

Delft Support Jaarverslag

2020



Inhoudsopgave

Voorwoord	3	Samen werken aan betere zorg	34
Inleiding	4	Samenwerking H4/H10	34
De invloed van corona	6	Kansrijke Start & Kasto	35
Organisatieontwikkeling Next Level	8	Manifest opvoeden en opgroeien in Delft	36
		Onderzoek Universiteit Leiden	36
De zorg: dit hebben we in 2020 gedaan voor de Delftse inwoners	11	Medewerkers	37
Wmo	12	Medewerkersbetrokkenheid	37
Jeugdhulp	15	Opleidingen	37
Sociaal Team	18	HR-thema's in 2020	38
Meldpunt Bezorgd	21	HR-kerngetallen	39
Jongerenacademie	22	Ondernemingsraad	41
De gedragswetenschappers	24		
Actieplan Sociaal Domein	25	Onze organisatie	43
Kwaliteit	28	Organogram	44
Clïëntervaringsonderzoek	28	Het management	45
Klachten, bezwaar en beroep	29	Bedrijfsvoeringsteam	45
Regelingen en protocollen	29	Positie als BV	45
Aanpak huiselijk geweld	31	Raad van commissarissen	46
Functionaris Gegevensbescherming (FG) en privacy	31	Duurzaamheid	47
Informatievoorziening Delft Support	32	Communicatie	47

Colofon

Dit jaarverslag is een uitgave van Delft Support BV
Postbus 2950, 2601 CZ Delft
Tel. 14015
Publicatie April 2021

Coördinatie

Willemijn Renes

Teksten en (eind)redactie

Laura van der Mark

Concept en vormgeving

Imre van Buuren, buromarmelade.nl

Voorwoord



Wat was 2020 een bijzonder jaar, vanwege corona en alle maatregelen die daarop volgden. Dat gold voor iedereen, in Nederland en daarbuiten, en dat was voor Delft Support niet anders.

Maar ook andere ontwikkelingen hielden ons bezig. Landelijk hebben het Rijk en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) afgesproken nader onderzoek te doen naar de stijging van de kosten van de jeugdzorg (het AEF-onderzoek). Via de Associatie van Wijkteams hebben ook wij onze bijdrage geleverd aan de gesprekken over de uitkomsten van dit onderzoek. Afgelopen jaar werd ook duidelijk dat de stijging van de kosten in jeugdzorg en Wmo leidt tot grote problemen bij gemeenten.

Wij hebben actief meegedacht met de gemeente en hen geadviseerd, met de kennis die wij hebben over de uitvoering. Zo waren we onder andere betrokken bij de ontwikkeling van het Manifest Opvoeden en Opgroeien in Delft en het herziene Actieplan Sociaal domein. Samen met onze opdrachtgever werken we hieraan in verschillende projecten. Daarbij werken we ook intensief samen met partners uit het voorliggend veld. Uiteindelijk is het belangrijk dat de inwoners van Delft de juiste zorg en ondersteuning krijgen én dat deze betaalbaar blijft. Hoe wij daaraan bijdragen, leest u in dit jaarverslag.

Wat onze medewerkers betreft: het afgelopen jaar hebben we gezien dat zij over een grote dosis flexibiliteit beschikken. Van normale dienstverlening bij inwoners thuis zijn we overgeschakeld naar veel digitale contacten. Collega's maakten gebruik

van een afwegingskader om te bepalen welke cliënten ze écht fysiek wilden zien. Ook weet ik dat verschillende medewerkers zich afgelopen jaar zorgen hebben gemaakt over 'hun' gezinnen en cliënten. Iedereen heeft daarbij zijn uiterste best gedaan om contact te blijven houden. Hoe we dat deden, leest u in de 'coronacasussen' door het jaarverslag heen.

Wat minder prettig was, was dat onze wachtlijsten opliepen door de stijging van het aantal meldingen. Daarover zijn we in gesprek gegaan met onze opdrachtgever. We hopen dat we in de loop van 2021 met de nieuw gemaakte afspraken deze wachtlijsten kunnen wegwerken.

Als management hebben we geprobeerd om de verbinding te behouden met onze eigen medewerkers. We hebben hen af en toe verrast met een attentie per post en met digitale ontspannende bijeenkomsten. Dat kan echter bij lange na niet het normale contact vervangen en dat missen we allemaal.

Ik ben er trots op hoe de medewerkers zowel het contact met de inwoners van Delft en onze partners, als het onderlinge collegiale contact digitaal hebben opgepakt. Zij hebben er met elkaar voor gezorgd dat de inwoners van Delft toch de noodzakelijk zorg en ondersteuning kregen. Dat verdient alle lof!

Edith van den Berg
Directeur-bestuurder Delft Support

Inleiding

In deze inleiding beschrijven we kort de belangrijkste kenmerken van het afgelopen jaar. Natuurlijk heeft corona grote invloed gehad op de manier waarop we ons werk hebben uitgevoerd. Dit onderwerp neemt dan ook een prominente plaats in in het jaarverslag. Niet alleen in een apart hoofdstuk, maar ook door het jaarverslag heen. Verder benoemen we in de inleiding kort wat 2020 ons nog meer heeft gebracht.

De invloed van corona

Uiteraard had corona veel invloed op ons werk. We hebben op creatieve manieren geprobeerd toch goede zorg te leveren ondanks de beperkingen. Tijdens coronareflectiegesprekken hebben we met medewerkers gesproken over hun ervaringen. *Meer over corona op pagina 6.*

Organisatieontwikkeling Next Level

Met Next Level werken we sinds 2019 met continue verbeteringen aan een toekomstbestendige organisatie. Ook in 2020 zijn we doorgegaan met Next Level, hoewel het traject door corona wel even heeft stilgelegen. We focussen ons sinds dit jaar vooral op de drie sporen 'Verbeteren van het primair proces en professionaliteit', 'Informatie en advies' en 'Transformatie en innovatie'. *Meer over Next Level op pagina 8.*

Team Wmo

Het aantal meldingen en evaluaties bij Team Wmo was in 2020 ongeveer gelijk aan 2019. Dat is een positieve ontwikkeling, omdat in de jaren ervoor steeds sprake was van een stijging. Helaas zijn de wachttijden wel toegenomen. *Meer over Team Wmo op pagina 12.*

Team Jeugd

Het aantal jeugdigen en hun gezinnen waar Team Jeugd ondersteuning biedt, is flink toegenomen in 2019 en verder in 2020. Daardoor is het niet gelukt om de wachttijd voor Team Jeugd in 2020 op te lossen. De werkdruk bij medewerkers is in 2020 nog steeds onverminderd te hoog. *Meer over Team Jeugd op pagina 15.*

Sociaal Team

De zwaarte en complexiteit van de Sociaal Team-casussen is toegenomen. 2020 heeft veel extra maatwerkcasussen opgeleverd. Ook waren we in 2020 druk met diverse projecten. *Meer over het Sociaal Team op pagina 18.*

Meldpunt Bezorgd

Ook dit jaar zagen we een stijging van het aantal Meldpunt Bezorgd-casussen. Door de tijd heen is het Meldpunt bekender geworden bij Delftse partners en inwoners, mede dankzij de gevoerde campagne in 2020. *Meer over Meldpunt Bezorgd op pagina 21.*

Jongerenacademie

In 2020 hebben we de toegang tot de Jongerenacademie geprofessionaliseerd. Voor veel van onze jonge cliënten betekent corona een grote tegenslag. Dit resulteerde in meer aanvragen van jongeren. *Meer over de Jongerenacademie op pagina 22.*

In

2020

heeft corona grote invloed gehad op de manier waarop we werkten



Actieplan Sociaal Domein

De gemeente en partners in het sociaal domein moeten kwalitatief goede en effectieve zorg en ondersteuning op de lange termijn betaalbaar houden. In het Actieplan Sociaal Domein wordt onderzocht hoe de kosten beheersbaar kunnen blijven.

Ook in 2020 hebben wij weer bijgedragen aan verschillende projecten binnen het actieplan. *Meer over het Actieplan Sociaal Domein op pagina 25.*

Kwaliteit

Net als voorgaande jaren hebben we hard gewerkt om de kwaliteit van onze dienstverlening hoog te houden. Dat is te zien aan het lage aantal klachten, bezwaar en beroep. De wachttijden waren in 2020 soms wel langer dan gewenst. *Meer over kwaliteit op pagina 28.*

Samen werken aan betere zorg

Samen kom je verder. Daarom werken we samen met veel andere partijen continu aan betere zorg. *Meer over samenwerken op pagina 34.*

Medewerkers

In 2020 hebben we een strategisch scholingsbeleid voor de komende jaren opgeleverd. Verder hebben we in 2020 veel

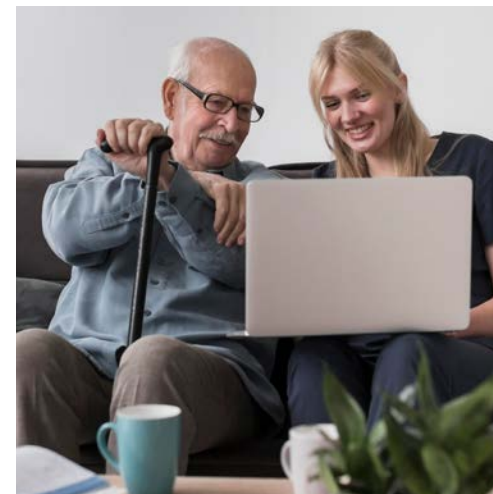
aandacht besteed aan verbinding en medewerkersbetrokkenheid. *Meer over medewerkers vanaf pagina 37.*

Organisatie

Sinds juli 2020 is het managementteam weer compleet met een nieuwe manager Sociaal Team en Jongerenacademie. Binnen het bedrijfsvoeringsteam vonden diverse ontwikkelingen plaats. Verder zijn we weer verder op weg als zelfstandige BV. *Meer over de organisatie vanaf pagina 43.*

Doorkijk naar 2021

Ook in 2021 heeft corona nog invloed op ons werk. En op ons privéleven, dat uiteraard ook ons werk beïnvloedt. Toch hopen we richting zomer weer langzaam 'terug naar normaal' te gaan. Zodat we elkaar weer vaker kunnen treffen op kantoor en we onze cliënten weer allemaal live kunnen zien. Vlak voor de laatste versie van het jaarverslag is duidelijk geworden dat de gemeente ons verzoek om extra fte in verband met de stijgende caseload deels honoreert. Wij zijn daar erg blij mee en gaan hier snel mee aan de slag. Tot slot: we gaan ook in 2021 onverminderd verder met de ontwikkeling van onze organisatie binnen Next Level – de volgende stap.



In

2020

hebben we veel aandacht
besteed aan verbinding en
medewerkersbetrokkenheid

De invloed van corona

Een jaarverslag over 2020 kan natuurlijk niet bestaan zonder een apart hoofdstuk over corona. De verschillende maatregelen rond corona hebben fundamenteel invloed gehad op onze wijze van werken. Na de eerste schok in maart zijn wij al snel voor een groot deel gaan thuiswerken waar dat kon. De inzet vanuit Delft Support is landelijk aangewezen als essentiële functie. Dat betekende dat kinderopvang en school open bleven voor de kinderen van onze medewerkers.

Vanaf juni konden weer meer collega's naar kantoor komen en ook gingen we weer vaker op huisbezoek. Helaas moesten we in het najaar weer terugschakelen naar het scenario van maart. Toen konden we door het mindere weer niet vaak buiten afspreken met onze cliënten. Gelukkig konden we wel terugvallen op de scenario's van het voorjaar.

Huisvesting

Vanwege de cruciale dienstverlening van Delft Support moest een minimaal aantal medewerkers op kantoor kunnen werken. Daarnaast moesten we soms ook gesprekken voeren met cliënten op het Stadskantoor. Om dit op een veilige manier te kunnen doen, was een nauwe samenwerking met de facilitaire dienst van de gemeente van belang.

Burgemeester op bezoek

Op 10 juni 2020 kwam burgemeester Marja van Bijsterveldt op bezoek bij Delft Support om te zien hoe wij ons werk deden in coronatijd. Ze is bij alle teams langs geweest en stelde veel vragen, bijvoorbeeld over hoe het werken is gegaan, of het aantal meldingen toe- of juist afnam en hoe het nu verder gaat. We hebben haar verteld hoe we zorgen dat onze dienstverlening ondanks de beperkingen toch verder gaat.

Coronareflectiegesprekken

We hebben in de zomer onderzoek gedaan naar de ervaringen van onze medewerkers met corona in de eerste periode (tot en met de zomer van 2020). Dit deden we in meerdere groepen tijdens zogenaamde coronareflectiegesprekken. Hierin zijn vragen gesteld als 'hoe kijken we terug op afgelopen periode? Wat kunnen we leren van onze ervaringen in de coronacrisis? En wat willen we vasthouden voor de toekomst (met of zonder corona)?'. Medewerkers hebben deze gesprekken gewaardeerd, ze voelden zich gehoord en begrepen. De verbeterpunten die uit de coronareflectiegesprekken naar voren kwamen, hebben we al opgepakt of gaan we op korte termijn oppakken.

In de gesprekken kwamen meerdere onderwerpen aan bod:

Clientcontact

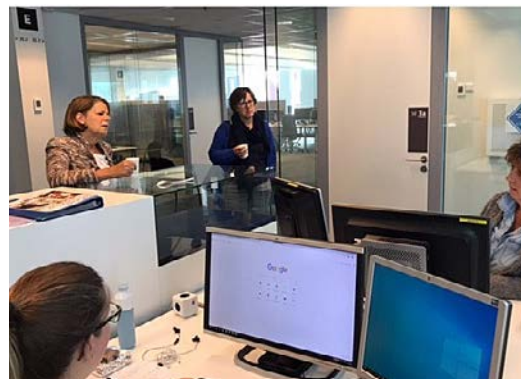
Clientcontacten liepen echt anders. We wilden onze medewerkers veilig laten werken. Daarnaast is een deel van onze cliënten zelf kwetsbaar en we wilden niet het risico lopen hen te besmetten. Tegelijkertijd wilden we onze dienstverlening wel laten doorlopen. Via beeldbellen, Facetime en Whatsapp is dat ons gelukt. De medewerkers boden we een afwegingskader (dat landelijk gebruikt wordt) om te beslissen wanneer het echt nodig was om op huisbezoek te gaan, wanneer een afspraak op

Op

10

juni 2020

kwam burgemeester Marja van Bijsterveldt bij ons op bezoek



kantoor nodig was of wanneer een gesprek wel telefonisch of via beeldbellen kon plaatsvinden.

Thuiswerken

Thuiswerken met soms alleen een laptop was niet ideaal. We hebben in overleg met de gemeente kunnen regelen dat medewerkers een toetsenbord en tweede beeldscherm konden krijgen. Daarnaast moest een groot deel van de medewerkers ook kinderen thuisonderwijs geven. Verder vonden sommige collega's het psychisch zwaar om thuis te werken. Ook wanneer heftige zaken speelden, was het lastig om thuis te werken. Het was dan moeilijker los te laten, omdat de cliënten letterlijk de privésituatie van collega's binnenkwamen.

Coronamaatregelen en communicatie

Communicatie vanuit het management over het werk, de maatregelen, de impact op de medewerkers zelf en het handelingskader is essentieel. Omdat live communiceren niet meer kon, en de coronamaatregelen soms per week verschilden, was er twee keer per week overleg met alle MT-leden, HR en communicatie. Op basis van dit overleg maakten we wekelijks (of vaker als dat nodig was) een corona-update op intranet. Managers en senioren hebben zich ingespannen om op regelmatige basis telefonisch contact te hebben met iedere medewerker uit hun team om te horen hoe het met de medewerker ging. Daarnaast hebben we onze cliënten en Delftenaren geïnformeerd over de ontwikkelingen via de website, social media-kanalen en uiteraard via telefoon en mail. *Meer over communicatie op pagina 47.*

Contacten tussen medewerkers onderling en tussen management en medewerkers.

Onze professionals moesten hun werk in lastige omstandigheden doen, zowel privé als wat betreft de randvoorwaarden van het werk. Zij kregen het vertrouwen van het management om dit werk naar eigen inzicht goed te doen, en konden altijd terecht voor adviezen. Hier was blijvende aandacht voor nodig. Daarnaast hebben we extra aandacht besteed aan de verbinding onderling, bijvoorbeeld met kleine cadeautjes thuis en acties op intranet.

We hebben grote bewondering voor de wijze waarop onze professionals in dit afgelopen jaar hun creativiteit hebben gebruikt in hun contacten met de inwoners. Het belang van ontspanning en afschalen in privétijd bleek belangrijk te zijn om het werk goed te kunnen blijven doen.



Op social media hebben we een foto gedeeld van collega's met de duim omhoog, als steun in de rug aan alle Delftse inwoners.

Organisatie-ontwikkeling Next Level

In 2018 is de BV Delft Support opgericht. De eerste maanden waren we intensief bezig om de organisatie op poten te zetten. Toen de BV eenmaal stond, was het tijd voor een doorontwikkeling van de organisatie. Daarom hebben we in 2019 de eerste stappen gezet van het Next Level traject.

Samen met de opdrachtgever en de eigenaar hebben wij verkend wat onze rol is in de keten en hoe wij focus kunnen aanbrengen op onze verdere professionalisering als zelfstandige organisatie. De uitgangspunten hebben we uiteindelijk met de Raad van Commissarissen en betrokken wethouders besproken en vastgesteld. Deze uitgangspunten hebben we vertaald in drie sporen en vier randvoorwaarden. Want zonder dat aan die randvoorwaarden wordt voldaan, kunnen we ons niet focussen op de drie sporen. Die hebben we uitgewerkt in een werkplan 2020-2022.



