



Inhoudsopgave

Voorwoord	3	Agressiemeldingen en protocol	31	Afschalen van zorg	38	Opleidingen	45
Inleiding	4	Functionaris Gegevensbescherming (FG)	32	Inzet van Thuisgekookt intensiveren	39	HR thema's in 2021	46
Next Level	6	en privacy	32	Controle op het gebruik van hulpmiddelen	39	HR kengetallen	47
De invloed van corona op 2021	8	Cliëntervaringsonderzoek	33	Samenwerken aan betere zorg	40	De Ondernemingsraad	49
		Cliëntentafel	33	Overleg in de keten	40	Onze organisatie	50
De zorg: dit hebben we in 2021	9	Tuchtrecht	33	Informatievoorziening met gemeente Delft	40	Onze werkzaamheden	50
gedaan voor de Delftse inwoners	10	Professioneel statuut	34	Interne informatiebehoefte	41	Onze missie	50
Wmo	14	Aandacht voor cliënten met een licht	35	Samenwerking binnen H10 Regio	41	Onze ambitie	50
Team Jeugd	17	verstandelijke beperking	35	Convenant passend wonen	42	Onze kernwaarden	50
Sociaal Team	20	Sturing op projecten	36	BHAG/Zorghub	42	Het management	51
Meldpunt Bezorgd	22	Grote regieshow	36	Kansrijke Start & Kasto	43	Organisatieontwikkeling richting 2025	51
Persoonlijke aanpak Delft (PAD)	23	Actieplan Sociaal Domein	37	Huisartsenoverleggen	43	Bedrijfsvoeringsteam	51
Financieel specialisten	25	Intensiveren Versterken Verwijzingen	37	Associatie van Wijkteams	43	Organogram	52
Jongerenacademie	27	Huisartsen (VVH)	36	Onderzoek studenten Universiteit Leiden	44	Positie als BV	53
De gedragswetenschappers	28	Beter Samenspel	36	Sociaal Platform Delft	44	Raad van Commissarissen	53
	28	Eenvoudig Maatwerk/doorbraakmethode	37	Samenwerking ziekenhuis	44	Duurzaamheid	56
Kwaliteit	28	Gebruik ambulante jeugdhulp	37	Medewerkers	45	Communicatie	56
KIC-controle	30	Richtinggevend kader	38	Hybride werken	45	Financiële verantwoording	57
Klachten	31	Powerful Ageing		Medewerkertevredenheidsonderzoek			
Bezwaar en beroep		Aanpak fraude in de zorg					
Calamiteitenprotocol							

Colofon

Dit jaarverslag is een uitgave van Delft Support BV
Postbus 2950, 2601 CZ Delft
Tel. 14015
Publicatie April 2022

Coördinatie

Willemijn Renes

Teksten en (eind)redactie

Laura van der Mark

Concept en vormgeving

Imre van Buuren, buromarmelade.nl

Voorwoord



Fotografie Alyssa van Heyst

Ook 2021 was een heftig jaar. Nooit hadden we gedacht dat corona opnieuw zoveel invloed op ons zou hebben, zowel tijdens het werk als in ons privéleven. Ik heb gezien hoe hard onze medewerkers ook dit jaar weer hebben gewerkt voor onze cliënten, ondanks de beperkingen. Maar corona heeft ons ook nieuwe inzichten gegeven: we weten nu dat niet élk gesprek fysiek hoeft plaats te vinden. En thuiswerken heeft ook voor-

delen. Daarom werken we aan een plan voor hybride werken, dat we in 2022 verder uitrollen.

In maart werden we opgeschrikt door het bericht dat onze dierbare collega Erik Verhaar, medewerker van Team Jeugd, was overleden. Erik was al enige tijd ziek, maar zijn overlijden kwam sneller dan verwacht. We missen hem. Erik was een kundige collega, maar vooral een fijn mens met het hart op de goede plek.

In de teams zagen we veel wisselingen en een hoge werkdruk. Gesprekken met de opdrachtgever hebben geleid tot het aantrekken van extra personeel, waarmee we ook een deel van de wachtlijsten hebben weggewerkt. Door krapte op de arbeidsmarkt was het helaas niet makkelijk om lege plekken snel op te vullen.

We hebben ons ook beziggehouden met de governance van Delft Support. We zijn met de gemeente in overleg over een duidelijkere structuur voor de driehoek eigenaar – opdrachtgever – opdrachtnemer. Een evaluatie hierover is in het najaar naar de gemeenteraad gestuurd. De drie partijen werken de aanbevelingen verder uit.

Ook in 2021 hadden we aandacht voor Next Level, waarmee we onze organisatie verbeteren. Veel projecten, rond analyse en advies, innovatie en transformatie én de professionalisering van onze organisatie, hebben we afgerond. Door het jaarverslag heen

vindt u hiervan goede voorbeelden. Graag noem ik hier alvast ons cliëntervaringsonderzoek en de Cliëntentafel. Met deze vorm van cliëntenparticipatie leggen we op een nieuwe manier de verbinding met onze cliënten. We zijn dankbaar voor hun waardevolle input, die we gebruiken voor verbeteringen, bijvoorbeeld tijdens het maken van onze nieuwe website.

We namen dit jaar afscheid van Hans Goedhart, die vanaf de start van Delft Support een zeer betrokken voorzitter van de Raad van Commissarissen was. Met Jean Paul Andela hebben we een goede opvolger gevonden.

En natuurlijk zijn we ook alweer bezig met de toekomst, namelijk met de doorontwikkeling van onze organisatie richting 2025. We hebben de eerste stappen gezet, met het bepalen van de thema's waarop we ons richten. In 2022 gaan we deze Agenda 2025 verder vormgeven.

Toen ik dit jaarverslag las, kon ik niet anders dan trots zijn op onze mooie organisatie en haar medewerkers. Ik kijk uit naar een nieuw jaar, waarin we ons samen met alle medewerkers weer inzetten voor de Delftse inwoners.

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 ook dit jaar grote invloed gehad op de manier waarop we ons werk hebben uitgevoerd. Hier leest u wat nog meer opviel in 2021.



Next Level

Met ons Next Level-traject werken we sinds 2019 continu aan verbeteringen voor een toekomstbestendige organisatie. Ook in 2021 zijn we doorggegaan met Next Level. We hebben het jaar afgetrapt met digitale nieuwjaarsbijeenkomsten. Het hele jaar door hebben we hard gewerkt aan diverse projecten, waarvan we er 26 hebben afgerond. *Meer over Next Level op pagina 6 en door het gehele jaarverslag heen.*

Corona

We zijn 2021 gestart in een lockdown. Ook dit jaar kon veel contact met collega's en cliënten alleen digitaal plaatsvinden. We hadden in 2020 niet verwacht dat heel 2021 zo in het teken zou staan van corona. Gelukkig zijn we ondanks deze tegenvallers altijd ons werk blijven doen. *Meer over corona op pagina 8.*

Team Wmo

Het jaar 2021 stond allereerst in het teken van de formatie-uitbreiding en het reduceren van de wachttijd. Met de toegekende formatie-uitbreiding en het extra project hiervoor hebben we de wachttijden het afgelopen jaar kunnen terugbrengen naar een acceptabel niveau. Verder ging veel aandacht in ons team ook in 2021 uit naar het Actieplan Sociaal Domein. *Meer over Team Wmo op pagina 10.*

Team Jeugd

Team Jeugd heeft voor het derde jaar op rij een stijging in het aantal cliënten gehad. Het aantal medewerkers van Team Jeugd is uitgebreid en daarnaast hebben we een aanpak voor de wachtlijst gemaakt. Jeugdwetvervoer werd dit jaar ook bij ons belegd. *Meer over Team Jeugd op pagina 14.*

Sociaal Team, PAD-coaches & financieel specialisten

Het team was voor het overgrote deel van 2021 op formatie. De extra beschikbare formatie die de gemeente heeft toegekend, konden we snel invullen. Het gemiddeld aantal zorgvragers binnen een gezin is sinds 2019 gestegen. *Meer over het Sociaal Team op pagina 17.*

Meldpunt Bezorgd

Het Meldpunt heeft in 2021 toch veel huisbezoeken afgelegd ondanks corona, maar ook zogenaamde 'voordeurbezoeken' juist vanwege corona. In de loop van het jaar werden ontruimingen weer doorgezet en hebben we ons ingezet om tijdig hulp te bieden. Het aantal meldingen vanuit de politie is toegenomen. *Meer over Meldpunt Bezorgd op pagina 20.*



Jongerenacademie

2021 was het jaar van 'verder werken aan de basis'. Ondanks dat er veel personele wisselingen zijn geweest, hebben we de focus hierop kunnen houden. De Jongerenacademie heeft afgelopen jaar een grote stap gezet. *Meer over de Jongeren-academie op pagina 25.*

Kwaliteit

Ook in 2021 hebben we hard gewerkt om de kwaliteit van onze dienstverlening hoog te houden. We werkten in 2021 op diverse manieren aan nóg meer kwaliteit. We zijn vooral trots op de inzet van het cliëntervaringsonderzoek en de nieuwe Cliënten-tafel. *Meer over kwaliteit op pagina 28.*

Actieplan sociaal domein

Met het Actieplan Sociaal Domein werken we aan projecten die de kosten van de zorg beter beheersbaar houden. De gemeente is hiervoor opdrachtgever. We hebben in 2021 weer aan verschillende projectenbijgedragen. *Meer over het Actieplan Sociaal Domein op pagina 36.*

Samen werken aan betere zorg

Samen kom je verder. Daarom werken we samen met veel andere partijen continu aan betere zorg. Dat doen we

bijvoorbeeld via projecten en programma's, van de gemeente of daarbuiten. *Meer over samenwerken op pagina 40.*

Medewerkers

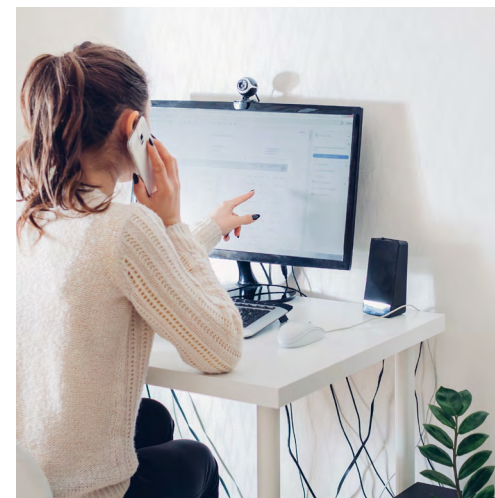
In 2020 zijn we gestart met strategisch HR beleid. Naast dit beleid ontstonden veel projecten vanuit Next Level, die begonnen in 2020 en waarmee we in 2021 verder zijn gegaan. Helaas was ook 2021 weer een jaar waarin onze werkomstandigheden veelal werden gedictieerd door corona. *Meer over medewerkers vanaf pagina 45.*

Onze organisatie

We hebben te maken gehad met diverse personele wisselingen. Zo begon dit jaar een nieuwe manager Team Jeugd. Verder werkten we op diverse manieren aan de ontwikkeling van de organisatie. *Meer over de organisatie vanaf pagina 50.*

Doorkijk naar 2022

Het jaar 2022 wordt het jaar waarin we verder gaan met de professionalisering en de laatste projecten starten binnen ons huidige Next Level-traject. Ook kijken we vooruit naar de komende jaren. We doen dat aan de hand van de Agenda 2025.



We werkten in 2021 op diverse manieren aan nóg meer kwaliteit.

Next Level



In 2019 hebben we de eerste stappen gezet van het Next Level-traject. Met Next Level werken we aan de ontwikkeling en professionalisering van onze organisatie. Sinds 2020 focussen we op drie sporen:

1. Professionaliseren van onze medewerkers
2. Versterken van onze analyse- en adviesfunctie
3. Inzetten op transformatie en innovatie

In 2021 zijn we intensief verder gegaan met Next Level.

