omdat de overlastmeldingen er nog lagen is de woningbouw gepositioneerd. Zij zijn samen met de GGD op huisbezoek geweest en hebben dit op verzoek van de betrokken consulent een aantal malen herhaald. Zo kon de achteruitgang in de gaten gehouden worden. Hiermee voorkomen wij een totale escalatie en opschaling naar AVE 4. Op een donderdagmorgen belt de inwoner naar de betrokken consulent. De inwoner heeft geen regie meer over zijn leven, middelengebruik en achterdocht belemmeren de inwoner in die mate dat hij deze situatie niet meer volhoudt. Hij wil graag terug naar de BW. Daar was hij nog steeds welkom. We hebben afspraken gemaakt met de zorgaanbieder en woningbouw opdat de casus op korte termijn doorbroken kon worden en er tevens uitstroomperspectief uit de BW is. De consulent heeft een BW-plan geschreven en binnen twee weken zat de inwoner in de BW. De casus stabiliseert nu in AVE 3 en wordt hierna afgeschaald naar AVE 2.

Daarnaast zijn we eind 2023 gestart met het project Thuisloze Jongeren. Deze jongeren bevinden zich vaak ook in AVE-3. Er zijn naar schatting 40-60 jongeren thuis- of dakloos in Smallerland. 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 zich, door een slechte start, in de toekomst niet kunnen redden zonder een uitkering.

De Gemeente Smallerland 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 de jongeren een passende oplossing bieden. In dit project zijn naast Carins, Wender, VNN, M.O.S. en de gemeente Smallerland (Team naar school, Team naar werk en Team naar inkomen) betrokken. In totaal zijn er via het project 43 thuisloze jongeren in kaart gebracht die dak- of thuisloos zijn of dat dreigen te worden als gevolg van een instabiele woonsituatie. De kracht zit in het bundelen van ieders kennis en kunde om te komen tot een sluitende aanpak. In 2024 is dit project geëvalueerd en verlengd. Het project is uitgebreid met de landelijke aanpak 16-27. Deze aanpak is gericht op het voorkomen van dakloosheid van jongeren die uitstromen uit residentiële instellingen.

Coördinatie OGGZ-team en procesregie

Carins voert in opdracht van de gemeente de coördinatie uit van het OGGZ-team (Openbare Geestelijke Gezondheidszorg-team). In het OGGZ-team werkt Carins samen met professionals van de gemeente Smallingerland, FACT GGZ Friesland, Verslavingszorg Noord Nederland (VNN), Wender, de politie, de Kredietbank Noord Nederland en woningcorporaties WoonFriesland en Accolade. De missie van het OGGZ-team is om vroegtijdig problemen van kwetsbare inwoners te signaleren die kunnen leiden tot maatschappelijke uitsluiting, dakloosheid en/of onveilige situaties. Het team zoekt outreachend contact met de inwoners waar zorgen over zijn en waar nodig wordt een samenhangend hulpverleningstraject op gang gebracht. De resultaten van het OGGZ-team worden verantwoord in een apart jaarverslag.

EPA-aanpak

In juni 2024 is het EPA-team van start gegaan. Eind mei was er een feestelijke kick-off bijeenkomst die met name in het teken stond van (nader) kennismaken. Binnen het team werken behandelaren en consultants intensief samen aan het herstel van inwoners met ernstige psychiatrische aandoeningen. Op 8 juli is de samenwerkingsovereenkomst formeel getekend. Begin september is het team bij Carins, op dat moment bestaande uit vier consultants aangevuld met een vijfde EPA-consulent. Het team is hiermee compleet. In augustus is gestart met een DPIA (Data Protection Impact Assessment), deze is nu in de afrondende fase.

De afgelopen maanden is geïnvesteerd om elkaar en elkaars werk beter leren kennen. Door de blik te verbreden naar meerdere leefgebieden en de focus waar mogelijk te verleggen naar wat goed gaat en versterkt kan worden zet het team in op het vergroten van de zelfredzaamheid. Vanaf medio vorig jaar zijn 59 meldingen binnengekomen en 53 meldingen afgehandeld. De EPA-consulenten zijn bij 267 dossiers betrokken. Aan alle inwoners die in zorg zijn bij het regioteam van GGZ Friesland is een EPA-consulent gekoppeld. De inzet per casus verschilt afhankelijk van de behoefte. Waar mogelijk worden de mogelijkheden van het voorliggende veld actief verkend en wordt er gewerkt aan de vergroten van de zelfredzaamheid. In een deel van de casussen is er sprake van een Wlz-indicatie. Ook voor deze inwoners zien we de meerwaarde van de betrokkenheid van een EPA-consulent.

Inmiddels zien we de eerste positieve resultaten van de samenwerking. Hieronder is een casus uitgewerkt waarin is beschreven hoe de EPA-consulent te werk gaat.

Mevrouw woont al jaren in Drachten in een huurwoning. Er zijn zowel somatische als psychisch klachten. Mevrouw is in zorg bij het regioteam, maar wordt gezien als zorgmijder. Ze komt niet graag naar afspraken en heeft een negatieve associatie met de GGZ. Er is vanuit de Wmo een begeleidende partij ingezet die vooral praktisch ondersteunt. Er is grote twijfel of mevrouw wel zelfstandig kan blijven wonen. Inmiddels is er de afgelopen jaren meermaals een indicatie vanuit de Wlz aangevraagd maar ook afgewezen. Mevrouw heeft sterk de wens om naar een aanleunwoning te gaan maar dit organiseren kan zij niet overzien. Er is meer zorg nodig.

De GGZ wil graag een Zorgafstemmingsgesprek (ZAG) plannen om te kijken hoe het nu gaat. Mevrouw houdt het contact sterk af en laat ook merken niet altijd helemaal te vertellen hoe het echt gaat. De EPA-consulent heeft kennis gemaakt met mevrouw en bezoekt haar met zekere regelmaat voor een kop koffie. De consulent heeft inmiddels de stukken van de afwijzingen Wlz gezien en contact gelegd met zowel GGZ als de begeleidende partij. Inmiddels is er een ZAG gepland met betrokkenen en heeft mevrouw toestemming gegeven om haar op te halen

en weer thuis te brengen. Tijdens het ZAG wordt aandacht besteed aan welke stukken nodig zijn voor het succesvol aanvragen van een indicatie vanuit de Wlz.

Toeslagenaffaire

Carins is sinds 2021 verantwoordelijk voor de ondersteuning van slachtoffers van de toeslagenaffaire. Wij geven lokaal uitvoering aan de landelijke hersteloperatie om de (potentieel) gedupeerden van de toeslagenaffaire die woonachtig zijn in de gemeente Smallingerland te ondersteunen op vijf leefgebieden.

We zijn bij 88 dossiers betrokken. Vanwege voortdurend veranderde wetgeving en regelingen blijven we actief in bestaande dossiers. Vorig jaar is de Kindregeling veranderd, waardoor uitwonende kinderen tot 39 jaar ook gebruik van de regeling kunnen maken. In 2024 zijn 11 nieuwe meldingen binnengekomen. De inzet van Carins wat tot nu toe op basis van een projectopdracht. In 2024 is het project geëvalueerd en is besloten om deze inzet structureel voor te zetten.

Indicatoren bij baken 4

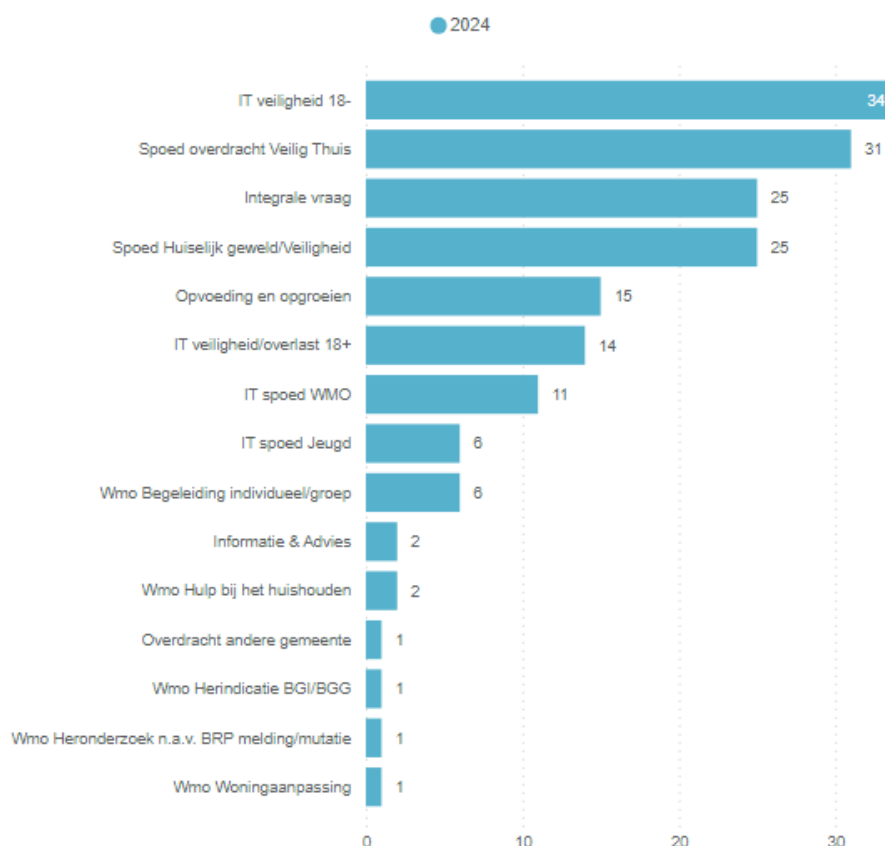
- Houdt aantallen en soort problematiek bij waar outreachend werkende medewerkers mee in aanraking komen.
- Percentage dossiers van outreachend werkende medewerkers die worden afgesloten met positief resultaat.