Vier randvoorwaarden van Next Level

De vier randvoorwaarden zijn:

1. Caseload

Een trend die we de afgelopen periode bij alle teams terugzien, is een toename van het aantal meldingen en vaak ook van de complexiteit van die meldingen bij Delft Support. De formatie is niet berekend op deze toename van het aantal meldingen. Daarmee is de caseload niet meer in evenwicht. Hierdoor ontstaan wachttijden of nemen bestaande wachttijden toe. De wachtlijst bij Team Jeugd neemt verder toe en de wachttijden bij Wmo lopen op. Ook bij Meldpunt Bezorgd is een wachtlijst ontstaan.

Het management van Delft Support heeft eind oktober een notitie opgesteld voor de opdrachtgever over het structurele capaciteitstekort. Hierbij hebben we inzicht gegeven in onze caseload en de wachtlijsten die zijn ontstaan, onder andere door nieuwe werkwijzen in de Wmo en de stijging van het aantal cliënten in de afgelopen jaren. En de werkdruk die dit betekent voor onze medewerkers. Daarbij hebben we ook aangegeven welke keuzes we anders, in overleg met de opdrachtgever, moeten maken.

De gemeente heeft deze informatie meegenomen in het traject 'ombuigingen' en heeft dit besproken met het college in januari 2021. Intussen is bekend dat de gemeente heeft besloten om een deel van onze vraag te honoreren.

2. Werving en behoud van personeel

De werving en het behoud van personeel liepen beter in 2020. De bekendheid van onze organisatie leidt ertoe dat vacatures (op een enkele na) sneller worden ingevuld. En er is een gezond verloop van medewerkers. Daarom voldoen we op dit moment aan deze randvoorwaarde.

3. Huisvesting

Dit blijft een punt van aandacht, maar door corona zijn medewerkers veel minder op kantoor. Daardoor hadden we minder last van een tekort aan werkplekken en was dit vraagstuk in 2020 minder urgent. We verwachten na de coronaperiode dat medewerkers meer thuis gaan werken naast het werken op kantoor. We gaan bekijken wat deze ontwikkeling betekent voor de huisvesting.

Tegelijkertijd zijn we wel met de gemeente in gesprek over enkele verbeteringen die in het hele pand worden doorgevoerd en die ook voor ons relevant zijn. Delft Support neemt deel aan een

klankbordgroep die samen met de interieurarchitect van de gemeente Delft de wensen vertaald in een integraal ontwerp. Verder hebben we overleg over gebruik van de ruimtes voor onze dienstverlening in coronatijd en welke eisen we daaraan stellen.

4. Dienstverleningsovereenkomst

De dienstverleningsovereenkomst met de gemeente is als gezamenlijke opdracht van Delft Support en de gemeente in 2020 geëvalueerd. De resultaten verwachten we in 2021.

Focus op drie sporen

Eind 2020 hebben we besloten dat de randvoorwaarden onverminderd van belang blijven en ook zeker aandacht krijgen, maar niet meer als onderdeel van Next level. Binnen Next level focussen we ons vanaf nu op de drie sporen, die staan voor de ontwikkeling van onze organisatie.

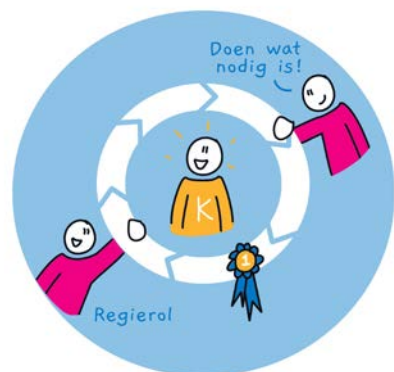
De drie sporen zijn:

1. Verbeteren primair proces, verdere professionalisering
2. Versterken van onze analyse- en adviesfunctie
3. Inzetten op transformatie en innovatie

De uitgangspunten hebben we vertaald in drie sporen en

4 randvoorwaarden





VERBETEREN
PRIMAIR PROCES

Spoor 1

Verbeteren primair proces, verdere professionalisering

Een werkgroep van alle teams heeft een start gemaakt met de doorontwikkeling van de regiefunctie. Ook hebben we het strategisch opleidingsplan vastgesteld. Verder hebben we de uitgangspunten voor het medewerkerstevredenheidsonderzoek besproken. Deze uitgangspunten maken we in het eerste kwartaal van 2021 concreet, waarna het onderzoek voor de zomer kan plaatsvinden. Ook hebben we voorbereidingen getroffen voor online medewerkersbijeenkomsten in januari 2021. Die waren zeer succesvol en hebben ons input gegeven om hier in 2021 volop mee verder te gaan.



VERSTERKEN
ANALYSE- & ADVIESFUNCTIE

Spoor 2

Versterken van onze analyse- en adviesfunctie

Het afgelopen jaar heeft Delft Support flink geïnvesteerd in haar (interne) informatievoorziening. Dit om haar eigen bedrijfsvoering en processen te verbeteren en om haar zelfstandigheid verder te vergroten. Met betere informatie kunnen we ook onze opdrachtgever beter adviseren (zie verder: kwaliteit, pagina 20).



INZETTEN OP
INNOVATIE & TRANSFORMATIE

Spoor 3

Inzetten op transformatie en innovatie

We hebben in 2020 op verschillende manieren gewerkt aan transformatie en innovatie. Zo hebben we onderzoek gedaan naar verschillende mogelijkheden van clientervaringsonderzoek (zie ook pagina 28). We zijn doorgegaan met de implementatie van projecten binnen het Actieplan Sociaal Domein (zie pagina 25).

Verder zijn we als partner actief betrokken bij de BHAG, Kasto en het Manifest opvoeden en opgroeien in Delft. Hierin hebben wij op basis van onze kennis en ervaring veel inbreng. Verder zijn wij actief lid van de Associatie van Wijkteams en deden we mee aan een onderzoek van de Universiteit Leiden rond transformatie.

Door dit jaarverslag heen vind je de iconen van de drie sporen bij thema's die goed passen binnen Next level.

De zorg: dit hebben we in 2020 gedaan voor Delftse inwoners

Delft Support is er voor alle inwoners van Delft met vragen op het gebied van zorg, hulp en ondersteuning. Bij Delft Support werken ongeveer 160 medewerkers verdeeld over verschillende teams: Team Wmo, Team Jeugd, Sociaal Team met daarbij het Meldpunt Bezorgd en de Jongerenacademie, en het bedrijfsvoeringsteam.



Foto Margreet van Hemmen



Team Wmo



Aantal medewerkers Wmo,
peildatum 31/12

2019	2020
45	31
fte: 39,36	fte: 26,36

Totale inzet, vast en tijdelijk personeel,
inclusief projecten.
Zie voor verklaring verschil: pagina 14.



Aantal personen dat is aangemeld.

2019	4.631	2020	4.642
------	-------	------	-------

Aantal aanmeldingen



Bestaande én nieuwe cliënten, peildatum 31/12

2019	6.311	2020	6.144
------	-------	------	-------

Totaal aantal cliënten

Aantal voorzieningen

Voorzieningen voor hulpmiddelen,
vervoersvoorzieningen, thuisonder-
steuning en woningaanpassingen.
Peildatum 31/12



2019	11.744
2020	11.754

In- en uitstroom cliënten



	instroom unieke cliënten	uitstroom
2019	1.027	1.240
	instroom unieke cliënten	uitstroom
2020	822	1.168

N.B. Cijfer instroom Wmo geeft het aantal unieke cliënten weer dat voor de allereerste keer Wmo zorg ontvangt. Uitgestroomde cliënten die na een bepaalde tijd weer zorg krijgen, zijn hierin niet meegenomen.

Wmo

Over het team

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 als ze niet meer zelfstandig kunnen meedoen in de samenleving. Deze ondersteuning kan tijdelijk nodig zijn, maar ook langdurig. Denk dan aan hulp bij het huishouden, hulpmiddelen zoals rolstoelen en trapliften, individuele begeleiding en dagbesteding. Als centrumgemeente is Delft ook verantwoordelijk voor de maatschappelijke opvang en beschermd wonen (zie Actieplan Sociaal Domein).

2020 in vogelvlucht

In 2020 hebben we veel geïnvesteerd in het verbeteren en optimaliseren van de nieuwe resultaatgerichte werkwijze die in 2019 is ingevoerd. Het kost tijd voordat zo'n grote verandering helemaal is geland en alle kinderziektes zijn opgelost. Die evaluaties en verbeteringen vinden zowel intern als in regioverband plaats. Vanuit Delft Support geven we signalen en knelpunten vanuit de praktijk door en we denken mee over mogelijke oplossingen en verbeteringen. Eén van die knelpunten was het negatieve financiële effect van de nieuwe werkwijze voor zorgaanbieders

op het gebied van (groeps)begeleiding. In regioverband is de werkwijze daarom geëvalueerd en bijgesteld. Het gevolg was dat we een groot deel van de indicaties weer administratief moesten nalopen en aanpassen.

Daarnaast hebben we in 2020 veel aandacht besteed aan het verbeteren van (de efficiency van) de werkprocessen en de ontwikkeling van de kennis en kunde van medewerkers. De wijze waarop we invulling willen geven aan onze regierol is daarin een belangrijk thema.

Ons team en corona

We moesten zoeken naar alternatieve manieren om onze dienstverlening wel door te laten gaan. Zorgaanbieders moesten op een andere manier hun cliënten ondersteunen. Met elkaar wilden we zicht houden op de situatie van kwetsbare inwoners. Gelukkig was er veel afstemming met alle partijen en zijn we die periode met elkaar goed doorgekomen.

Extra aandacht in 2020

Het aantal meldingen is in de afgelopen jaren fors toegenomen. De wachttijden die daardoor zijn ontstaan, vormen een groot knelpunt voor zowel cliënten als voor de samenwerking in de keten.

Verder hebben we in 2020 weer een aantal grote projecten uitgevoerd (zie Actieplan). Op het gebied van de administratieve processen hebben er in 2020 een aantal grote wijzigingen plaatsgevonden. Zo is het abonnementstarief ingevoerd, waardoor we processen moesten aanpassen om cliënten voortaan volgens de landelijke standaard geautomatiseerd aan te melden bij het CAK. Voorheen liep dit grotendeels via de zorgaanbieders en voor een gedeelte handmatig via onze administratie. Dit betekende dat we ook de processen en afspraken met de zorgaanbieders opnieuw en zorgvuldig moesten aanpassen, om te voorkomen dat cliënten ten onrechte of te laat een eigen bijdrage opgelegd krijgen. Daarnaast moesten we alle cliënten nalopen en opnieuw aanmelden bij het CAK. Door de vertraging bij het CAK hebben we dit in Delft in augustus kunnen implementeren.

Samenwerking

De samenwerking met ketenpartners stond weer hoog op de agenda. Zowel met zorgaanbieders en welzijnsorganisaties als ook met de woningbouwverenigingen. In het kader van het programma Langer en Weer Thuis en vanwege efficiency is de samenwerking met de woningbouwverenigingen afgelopen jaar weer aangehaald. We zijn bijvoorbeeld gezamenlijk aan het bekijken welke knelpunten de ouder wordende inwoner ervaart in bepaalde wooncomplexen (zoals het tekort aan scootmobielstal-



Jasper Hartelust, manager Team Wmo

“Door de coronacrisis was 2020 natuurlijk een bijzonder jaar. Maar ondanks de beperkingen en uitdagingen die dat met zich meebracht, hebben we ook het afgelopen jaar weer veel bereikt.”



lingen) en hoe we die gestructureerd kunnen oplossen. Dit moet leiden tot toekomstbestendige wooncomplexen en daarmee ook tot efficiencyvoordeel en kostenreductie. Maar ook bij de aanpak van zorg en woonoverlast door kwetsbare groepen – waaronder (dementerende) ouderen, mensen met LVB, en mensen met (O)GGZ problematiek – is de samenwerking met zowel de zorg-aanbieders als woningbouwverenigingen van groot belang. De samenwerking met alle ketenpartners loopt goed en wordt door beide kanten gewaardeerd. Alle partijen weten elkaar goed te vinden.

Feiten en cijfers

In 2019 is de werkwijze gewijzigd. Sindsdien worden indicaties meestal niet meer afgegeven met een voorafbepaalde einddatum, maar voor onbepaalde tijd met tussentijdse evaluatiemomenten. Daardoor is het aantal (vervolg)meldingen in 2020 afgenomen en zijn er evaluaties voor in de plaats gekomen. Deze evaluaties zijn meegenomen in de cijfers over de aanmeldingen.

Het aantal meldingen en evaluaties samen was in 2020 ongeveer gelijk aan 2019. Dat is een positieve ontwikkeling, omdat in de jaren ervoor steeds sprake was van een stijging. Verder zien we het afgelopen jaar ook in Delft dat steeds meer inwoners een

beroep doen op de Wmo voor huishoudelijke ondersteuning. Dit hadden we ook verwacht en wordt veroorzaakt door het abonnementstarief, de vergrijzing en de extramuralisering. Maar ondanks de stijging van die groep is het totaal aantal meldingen en evaluaties dus niet toegenomen. Natuurlijk weten we nog niet welk effect de coronacrisis heeft op het aantal meldingen voor Wmo-ondersteuning. Het is goed mogelijk dat minder mensen een beroep hebben gedaan op de Wmo, doordat ze toch nergens heen kunnen of durven, of terughoudend zijn om hulpverleners over de vloer te krijgen.

De kosten voor de Wmo-ondersteuning zijn het afgelopen jaar wel verder gestegen. Dit is een beeld dat we in heel Nederland zien en is – net zoals in andere gemeenten – wel zorgwekkend. Met het Actieplan Sociaal Domein wil de gemeente Delft dit tij keren. Voor 2021 staan daarom weer een aantal projecten op stapel voor de Wmo.

Het aantal medewerkers op 31 december 2020 is flink gedaald vergeleken met 2019. Eind 2019 hadden we nog inhuur vanwege het herindicatieproject en de nasleep daarvan (herstelactie) én hadden we inhuur voor incidentele oplossing van de caseload. Daarnaast hadden we eind 2019 nog inhuur vanwege vervanging

zwangerschaps- en ouderschapsverlof. Eind 2020 hadden we dat allemaal niet meer; het herindicatieproject en het BW-herindicatieproject waren afgerond.

Zie voor meer feiten en cijfers de infographic op pagina 12.



Aantal personen dat is aangemeld.

2019 **4.631** 2020 **4.642**

Aanmeldingen

Het aantal meldingen en evaluaties samen was in 2020 ongeveer gelijk aan dat van

2019

CORONACASUS



Evelyn Bartelds, adviseur Team Wmo:

“Een cliënt had een traplift nodig. Vanwege valgevaar konden we haar verzoek niet uitstellen. Normaal ga ik dan naar de woning toe, ik beoordeel of de traplift nodig is, of de rest van de woning nog wel voldoet en of de trap geschikt is voor een lift. Nu heeft haar kleindochter via WhatsApp foto's en video's gestuurd van de gehele woning. Zo kon ik de traplift toch toekennen.”

Team Jeugd



Aantal medewerkers jeugd
Peildatum 31/12

2019	2020
41	41
fte: 35,95	fte: 36,09

Totale inzet, vast en
tijdelijk personeel,
inclusief projecten.



Aantal personen dat is aangemeld.

2019	730	2020	679
------	-----	------	-----

Aantal aanmeldingen bij
Team Jeugd



2019 2.077

2019 2.957

2020 2.033

2020 3.016

Totaal aantal cliënten
jeugdhulp in Delft

Aantal specialistische
jeugdhulpvoorzieningen*

*Voorzieningen voor verblijf, ambulante
jeugdhulp, pleegzorg, jeugdbescherming
en jeugdreclassering. Peildatum 31/12.

In- en uitstroom alle cliënten met jeugdhulp in Delft



2019 instroom	1.031	2019 uitstroom	1.169
---------------	-------	----------------	-------

2020 instroom	1.040	2020 uitstroom	1.115
---------------	-------	----------------	-------

Waarvan instroom bij
Team Jeugd: 427

Waarvan uitstroom bij
Team Jeugd: 291

Jeugdhulp

Over het team

Als inwoners van Delft zorgen hebben over het opvoeden of opgroeien van hun kind, dan kunnen zij hiervoor terecht bij Team Jeugd van Delft Support. Onze professionals geven advies en zoeken samen met de ouders en kind naar een passende oplossing. Wij kunnen op drie manieren helpen:

- Via ondersteuning door Team Jeugd zelf (kortdurende ondersteuning)
- Via ondersteuning door Team Jeugd en de inzet van een gespecialiseerde jeugdhulpaanbieder (dit heet ZIN: zorg in natura)
- Via ondersteuning door Team Jeugd en inzet van een persoonsgebonden budget (PGB)

Welke manier van hulp passend is voor het gezin, bespreken we in de eerste gesprekken.

Ouders en jeugdigen kunnen zichzelf aanmelden bij Team Jeugd of worden verwezen via school, huisarts, Jeugdgezondheidszorg of Delft voor Elkaar. Daarnaast heeft elke school in Delft (PO en VO) een vaste contactpersoon van Team Jeugd, die beschikbaar is voor advies en ondersteuning vanuit het onderwijs en/of ouders en jeugdigen.



Ineke de groot, manager Team Jeugd:

“2020 was een raar en zwaar jaar, waarin we hard hebben gewerkt binnen de beschikbare mogelijkheden. Medewerkers hebben zich snel aangepast aan de veranderde werkomstandigheden.”

2020 in vogelvlucht

Het aantal jeugdigen en hun gezinnen waar Team Jeugd ondersteuning biedt is flink toegenomen in 2019 en verder in 2020. Daardoor is het niet gelukt om de wachttijd voor Team Jeugd in 2020 op te lossen. De werkdruk bij medewerkers is in 2020 nog steeds onverminderd hoog.

