



# Jaarverslag 2017

## Terugblik derde jaar Toegangsorganisatie in Delft

Auteur: Edith van den Berg

Datum: 28 mei 2018



## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	4
Inleiding.....	5
Samenvatting .....	6
<b>1. Aanpak terugblik .....</b>	<b>8</b>
<b>2. Zorgvragers .....</b>	<b>9</b>
Cijfers Wmo .....	10
Cijfers inzet jeugdhulp .....	12
Jongerenacademie .....	14
Cijfers Sociaal Team .....	15
Cijfers Meldpunt Bezorgd .....	17
<b>3. Kwaliteit .....</b>	<b>19</b>
Klachten en bezwaarschriften .....	19
Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) .....	20
Calamiteitenprotocol .....	22
Signalen van partnerorganisaties .....	22
Bereikbaarheid van de Toegang .....	22
<b>4. Medewerkers .....</b>	<b>23</b>
Opleidingsplan .....	24
Opleidingsplan lange termijn .....	26
Caseload .....	26
Inzicht projectenoverzicht .....	26
Medewerkersbetrokkenheid .....	27
<b>5. Organisatie .....</b>	<b>28</b>
<b>6. Financiën .....</b>	<b>29</b>
Onderliggende cijfers .....	30

## Voorwoord

Voor u ligt het eerste jaarverslag van Delft Support. Dat is iets om trots op te zijn, want het afgelopen jaar is hard gewerkt om de verzelfstandiging van de projectorganisatie Toegang te laten plaatsvinden. En dat is gelukt.

In 2018 gaan de gemeente Delft en Delft Support hiermee verder om ook de processen te ontvlechten.

Delft Support was in 2017 als projectorganisatie nog integraal onderdeel van de gemeente. De financiële cijfers van de Toegang als projectorganisatie zijn opgenomen in de jaarrekening van de gemeente Delft. Het Jaarverslag Toegang is als document geen onderdeel van de Jaarrekening van de gemeente en wordt daarom los aangeboden aan de Raad.

In 2017 hebben onze medewerkers veel werk verzet, mede omdat de vraag van de inwoner toeneemt. Deze toenemende vraag betekent ook dat de budgetten voor Wmo zorg en jeugdhulp onder druk komen te staan. De gemeente heeft daarom het actieplan Sociaal Domein gestart waar wij van harte aan meewerken. Omdat wij het belangrijk vinden dat de Delftse inwoner de juiste hulp en zorg kan krijgen. Daar zetten wij ons ook in 2018 weer voor in.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Edith van den Berg  
Directeur-bestuurder Delft Support



## Inleiding

### Verzelfstandiging

In 2015 startten de decentralisaties met voor Delft de projectorganisatie Toegang voor de uitvoering van de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Vanaf de start is aangegeven dat het een tijdelijke organisatie betrof, dit paste goed bij de startfase van de toegangsorganisatie. In 2016, toen de startfase voorbij was, en de bedoeling en de positie van de Toegang in het sociaal domein duidelijker werden, is besloten tot het overgaan naar een definitieve organisatievorm.

Om hiertoe te komen is in 2016 en begin 2017 uitgebreid onderzoek gedaan naar de best passende organisatievorm. Er is gemeente breed, met partners uit het sociaal domein en de Raad van Advies Toegang een afwegingsproces doorlopen vanuit het uitgangspunt "Structure follows strategy".

Dit heeft ertoe geleid dat het college in december 2017 heeft besloten tot het oprichten van Delft Support BV, een BV met de gemeente Delft als enige eigenaar én opdrachtgever. Het hele verzelfstandigingstraject bestaat uit twee fasen. De eerste fase, de oprichting van de BV, de overgang van de medewerkers en de daarbij horende juridische, administratieve en financiële consequenties is afgerond. In 2018 werken we samen met de gemeente aan fase 2, de ontvlechting van de processen en systemen. Het streven is dat op 1 januari 2019 de hele ontvlechting is afgerond.

### Jaarrekening

Het voorgaande betekent ook dat het jaarverslag van Delft Support over 2017 gaat over de periode dat de projectorganisatie Toegang integraal onderdeel was van de gemeente Delft. De financiële cijfers over 2017 zijn daarom opgenomen in de jaarrekening van de gemeente Delft. De gemeente Delft zal in 2018 Delft Support B.V. als een verbonden partij in haar jaarrekening verantwoorden.

### Visie en missie

In 2017 heeft Delft Support haar visie en missie vastgelegd (zie ook de Nota Toegang 2018-2022).

#### Visie

Wij dragen eraan bij dat de inwoner van Delft een voor hem/haar waardevol leven kan leiden. Wij helpen inwoners waar mogelijk terug in hun eigen kracht. We zoeken met hen een plek in de samenleving om mee te doen waardoor zij het gevoel hebben ertoe te doen.

#### Missie

Wij organiseren de samenhang in de uitvoering van het sociaal domein vanuit hulp- en zorgvragen van de inwoner van Delft:

- tussen de persoon, het huishouden, en zijn/haar omgeving om zoveel mogelijk op eigen kracht zijn/haar leven vorm te geven.
- tussen de persoon en een voor hem/haar passend aanbod.

Om de samenhang te waarborgen werken we volgens het regie principe.

*In dit jaarverslag spreken we nog over de Toegang voor de verslaglegging, aangezien de organisatie in 2017 nog de projectorganisatie Toegang was. Over 2018 wordt dit vervangen door Delft Support.*

## Samenvatting

### Wmo

Het afgelopen jaar hebben wederom meer mensen bij de Wmo aangeklopt voor ondersteuning dan het jaar daarvoor. Deze stijging heeft zich voortgezet van eerdere jaren. De oorzaak van deze stijging weten we nog niet precies. Dit vraagt om nader onderzoek in het kader van het Actieplan Sociaal Domein. Wel is duidelijk dat dit past in het landelijke beeld; veel gemeenten zien het aantal hulpvragen de afgelopen jaren toenemen. Daarnaast neemt ook de complexiteit en zwaarte van de hulpvragen toe.

### Jeugd

De vraag naar specialistische jeugdhulp is in Delft opnieuw toegenomen, vergelijkbaar met de trend in de overige H10 steden. Daarnaast zie je een grote toename in het aantal toegekende persoonsgebonden budgetten, doordat een aantal kinderen vanuit de oude AWBZ en Wlz overgekomen is.

### Jongerenacademie

De instroom in 2017 is lager dan in 2016 wat verklaarbaar is door de aantrekkende economie; er zijn meer banen ook voor jongeren. Het volume (aantal trajecten) neemt daarentegen toe, wat verklaarbaar is door de begeleiding van statushouders waarbij de trajecten een langere duur hebben.

### Sociaal Team

De instroom in 2017 is licht gestegen, de uitstroom daarentegen is lager dan het jaar daarvoor. Dit komt onder andere doordat er zwaardere casussen worden aangemeld: door duidelijke communicatie naar partners in het veld is helderder geworden welke casuïstiek thuishoort bij het Sociaal Team. Deze zwaardere casuïstiek kost meer tijd in FTE en in doorlooptijd. Binnen de casussen zien we een hoge score op de problematieken financiën, psychisch / psychiatrisch en opvoeding, vaak gecombineerd met het ontbreken van een sociaal netwerk en dagbesteding. Daarnaast is er, mede door bindende afspraken over ketenregie voor dakloze gezinnen, het afgelopen jaar een duidelijke groei waarneembaar inzake huisvesting.

### Meldpunt Bezorgd

In 2017 zijn er in totaal ruim 11% meer meldingen binnengekomen bij Meldpunt Bezorgd. Het grootste deel hiervan kwam binnen via woningcorporaties, bezorgde burgers en politie. Het is opvallend dat er veel personen met verward gedrag en veel personen met financiële problematiek worden gemeld. Belangrijke melders hiervan zijn woningbouwcorporaties en politie.

### Kwaliteit

Het aantal klachten en bezwaarschriften in relatie tot het aantal klanten was ook dit jaar gering. De wachttijden zijn conform de in de wet vastgelegde normen voor de Wmo en jeugd. Van de Wmo-beschikkingen is 90% correct bij de tweedelijnscontrole. De medewerkers die het betreft voldoen aan de kwaliteitseisen van de Stichting kwaliteitskader jeugd (SKJ) of staan in vooraanmelding. Tevens is er sprake van verantwoorde werktoedeling conform het SKJ. De samenwerking met en betrokkenheid van partners intensificeert.

### Medewerkers

Delft Support telt circa 120 medewerkers, in vaste dienst dan wel ingehuurd. Voor hen wordt er bij indiensttreding een gemeenschappelijk (introductie) programma ingericht. Verder staan een inwerkprogramma, een opleidingsplan met trainingen en certificeringen klaar. Daarnaast wordt de caseload inzichtelijk gemaakt, is er inmiddels een afgestemde projectenlijst ter prioritering en wordt medewerkersbetrokkenheid zoveel mogelijk gestimuleerd.