Aantallen en soort problematiek outreachend werkende medewerkers

Carins zoekt outreachend contact met inwoners waar zorgen over zijn vanwege onbegrepen gedrag. 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.

In 2024 was het aantal casussen waarin er noodzaak was voor bovengemiddelde inzet opvallend. Dit kan deels verklaard worden door de uiterst complexe situatie waarin de inwoners zich bevinden waarbij er sprake is van instabiliteit op meerdere leefgebieden. Een andere oorzaak kan worden gezocht in de samenwerking met ketenpartners die juist in dit soort dossiers onder druk komt te staan. We signaleren dat alle partijen weliswaar hun stukje "goed doen". In het grote geheel blijft een doorbraak echter uit of laat lang op zich wachten. Pas wanneer een van de partijen bereid is buiten de gebaande paden te handelen ontstaat ruimte voor verandering. Tot dit punt komen brengt een grote tijdsinvestering en veiligheidsrisico's met zich mee. We zien dat hierin sprake is van een patroon. Het naar voren halen van het gedachtengoed van de Doorbraakmethode met het bijbehorend maatwerkcanvas vormt een mogelijk antwoord.

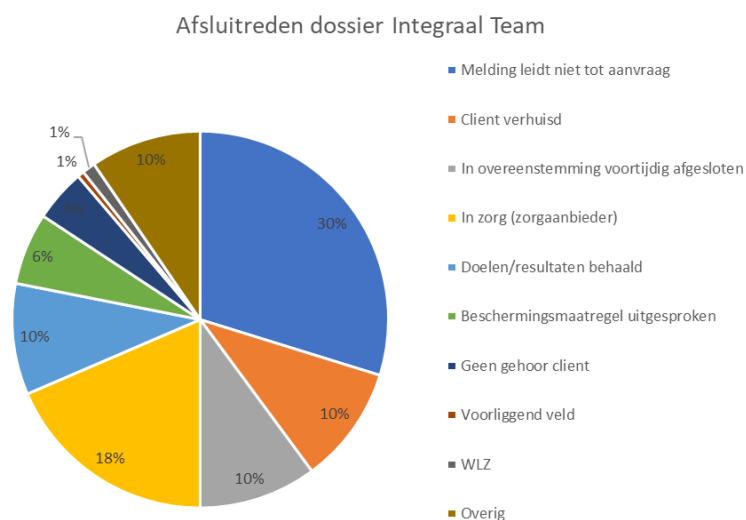
Binnenkomende meldingen naar onderwerp



Figuur 11: Aantal binnenkomende meldingen Integraal team naar onderwerp in 2024

Percentage dossiers afgesloten met positief resultaat

Gezien het deels zorgmijddende 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 36% met een positief resultaat afgesloten. Deze dossiers zijn in zorg, doelen behaald, doorgezet naar een ander team bij Carins, beschermingsmaatregelen uitgesproken of opgepakt door het voorliggend veld. 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.



Figuur 12: Afsluitredenen dossiers Integraal team in 2024

Keurmerk Meldcode

We hebben vorig jaar het keurmerk Meldcode toegekend gekregen. Carins speelt een belangrijke rol in het herkennen en aanpakken van signalen rondom huiselijk geweld en kindermishandeling. Wij hechten veel waarde aan vroeger signalering en het gebruik van de meldcode om ernstige situaties te voorkomen. Daarom trainen en scholen wij onze medewerkers continu bij, zodat zij signalen kunnen herkennen en weten hoe te handelen. Het keurmerk is er om twee belangrijke redenen:

1. Wettelijk verplicht;
2. Kwaliteitswaarborging.

Voor inwoners is het belangrijk dat wij de wet naleven en hen hierbij betrekken. Wij passen de meldcode toe om hulp te bieden en maken duidelijk waarom en wat wij willen bereiken. Transparantie staat centraal: inwoners weten wat er gebeurt en hoe wij hen willen ondersteunen.

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.

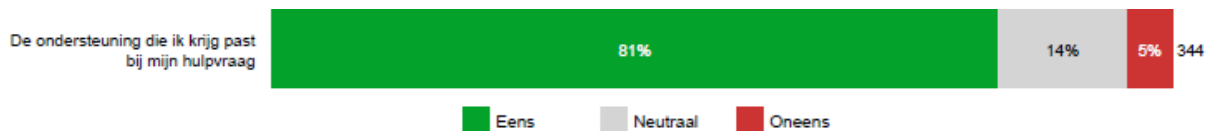
Kritische prestatie indicatoren bij baken 5

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 de ondersteuning krijgt die passend is bij de hulpvraag. Dit is hetzelfde percentage als in het cliëntervaringsonderzoek uit 2023. We zien een verbetering in 2024, doordat nu 5% aangeeft het oneens te zijn met de stelling. Dit was in 2023 nog 6%.



Figuur 13: De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024)

Inwoners beoordelen over het algemeen de ondersteuning positief. We zien een stijging in het rapportcijfer dat wordt gegeven aan de ondersteuning. In 2024 wordt het rapportcijfer 8,0 gegeven. In 2023 was dit 7,8.



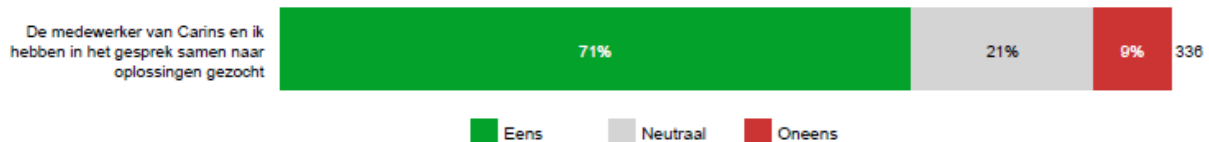
Figuur 14: De ondersteuning is zoals afgesproken (uit cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2024)

KPI 5.2

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

Norm: 90%

Uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo blijkt, dat 71% van de inwoners aangeeft dat samen met de medewerker van Carins is gezocht naar oplossingen. We zien dat dit percentage iets hoger scoort dan in 2023. Toen was het 70%. Er zijn ook minder inwoners die het oneens zijn met de stelling in 2024 (9%) dan in 2023 (11%).



Figuur 15: De medewerker van Carins en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (uit cliëntervaringsonderzoek Wmo)

In het cliëntervaringsonderzoek Jeugd wordt door 79% van de ouders aangegeven dat ze genoeg zijn betrokken bij de keuzes over de ondersteuning. In 2023 was dit percentage lager, namelijk 76%. In 2024 zien we wel dat 15% het oneens is met de stelling. Dit was een jaar eerder nog 7%.



Figuur 16: Ik word genoeg betrokken bij de keuzes over de ondersteuning (uit cliëntervaringsonderzoek Jeugd)

Samenwerken binnen het zorglandschap

Carins is de spin in het web in het zorglandschap van Smallerland, 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 2024 invulling aan hebben gegeven:

- Team Geldzaken heeft een nauwe samenwerking met voorliggende voorzieningen op het gebied van armoede en schuld zoals Vroegsignalering, Humanitas en Schuldhulpmaatje. Naast afstemming rondom casuïstiek wordt de verbinding gezocht door elkaar gedurende het jaar meerdere keren te ontmoeten.
- Team Geldzaken heeft op verschillende bijeenkomsten voor inwoners middels een voorlichting of informatiestand uitleg gegeven over de mogelijkheden op het gebied van armoede en schuld.
- Het Integraal team neemt deel aan het JOS (Jongeren Op Straat) overleg. Binnen dit overleg worden signalen besproken rondom (groepen) jongeren die negatief opvallen. Bij het overleg zijn naast de jongerenwerkers van M.O.S., reclassering, VNN jeugd, Handhaving, politie, en OOV aanwezig. Het is voor Carins zoeken wat onze rol en toegevoegde waarde binnen een groepsgerichte aanpak is. Door deel te nemen kunnen we hier het gesprek over aan gaan en in de praktijk met elkaar leren.
- Verschillende subteams van Team Toegang en Team Jeugd & Preventie nemen deel aan de verschillende Treft 't overleggen in de wijken en dorpen. Dankzij de overleggen houden we verbinding met partners en inwoners in de wijk.
- Om nog voortijdiger en preventiever casuïstiek op te pakken, hebben we afgelopen jaar meerdere gesprekken gevoerd met Nij Smellinghe over wat we van elkaar nodig hebben en elkaar qua kennis en verwijzing kunnen bieden. In 2025 gaan we starten met koffiemomenten en kennis delen.
- Revalidatie Friesland: in 2024 zijn gesprekken gevoerd om werkprocessen efficiënter op elkaar af te stemmen. Het doel is om inwoners zo weinig mogelijk te belasten en het proces voor de inwoner zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Daarnaast samenwerking bevorderen, samen optrekken in het proces, dubbel werk voorkomen.
- Daarnaast hebben we oog voor de verschillende zorgaanbieders en indien nodig zijn aanbieders uitgenodigd in het werkoverleg. Onder andere de vervoersbedrijven hebben zich voorgesteld na aanbesteding, M.O.S. is uitgenodigd voor werkoverleg over mantelzorg, etc. Ook hebben we, om nog beter te kunnen verwijzen, naar de diverse zorgaanbieders een rondrit langs een viertal zorgaanbieders gedaan waar wij nog onvoldoende beeld bij hadden.
- Daarnaast investeren wij in de samenwerking met diverse partijen in het voorliggende veld. Vanuit het Team Jeugd & Preventie wordt de samenwerking actief opgezocht door bijeenkomsten te organiseren en te bezoeken en door samenwerkingspartners uit te nodigen bij overleggen. Het gaat dan om samenwerkingspartners zoals M.O.S., GGD, Leerplicht, Samenwerkingsverbanden (onderwijs), kinderopvang, politie, voorliggende voorzieningen en het Sportbedrijf.