Nieuwjaarsbijeenkomsten

Begin 2021 hebben we gezamenlijk het nieuwe jaar afgetrapt met digitale interactieve nieuwjaarsbijeenkomsten, waarbij we input gaven op het eerste thema, professionaliteit. We hebben met alle collega's teruggekeken en vooruitgekeken. We hebben stilgestaan bij de periode van oprichting tot eind 2020. We hebben uitgewisseld waar we nu trots op zijn en welke successen we met elkaar bereikt hebben. We hebben ook met elkaar gedeeld welke thema's of zaken ons nu belemmeren in ons dagelijks werk die we graag willen veranderen. Uiteindelijk heeft dit geresulteerd in een aantal focuspunten voor 2021.

Resultaten binnen Next Level

Voor de zomer hebben we bijna alle projecten ondergebracht

onder een van de drie sporen. Gedurende het jaar heeft het management de organisatie op verschillende momenten meegenomen in de voortgang van al deze projecten en de behaalde resultaten. Ook hebben we samen met de Bende van Zestien (management, senioren en adviseurs, zie ook pagina 51) en de OR de voortgang besproken.

Per 31 december 2021 hebben we 26 projecten afgerond. 15 projecten zijn nog actief en deze ronden we voor de zomer 2022 af. Daarna starten we met een nieuw Next Level-traject vanuit de Agenda 2025.

Professionalisering

Enkele voorbeelden van geslaagde projecten: we hebben gewerkt aan het verkorten van de wachtlijsten, we hebben een nieuwe website gelanceerd en de communicatie verbeterd voor mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB). Ook zijn enkele administratieve processen verbeterd. We hebben de samenwerking tussen de teams vergroot met een gezamenlijk onboardingprogramma en expertisegroepen, we hebben het medewerktevreedenheidsonderzoek gelanceerd met de installatie van de Frank-app én we zijn gestart met cliëntervaringsonderzoeken en de Cliëntentafel. Ook heeft een werkgroep zich gebogen over de vraag wat de regierol van Delft Support precies inhoudt. Deze en



Fotografie Alyssa van Heyst

Daniëlle Laros, manager en een van de organisatoren van de nieuwjaarsbijeenkomsten
“Het was prettig om eens gezamenlijk stil te staan bij alles wat we al bereikt hebben binnen de organisatie. Dit is iets waar je vanwege de waan van de dag nog wel eens aan voorbij gaat. Ook goed om te horen waar voor medewerkers nu de grootste prioriteit lag en wat hen zou helpen in het dagelijkse werk.”

De invloed van corona op het jaar 2021

We zijn 2021 gestart in een lockdown. Weer moesten we veel thuiswerken. Veel onderling contact en contact met cliënten kon alleen digitaal plaatsvinden. En ook in ons privéleven was de invloed van corona uiteraard groot.

Online of huisbezoek

Het werk ging gewoon door. Dat betekende dat we steeds weer opnieuw de afweging moesten maken of de contacten digitaal konden plaatsvinden of dat een huisbezoek toch noodzakelijk was. Wij gebruikten hiervoor een Delft Support-breed afwegingskader en daarnaast hadden collega's individueel afstemming met hun leidinggevende.

Versoepelingen en hybride werken

We waren erg blij met de versoepelingen voor de zomer, zowel voor onze cliënten als voor de medewerkers die elkaar weer live konden ontmoeten. Tegelijkertijd merkten we ook dat het fijn is om het werken op kantoor en thuis af te wisselen. Medewerkers geven zelf ook aan dat het fijn is om hierin zelf een keuze te kunnen maken. (Zie ook pagina 44)

Verbinding

De maatregelen in het najaar en de lockdown van december hakten er behoorlijk in bij ons allemaal. We keken uit naar wat ontspanning na een jaar hard werken, maar dat was helaas niet mogelijk voor ons en voor onze cliënten. Gelukkig hebben wij

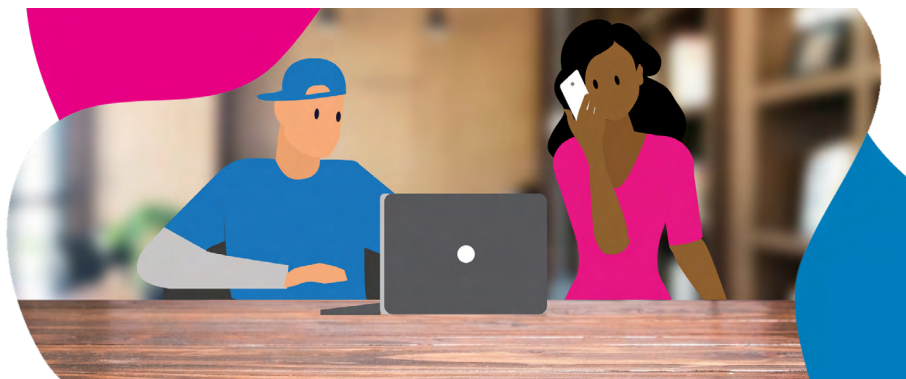
ondanks deze tegenvallers onze cliënten goed kunnen helpen. En we hebben geprobeerd er met elkaar het beste van te maken. Zo hebben we intranet gebruikt om de verbinding te behouden. Hier plaatsten we ook elke donderdag een corona-update. Ook hebben we op diverse momenten de medewerkers verrast, bijvoorbeeld met brownies, bloemzaden en een wenskaart in de zomer.

We hadden in 2020 niet verwacht dat heel 2021 zo in het teken zou staan van corona.



De zorg: dit hebben we in 2021 gedaan voor de Delftse inwoners

Delft Support is er voor alle inwoners van Delft met vragen op het gebied van zorg, hulp en ondersteuning. Ongeveer 80% van de inwoners heeft zelf de regie op zijn of haar eigen leven, samen met de omgeving (gezin, familie, buurt, netwerk). Zij kunnen zelf deelnemen aan de samenleving. Ongeveer 15% van onze inwoners heeft ondersteuning nodig op verschillende gebieden. Met deze ondersteuning zijn ook zij in staat om zelf regie te hebben op hun leven. Bij 5% van de inwoners van Delft is er sprake van multiproblematiek; zij hebben problemen op zes of meer leefgebieden, waardoor zij de regie over hun leven (dreigen te) verliezen. Samen met de partners in het sociaal domein helpt Delft Support deze inwoners.



Ongeveer 15% van onze inwoners heeft ondersteuning nodig op verschillende gebieden.

Team Wmo



Aantal fte Wmo, peildatum 31/12

2020

28

waarvan 28 fte primair proces
waarvan 0 fte projecten

2021

37,2

waarvan 30,5 fte primair proces
waarvan 6,7 fte projecten



2020

2.774

2021

3.521*

Aantal meldingen voor ondersteuning

*Sinds 2019 worden indicaties voor langere of onbepaalde tijd afgegeven met tussentijdse evaluaties. Deze evaluaties zijn niet opgenomen in de cijfers over het aantal aanmeldingen.



2020

6.144

2021

6.108

Totaal aantal cliënten

Aantal voorzieningen

Voorzieningen zoals hulpmiddelen, vervoersvoorzieningen, thuisondersteuning en woningaanpassingen. Peildatum 31/12



2020

11.754

2021

11.711

In- en uitstroom cliënten



2020

instroom unieke cliënten
822

uitstroom

1.168

2021

instroom unieke cliënten
941

uitstroom

1.088

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 bijvoorbeeld aan hulp bij het huishouden, hulpmiddelen zoals rolstoelen en trapliften, individuele begeleiding en dagbesteding. Daarnaast is Delft als centrumgemeente ook verantwoordelijk voor de maatschappelijke opvang en beschermd wonen.

De medewerkers van Team Wmo gaan in gesprek met inwoners die een hulpvraag hebben. Zij bespreken samen wat de inwoner wil bereiken en op welke manier die daar zelf nog in kan voorzien. Als dat niet voldoende is, dan zorgt de medewerker dat vanuit de Wmo passende ondersteuning wordt ingezet. Maatwerk is hierbij het uitgangspunt.

2021 in vogelvlucht

Het jaar 2021 stond allereerst in het teken van de formatie-uitbreiding en het reduceren van de wachttijd. De afgelopen

jaren is het aantal meldingen en cliënten in de Wmo fors toegenomen. De wachttijden die daardoor waren ontstaan, vormden een groot knelpunt voor zowel cliënten als voor de samenwerking in de keten. Met de toegekende formatie-uitbreiding en extra tijdelijk budget hebben we deze wachttijden het afgelopen jaar kunnen terugbrengen naar een acceptabel niveau. Ondanks alle inspanningen en de grote hoeveelheid werk die is verzet, was het helaas niet mogelijk om de ontstane achterstand volledig in te lopen. Hiervoor was de achterstand simpelweg te groot en daarnaast is het aantal meldingen afgelopen jaar nog verder gestegen. We zijn daarom in overleg met de gemeente om mogelijke vervolgacties voor 2022 te bespreken.

Veel aandacht is in ons team ook uitgegaan naar het Actieplan Sociaal Domein. Voor de Wmo zijn vijf projecten gestart waarbij Delft Support een grote rol speelt. (Zie pagina 36)

Extra aandacht in 2021

Aanpassingen in de productstructuur

De toenemende zorgkosten binnen de Wmo vragen continu aandacht. Behalve met het Actieplan Sociaal Domein zoeken we ook naar andere mogelijkheden om de kosten te reduceren. Dit heeft ertoe geleid dat in 2021 wederom aanpassingen zijn doorgevoerd in de ondersteuning die de gemeente inkoopt bij zorgaanbieders

(de resultaatmatrix). De aanpassingen in de resultaatmatrix hebben de gemeente, Delft Support en zorgaanbieders samen opgewerkt en vervolgens ingevoerd.

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 sonderen 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'.

In 2020 is deze transitie in Delft in gang gezet met de nieuwe aanbesteding voor beschermd wonen en het aflopen van het overgangsrecht¹. Als gevolg van deze veranderingen kon een groot aantal cliënten vanuit een intramurale locatie verhuizen naar een zelfstandige woning met passende ondersteuning. Door de complexiteit van de hele opgave, de zorgvuldigheid waarmee dit uitgevoerd moest worden en de coronacrisis konden de feitelijke verhuizingen pas in 2021 plaatsvinden. Dit betekende dat hiervoor nog veel aandacht en inzet vanuit ons



Jasper Hartelust, manager Team Wmo

“Het tweede coronajaar verliep soepeler dan het eerste jaar. Alle organisaties wisten inmiddels hoe ze hun cliënten konden blijven ondersteunen tijdens alle maatregelen en wat we van elkaar konden verwachten. Wel trokken de voortdurende maatregelen een steeds zwaardere wissel op onze medewerkers. Zeker in dit werkveld is het nodig om de soms schrijnende en heftige problematiek even te kunnen delen met collega's. Digitaal is dan geen volwaardig alternatief voor écht contact.”

Fotografie Alyssa van Heyst

1. Cliënten die vanuit de AWBZ een indicatie hadden voor beschermd wonen hielden recht op deze indicatie tot 31-12-2020.

team nodig was. Inmiddels is deze laatste fase van het traject grotendeels afgerond.

Vorbereiding van de Inkoop 2023

Met ingang van 1 januari 2023 willen de H5-gemeenten² nieuwe contracten afsluiten voor de Wmo-ondersteuning (begeleiding en huishoudelijke ondersteuning). In 2021 zijn daarom de voorbereidingen van het inkooptraject gestart. Als Delft Support zijn we hierbij nauw betrokken. Vanuit onze kennis en ervaring kunnen wij adviseren welke ondersteuning cliënten nodig hebben en wat momenteel ontbreekt of verbeterd kan worden. Ook is het belangrijk om in een vroeg stadium mee te denken over de uitvoerbaarheid van alle plannen, zodat we de administratieve lasten voor alle organisaties zoveel mogelijk kunnen beperken. Met als doel om het geld te besteden waarvoor het bedoeld is, namelijk het verlenen van zorg en ondersteuning aan onze inwoners.