### Organisatie

De projectorganisatie Toegang is per 1-1-2018 overgegaan naar de overheids-BV Delft Support. Zij zal zich verder ontwikkelen als een zelfstandige organisatie, in de vorm van een BV, op gepaste afstand van de gemeente. De ontvlechting van de processen uit de gemeentelijke organisatie – fase 2 – vindt plaats in 2018, waarbij het doel is dat de processen ontvlochten zijn op 1 januari 2019.

### Financiën

In 2017 was de Toegang als projectorganisatie nog onderdeel van de gemeente Delft. Vandaar dat de financiële cijfers van de Toegang zijn opgenomen in de jaarrekening van Delft en dus tegelijkertijd aan de Raad worden aangeboden en niet los in dit verslag opgenomen zijn.

## 1. Aanpak terugblik

Voor de terugblik hebben we gebruik gemaakt van de volgende informatiebronnen:

1. Beschikbare managementinformatie
2. Ervaring van medewerkers van de teams
3. Advies van de Raad van advies

Deze informatie is volgens onderstaand kader geanalyseerd en geordend:



De Toegang wordt geëvalueerd door vanuit de bovenstaande vijf perspectieven terug te kijken op het derde jaar:

1. Zorgvragers: Wat hebben we bereikt voor zorgvragers?
2. Kwaliteit: Hoe hebben zorgvragers de kwaliteit van de ondersteuning ervaren?
3. Medewerkers: Het succes van de Toegangsorganisatie wordt mogelijk gemaakt door onze medewerkers. Hoe en met hoeveel medewerkers hebben zij bijgedragen aan het succes?
4. Organisatie: Gekozen is om te starten met een tijdelijke organisatie van de Toegang in de gemeentelijke organisatie, in nauwe samenwerking met partners in Delft en in regionaal verband. Hoe gaan we nu verder?
5. Financiën: Lukt het de Toegang om de doelstellingen binnen de financiële kaders te realiseren?



## 2. Zorgvragers

*Wat hebben we bereikt voor zorgvragers?*

Delft Support is er voor inwoners van Delft met vragen op het gebied van zorg, hulp en ondersteuning. Ongeveer 80% van de inwoners kan zelf regie hebben op hun eigen leven, in samenspel met hun omgeving (gezin, familie, buurt, netwerk) en samen deelnemen aan de samenleving. Ongeveer 20% van onze inwoners heeft ondersteuning nodig, voorzieningen zoals specialistische zorg. Met deze specialistische ondersteuning zijn zij ook in staat om zelf regie te hebben op hun leven. Bij 5% van de inwoners van Delft is er sprake van multiproblematiek waardoor zij de regie (dreigen te) verliezen. Voor deze groep is er een specifiek team met doorzettingsmacht ingericht. Samen met de partners in het sociaal domein ondersteunt de gemeente deze inwoners via Delft Support.

De doelstelling van de gemeente is om zorg zo zwaar als moet en zo licht als kan in te zetten, en daarbij de beweging te maken van zware zorg naar lichtere zorg, waar dat kan.

Via de monitor Sociaal Domein wordt deze beweging vanaf 2017 gemeten. Het is nu nog niet mogelijk hier concrete prestaties van Delft Support voor te formuleren.

De cijfers in dit verslag geven inzicht in de kwantitatieve vraag van de inwoners richting Delft Support.



### *Cijfers 2017 geven steeds meer inzicht*

Eind 2016 is er een eerste versie van een integrale managementrapportage opgeleverd. Deze is tot stand gekomen middels overzichten van interne en externe monitors en rapportages, de vertaling van doelen naar middelen, van de informatievraag naar indicatoren en het inbouwen van rapportages in applicaties. Daarnaast hebben er meerdere scrumsessies met medewerkers van de Toegang plaatsgevonden.

Is 2017 is een start gemaakt met de doorontwikkeling van de rapportages met verantwoordingscijfers voor de Toegang. De huidige managementinformatie uit de monitor is nog niet volledig.

### *Cijfers per regeling*

Op dit moment vast te stellen over 2017 en te vergelijken met 2015 en 2016, is hoeveel zorgvragers we vanuit de drie teams (Team Jeugd, Team Wmo en Sociaal Team) hebben geholpen, hoeveel klachten en bezwaarschriften er zijn geweest en de signalen van zorgvragers en partners over de werking van de Toegang.

## Cijfers Wmo

De Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) zorgt ervoor dat mensen passende ondersteuning krijgen als ze niet (meer) op eigen kracht of met behulp van hun netwerk zelfstandig kunnen wonen of mee kunnen doen in de samenleving. Deze ondersteuning kan tijdelijk nodig zijn maar ook langdurig.

### Het Team Wmo

- ontvangt en beantwoordt bijna 12.000 telefoontjes bij het Wmo-loket;
- onderzocht in 2017 ongeveer 4.030 meldingen (door de adviseurs);
- levert voor inwoners met een zorgvraag een maatwerkvoorziening als dat nodig is.

### Aantal meldingen

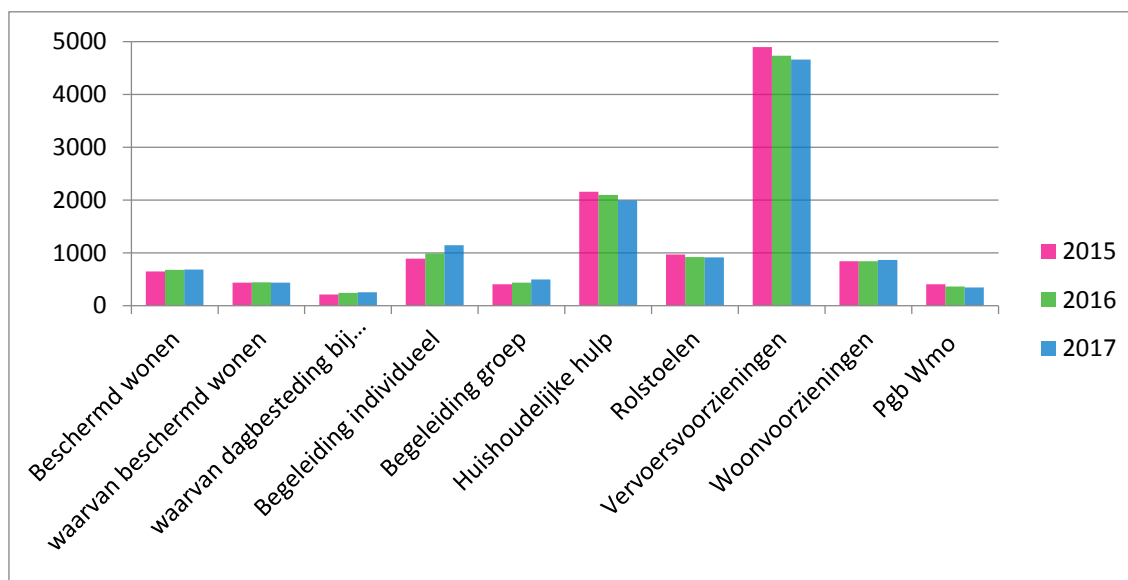
Wmo	2015	2016	2017	toename / afname 2017 tov 2016
Meldingen	3400	3820	4030	5,5%

*De gemeente moest in 2015 alle lopende indicaties - die met de overheveling van de AWBZ naar de Wmo naar de gemeente overkwamen - opnieuw onderzoeken. Deze aantallen zijn niet opgenomen in het aantal meldingen over 2015.*

### Aantal klanten met een maatwerkvoorziening

Wmo	2015	2016	2017	toename / afname 2017 tov 2016
Klanten	6226	6160	6159	0%

*Lopende voorzieningen op 31 december van een jaar in unieke klanten*



Figuur 1<sup>1</sup> - Lopende maatwerkvoorzieningen Wmo op 31 december van een jaar

<sup>1</sup> De cijfers bij deze grafiek zijn terug te vinden in hoofdstuk 'Onderliggende cijfers'

Het afgelopen jaar hebben wederom meer mensen bij de Wmo aangeklopt voor ondersteuning dan het jaar daarvoor. Deze stijging heeft zich voortgezet van eerdere jaren. De oorzaak van deze stijging weten we nog niet precies. Dit vraagt om nader onderzoek in het kader van het Actieplan Sociaal Domein. Wel is duidelijk dat dit past in het landelijke beeld; veel gemeenten zien het aantal hulpvragen de afgelopen jaren toenemen. Daarnaast neemt ook de complexiteit en zwaarte van de hulpvragen toe.