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.

Kritische prestatie indicatoren bij baken 6

KPI 6.1

Het percentage dossiers dat wordt geëvalueerd, samen met de cliënten en zorgaanbieders (a.d.h.v. een steekproef).

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.

Wmo

Uit de steekproef is gebleken dat 70% van de Wmo dossiers zijn geëvalueerd met de cliënten en zorgaanbieders. Uit de steekproef blijkt dat in 30% van de gevallen niet is geëvalueerd. In de gevallen dat er (nog) niet was geëvalueerd was dat verklaarbaar doordat de cliënt was overleden, er geen zorg is ingezet of doordat de zorg pas net was ingezet.

Jeugd

Bij de steekproef van de jeugddossiers is 60% van de dossiers geëvalueerd. Bij de overige 40% van de dossiers uit de steekproef was dit niet van toepassing omdat de melding (nog) niet tot zorg heeft geleid. Doordat er een VOTS (voorlopige ondertoezichtstelling) is uitgesproken of de melding nog op de werkvoorraad stond op het moment dat de steekproef werd uitgevoerd.

Sociale Koers

Carins heeft zich met de Sociale Koers verbonden aan een gezamenlijke ontwikkeling waardoor inwoners van Smallerland zo snel, licht en dichtbij mogelijk hun hulpvraag kunnen stellen en antwoord en/of ondersteuning krijgen. Carins bevindt zich als organisatie op het snijvlak van welzijn en zorg met enerzijds het onderzoek doen en vervolgens het juiste adviesbericht afgeven en anderzijds het bieden van eigen hulpverlening. Dat betekent dat we ons nog beter willen verbinden met de ketenpartners om af te stemmen wie wat het beste kan doen en waar de overlap en de gaten liggen. Dit vraagt wat van alle partners in het sociaal domein. Daarbij kijken we steeds naar het belang van de inwoner.

In 2024 is het Uitvoeringsprogramma vastgesteld en zijn vijf opgaven geformuleerd. Carins is actief betrokken bij drie van de vijf opgaven. We investeren hier veel tijd in omdat we erin geloven en omdat we zien dat het nodig is om met alle partijen vanuit één opdracht te werken. Tegelijkertijd zien we dat dit nog niet lukt. Buiten de Sociale koers om gebeuren er veel dingen. We zien dat de gemeente als opdrachtgever in deze nog zoekende is. Tot nu toe lukt het nog niet om gezamenlijk opgavegericht te werken en levert onze inzet nog weinig op. We voelen de urgentie en onderschrijven de ambitie, tegelijk zien we dat de noodzakelijke transitie stagneert.

Pilot Gezinshulp

In 2023 is de pilot Gezinshulp gestart. Dit gaat over innovatie gezinshulp in Smallingerland. Accare, Alliade, Fier, GGZ Friesland, Jeugdhulp Friesland, het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid en de gemeente Smallingerland zijn hierbij betrokken. In maart 2023 is het startschot gegeven om een geïntegreerde aanpak Gezinshulp uit te werken voor gezinnen met complexe hulpvragen in Smallingerland. Deze werkwijze is in 2024 geïmplementeerd.

Gezinshulp is een geïntegreerde aanpak waarin één team met professionals vanuit diverse partijen, o.a. zorginstellingen, de gemeente en de GI (gecertificeerde instelling), de meest passende zorg en ondersteuning voor het hele gezin in de juiste volgorde inzet. Met Gezinshulp wordt er ingezet op versimpeling van de zorgketen voor een gezin, nauwe samenwerking, het wegnemen van dubbelingen en op het gezinsgericht werken.

Voor deze pilot is extra inzet van Carins gevraagd. Dit is voor een deel werk dat binnen onze reguliere opdracht valt, maar voor een groot deel vraagt deze nieuwe werkwijze een veel intensievere aanpak en een veel lagere caseload. Daarnaast neemt Carins deel aan het dagelijks bestuur. 2024 stond in het teken van de voorbereiding, het aannemen van personeel, het testen van systemen en vervolgens de implementatie. Verder is er een DPIA uitgevoerd en is in samenwerking met Carins een folder ontwikkeld die digitaal is gedeeld.

In 2024 zijn vanuit Carins een aantal casussen overgedragen aan Gezinshulp, maar bleven we nog wel betrokken. Ook waren we zoekende hoe wij vanuit Carins het beste invulling kunnen geven aan onze rol. We zijn benieuwd wat de pilot gaat opleveren ten opzichte van de huidige werkwijze.

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, verbeteren continu en gaan op zoek naar vernieuwing.

Kritische prestatie indicatoren bij baken 7

KPI 7.1

Kwalitatief omschrijven van successen en drempels omtrent het toepassen van maximale ruimte binnen wetgeving en domeinoverstijgende oplossingen.

Norm: Kwalitatief omschrijven

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

Uitkering voor moeder

Een kind kan niet naar het regulier onderwijs. Uit onderzoek is gebleken dat het geen onderwijs in groepsverband kan volgen. Vanwege zijn gedrag (slaan, schoppen, spugen etc.) heeft het kind één op één begeleiding nodig. Er is slechts één zorgboerderij die het kind wil opvangen. Deze zorgboerderij wil proberen of zij de opvang kunnen bieden en willen starten met vier ochtenden per week. Dat zou betekenen dat het kind in de middagen thuis is. Moeder werkt, maar zou haar baan moeten opzeggen om er in de middagen voor haar kind te zijn.

De begeleiding van het kind is zo intensief dat ze niet in de ochtenden kan werken. Vader woont met drie andere kinderen in het gezamenlijke koophuis. Deze kinderen hebben ook ieder een beperking, net als vader. De ouders zijn gescheiden, maar hebben goed contact. Vader werkt fulltime en heeft moeite om alle ballen in lucht te houden. Er is ook hulp voor deze inwonende kinderen ingezet. Moeder is niet uitgekocht uit de woning waardoor er vermogen van haar in de woning zit. Als ze haar baan opzegt, zou ze geen recht hebben op een uitkering.

De ideale situatie zou zijn dat de het kind waar we het hier over hebben, vier of vijf dagen naar de zorgboerderij kan, waar hij één op één onderwijs krijgt. Moeder kan dan haar werk als kapster weer doen. Op dit moment zijn er geen andere mogelijkheden dan dat moeder de zorg op zich neemt in de middagen (en weekenden).

Een doorbraak in deze is dat de moeder haar baan toch kan opzeggen en, ondanks het vermogen dat in de woning zit, ze toch een uitkering kan krijgen (en niet in de vorm van een lening zodat ze geen schulden opbouwt). De Participatiewet zegt dat je geen uitkering kan krijgen als je verwijtbaar werkloos bent en als je nog vermogen hebt. Voor moeder is er een uitzondering gemaakt. Ze heeft een half jaar een uitkering ontvangen, in de vorm van een gift. In dit half jaar kan gekeken worden hoe het met het kind op de zorgboerderij gaat en kan er gewerkt worden naar een uitbreiding van uren en dagdelen bij de zorgboerderij. Ouders krijgen de gelegenheid om hun financiële zaken op orde te stellen.

Leren en ontwikkelen

In 2024 hadden we weer een uitgebreid opleidingsaanbod voor onze medewerkers zodat zij zich kunnen blijven ontwikkelen. Trainingen worden zoveel mogelijk in company georganiseerd. Daarnaast wordt er veel geleerd aan de hand van de praktijk door middel van casuïstiekoverleg en intervisie.

In 2024 hebben wij afscheid genomen van vier stagiaires. In het nieuwe schooljaar zijn er drie nieuwe stagiaires gestart, zodat ze ervaring in de praktijk kunnen opdoen. We geven gastcolleges op hogescholen om de veelzijdigheid van het werken in een gebiedsteam onder de aandacht te brengen.

Doorbraakmethode

We werken in het sociaal 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 2021/4 zijn er 23 vragen voorgelegd aan het Doorbraakteam en vijf doorbraken gerealiseerd. Ook wordt er vanuit de Doorbraakmethode gekeken of er patronen zijn.

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.