Samenwerking

Ook in 2021 hebben we weer veel geïnvesteerd in de samenwerking met ketenpartners. Zo hebben we de samenwerking

versterkt met partijen als Isofa en Humanitas. Beide partijen bieden vrijwillige hulp bij financiële problematiek en kunnen bij dit soort problemen een goed alternatief zijn voor ambulante begeleiding. Door de nauwere samenwerking hoeven we minder vaak een indicatie voor ondersteuning bij financiën af te geven. Ook hebben we met belangrijke partners zoals Delft voor Elkaar en Werkse! afspraken gemaakt hoe we nog beter gebruik kunnen maken van elkaars diensten. En daarnaast liepen allerlei samenwerkingstrajecten met de zorgaanbieders en woningbouwverenigingen nog steeds door. Bijvoorbeeld om de transitie van beschermd wonen naar beschermd thuis vorm te geven of de problematiek rondom scootmobielstallingen bij flats op te lossen.

De samenwerking beperkt zich natuurlijk niet alleen tot externe ketenpartners: ook intern hebben we aan de weg gewerkt. Samen met Team Jeugd hebben we bijvoorbeeld het proces voor de overgang van 18- naar 18+ herzien. Op deze manier willen we ervoor zorgen dat de aansluiting tussen jeugdhulp en Wmo voor jongeren nog beter verloopt. En met het Sociaal Team zijn we een pilot gestart waarbij we gebruikmaken van de expertise van hun financieel specialisten.

Dankzij 'beschermd thuis' kon een groot aantal cliënten verhuizen naar een zelfstandige woning.



ZO WERKT DELFT SUPPORT!

Bij Delft Support helpen we veel inwoners van Delft die hulp of ondersteuning nodig hebben. In de serie Zo werkt Delft Support (ook op onze website) laten collega's van de verschillende teams zien wat ons werk inhoudt. Deze keer: Peter, medewerker Team Wmo, over meneer Van Dalen.

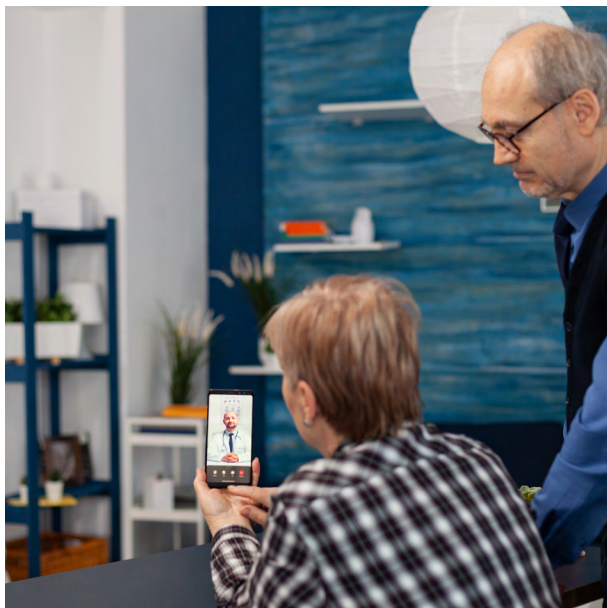
Wat was de hulpvraag? "Meneer Van Dalen kreeg op zijn 71e een hersenbloeding. Van een vitale man veranderde hij in één keer in een zeer hulpbehoevende man. Hij was halfzijdig verlamd en zijn

spraak was aangetast. Dat is natuurlijk psychisch een klap. Daarnaast kon hij zich in de eengezinswoning waar hij met zijn vrouw woonde niet langer zelf verplaatsen."

Wat heb je gedaan? "Na de aanmelding ben ik snel bij het echtpaar op bezoek gegaan. Meneer van Dalen kon moeilijk praten, maar werd geholpen door zijn vrouw. Samen hebben we besproken welke hulp nodig was. Daarna heb ik gekeken wat we in huis moesten aanpassen: van het verwijderen

van drempels en het aanbrengen van een traplift tot een aangepaste badkamer."

Hoe gaat het nu? "De spraak van meneer Van Dalen is redelijk teruggekomen. Hij kan zich dankzij de aanpassingen in huis goed verplaatsen met de rolstoel. We hebben individuele begeleiding ingezet. Die helpt hem om zijn situatie te accepteren en een nieuwe invulling te geven aan zijn leven. Verder krijgt hij elke dag revalidatie en gaat hij twee keer per week naar een dagbesteding."



Feiten en cijfers

In 2021 hebben wederom meer mensen een beroep gedaan op de Wmo dan het jaar ervoor. Het aantal hulpvragen lag 16% hoger dan in 2020³. Dat is natuurlijk een forse stijging, maar door de coronacrisis kunnen we geen goede conclusies verbinden aan deze ontwikkeling. Mogelijk hebben veel mensen uit angst voor corona hun hulpvraag eerder uitgesteld en hebben zij zich dit jaar wel gemeld. Of hun situatie is door de crisis en lockdowns verslechterd, waardoor zij nu (meer) hulp nodig hebben. Aan de andere kant kan de stijging ook andere oorzaken hebben. In de jaren vóór de coronacrisis zagen we het aantal meldingen namelijk ook al toenemen. Wellicht dat er in 2022 meer duidelijkheid ontstaat, als de coronacrisis hopelijk eindigt.

Naast het aantal meldingen is ook het aantal cliënten met huishoudelijke hulp en begeleiding verder toegenomen. De stijging voor deze vormen van ondersteuning bedraagt respectievelijk zo'n 4% en 5%. De stijgende lijn van de afgelopen jaren zet dus nog steeds door. We zien wel dat de stijging in de tweede helft van het jaar afvlakt. Mogelijk is dit het effect van de maatregelen die zijn genomen. Het is een positief signaal dat we blijven monitoren. Voor de huishoudelijke ondersteuning wordt de stijging vooral veroorzaakt door het abonnementstarief, maar ook de vergrijzing en extramuralisering spelen een rol. Voor

begeleiding is het lastiger om een duidelijke verklaring te geven. Waarschijnlijk heeft de extramuralisering en ambulantisering van de GGZ hier effect op, maar er zijn ook andere mogelijke oorzaken denkbaar. Bijvoorbeeld de coronacrisis, maar ook de maatschappij die steeds complexer wordt, waardoor bepaalde groepen niet meer zelfstandig mee kunnen.

Vanuit alle disciplines van hulpverlening komt het signaal dat de hulpvragen en hulpzwaarte in Nederland toenemen. Deze landelijke trend zien we ook terug in de CBS-cijfers. Het aantal cliënten neemt in de meeste gemeenten toe. Op basis van de CBS-cijfers kunnen we de situatie in Delft vergelijken met de rest van Nederland. Daaruit blijkt dat de ontwikkeling in Delft in lijn ligt of zelfs iets gunstiger is dan het gemiddelde.

Zie voor meer feiten en cijfers de infographic én de cijfers op pagina 10.

Het aantal hulpvragen voor de Wmo lag in 2021 16% hoger dan in 2020³.

3. De totale stijging in meldingen is 28%. Dit wordt gedeeltelijk veroorzaakt doordat verzoeken om wijziging tegenwoordig als melding worden geregistreerd i.p.v. als evaluatie. Als we dit buiten beschouwing laten, dan bedraagt de werkelijke stijging 16%.

Team Jeugd



Aantal personen dat is aangemeld.

2020 679 2021 846

Aantal aanmeldingen bij Team Jeugd



Aantal fte Team Jeugd, peildatum 31/12

2020 33 2021 41,3

waarvan 29,7 fte primair proces
waarvan 3,3 fte projecten

waarvan 34,7 fte primair proces
waarvan 6,6 fte projecten



2020 2.033

2020 3.016

2021 2.050

2021 2.783

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



2020 instroom 1.040 uitstroom 1.115

2021 instroom 1.004 uitstroom 1.284

Waarvan instroom bij
Team Jeugd in 2021: 385

Waarvan uitstroom bij
Team Jeugd in 2021: 340

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. Ook kunnen jeugdigen die problemen ervaren zichzelf melden bij Team Jeugd. Onze medewerkers 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 bijvoorbeeld de huisarts, Jeugdgezondheidszorg of Delft voor Elkaar. Daarnaast heeft elke school in Delft (op primair en voortgezet onderwijs) een vaste contactpersoon van Team Jeugd.

2021 in vogelvlucht

Team Jeugd heeft voor het derde jaar op rij een stijging in het aantal cliënten gehad. Het aantal medewerkers van Team Jeugd is uitgebreid op basis van een caseloadonderzoek en gesprekken daarover met de gemeente. Daarnaast hebben we een plan voor de wachtlijst gemaakt. Hierdoor is het gelukt om, ondanks de groei, de wachtlijst flink te verkleinen. Het aantal wachtenden bedroeg in augustus 120 en in december 38 jeugdigen.

Jeugdwetvervoer naar een dagbesteding is per 1-1-2021 belegd bij Team Jeugd. Dit betekende dat naast het afgeven van een beschikking voor vervoer andere taken erbij zijn gekomen; onder andere het invoeren van de ritten van de jeugdige in het systeem van de vervoerder. In de zomer hebben we afscheid genomen van manager Ineke de Groot. Zij heeft haar taken overgedragen aan de nieuwe manager Marjolein Borgers.

Extra aandacht in 2021

In 2021 hebben we aandacht besteed aan de maatregelen vanuit het Actieplan Sociaal Domein (zie pagina 36). Verder hebben we een start gemaakt met de implementatie van Zorgdomein, wat de communicatie met de huisartsen en het aanmelden door de huisartsen bij Delft Support makkelijker

moet maken. Daarnaast moesten we ons voorbereiden op het nieuwe woonplaatsbeginsel, dat geldt sinds januari 2022.

Samenwerking

We hebben dit jaar verder geïnvesteerd in de samenwerking met ketenpartners, bijvoorbeeld met huisartsenpraktijken. Ook alle scholen en kinderdagverblijven in Delft hebben een vast contactpersoon bij Team Jeugd. De medewerker kan aansluiten bij een gesprek met de intern begeleider of zorgcoördinator en de ouders en de jeugdige. Zij is beschikbaar voor het beantwoorden van vragen vanuit leerkrachten, ouders en jeugdigen. Zij kan advies geven of gelijk ondersteuning bieden.

Verder zijn we de Jonge Kind Vleugel gestart. Dit is een samenwerking tussen het speciaal basisonderwijs, speciaal onderwijs, Jeugdformaat en Delft Support om passend onderwijs te kunnen bieden aan kinderen die tussen wal en schip belanden. Vanuit het Samenwerkingsverband Passend Onderwijs (SWVVO) hebben we aandacht besteed aan goede ondersteuning op de scholen aan leerlingen, om (langdurig) verzuim en thuiszitters te voorkomen.



Marjolein Borgers, manager Team Jeugd
“Team Jeugd stond ook in 2021 klaar voor de ouders en jeugdigen. Met de betrokkenheid en de professionaliteit van onze medewerkers hebben wij hen, ondanks de maatregelen rond corona, verder kunnen helpen.”

Fotografie Alyssa van Heyst





Ook dit jaar werkten weer twee medewerkers van Veilig Thuis een dagdeel bij ons op locatie, om de verbinding tussen onze organisaties te verbeteren. Met de Gecertificeerde Instellingen trekken we samen op in de Beter Samenspel zaken.

Daarnaast vindt afstemming plaats met de andere gemeenten en de Gecertificeerde Instellingen, onder andere voor afspraken rond het richtinggevend kader.

Feiten en cijfers

Het aantal jeugdigen met specialistische jeugdhulp neemt dit jaar weer licht toe na een aantal jaren stabiel te zijn geweest. Deze stijging vindt met name plaats in het perceel ambulante jeugdhulp. De stijging van de jeugdhulpkosten valt dit jaar lager uit dan de gemiddelde indexatie van 2,2%. Het ziet ernaar uit dat onze kostenbeheersingsmaatregelen zoals bijvoorbeeld het richtinggevend kader effect hebben gehad. In vergelijking met de overige (vergelijkbare) Haaglanden gemeenten doen wij het daarmee zeer goed. De instroom van het aantal cliënten met regie en ondersteuning door Team Jeugd is dit jaar wederom toegenomen.