Ondanks de toegenomen hulpvraag is het aantal mensen, dat gebruik maakt van een maatwerkvoorziening, ongeveer gelijk gebleven. De stijging bij de 'nieuwe' taken (zoals individuele en groepsbegeleiding) wordt gecompenseerd door een daling bij de 'oude' taken (zoals huishoudelijke hulp en vervoer). Deze laatste categorie betreft vaak langlopende maatwerkvoorzieningen.

### Focus

In 2017 is veel geïnvesteerd in het verder ontwikkelen van de expertise van het Team Wmo en de relatie en samenwerking met partnerorganisaties. De korte lijnen met de andere organisaties helpen bij het steeds verder verbeteren van de ondersteuning. Er wordt steeds beter samengewerkt aan het gezamenlijke doel en daarnaast zorgt de onderlinge vindbaarheid voor het voorkomen van escalaties.

Ook is het afgelopen jaar veel aandacht besteed aan het sturen op resultaten van zorgplannen. Op die manier wordt ervoor gezorgd dat mensen ook echt de hulp ontvangen die ze nodig hebben en wordt voorkomen dat ondersteuningstrajecten langer duren dan noodzakelijk is.

Komend jaar wordt deze ingeslagen weg verder voortgezet. Vanwege de stijgende zorgvraag en -kosten zal de focus daarnaast liggen op het verkrijgen van inzicht in de achterliggende oorzaken en zal worden bekeken op welke manier de stijgende kosten teruggedrongen kunnen worden. Het uitgangspunt hierbij is transformatie (betere ondersteuning voor minder geld). Ook de aanbestedingen voor 2019, die de komende periode worden uitgevoerd, moeten hieraan bijdragen.

En tenslotte ligt veel aandacht bij het regionaal uitvoeringsplan voor de maatschappelijke opvang en beschermd wonen.



De transformatie is in volle gang!

## Cijfers inzet jeugdhulp

Delft Support leidt via Team Jeugd samen andere wettelijke verwijzers zoals gecertificeerde instellingen en huisartsen toe naar specialistische ingekochte zorg voor jeugdigen. Daarnaast biedt Team Jeugd zelf ook ondersteuning aan ouders en kinderen en heeft zij vaste contactpersonen gekoppeld aan scholen in Delft.

Jeugdhulp	2015 <sup>2</sup>	2016	2017	toename / afname 2017 tov 2016
<b>Geleverde zorg:</b>				
Unieke jeugdigen met zin	1.746	1.852	1.962	<b>5,9%</b>
Unieke jeugdigen met een pgb	87	87	120	<b>37,9%</b>
<b>In zorg:</b>				
Aantal jeugdigen met zin	n.v.t.	n.v.t.	1.504	
Aantal jeugdigen met een pgb	n.v.t.	n.v.t.	100	
Aantal alleen inzet Team Jeugd	n.v.t.	n.v.t.	214	
Aantal regie en inzet Team Jeugd	n.v.t.	n.v.t.	66	
Aantal regie Team Jeugd	n.v.t.	n.v.t.	454	

*Toelichting: aantal jeugdigen in zorg is niet gelijk aan het aantal unieke jeugdigen, jeugdigen kunnen verschillende vormen van zorg tegelijk krijgen.*

*Geleverde zorg: alle kinderen die in 2017 zin of pgb hebben ontvangen (excl. van Team Jeugd)*

*In zorg: is volume op 31 december van een jaar inclusief inzet Team Jeugd*

Uit de bovenstaande tabel is af te lezen dat het aantal unieke jeugdigen die in 2017 gebruik hebben gemaakt van specialistische jeugdhulp (zin of pgb) opnieuw is toegenomen. Nu is specialistische jeugdhulp in de hele H10 toegenomen, Delft wijkt hierin niet af.

De toename pgb lijkt procentueel hoog, maar is relatief niet zo groot, 33 kinderen. Dit is deels te verklaren doordat er een aantal kinderen zijn overgekomen vanuit de oude AWBZ (einde overgangperiode) en vanuit de Wlz. En ook daar zien we dat een pgb soms noodzakelijk is voor passende hulp thuis, omdat dit via zin moeilijk te regelen is. In 2017 krijgen totaal 734 jeugdigen ondersteuning vanuit Team Jeugd. 214 Daarvan krijgen alleen ondersteuning van Team Jeugd, bij 520 jeugdigen wordt er ook een vorm van specialistische jeugdhulp ingezet. De toegang tot specialistische jeugdzorg is niet alleen mogelijk via Delft Support. De Jeugdwet regelt dat deze jeugdhulp ook toegankelijk is na een verwijzing door de huisarts, de jeugdarts en de medisch specialist. Een andere ingang tot de jeugdzorg is via de gecertificeerde instelling, de kinderrechter, het openbaar ministerie en de directeur of de selectiefunctionaris van de justitiële jeugdinrichting. Dit betekent dat Delft Support maar op een deel van de verwijzingen naar specialistische jeugdhulp zelf invloed heeft en voor de andere verwijzingen alleen een administratieve taak vervult.

<sup>2</sup> De cijfers 2015 met betrekking tot de nieuwe taken hebben te maken met een overgangsjaar, dus deze zijn niet volledig betrouwbaar.

In 2017 is er verder gewerkt aan de samenwerking en afstemming met de verschillende organisaties. Zo worden voor de samenwerking met de scholen o.a. met passend onderwijs gezamenlijk onderwijszorgarrangementen opgesteld.

Ook is de samenwerking met diverse zorgaanbieders versterkt t.b.v. de jeugdige en het gezin.

In 2018 zal ook Team Jeugd participeren in de pilot met de Gecertificeerde Instellingen om de verbinding tussen het gedwongen kader en de ondersteuning vanuit het lokale veld te versterken.



Er is in 2017 geïnvesteerd in het inzichtelijk maken van de inzet van Team Jeugd in de gezinnen en de tijdsinvestering hiervan. Dit geeft een duidelijk beeld van het aantal gezinnen waar Team Jeugd bij betrokken is en de intensiteit hiervan.

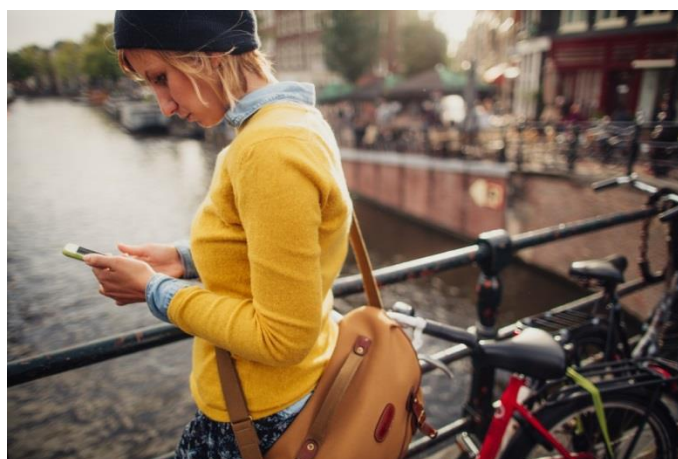
## Jongerenacademie

Jongeren die op zoek zijn naar een passende opleiding, een leerwerkplek voor een BBL-opleiding, een stageplek of werk kunnen terecht bij de Jongerenacademie. In de onderstaande tabel staan de cijfers met betrekking tot de in- en uitstroom en het totale volume aan trajecten in 2017 vergeleken met 2016.

<b>Jeugdhulp</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>toename / afname 2017 tov 2016</b>
Jongerenacademie instroom	398	327	<b>-18%</b>
Jongerenacademie uitstroom	285	289	<b>1%</b>
Jongerenacademie volume <i>op 31-12 van het jaar</i>	344	377	<b>10%</b>

Hier valt op dat de instroom in 2017 lager is dan in 2016 maar het volume (aantal trajecten) toeneemt. De afname van de instroom heeft te maken met het aantrekken van de economie; er zijn meer banen en ook voor jongeren. De toename van het volume is toe te kennen aan de begeleiding van statushouders waarbij de trajecten een langere duur hebben.

In 2017 is het Jongerenperspectieffonds gestart. Dit is een pilot waar jongeren in de leeftijdscategorie 18 tot 27 jaar in de gelegenheid gesteld worden om uit hun problematische schuldsituatie te komen d.m.v. een saneringskrediet (lening) die verstrekt wordt door de gemeente. Het doel van de pilot is (financiële) zelfredzaamheid stimuleren en het realiseren van een startkwalificatie door de jongeren. Deze pilot is een samenwerking van de Jongerenacademie met de financiële winkel. Vanuit de Jongerenacademie wordt intensieve coaching geboden aan de jongeren die in de pilot participeren.