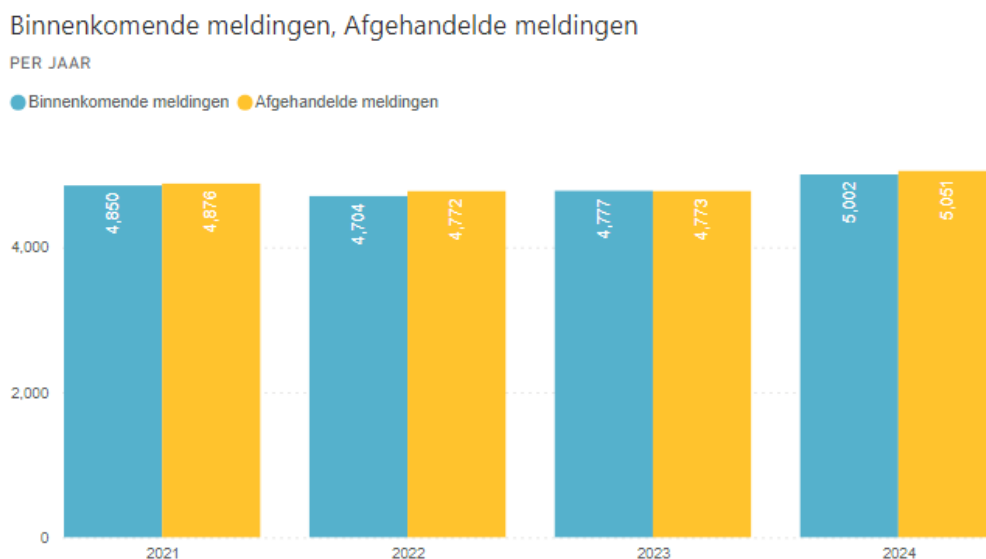
Kritische prestatie indicatoren bij baken 8

KPI 8.1

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

Norm 2024: 80%

In 2024 zijn er 5.002 meldingen binnen gekomen. Dit zijn gemiddeld 417 meldingen per maand. Het aantal afgehandelde meldingen is vrijwel gelijk aan het aantal binnengekomen meldingen. In 2024 zijn er 5.051 meldingen afgehandeld³. Ten opzichte van 2023 is het aantal binnenkomende en afgehandelde meldingen iets hoger maar dit kan worden verklaard door de uitbreiding van het EPA-team en doordat een deel van de meldingen van team Geldzaken in 2024 in Suite is geregistreerd.

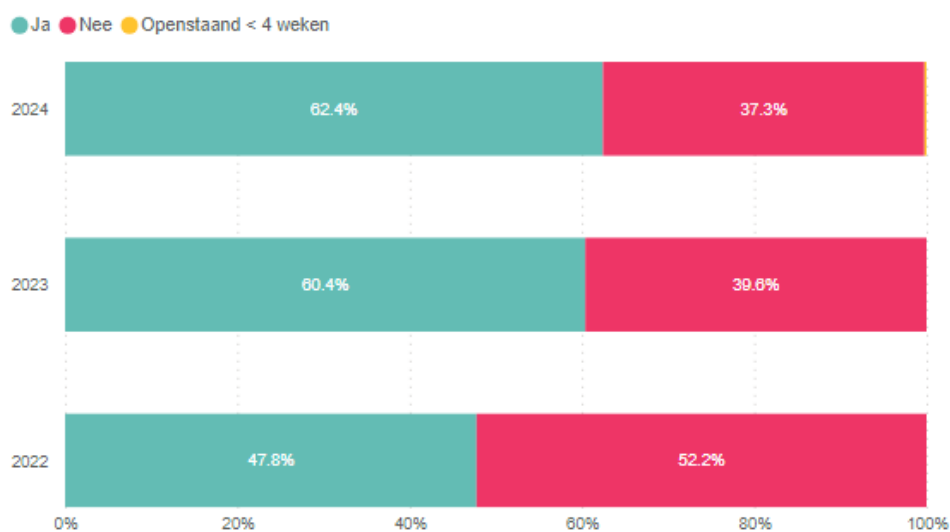


Figuur 17: Aantal binnenkomende en afgehandelde meldingen per jaar

Het is ons in 2024 niet gelukt om 80% van de meldingen binnen vier weken op te pakken en te voldoen aan de norm zoals bepaald in de prestatieovereenkomst. We zien een lichte verbetering ten opzichte van 2023. 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 hebben wij veel extra werk gehad als gevolg van de implementatie van de nieuwe inkopen.

³ Het aantal afgehandelde meldingen is hoger dan het aantal binnenkomende meldingen doordat ook meldingen uit 2023 zijn afgehandeld

Aantal meldingen opgepakt binnen 4 weken?



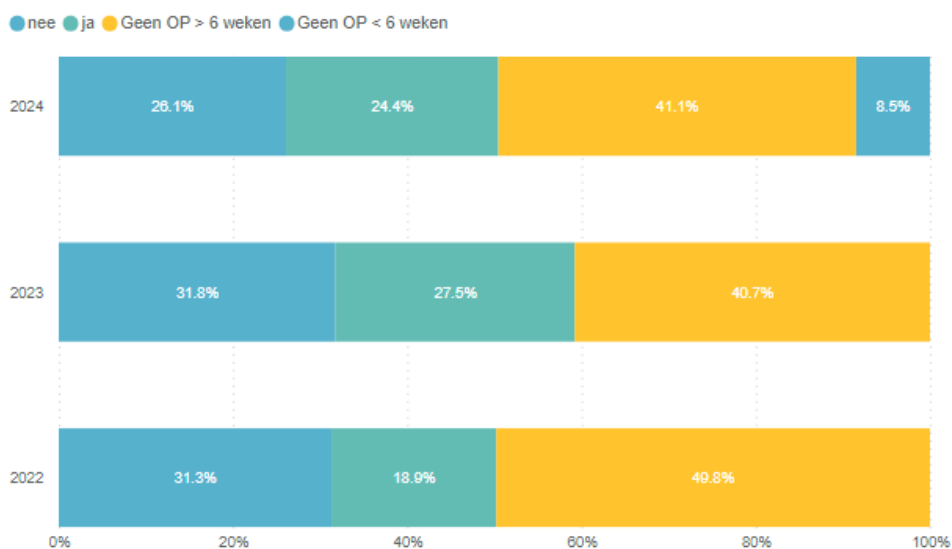
Figuur 18: Aantal meldingen opgepakt binnen 4 weken

KPI 8.2

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

Norm 2024: 50%

Aantal meldingen Wmo en Jeugd binnen 6 weken OP verstuurd



Figuur 19: Percentage van de meldingen waarvoor binnen zes weken een ondersteuningsplan is opgesteld

Uit de cijfers blijkt dat voor 26,1% 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 herindicaties moeten er evaluatieverslagen worden opgevraagd. Dit kost tijd en 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 één huisbezoeken worden gedaan en er meer tijd wordt besteed aan goed onderzoek doen aan de 'voorkant'.
- Daarnaast hebben we veel extra werk gehad door de implementatie van de inkoop, zowel voor jeugd als Wmo. Hierdoor moesten we veel inwoners herindiceren of waren er meer inwoners die een pgb wilden.
- Het ziekteverzuim in 2024 erg hoog was.

We zitten nog ver onder de norm. Zoals hierboven aangegeven heeft dit deels te maken met registratie, maar zijn er ook inhoudelijke oorzaken. Bij complexe casussen is deze norm ook niet haalbaar. Bovendien zegt deze norm niets over de kwaliteit van ons werk. We zijn namelijk wel in contact met de inwoner en zetten vooral in op het doen van goed onderzoek, kijken naar de context, normaliseren en de medicaliseren. Tot slot hebben we geen lange wachtlijsten, relatief weinig klachten en positieve uitkomsten uit het cliëntervaringsonderzoek. We gaan met buurgemeenten in gesprek om te onderzoeken of zij de termijnen wel halen en de wijze waarop wordt geregistreerd.

KPI 8.3

Het percentage van de binnenkomende meldingen Sociaal Medische Indicatie (SMI) waarvoor binnen zes weken na melding een adviesrapport is opgesteld.

Norm 2024: 80%

Indicatoren bij baken 8

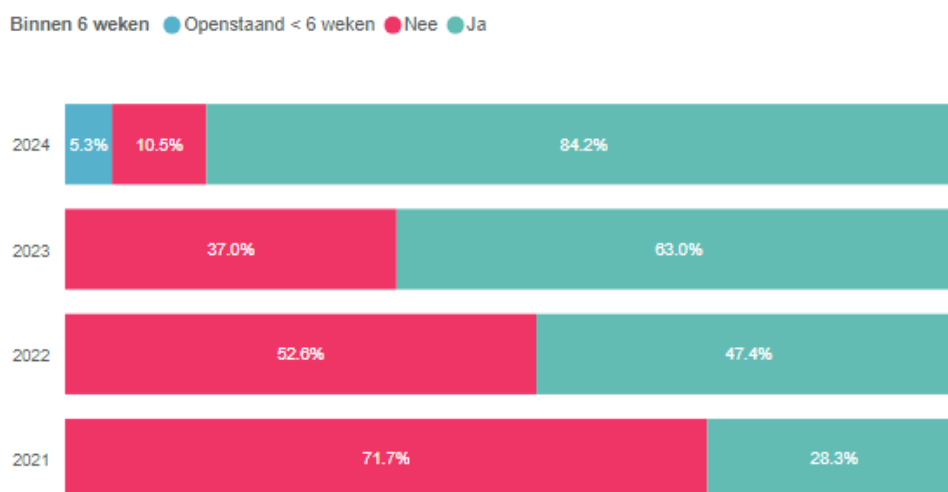
- Het aantal aanvragen SMI.
- Het aantal ondersteuningsvragen en aantal trajecten WGS (Wet gemeentelijke schuldhulpverlening) opgepakt door het Team Geldzaken.