We hebben verder gewerkt aan procesoptimalisatie; zo is het inzetten van de Meldcode Huiselijk Geweld in het werkproces geïntegreerd. De regiefunctie is vanuit Team Jeugd verder uitgewerkt samen met de andere teams van Delft Support. En we hebben samen met de gemeente Delft hard gewerkt aan de ontwikkeling van instrumenten om meer te kunnen sturen op de kosten van de geïndiceerde jeugdhulp, zoals het Richtinggevend Kader (zie pag. 27) en de Q-analyse.

Ons team en corona

We hebben zoveel mogelijk op afstand gewerkt, maar als het echt nodig was, hebben we gezinnen en kinderen ook fysiek gezien, op het stadskantoor of thuis. We zijn op creatieve wijze omgegaan met de beperkende maatregelen. Zo bleek het buiten afspreken met jongeren eigenlijk heel goed te werken.

Extra aandacht in 2020

Team Jeugd heeft samen met de gemeente hard gewerkt aan de ontwikkeling van instrumenten om meer grip te krijgen op de stijgende kosten in de jeugdzorg. Vanuit Delft en vanuit Delft Support hebben we een actieve bijdrage geleverd aan processen en instrumenten in H10- verband (zie pag. 34).

Samenwerking

Vanuit Team Jeugd hebben diverse medewerkers actief bijgedragen aan de ontwikkeling van de regiovisie van de H10 en de visie op Opvoeden en Opgroeien in Delft die gepresenteerd is in 2020. Ook hebben we meegewerkt aan projecten in het Actieplan.

We hebben in 2020 regelmatig overlegd met de diverse samenwerkingspartners zoals het CIT, Veilig Thuis, de JGZ en de diverse zorgaanbieders. Ook is er veel contact geweest met het onderwijs en de samenwerkingsverbanden van het onderwijs. Zeker tijdens de eerste lockdown hebben we veel contact gehad over de opvang van kwetsbare kinderen. De samenwerking met het onderwijs en de diverse aanbieders verliep in Delft over het algemeen erg goed. We hebben samen gekeken naar passende ondersteuning voor kwetsbare kinderen en gezinnen.



Feiten en cijfers

Steeds meer ouders, maar ook verwijzers, weten Team Jeugd te vinden. Het aantal gezinnen en kinderen aan wie Team Jeugd ondersteuning biedt, is ook in 2020 verder toegenomen. Het totaal aantal kinderen dat gebruikmaakt van een vorm van jeugdhulp (dus ook buiten Delft Support om) is nauwelijks toegenomen in Delft. Dat betekent dus dat steeds meer jeugdigen en hun gezinnen via Team Jeugd een vorm van jeugdhulp ontvangen.

De instroom bij Team Jeugd is in 2020 hoger dan de uitstroom, dit is ook een effect van corona. Door de beperkte mogelijkheden was het moeilijk om echt aan doelen te werken, we hebben vooral gewerkt aan ondersteunen en stabiliseren in gezinnen. Daardoor konden we minder zorg afsluiten.

Daarnaast bleef Team Jeugd ook dit jaar last houden van de wachttijden bij de zorgaanbieders. De overbruggingszorg die Team Jeugd moest bieden, kost extra tijd en daarnaast ontstaan er eerder crisissituaties in gezinnen door het wachten op de geschikte hulp. Het zoeken van een geschikte plek bij een crisis kost medewerkers vaak dagen werk.

Zie voor meer feiten en cijfers de infographic op pagina 15.

Gemiddeld aantal cliënten bij Team Jeugd



Cliënten met alleen ondersteuning door Team Jeugd

2019	90	2020	45
------	----	------	----

Cliënten met ondersteuning en regie door Team Jeugd én een voorziening

2019	274	2020	333
------	-----	------	-----

Cliënten met regie door Team Jeugd én een voorziening

2019	585	2020	511
------	-----	------	-----



Annelieke Hooiring, medewerker Team Jeugd:

“Sommige kinderen wilde ik perse zien. Een jongetje verloor twee oma’s. Toen ben ik met hem gaan wandelen, met een bal mee. Ook ben ik met twee zusjes gaan picknicken in de Delftse Hout. Bij een kwetsbare moeder met een pasgeboren baby heb ik aan de voordeur een praatje gemaakt. Live kun je toch beter inschatten hoe het gaat. Het is wel lastig om persoonlijke zaken te bespreken in de buitenlucht, terwijl je ook de anderhalve meter in acht moet nemen.”



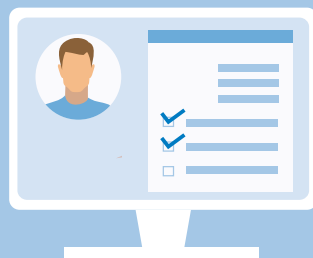
Sociaal Team



Aantal medewerkers Sociaal Team

2019	2020
35	35
fte: 29,63	fte: 30,24

Totale inzet, dus vast en tijdelijk personeel, inclusief projecten en inclusief PAD-coaches en Meldpunt Bezorgd.



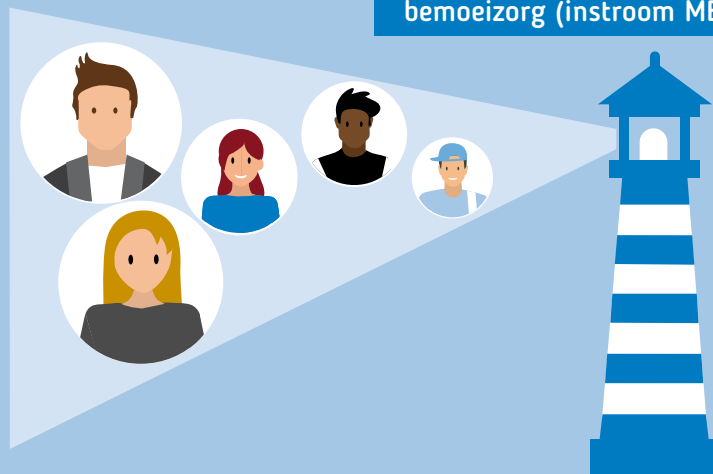
2019	291	2020	232
Aantal actieve casussen			
peildatum 31/12			



Bestaande én nieuwe cliënten

2019	34	2020	41
Actieve casussen PAD			

Aantal meldingen
bemoeizorg (instroom MB)



2019	569 *	2020	579
------	-------	------	-----

*Aantal meldingen 2019 is gecorrigeerd vanwege een verbetering in het datawarehouse.

Instroom/uitstroom casussen



2019	instroom	290	uitstroom	304
2020	instroom	277	uitstroom	333

Het Sociaal Team

Over het team

Het Sociaal Team biedt begeleiding aan en voert de regie voor inwoners van Delft met complexe problemen. Het Sociaal Team is een tweedelijnsvoorziening, wat betekent dat alleen professionals cliënten of gezinnen kunnen aanmelden. De regie en begeleiding zijn gericht op alle problemen die in een huishouden spelen op het gebied van onder andere zorg, jeugd, werk en inkomen. Dit kan ook als er bemoeizorg nodig is, want niet iedereen vraagt zelf om hulp. Als iemand een gevaar vormt voor zichzelf of zijn omgeving, is deze ondersteuning soms noodzakelijk. De medewerkers toetsen vooraf of de situatie dusdanig complex of ingrijpend is, dat deze zware inzet van begeleiding en regievoering inderdaad nodig is. Het Sociaal Team maakt een overkoepelend ondersteuningsplan op alle leefgebieden. Daarmee heeft het team het mandaat om op basis van jeugdhulp en/of Wmo maatwerkvoorzieningen in te zetten. Ook kan het team maatwerkvoorzieningen organiseren vanuit de Participatiewet.

Onze casuscoördinatoren helpen gezinnen en individuen met complexe of multiproblematiek (problemen op zes of meer leefgebieden) en/of met onvoldoende of geen eigen regie over

hun leven. Wij vervullen hiermee een vangnetfunctie voor zware casuïstiek in het sociaal domein. We coachen het gezin/individu op alle probleemgebieden die er in een huishouden spelen. Als de regisseur van het totale (gezins)plan coördineren we een samenhangende aanpak van de hulpverlening.

2020 in vogelvlucht

In het kader van doorontwikkeling en verdere professionalisering zijn wij ook het afgelopen jaar verder gegaan met het opschonen van werkprocessen en het uitwerken en beschrijven van werkinstructies. De eerste helft van 2020 stond het team onder leiding van een interim manager. Vlak voor de zomer is de nieuwe manager gestart.



Ons team en corona

We hebben steeds de afweging gemaakt wat wel digitaal kon of welke fysieke bezoeken wel noodzakelijk waren. Voor het werk van het sociaal team is multidisciplinaire samenwerking en afstemming cruciaal. Corona had dan ook veel digitale vergaderingen tot gevolg. Nieuwe collega's hebben langer de tijd nodig gehad om ingewerkt te raken.

Extra aandacht in 2020

Voor het Sociaal Team hebben de implementatie Beter Samenspel, de Citydeal, de nieuwe Meldcode, de Wet Verplichte GGZ, het richtinggevend kader en de samenwerking huisartsen allemaal een rol gespeeld.



Met de invoering van de WvGGZ heeft het Sociaal Team er een taak bijgekregen. Vanuit de WvGGZ voeren wij in opdracht van de gemeente Delft het verkennend onderzoek uit.

Verder zijn wij in 2020 doorgegaan met de pilot 'woningen op voorraad'. Deze pilot is ter vervanging van de crisisopvang die soms noodgedwongen in hotels en vakantiehuisjes plaatsvindt. Het Sociaal Team heeft twee crisiswoningen ter beschikking. Deze woningen zijn het afgelopen jaar continu in gebruik geweest en hebben nooit leeggestaan. De verwachting is dat in het jaar 2021 meer woningen erbij zullen komen.

Samenwerking

Ook in 2020 is hebben we regelmatig afstemming gehad met onze belangrijke partners in het veld. We hebben de samenwerking met Veilig Thuis en het CIT aangescherpt. De samenwerking



Daniëlle Laros, manager Sociaal Team & Jongerenacademie
“Door corona zijn we, waar dit kon, van veelvuldige huisbezoeken overgegaan naar virtuele bezoeken door middel van beeldbellen. Deze manier van werken vraagt om een nog intensievere uitvraag over de situatie achter de voordeur om voldoende zicht te houden.”



met GGZ Delfland heeft aandacht gekregen. De aanpak PAD is geëvalueerd en een traject met verbeterpunten is gestart in samenwerking met de gemeente en de zorg- en veiligheidskamer Delft.

De samenwerking met de GI's hebben we rondom Beter Samen-spel geïntensiveerd. Ook met de afdeling Samenleving Advies van de gemeente Delft hebben we de samenwerking geïntensiveerd rond het stimuleren van zelfstandige huisvesting voor kwetsbare groepen in de stad.

Met Perspectief hebben we structureel overleg in het kader van maatschappelijke opvang en beschermd wonen. Ook hebben we regelmatig afstemming met de verschillende woningcorporaties rondom woonvraagstukken of Meldpunt Bezorgd-meldingen. De inzet van wisselwoningen heeft ervoor gezorgd dat gezinnen niet dakloos hoefden te worden.

Persoonlijke Aanpak Delft (PAD)

De Persoonlijke Aanpak Delft (PAD) is ontstaan in 2017 vanwege aanhoudende overlast en criminaliteit van een jongeren-netwerk in Delft. Het doel is het stoppen van overlastgevend en/of crimineel gedrag van jongeren tot 27 jaar en het verbeteren van

de leefbaarheid en veiligheid in Delft. De aanpak richt zich op het gebied, de groep en de individuele persoon.

De PAD is ondergebracht bij de zorg- en veiligheidskamer Delft. Het doel is om de jongere gerichte hulp en ondersteuning te bieden bij de problemen die hij of zij ervaart in het dagelijks leven. PAD-coaches zetten zich in om samen met de jongere een plan te maken om het onwenselijke gedrag te stoppen. Het kernteam werkt nauw samen om de jongere op het rechte pad te krijgen. Daar waar zorg niet haalbaar of mogelijk is, zetten we in op een strafrechtelijke aanpak. Corona was ook voor de PAD-coaches ingewikkeld. Voor de doelgroep van de PAD-coaches vielen vind- en ontmoetingsplaatsen weg. Het was een uitdaging het contact met de jongeren te onderhouden en terugval te voorkomen.

Evaluatie PAD

In 2020 heeft een onafhankelijk onderzoeksbureau een evaluatie uitgevoerd op het proces en effect van de aanpak. De partners zien de integrale samenwerking als zeer positief en vruchtbaar, dat is een belangrijke opbrengst van de aanpak. Naar aanleiding van de evaluatie is in 2020 ingezet op de volgende aanbevelingen:

- Strafrechtelijke prioritering
- Borging binnen de eigen organisatie

- Communicatie naar betrokken partners
 - Verduidelijking van de doelen en doelgroep
 - Benoemen van de indicatoren voor succes
 - Verduidelijking afsluitcriteria
 - Aanscherping en actueel houden van de procesbeschrijving
- Resultaten daarvan zullen we zien in 2021.

Feiten en cijfers

De zwaarte en complexiteit van de Sociaal Team-casussen zijn toegenomen. We zien veel complexe financiële problemen en ggz-problematiek en veiligheidsvraagstukken rondom kinderen/jeugd. 2020 heeft ook een veelvoud aan maatwerkcasussen opgeleverd. Dit zijn zaken waar de reguliere regelingen/wetten niet toereikend zijn, en waar maatwerk nodig is om tot een oplossing te komen (zie pag. 26).

Door het grote aantal vraagstukken rondom financiën is de inzet van de financieel specialisten zeer van belang gebleken. Doordat de aanpak rondom financiën vaak specialistisch van aard is en zeer tijdrovend, is er vaker een samenwerking tot stand gekomen tussen een casuscoördinator multiproblematiek en een financieel specialist. Zie voor meer feiten en cijfers de infographic op pagina 18.

Aantal PAD-trajecten in 2020, lopend, nieuw en afgesloten

PAD-trajecten 2020	TDGA	Risico	Drillrap-groep	Totaal
Lopende trajecten	26	18	0	34
Nieuwe aanmeldingen	1	8	8	17
Overdracht naar andere groep	10	7	7	5,7
Totaal uitgevoerde plannen	27	26	9	51
Afgesloten	6	2	1	9
Totaal eind 2020	11	22	7	40

TDGA: Tactische Dadergroep Analyse

CORONACASUS



Miranda Noordam, casuscoördinator Sociaal Team

"Ik begeleid veel kwetsbare gezinnen, die moet ik echt zien. Daarom heb ik acht gezinnen aangemeld voor het 'crisisfonds voor kwetsbare kinderen'. Dat fonds stelde vanwege de coronacrisis spullen beschikbaar, zoals schriften, stiften, educatief speelgoed. Die ben ik persoonlijk gaan langsbrengen. Prachtig om die blij gezichten te zien. En ik kon even in het echt zien hoe het ging met de kinderen."

Meldpunt Bezorgd

Ook Meldpunt Bezorgd is onderdeel van het Sociaal Team. Als organisaties of inwoners zich ernstige zorgen maken over mensen die in een zorgelijke situatie verkeren en die zelf geen hulp zoeken, kunnen zij dit melden bij Meldpunt Bezorgd. Als professionele organisaties voldoende informatie hebben, moeten zij rechtstreeks bij het Sociaal Team aanmelden. Alleen als de zorgen onvoldoende duidelijk zijn en er eerst meer onderzoek nodig is, dan is een melding bij Meldpunt Bezorgd passend.

Inwoners kunnen een melding doen, wanneer zij zich zorgen maken over iemand met verward gedrag, verslaving, sociaal isolement, vervuiling, iemand die overlast geeft en/of met andere sociaal maatschappelijke problemen. Het gaat om mensen die zelf niet om hulp vragen of de weg naar de hulpverlening niet weten te vinden, terwijl ze die wel dringend nodig hebben. Wij spreken dan van zorgmijders.

Na de aanmelding start de casuscoördinator een onderzoek. Zij gaat langs bij de betrokkene, brengt de problemen in kaart en beoordeelt de situatie. Zij probeert de betrokkene te motiveren en verleiden tot het accepteren van de nodige hulp of zorg. Hierbij

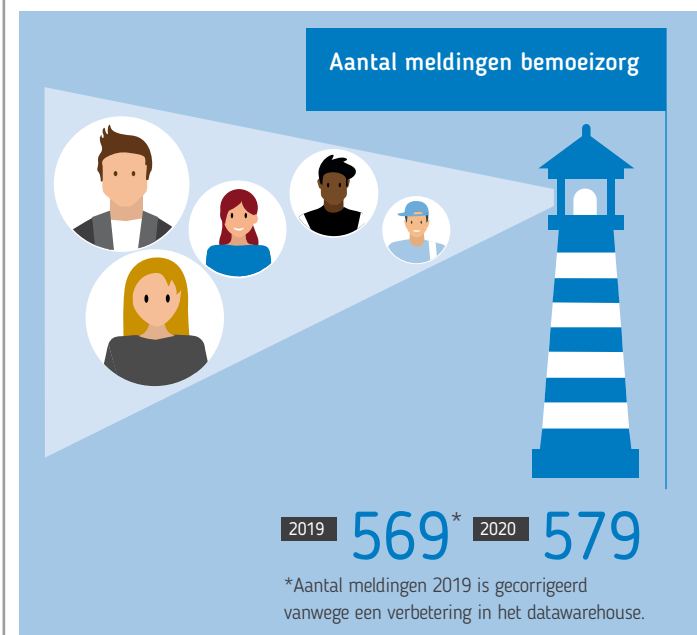
werken we nauw samen met de huisarts, de wijkagent, familie én de betrokkene zelf. De professional kan kortdurende actieve bemoeizorg aanbieden. Ook bestaat de mogelijkheid om op te schalen naar passende hulpverlening of naar het Sociaal Team, waar langdurige bemoeizorg geboden wordt.