## Cijfers Sociaal Team

Het Sociaal Team kan door een andere hulp- of dienstverlenende instantie worden gevraagd om bij complexe problemen van inwoners van Delft begeleiding te bieden en regie te voeren. Deze regie en begeleiding is gericht op alle problemen die er in een huishouden spelen op het gebied van zorg, jeugd of werk en inkomen.

Dit kan ook als er bemoeizorg nodig is, want niet iedereen vraagt zelf om hulp. Bijvoorbeeld als iemand een gevaar vormt voor zichzelf of zijn omgeving, kan deze ondersteuning soms toch echt noodzakelijk zijn.

Het Sociaal Team is een 2<sup>e</sup>-lijnsvoorziening, wat betekent dat alleen aangewezen professionals burgers of gezinnen kunnen aanmelden. Er wordt vooraf getoetst of de situatie dusdanig complex of ingrijpend is, waarvoor deze zware inzet van begeleiding en regie nodig is.

Het Sociaal Team maakt een overkoepelend ondersteuningsplan op alle leefgebieden en heeft daarmee het mandaat om jeugdhulp en Wmo-zorg en maatwerkvoorzieningen te indiceren en maatwerkoplossingen te organiseren vanuit de participatiewet.

### Persoonlijke Aanpak Delft

Vanuit een samenwerking van Delft Support met de afdeling Veiligheid van de gemeente Delft en politie Delft is in 2017 de Persoonlijke Aanpak Delft (PAD) aanpak gestart. Voor deze aanpak zijn er sinds 2017 3 PAD coaches werkzaam in het Sociaal Team. De PAD heeft als doel om (afglijden naar) overlast gevend en/of crimineel gedrag van jongeren te doen stoppen en de leefbaarheid en veiligheid te verbeteren in Delft. Bij de meeste van deze cases wordt ook een casuscoördinator van het Sociaal Team gekoppeld die zich richt op het gezin van deze jongeren.

De groei van de totale caseload van het Sociaal Team heeft onder andere te maken met deze ontwikkeling waardoor deze doelgroep beter gevonden wordt.

<b>Sociaal Team</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>toename / afname 2017 tov 2016</b>
Instroom cases	398 (inclusief Q4 2014)	276	283	<b>+ 2,5%</b>
Uitstroom cases	184	255	213	<b>- 16,5%</b>
Actieve cases per 31 december	228 (inclusief Q4 2014)	252	320	<b>+ 27,0%</b>
Gemiddeld aantal personen binnen het huishouden per actieve casus	2,87	2,92	3,14	<b>+ 7,5%</b>
Aantal individuele cliënten	661	730	992	<b>+ 35,9%</b>

De instroom in 2017 is licht gestegen t.o.v. 2016. De uitstroom daarentegen is lager dan het jaar daarvoor. Hierdoor is het aantal actieve casussen – en daarmee de gemiddelde caseload per medewerker – gestegen.

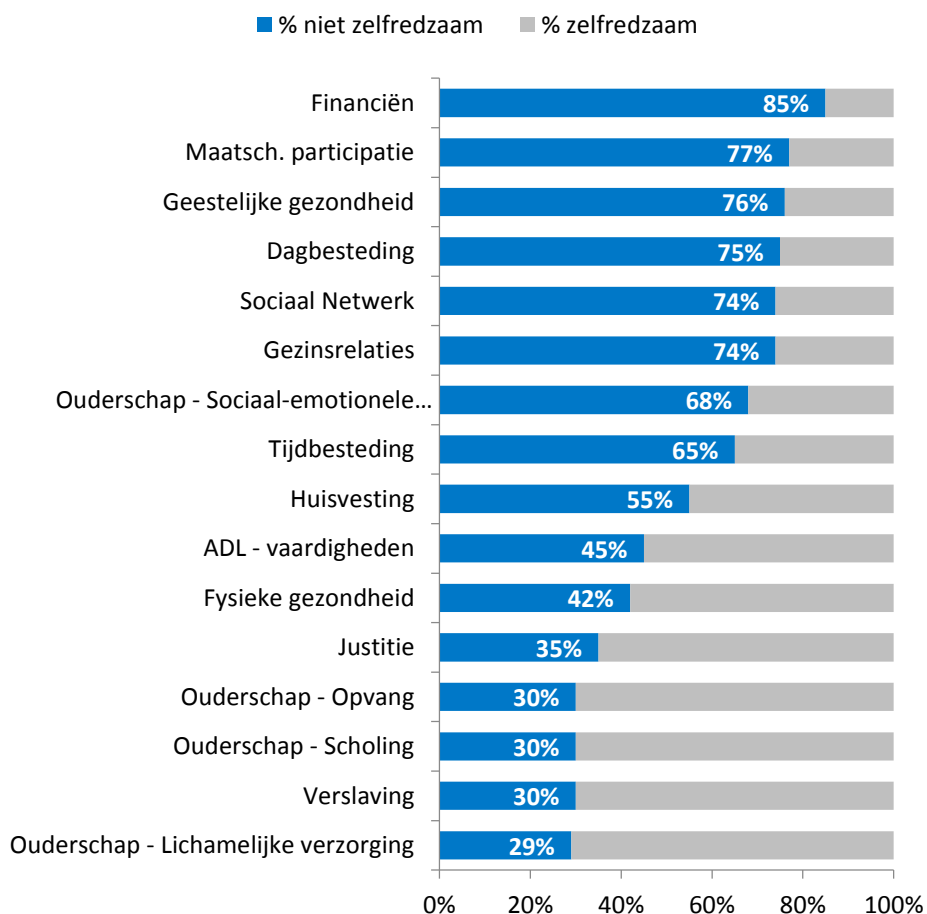
Daarnaast zien we ook een stijging in het aantal individuele personen in een huishouden waar het ondersteuningsplan voor geldt waardoor het bereik van het totale aantal individuele cliënten van het Sociaal Team verder is gegroeid.



Overall zien we een stijging van zwaarte binnen de nieuwe aanmeldingen en de actuele caseload. Er worden zwaardere casussen aangemeld. Door duidelijke communicatie naar partners in het veld is helderder geworden welke casuïstiek thuishoort bij het Sociaal Team. Deze zwaardere casuïstiek kost meer tijd in FTE en in doorlooptijd. Dit verklaart o.a. de lagere uitstroom van casussen in 2017. Binnen de casussen zien we een hoge score op de problematieken financiën, psychisch / psychiatrisch en opvoeding, vaak gecombineerd met het ontbreken van een sociaal netwerk en dagbesteding.

Mede door bindende afspraken over ketenregie voor dakloze gezinnen is er het afgelopen jaar een duidelijke groei waar te nemen van het aantal meldingen bij het Sociaal Team waarin er acuut gehandeld moet worden inzake huisvesting.

In 2018 zal het Sociaal Team deelnemen aan pilots die zich richten op de aansluiting tussen drang en dwang. Op deze manier is het de bedoeling dat er meer grip op de gehele keten ontstaat en dat o.a. juist bij de zware Jeugdzorgzaken er meer regie vanuit het Sociaal Team gevoerd kan worden.



Figuur 2<sup>3</sup> - Problematiek bij cliënten Sociaal Team

<sup>3</sup> De cijfers bij deze grafiek zijn terug te vinden in hoofdstuk 'Onderliggende cijfers'

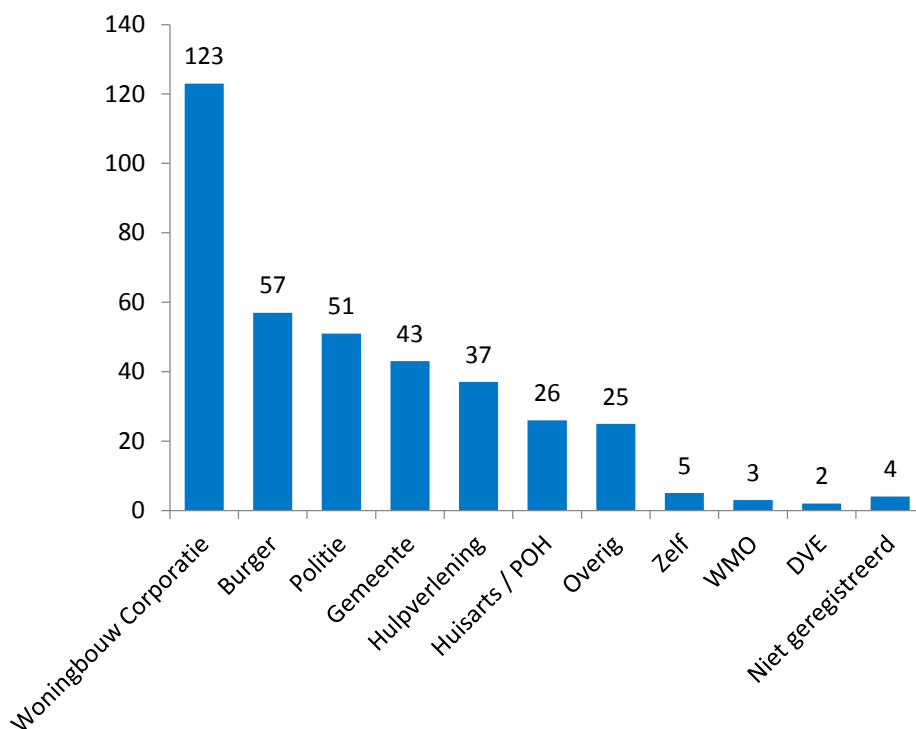


## Cijfers Meldpunt Bezorgd

Een onderdeel van het Sociaal Team is het Meldpunt Bezorgd (MB). Als inwoners zich ernstige zorgen maken over mensen die in zorgelijke situaties verkeren en die zelf geen hulp zoeken of aannemen, kunnen zij dit melden bij Meldpunt Bezorgd. Het Meldpunt Bezorgd doet onderzoek, biedt actieve bemoeizorg en schaaft indien nodig op naar passende hulpverlening of naar het Sociaal Team waar langdurige bemoeizorg geboden wordt.