Voor de aanmeldingen vanuit huisartsen en Veilig Thuis zijn gestegen. De extra aanmeldingen vanuit de huisartsen zijn te verklaren vanuit een betere verbinding tussen Team Jeugd en de huisartsen. Team Jeugd is inmiddels aangesloten bij negen huisartspraktijken (zie pagina 36 – Versterken verwijzing huisartsen). Veilig Thuis heeft sinds 2019 een ander beleid, waardoor zaken eerder vanuit Veilig Thuis richting Delft Support gaan. Verder hebben we dit jaar aandacht besteed aan de doorstroom binnen Team Jeugd.

Zie voor meer feiten en cijfers de infographic én de cijfers op pagina 14.



ZO WERKT DELFT SUPPORT!

Bij Delft Support helpen we veel inwoners van Delft die hulp of ondersteuning nodig hebben. In de serie Zo werkt Delft Support (ook op onze website) laten collega's van de verschillende teams zien wat ons werk inhoudt. Deze keer: Mariska, medewerker Team Jeugd, over Sascha (13).

Wat was de hulpvraag? “Sascha ken ik al negen jaar. Haar moeder had zichzelf aangemeld, omdat ze de zorg als alleenstaande ouder van twee kinderen met een minimaal netwerk nauwelijks

aankon. Ze lag dagen op de bank en had weinig energie. Sascha zelf kon zich op school niet concentreren en raakte snel van slag als iets anders liep dan ze in haar hoofd had.”

Wat heb je gedaan? “Ik heb voor Sascha een weekendpleeggezin gevonden. Dat liep een tijd goed, maar helaas moest het pleeggezin door omstandigheden ermee stoppen. Uiteindelijk heb ik Action Kids ingezet, waar zij kon logeren in het weekend. Verder heb ik de GGZ ingeschakeld. Die heeft een onderzoek uitgevoerd bij

Sascha vanwege haar bijzondere gedrag. Zij hebben de diagnoses ADHD en autisme gesteld.”

Hoe gaat het nu? “Omdat moeder ook met haar verleden aan de slag is gegaan, is het haar gelukt om alles te verwerken. Sascha gaat starten met een mbo-opleiding. Moeder werkt en heeft ook na het werk nog voldoende energie. Zij heeft geen hulpvraag meer en ze is blij met het verloop van het hulpverleningstraject.”

Sociaal Team

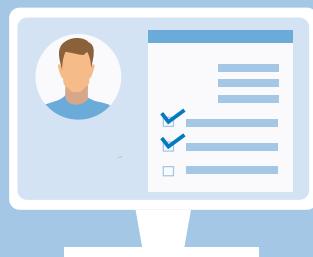


Aantal fte Sociaal Team inclusief PAD-coaches en Meldpunt Bezorgd, peildatum 31/12

2020	2021
31,5	35,5

waarvan 26,4 fte primair proces
waarvan 5,1 fte projecten

waarvan 31,3 fte primair proces
waarvan 4,2 fte projecten



2020	232	2021	221
------	-----	------	-----

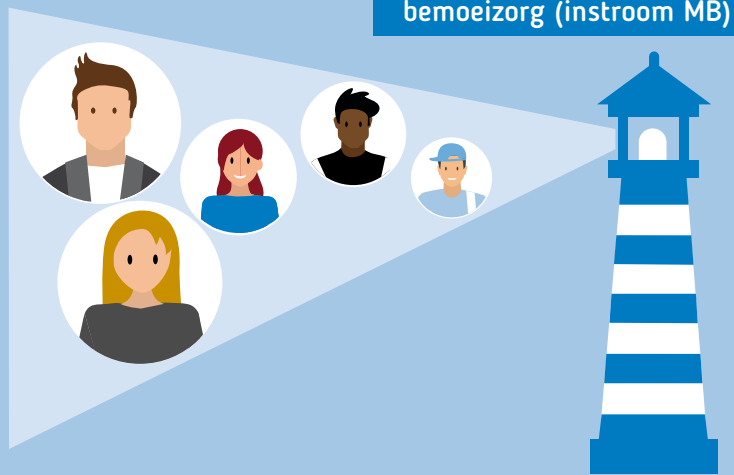
Aantal actieve casussen
peildatum 31/12



2020	41	2021	38
------	----	------	----

Actieve casussen PAD
peildatum 31/12

Aantal meldingen
bemoeizorg (instroom MB)



2020	579	2021	477*
------	-----	------	------

*Zie pagina 20 voor verklaring lagere aantal meldingen.

Instroom/uitstroom casussen
Sociaal Team



2020	instroom	277	uitstroom	333
2021	instroom	214	uitstroom	230

Het Sociaal Team

Over het team

Het Sociaal Team begeleidt inwoners van Delft met complexe problemen en draagt voor hen de regie wanneer dat nodig is. Het Sociaal Team is een tweedelijnsvoorziening, wat betekent dat alleen professionals een inwoner of gezin kunnen aanmelden. De regie en begeleiding zijn gericht op alle problemen die in een huishouden spelen. Denk dan aan GGZ, jeugd & veiligheid, woonproblematiek en financiën, verslaving. Als de regisseur van het totale (gezins)plan coördineren we een samenhangende aanpak van de hulpverlening.

Soms is bemoeizorg nodig, 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 de Jeugdwet en/of Wmo maatwerkvoorzieningen in

te zetten. Ook kan het team maatwerkvoorzieningen organiseren vanuit de Participatiewet. Het team bestaat uit verschillende disciplines; casuscoördinator multiproblematiek, casuscoördinator Meldpunt Bezorgd, financieel specialist en PAD-coach (Persoonsgerichte Aanpak Delft).

2021 in vogelvlucht

Het team was voor het overgrote deel van 2021 op formatie. De extra beschikbare formatie die de gemeente heeft toegekend, konden we snel invullen. Wel kampte het team met enkele langdurig zieken. Ook waren er wat personele wisselingen, maar die kwamen voort uit een groot aantal zwangerschapsverloven.

Ons registratiesysteem is aan vervanging toe. We hebben de functionaliteiten van ons huidige systeem geïnventariseerd en we hebben een start gemaakt met het vormen van een programma van eisen voor een nieuw systeem.

We hebben geïnvesteerd in kennisoverdracht binnen het team met verschillende themaoverleggen, bijvoorbeeld over radicalisering, ondermijning, mensenhandel, financiën, drillrap en bemoeizorg. Het Sociaal Team heeft op aangeven van de gemeente verschillende gezinnen in begeleiding die

Soms is bemoeizorg nodig, want niet iedereen vraagt zelf om hulp.



Fotografie Alyssa van Heyst

Daniëlle Laros, manager Sociaal Team & Jongerenacademie

“We hebben veel inwoners kunnen helpen dit jaar. Ondanks de coronamaatregelen is het gelukt om met cliënten contact te onderhouden. Daarnaast waren we goed vertegenwoordigd in verschillende Next Level-werkgroepen. Mooi dat we op die manier hebben bijgedragen aan de ontwikkeling van de organisatie.”

(vermoedelijk) slachtoffer zijn van de Kinderopvangtoeslagen-affaire. Met maatwerk proberen we deze mensen een passend antwoord te bieden op hun vragen.

Extra aandacht in 2021

Het Sociaal Team heeft in 2021 met een aandachtfunctionaris mensenhandel extra aandacht gevraagd voor dit onderwerp. We hebben een analyse uitgevoerd en samenwerkingsafspraken gemaakt met cruciale partners. Het doel daarvan is om mensenhandel sneller en beter te kunnen signaleren.

Daarnaast hebben we voorlichting gegeven over radicalisering, met daarbij de focus op polarisatie en opkomst van extreem-rechts.

Het daklozenexpertiseteam heeft geïnvesteerd in de training Veerkracht, om meer traumasensitief te kunnen werken.

Samenwerking

In de veelal complexe vraagstukken die het Sociaal Team in caseload heeft, zijn samenwerking en afstemming met onze partners van groot belang. We hebben geïnvesteerd in contacten met Gecertificeerde Instellingen, Veilig Thuis en Perspectief, Werkse! en woningcorporaties, naast alle voorkomende hulpverlenings-

instanties. Met de gemeente als opdrachtgever en eigenaar hebben we casuïstiek gedeeld en dilemma's besproken.

Het daklozenexpertiseteam heeft zich gericht op het maken van samenwerkingsafspraken met de gezinsopvang van Perspectief. Dit heeft geleid tot goede afstemming over de werkwijze van plaatsing van nieuwe gezinnen.

Feiten en cijfers

Het Sociaal Team heeft een deel van 2021 een wachtlijst gehad. Dit was deels het gevolg van een meer realistische verdeling van de caseload over het beschikbare personeel. Daarnaast kwam dit ook door een toename van woonvraagstukken, zoals gebrek aan passende en beschikbare woonruimte, waarop we als Sociaal Team geen direct antwoord of mandaat hebben. Gelukkig konden we deze wachtlijst weer oplossen.

Het gemiddeld aantal zorgvragers binnen een gezin is sinds 2019 gestegen. Het totaal aantal gezinnen in begeleiding is iets gedaald. Een aantal dossiers heeft langere inzet gevraagd van het Sociaal Team ter overbrugging. Zo hadden we last van wachtlijsten bij de Raad voor de Kinderbescherming, waardoor

wij in afwachting van een raadsonderzoek overbruggingszorg moesten leveren en veiligheid moesten borgen. Terwijl we nu juist hadden geconcludeerd dat deze niet langer te borgen viel. Het niet altijd beschikbaar hebben van een jeugdbeschermer in Beter Samenspel casuïstiek heeft vaak gezorgd voor een meer intensieve inzet van het Sociaal Team. De wachtlijsten elders en complexiteit van de problematiek hadden invloed op het aantal cliënten dat we konden helpen. Daardoor zijn de aantallen iets lager dan vorig jaar.

Zie voor meer feiten en cijfers de infographic én de cijfers op pagina 17.



ZO WERKT DELFT SUPPORT!

Bij Delft Support helpen we veel inwoners van Delft die hulp of ondersteuning nodig hebben. In de serie Zo werkt Delft Support (ook op onze website) laten collega's van de verschillende teams zien wat ons werk inhoudt. Deze keer: Ilona, casuscoördinator Sociaal Team, over Kelly (39).

Wat was de hulpvraag? “Kelly dreigde uit huis gezet te worden omdat ze een huurachterstand had. Ze had problematische

schulden, omdat ze geen inkomsten had. Zij heeft vijf kinderen van drie vaders, die alle drie uit beeld zijn.”

Wat heb je gedaan? “Ik heb eerst mijn collega, een financieel specialist, betrokken. Zij heeft na vele overleggen met de woningcorporatie en het deurwaarderskantoor een ontruiming voorkomen. Hierna heeft zij een uitkering aangevraagd. Rust in de financiën is vaak als eerste nodig, omdat stress over geld voorkomt dat je je andere problemen kunt aanpakken. Nu kijken we

met Werkse! of Kelly een baan in de zorg kan krijgen.”

Waar liep je tegenaan? “Kelly stond eerst niet open voor hulp, omdat zij slechte ervaringen had met eerdere hulpverleners. Door open te zijn over wat ik doe en welke stappen ik zet, heb ik haar vertrouwen kunnen winnen. We zijn er nog niet, maar we hebben stapjes gezet in de goede richting. Laatst zei ze tegen me: ‘Bedankt dat jij zoveel vertrouwen in me hebt en mij helpt om me een goede toekomst te geven’. Daar doe ik het voor.”

Meldpunt Bezorgd (onderdeel van 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. Denk dan aan inwoners met bijvoorbeeld verward gedrag of een verslaving, inwoners die vervuild zijn, overlast geven of andere sociaal maatschappelijke problemen hebben. 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 bieden. Ook bestaat de mogelijkheid om op te schalen naar passende hulpverlening of naar het Sociaal Team, waar langdurige bemoeizorg geboden wordt.