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 2024 zijn er 23 nieuwe meldingen gedaan. Dit is een daling ten opzichte van het jaar daarvoor waarin 59 meldingen zijn gedaan. In 2024 is het nieuwe beleidskader voor SMI geïmplementeerd. Het nieuwe beleid geeft duidelijkere kaders wat de uitvoering van SMI ten goede komt. In de procesafspraken die voortvloeien uit dit beleid zijn acties opgenomen om de doorlooptijd te verkorten. Waar in het verleden na afloop van een eerste SMI vaak een nieuw werd aangevraagd, wordt er nu vanaf de start toegewerkt naar duurzame oplossingen. Wanneer er nog geen consulent vanuit Carins betrokken is wordt een gesprek aangeboden met een jeugdconsulent. Er wordt in dit gesprek actief gekeken naar alternatieven.

Aantal aanvragen SMI binnen 6 weken afgehandeld?



Figuur 20: Aanvragen SMI binnen 6 weken afgehandeld

Informatie, advies en ondersteuning door Team Geldzaken (voorheen Ping-loket)

In 2024 is de naam van het Ping-loket veranderd in Team Geldzaken. Er was behoefte aan een herkenbare naam die in één oogopslag duidelijk maakt waarvoor inwoners er terecht kunnen. Geldzaken is een centrale plek voor inwoners met vragen over financiën, administratie, schulden en sociaaljuridische 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. Team Geldzaken vormt de toegang tot schuldhulpverlening.

Aantallen

In 2024 zijn er 5.586 ondersteuningsvragen via de mail, het spreekuur of via de vroegsignaleerders bij Team Geldzaken terecht gekomen. Dit is iets minder ten opzichte van 2023 waarin er circa 5.940 vragen zijn opgepakt. In 2023 hebben er 1.855 fysieke afspraken of huisbezoeken plaatsgevonden, dit is in lijn met het jaar daarvoor. Er zijn in 2024 71 aanmeldingen gedaan voor een traject schuldhulpverlening. In 2023 waren dit 120 en in 2022 107. Deze daling is een landelijk fenomeen. Tot slot zijn 77 vragen doorgeleid naar het voorliggend veld. Dit betreft doorverwijzingen naar Humanitas, Schuldhulpmaatje en het formulierenspreekuur.

Ook bij Team Geldzaken zien we meer multiproblematiek, zoals geldproblemen in combinatie met verslavingsproblematiek of psychiatrie. Dit betekent dat casussen ingewikkelder zijn en doordat de situaties complexer zijn, is het daardoor vaak minder stabiel. We zetten nu ook meer in op bewind of leiden daar naartoe. Een bewindvoerder zal dan te zijner tijd een aanvraag voor schuldhulpverlening gaan indienen.

Positionering en doorontwikkeling

Afgelopen jaar hebben we samen met partijen in het voorliggend veld verder geïnvesteerd in de vorming van een sterke keten. Onder de vlag van het Armoedepact zijn er twee netwerkbijeenkomsten geweest. De samenwerking met team Vroegsignalering van Gemeente Smallerland is intensief en

warm. We opereren weliswaar vanuit twee organisaties, in de praktijk werken we als een team en versterken we elkaar in het uitvoering geven aan beide opdrachten.

Met beleid zijn er verschillende gesprekken geweest over de wens tot de vorming van een breed financieel loket. Binnen dit loket zien we mogelijkheden voor een verdere verbinding met ervaringsdeskundigen, voorliggende partijen en schulphulpverlening. Tijdens het schrijven dit jaarverslag zijn we in afwachting van het besluit van het College op het ingediende voorstel. Wanneer hier positief op wordt gereageerd is het onze ambitie nog voor de zomer open te gaan voor inwoners.

In 2024 is Schuldhulpverlening opnieuw aanbesteed. In dit proces hebben beleid, contractmanagement en Carins samen opgetrokken. Eind 2024 zijn de contracten met de nieuwe partners getekend. We zijn positief over de uitkomst en de keuzevrijheid die inwoners hierin wordt geboden.

3. Organisatie en formatie

3.1 Formatie en bezetting

In tabel 3 is de ontwikkeling van de formatie in 2023 en in 2024 per kwartaal te zien.

Aantal fte	2023				2024				2024
	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	72,6	74,1	75,4	79,2	82,1	83,7	85,2	87,3	84,5
Inhuur	8,3	9,0	6,5	8,3	5,4	3,4	4,0	4,1	4,2
Totaal	80,9	83,1	81,9	87,6	87,5	87,1	89,2	91,3	88,8

Tabel 1: Gemiddelde bezetting Carins per kwartaal in 2024 in vergelijking met 2023

De begroting 2024 is opgesteld met een structurele formatie van 80,0 fte, waarvan 3,67 fte ziektevervangings (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:

Begroot	fte structureel	fte incidenteel	fte totaal
Eigen medewerkers	76,20		
Ziektevervangings	3,80		
Project toeslagenaffaire		0,78	
Inzet opvang Oekraïners (t/m maart)		0,06	
Uitbreiding schoolconsulenten		5,32	
Stoppen met roken (gefinancierd door de GGD)		0,10	
Project thuisloze jongeren		0,44	
Doorbraakmethode (m.i.v. mei)		0,07	
EPA-aanpak (m.i.v. juni)		2,10	
Detachering aan de gemeente (m.i.v. juli)		0,28	
Reablement (gefinancierd door Sûnenz m.i.v. november)		0,04	
Gezinshulp (m.i.v. september)		0,68	
Totaal	80,00	9,87	89,87

Tabel 2: Begroot aantal fte

Uit de bovenstaande tabellen blijkt dat de gemiddelde werkelijke inzet (in 2024 gemiddeld 88,8 fte) iets lager is dan de begroting (in 2024 gemiddeld 89,9 fte). Daarnaast zien we een afbouw van externe inhuur. De structurele vacatureruimte wordt ingevuld door medewerkers met een dienstverband bij Carins en de incidentele projecten worden ingevuld door externe inhuur. Omdat een aantal projecten langdurig zijn of structureel worden, is dit ingevuld met mensen met een (tijdelijk) dienstverband.

In 2024 zijn zes medewerkers uit dienst gegaan en 19 nieuwe medewerkers ingestroomd. Deze hoge nieuwe instroom kan onder andere worden verklaard door uitbreiding van taken zoals het EPA-team en de pilot Gezinshulp. Daarnaast door vermindering van inhuur (zowel via bureaus als zzp-ers). We zien een lage uitstroom doordat medewerkers zich willen binden aan Carins, dit blijkt ook uit het medewerkersonderzoek.

3.2 Verzuim

Over het gehele jaar genomen is het gemiddelde verzuim 8,2%. Dit is een stijging ten opzichte van het jaar daarvoor, toen was het verzuim 6,4%. Het gemiddelde verzuim van Sociaal Werk was gemiddelde 7,3% over de eerste drie kwartalen van 2024. Het verzuimpercentage wordt met name veroorzaakt door een aantal langdurig zieken. De ziektegevallen zijn met name intra persoonlijk en niet werk gerelateerd.



Figuur 21: Ziekteverzuim 2024

Hoewel duurzame inzetbaarheid een belangrijk thema is binnen Carins, lukt het maar niet om het verzuim naar beneden te krijgen. Ook het uitgevoerde medewerkersonderzoek geeft geen verklaring voor het hoge verzuim.

3.3 Bedrijfsvoering

Klachten

Over geheel 2024 zijn totaal 20 klachten binnengekomen. Dit is nog geen 0,4% van alle binnenkomende meldingen en nog lager ten opzichte van de totale caseload van Carins.

Vier keer had de klacht betrekking op Team Geldzaken, waarbij in één geval de klager niets meer heeft laten horen en wij geen contact konden krijgen. Eén keer heeft de klager een gesprek afgewezen, één keer betrof de klacht niet Carins maar de gemeente en één klacht is opgepakt binnen Carins en is een passend contact gesprek aangevraagd.

Acht keer had de klacht betrekking op Wmo voorzieningen, waarbij drie keer door dezelfde inwoner een klacht is gemeld die betrekking had op Medipoint. Deze klacht is opgelost door enerzijds de contractmanager te betrekken in het contact met Medipoint en anderzijds de ombudsvrouw te betrekken in een viergesprek (consulent, inwoner, ombudsvrouw en teammanager). In één klacht diende een buurvrouw een klacht in, welke door de inwoner zelf terug is gedraaid. Eén klacht betrof niet zozeer Carins maar het gehele zorgsysteem. Eén klacht betrof het proces waarin meerdere partijen niet goed hebben afgestemd, waarin deels de klacht bij Carins lag en deels bij Medipoint. Dit is opgelost door de contractmanager te betrekken en het proces te verhelderen. Eén klacht stond op een ondersteuningsplan die terug is gestuurd aan de consulent. Deze klacht is doorgestuurd aan de klachtenafhandeling van de gemeente en niet actief opgepakt, omdat hier ook vermoedens van fraude spelen. Eén klacht is opgepakt, waarbij de vraag opnieuw op de werkvoorraad is gezet, deze vraag is nu wel toegekend.

Drie keer had de klacht betrekking op Wmo Begeleiding & Beschermd Wonen. Eén keer bleken codes niet goed in het systeem te staan, waardoor het pgb niet kon worden uitbetaald. Toen de codes overeenkwamen, was de klacht opgelost. Eén klacht had betrekking op te lang wachten, dit is opgelost door gelijk actie uit te zetten. Eén klacht had betrekking op de inkoop zorgaanbieder en zorgen over het kunnen blijven bij de huidige zorgaanbieder. Dit is opgepakt door betrokken consulent. Eén keer had de klacht betrekking tot het oppakken van de casus. Klager gaf aan de brief niet te hebben ontvangen die na de automatische reply is gestuurd, waarin staat dat het enige tijd kan duren voordat de melding wordt opgepakt door de consulent.