Meldpunt Bezorgd	2015	2016	2017	toename / afname 2017 tov 2016
Totaal aantal meldingen	217	338	376	11,2%

In 2017 zijn er in totaal 376 meldingen binnengekomen bij het Meldpunt Bezorgd. In 2016 waren dit er nog 338. Het grootste deel van de meldingen hiervan kwam binnen via woningcorporaties, bezorgde burgers en politie. In iets mindere mate via de gemeente KCC, hulpverleners zoals de GGZ en huisartsen.



Figuur 3<sup>4</sup> - Verdeling van melders Meldpunt Bezorgd in 2017

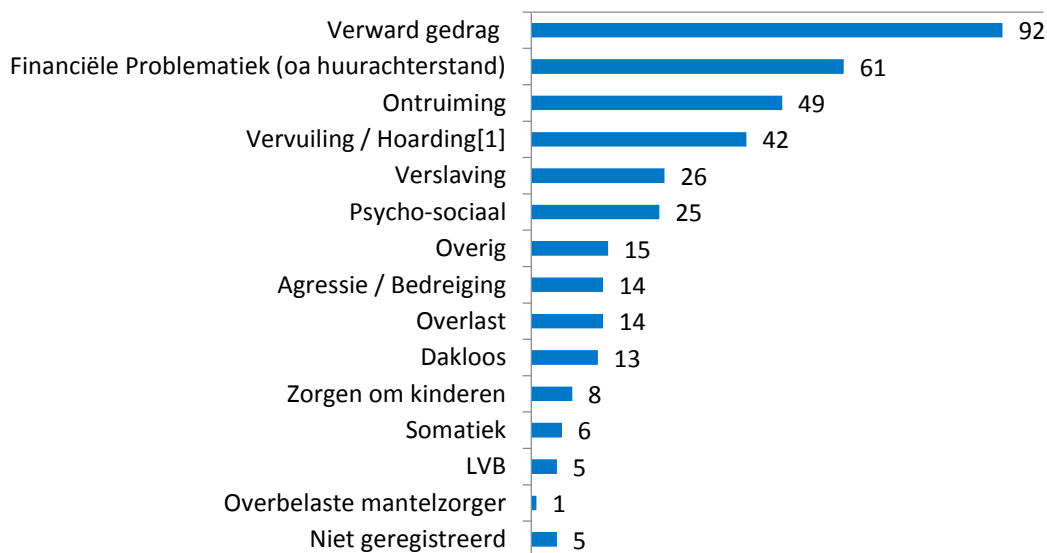
<sup>4</sup> De cijfers bij deze grafiek zijn terug te vinden in hoofdstuk 'Onderliggende cijfers'

De drie voornaamste redenen voor een melding zoals deze door de melder worden aangegeven:

Belangrijkste reden melding	% van alle meldingen
Verward gedrag	24 %
Financiële problematiek	16 %
Ontruiming	13 %

Bij Meldpunt Bezorgd valt op dat er veel personen met verward gedrag en veel personen met financiële problematiek worden gemeld.

Belangrijke melders hiervan zijn woningbouwcorporaties en politie. Voor notoire zorgmijders zijn er nog teveel gaten in de keten gemeente en GGZ. Een van de acties voor 2018 die loopt is erop gericht om sluitende afspraken te maken tussen politie, GGZ en Sociaal Team/MB om draaideurklanten eerder te herkennen en passende zorg te bieden. Deze ontwikkeling van sluitende afspraken wordt direct ingezet als voorloper op de wet verplichte GGZ. In het licht van deze nieuwe opdrachten rondom het voeren van ketenregie kan het zijn dat er in 2018 een verschuiving gaat optreden.



5

Figuur 4<sup>6</sup> - Reden van aanmelding Meldpunt Bezorgd 2017

<sup>5</sup> [1] Hoarding = Obsessieve-compulsieve verzamelstoornis

<sup>6</sup> De cijfers bij deze grafiek zijn terug te vinden in hoofdstuk 'Onderliggende cijfers'

### 3. Kwaliteit

*Hoe hebben zorgvragers de kwaliteit van de ondersteuning ervaren?*

#### Klachten en bezwaarschriften

Het aantal klachten en bezwaarschriften in relatie tot het aantal klanten was ook dit jaar gering.

##### Klachten

Jaar	Totaal	Geground	Ongegrond	Gedeeltelijk geground	Niet ontvankelijk	Na beoordeling geen klacht
2015	13	5	-	-	-	-
2016	14	4	-	-	-	-
2017	11	1	7	1	1	1

##### Bezwaar

Jaar	Volume begin peilperiode	Instroom	Uitstroom	Geground	Gedeeltelijk geground	Volume einde periode
2015	8	51	37	0	0	22
2016	22	42	45	9	0	19
2017	19	34	39	0	1	14

##### Beroep

Jaar	Volume begin peilperiode	Instroom	Uitstroom	Geground	Gedeeltelijk geground	Volume einde periode
2015	2	5	1	0	0	6
2016	6	7	8	3	0	5
2017	5	12	12	2	0	5

De wachttijden zijn conform de in de wet vastgelegde normen voor de Wmo en jeugd (beide zijn 8 weken totaal) én voor jeugd de in de scrumsessies vastgestelde norm van een eerste contact binnen 2 weken. Deze wachttijden van 8 en van 2 weken gaan we monitoren in 2018. We geven inzicht hierin via de kwartaal rapportages.

Van de Wmo-beschikkingen is 90% correct bij de tweedelijnscontrole, voor Team Jeugd en het Sociaal Team wordt de norm in 2018 vastgesteld. Bij Delft Support wordt gewerkt aan een jaarlijks vastgesteld opleidingsplan voor de organisatie, inclusief de certificeringseis. De richtlijnen van de cao jeugd zijn hierin meegenomen (zie paragraaf Verplichte certificering – registratie en vooraanmelding).

De medewerkers die het betreft voldoen aan de kwaliteitseisen van de Stichting kwaliteitskader jeugd (SKJ). Tevens is er sprake van verantwoorde werktoedeling conform het SKJ.

## Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO)

In 2016 zijn er drie klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. Een voor Jeugd en 2 voor de Wmo. De respondenten in de 2 Wmo onderzoeken Begeleiding en Beschermd Wonen hebben de ondersteuning ruim een 7,5 gegeven. Ruim twee derde van cliënten wist waar zij met hun hulpaanvraag terecht konden. Zij zijn tevreden over het contact met de medewerker: zij werden serieus genomen, snel geholpen en de medewerker zocht samen met hen naar een oplossing. Drie op de vier cliënten zijn positief over de kwaliteit van de ondersteuning en de mate waarin deze bij hun hulpvraag past. Ruim drie op de vier cliënten ervaren de ontvangen ondersteuning als nuttig: men kan zich beter redden, kan de dingen doen die men wilt en ervaart een betere kwaliteit van leven.

Naast de overwegend positieve feedback hebben we de aanbevelingen gebruikt om onze werkwijze en focus aan te scherpen.