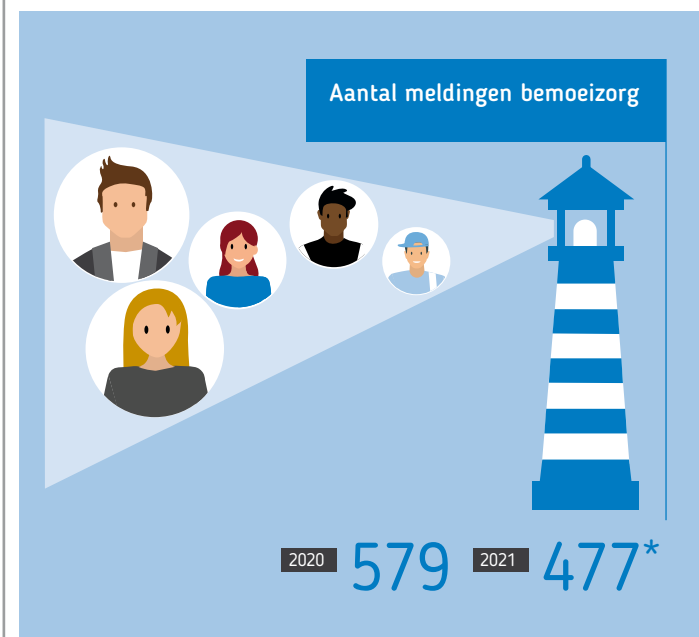


Joanne Hernandez, casuscoördinator Meldpunt Bezorgd
"Vastbijten is echt iets wat bij het Meldpunt Bezorgd hoort; we laten niet snel los en zoeken altijd naar een creatieve manier om met onze klanten in contact te komen. Lukt het niet achter de voordeur? Dan lukt het wel op een andere manier!"

2021 in vogelvlucht

Het Meldpunt heeft in 2021 toch veel huisbezoeken afgelegd ondanks corona, of zogenaamde 'voordeurbezoeken' juist vanwege corona. Bij inwoners die niet zelf om hulp vragen, maar dit mogelijk wel nodig hebben, volstaat het lang niet altijd om iemand te bellen of schrijven. Het is ook voorgekomen dat we cliënten in de directe leefomgeving zijn gaan 'zoeken' omdat iemand geen vaste verblijfplaats had. We hebben veel grote financiële vraagstukken gezien. In de loop van het jaar werden ontruiming weer doorgezet en hebben we veel inzet moeten plegen om tijdig hulp te bieden.

Daarnaast hebben we veel psychische problematiek gezien. Omdat gegevensdeling met de GGZ-instellingen lang niet altijd mogelijk is, moesten we een groot beroep doen op onze eigen kennis en volharding om toch de benodigde informatie te verkrijgen of een inwoner de juiste hulp te bieden. We hebben verschillende keren overwogen om een verkennend onderzoek te gaan uitvoeren in het kader van de Wet Verplichte GZZ. Dat heeft uiteindelijk geleid tot 37 besproken casussen en 12 onderzoeken en aanvragen tot een zorgmachtiging.



* In tegenstelling tot vorige jaren hebben we het aantal meldingen dit jaar niet handmatig gecorrigeerd. Het cijfer valt daarom lager uit, terwijl het aantal feitelijke meldingen iets hoger was dan vorig jaar. We werken aan een nieuw registratiesysteem.

Het Meldpunt heeft gedurende 2021 te maken gehad met een wachtlijst. Ondanks enige uitbreiding van de formatie kregen we veel meldingen binnen die vanwege de complexiteit arbeidsintensief waren. Zo zagen we ook regelmatig herhaalde meldingen over inwoners waar geen aanbod voor was, of die op een wachtlijst terecht kwamen. Of inwoners van wie de omgeving veel 'last' had, maar die geen hulpverlening konden krijgen vanwege wetgeving. Deze casussen hebben we soms opgeschaald via de lokale zorg- en veiligheidskamer of binnen de gemeente, om te onderzoeken of doorbraken mogelijk waren. Vaak bleven deze casussen onder de aandacht van het Sociaal Team of het Meldpunt Bezorgd.

Extra aandacht in 2021

Twee medewerkers van het Meldpunt hebben met succes de post-hbo-leergang Bemoeizorg doorlopen. We hebben verschillende (regionale) overleggen gevoerd over de WVGZ.

De reikwijdte van de opdracht van het Meldpunt en het soms grijze gebied hierin zijn onderwerp van gesprek geweest met onder andere Brijder verslavingszorg. We hebben afspraken gemaakt om de opdrachtbeschrijving voor het Meldpunt te vernieuwen, in samenwerking met de gemeente Delft.

Feiten en cijfers

Het aantal meldingen vanuit de politie is toegenomen. Dit komt door de intensievere samenwerking en de wekelijkse aanwezigheid van het Meldpunt op het politiebureau. Ook is er een toename in het aantal meldingen vanuit woningcorporaties. Ook hier hebben we fors ingezet op de onderlinge samenwerking in 2021. In 2021 lag het aantal meldingen bij het Meldpunt hoger dan het jaar ervoor.



ZO WERKT DELFT SUPPORT!

Bij Delft Support helpen we veel inwoners van Delft die hulp of ondersteuning nodig hebben. In de serie Zo werkt Delft Support (ook op onze website) laten collega's van de verschillende teams zien wat ons werk inhoudt. Deze keer: Corina, Meldpunt Bezorgd, over mevrouw Vermeulen (61).

Wat was de hulpvraag? "We kregen een melding dat een dame haar huur en aflossing niet had betaald. Daarom wilde de verhuurder de woning ontruimen. We gingen langs en troffen een vrouw aan die geestelijk in slechte gezondheid verkeerde: ze lag in haar eigen vuil en had geprobeerd zichzelf iets aan te doen."

Wat hebben jullie gedaan? "We hebben eerst de huisarts en de crisisdienst GGZ ingeschakeld, om haar op te vangen. Daarna heb ik de woningbouw gevraagd of uitstel van de ontruiming mogelijk was. We hebben mevrouw Vermeulen aangemeld bij de Financiële Winkel en een bewindvoerder ingeschakeld, omdat ze ook gokverslaafd was. Toen hebben we ingezet op een moratorium. Dit is een verzoek aan de rechter om een half jaar lang alles on hold te zetten, zodat wij de tijd krijgen om de hulpverlening vorm te geven."

Hoe gaat het nu? "Gelukkig werd het moratorium bevestigd. Alle hulpverlening is nu opgestart. Mevrouw Vermeulen krijgt begeleiding vanuit de GGZ om met haar psychische problemen om te gaan. Ze heeft een betalingsregeling met de verhuurder getroffen. Haar overige schulden worden aangepakt door de Financiële Winkel. We waren blij dat we de tijd kregen om mevrouw Vermeulen naar een betere toekomst te begeleiden."

Persoonlijke Aanpak Delft (PAD) (onderdeel van Sociaal Team)

De Persoonlijke Aanpak Delft (PAD) is onderdeel van de Zorg- en Veiligheidskamer Delft. De aanpak 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, het individu en soms ook op de groep.

Binnen de Persoonlijke Aanpak Delft worden PAD-coaches ingezet. Als PAD-coaches hebben we gezamenlijk met de gemeente en partners de aanpak PAD geëvalueerd en we hebben verbeterpunten en ambities uitgewerkt in multidisciplinaire groepen. Naar aanleiding van de evaluatie hebben we de doelgroepcriteria en afsluitcriteria verduidelijkt. We hebben afspraken gemaakt met de PAD-partners over de interne en externe communicatie. Voor elke rol binnen PAD hebben we een rolomschrijving opgesteld. En we hebben succesfactoren geformuleerd, overkoepelend en op casusniveau. Zo kunnen we

de resultaten van PAD beter monitoren. Ook hebben we gesproken over de verbreding van de doelgroep, met specifieke aandacht voor de aanpak van rivaliserende groepen die zich bezighouden met drillrap. Zo hebben we binnen Delft Support een nuttige voorlichting gegeven over het fenomeen drillrap.

In 2021 zijn er verschillende incidenten geweest met of binnen onze doelgroep. Dit heeft het gesprek wel op gang gebracht over hoe we veilig kunnen blijven werken.

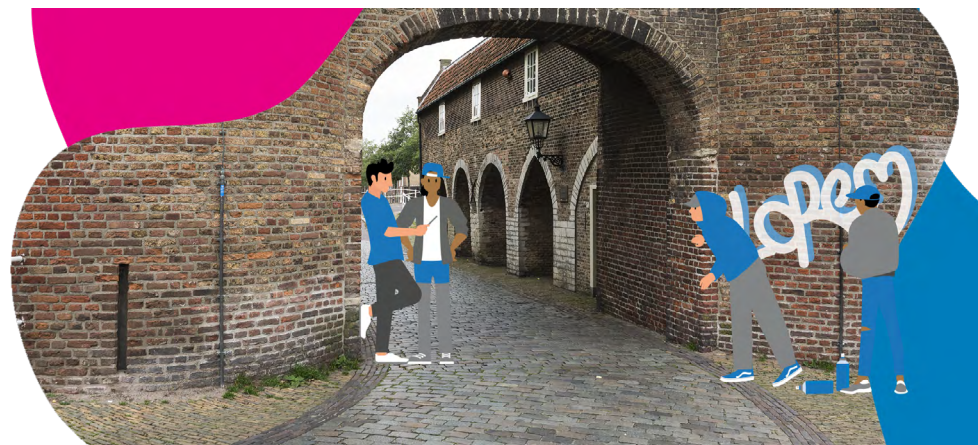
De plekken waarop wij doorgaans onze jongeren treffen, waren deels gesloten in 2021. Onze outreachende aanpak, waarbij we echt de leefwereld van de jongere binnengaan, lukte daardoor minder goed. In plaats daarvan hebben onze coaches meer vanachter het bureau contact onderhouden met de jongeren. Daarnaast hebben zij ook de ruimte binnen de maatregelen gezocht om de jongeren fysiek te treffen. Het is digitaal toch lastiger om goed in verbinding te komen en te blijven. Het wegvallen van fysiek onderwijs, sport of andere vrijetijdsbesteding werkte niet bevorderlijk voor jongeren die aan het afglijden zijn.

We hebben buiten Delft contact gelegd met Haagse en Zoetermeerse jongerenwerkers om te overleggen over de rivaliserende

groepen. We hebben gesproken over een meer gezamenlijke aanpak. Daarnaast hebben we samengewerkt met enkele inhoudelijke experts/onderzoekers.

De caseload is iets gestegen in de eerste helft van 2021 vanwege de aanwas vanuit de drillrapgroepen. Eind 2021 zaten er in totaal 38 jongeren in PAD.

*We hebben in 2021 onze aanpak
geëvalueerd en verbeterd.*



Financieel specialisten (onderdeel van Sociaal Team)

Delft Support is redelijk uniek als het gaat om de inzet van de financieel specialist. Weinig andere zorgverleners zien hoe belangrijk financiën zijn en wat financiën voor invloed hebben op het dagelijks leven van onze cliënten.

Daarnaast onderschatten zorgverleners vaak de complexiteit en benodigde kennis die nodig is om financiële problemen het hoofd te kunnen bieden. Onze financieel specialisten brengen als spin in het web de psychosociale hulpverlening, financiële hulp en dienstverlening in alle facetten samen. Dit zorgt voor snellere en doeltreffendere hulpverlening naar onze cliënten. 2021 heeft in het teken gestaan van de doorontwikkeling van de financieel specialisten.

Pilots

In juni zijn we gestart met een pilot binnen Team Jeugd, waarbij het team advies kan vragen als een cliënt van hen financiële problemen ervaart. De financieel specialist komt dan bijvoorbeeld met een stappenplan of doet een korte interventie. De pilot

maakte duidelijk dat ook binnen de casuïstiek van Team Jeugd vaak sprake is van financiële problematiek.

In oktober is deze pilot ook binnen de Wmo gestart. Daarnaast werken we mee aan het project 'afschalen van zorg' van de Wmo. Hierbij kijken we mee of ondersteuning op het gebied van financiën op een andere manier kan worden gerealiseerd, om meer efficiënte en kwalitatief betere hulp te bieden.