Vier keer had de klacht betrekking op Jeugd & Regie. In alle vier gevallen ging dit over communicatie van een medewerker. In drie van de gevallen heeft er een driegesprek plaats gevonden of gaat dit plaatsvinden. Eén keer heeft de klager zelf de klacht 'on hold' gezet.

Communicatie

We vinden het belangrijk dat inwoners van Smallingerland weten dat ze met een hulpvraag bij Carins terecht kunnen. Dit doen we o.a. met het beschikbaar stellen van communicatiemiddelen, promotie rondom activiteiten, voorlichtingsmomenten, een gebruiksvriendelijke website en de inzet van sociale media (m.n. LinkedIn, Facebook en X).

Promotionele communicatie

Het afgelopen jaar hebben we promotiemateriaal voor de schoolconsulenten ontwikkeld, bestaande uit folders aangescherpt en de communicatiemiddelen voor Team Geldzaken aangepast i.v.m. de naamwisseling (voorheen Ping). We zijn vanuit Carins aanwezig geweest bij verschillende externe voorlichtingsmomenten, zoals de Week van de Opvoeding, de Week van het Geld en de Dag van de Mantelzorg. In het voorjaar hebben we zelf een zeer geslaagde Open dag georganiseerd met een brede publiciteitscampagne. Ook de activiteiten Dappere Dino's en de training Stoere schildpadden zijn breed gecommuniceerd.

Toegankelijkheid

Er is een vervolg gegeven aan het gebruiksvriendelijker maken van de website. Zowel op het niveau van digitale toegankelijkheid (Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)) als op leesniveau (B1, helder schrijven). Dit leesniveau voeren we steeds meer door op middelen gericht naar de inwoner, zoals brieven, ondersteuningsplannen en formulieren. Voor de Wmo hebben we geadviseerd bij het ontwikkelen van een praatplaat voor de Wmo. Voor het Advies & Aanmeldteam hebben we informatiemateriaal vereenvoudigd en in huisstijl gezet, maar ook het keuzemenu op de telefoon gebruiksvriendelijker gemaakt. Samen met Studio en de voorzitter van het Doorbraakteam hebben we een voorlichtingsfilmje ontwikkeld.

Keurmerken

Met gepaste trots hebben we het behalen van het keurmerk van de Meldcode en het label World-class Workplace 2024-2025 gecommuniceerd. Zowel het keurmerk als het label communiceren we bij de werving op de arbeids- en stagemarkt. Ook het onboardingsproces is onder de loep genomen.

Interne communicatie

Collega's plaatsen zelf berichten via Sam, maar weten Communicatie ook te vinden als er meer communicatie-inzet nodig is. We houden de informatie bij op de Kennisbank en de digitale folderrekken op Sam. Met plezier hebben we gewerkt aan het promoten van de interne activiteiten zoals de zomerpicknick, Carinsjesdag, het CarINSPIRATIE Kafee, het CarINSPIRATIE festival.

Privacy

De Functionaris Gegevensbescherming heeft in 2024 toegezien op de naleven van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en andere wetgeving op het gebied van privacy en persoonsgegevens, alsook op het interne beleid van de Carins. In 2024 zijn er in totaal zes controles uitgevoerd.

Uit een van de controles komt naar voren dat er aan de YourSafetyNet-tool twee verwerkingsregisters zijn gehangen. Het is belangrijk dat het verwerkingsregister dat in 2024 is gemaakt als leidende versie wordt genomen. Aan het verwerkingsregister zijn de betreffende verwerkers en (gezamenlijke) verwerkingsverantwoordelijken gekoppeld met bijbehorende overeenkomsten. Er zijn een aantal leveranciers die vermoedelijk gegevens verwerken, maar niet zijn aangeduid als verwerker of (gezamenlijke)verwerkingsverantwoordelijke. Ook zijn er verwerkers waarbij een dergelijke overeenkomst ontbreekt. Tot slot zijn er meerdere verwerkersovereenkomsten verouderd en niet tijdig herzien, waardoor vervallen wetgeving nog van toepassing is in de betreffende overeenkomsten of bepaalde afspraken niet zijn gewijzigd of aangevuld.

Carins heeft in 2023 de procedure 'melden van Beveiligingsincidenten en Datalekken' herzien. Uit de geregistreerde datalekken is gebleken dat Carins niet in alle gevallen hun eigen procedure hanteert, waardoor een aantal keren is afgeweken van de procedure. De reden van afwijking is niet beargumenteerd in de betreffende incidentmeldingen. Het is belangrijk dat de vastgestelde procedure wordt gevolgd en indien er wordt afgeweken van de procedure, de reden wordt uitgelegd. Tot slot blijkt dat niet alle verplichte eisen uit artikel 33 AVG worden opgenomen in de incidentmeldingen. Het is belangrijk dat deze eisen hierin wel worden opgenomen.

Een andere controle wijst uit dat Carins een verbeterslag heeft gemaakt met betrekking tot het uitvoeren van DPIA's . In 2024 zijn de DPIA's EPA/FACT en Gezinshulp gestart en afgerond en is er een start gemaakt met de DPIA OGGZ. Wel is het belangrijk dat Carins zelf nog beoordeeld of er nog (interne) gegevensverwerkingen zijn waarvoor een DPIA uitgevoerd dient te worden.

Tot slot blijkt uit de laatste controle dat Carins een actuele procedure 'rechten uitoefenen door betrokkenen' heeft, die is vastgesteld op 24-08-2022. Tijdens deze controle is onder andere het

privacy statement gecontroleerd en zijn in juli de bevindingen aan de Privacy Officer gecommuniceerd. Naar aanleiding van het advies is besloten om twee privacy statements te publiceren op de website van Carins.

Aanbesteding

In 2023 is een QuickScan uitgevoerd waaruit bleek dat Carins aanbestedingsplichtig is. Ook zijn er een aantal aanbevelingen gedaan. Het grootste risico was met betrekking tot externe inhuur en schoonmaak. Daarom zijn wij vorig jaar aangesloten op het dynamisch aankoop systeem via Werken in Friesland en worden alle opdrachten voor externe inhuur daar geplaatst. Daarmee voldoen we aan de richtlijnen op grond van de Aanbestedingswet.

Daarnaast heeft de gemeente de overeenkomst voor schoonmaak opnieuw afgesloten. Carins is hier als partij in meegenomen. Vanaf 1 januari 2025 voert Caparis het schoonmaakonderhoud uit. De overeenkomst duurt vijf jaar en is mogelijk gemaakt door de verordening "Uitsluitend Recht," die op 5 november 2024 door de gemeenteraad is goedgekeurd. Dit houdt in dat de gemeente de schoonmaak direct aan Caparis kan geven, omdat Smallingerland aandeelhouder is van de organisatie.

Duurzaamheid

We vinden het belangrijk om een positieve impact te hebben op de samenleving, het milieu en de economie. Dit gaat niet alleen over duurzaamheid en het klimaat. Het gaat ook over duurzame zelfredzaamheid van inwoners.

Daarnaast zijn wij een inclusieve organisatie. De werkzaamheden die zich ervoor lenen besteden wij uit aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Hier geven wij invulling aan door samen te werken met o.a. Alliade en Caparis voor werkzaamheden als catering, post, schoonmaak en tuinonderhoud.

De duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers is voor ons erg belangrijk. Duurzame inzetbaarheid is de algemene beschrijving van tevreden, productieve en gemotiveerde medewerkers. Duurzaam inzetbaar zijn betekent dus eigenlijk dat medewerkers gelukkig en gezond aan het werk zijn in een fijne werkomgeving – en dat gedurende een hele loopbaan. Dit betekent ook dat we goed om kunnen gaan met de veranderde omstandigheden. Dit is en blijft een belangrijk thema binnen Carins.

Ten aanzien van huisvesting en facilitair streven wij ook naar duurzame oplossingen en een zo laag mogelijke CO2 uitstoot.

4. Risico's

In dit hoofdstuk zijn de belangrijkste risico's van Carins weergegeven. 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 2024 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 2024 gemiddeld 8,2%. Dit is hoger dan de ingecalculerde 5%. Dit risico kunnen we opvangen omdat het verzuim bestaat uit kort, middellang en lang verzuim. Kortdurend verzuim wordt niet vervangen. Dit risico heeft zich dus voorgedaan. We hebben het met de beheersmaatregel kunnen opvangen.

De cao Sociaal Werk liep af per 1 juli 2023. We hebben bij het opstellen van de begroting rekening kunnen houden met de loonstijging.

Kans	Hoog
Impact	Groot
Beheersmaatregel(en)	- Carins positioneren als aantrekkelijke werkgever om personeel aan te trekken. - Gerichtte interventies op het gebied van duurzame inzetbaarheid. - Processen optimaliseren om de werkdruk te verlagen. - In de begroting een post reserveren voor ziektevervanging uitgaande van een verzuimpercentage van 5%. - Cao-verhoging opnemen in de begroting.

Toename van het aantal meldingen

In de begroting 2024 zijn inschattingen gemaakt hoe de vraag vanuit de inwoner zich in 2024 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 2023. Zoals verwacht zien we 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.

Kans	Middel
Impact	Groot
Beheersmaatregel(en)	- 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.

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 toezichthoudende functie om te beoordelen of Carins het gemeentelijk beleid op het gebied van informatieverwerking en –beveiliging voldoende naleeft. In 2024 zijn er vijf datalekken gemeld. Er hebben zich geen grote incidenten voorgedaan.