### Aanbevelingen

Jeugd (en Sociaal Team als er kinderen bij betrokken zijn)

- Zet meer in op vindbaarheid en dan vooral op de bekendheid van inwoners met Toegang. Zowel jongeren als ouderen geven aan niet altijd te weten dat ze met een hulpvraag bij de Toegang terecht kunnen.
- Maak het voor jongeren duidelijker/eenvoudiger om in contact te komen met de Toegang. Zij zijn minder tevreden over het gemak waarmee contact kan worden opgenomen. Zoek een manier die beter aansluit bij de belevingswereld van jongeren.
- Investeer in het aantal contactmomenten met jongeren. Jongeren zien bijvoorbeeld kansen in een extra check-up contact nadat de hulp is afgesloten.
- Investeer in het navragen van de mogelijkheden om het eigen netwerk in te zetten. Mogelijk is bewuster ingaan op dit thema in het gesprek al voldoende.
- Investeer in de aansluiting van de hulp bij de belevingswereld van jongeren. Jongeren beoordelen of de hulp past bij hun behoeften nu nog iets minder positief dan ouders. Ook zijn de jongeren iets minder positief over het aanpassen van de hulp als dat nodig is.

Wmo

- De opmerkingen die er zijn hebben betrekking op de behoefte aan meer verdiepende informatie over de eigen situatie.
- Soms wordt de wachttijd na het aanvragen van hulp nog als erg lang ervaren.
- De lange wachttijden bij de Regiotaxi zijn een struikelblok.
- Een vaste contactpersoon vanuit de gemeente is wenselijk, zodat het duidelijker is bij wie men moet zijn voor vragen.
- Breng de beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuners meer onder de aandacht.

### Conclusie

Het onderzoek laat zien dat naar de mening van cliënten de Toegang over het algemeen de juiste werkwijze hanteert. De uitkomsten bieden aanknopingspunten om te sturen op verbeteringen.

*Naar aanleiding van de aanbevelingen:*

Mensen gaan pas naar Delft Support op zoek, als ze het nodig hebben. Een algemene campagne in de stad draagt dan ook niet bij aan de vindbaarheid: ze staan er op dat moment niet voor open. Hierdoor is het belangrijk voor de vindbaarheid om vooral het contact met de doorverwijzers aan te halen. De meeste cliënten vinden via een huisarts, woningcorporatie of school de weg naar Delft Support. Daarnaast is het belangrijk dat de naam en het logo bekend aanvoelen. We zetten in op geholpen naamsbekendheid .

Delft Support is in nauw overleg met een huisartsenvertegenwoordiging en is gestart met een informatie campagne die op hen gericht is. Zij kunnen zelf doorverwijzen maar ook ouders zelf contact laten opnemen.

Ook met de scholen is er intensief contact, mede in het kader van passend onderwijs en de relatie met zorg.

Om in contact te komen moet je zijn waar je klant is, zoals het nieuwe dienstverleningsconcept van gemeente Delft ook aangeeft. Als de klant ons wil vinden via Instagram of wil bellen of via de huisarts bij ons komt, alle kanalen moeten beschikbaar zijn. In 2017/2018 zetten we ook in op bredere informatie voorziening, deels doelgroep- en kanaal gericht.

Er is bij afsluiting extra aandacht voor het vervolg; er wordt afgestemd wie contact houdt. Soms wordt dit bij het voorliggend veld (JGZ of school) belegd. Soms wordt ook afgesproken dat ouders zelf contact opnemen met medewerker Jeugd als het nodig mocht zijn.

Er wordt explicieter gevraagd naar het meer inzetten van het eigen netwerk. Vanuit IAT wordt nu ook de JIM methodiek ingezet: Jouw Ingebrachte Mentor (JIM), iemand vanuit het netwerk van de jeugdige die een belangrijke rol in het hulpverleningsproces krijgt.

Er is veel energie gestoken in het verkorten van de wachttijd na aanvraag. Dit blijft de komende tijd onze aandacht houden.

In de documentatie die de klanten toegestuurd krijgen vanuit de Wmo staat nog uitdrukkelijker de verwijzing naar de cliëntondersteuners opgenomen. Dit wordt met de klanten ook doorgesproken.

### 2018 en verder

In overleg met beleid is besloten in 2018 het kwantitatief klanttevredenheidsonderzoek te herhalen. Deze wordt op dezelfde wijze als vorige keer afgenomen, middels enquêteren.

Om het jaar vindt er ofwel een kwantitatief dan wel een kwalitatief onderzoek plaats.

De gemeente heeft de ambitie om in 2020 te werken met één instrument voor het meten van de klanttevredenheid voor Wmo en Jeugd. Daarnaast wordt onderzocht hoe deze onderzoeken een vast onderdeel van de werkprocessen kunnen worden, inclusief een ondersteunend systeem daarvoor.

## Calamiteitenprotocol

Met de decentralisaties is de gemeente Delft per 1 januari 2015 politiek bestuurlijk verantwoordelijk voor calamiteiten op het gebied van zorg. In 2017 is het calamiteitenprotocol niet ingezet. Wel is er een voor-aanmelding geweest maar deze is niet doorgezet. In het najaar 2018 zal er een oefening calamiteitenprotocol sociaal domein plaatsvinden met de Raad en het nieuwe college.



## Signalen van partnerorganisaties

Ook in 2017 hebben we vanuit onze partnerorganisaties, zorgvragers en de Raad van advies regelmatig positieve signalen ontvangen over de wijze waarop de Toegang is georganiseerd en de manier van werken. Signalen gingen o.a. over de korte lijnen die worden ervaren met medewerkers van de Toegang, de deskundigheid van onze medewerkers en de aanpak die we hanteren, zowel die van het Sociaal Team, als de teams Wmo en Jeugd.

Partnerorganisaties en de Raad van Advies zijn in 2017 verder nauw betrokken geweest bij de verander-/verzelfstandigingsopdracht.

Zo hebben we ook met de vertegenwoordiging van de huisartsen in 2017 samen met gemeente, ZEL en DSW geïnvesteerd in een verdere samenwerking/professionalisering van ons overleg. Dit heeft als eerste resultaten dat wij in overleg met de huisartsen communicatie uitingen voor ze hebben ontwikkeld en in 2018 bij alle huisartsengroepen in Delft op werkbezoek gaan.

## Bereikbaarheid van de Toegang

Vanwege het in gebruik nemen van een nieuw telefoonsysteem hebben we geen cijfers over de telefonische bereikbaarheid van de Toegang in 2017.

## 4. Medewerkers

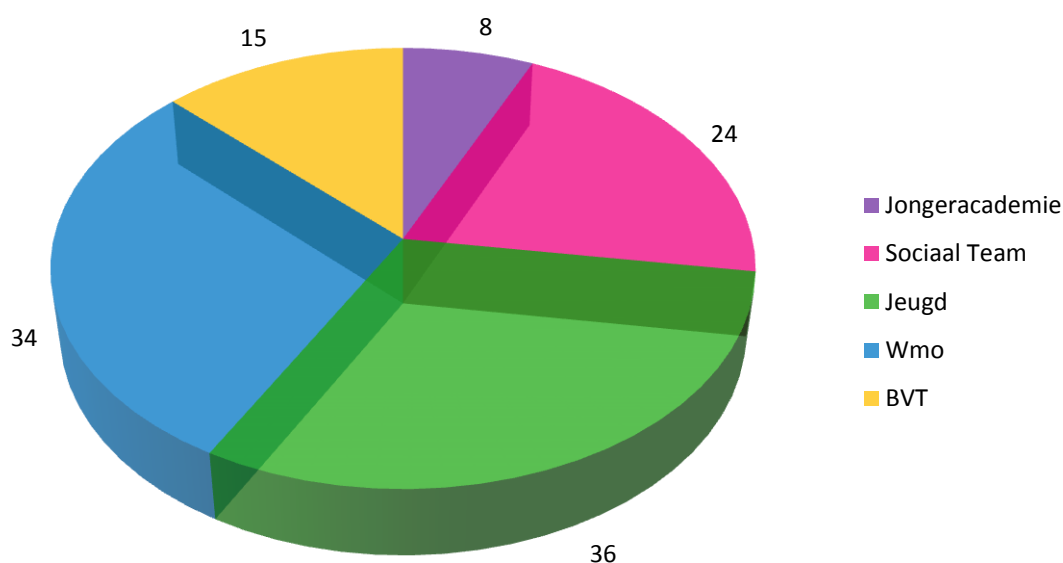
*Het succes van de Toegangsorganisatie wordt mogelijk gemaakt door onze medewerkers. Hoe en met hoeveel medewerkers hebben zij bijgedragen aan het succes?*

De Toegang werd in 2016 gevormd door professionals van de gemeente en van verschillende moederorganisaties. Alle medewerkers in de Toegang vielen en vallen onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Delft. Al voor 2016 is de intentie uitgesproken om de toegangsorganisatie te verzelfstandigen. In 2016 is het besluit genomen om per 1 januari 2018 Delft Support B.V. op te richten waar alle medewerkers van de Toegang in dienst gaan komen. Voor de medewerkers van STOJAH was het oprichten van deze organisatie noodzakelijk omdat STOJAH ophield te bestaan.