Omdat financiën voor hulpverleners vaak lastig te duiden is en mensen er niet graag over praten door schaamtegevoelens en angst, hebben we een signaalkaart ontwikkeld voor alle collega's. Hierin wordt zichtbaar hoe je signalen van financiële problemen kunt duiden en daarmee het gesprek aan kan gaan met je client.

Andere ontwikkelingen in 2021

In 2020 zijn we al gestart met het ontwikkelen van het werkproces waarin Delft Support als organisatie beschermingsbewind/mentorschap/curatele aanvragen mag doen. In 2021 hebben we dit afgerond. Cliënten die we tot op heden niet konden helpen, omdat niemand een handtekening onder de aanvraag kon zetten, worden nu wel geholpen en krijgen de zorg die nodig is.

Samenwerking met anderen

We hebben werkafspraken met de huisartsen gemaakt voor het afgeven van de medische verklaring voor de aanvraag beschermingsbewind/mentorschap/curatele. Via deze weg kunnen we een goede onderbouwing voor een aanvraag beschermingsbewind aanleveren bij de rechtbank, met een positieve uitspraak tot gevolg.

In samenwerking met de gemeente Delft hebben we het werkproces adviesrecht ontwikkeld. Het adviesrecht is van start gegaan in de zomer van 2021 en wordt gezien als een kwaliteitsslag in de samenwerking tussen de gemeente Delft en de beschermingsbewindvoerders die werkzaam zijn binnen de gemeente.

In de tweede helft van 2021 zijn we gestart met de voorbereidingen van een werkproces voor het voorkomen van woning-ontruimingen en waterafsluitingen. Dit zorgt ervoor dat de samenwerking in de keten van EMMA, Financiële Winkel, Meldpunt Bezorgd en de financieel specialisten beter en sneller verloopt.

Mensen praten niet graag over financiën door schaamtegevoelens en angst.



We komen in ons werk steeds meer vluchtelingen tegen of mensen zonder papieren of vraagstukken rond gezinshereniging. In november heeft Vluchtelingenwerk een kennissessie aangeboden. Alle onderwerpen rond de financiën van vluchtelingen en mensen zonder papieren zijn besproken, zodat we deze doelgroep nog beter kunnen gaan helpen. Ook de samenwerking met ISOFA hebben we opnieuw aangehaald.

De bewindvoerspoel is in 2021 verder uitgebreid. Dit maakt dat we onze cliënten steeds gericht en beter kunnen verwijzen naar een passende bewindvoerder.

In samenwerking met beleid hebben we werkafspraken gemaakt met een waterleidingbedrijf over het melden van hun debiteuren, het omgaan met waterafsluitingen en wat we van elkaar verwachten.

Samen met contractbeheer gemeente Delft, afdeling inkomen en de Financiële Winkel hebben we de samenwerking met budgetbeheer in de huidige aanbesteding onder de loop genomen,

verbeterd en waar mogelijk ook met oog op een volgende aanbesteding aangepakt. Inmiddels hebben we dit jaar 10.000 euro bespaard op budgetbeheer.



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. We begeleiden hen bij het vinden van een passende opleiding, dagelijkse begeleiding of werk. De Jongerenconsulent kijkt samen met de jongere wat er nodig is om zelfredzaam te worden. 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, zoals dagbesteding. Als dit goed gaat, zoekt de Jongerenacademie met de Wmo naar een volgende stap op de participatieladder, zoals een begeleidings- of participatietraject.

2021 in vogelvlucht

2021 was het jaar van 'verder werken aan de basis'. Ondanks dat er veel personele wisselingen zijn geweest, hebben we de focus hierop kunnen houden. Zo hebben we begin 2021 het gehele werkproces voor het Jongeren Perspectief Fonds (JPF) herschreven. Dit zorgde voor een verdere samenwerking met de Financiële Winkel, waardoor we de begeleiding van de jongeren binnen het JPF verder hebben geprofessionaliseerd. Er zijn afgelopen jaar meerdere jongeren uitgestroomd en de aanmeldstop is opgeheven.

We zijn begin 2021 gestart om al onze werkprocessen in een handboek te beschrijven. Dit om nieuw personeel sneller en makkelijker te laten inwerken en om als team uniform te werken. Naast alle werkprocesbeschrijvingen hebben we ook alle brieven geactualiseerd. Verder hebben we ook een 'trajectwijzer' gemaakt. Dit is een sociale kaart op basis van levensgebieden,

waarin al onze instrumenten staan om jongeren weer te laten re-integreren. Dankzij deze trajectwijzer hebben we al onze partners en trajecten in een overzicht, wat de begeleiding en het maken van het plan van aanpak ten goede komt.

Ook in 2021 heeft de Jongerenacademie de trainingen kunnen voortzetten. De consulenten hebben een 'train-de-trainer' training gevolgd.

We hebben geïnvesteerd in kennis van de Participatiewet, met een duidelijk accent op maatregelen. Dit was nodig, omdat er behoefte was aan (een update van) deze kennis en er ook een nieuwe maatregelverordening kwam.

De Jongerenacademie heeft afgelopen jaar een grote stap gezet. Naast dat er een sterke basis is gelegd heeft het team zelf ook een transformatie doorgemaakt. Er heerst vertrouwen binnen het team en er is steeds meer initiatief. Een hele goede basis om in 2022 verder op te bouwen.

In 2021 zijn door corona de activiteiten zoals 'ouder en kind training', 'cv-training', administratieochtend, niet georganiseerd. Hierdoor werd vaker een beroep gedaan op de consulent.



We hebben begin 2021 het gehele werkproces voor het Jongeren Perspectief Fonds (JPF) herschreven.

Extra aandacht in 2021

De nieuwe inburgeringswet werd uitgesteld naar 2022, maar de Jongerenacademie is wel verder gegaan met de voorbereiding hiervan. Helaas zijn nog veel zaken onduidelijk. Deze gesprekken moeten we dan ook in 2022 verder voeren, zodat we de nieuwe wet zo goed mogelijk kunnen uitvoeren.

Voor veel van onze jongeren betekent corona een tegenslag; in onderwijs, behandeling of andere begeleidingstrajecten. Het onderwijs vond lang niet altijd fysiek meer plaats en trajecten kwamen tot stilstand. Gelukkig trok de werkgelegenheid aan en raakte corona in de zomer van 2021 wat naar de achtergrond. Dit resulteerde in minder aanvragen van jongeren en relatief veel jongeren stroomden uit.

Het project Praktijkonderwijs/Voortgezet Speciaal Onderwijs (PRO/VSO) heeft een impuls gekregen. Door de administratieve inventarisatie uit te breiden met gegevens van jongeren van Werkse!, Leerplicht, Wmo en de 'Jongeren in beeld lijstwerken' hebben we nu alle jongeren in beeld die we voorheen als buiten beeld beschouwden. Door het delen van de cijfers is een nieuw

samenwerkingsproces op gang gekomen met de betrokken afdelingen. We hebben contacten met het mbo gelegd, zodat we jongeren al preventief kunnen benaderen.

Samenwerking

De samenwerking met Werkse! is geïntensiveerd, omdat we eens per week op een locatie van Werkse! werken. Het doel is dat consulenten elkaar makkelijker vinden en sneller informatie uitwisselen. Naast Werkse! zijn de contacten met de afdeling Leerplicht aangehaald. En we zijn een werkgroep gestart met leerplichtambtenaren en consulenten, die de samenwerking op uitvoeringsniveau bespreken en beschrijven in een werkproces.

Bestaande overleggen hebben doorgang gekregen; JKT-overleg, procesondersteuning, pro/vso overleg, WSP en het project Buitenhof, samenwerkingsoverleg Delft voor Elkaar, AMV overleg, Nidos en samenleving en ook het Zeg JA-team. Door steeds de verbinding te zoeken, hebben we afgelopen jaar meer jongeren in een preventief kader kunnen helpen en een bijstandsaanvraag kunnen voorkomen.

We hebben afgelopen jaar extra aandacht gegeven aan de samenwerking met partnerorganisaties die zich op re-integratie richten zoals Stunt, stichting Doel, Firma van Buiten en de IPS-trajecten. Door duidelijke afspraken en aanspreekpunt vanuit de Jongerenacademie willen we een betrouwbare partner zijn die bijdraagt aan het voorkomen van jongeren in de bijstand. Hiermee gaan we volgend jaar verder.

Feiten en cijfers

Het aantal jongeren dat naast een vraag op het gebied van de participatiewet ook zorgvragen heeft, is een steeds belangrijker doelgroep aan het worden voor de Jongerenacademie. Deze jongeren blijven vaak meer dan een jaar in traject, omdat de problemen en vraagstukken niet eenvoudig op te lossen zijn. De ondersteuning aan deze jongeren vraagt meer tijd en inzet van de consulenten.

We zagen een afname op het gebied van aanmeldingen van meer zelfredzame jongeren, mede door een aantrekkelijke arbeidsmarkt. Daarnaast konden de aangemelde jongeren redelijk snel worden bemiddeld richting werk of onderwijs.



ZO WERKT DELFT SUPPORT!

Bij Delft Support helpen we veel inwoners van Delft die hulp of ondersteuning nodig hebben. In de serie Zo werkt Delft Support (ook op onze website) laten collega's van de verschillende teams zien wat ons werk inhoudt. Deze keer: Maria, consulent Jongerenacademie, over Saskia (21).

Wat was de hulpvraag? "Saskia had veel problemen thuis. Vooral met haar moeder, die psychische problemen heeft. Omdat ze niet langer thuis kon wonen, dreigde ze dakloos te worden.

Maar ze had geen inkomen, geen dagbesteding en geen vertrouwen in de toekomst."

Wat heb je gedaan? "Ik heb een uitkering voor haar aangevraagd en haar geholpen aan een bijbaantje. Helaas leverde ze geen loonstroken in, waardoor haar uitkering werd beëindigd. We verloren haar uit het oog. Gelukkig heeft haar vader haar ervan overtuigd om zich opnieuw te melden bij ons. Nu was ze gemotiveerd, ze zag in dat het haar alleen niet lukte. We hebben met een talenten- en motivatieanalyse onderzocht welke opleiding bij haar past."

Hoe gaat het nu? "Saskia kwam alle afspraken met mij na, werkte goed mee en kwam uit op de opleiding Beveiliging. Via bijzondere bijstand hebben we haar les- en boekengeld vergoed voor het eerste jaar, net als de speciale kleding die nodig was. Daardoor kon ze een goede stap zetten. Nu woont Saskia zelfstandig op een kamer en zit ze in het tweede jaar van haar opleiding tot beveiliging."

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 de zeer diverse doelgroep 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.

2021 in vogelvlucht

Het jaar 2021 was een jaar met veel wisselingen. We zijn het jaar geëindigd met twee gedragswetenschappers die nog een collega zoeken. Eind 2021 is een start gemaakt met een nieuwe werkwijze voor het bespreken van casuïstiek. De uitrol vindt verder plaats in 2022. Daarnaast zijn we ook begonnen met de voorbereiding van het nieuwe format voor een Verzoek Tot Onderzoek (VTO). Ook deze start in 2022 met de uitrol. Verder zijn we bezig om onze diagnostiek verder vorm te geven en werken we met de GGZ aan betere samenwerking.

*Gedragsweten-
schappers wegen
de veiligheid van
de kinderen van
Delft continu.*

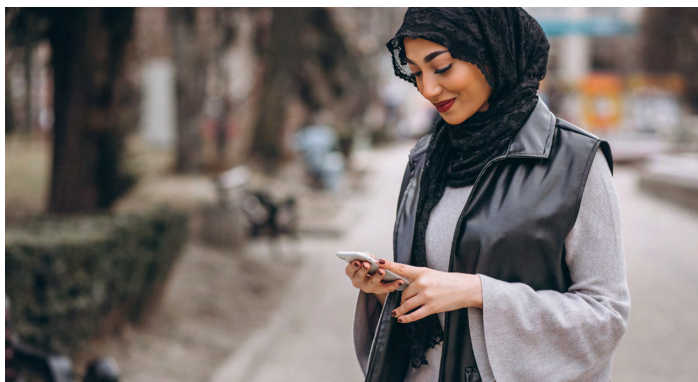


Martin Vooges en Laura Hennen, gedragswetenschappers

“We staan in dienst van onze collega’s van alle teams. Als ze beginnen met een nieuwe casus of vastlopen, denken wij met hen mee. Naast consultatie en casuïstiek doen we ook zelf aan diagnostiek, dat is mooi. We kunnen daarna namelijk gerichter hulp inzetten, omdat we de cliënt zelf hebben gezien.”