Kans	Middel
Impact	Groot
Beheersmaatregel(en)	- 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 en in 2024 is definitief besloten dat Carins niet naar het gemeentehuis verhuist.

Kans	Middel
Impact	Middel
Beheersmaatregel(en)	- Regelmatige afstemming met de gemeente en verschillende scenario's uitwerken. - In de begroting 2024 hebben we ruimte gelaten voor prijsstijgingen.

Sociaal domein in beweging

Het sociaal domein is nog volop in ontwikkeling. Er zijn verschillende stelselwijzigingen en beleidswijzigingen die impact hebben op de uitvoering door Carins zoals het Integraal Zorgakkoord, de Hervormingsagenda Jeugd en het Uitvoeringsplan van de Sociale Koers. Dit vraagt capaciteit om mee te denken en om deze wijzigingen goed te implementeren. De impact van deze ontwikkelingen is nog niet altijd goed in te schatten en het is nog niet duidelijk of en hoeveel extra capaciteit de implementatie vraagt van Carins. Tegelijkertijd brengen deze ontwikkelingen kansen met zich mee door meer taken te beleggen bij partners in het voorliggend veld of bij Carins. Om zo beschikkingsvrij, laagdrempeliger en goedkoper zorg te verlenen.

Kans	Groot
Impact	Groot
Beheersmaatregel(en)	- De beleidswijzigingen landelijk, regionaal en lokaal goed volgen. - Een jaaragenda opstellen met de gemeente om de prioriteiten en benodigde capaciteit inzichtelijk te maken. - Prioriteren en regie door de gemeente op de ontwikkelingen. - Indien nodig extra capaciteit beschikbaar stellen. - Per kwartaal nemen we alle externe ontwikkelingen door. - In 2024 hebben we een koers opgesteld voor Carins.

Fraude

De accountant heeft in het accountantsverslag 2023 aandacht gevraagd voor frauderisicobeheersing, omdat dit nog niet expliciet onderdeel uitmaakt van het risicomanagementsysteem van Carins. Daarom hebben wij dit risico opgenomen. In overleg met de accountant wordt dit risico nog nader uitgewerkt en wordt nagedacht over verdere beheersmaatregelen. In 2024 hebben we de frauderisico's in kaart gebracht. In 2024 heeft dit risico zich niet voorgedaan.

Kans	Onbekend
Impact	Groot
Beheersmaatregel(en)	- Frauderisico's in kaart brengen. - Vier ogen-principe bij personele mutaties en financiële transacties. - Jaarlijkse accountantscontrole.

Onvoorzien

De afgelopen jaren hebben ons geleerd dat we niet alles kunnen voorzien. Bijvoorbeeld de uitbraak van covid en de oorlog in Oekraïne hebben verstreckende 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)	- Per tertaal volgt de werkgroep marktontwikkeling de ontwikkelingen. - Per tertaal 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 2024 weergegeven.

	Exploitatie tm april	Exploitatie tm augustus	Exploitatie tm december	Begroot tm december	Vershil tm december
Rapportage Tertiaal					
Na					
890000 - Gem Small - Begroting regulier	-2.900.000	-5.800.000	-8.311.148	-8.700.000	388.852
891400 - Gem Small - Toeslagen Affaire (tm dec 2024)	-26.492	-52.984	-81.494	0	-81.494
891500 - Gem Small - Oekraïne gelden (tm maart 2024)	-11.160	-11.161	-11.161	0	-11.161
891600 - VRF - Stoppen met roken (tm maart 2025)	-3.572	-7.143	-10.928	0	-10.928
892100 - Gem Small - Schoolcontact 450.000	-150.000	-300.000	-450.000	0	-450.000
892200 - Gem Small - Thuisloze Jongeren (tm dec 2024)	-15.132	-30.267	-47.110	0	-47.110
892300 - Gem Small - EPA (miv juni 2024)	0	-27.000	-197.213	0	-197.213
892400 - Gem Small - Gezinshulp (miv sept 2024)	0	0	-64.902	0	-64.902
892500 - Gem Small - Doorbraakmethode (miv mei 2024)	0	-4.000	-11.797	0	-11.797
892600 - Verhuur M2 aan derden	-233	-470	-708	0	-708
892700 - Opbrengst diversen	-190	0	-465	-1.000	535
892800 - Gem Small - Detachering (miv juli 2024)	0	-4.000	-35.804	0	-35.804
892900 - Gem Small - Reablement (miv nov 2024)	0	0	-3.714	0	-3.714
893000 - Gem Small - Detachering (miv sept 2024)	0	0	-7.871	0	-7.871
895100 - Opbrengst Firda (ROC FP)	-4.400	-8.800	-13.884	-14.000	116
913000 - Rentebaten (spaarrek)	-4.000	-8.000	-15.178	0	-15.178
914000 - Stagefonds 2023 2024	0	0	-4.004	0	-4.004
TOTAAL OPBRENGSTEN	-3.115.179	-6.253.825	-9.267.381	-8.715.000	-552.381
410000 Salariskosten Carins	1.925.699	3.887.856	5.903.208	5.461.850	441.358
418000 Personeel NIL	237.516	419.811	584.598	544.000	40.598
420000 Sociale lasten	525.978	1.059.653	1.572.300	1.563.650	8.650
423000 Overige personele kosten	119.392	208.516	325.162	287.500	37.662
Totaal personele kosten	2.808.585	5.575.836	8.385.268	7.857.000	528.268
430000 Voeding- en vergaderkosten	36.351	67.592	99.611	84.000	15.611
450000 Algemene kosten	77.261	163.883	245.364	224.000	21.364
Totaal bedrijfskosten	113.612	231.475	344.975	308.000	36.975
471000 Onderhoudskosten	16.913	33.457	46.798	30.000	16.798
472000 DVO werkplekkosten	66.667	133.334	208.110	200.000	8.110
473000 Energiekosten	32.240	60.016	65.468	80.000	-14.532
484000 Afschrijvingskosten	6.400	12.800	20.483	18.000	2.483
486200 Huisvesting huur gebouwen	66.211	132.540	196.279	204.000	-7.721
486300 Huisvesting huur verbouw	0	0	0	18.000	-18.000
Totaal werkplek- en huisvestingskosten	188.431	372.147	537.138	550.000	-12.862
TOTAAL KOSTEN	3.110.628	6.179.458	9.267.381	8.715.000	552.381
RESULTAAT	-4.551	-74.367	0	0	0
	overschot	overschot	overschot	overschot	verschil
Sluitend na opmaak eindfactuur gemeente			-388.852		

Tabel 3: Financieel overzicht 2024

5.2 Toelichting bij de cijfers

De begroting 2024 van Carins is vastgesteld met een totaal budget van € 8.700.000,- (€ 7.929.500,- in 2023) dat structureel door de gemeente Smallingerland wordt gefinancierd. Daarnaast komt € 14.000,- voor rekening van Firda en € 1.000,- wordt gedekt door overige opbrengsten.

Opbrengsten 2024

Het structurele budget 2024 wordt door de gemeente maandelijks aan Carins BV overgemaakt via een voorschotbetaling. Daarnaast wordt er vanuit de gemeentebegroting een budget extra opgenomen van € 450.000,- voor de uitbreiding van de schoolconsulenten voor een periode van vier jaar (m.i.v. 2023). In 2024 is er sprake van een groot aantal incidentele projecten en detacheringen. In onderstaand overzicht van de opbrengsten is dit terug te zien. Deze incidentele opbrengsten worden achteraf gefactureerd op basis van de daadwerkelijke inzet en kosten.

	Realisatie	Begroting	Verschil
890000 Gemeente – structureel budget	-8.311.148	-8.700.000	388.852
891400 Gemeente – toeslagen affaire	-81.494	0	-81.494
891500 Gemeente – Oekraïne gelden	-11.161	0	-11.161
891600 VRF – stoppen met roken	-10.928	0	-10.928
892100 Gemeente – schoolcontactpersonen	-450.000	0	-450.000
892200 Gemeente – thuisloze jongeren	-47.110	0	-47.110
892300 Gemeente – EPA-aanpak	-197.213	0	-197.213
892400 Gemeente – pilot gezinshulp	-64.902	0	-64.902
892500 Gemeente – doorbraakmethode	-11.797	0	-11.797
892600 Verhuur m2 aan derden	-708	0	-708
892700 Opbrengst gebruikerskosten (kantine)	-465	-1.000	535
892800 Gemeente – detachering	-35.804	0	-35.804
892900 Sûnenz – reablement	-3.714	0	-3.714
893000 Gemeente – detachering	-7.871	0	-7.871
895100 Opbrengst Firda	-13.884	-14.000	116
913000 Rentebaten (spaarrekening)	-15.178	0	-15.178
914000 Stagefonds	-4.004	0	-4.004
Totaal opbrengsten	-9.267.381	-8.715.000	-552.381

De bijdrage van de gemeente is in 2024 € 388.852,- lager dan begroot. Dit wordt veroorzaakt door het positieve resultaat over 2024 en de afspraak in de Uitvoeringsovereenkomst dat het te veel betaalde bedrag terug wordt betaald. De opbrengsten met betrekking tot de projecten zijn eenmalige opbrengsten en hier staan personeelskosten tegenover.