In overleg met de partnerorganisaties (Kwadraad, Mee, Jeugdformaat, Careyn, Limor, Pieter van Fooreest, Perspectief, Participe, XTRA) is gestart met de voorbereiding hiervan, om medewerkers op een soepele wijze over te laten gaan. Bij de gemeente Delft is gestart met het overleg om te komen tot een Sociaal Plan.

De medewerkers van de partnerorganisaties – 47 in totaal – zijn per 1 januari 2018 in dienst gekomen van Delft Support. De ambtenaren van de gemeente Delft volgen later, namelijk per 1 april 2018.

Er is nog een aantal externen in werkzaam bij de toegangsorganisatie - bijvoorbeeld om tijdelijke werkzaamheden op te kunnen vangen en van de GGZ Delfland; deze laatste groep blijft in dienst van hun eigen organisatie.



Figuur 5 - Medewerkers per team op 1 januari 2018

## Opleidingsplan

### Gemeenschappelijk (introductie) programma

Dit wordt per module ingericht. Het introductieprogramma bestaat uit verschillende onderdelen en betreft zaken die voor iedere medewerker van belang zijn. Zoals een presentatie over de Toegang (Werken in het Sociaal Domein) met een toelichting op:

- De Sociale Kaart
- Privacywetgeving
- De meldcode
- Wetgeving (Jeugd/Wmo/Participatie) – algemene uitleg
- Wet meldplicht datalekken
- Schuldhulpverlening
- Werken in een politiek bestuurlijke omgeving

### Inwerkplan

Naast een gemeenschappelijk introductieprogramma voor alle medewerkers (Team Wmo, Team Jeugd / Jongerenacademie, Sociaal Team en Leiding & Staf) wordt er, omdat er verschillende behoeftes zijn per team en functie, gewerkt met een inwerkplan per team. Onderdelen van het inwerkplan zijn o.a.:

- Kennismakingsrondje
- Uitleg over het team en de Toegang
- Uitleg over methodieken
- Uitleg over specialisaties
- Uitleg over het gebruik van bepaalde applicaties
- Meedraaien met de kantoor dienst en achterwacht
- Meelopen in casussen
- Het inplannen van relevante trainingen

### Ontwikkelen competenties

We spreken hierin ook wel over de feedbackcyclus, 360 graden feedback-scan en / of TMA. De uitkomsten van de scan leveren o.a. input voor gesprekken in de HR cyclus met medewerkers over hun verdere ontwikkeling.

### Trainingen

In 2017 is een eerste aanzet gedaan om inzichtelijk te maken wat gewenste/vereiste trainingen zijn vanuit de verschillende teams binnen Delft Support. De Toegang heeft vervolgens (een deel van de huidige formatie van) professionals in de gelegenheid gesteld om deel te nemen aan o.a. de basistraining 'Integraal werken met het Wraparound Care Model', de basistraining 'Signs of Safety', de ZRM (Zelfredzaamheid matrix), de training aandachtsfunctionaris Huiselijk geweld en kindermishandeling, de training somatische aandoeningen, de Verwijsindex Haaglanden, intervisiebegeleiding en casuïstiekbegeleiding.

Vervolgens is het overzicht verder aangepast / uitgebreid met verplichte trainingen vanuit bijvoorbeeld het SKJ. Daarnaast is ook gekeken welke behoeften/wensen aan trainingen er verder leven binnen de teams De resultaten hiervan zijn opgenomen in een geactualiseerd overzicht Dit overzicht wordt omgezet in een Scholingskalender voor 2018 en het 1<sup>e</sup> kwartaal 2019.



We streven er naar om in 2018 alle professionals van Delft Support te hebben getraind in de vereiste (basis)trainingen. De trainingen waar in 2018 m.n. op wordt ingezet zijn o.a.:

- De training Beroepsethiek; beroepscode en tuchtrecht (Basis- en verdiepingstraining)
- De (basis/verdiepings)training Signs of Safety
- De nieuwe Zelfredzaamheidsmatrix
- De GIZ (Gezamenlijk Inschatten Zorgbehoeften)
- Implementatie van de richtlijnen NJI

De verwachting is dat, om ieder professional de vereiste basistrainingen mee te geven, de opleidingen in 2018 een zwaar beslag zullen leggen of zowel (een deel van) de professionals als het daarvoor beschikbaar gestelde budget, maar de verwachting is daarbij tevens dat als iedere professional voorzien is van de vereiste basiskennis, het aantal trainingen in de daaropvolgende jaren steeds verder in evenwicht zal worden komen en er uiteindelijk een uitgebalanceerd pakket aan opleidingen zal ontstaan.

Een ander deel van het opleidingsbudget zal ingezet worden om de specifieke deskundigheid van medewerkers, zoals LVB (licht verstandelijk beperkingen), autisme, psychiatrie te behouden en verder te ontwikkelen. Dit wordt zoveel mogelijk team overstijgend aangepakt. Dit om enerzijds de integrale samenwerking te versterken en anderzijds optimaal gebruik te maken van de aanwezige expertise in de diverse teams.

Daarnaast kijken we samen met partners van het Sociaal Platform naar mogelijkheden van kennisdeling en andere vormen van 'samen leren en ontwikkelen'.

#### Verplichte certificering – registratie en vooraanmelding

Binnen Delft Support is het van belang voor een aantal functies, c.q. de norm van verantwoorde werktoedeling, dat professionals geregistreerd zijn. Werknemers zijn zelf verantwoordelijk voor hun eigen registratie, maar voor de kwaliteit van de dienstverlening is het ook voor de organisatie van groot belang om vakbekwame medewerkers in dienst te hebben.

Bij Delft Support zijn twee type registraties van belang. In de Jeugdwet is opgenomen dat het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) en het BIG-register (artikel 3) de registers zijn waarin professionals in de jeugdhulp en jeugdbescherming zich kunnen registreren. Professionals die in deze registers staan, zijn geregistreerde professionals in de zin van de Jeugdwet.

- BIG-registraties  
De BIG registratie geeft duidelijkheid over de bevoegdheid van een zorgverlener en is verplicht voor o.a. Gezondheidspsychologen, Psychotherapeuten en Verpleegkundigen
- SKJ-registraties  
Professionals die werken op hbo-niveau of hoger en werkzaamheden uitvoeren in het jeugddomein die volgens het Kwaliteitskader Jeugd de inzet van een geregistreerde professional vragen, moeten zich registreren.  
*SKJ registreert jeugdprofessionals wanneer zij voldoen aan alle eisen voor vakbekwaamheid, en blijft vervolgens toezien op kwaliteit, toetsing en scholing*

## Opleidingsplan lange termijn

Het Opleidingsplan lange termijn is nog in ontwikkeling en zal aanvullend op competentie management en concrete vaardigheidstrainingen (wel/niet verplicht voor registratie), een overkoepelend plan zijn gebaseerd op een langere termijn ontwikkelstrategie. Dit Opleidingsplan is gekoppeld aan de nieuwe inrichting van de organisatie, Delft Support en de daarvoor geformuleerde Visie en Missie en bijbehorende lange termijn doelstellingen. Wat hebben wij nodig om deze doelstellingen te realiseren en wat kunnen wij verbeteren op basis van de klanttevredenheidsonderzoeken?

## Caseload

De omvang van de formatie van Delft Support is bij de start eind 2014, bepaald op basis van aannames en de toen beschikbare gegevens over de vraag vanuit de inwoners. Inmiddels is er meer inzicht in de mate waarin de inwoners uit Delft een beroep doen op de organisatie en de werkprocessen van de organisatie. Op basis daarvan heeft Delft Support in 2017 een nieuwe formatieberekening gemaakt (uitgaande van een bepaalde caseload en een bepaalde productiviteit van de medewerkers). De inventarisatie geeft inzicht in de verdeling van (productieve) uren zoals deze op dit moment worden besteed aan de het primaire proces, projecten en neventaken. In 2018 wordt door een extern bureau verdiepend onderzoek gedaan naar de aannames die in 2017 zijn gemaakt en de mogelijke procesoptimalisaties in de werkprocessen van Delft Support.

## Inzicht projectenoverzicht

In 2017 is er in samenwerking met de verschillende betrokken afdelingen een projectenlijst opgesteld met als doel het prioriteren. Om inzet en capaciteit zowel binnen Delft Support als in de afstemming met Interne Dienstverlening goed te kunnen inplannen, was het wenselijk deze lijst kritisch door te nemen en een prioritering in deze lijst aan te brengen.

Om te kunnen prioriteren is er allereerst een helder totaaloverzicht van de projecten opgesteld. Naast dit overzicht wordt er per project een korte beschrijving van de inhoud, het beoogde eindresultaat, de betrokkenen, een planning en gevraagde capaciteit gemaakt. Er is een projectintakeformulier opgesteld dat als format dient hiervoor. Ook is hierbij de oorsprong van een project aangegeven: betreft het een voorgenomen beleidswijziging, een politiek besluit of een wettelijke verplichting? Vervolgens is kritisch gekeken of het daadwerkelijk een project betrof, of dat het inmiddels meer als een going concern gezien kon worden.