Kwaliteit

Ook in 2021 hebben we hard gewerkt om de kwaliteit van onze dienstverlening hoog te houden. We werkten in 2021 op diverse manieren aan nóg meer kwaliteit.



KiC-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 jaren standaard uit. Er is een goede samenwerking tussen de jurist, de senioren en andere medewerkers. Naar aanleiding van de kwaliteitsrapportages worden ook direct acties ondernomen om eventuele fouten in de toekomst te voorkomen. Het resultaat van alle maatregelen: in 2021 was 95% van alle processen volledig correct afgehandeld!

Bij het Sociaal Team hebben we een eerste kwaliteitscontrole uitgevoerd. Voortbordurend op de resultaten gaan we aan de slag met werkprocessen en beschrijvingen updaten. Hiervoor hebben we een plan van aanpak gemaakt.

Voor de overige teams hebben we dit jaar ingericht wat nog niet ingericht was. Op sommige gebieden zijn verbeteracties nodig voor de wijze van vastleggen. Die zijn we nu aan het beschrijven

en voeren we dan door. Daarnaast zijn we in gesprek met de opdrachtgever over de inhoud van de KiC's.

Klachten en signalen

Jaarlijks zijn er duizenden contactmomenten tussen onze medewerkers, cliënten en andere betrokkenen. Soms zijn dit korte contacten, maar vaak ook langdurige trajecten. Gesprekken kunnen best intensief en emotioneel zijn. Gelukkig verloopt de samenwerking met cliënten over het algemeen goed. Wanneer cliënten van Delft Support niet tevreden zijn over onze dienstverlening, kunnen zij een klacht indienen. Dit kan bij hun eigen zorgprofessional of de manager, maar ook centraal via de telefoon of mail.

In 2021 hebben we het proces klachtenafhandeling iets anders ingezet. Als we een signaal krijgen dat een cliënt niet tevreden is, starten we met een persoonlijk gesprek. We staan dan uitgebreid stil bij de ervaringen van de betrokkenen. De manager of de zorgprofessional zoekt samen met de cliënten naar een oplossing. Wanneer beide partijen tevreden zijn met de geboden oplossing, volgt niet een uitslag gegrond of ongegrond, maar wel een verslag van het gesprek. Als Delft Support nemen we de ervaringen van deze gesprekken mee om onze processen weer te verbeteren.

In 2021 was 95% van alle processen bij de Wmo volledig correct afgehandeld!

Lukt het niet om voor beide partijen een oplossing te vinden? Dan biedt Delft Support de client de mogelijkheid om de interne klachtenfunctionaris in te schakelen. Dit proces is vastgelegd in ons klachtenreglement en is in 2021 slechts één keer ingezet. De klachtenfunctionaris informeert klagers, medewerkers en derden over de klachtenregeling, zij adviseert klagers en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht. Ook helpt ze klagers met het oplossen van hun onvrede. Zij probeert de relatie te herstellen en geeft uiteindelijk een advies.

In 2021 zijn 21 klachten of signalen van ontevredenheid binnengekomen bij onze managers over onze dienstverlening. Deze signalen hebben de managers vroegtijdig besproken met de betrokken cliënten. In twee gevallen kwam hier niet direct een oplossing uit en was een verdieping nodig in het traject.

Klachten en signalen

Categorie	Aantal
Bejegening door medewerker	15
Procedure en werkwijze	6
Totaal	21

Klachten

Jaar	Totaal	Geground	Ongegrond	Gedeeltelijk gegrond	Nog open
2018	7	1	4	2	0
2019	5	1	3	1	0
2020	9	0	9	0	0
2021	21*	0	1	0	1

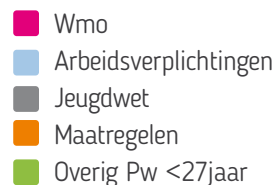
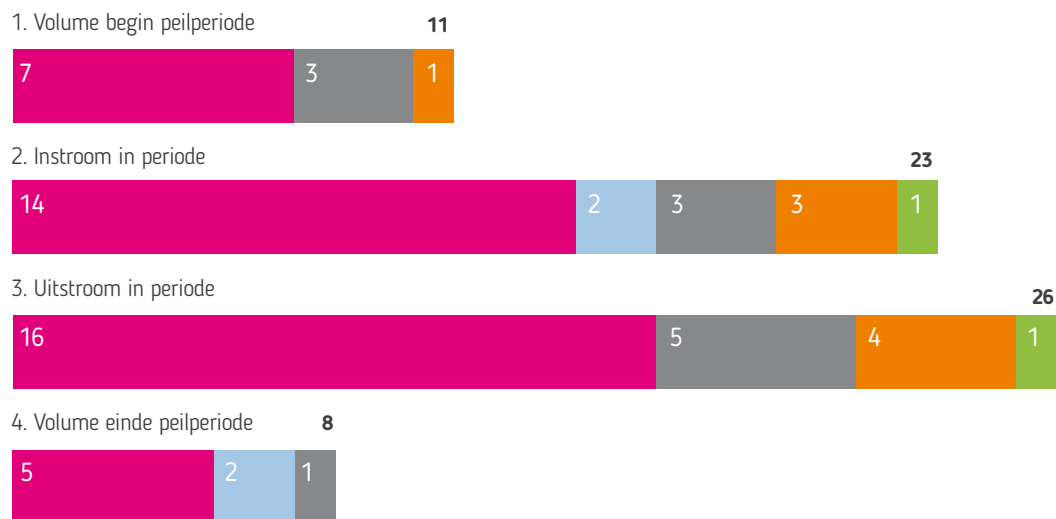
*In 2021 hebben we meer klachten dan voorgaande jaren, omdat we eerder het gesprek aangaan met onze cliënten en zo'n gesprek ook registreren als klacht. In 2021 hebben we slechts in één geval daadwerkelijk uitspraak moeten doen of de klacht gegrond of ongegrond was. Een andere klacht loopt nog.



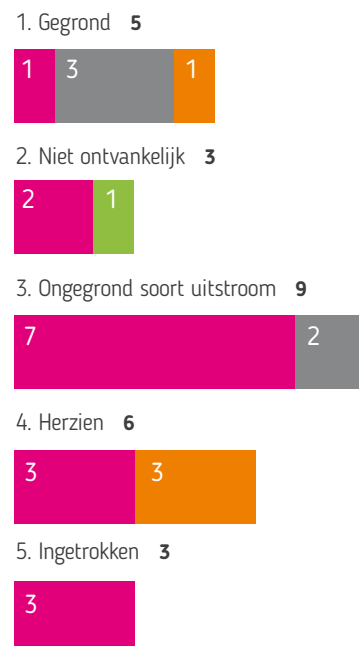
Bezwaar en beroep

Uiteraard heeft iedere client de mogelijkheid om over een uitspraak in beroep te gaan of bezwaar te maken. Dit kan alleen nadat een professional van Delft Support een beschikking heeft gestuurd naar de client namens B&W van de gemeente Delft. Formeel is dit dus een besluit van de gemeente. Dit betekent dat de gemeente Delft een beroep of bezwaar afhandelt. De uitspraken worden uiteraard met het betreffende team besproken.

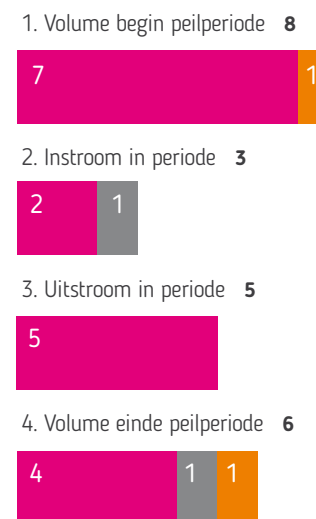
Bezwaar, aantallen 2021



Bezwaar, aantallen soort uitstroom in periode 2021



Beroep, aantallen 2021



Beroep, aantallen soort uitstroom in periode 2021



Calamiteitenprotocol

In 2021 hebben we geen enkele keer het calamiteitenprotocol daadwerkelijk moeten inzetten. Wel zijn enkele keren signalen afgegeven over kritische situaties rond inwoners van Delft. Met alle inzet die we samen met partners hebben gepleegd, zijn deze situaties niet verder geëscaleerd.

Agressiemeldingen en protocol

De casuïstiek waarmee Delft Support te maken heeft, is vaak complex. Het komt voor dat onze medewerkers te maken krijgen met weerstand of zelfs agressie. Dit raakt hen persoonlijk en is daarmee van grote impact. In 2021 hebben wij als organisatie aandacht besteed aan omgaan met weerstandsgedrag.

Vanuit onze professionalisering en Next Level hebben we begin 2021 het agressieprotocol herschreven. We streven goed werkgeverschap na en willen een veilige werkomgeving bieden aan alle medewerkers en bezoekers. Zero Tolerance wordt als norm gehanteerd; dat betekent dat geen enkele vorm van agressie en ander ongewenst gedrag wordt geaccepteerd. Alle vormen van agressie en geweld registreren we. In het agressieprotocol staat beschreven wat de verantwoordelijkheden van Delft Support en van de medewerker zijn als je te maken krijgt met agressie. Deze afspraken komen grotendeels voort uit de handreiking Agressie en gesprekken met medewerkers en sluiten aan bij het agressieprotocol van de gemeente Delft. Aansluiting bij de gemeente is van belang omdat we gebruikmaken van hetzelfde pand en te maken hebben met dezelfde inwoners. Delft Support heeft een opleiding georganiseerd voor onze medewerkers, waarin we dit protocol hebben besproken.

Aantal meldingen

Weerstand of agressie is helaas niet altijd te voorkomen. Het heeft ertoe geleid dat medewerkers verschillende agressiemeldingen hebben gedaan, die we intern geanalyseerd hebben. In sommige situaties heeft dit zelfs geleid tot aangifte bij de politie, om ervoor te zorgen dat onze medewerkers veilig hun werk kunnen blijven uitvoeren.

Team	Contactvorm	Verbale agressie	Bedreiging / discriminatie	Fysieke agressie	Locatie	Aangifte gedaan
Sociaal Team en Jongeren-academie	Telefonisch/e-mail	x	x		Thuis	Ja
	Telefonisch	x	x		Stadskantoor	Ja
	Telefonisch	x			Consultatiebureau	Nee
	Persoonlijk		x		Stadskantoor	Nee
	Persoonlijk				Prive adres	Nee
	Persoonlijk/e-mail	x			Stadskantoor	Nee
	Telefonisch/persoonlijk	x			Stadskantoor	Nee
	Telefonisch	x			Stadskantoor	Nee
Team Wmo	Telefonisch	x			Thuis	Nee
Team Jeugd	Telefonisch	x	x		Stadskantoor	Nee
	Telefonisch	x	x		Stadskantoor	Nee

We streven goed
werkgeverschap na
en creëren een veilige
werkomgeving voor
alle medewerkers en
bezoekers.

Functionaris Gegevensbescherming (FG) en privacy

Binnen Delft Support werken we veel met persoonsgegevens. Wij vinden het belangrijk dat wij zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens. Sinds 2019 heeft Delft Support daarom een eigen Functionaris Gegevensbescherming (FG). De FG houdt binnen Delft Support toezicht op de toepassing en naleving van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). In deze wet is het beschermen van persoonsgegevens geregeld.