De afgelopen jaren zagen we al een stijging van het aantal Meldpunt Bezorgd-casussen, ook in 2020 is deze stijging nog steeds licht doorgezet. Door de tijd heen is het Meldpunt bekend geworden bij Delftse partners en inwoners, mede dankzij de hiervoor gevoerde campagnes.

WvGGZ

De Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) trad per 1 januari 2020 in werking als opvolger van de Wet BOPZ. De Wvggz regelt de rechten van mensen die te maken hebben met verplichte zorg vanwege een psychische aandoening. Iedere inwoner kan bij Meldpunt Bezorgd ook een melding doen inzake deze wet. Dat kan hij doen wanneer hij denkt dat iemand met psychische problemen mogelijk een gevaar vormt voor zichzelf of een ander. Zo vormt het Meldpunt Bezorgd één herkenbaar loket in Delft waar deze zorgen binnenkomen. De meldingen worden onderzocht en medewerkers met GGZ-

expertise kunnen vervolgens een Verkennend Onderzoek uitvoeren. In 2020 heeft het team 12 keer een Verkennend Onderzoek uitgevoerd. Dit heeft 8 keer geleid tot het besluit om een aanvraag voor een Zorgmachtiging in te dienen bij de Officier van Justitie.



Mariska Dukker, casuscoördinator Meldpunt Bezorgd:

“Voor de meldingen van het Meldpunt is het geen optie om digitaal contact te leggen, omdat de inwoner over wie we een melding krijgen vaak zorg vermijdt. Hier hebben we de bezoeken dan ook bijna altijd fysiek gedaan, daarbij was ons motto: eerst aan de voordeur, daarna achter de voordeur.”

Jongerenacademie

Over het team

Voor veel (kwetsbare) jongeren is het moeilijk een zelfstandig leven op te bouwen. Soms omdat de juiste opleiding ontbreekt, de leercapaciteit beperkt is, de jongere dakloos is geworden, uit detentie komt of als inburgeraar zijn/haar nieuwe leven nog moet opbouwen. Deze jongeren, die wat extra begeleiding of financiële ondersteuning nodig hebben, kunnen een beroep doen op de Jongerenacademie.

De Jongerenacademie biedt ondersteuning aan jongeren die niet in hun eigen levensonderhoud kunnen voorzien (vanuit de Participatiewet). We begeleiden hen bij het vinden van een passende opleiding, dagelijkse begeleiding of werk. Hiervoor maken we gebruik van een ingekocht én zelf ontwikkeld aanbod voor jongeren. De jongerenconsulent heeft de regie over de inzet en begeleiding. Iedere consulent heeft zijn eigen aandachtsgebied en expertise, zoals dak- en thuislozen, voortgezet speciaal onderwijs, statushouders, multiproblematiek, jonge moeders of schulden.

Jongeren die (nog) niet kunnen werken of naar school kunnen gaan, begeleidt de Jongerenacademie naar hulpverlening en/of de Wmo, zoals dagbesteding. Als dit goed gaat, zoekt de Jongerenacademie met de Wmo naar een volgende stap op de participatieladder, zoals een traject.

2020 in vogelvlucht

In 2020 hebben we de toegang tot de Jongerenacademie (de poort) geprofessionaliseerd. Op vaste momenten in de week neemt het team van consulenten de nieuwe (aan)meldingen door. Zo onderzoeken we of jongeren op de juiste plek zijn aanbeland of dat we ze moeten doorverwijzen. Daarnaast zoeken we naar een goede match tussen vraag en aanbod tussen jongere en consulent en maken we zo optimaal gebruik van de expertise binnen het team.

We hebben de casuïstiekbesprekingen voortgezet. Hieruit hebben we werkgroepen opgezet die zich blijvend inzetten op de verschillende aandachtsgebieden, zoals dak- en thuislozen, ex-gedetineerden, statushouders, poort, Pro/vso en het Jongeren Perspectief Fonds (JPF). De samenwerking binnen het JPF heeft bijzondere aandacht gekregen. Nu het project een aantal jaar

loopt en er een vervolg komt, hebben we de samenwerking met de Financiële Winkel geëvalueerd en aangescherpt op rollen en verantwoordelijkheden. De eerste jongeren zijn inmiddels bijna uitgestroomd.

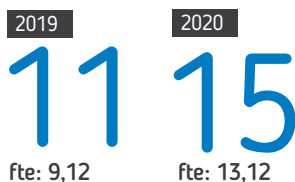
Ons team en corona

Onze consulenten hebben op creatieve manieren geïnvesteerd in de relatie en jongeren gemotiveerd en in beeld gehouden bij ondersteunende instanties en netwerken. De jongeren waar we ons zorgen over maakten, nodigden we uit om deel te nemen aan coaching online. Ook zochten we hen wanneer dat nodig was digitaal op of we spraken buiten af.

Verschillende re-integratietrajecten zijn tijdelijk stopgezet of konden geen doorgang vinden, zoals 'ouder en kind-training', 'cv training', administratieochtend, workshops. Hierdoor kregen jongeren niet de hulp die zij nodig hadden en liepen trajecten toch vertraging op. Waar jongeren voorheen ook veel vragen binnen hun traject konden neerleggen of waar vrijwilligers nog bij de jongeren thuis kwamen, viel dit nu weg. Hierdoor deden zij een groter beroep op de jongerenconsulent.



Aantal medewerkers Jongerenacademie



Ties Jansen, senior Jongerenacademie:

“Voor veel van onze jongeren betekent corona een tegenslag, in onderwijs, behandeling of werk. Dit resulteerde in meer aanvragen van jongeren. Onze consulenten hebben zich in 2020 bijzonder hard ingezet om deze jongeren niet te laten stagneren.”



Extra aandacht in 2020

Binnen de Jongerenacademie hebben we gewerkt aan onze professionaliteit. We hebben onder begeleiding een teamtraject doorlopen. Het team heeft met elkaar kaders, rollen en verantwoordelijkheden beschreven en een werkwijze afgestemd. Zij hebben een professionaliseringslag gemaakt en aan teamwork gebouwd. Dat heeft ertoe geleid dat zij met veel enthousiasme werken aan een nog sterkere positionering van de Jongerenacademie.

Intern is het team samengevoegd met het Sociaal Team, waar het voorheen onder de manager van Team Jeugd viel. Op inhoud heeft het werk meer raakvlakken dan met Team Jeugd en de verschillende expertises zijn aanvullend aan elkaar. Een interne projectgroep geeft de aansluiting tussen de Jongerenacademie en het Sociaal Team verder vorm. Hiermee gaan zij ook in 2021 verder.

Het project 'Jongeren in Beeld' is afgerond. In opdracht van de gemeente hebben we onderzoek gedaan naar welke jongeren nog niet in beeld waren bij ons of andere partijen, die mogelijk

wel tot de kwetsbare doelgroep behoren. We hebben in kaart gebracht om hoeveel jongeren dit gaat en welke risicofactoren zij kennen. We hebben een voorstel voor een aanpak geschreven om deze jongeren proactief te benaderen om zo ondersteuning te kunnen bieden en (ergere) problemen te voorkomen.

Samenwerking

We hebben veel partners gesproken en er hebben veel digitale ontmoetingen plaatsgevonden. De samenwerking met Werkse! gaat onverminderd door. De bestaande afspraken hebben we geëvalueerd en geactualiseerd en we hebben nu een structureel overleg om de samenwerking soepel te laten blijven verlopen. Ook sluit de Jongerenacademie nu aan bij overleggen naast Werkse! die overstijgend zijn. Denk hierbij aan overleggen met het Juridisch Kwaliteit Team, netwerkoverleggen met Delft voor Elkaar, Zeg Ja team, WSP. De contacten met de PRO VSO scholen zijn verder verstevigd.

Ook de samenwerking met de leerwerkmakelaar is geëvalueerd en we hebben nieuwe afspraken gemaakt. Zo zal de leerwerkmakelaar maandelijks aansluiten in het teamoverleg en zullen de activiteiten steeds meer geïntegreerd worden. Verder hebben

we intensiever contact met onze collega's bij de gemeente, van de afdeling Inkomens. Afgelopen jaar hebben we meerdere plenaire momenten georganiseerd om te weten waar we elkaar kunnen aanvullen en versterken.

Feiten en cijfers

Het aantal jongeren dat naast een vraag op het gebied van participatie ook zorgvragen heeft, is toegenomen. Mede door corona hebben zich veel meer jongeren zich gemeld. Deze jongeren konden we doorgaans redelijk snel bemiddelen richting werk of onderwijs. Van de jongeren die wel in begeleiding kwamen, ondervinden we dat zij doorgaans langer in traject zitten, vanwege bijkomende problematiek. De ondersteuning aan deze jongeren vraagt meer tijd en inzet van de consulenten, waardoor zij minder jongeren tegelijk kunnen helpen.

Enige wisselingen in personeel waarbij de bestaande caseload moest worden overgenomen, heeft er ook iets aan bijgedragen dat sommige jongeren langer in traject zaten.

CORONACASUS



Fatma Sahin, consulent Jongerenacademie:

"Ik werk vaak met statushouders die niet veel onderwijs hebben gehad, met hen is echt face-to-face contact nodig. Aanmelden bij een school, cv maken, uitkering aanvragen, werk zoeken, daarvoor hebben ze de faciliteiten én de vaardigheden niet. Ik heb dus veel afspraken door laten gaan. Bijvoorbeeld met Tedase uit Eritrea. Bellen of videobellen is moeilijk voor hem vanwege de taal. Maar hij wilde graag aan het werk. Ik heb hem geïntroduceerd bij de bedrijfsleider van een restaurant. Hij kwam later terug op kantoor en riep blij: 'Fatma, ik ben aangenomen!'"

De gedragswetenschappers

Over het werk

Bij Delft Support werken drie gedragswetenschappers. Zij zijn inzetbaar voor alle teams van Delft Support, maar werken vooral voor Team Jeugd en het Sociaal Team. Zij ondersteunen in het werken met cliënten in alle leeftijdscategorieën en met verschillende soorten problematiek. Gedragswetenschappers zijn toegankelijk, laagdrempelig, ze leggen verbindingen en werken interdisciplinair samen.

Besluiten over de hulpverlening worden multidisciplinair genomen; hier geven zij gevraagd en ongevraagd advies vanuit de specialistische blik. Ze doen diagnostiek bij kinderen, adolescenten en volwassenen, om duidelijkheid te verschaffen over het cognitief en/of sociaal-emotioneel functioneren van een cliënt en de ondersteuningswijze of hulpverlening die nodig is. Ook denken zij mee over de inhoud van het plan van aanpak of het ondersteuningsplan en de veiligheidsplannen voor gezinnen. Ze wegen de veiligheid van de kinderen van Delft continu (via uitvoering meldcode, weging Beter Samenspel en gang naar de Jeugdbeschermingstafel). Ook bevorderen ze de deskundigheid van professionals binnen de verschillende teams. Ze dragen bij aan het ontwikkelen van innovatieve of verbeterde werkwijzen

en de implementatie hiervan. Ook nemen ze deel aan pilots, bijvoorbeeld ter verbetering van de samenwerking met onze ketenpartners.

2020 in vogelvlucht

De gedragswetenschappers:

“Dit jaar waren we met voldoende mensen, omdat we de bestaande vacature konden invullen. Dat betekent dat we in 2020 meer de verdieping in konden gaan. We zijn in 2020 een hecht team geworden dat wekelijks overlegt. We bespreken dan de recente ontwikkelingen in de teams, maar ook welke thema's aan bod moeten komen in onze maandelijks beleidsoverleggen. Deze overleggen komen de uniformiteit in onze werkwijze ook ten goede.

In 2020 hebben we ook ‘de Bieb’ op Intranet in het leven geroepen. Deze groep hebben we opgericht om interessante (nieuwe) wetenschappelijke inzichten te delen met onze collega's. Hier plaatsen we links met kijk- en leestips en plaatsen we andere interessante en relevante informatie voor onze collega's.”



Sas Hombroek, een van de gedragswetenschappers:

“In 2020 is ‘corona’ een belangrijk aandachtspunt geweest. Zeker in de periodes van schoolsluitingen zijn wij extra alert geweest op toegenomen zorgen om de (on)veiligheid van kinderen die bij ons bekend zijn. We hebben gekeken hoe we de onveiligheid zo goed mogelijk konden wegnemen. Dit hielden we bij in speciale ‘corona-overzichten’.”

De drie gedragswetenschappers, met van links naar rechts: Sas Hombroek, Christa Ardewijn, Kirsten Gehner

Actieplan Sociaal Domein



De gemeente Delft en haar partners in het sociaal domein staan voor de stevige opgave om kwalitatief goede en effectieve zorg en ondersteuning op de lange termijn betaalbaar te houden. Net als in veel gemeenten zien we ook in Delft dat de vraag naar zorg en ondersteuning groeit en dat de daarvoor beschikbare middelen hier niet op aansluiten. De kosten stijgen, terwijl de rijksbijdrage niet genoeg is om dit op te vangen.

In het Actieplan Sociaal Domein wordt sinds 2017 onderzocht hoe de kosten beter beheersbaar kunnen blijven. Het is een brede aanpak; naast zorg en ondersteuning maken ook onderwerpen als wonen, de aanpak van schulden, preventie en de toeleiding naar werk onderdeel uit van het Actieplan. In 2020 hebben wij met Delft Support bijgedragen aan de volgende maatregelen van het Actieplan Sociaal Domein:

Versterking Verwijsstromen Huisartsen (VVH)

In 2019 is de pilot Versterking Verwijsstromen Huisartsen gestart. Een medewerker van Team Jeugd en van het Sociaal Team zijn elke week een dagdeel aanwezig in een huisartsenpraktijk in Buitenhof. Onze medewerkers nemen de tijd voor een brede uitvraag van cliënten en overleggen daarna met de huisarts, waardoor die gericht hulp kan inzetten. Door de gesprekken bij de huisarts in te plannen, verlaagt dit voor een aantal gezinnen de drempel om hulp te accepteren. In 2020 zijn we hiermee doorgegaan, hoewel we door corona een tijdlang niet fysiek aanwezig mochten zijn in de praktijk. Vanaf het najaar hebben we weer meer patiënten via de huisarts gezien en doorverwezen naar passende hulp. In 2021 gaat de pilot uitgerold worden naar meerdere praktijken en huisartsen.

Beter Samenspel

Ook in 2020 zijn we doorgegaan met Beter Samenspel. Hierin werken professionals van Team Jeugd en van het Sociaal Team samen met de gecertificeerde instellingen aan betere zorg. In 2019 hebben we met bouwstenen een werkwijze ontwikkeld om tot duurzame resultaten te komen in complexe gezinnen die veel jeugdhulp gehad hebben. In 2020 hebben we deze werkwijze verder ingevoerd binnen Delft Support. Alle medewerkers van Team Jeugd en het Sociaal Team hebben deelgenomen aan de training voor Beter Samenspel. In deze training zijn medewerkers van Delft Support, Jeugdbescherming West, de William Schrikker Groep en het Leger des Heils gezamenlijk aan de slag gegaan om de nieuwe werkwijze te implementeren. Inmiddels zijn we aan de slag in verschillende gezinnen.

BHAG, met Werkse!

De BHAG is een initiatief van Werkse! om te zorgen dat in 2023 nog maar de helft van het huidige aantal mensen (3500) in de bijstand zit. Begin 2020 hebben we samen met zeven partners de overeenkomst getekend. Een van de manieren om het doel te bereiken is met het Zeg Ja-team: hierin zitten medewerkers van Delft Support samen met andere partijen, zoals Perspektief, Ipse



Maria Ouwersloot, Beter Samenspel:

“Laatst was ik bij de bespreking van een gezin met een langdurige geschiedenis van huiselijk geweld. Het gezin had geen vertrouwen in de hulpverlening door slechte ervaringen met jeugdzorg. Door onze analyse en omdat we inzicht boden in het patroon en lieten zien wat hun kinderen nodig hadden, zei de moeder: ‘Het ligt niet aan de kinderen, wij zijn als ouders het probleem, wij maken ruzie.’ En daarna zei vader: ‘We zijn nu voor de eerste keer eerlijk geweest over alles.’ Daarmee zijn we er nog lang niet, maar het voelt heel goed om zo aan het werk te zijn in gezinnen.”

In

2021

wordt de pilot VVH uitgerold naar meer praktijken en huisartsen

de Bruggen, GGZ Delfland en Delft voor Elkaar. Samen proberen ze knelpunten op te lossen voor mensen die werk zoeken. Het doel is dat mensen zo goed geholpen worden dat ze een baan vinden én behouden.

Ook in 2020 heeft het Zeg Ja-team regelmatig overleg gehad, maar dan vooral digitaal. Mooie bijkomstigheid van het Zeg Ja-Team is dat professionals elkaar veel beter weten te vinden en dus ook los van de afspraken met het team even de telefoon pakken om met elkaar over een probleem te sparren. Zo komen ze vaker tot goede oplossingen.

Een van de initiatieven die zijn ontstaan uit de BHAG is de ZorgHub. ZorgHub is bedoeld voor bijstandsgerechtigden die affiniteit hebben met de zorg, maar voor wie een betaalde baan nog niet haalbaar leek. Kandidaten die hiervoor worden geselecteerd, krijgen een korte, praktijkgerichte opleiding waarmee zij ondersteunde zorgtaken kunnen uitvoeren die door tijdsdruk vaak blijven liggen. Zorgorganisaties sluiten daarvoor een abonnement af bij ZorgHub. ZorgHub gaat de nieuwe medewerkers in hun werk begeleiden en coachen. Dit initiatief heeft de Werkinnovatie Prijs van Cedris en Start Foundation gewonnen en daarmee 1 miljoen euro. Hiermee kan ZorgHub in het voorjaar van start met de opleiding.