Kosten 2024

De totale kosten van Carins zijn verdeeld in drie hoofdgroepen; 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	Verschil
410000 Salariskosten Carins	5.903.208	5.461.850	441.358
418000 Personeel NIL	584.598	544.000	40.598
420000 Sociale lasten	1.572.300	1.563.650	8.650
423000 Overige personele kosten	325.162	287.500	37.662
Totaal personele kosten	8.385.268	7.857.000	528.268

De structurele begroting 2024 is samengesteld uitgaande een formatie van totaal 80,0 fte's (76,2 fte's + 3,8 fte's externe inhuur i.v.m. ziektevervanging). Daarnaast is extra incidentele formatie ingezet op alle incidentele projecten (5,32 fte's t.b.v. de uitbreiding schoolconsulenten en 4,54 fte op alle andere projecten. De totale begroting komt daarmee op 89,86 fte's. De werkelijke inzet was gemiddeld 88,76 fte's (84,54 fte's eigen medewerkers en 4,22 fte's externe inhuur), een verschil van 1,10 fte's.

De hogere werkelijke inzet (8,76 fte's) zien we terug in hogere personele kosten (€ 441.000,-). Hier staan extra incidentele middelen tegenover. In 2024 is de externe inhuur in de formatie verder afgenomen en het aantal eigen medewerkers toegenomen. Tenslotte zien we een verschil tussen werkelijke inzet en de begroting van 1,10 fte. Al deze onderdelen hebben in het derde tertaal een verdere positieve ontwikkeling op het resultaat. Daarnaast hebben we ruim € 68.000,- aan UWV-inkomsten ontvangen als gevolg van zwangerschapsgelden, waarbij is gestuurd op zo weinig mogelijk vervanging.

De daadwerkelijke loonsverhoging volgend de cao Sociaal werk was in 2024 4% per 1 januari 2024 en nogmaals 4% per 1 juli 2024. Hier was in de begroting al rekening mee gehouden.

De overige personele kosten zijn € 37.000,- hoger dan begroting wat met name het gevolg is van hogere opleidingskosten (€ 8.000,-), hogere arbokosten (€ 20.000,-), hogere reiskosten (€ 17.000,-) en toename verlofuren (€ 39.000,-). Daarnaast zijn er dit jaar geen specifieke salariskosten geweest (€ 30.000,- voordeel).

Bedrijfskosten

	Realisatie	Begroting	Verschil
430000 Voeding- en vergaderkosten	99.611	84.000	15.611
450000 Algemene kosten	245.364	224.000	21.364
Totaal bedrijfskosten	344.975	308.000	36.975

De bedrijfskosten zijn € 37.000,- hoger dan begroot. Deze rubriek kan worden verdeeld naar voeding- en vergaderkosten en algemene kosten.

De voeding- en vergaderkosten zijn € 16.000,- hoger dan begroot. Dit is vooral het gevolg van hogere keuken kosten (€ 9.000,-) en hogere schoonmaakkosten door derden (€ 17.000,-). Voor de schoonmaak waren er tot half april twee partijen actief (Effectief en Landman). In april is een deel van de schoonmaak overgenomen door Alliade. Lager ten opzichte van de begroting zijn de vergaderkosten (€ 2.000,-), de kosten voor teambuilding (€ 9.000,-) en de teamuitjes van alle afdelingen (€ 2.000,-).

De algemene kosten zijn € 21.000,- euro hoger dan begroot. Hoger dan begroot zijn inrichting- en koppeling systemen (€ 6.000,-), salarisverwerkingskosten (€ 6.000,-), advieskosten (€ 10.000,-), telefoonkosten (€ 11.000,-) en accountantskosten (€ 8.000,-). Lager dan begroot zijn bankkosten (€ 4.000,-), communicatiekosten (€ 10.000,-) en budget vrij besteedbaar (€ 10.000,-).

In het algemeen is bij de samenstelling van de begroting 2024 uitgegaan van een (te) laag indexpercentage voor de materiele kosten. Al snel bleek, als gevolg de hoge inflatie, dat veel leveranciers in het kalenderjaar 2024 forse prijsstijgingen hebben doorgevoerd. Daarnaast zijn, als gevolg van specifieke oorzaken zoals hierboven vermeld, de werkelijke kosten hoger uitgevallen.

Werkplek- en huisvestingskosten

	Realisatie	Begroting	Vershil
471000 Onderhoudskosten	46.798	30.000	16.798
472000 DVO werkplekkosten	208.110	200.000	8.110
473000 Energiekosten	65.468	80.000	-14.532
484000 Afschrijvingskosten	20.483	18.000	2.483
486200 Huisvesting huur gebouw	196.279	204.000	-7.721
486300 Huisvesting huur verbouw	0	18.000	-18.000
Totaal werkplek- en huisvestingskosten	537.138	550.000	-12.862

De werkplek- en huisvestingskosten zijn € 13.000,- lager dan begroot. Hierbij zien we dat bij de verbouwkosten geen kosten zijn gemaakt. Dat komt doordat met ingang van het kalenderjaar 2023 deze kosten worden geactiveerd en in vijf jaar afgeschreven. Bij de samenstelling van de begroting 2025 is hier rekening mee gehouden.

De kosten van onderhoud zijn hoger dan begroot (€ 17.000,-). Het is (nog) lastig inschatten hoe hoog de werkelijke kosten van onderhoud structureel zijn, omdat er nog steeds zaken naar voren komen waarvoor kosten gemaakt (moeten) worden. Over het afgelopen jaar zien we een verhoging als gevolg van aanleg en onderhoud van groenvoorziening rondom het kantoorpand, waarvan een deel eenmalig.

De werkplekkosten zijn hoger dan begroot (€ 8.000,-) als gevolg van een verdeling van de btw-kosten naar elke hoofdrubriek. De energiekosten zijn lager dan begroot (€ 14.000,-). Dit komt met name doordat we 'meeliften' op het gunstige energiecontract van de gemeente Smallingerland. De afschrijvingskosten zijn hoger dan begroot (€ 2.000,-), omdat er meer investeringen plaatsvinden (met termijn afschrijving van 5 jaar).

De huurkosten van alle gebouwen blijven in 2024 nog onder de begroting (€ 8.000,-), maar de verwachting is dat door indexverhogingen de huren verder zullen stijgen. Dit betekent dat de kosten van werkplek- en huisvesting boven het budget (al vastgesteld in de begroting 2019) gaat uitkomen. Ook zal dit onderdeel geen besparing meer opleveren, maar een stuwend effect krijgen in de kosten van Carins BV.

Btw

In de begroting 2024 is uitgegaan van een verdeling van 10% - 90%, waarbij 10% niet verrekend kan worden met de Belastingdienst als gevolg van eigen hulpverlening aan bewoners van de gemeente Smallingerland.

In de huidige software is het niet mogelijk om tijd te registreren. Daarom wordt tweemaal per jaar vier weken tijd geschreven door alle medewerkers van de organisatie. Hierdoor hebben we tweemaal per jaar een overzicht waaruit blijkt hoeveel tijd er wordt besteed aan eigen hulpverlening. In de maand juni 2024 en in de maand september 2024 is tijd geschreven. De uitkomsten hiervan zijn dat er gemiddeld in het kalenderjaar 2024 14,07% (afgerond 14,10%) aan eigen hulpverlening heeft plaatsgevonden. Dit betekent dat de btw voor dit deel niet kan worden verrekend met de belastingdienst omdat Carins voor 14,10% eigen hulpverlening heeft verleend aan bewoners.

Resultaat

Het resultaat 2024 komt uit op een positief saldo van € 388.852,-. Dit is ook de eindfactuur aan de gemeente Smallingerland, waardoor het operationeel resultaat nihil is.

In de rapportage over het tweede tertaal gingen we uit van een positief saldo van € 74.367. Het resultaat 2024 is grotendeels in de laatste maanden van het kalenderjaar ontstaan. Dit zien we terug in (1) oplopende opbrengsten als gevolg van nieuwe incidentele projectfinancieringen en (2) gelijk blijvende personeelskosten. Dit effect is te zien in de onderstaande formatieoverzicht 2024 waarbij het verschil tussen de begrote formatie en de werkelijke formatie vanaf augustus toeneemt.

	-----Tertaal 2-----				-----Tertaal 3-----			
	mei	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec
Formatie werkelijk	86,31	89	89,41	87,92	90,12	91,07	90,67	92,2
Formatie begroot	86,74	89,79	90,26	91,25	93,14	93,14	93,36	93,36
Vershil formatie	0,43	0,79	0,85	3,33	3,02	2,07	2,69	1,16
	voordelig	voordelig	voordelig	voordelig	voordelig	voordelig	voordelig	voordelig

De formatie ontwikkeling zien we ook financieel door een toename van de opbrengsten in het derde tertaal, terwijl de personele kosten in deze maanden niet verder toenemen, maar gelijk blijven. Bovendien zien we vanaf de maand juli dat UWV-uitkeringen (zwangerschap) worden ontvangen, terwijl zoveel mogelijk is gestuurd op vervanging binnen eigen afdeling (en dus geen toename van fte's). Daarnaast zien we dat het 'aandeel' externe inhuur verder afneemt (resp. 5,89 fte's januari; 4,07 fte's in december) terwijl het 'aandeel' eigen medewerkers verder toeneemt (resp. 80,98 fte's in januari; 84,54 fte's in december). Ook dit effect vertaalt zich in gemiddeld lagere personele kosten, omdat extern inhuur gemiddeld duurder is dan de inzet van eigen medewerkers.

De overige rubrieken (bedrijfskosten en werkplek- en huisvestingskosten) zijn van ondergeschikt belang in deze analyse gezien het financieel effect hiervan.