Het gebruik van het projectintakeformulier wordt een vast onderdeel van de wijze waarop nieuwe opdrachten en projecten voor Delft Support tot stand komen. Hier worden nog vragen aan toegevoegd vanuit het KCC en ID om bewust te zijn van de mogelijke impact voor deze gemeente onderdelen en DS om een volledig beeld van de benodigde inzet en capaciteit te kunnen geven. Dit ook in relatie tot de beschikbare capaciteit. Daarnaast wordt de vraag toegevoegd of het nodig is de communicatieadviseur te betrekken, kijkend naar mogelijke interne of externe communicatie.

Met de opdrachtgever zijn de projecten op deze lijst afgestemd en gecategoriseerd. En is er een akkoord op de inzet op projecten in 2018. Aanpassing van dit projectoverzicht vindt in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer plaats. Indien de vraag het beschikbaar gestelde aantal uren overschrijdt worden nieuwe afspraken gemaakt

## Medewerkersbetrokkenheid

Ook vanuit het vak communicatie worden de medewerkers als belangrijk bedrijfs onderdeel gezien. Door ze te betrekken bij ontwikkelingen leg je de basis voor verdere veranderingen. Zeker bij de aanloop naar een nieuwe organisatie zoals Delft Support is de inbreng van je medewerkers van groot belang.

Door met ze in gesprek te gaan en informatie te delen maar ook ruimte te bieden om informatie op te halen, creëer je een open werkomgeving waar 'vertrouwen' en 'met elkaar' voorop staan. Ook dat is onontbeerlijk voor een organisatie in verandering.

Dit met in het achterhoofd dat de oprichting van een nieuwe organisatie ook

- de mogelijkheid biedt voor medewerkers om níet bij de organisatie te blijven en een baan ergens anders te zoeken;
- negatieve sentimenten onder medewerkers eenvoudig over kunnen slaan naar de positief gestemden;
- de dienstverlening aan de klanten niet mag leiden onder de veranderingen;
- juist kansen biedt voor medewerkers die iets meer willen toevoegen dan alleen hun reguliere werk;
- vraagt om een nieuwe Corporate Reputation waar je medewerkers als ambassadeurs aan bij kunnen dragen.

In 2017 is dit op verschillende manieren vorm gegeven:

- Medewerkersbijeenkomsten
  - februari 2017 – in 4 groepen stand van zaken verzelfstandiging
  - 26 juni – in 4 groepen stand van zaken verzelfstandiging
  - 7 september – brede bijpraatsessie in Onder Ons
  - 22 september – pensioenfonds spreekt (voor ambtenaren)
  - 5 oktober – in dienst, uit dienst (voor ambtenaren)
  - 7 november – ambtenaren
  - 7 december – feestdagenbijeenkomst bij firma van Buiten
  - 13 december – ambtenaren
  - 19 december – kerstborrel
- Nieuwsbrief (tweewekelijks) van Edith aan alle betrokken medewerkers
- Ontwikkeling naam en huisstijl nieuwe organisatie samen met de medewerkers
- Informatie via intranet (KEN / Yammer)
- Inrichting e-mailbox voor vraag & antwoord [ToegangBV@Delft.nl](mailto:ToegangBV@Delft.nl)
- Deelname aan verschillende ontwikkelprojecten binnen de teams

## 5. Organisatie

*Gekozen is voor een tijdelijke organisatie van de Toegang in de gemeentelijke organisatie, in nauwe samenwerking met partners in Delft en in regionaal verband. Hoe is de ervaring tot nu toe?*

De Toegang is op 1 januari 2015 gestart als projectorganisatie binnen de Gemeente Delft ten behoeve van de uitvoering van de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning. Vanaf de start is aangegeven dat het een tijdelijke organisatie betreft, waarin de gemeente samen met partners vormgeeft aan de toegang tot zorg en ondersteuning.

De opzet van de projectorganisatie paste goed bij de startfase van de toegangsorganisatie. Nu de startfase voorbij is, de bedoeling en de positie van de Toegang in het sociaal domein duidelijk is, is besloten tot het overgaan naar een definitieve organisatievorm.

Om hiertoe te komen is in 2016 en begin 2017 uitgebreid onderzoek gedaan naar de best passende organisatievorm. En is er gemeente breed, met partners uit het sociaal domein en de Raad van Advies Toegang een afwegingsproces doorlopen vanuit het uitgangspunt “Structure follows strategy”.

Dit proces heeft ertoe geleid dat het College in haar vergadering van 12 september 2017 het voornemen heeft om een BV op te richten. En per 1-1-2018 de taken van de projectorganisatie te laten uitvoeren door Delft Support, die zich verder zal doorontwikkelen als een zelfstandige organisatie, in de vorm van een BV, op gepaste afstand van de gemeente.

Op 13 december 2017 is de BV Delft Support opgericht.

De ontvlechting van de processen uit de gemeentelijke organisatie volgt in fase 2 die augustus 2017 is gestart. Waarbij het doel is dat de processen ontvlochten zijn op 1 januari 2019. Deze tijd is nodig om de ontvlechting zorgvuldig te doen, processen in te richten en verrassingen bij de overzetting van de systemen te voorkomen.

## 6. Financiën

In 2017 was de Toegang als projectorganisatie nog onderdeel van de gemeente Delft. Vandaar dat de financiële cijfers van de Toegang zijn opgenomen in de jaarrekening van Delft en dus tegelijkertijd aan de Raad worden aangeboden. In 2018 zal Delft Support B.V. haar eigen financiële cijfers opstellen en publiceren in haar eigen jaarrekening. De gemeente Delft zal Delft Support B.V. dan als een verbonden partij in haar jaarrekening verantwoorden.

## Onderliggende cijfers

Tabel bij Figuur 1 - Lopende maatwerkvoorzieningen Wmo op 31 december van een jaar

Wmo	2015	2016	2017	toename / afname 2017 tov 2016
Beschermd wonen	646	679	685	0,9%
waarvan beschermd wonen	434	439	433	-1,4%
waarvan dagbesteding bij BW	212	240	252	5,0%
Begeleiding individueel	892	985	1143	16,0%
Begeleiding groep	403	436	494	13,3%
Huishoudelijke hulp	2157	2094	1991	-4,9%
Rolstoelen	969	920	915	-0,5%
Vervoersvoorzieningen	4893	4728	4657	-1,5%
Woonvoorzieningen	841	841	868	3,2%
Pgb Wmo	407	366	342	-6,6%

Lopende voorzieningen op 31 december van een jaar.

Tabel bij Figuur 2 - Problematiek bij cliënten Sociaal Team

Leefgebied	% cliënten ST niet zelfredzaam
Financiën	<b>85%</b>
Maatsch. participatie	<b>77%</b>
Geestelijke gezondheid	<b>76%</b>
Dagbesteding	<b>75%</b>
Gezinsrelaties	<b>74%</b>
Sociaal Netwerk	<b>74%</b>
Ouderschap - Sociaal-emotionele ondersteuning	<b>68%</b>
Tijdbesteding	65%
Huisvesting	55%
ADL - vaardigheden	45%
Fysieke gezondheid	42%
Justitie	35%
Verslaving	30%
Ouderschap - Scholing	30%
Ouderschap - Opvang	30%
Ouderschap - Lichamelijke verzorging	29%

Tabel bij Figuur 3 - Verdeling van melders Meldpunt Bezorgd in 2017

Melder	Totaal 2017
Woningbouw Corporatie	123
Burger	57
Politie	51
Gemeente	43
Hulpverlening	37
Huisarts / POH	26
Overig	25
Zelf	5
WMO	3
DVE	2
Niet geregistreerd	4
<b>Totaal</b>	<b>376</b>

Tabel bij Figuur 4 - Reden van aanmelding Meldpunt Bezorgd 2017

Primaire reden aanmelding	Totaal 2017	%
Verward gedrag	92	24%
Financiële Problematiek (oa huurachterstand)	61	16%
Ontruiming	49	13%
Vervuiling / Hoarding <sup>7</sup>	42	11%
Verslaving	26	7%
Psycho-sociaal	25	7%
Overig	15	4%
Agressie / Bedreiging	14	4%
Overlast	14	4%
Dakloos	13	3%
Zorgen om kinderen	8	2%
Somatiek	6	2%
LVB	5	1%
Overbelaste mantelzorger	1	0%
Niet geregistreerd	5	1%
<b>Totaal</b>	<b>376</b>	

<sup>7</sup> Obsessieve-compulsieve verzamelstoornis