Citydeal Eenvoudig Maatwerk

In 2020 hebben de maatwerkspecialisten zich gericht op het doorvoeren van Eenvoudig Maatwerk binnen Delft Support, het borgen van de kwaliteit van het geleverde maatwerk en het monitoren van de effecten van maatwerk. Zij ondersteunen collega's voornamelijk in het uitzetten van de juiste lijnen om met elkaar tot een uiteindelijke oplossing komen. Gelukkig kan dit vaak in het reguliere proces. De maatwerkspecialisten signaleren ook de trends in hulpvragen en kijken samen met het MEC (MaatwerkExpertiseCentrum) of er een voorstel gedaan moet worden om een bepaald beleid aan te passen.

Huisvesting is een groot probleem; mede doordat er wijzigingen zijn geweest in de huisvestingsverordening van 2019 is het lastiger geworden om urgentie te verkrijgen. Dit heeft direct en indirect behoorlijke gevolgen voor onze cliënten. Hierop is de Doe-Tafel ontstaan. Dit is een nieuw initiatief dat we in 2021 nog verder ontwikkelen. Ook in 2021 blijven we maatwerk ontwikkelen. Tijdens een nieuwe Supermaatwerkdag in het voorjaar gaan we verder met de vernieuwde en doorontwikkelde doorbraakmethode.

Beschermd wonen naar beschermd thuis

In Nederland is de laatste jaren een beweging ingezet om

mensen die vanwege hun psychische of psychosociale problemen niet zelfstandig kunnen wonen, minder af te zonderen in geclusterde intramurale instellingen en meer te ondersteunen in de wijk. Sociale inclusie staat hierbij centraal. Dit vraagt om een transformatie van beschermd wonen naar het beschermen van kwetsbare burgers midden in de samenleving door uiteenlopende woonvarianten met flexibele herstelondersteuning. Deze vorm wordt vaak aangeduid met de term 'beschermd thuis'. Ook in Delft geven we invulling aan deze beweging. Daarom is bij de aanbesteding in 2019 een onderscheid aangebracht in beschermd wonen en beschermd thuis. Dit had effect op alle lopende indicaties voor beschermd wonen.

Tegelijkertijd liep eind 2020 het overgangsrecht af van cliënten, die in 2015 met een beschermd wonen indicatie vanuit de AWBZ naar de Wmo waren gekomen. En de wet langdurige zorg (Wlz) werd per 1 januari 2021 opengesteld voor mensen die hun leven lang behoefte hebben aan een beschermde woonomgeving.

Vanwege deze ontwikkelingen heeft Team Wmo in 2020 de situatie en ondersteuningsbehoefte van alle ongeveer 400 cliënten met een indicatie voor beschermd wonen opnieuw onderzocht en vastgesteld. Omdat het een zeer kwetsbare doelgroep is, die soms al jarenlang in een instelling woont, was het belangrijk om

Ook in

2021

blijven we maatwerk ontwikkelen



Etmien Girigoria, maatwerkcoördinator:

"Inmiddels weten al aardig wat collega's de weg te vinden in maatwerklând. Regelmatig komen er mooi uitgewerkte maatwerkplannen onze kant op. Vaak kunnen wij vanuit een adviserende rol nog veel verwijzen naar reguliere oplossingen."

dit zorgvuldig te organiseren. De samenwerking met de betrokken zorgaanbieders liep erg goed en met elkaar hebben we dit traject succesvol doorlopen. In 2021 vindt de daadwerkelijke transitie plaats.

Powerful Ageing

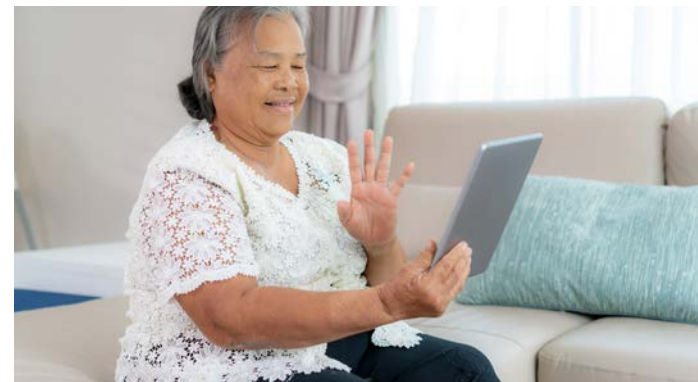
Het aantal ouderen in Nederland neemt toe en bovendien worden zij ook steeds ouder. En met die ouderdom komen gebreken: ze zijn steeds minder in staat om bepaalde bewegingen en taken uit te voeren. Hiervoor is explosief spiervermogen nodig. Powerful Ageing is een beweeginterventie die erop gericht is om dat explosief spiervermogen bij ouderen weer te vergroten en hen zo weer zelfredzamer te maken.

Een aantal gemeenten heeft Powerful Ageing al ingezet en afgelopen jaar is ook de gemeente Delft hiermee gestart. Dit is ingebed in het werkproces van Wmo: als iemand vanwege fysieke beperkingen aangeeft Wmo-ondersteuning nodig te hebben, dan onderzoeken we of die persoon baat kan hebben bij deze beweeginterventie. Als dat het geval is, dan kennen we geen maatwerkvoorziening toe, maar kan iemand deelnemen aan Powerful Ageing (eventueel met een tijdelijke maatwerk-

voorziening). Na afloop van het traject van 14 weken bekijken we of de beperkingen zijn opgelost. Een mooie vorm van eigen kracht!

Richtinggevend Kader

In 2020 hebben we gewerkt aan de ontwikkeling van het Richtinggevend Kader. Dit kader heeft als doel om ervoor te zorgen dat passende hulp voor alle Delftse jeugdigen beschikbaar blijft. Team Jeugd, het Sociaal Team en het BVT hebben hard gewerkt om dit te implementeren, zodat we hier per 2021 mee kunnen starten. De projectgroep was een goed voorbeeld van samenwerking tussen de uitvoering van Delft Support en beleid, contractmanagement en financiën van de gemeente Delft.



Kwaliteit

Ook dit jaar hebben we hard gewerkt om de kwaliteit van onze dienstverlening hoog te houden. We werkten in 2020 op diverse manieren aan nóg meer kwaliteit.

Kwaliteit in Controle

Binnen Delft Support maken we gebruik van KiC (Kwaliteit in Control) om continu de kwaliteit te toetsen van de dienstverleningsprocessen, -besluiten en uitgaven. Dit wordt niet alleen ingezet voor de rechtmatigheidsverantwoording en accountantscontrole, maar vooral ook om te kunnen sturen op verbeteringen.

Binnen het Team Wmo voeren we de KiC al standaard uit. In 2020 was 89% van alle processen volledig correct afgehandeld en in het laatste half jaar lag dat percentage zelfs op 92%. Daaruit blijkt dat de maatregelen die we hebben genomen, hebben geleid tot de gewenste kwaliteitsverbetering. De fouten waren verder allemaal administratief van aard en hadden geen financiële of juridische gevolgen. We verwachten deze stijgende lijn vast te houden en in 2021 boven de 90% uit te komen.

In 2020 is bij de Jongerenacademie getoetst op de opgelegde maatregelen vanuit de Participatiewet. De uitkomst van de controle laat zien dat er op alle vlakken verbetering nodig is. Daarom hebben we een plan gemaakt zodat de wijze waarop we maatregelen inzetten, beargumenteren, berekenen en registreren verbeterd wordt in 2021. Dit plan wordt in samenwerking met het JKT uitgevoerd en moet in 2021 een verbetering laten zien.

Voor het Sociaal Team zijn we in 2020 gestart met het verder inrichten van de KiC. Ook voor Team Jeugd zijn we samen met de gemeente bezig om deze applicatie goed in te richten. Het streven is om dit in 2021 volledig operationeel te hebben, zodat we hiermee een kwaliteitsslag kunnen maken.



Clëntervaringsonderzoek

In 2020 heeft onderzoeksbureau Dimensus in opdracht van de gemeente Delft het cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd. Hiervoor werden cliënten benaderd die in 2019 gebruik hebben gemaakt van één of meer Wmo-voorzieningen en/of ondersteuningsvormen. De uitkomsten weken niet af van eerdere jaren. Cliënten zijn tevreden over het contact met de medewerker van het Wmo-loket, circa driekwart van de cliënten ervaart de ontvangen ondersteuning als nuttig en over de gehele linie wordt het overleg met de Wmo-adviseur of de zorgverlener als positief ervaren.

Eind 2020 werkten we een voorstel uit hoe we als Delft Support het cliëntervaringsonderzoek zelf willen uitvoeren vanaf 2021. Als zelfstandige BV willen we onze verantwoordelijkheid nemen

In 2020 was

89%

van alle processen bij de Wmo volledig correct afgehandeld

We verwachten deze stijgende lijn vast te houden en in 2021 boven de

90%

uit te komen



en zien we voor ons de taak weggelegd om cliëntervaringsonderzoek te gaan doen en om de mogelijkheden voor cliëntparticipatie te verkennen. Dit sluit aan bij de filosofie van de wetten in het sociaal domein om als uitvoeringsorganisaties zoveel mogelijk zelf verantwoordelijkheid en ruimte te nemen voor het betrekken van (de ervaringen van) cliënten.

Klachten, bezwaar en beroep

Wanneer cliënten van Delft Support niet tevreden zijn over onze dienstverlening, kunnen zij een klacht indienen. Het proces klachtenafhandeling hebben we begin 2020 vastgesteld en aan het eind van 2020 herijkt met de ervaringen van dit jaar. In het eerste persoonlijke contact staan wij uitgebreid stil bij de ervaringen van de betrokkenen. We zoeken met elkaar naar een oplossing.

Wanneer beide partijen tevreden zijn met de geboden oplossing, volgt geen uitspraak, maar wel een verslag van het gesprek. Delft Support neemt de ervaringen van deze gesprekken mee om onze processen te optimaliseren. In alle andere gevallen wordt de klacht formeel afgerond, met daarin een duidelijke uitspraak en toelichting of de klacht gegrond dan wel ongegrond is. Verder hebben we dit jaar de informatie op de website over het indienen van een klacht verbeterd, net als de communicatie met

cliënten over klachten. De aangescherpte klachtenregeling wordt in 2021 definitief.

Tuchtklachten

Het is ook mogelijk om een klacht in te dienen over SKJ- of BIG-geregistreerde professionals. Daarvoor richt de cliënt zich niet tot Delft Support, maar tot daarvoor bestemde tuchtcolleges. In het tuchtrecht wordt het professionele handelen van een individuele professional getoetst op naleving van de beroepscode en vakinhoudelijke richtlijnen. Dit jaar speelde voor het eerst dat er een tuchtklacht over een medewerker van Delft Support is ingediend. Deze klacht is uiteindelijk op alle onderdelen ongegrond verklaard, maar de hele zaak heeft veel impact gehad op de betreffende medewerker en het team. In 2020 hebben we onderzocht hoe we als organisatie willen omgaan met tuchtrechtelijke klachten.

Vanzelfsprekend nodigen we cliënten ook uit om hun vragen, complimenten en feedback met ons te delen, omdat we niet alleen van klachten leren. We horen graag wat we goed doen en waar we ook anderen mee zouden kunnen helpen.

Zie pagina 30 voor de tabellen met aantallen klachten, bezwaar en beroep.

Regeling geluidsopname gesprek

Een cliënt van Delft Support mag een geluidsopname maken van een gesprek met een medewerker. Hieraan zijn wel spelregels verbonden. In 2020 hebben we deze opgesteld. Ook hebben we met een jurist gekeken wat we moeten doen als iemand zich niet houdt aan de spelregels. Begin 2021 hebben we de teams hier uitgebreid over geïnformeerd. Daarna hebben we de spelregels ook op de website geplaatst, zodat ook inwoners ervan af weten.

Calamiteitenprotocol

In 2020 hebben we het calamiteitenprotocol niet in werking hoeven zetten. We hebben wel een aantal keer afstemming gehad over een lopende casus met de betrokken deelnemers aan het protocol. In dat geval was het een intensieve casus, waarbij we het protocol uiteindelijk niet hoefden in te zetten, maar waar het wel van belang was dat iedereen geïnformeerd was.

In 2020 hebben medewerkers

14 keer

een melding gedaan van een agressie-incident



Jolanda Spoelstra, Adviseur uitvoering sociaal domein:

“Uitgangspunt van de opgestelde interne werkwijze ‘Omgaan met tuchtklachten’ is dat we samen van tuchtklachten leren en elkaar waar nodig ondersteunen.”

Klachten

Jaar	Totaal	Geground	Ongegrond	Gedeeltelijk gegrond	Niet ontvankelijk	Na beoordeling geen klacht
2018	11	1	4	2	3	1
2019	10	1	3	1	5	-
2020	13	0	9	0	4	-

Bezwaar

Jaar	Volume begin peilperiode	Instroom	Uitstroom	Geground	Gedeeltelijk gegrond	Niet ontvankelijk	Ongegrond	Herzien	Ingetrokken	Volume einde periode
2018	14	29	31	3	0	4	19	4	1	12
2019	12	30	33	3	0	5	13	6	6	9
2020	9	30	30	3	-	3	13	8	3	9

Beroep

Jaar	Volume begin peilperiode	Instroom	Uitstroom	Geground	Gedeeltelijk gegrond	Niet ontvankelijk	Ongegrond	Herzien	Ingetrokken	Volume einde periode
2018	5	9	9	1	0	0	4	0	3	5
2019	5	9	7*	0	0	0	5	0	1	7*
2020	7	6	6	2	-	0	3	0	1	7

* Correctie getal 2019

Agressiemeldingen en protocol

Helaas ontkomen we er ook bij Delft Support niet aan dat onze medewerkers bij de uitoefening van hun functie soms te maken krijgen met agressie en geweld. We stimuleren het melden hiervan, zodat we er als organisatie van kunnen leren, maatregelen kunnen nemen tegen de agressor, maar vooral om de medewerker de juiste ondersteuning te bieden na deze nare ervaring.

In 2020 hebben medewerkers 14 keer een melding gedaan van een agressie-incident, waarbij 1 melding kan bestaan uit meerdere incidenten. Het ging om 13 verbale incidenten, 5 bedreigingen en 2 fysieke incidenten.

In 2020 hebben we een agressie-preventie-training georganiseerd voor alle professionals en hebben we per team het gesprek gevoerd over waar de grenzen liggen. Onze professionals willen als hulpverlener graag zo lang mogelijk in contact blijven met de client en/of het gezin, zeker als er kinderen bij betrokken zijn. Het gevaar is dat zij dan over eigen grenzen heen gaan en het belang van de client voor laten gaan. We hebben afspraken gemaakt om dergelijke casussen te bespreken in de casuïstiek-besprekingen, zodat je met elkaar de beslissing neemt wanneer het verstandiger is te stoppen. Ook staat het onderwerp periodiek

op de agenda's van de werkoverleggen. Onze preventiemedewerker gaat samen met HR het agressieprotocol op basis van de trainingen actualiseren in 2021. Het is een onderwerp dat voortdurend onze aandacht heeft.

Aanpak van huiselijk geweld/de meldcode

De aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling staat overal hoog op de agenda. Zowel landelijk, regionaal als bij onszelf is het een thema waar veel aandacht voor is. Binnen Delft Support hebben we hier de afgelopen jaren al veel in geïnvesteerd via de expertise in de teams, trainingen en aandachtfunctionarissen. In 2020 hebben we samen met de gemeente en Veilig Thuis een zelfscan uitgevoerd. Met dit instrument kunnen we een goed beeld krijgen in welke mate onze organisatie een effectieve signalering en aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling ondersteunt. De uitkomst van deze zelfscan was positief en op veel onderdelen voldoen we aan het kwaliteitskader 'Werken aan Veiligheid'. Tegelijkertijd zijn er altijd verbeteringen mogelijk. Op basis van het landelijke programma 'Geweld hoort nergens thuis' en de uitkomst van de zelfscan hebben we een plan opgesteld om de aanpak van huiselijk geweld in 2021 nog verder te verbeteren.

Functionaris Gegevensbescherming (FG) en privacy

Sinds 2019 heeft Delft Support een eigen Functionaris Gegevensbescherming (FG). Deze functie is belegd bij de coördinator Bedrijfsvoering. Zij heeft daarvoor de training 'Functionaris Gegevensbescherming voor de publieke sector' gevolgd. Binnen Delft Support werken we veel met persoonsgegevens. Wij vinden het belangrijk dat wij zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens. De FG is binnen Delft Support verantwoordelijk voor naleving van de wet- en regelgeving op dit gebied (Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)). In deze wet is het beschermen van persoonsgegevens geregeld.

Er is in 2020 veel gebeurd op het gebied van privacy binnen Delft Support. Zo hebben we een wettelijk verplichte procedure 'meldplicht datalekken' ingericht en worden alle incidenten beoordeeld en eventuele beheersmaatregelen getroffen. Daarnaast heeft de FG gezorgd dat de bezwaarprocedure en verzoek tot dossierinzage voldoen aan de wettelijke eisen. Verder zijn we gestart met een wettelijk verplichte (centrale) registratie van verwerkingen. Uit de nulmeting Privacy blijkt dat Delft Support de privacywerkzaamheden ruimschoots beheerst, dat wil zeggen dat we herhaalbare processen uitvoeren. De FG heeft een plan van aanpak voor de komende drie jaar vastgesteld om zo gecoördi-



Margriet van der Lingen, Functionaris Gegevensbescherming:
"Dit jaar hebben we ook het bewustzijn bij collega's vergroot op het gebied van hacking. Er is een phishing e-mail gestuurd naar alle medewerkers. We kunnen de risico's van deze e-mails beperken door medewerkers op diverse wijzen te trainen in het herkennen van phishing e-mails en andere vormen van hacken."



Foto Margriet van Hemmen

neerd te groeien in het uitvoeren van privacywerkzaamheden en te komen tot risicomanagement op het gebied van privacy.

Informatievoorziening Delft Support

Het afgelopen jaar heeft Delft Support flink geïnvesteerd in haar (interne) informatievoorziening. Dit om haar eigen bedrijfsvoering en processen te verbeteren en om haar zelfstandigheid verder te vergroten.



Concreet heeft dit in 2020 geleid tot de oplevering van twee dashboards, namelijk het P&F Dashboard, inclusief caseload dashboard en het Dashboard Richtinggevend Kader (Jeugd). Hieronder worden beide dashboards toegelicht. Verder zijn we in 2020 een traject gestart met het moderniseren van de huidige Sociaal Domein kwartaalrapportages. Dit doen we in samenwerking met het BI team en de afdeling Samenleving van de gemeente Delft. Ook op dit traject wordt hieronder kort ingegaan.

P&F Dashboard en model Caseload Delft Support

Het P&F Dashboard, waar P&F staat voor 'Personeel & Financiën', is ontstaan uit de behoefte vanuit het management (MT) van Delft Support om meer en gestructureerd inzicht te krijgen in de

ontwikkeling van het personeel (zowel aantallen als financiën). Waar dit voorheen een handmatig en tijdrovend proces was, is dit inzicht door het P&F Dashboard nu deels geautomatiseerd, verbeterd en versneld. Het dashboard dient ter ondersteuning van het MT en helpt bij het plannen van capaciteit van de teams binnen Delft Support gedurende het jaar. Het dashboard is het afgelopen jaar opgeleverd. In 2021 gaan we het dashboard verder doorontwikkelen.

In 2018 heeft het onderzoeksbureau HHM de caseload en formatie van Team Jeugd, Team Wmo, Sociaal Team en de Jongerenacademie in beeld gebracht. Om in de toekomst de ontwikkeling van de caseload en formatie goed te monitoren is een model ontwikkeld waarbij per kwartaal inzicht wordt gegeven in de huidige caseload en de benodigde formatie. Het model maakt onderdeel uit van het P&F dashboard. Op basis van dit model heeft een manager altijd actueel inzicht in de huidige caseload. Het model heeft twee functies: het dient als intern sturingsinstrument voor het MT én als input voor het gesprek met de opdrachtgever, als de caseload en formatie niet meer aansluiten op het beleid van de gemeente Delft.

Dashboard Richtinggevend Kader (Dashboard RGK)

In het richtinggevend kader is voor circa 82 jeugdhulp-zorg-

producten een richting meegegeven qua omvang en duur. Het kader is ondersteunend in ons toewijzingsproces Jeugd. Het richtinggevend kader maakt onderdeel uit van het regionale actieplan ombuiging kostenontwikkeling. Het doel van dit actieplan is om meer grip te krijgen op de kostenontwikkeling van de jeugdhulp binnen onze regio.

Het richtinggevend kader:

- Draagt bij aan kwaliteitsverbetering in het toewijzingsproces, zoals het scherper, passend en binnen een reële omvang, toewijzen;
- Biedt de mogelijkheid om (intensiever, als het meerwaarde heeft) de dialoog aan te gaan met de aanbieder over de benodigde zorg;
- Geeft meer inzicht in de gemiddelde duur en omvang op gedeclareerde producten;
- Genereert informatie zodat via het lokale dashboard input kan worden geleverd aan:
 - Het lokaal team t.b.v. kwaliteitsverbeteringen in het primaire proces;
 - Contractmanagement om het gesprek aan te gaan met aanbieders;
 - Beleid om lokale/regionale beleidsvoornemens te effectueren.

Foto Margreet van Hemmen



De investering in informatievoorziening heeft in 2020 geleid tot de oplevering van

2

dashboards

Om de doelen van het richtinggevend kader te monitoren, hebben we een Dashboard RGK ontwikkeld. In dit dashboard wordt maandelijks weergegeven hoe de omvang van de toegewezen en gedeclareerde zorg zich verhoudt tot de normen binnen het richtinggevend kader. Het Dashboard RGK is enerzijds een hulpmiddel voor Team Jeugd, omdat we op cliëntniveau kunnen inzoomen. Anderzijds genereert het informatie voor contractmanagement om het gesprek te voeren met jeugdhulp-aanbieders, als zij de kaders overschrijden. Ten slotte geeft het inzicht in de financiële ontwikkeling van de werking van het richtinggevend kader.

Modernisering Sociaal Domein-kwartaalrapportages

In samenwerking met de gemeente Delft heeft Delft Support in 2020 een traject opgestart om de bestaande Sociaal Domein-kwartaalrapportages te moderniseren. Om te komen tot een beter dashboard hebben deelnemers van de gemeente Delft en Delft Support afgelopen jaar diverse sessies bijgewoond om onder andere de definities van de indicatoren af te stemmen. Het streven is om aan het einde van het eerste kwartaal van 2021 het dashboard op te leveren, waarin dan het grootste gedeelte van de bestaande rapportages is gemoderniseerd. Verder zullen de prestatie-indicatoren Sociaal domein in 2021 verder worden doorontwikkeld, als onderdeel van de nieuwe

prestatie-overeenkomst Delft Support-gemeente Delft. Ook in dit traject zullen we nauw samenwerken met de gemeente Delft. Tot slot hebben we het afgelopen jaar toegang gekregen tot een nieuwe rapportagetool. Met deze tool kan Delft Support in de toekomst snel en flexibel waar nodig ad hoc vragen en analyses oppakken.

Berichtenverkeer 3.0

Met het iStandaarden-berichtenverkeer vindt de digitale informatie-uitwisseling plaats van Team Jeugd en Team Wmo met zorgaanbieders over indicaties, zorglevering en declaraties. Alle gemeenten en zorgaanbieders moesten per 1 januari 2021 gaan werken met een nieuwe versie. Het doel hiervan is om de administratieve lasten voor organisaties te verminderen, onder andere door uniforme afspraken te maken. Deze update had veel impact op de inrichting in de systemen en grote gevolgen voor de processen. Eind 2020 is de gehele administratie hierop aangepast.



Foto Margreet van Hemmen

Samen werken aan betere zorg

De ontwikkelingen binnen het sociaal domein gaan snel en stilstaan betekent achteruitgang. Daarom zijn we continu aan het onderzoeken hoe we de zorg aan onze inwoners nog kunnen verbeteren. Dat doen we bijvoorbeeld via eigen projecten of projecten en programma's, van de gemeente of daarbuiten. Daarbij werken we samen met veel andere partijen; niet alleen met de gemeente Delft, maar ook met andere gemeenten in onze omgeving, met zorgorganisaties en andere partners.



Samenwerking H4/H10

Informatievoorziening Haaglanden (H10)

In 2020 heeft Delft Support een actieve rol gespeeld in het doorontwikkelen van de regionale informatievoorziening jeugd. Dit heeft onder meer geleid tot een dashboard voor Bedrijfsvoering (financieel) en Contractmanagement (als input voor de gesprekken met jeugdhulpaanbieders). Ook hebben we de laatste hand gelegd aan het dashboard voor bestuurders, waarin op hoofdlijnen de stand van de transformatie jeugd wordt weergegeven. Deze is in maart 2021 operationeel geworden.

Verder hebben we het afgelopen jaar een start gemaakt met het herinrichten van de regionale Planning en Control Cyclus. Binnen deze cyclus kunnen gemeenten gebruikmaken van nieuwe maandelijkse rapportages met daarin de meest actuele financiële prognoses. In deze maandelijkse rapportage wordt vooral ingezoomd op de ontwikkeling per jeugdhulpaanbieder. Een keer per kwartaal wordt er uitgebreid gerapporteerd aan de H10 Directeuren. In deze kwartaalrapportage vindt een duiding en analyse plaats van de laatste trends en ontwikkelingen in de cijfers jeugdhulp.

Informatievoorziening H4

In H4-verband is het Wmo-dashboard het afgelopen jaar verder doorontwikkeld. Aan de hand van dit dashboard kunnen we onder meer financiële prognoses opstellen van de voorzieningen Begeleiding en Huishoudelijke Hulp. Verder zijn we in 2020 begonnen met het verbeteren van de duiding en analyse van de cijfers. Dat doen we door inzicht te bieden in de kosten per cliënt, de autonome groei van cliënten en de stapeling van zorg.

Kansrijke Start & Kasto

Delft Support heeft zich in 2019 aangesloten bij de Delftse coalitie Kansrijke Start, die aansluit op het landelijke Actieprogramma Kansrijke Start. Binnen de Delftse coalitie werken de gemeente, Reinier de Graaf Gasthuis, JGZ, Delft voor Elkaar, Delft Support en andere partijen samen aan een goede start voor alle Delftse kinderen.



De partners binnen de coalitie richten zich het komende jaar op twee thema's: versterking van de ketensamenwerking en verbreden van het aanbod voor (jonge)(aanstaande) ouders. In december 2020 vond een bestuurlijke bijeenkomst Kansrijke Start plaats. De bestuurders is gevraagd of zij hun commitment wilden geven over de plannen. Zij waren enthousiast en gaven goedkeuring, met complimenten voor de werkgroep.

Een van de lokale initiatieven van de coalitie is KASTO: KAnsrijke STart voor Ouders. Kasto biedt zwangeren en ouders die een steuntje in de rug nodig hebben, de eerste 1000 dagen van hun kind twee vaste begeleiders. Zij werken met ouders aan hun vaardigheden als ouder en aan betere leefomstandigheden, zodat alle jonge Delftenaren een kansrijke start krijgen. Vanuit Team Jeugd werkt een professional mee aan deze nieuwe werkwijze; zij was betrokken bij de uitwerking en zit in het begeleidingsteam. Op 1 januari 2021 waren er 25 gezinnen in zorg, precies volgens de begroting. Aan het eind van dit jaar mag Kasto 50 gezinnen begeleiden. Ondanks corona en het feit dat Kasto pas net bekend werd, heeft dit dus geen invloed gehad op de hoeveelheid aanmeldingen. Vooral professionals uit het medisch domein weten Kasto goed te vinden.

KASTO biedt ouders die een steuntje in de rug nodig hebben de eerste

1000

dagen van hun kind twee vaste begeleiders

Corona maakt het wel ingewikkelder om af te spreken met ouders. Ze communiceren veel via teams, beeldbellen vanuit het JGZ-dossier en appen, bellen en wandelen. Soms gaan de consulenten op huisbezoek, maar meestal spreken ze af op locatie (van de JGZ) als ze face-to-face contact willen.

Huisartsenoverleggen

De huisartsen zijn belangrijke partners voor Delft Support binnen het Sociaal Domein. Een goede samenwerking tussen huisartsen (spil in de eerstelijnszorg) en Delft Support (als regisseur op het plan van aanpak) biedt kansen om elke kwetsbare burger de juiste zorg en ondersteuning op maat te bieden en samenhang te borgen. Sinds 2015 hebben we dan ook regelmatig overleg met de huisartsen.

Naast Delft Support en een vertegenwoordiging van de Delftse Huisartsen nemen ook de gemeente Delft, zorgorganisatie Eerste Lijn (ZEL) en zorgverzekeraar DSW deel aan de bijeenkomsten. In 2020 is ook de JGZ toegetreden tot dit overleg. Dit is een waardevolle aanvulling vanuit het oogpunt van verbinding met ouder-kind zorg en de jeugdartsen bij de JGZ.

In 2020 hebben we vier reguliere overleggen georganiseerd. Belangrijkste onderwerpen die we in 2020 hebben geagendeerd:

- inzet zorgdomein
- pilot Versterking Verwijzing Huisartsen
- de gecontracteerde zorg in 2020
- herindicaties beschermd wonen, inkooptraject beschermd wonen en de veranderingen in beschermd wonen/ begeleid thuis
- schuldhulpverlening en de gevolgen van schulden op de gezondheid van inwoners
- samenwerking huisartsen-Delft Support en Delft voor Elkaar in coronatijd
- visietraject jeugd gemeente Delft
- convenant toeleiding zorg en woonoverlast
- kansrijke start voor ouders (Kasto).

Associatie van Wijkteams

Delft Support is aangesloten bij de Associatie van Wijkteams. Dit is een landelijk netwerk van wijkteams (lokale teams) waarin samen leren, uitwisselen en doorontwikkelen centraal staat. Door krachten te bundelen wordt de stem van wijkteams ook aan landelijke tafels en in landelijke programma's gehoord. In 2020 hebben we bijvoorbeeld onze reactie gedeeld op de voorgenomen aanpassingen



van de Jeugdwet. Ook participeerden we in sessies (bijvoorbeeld over structurele financiële tekorten in het sociaal domein) en deelden we goede praktijkvoorbeelden. Via de associatie hebben we ook meegedaan aan een onderzoek van de Universiteit Leiden naar transformatie. De enquête was afgelopen najaar, de uitkomsten volgen nog.

Manifest opvoeden en opgroeien in Delft

In het voorjaar van 2020 is de gemeente Delft gestart met verkenningen rond een visietraject dat als leidende vraag heeft: wat zijn de kernwaarden en -elementen in een visie op de duurzame inrichting van de Delftse infrastructuur rond opvoeden en opgroeien?

Wij zijn hiervoor geïnterviewd en hebben deelgenomen aan de focusgroepen die hierover in juni zijn geweest. Vervolgens hebben we onze reactie gegeven op het conceptrapport. Uiteindelijk heeft dit traject geleid tot het Manifest opvoeden en opgroeien in Delft dat wij van harte mede ondertekend hebben in december 2020. Omdat we elk kind in Delft de kans willen geven om fijn op te groeien en ieder kind gunnen dat het daarbij de juiste ondersteuning krijgt.

Onderzoek Universiteit Leiden

Studenten van de opleiding Pedagogische Wetenschappen van de Universiteit Leiden voeren van november 2020 tot en met juli 2021 hun bachelorproject uit bij Team Jeugd van Delft Support. De studenten doen ter afronding van hun bachelor wetenschappelijk onderzoek naar het onderwerp conflictscheiding. Professionals van Team Jeugd krijgen veel te maken met gezinnen die verward zijn in een vechtscheiding. Wij kijken uit naar het advies van de studenten hoe we onze hulp aan deze kinderen en ouders kunnen verbeteren.



Ondertekening manifest

Medewerkers

In de eerste twee jaar van het bestaan van Delft Support lag de focus met name op de uitvoerende HR-werkzaamheden. Met de doorontwikkeling van Delft Support in het kader van Next Level werd de behoefte groter om te komen tot een strategisch HR-beleid met als belangrijk onderdeel daarvan, een strategisch opleidingsbeleid. In januari 2020 hebben we een HR-medewerker aangetrokken. Hiermee kon de senior HR-adviseur het merendeel van de operationele taken bij de HR-medewerker beleggen, zodat zij ruimte kreeg voor het opstellen van een meerjarig strategisch HR-beleid.



In november ontvingen alle medewerkers twee Delft Support-mondkapjes.

Medewerkersbetrokkenheid

Door de coronamaatregelen zijn we vanaf medio maart noodgedwongen zoveel mogelijk vanuit huis gaan werken. Hiermee werd het van groot belang om te zorgen voor verbinding op afstand. Dat is niet alleen sociaal gezien van belang, maar ook voor de voortgang van de werkzaamheden. Want ondanks de crisis gaat onze dienstverlening wel gewoon door.

Via wekelijkse corona-updates (zie Corona) op intranet hielden we collega's op de hoogte van ontwikkelingen rond corona. Ons intranet hebben we ook gebruikt voor informele doeleinden, zoals het delen van je thuiswerkplek, het houden van een online bingo, het opstarten van een wandelactie. Ook hebben we, op meerdere momenten gedurende 2020, onze waardering uitgesproken voor de inzet van onze medewerkers. Vaak vergezeld door een klein presentje via de post, zoals een dopper of wat lekkers en enkele praktische presentjes, zoals een mondkapje en een splitter voor je mobiele telefoon. We hebben het jaar 2020 afgesloten met een ongedwongen online kerstbijeenkomst, waarin we vooral plezier hebben gehad met elkaar.



Nathalie Noach, HR-adviseur:

"Informeel onderlinge contacten dreigen snel verloren te gaan gedurende de thuiswerkperiode en mede daarom hebben we deze contacten juist gestimuleerd."



Online bingo met medewerkers

Opleidingen

Medio 2020 is de senior HR-adviseur aan de slag gegaan met het ontwerpen van een strategisch scholingsbeleid voor de komende jaren. Dat deed zij met input vanuit het HR-ontwerpteam, bestaande uit een medewerker van elk van onze teams, en de MT-leden. In dit beleidsstuk hebben wij onze visie op de rol van leren en opleiden binnen Delft Support vastgelegd, zodat deze kan dienen als onderlegger voor de jaarlijkse opleidingsplannen. Dit beleid geldt voor 2021 en verder. Het opleidingsjaarplan voor 2020 is nog op de oude werkwijze opgesteld, waarbij de teammanagers en directeur-bestuurder in

overleg met hun teams de behoefte aan opleiden en (bij)scholing hebben vastgesteld. Het is de bedoeling deze wensen in de toekomst (ook) te bespreken tijdens de ontwikkelgesprekken die medewerker en teammanager jaarlijks voeren. Daarna hebben de teammanagers gezamenlijk gekeken naar welke scholing (het meest) relevant, noodzakelijk en/of verplicht is, welke trainingen teamoverstijgend gevolgd kunnen worden, hoeveel nieuwe instroom er per team wordt verwacht en welke scholing zij dienen te volgen. Vervolgens hebben we de kosten van de scholing in kaart gebracht. Op basis hiervan hebben we voor 2020 een opleidingsjaarplan samengesteld.

Ook hier hebben de coronamaatregelen roet in het eten gegooid, omdat we vanaf maart geen bijeenkomsten meer konden plannen. We hebben trainingen zoveel als mogelijk als e-learning variant aangeboden of konden uitwijken naar locaties waar men op 1,5 meter afstand van elkaar kon zitten, toen dat nog mocht. Trainingen die doorgingen, zijn de verplichte trainingen voor nieuwe medewerkers, de verplichte trainingen voor de SKJ-(her)registratie en een organisatiebrede agressie-preventietraining. Ook hebben medewerkers deelgenomen aan de training voor Beter Samenspel.

Daarnaast hebben specifieke groepen, zoals de OR en leden van bepaalde expertisegroepen, nog trainingen gevolgd. Medewerkers van het bedrijfsvoeringsteam hebben een training in efficiënter werken gevolgd en enkele stafleden hebben trainingen gevolgd om hun vakkennis actueel te houden.

HR thema's in 2020

1. Het aantrekken van gekwalificeerde medewerkers

De arbeidsmarkt wordt al jaren gekenmerkt door krapte. In combinatie met het stijgen van de benodigde inzet van zorg en ondersteuning leidt dit tot tekorten van (gekwatificeerde) professionals en een grotere werkdruk. Dat maakt het voor Delft Support van essentieel belang om gekwalificeerde medewerkers aan te trekken en te behouden. Al langer zijn wij bezig ons te profileren als aantrekkelijke werkgever, door testimonials van onze medewerkers op onze website te plaatsen en regelmatig op LinkedIn te delen waar we als organisatie mee bezig zijn. Dit jaar hebben we ook een wervingsvideo gelanceerd, waarin medewerkers en directeur-bestuurder vertellen over hoe het is om bij ons te werken en wat zij zo leuk vinden aan hun werk.

Voor de basisformatie heeft Delft Support een sterke voorkeur voor medewerkers in vaste dienst. Dit lukt echter niet altijd,

waardoor we soms moeten inhuren. Tevens heeft Delft Support een gerichte inhuur op projecten. Begin 2020 hebben we besloten te gaan werken met raamovereenkomsten voor het inhuren van personeel tot en met functieschaal 11 CAO Jeugdzorg binnen het Sociaal Domein. Hiermee verwachten we minder tijd kwijt te zijn aan de inhuurprocedure en sneller beter passende kandidaten te krijgen dan in de afgelopen jaren via het Dynamisch Aankoop Systeem (DAS).

2. Talentontwikkeling

We zijn trots op de deskundige wijze waarop onze professionals hun werk doen. Tegelijkertijd willen we in gesprek zijn hoe het beter kan. Wat vraagt het werk van onze professionals en wat hebben ze nodig om de best mogelijke ondersteuning te bieden aan de inwoners van Delft, nu en in de toekomst?

In 2020 zijn een aantal medewerkers doorgeroeid naar de rol van senior, heeft een loket-medewerker de stap gemaakt naar Wmo-adviseur en heeft een Wmo-adviseur de overstap gemaakt naar Team Jeugd. Als er projecten gestart worden, wordt aan medewerkers gevraagd wie hieraan wil deelnemen. Medewerkers zitten in expertise-, casuïstiek en/of intervisie groepen en worden op



deze manier ook gestimuleerd in hun ontwikkeling. Als medewerkers in hun werk doen wat ze leuk vinden en er talent voor hebben, dan worden we daar allemaal beter van, ook de inwoners van Delft. En daar doen we het uiteindelijk voor.

3. Vitaliteit

De werkdruk binnen Delft Support wordt in het algemeen als hoog ervaren en is een blijvend punt van aandacht. Vitale medewerkers waren ook in 2020 ons streven. Met vitaliteit bedoelen we de gezonde geestelijke en lichamelijke gesteldheid van iemand. Het vitaal houden van onze medewerkers kreeg in 2020 ineens een andere wending door de komst van corona. Managers en senioren hebben zich ingespannen om het contact met alle thuiswerkende medewerkers te onderhouden. Als het thuis werken echt niet ging, om wat voor reden dan ook, dan werd er alsnog een plek op kantoor georganiseerd. Om voor een goede werkplek thuis te zorgen, hebben we bureaustoelen, beeldschermen, muizen en toetsenborden uitgeleend.

We hebben speciaal voor onze medewerkers een online yoga en BBB30 training georganiseerd, maar de ultieme actie om medewerkers in beweging te krijgen (of te houden) was de uitdaging 'Walk to Win' waarin we met elkaar naar Santiago de Compos-

tella lopen. Elke week houden 9 teams hun stappen bij en maken we een weekwinnaar bekend. Het team dat als eerste 2.815.500 stappen heeft gezet, heeft Santiago de Compostella bereikt en wint de Walk to Win uitdaging.

Hoewel we er dus alles aan doen om ziekteverzuim te voorkomen, lukt dat niet altijd. In die gevallen is het prettig als een medewerker op korte termijn terecht kan bij de arbodienst. We hebben dit jaar gekozen voor taakdelegatie; dan kunnen medewerkers eerder terecht bij of de bedrijfsarts of een andere deskundige medewerker van de arbodienst. De OR heeft hiermee ingestemd.

Begin 2020 hebben we een training 'Omgaan met frequent verzuim' georganiseerd voor alle leidinggevendenden van Delft Support. Uit onderzoek blijkt namelijk dat 50% van de frequent verzuimende medewerkers binnen vier jaar langdurig verzuimt. In de training kregen de leidinggevendenden diverse tools aangereikt om dit bespreekbaar te maken. Op basis van de training hebben we ons verzuimprotocol op enkele punten aangepast en geactualiseerd zodat deze weer voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

HR kengetallen

1. Personeelsbestand

Op 31 december 2020 waren er in totaal 149 mensen werkzaam voor Delft Support, waarvan 27 niet in loondienst. Deze laatste groep is weer onder te verdelen in medewerkers die bij Delft Support ingeleend zijn via GGZ Delfland of de gemeente Delft. Daarnaast maken we op basis van de Dienstverleningsovereenkomst (DVO) gebruik van verschillende experts van de gemeente Delft. Dit is begroot op 4,48 fte waar we jaarlijks gebruik van maken, maar niet in aantallen medewerkers meegenomen omdat dit verschillende gemeentefunctionarissen betreffen. De laatste groep van 21 medewerkers zijn voor korte of langere tijd ingehuurd via detachingsbureaus. In onderstaande tabel zijn zowel de aantallen als de Fte's weergegeven over 2019 en 2020.

Ten opzichte van 2019 zien we een flinke afname (van 32 in 2019 naar 20 in 2020) van ingehuurde medewerkers via detachingsbureaus en een toename van medewerkers in loondienst. Zoals eerder beschreven hebben we een sterke voorkeur voor medewerkers in loondienst om onze basisformatie mee in te vullen.



	2019		2020	
	Werknemers	FTE	Werknemers	FTE
Intern/Loondienst	114	99,9	121	107,3
Extern	32	27,3	20	16,3
Inleen/inhuur	10	7	7	5,7
Inzet DVO*	5	4,5	5	4,5
Totaal zonder DVO	156	134,2	148	129,3
Totaal met DVO	161	138,7	153	133,8

* DVO Aantal werknemers ingeschat

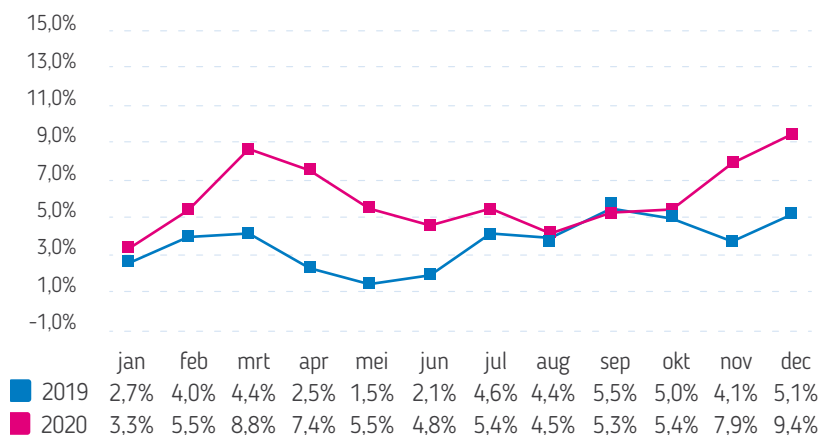
Uitstroom

Soms ben je uitgeleerd binnen een organisatie en dan is het ook prima als iemand weer vertrekt. Een gezond verloop is niet erg. Door goed in beeld te hebben wat iemand wil en kan, zie je het vertrek vaak ook al aankomen. We proberen er in ieder geval altijd voor te zorgen dat mensen weggaan met een goed gevoel en een mooie tijd bij onze organisatie. In 2020 hebben 13 medewerkers de organisatie verlaten, waarvan 2 omdat de arbeidsovereenkomst van rechtswege eindigde. Dat is een verlooppercentage van 10,74% over heel 2020. Dat is een daling ten opzichte van de 12,8% in 2019.

Instroom

Ondanks de corona maatregelen hebben we in 2020 toch 19 medewerkers in loondienst aangenomen. Het inwerken vergde soms wat extra inspanning, en het leren kennen van alle thuiswerkende collega's duurt langer, maar we hebben ons extra ingespannen om iedereen toch een warm welkom te geven. We zijn erg blij dat we met deze nieuwe instroom in loondienst niet alleen onze vertrekkende collega's konden vervangen, maar we zijn zelfs met 5 medewerkers gegroeid. Daardoor konden we afscheid nemen van de duurdere detachingscontracten.

Ziekteverzuim 2019 & 2020 per maand



Samenstelling personeelsbestand

Bij Delft Support werken met name hoogopgeleide professionals; 93% van onze medewerkers beschikt over een wo- of hbo-opleiding. Van alle medewerkers beschikt 45% over een registratie in een kwaliteitsregister, 42% is SKJ-geregistreerd en 3% staat ingeschreven in het BIG-register. Omdat de medewerkers van Team Jeugd en het Sociaal Team werkzaamheden uitvoeren die volgens het Kwaliteitskader Jeugd door een geregistreerd professional moeten worden uitgevoerd, moet men zich (bij SKJ) registreren. Paramedici en vaktherapeuten hoeven zich niet te registreren in het kwaliteitsregister jeugd. Een BIG-registratie volstaat in dat geval.

Van alle medewerkers in loondienst heeft 85% een contract voor onbepaalde tijd en 15% een contract voor bepaalde tijd. Goede mensen willen we graag aan ons binden, dus bij goed functioneren en onveranderde bedrijfsomstandigheden wordt een jaarcontract altijd opgevolgd door een contract voor onbepaalde tijd.

2. Verzuimcijfers

Zoals we al verwacht hadden is het ziekteverzuim het afgelopen jaar helaas flink gestegen ten opzichte van 2019. In onderstaan-

de grafiek is het ziekteverzuim per maand weergegeven voor zowel 2020 (de roze lijn) als 2019 (de blauwe lijn).

Opvallend is dat de periodes van strenge lockdown, en dus oplopende coronabesmettingen, bij ons ook voor een hoger verzuim zorgen. We kunnen echter niet stellen dat het hogere verzuim alleen door corona veroorzaakt wordt. We hebben dit jaar met opvallend veel langdurige verzuimgevallen te maken. Onderstaande tabel maakt dat ook duidelijk.

In 2019 hadden we een hogere meldingsfrequentie, iedere medewerker meldde zich gemiddeld 1,55 keer ziek in 2019. In 2020 lag dit gemiddelde op 1,37 ziekmeldingen per medewerker. De gemiddelde ziekte duur per ziekmelding is echter flink gestegen van 8,37 dagen in 2019 naar 13,65 dagen in 2020. Conclusie, we melden ons minder vaak ziek in 2020, maar elke ziekmelding duurde wel ruim 60% langer dan in 2019.

3. Vertrouwenspersoon & bedrijfsmaatschappelijk werk

Delft Support maakt gebruik van de diensten van het Centrum voor Vertrouwenspersonen Plus (CVP+). Jaarlijks stellen zij een jaarverslag op, dat wordt besproken met directie, HR en OR en

93%

van Delft Support medewerkers beschikt over een wo- of hbo-opleiding

Verzuimcijfers

	2020	2019
Verzuimpercentage	6,7%	3,9%
Meldingsfrequentie	1,37	1,55
Gemiddelde ziekte duur in dagen	13,65	8,37

gepubliceerd op ons intranet. Uit het jaarverslag van CVP+ blijkt dat in 2020 slechts enkele medewerkers contact hebben opgenomen met een vertrouwenspersoon. Deze medewerkers benoemen de ervaren werkdruk en vonden het lastig dit met hun leidinggevende bespreekbaar te maken. De vertrouwenspersoon heeft hen hierbij ondersteund. Er zijn bij CVP+ geen kwesties binnen gekomen die direct of indirect verband hielden met corona. Op basis van de gesprekken met de medewerkers heeft het CVP+ geen leerpunten kunnen formuleren voor Delft Support. CVP+ gaat in 2021 bij alle teams langs om de bekendheid te vergroten.

Delft Support maakt voor het aanbieden van bedrijfsmaatschappelijk werk gebruik van de diensten van de bedrijfsmaatschappelijk werken van Werkse!. Gedurende het afgelopen jaar hebben we onze medewerkers herhaaldelijk gewezen op de mogelijkheid om hier gebruik van te maken. In 2020 heeft slechts 1 iemand dit ook daadwerkelijk gedaan.

Ondernemingsraad

Het jaar 2020 stond voor de Ondernemingsraad (OR) van Delft Support voor een belangrijk deel in het teken van corona. De OR is nauw betrokken geweest bij de maatregelen die moesten worden getroffen om de bedrijfsvoering zo goed mogelijk te continueren en de veiligheid van medewerkers én burgers te waarborgen. Daarnaast heeft de OR ook aandacht gevraagd voor de effecten van het thuiswerken op de werk/privé-balans.

Eens per twee weken vond overleg plaats tussen het Dagelijks Bestuur van de OR, de directeur-bestuurder en de HR-adviseur. We konden daardoor snel schakelen bij nieuwe maatregelen van de overheid.

De OR hecht grote waarde aan communicatie met de achterban en wil de medewerkers graag zo goed mogelijk betrekken bij de besluitvorming. Zo heeft de OR signalen opgepakt, dat er een wens was voor een fietsplan. En daarnaast heeft de OR een enquête uitgezet om aan de medewerkers te vragen welke voorwaarden voor hen belangrijk waren. De OR heeft hierin nauw samengewerkt met HR en inmiddels heeft Delft Support een eigen fietsplan.

Een ander voorbeeld waarbij de medewerkers zijn betrokken is de adviesaanvraag om de Jongerenacademie onderdeel te laten worden van het Sociaal Team. De OR heeft niet alleen vóórdat zij instemde contact gehad met de medewerkers, maar ook nadat de overgang een feit was.

De OR is in 2020 ook betrokken geweest bij het aanstellen van de preventiemedewerker. Een belangrijke rol binnen Delft Support waarbij OR en preventiemedewerker een gezamenlijk belang hebben: het welzijn van de medewerkers! Door het vertrek van deze preventiemedewerker gaat de OR in 2021 met zijn opvolger opnieuw het gesprek aan.

In 2020 hebben de OR-leden weer scholing gevolgd bij trainingsbureau Schateiland. De onderwerpen 'competentie ontwikkeling' en 'communicatie met de achterban' stonden op het programma. Een goede traditie werd voortgezet: de directeur-bestuurder en HR-medewerker schoven ook weer aan bij een deel van de training.

Verder heeft de OR ook weer een artikel 24-vergadering gehad, samen met de directeur-bestuurder en de HR-adviseur. Dit 'benen op tafel'-overleg heeft als doel om de algemene gang van zaken te bespreken en vooruit te kijken op het komend halfjaar.



In 2020 is de OR ook aangeschoven bij een overleg met de Raad van Commissarissen. De OR vindt het belangrijk om de stem van de medewerkers te laten horen en hecht waarde aan deze overleggen. De OR heeft in 2020 een eigen tegel op intranet gekregen en zal dit medium steeds meer gaan gebruiken in de communicatie met de achterban.

De OR sluit 2020 met een goed gevoel af. De leden zijn betrokken geweest bij belangrijke ontwikkelingen binnen Delft Support en merkt dat haar inbreng gewaardeerd wordt, door de medewerkers én door de directie. De korte lijnen die de OR heeft met de directeur-bestuurder en met de HR-adviseur zijn waardevol, zij zoeken gezamenlijk 'de balans tussen belangen'.

Het jaar 2021 belooft op diverse vlakken een boeiend en ondernemend jaar te worden. Corona zal nog steeds veel aandacht vragen, er zijn veel activiteiten rondom Next Level én eind 2021 vinden de OR-verkiezingen plaats!



Onze organisatie

Delft Support werkt in opdracht van de gemeente Delft. Wij zijn er voor alle inwoners van Delft met vragen op het gebied van zorg, hulp en ondersteuning. Wij zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Ook zetten we waar nodig instrumenten in uit de Participatiewet, Wet Schuldhulpverlening en de Regionale Meld- en Coördinatiefunctie (RMC) voor (kwetsbare) jongeren tussen de 16 en 27 jaar.

Onze werkzaamheden zijn als volgt:

- Wij brengen (outreaching) samen met de inwoner (en eventueel het huishouden waar hij deel van uitmaakt) de zorgbehoefte in beeld en zoeken samen naar een oplossing;
- Wij komen samen tot één ondersteuningsplan (sociaal domein-breed) waarin resultaten worden afgesproken;
- In het proces naar een ondersteuningsplan kunnen wij al ondersteuning bieden of gericht maatwerk inzetten als dat nodig is;
- Delft Support blijft de regisseur op dit plan en bespreekt ook de voortgang met de inwoner en de betrokken partijen. En spreekt aan waar nodig;
- Het kan zijn dat we dwang en drang toepassen, als:
 - de veiligheid van een van de gezinsleden in het geding is;
 - de veiligheid van de omgeving in het geding is;
 - of als het gedrag van inwoners van negatieve invloed is op de veiligheid voor de omgeving of maatschappelijke onrust kan veroorzaken.

Visie Delft Support

Wij dragen eraan bij dat de inwoner van Delft een voor hem of 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 kunnen doen waardoor zij het gevoel hebben waardevol te zijn.

Missie Delft Support

Wij organiseren de samenhang in de sociale ondersteuning van inwoners van Delft. Samenhang tussen de persoon, het huishouden en zijn omgeving om zoveel mogelijk op eigen kracht zijn leven vorm te geven. En ook samenhang tussen de persoon en de verschillende interventies/hulpvormen. Wij sluiten aan bij de vraag.

Bij Delft Support werken we volgens het principe één gezin, één plan, één regisseur. Onze professionals bepalen samen met de hulpvrager welke ondersteuning passend is. Als regisseur bieden zij zelf hulp of ze schakelen partners in. Daarbij is het uitgangspunt dat we altijd passende ondersteuning bieden; zo licht als kan en zo zwaar als nodig.

Delft Support belegt de regie waar dat het meest passend is, namelijk:

- bij de persoon zelf of iemand in zijn/haar netwerk;
- bij de professional van Delft Support;
- bij een professional van een partnerorganisatie op basis van het ondersteuningsplan.



We werken volgens het principe

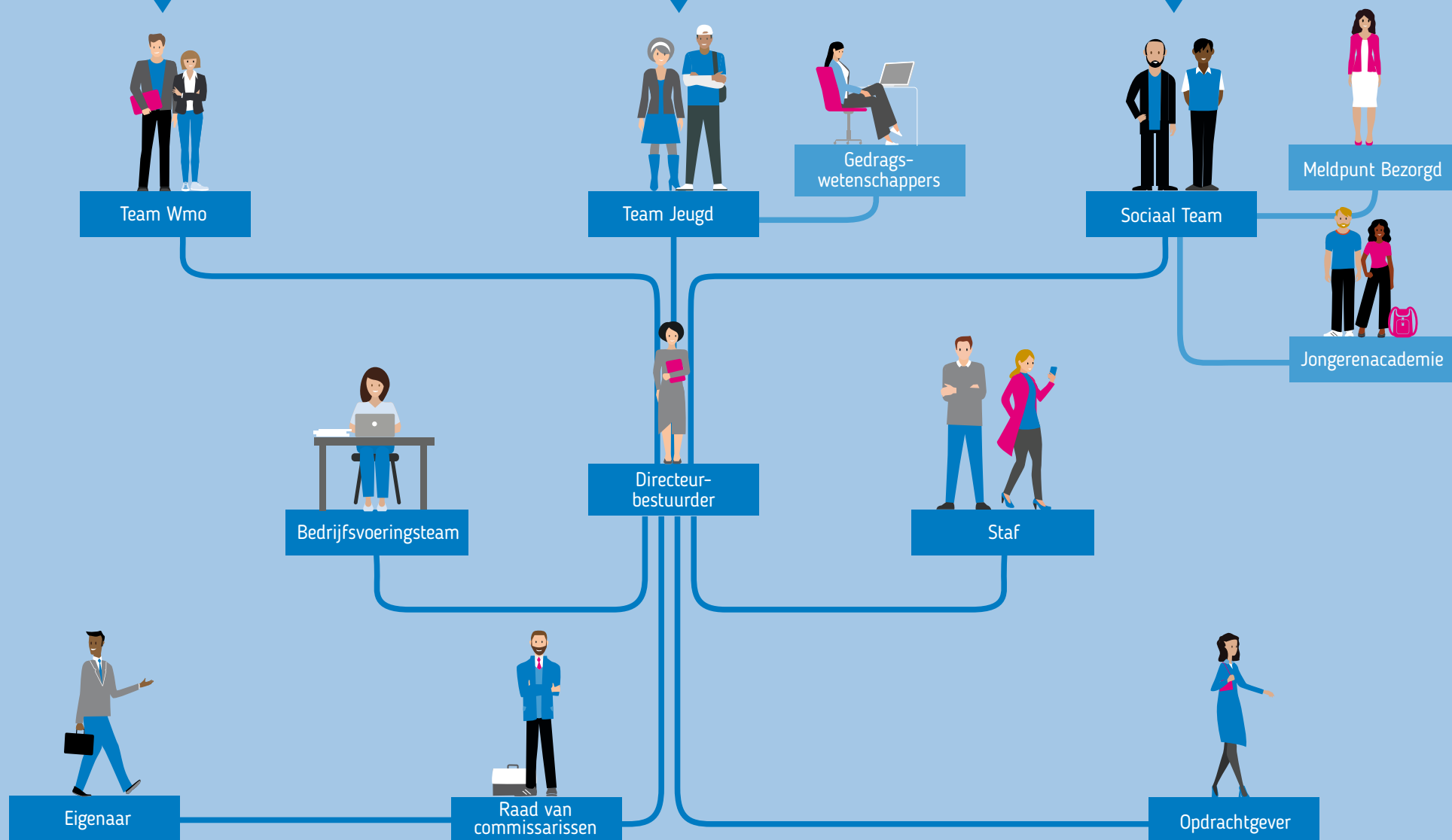
1

gezin, plan en regisseur

Organogram



Inwoners Delft



Onze kernwaarden

Dit zijn onze kernwaarden. Zo werken wij:

- Vanuit de bedoeling
- Met passie en compassie
- Toegankelijk
- Aansluitend bij de vraag
- Vakbekwaam
- Vanuit het regieprincipe
- Kostenbewust
- Integraal
- Gevraagd en ongevraagd advies gevend
- Resultaatgericht
- Betrokken
- Maatwerk biedend
- Uitgaand van eigen kracht.

Het management, met van links naar rechts: Edith van den Berg (directeur-bestuurder), Willemijn Renes (bestuurssecretaris), Ineke de Groot (manager Team Jeugd), Jasper Hartelust (manager Team Wmo), Daniëlle Laros (manager Sociaal Team, Jongeren-academie & Meldpunt Bezorgd).

Het management

Het management van Delft Support bestond in 2020 uit de directeur-bestuurder, drie managers en een bestuurssecretaris. Van januari tot juli 2020 was er een interim-manager actief voor het Sociaal team. In juli 2020 is een nieuwe manager Sociaal Team en Jongerenacademie gestart.

Bedrijfsvoeringsteam

Het afgelopen jaar hebben de verschillende ondersteuningsteams intensiever met elkaar samengewerkt. Zo hebben we de continuïteit gewaarborgd en de eerste gezamenlijke efficiëntie-overleggen met Wmo en Jeugd zijn opgepakt.

Eén specialist berichtenverkeer geeft sinds 2020 intensievere (praktische) begeleiding aan zowel het ondersteuningsteam Wmo en Jeugd als aan het ondersteuningsteam Sociaal Team. Dit draagt bij aan een betere samenwerking en zorgt voor een uniformere werkwijze. Ook kunnen de medewerkers zo sneller inspelen op mogelijke aandachtspunten. Ook hebben we ervoor gekozen om medewerkers zoveel mogelijke eigen taken te geven, zodat zij een hoge mate van eigen verantwoordelijkheid ervaren. Hierbij hebben we rekening gehouden met ieders kwaliteiten.



Een ander voordeel is dat er minder overdrachtsmomenten zijn en minder inleestijd nodig is, omdat de meeste taken door dezelfde medewerker worden afgehandeld.

In 2020 hebben wij gezamenlijk 44 mogelijke verbeterpunten geanalyseerd en beoordeeld. 35 van deze punten zijn doorgevoerd. Alle doorgevoerde punten hebben geleid tot tijdswinst zonder kwaliteitsverlies. Daarnaast hebben we veel energie gestoken in de voorbereiding voor het nieuwe landelijke berichtenverkeer 3.0, dat vanaf 1 januari 2021 ingaat.

Positie als BV

Prestatieovereenkomst

In 2020 hebben we, samen met de gemeente Delft, onze doelstellingen voor 2020 en 2021 vastgelegd in de prestatieovereenkomst. Hierin zijn ook een aantal prestatie-indicatoren benoemd waar we gezamenlijk mee aan de slag zijn gegaan en de aankomende jaren aan zullen werken. Dit zijn indicatoren gericht op doorontwikkeling en gericht op de kwaliteit van onze dienstverlening.

Dienstverleningsovereenkomst

Sinds 2018 zijn we als Delft Support zelfstandig als B.V. De definitieve ontvlechting is in 2019 afgerond met het

In 2020 hebben we als BVT

44

mogelijke verbeterpunten
geanalyseerd en beoordeeld

ondertekenen van een dienstverleningsovereenkomst tussen Delft Support en de gemeente Delft. In deze overeenkomst zijn een aantal diensten beschreven die wij afnemen van de gemeente. In 2020 zijn we gestart met de evaluatie van deze overeenkomst. Naast het evalueren van alle bestaande afspraken hebben we ook aandacht besteed aan zaken die 'al werkende met de DVO 2019' zijn geconstateerd. Dat kan leiden tot het toevoegen van bepaalde onderdelen die in de eerste DVO niet (of niet volledig) zijn opgenomen.

Ook hebben we de samenwerking tussen Delft Support als opdrachtgever en de gemeente als opdrachtnemer geëvalueerd, breder dan strikt binnen de DVO. Daarnaast hebben we afspraken gemaakt om een aantal diensten verder te onderzoeken en afspraken te verhelderen. Hiervoor wordt een proces van continu verbeteren ingericht.

Raad van Commissarissen

Ook afgelopen jaar bestond de Raad van Commissarissen (RvC) van Delft Support uit Hans Goedhart (voorzitter), Yvonne van Mierlo (lid) en Bartho Boer (lid). De RvC levert 'control' en 'support' uit naam van de eigenaar van de organisatie. Alle hoofd- en nevenactiviteiten van de leden van de RvC zijn

getoetst op iedere vorm en schijn van belangenverstrengeling en openbaar gemaakt op de website van Delft Support.

De RvC is in 2020 zes keer bijeen geweest in een reguliere vergadering (29 januari, 12 maart, 26 mei, 7 juli, 2 september en 2 december), uiteraard met inachtneming van de coronamaatregelen. Hierin hebben we, naast het bespreken van de voortgang van de bedrijfsvoering en de planning- en controlcyclus, veelvuldig stilgestaan bij de uitdagingen die de coronacrisis met zich meebracht voor de organisatie, medewerkers en cliënten van Delft Support. Over de impact hiervan op de organisatie hebben we ook gesproken met de medezeggenschap, het managementteam en de directeur-bestuurder. Daarbij hebben we ook stilgestaan bij de voortgang van het Next Level-traject; de doorontwikkeling van de organisatie. Ondanks de druk die op Delft Support is ontstaan, is het gelukt om aan de organisatieontwikkeling te blijven werken. Zo blijft Delft Support werken aan het verder verbeteren van de dienstverlening en haar analyse- en adviesrol naar de gemeente om te kunnen blijven innoveren op het gebied van zorg en hulpverlening.

In april en november hebben we tijdens de Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AvA) stilgestaan bij de jaarverantwoording en begroting. Delft Support is financieel gezond en in

control, waarbij de toenemende vraag naar zorg en ondersteuning zo efficiënt mogelijk geboden wordt. Daarbij blijft het van belang om voldoende ruimte te hebben om te innoveren, samen met de gemeente Delft en ketenpartners. De open en constructieve dialoog die hierover binnen de AvA is gevoerd, heeft afgelopen jaar positief bijgedragen aan het functioneren van de organisatie.

'2020 mag geen verloren jaar worden', dat was voor Delft Support meteen duidelijk toen de gevolgen van de coronacrisis zich in volle omvang aandienden. Allereerst omdat de inwoners van Delft altijd en overal moeten kunnen rekenen op ondersteuning, juist in lastige tijden. Met dank aan het aanpassingsvermogen en de flexibiliteit van collega's is de basisdienstverlening altijd doorgegaan. Daarnaast is de tijd en ruimte genomen om met elkaar in gesprek te gaan en te luisteren naar de zorgen van medewerkers en de problemen die zij ervaren vanwege de veranderde situatie. Dit leverde goede gesprekken op en inzichten welke kansen werken op afstand en digitaal contact met cliënten op termijn met zich mee brengen.

Tegelijkertijd blijft de noodzaak in het Sociaal Domein om te veranderen onverminderd aanwezig. Ook in die zin is 2020 benut om samen met de gemeente Delft te werken aan het Actieplan Sociaal Domein om de groeiende vraag kwalitatief goed in te



In 2020 is de Raad van
Commissarissen

6

keer bijeen geweest

blijven vullen en de zorglasten te beheersen. Delft Support speelt met haar kennis uit het werkveld een cruciale rol in het ontwikkelen van plannen om met ketenpartners goede zorg te blijven bieden binnen de beschikbare financiële ruimte, terwijl de vraag toeneemt. Dit vraagt om een open houding, waarbij in het belang van de inwoners van de gemeente over de schotten van de verschillende organisaties, regelingen en beleidsterreinen wordt samengewerkt.

Daarom staat de doorontwikkeling van de organisatie vanuit Next Level niet stil. De organisatie is naar het oordeel van de RvC in control, al is de druk soms aanzienlijk. Het is belangrijk om hiervoor voldoende oog te blijven houden, zodat de dienstverlening aan inwoners goed blijft, net als de omstandigheden voor medewerkers. Want juist die zijn nodig om het maximale uit de toegevoegde waarde van Delft Support te halen; waarbij uitvoering, advies en innovatiekracht hand in hand gaan. Want de kracht en kennis van de uitvoering zijn essentieel bij het maken van plannen en beleid voor de uitdagende toekomst na corona. De RvC levert hier vanuit haar rol, in nauwe samenwerking met alle betrokkenen, graag een bijdrage aan.

De RvC-leden kennen een rooster van aftreden. Dat betekent dat per 1 april 2021 zowel de voorzitter als de leden aftreden. Beide

leden hebben aangegeven een tweede termijn beschikbaar te zijn als lid van de RvC. De voorzitter zal in 2021 afscheid nemen. De RvC heeft de werving hiervoor opgepakt.

Duurzaamheid

Als overheidsorganisatie hebben wij de verantwoordelijkheid om maatschappelijk verantwoord te ondernemen. Voor ons zit dat in 'kleine dingen'; omdat wij verbonden zijn aan de gemeente Delft, hebben wij weinig directe inkoop. Daarvoor liften wij mee op de duurzame inkoop van de gemeente.

Wanneer we iets bestellen voor onze medewerkers, letten wij er wel op dat we hiermee duurzaamheid nastreven. Zo hebben we alle medewerkers een Doppler gestuurd, zodat zij geen plastic waterflesjes kopen en geen bekertjes hoeven te gebruiken voor water. Ook hebben wij een paar keer wat lekkers laten bezorgen. Daarbij kiezen we bewust voor lokale ondernemers die oog hebben voor maatschappelijke belangen, zoals Firma van Buiten. De brownies die we bij hen hebben besteld, zijn bezorgd door Fierfietskoerier.nl. Beide ondernemingen hebben mensen in dienst met een afstand tot de arbeidsmarkt. Onze chocoladeletters voor Sinterklaas bestellen wij al jaren bij het Blauwe Hek, waar ook mensen werken met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Communicatie

We hebben in 2020 op verschillende manieren communicatie ingezet. Uiteraard was coronacommunicatie zeer belangrijk dit jaar. Niet alleen intern, naar de medewerkers toe, maar ook extern, naar cliënten en inwoners. We hebben iedereen op de hoogte gehouden van onze aangepaste dienstverlening.

Voorbeelden van interne communicatie:

- Intensieve coronacommunicatie richting medewerkers Delft Support, gericht op informeren, betrekken, geruststellen, verbinden.
- Communicatieplan voor start van Next Level gemaakt en uitgevoerd.
- Steeds meer medewerkers gebruiken intranet actief en zien het nut van intranet. Verbinding op intranet groeit, aantal actieve gebruikers groeit, aantal likes en reacties stijgt.
- Bijgedragen aan diverse (online) bijeenkomsten.
- Samen met HR-adviseur bijgedragen aan verbinding binnen de organisatie, door het sturen van kleine attenties én door acties op intranet.



Bartho Boer, lid RvC:

“2020 was in alle opzichten een bijzonder jaar. Nooit eerder werd het belang van goede zorg en omzien naar elkaar zo zichtbaar als tijdens de coronapandemie. De Raad van Commissarissen spreekt daarom nadrukkelijk haar waardering uit voor alle medewerkers van Delft Support, onze partners en opdrachtgever voor de goede prestaties en samenwerking in deze bijzondere tijd. In onderlinge verbondenheid hebben we alle inwoners van Delft die aangewezen waren op extra hulp, ondersteuning en zorg kunnen helpen.”

Raad van Commissarissen, v.l.n.r.: Bartho Boer, Yvonne van Mierlo, Hans Goedhart

Voorbeelden van externe communicatie:

- Aantal volgers social media sterk gegroeid. Aandacht voor zowel werkgerelateerde zaken als ook verbinding en werkplezier.
- De website www.delftsupport.nl is toegankelijk gemaakt, zodat die voldoet aan de overheidseisen voor toegankelijkheid.
- We hebben een plan gemaakt voor het verbeteren van de website, met een goede structuur en aandacht voor heldere taal. Dat moet in 2021 leiden tot groei bezoekers website, nóg betere naamsbekendheid én minder vragen bij loket.
- Jaarverslag, voor het eerst opgemaakt door een vormgever, met mooie infographics en goed beeld.
- Mooie wervingsvideo opgeleverd, die goed laat zien wat het betekent om te werken voor Delft Support.
- Arbeidsmarktcommunicatie. Mede dankzij actievere social media, zichtbaarheid in Stadskrant én wervingsvideo was het volgens de HR-adviseur dit jaar eenvoudiger om nieuwe mensen te werven voor DS.
- Brieven herschreven voor Team Jeugd, met aandacht voor heldere taal.
- Diverse artikelen in Stadskrant over Delft Support.