Dit jaar hebben alle medewerkers van Delft Support de training Privacy en Veilig werken gevolgd. Onze FG, Margriet van der Lingen, nam iedereen mee in de belangrijkste aspecten van de AVG en de mogelijkheden die deze wet biedt aan een zorgprofessional om zijn werk te doen. Daarnaast kwam ook het veilig omgaan met persoonsgegevens aan bod en de resultaten van ons awareness programma, dat dit jaar is afgerond. Dit programma helpt de medewerkers om criminaliteit via de digitale wereld te herkennen.

De FG ziet erop toe dat de AVG correct wordt toegepast. Zo heeft zij het afgelopen jaar gevraagd en ongevraagd adviezen gegeven over 77 onderwerpen. De onderwerpen variëren van een risico-analyse rond de cliëntervaringsonderzoeken tot het vaststellen of een medewerker toegang mag tot bepaalde persoonsgegevens.



Fotografie Alyssa van Heyst

Margriet van der Lingen, FG van Delft Support

“Privacy is een belangrijk onderwerp binnen Delft Support. Er wordt veel aandacht aan besteed in de beroepsopleidingen en in de verschillende trainingen. Daarnaast is het regelmatig een gespreksonderwerp bij onze professionals. Iedereen weet mij, als toezichthouder van de AVG, te vinden om privacyvraagstukken te bespreken en af te stemmen.”

Cliëntervaringsonderzoek

In 2021 zijn we begonnen met onderzoeken wat ervaringen zijn van cliënten met Delft Support. Het doel is om te leren van die ervaringen, zodat we onze dienstverlening kunnen verbeteren. We hebben vragenlijsten gemaakt voor in de applicatie Ervaringwijzer. Medewerkers zijn geschoold in het gebruiken van Ervaringwijzer, zodat zij op eenvoudige wijze, bijvoorbeeld via WhatsApp, sms of mail, vragenlijsten kunnen versturen naar cliënten.

Het invullen van de vragenlijsten is gemakkelijk, dit horen wij terug van onze cliënten. Bijvoorbeeld doordat de vragenlijsten bestaan uit stellingen die met een smiley beantwoord worden. En we zien dat het stellen van een enkele open vraag van meerwaarde is om tips of complimenten van cliënten op te halen. Voor (veel) medewerkers was het werken met vragenlijsten in Ervaringwijzer nieuw dit jaar. Naast het gebruiken van deze applicatie zijn zij degenen die het cliëntervaringsonderzoek introduceren bij cliënten. Dankzij hun inzet worden cliëntervaringen inzichtelijk!

In 2022 zetten we het cliëntervaringsonderzoek voort. Naast het werken met vragenlijsten willen we ook (groepen) cliënten gaan

interviewen. Op die manier hopen we de respons te verhogen, de groep respondenten diverser te maken en daarmee de resultaten waardevoller. We staan in de teams stil bij de resultaten van het onderzoek en op basis daarvan kijken wat we kunnen verbeteren in onze organisatie. En natuurlijk evalueren we hoe het werken met Ervaringwijzer gaat.



Voorbeelden van vragen

Wat vond je goed gaan?

Hoe snel kon je terecht bij de Jongerenacademie?

Voorbeelden van stellingen

Er werd goed naar mij geluisterd.

Het ondersteuningsplan helpt bij het in kaart brengen van onze doelen.

Door de hulp van het Sociaal Team is mijn situatie verbeterd.

Regie bij hulp & zorg

Vraag 3 van de 5

De casemanager en wij hebben samen naar een oplossing gezocht.

Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens



Selecteer een smiley



Beeld uit het cliëntervaringsonderzoek

Cliëntentafel

In 2021 hebben we de Cliëntentafel van Delft Support opgericht om een start te maken met cliëntparticipatie. De Cliëntentafel is een groep van betrokken cliënten die met Delft Support meedenkt en meepraat over het beleid van Delft Support. De groep bestaat uit roulerende deelnemers.

In september vond de eerste Cliëntentafel van Delft Support plaats. Dit was een gesprek met vijf cliënten over hoe we het cliëntervaringsonderzoek beter, passender en relevanter kunnen maken. Een advies was bijvoorbeeld: informeer cliënten voordat je een vragenlijst stuurt, vertel hoe lang het invullen duurt en wat er met de informatie wordt gedaan. Deze en andere tips hebben we ter harte genomen. In november gaven vier cliënten van de Cliëntentafel feedback op de nieuwe website. Daarmee konden we de website nog beter geschikt maken voor inwoners van Delft. In 2022 breiden we de thema's verder uit.

Tuchtrecht

Omdat het tuchtrecht veel vragen oproept en Delft Support medewerkers goed wil ondersteunen, zijn er in 2021 trainingen over het tuchtrecht georganiseerd. Aan deze training namen medewerkers deel die SKJ- of BIG-geregistreerd zijn. Medewerkers vonden het prettig om tijd voor dit onderwerp te hebben en samen te kijken waar ze tegenaan lopen.

Professioneel statuut

Ook vanwege onze professionalisering hebben we in 2021 de eerste stappen gezet richting een professioneel statuut. Professionals lopen soms vast met een casus. Als geregistreerde professional moeten zij zich houden aan de beroepscode en vakinhoudelijke richtlijnen. Daarnaast werken ze volgens de kaders van Delft Support. Die belangen kunnen soms botsen. Dan ontstaat een dilemma rond hun professionele autonomie. Medewerkers en de organisatie hebben een gedeelde verantwoordelijkheid om zo'n dilemma bespreekbaar te maken. Het Professioneel Statuut helpt daarbij. In 2021 hebben we hieraan gewerkt, in 2022 rollen we het uit binnen de organisatie.



De Cliëntentafel is een groep van betrokken cliënten die met Delft Support meedenkt en meepraat.

Aandacht voor cliënten met een licht verstandelijke beperking

Voor mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) is het soms best lastig om een gesprek met onze Wmo-adviseur goed te volgen. Om hen beter voor te bereiden op zo'n gesprek, hebben we nu een flyer die we vooraf met de cliënten delen. Zo kunnen zij zich beter voorbereiden en dit helpt hen om meer regie te ervaren bij het gesprek. En tijdens het gesprek vormt de flyer een handige leidraad. De flyer hebben we zorgvuldig opgesteld in samenwerking met cliëntondersteuners en LVB-experts. We hebben de flyer aangepast en passend gemaakt voor het Sociaal Team. Voor Team Jeugd pakken we dit ook nog verder op.



Wmo-gesprek, zo doen we dat in Delft!

U heeft een gesprek met iemand van de Wmo van Delft Support. In dit gesprek praten we over hoe het met u gaat. Daarna maken we samen met u een plan om u te helpen. Dit heet het ondersteuningsplan. In dit plan staan afspraken over de hulp die u nodig heeft. Als u begeleiders nodig heeft, sturen we het plan ook naar hen. Dat doen we alleen als u daar toestemming voor geeft. Met het plan kunnen de begeleiders u beter helpen.

In dit gesprek praten we over de volgende onderwerpen:

- Waar woont u?
- Met wie woont u?

- Wat doet u in een week?
- Spreekt u af met mensen?
- Gaat u sporten? Heeft u een hobby?

- Heeft u werk?
- Wat doet u overdag?

- Welke mensen zijn er om u heen?
- Wie ziet u vaak?
- Heeft u vrienden?

- Hoe gaat u om met geld?

- Kunt u uw huis schoon houden?
- En kunt u voor uzelf zorgen?

- Hoe gaat het met uw gezondheid?
- Heeft u ergens last van?

- Hoe voelt u zich? Bijvoorbeeld blij of boos of bang of verdrietig?

- Waar wordt u blij van?
- Waar bent u goed in?

- Wat heeft u zelf al gedaan om problemen op te lossen?
- Bij wie vraagt u om hulp?
- Wat denkt u zelf dat u kan helpen?

Meer informatie: www.delftsupport.nl/wmo of bel naar 14015.

Reacties uit het werkveld en van cliënten over onze flyer:

“Ik haalde van alles in mijn hoofd van dingen die ze willen weten. Ik was bang. Maar toen pakte ik het papiertje erbij en dat stelde me gerust. Nu ging mijn hoofd niet meer alle kanten op.”

“Ik vind het een heel duidelijk beeld; het geeft de visuele ondersteuning zodat een client duidelijker weet wat hij/ zij kan verwachten. Goed gedaan!”

“Handig dat dit er is!”

“Super fijn en we gaan het zeker gebruiken. Het zou eigenlijk door alle gemeentes gebruikt moeten worden”.

Sturing op projecten

Het aantal projecten dat we doen in opdracht van de gemeente Delft neemt in financiële omvang toe, onder andere door het Actieplan Sociaal Domein. De projectenportefeuille bedroeg in 2021 1,4 miljoen euro. Vanuit de optiek van risicobeheersing is het belangrijk om hierop goed te sturen. Dat betekent dat we incidenteel geld hebben ontvangen voor een coördinator projecten. Ook koppelen we een projectenmodule aan ons financiële systeem.



Grote regieshow

Een van de belangrijkste taken van Delft Support is het bieden en voeren van 'regie'. Maar wat is nu regie en hoe zien we dat terug in de manier van werken? Doen we dat allemaal op dezelfde manier en waar begint en eindigt onze regierol? Deze vragen speelden al enige tijd binnen Delft Support en bij onze partners en cliënten.

In het kader van Next Level zijn we in 2020 gestart met een werkgroep 'regie'. In de loop van 2021 boekten die hun eerste resultaat: een algemeen kader hoe binnen Delft Support regie wordt vormgegeven. Dit kader was alleen niet zo specifiek dat het antwoord gaf op alle vragen binnen de teams. Binnen de Wmo kan regie er bijvoorbeeld net iets anders uitzien dan bij het Sociaal Team. Deze verschillen hebben we besproken en beschreven in de teamdifferentiaties op het algemeen kader. Ook deze zijn vastgesteld.

Na het behalen van deze mooie resultaten heeft de werkgroep de opbrengsten gedeeld met de organisatie. In de 'grote regie show' hebben we onze factsheet op ludieke wijze onthuld. De reacties van collega's, maar ook van collega-organisaties waren zeer positief. In 2022 gaan we het gebruik van het kader evalueren.



Onze projectenportefeuille bedroeg in 2021 1,4 miljoen euro.

De regierol van Delft Support

DelftSupport
Regie bij hulp & zorg

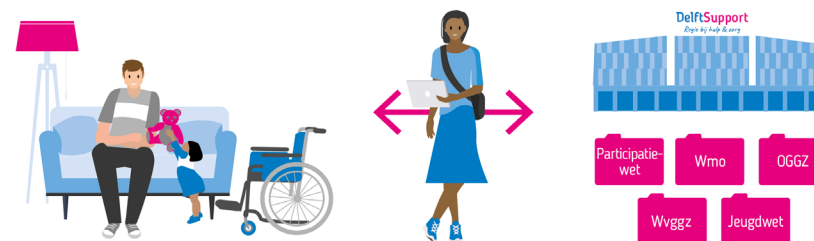
Delft Support heeft vanuit de gemeente Delft de opdracht gekregen om de regierol op zich te nemen wanneer een cliënt zorg of ondersteuning krijgt van Delft Support. Maar wat houdt die regierol precies in? En tot waar reikt de regierol? Dat leest u in deze factsheet.



Waarom regie?

Vaak zijn er meerdere hulpverleners actief rond een cliënt. Het is dan lastig voor de cliënt om het overzicht te bewaren. Daarom vinden wij het belangrijk dat een cliënt zo veel als mogelijk één aanspreekpunt heeft. Dat aanspreekpunt is voor een cliënt altijd Delft Support. Dat betekent dat we ook de regie pakken. Is er sprake van een maatregel zoals OTS? Dan heeft (bijvoorbeeld) de jeugdbescherming alleen de regie over de persoon waarover de maatregel is afgegeven.

Als Delft Support voeren wij verschillende wetten uit: de Participatiewet, Wmo, OGGZ, Wvvgz, Jeugdwet. Wij hebben het mandaat om te besluiten tot het inzetten van tweedelijns zorg, het zogenoemde beschikken of indiceren. Als wij hebben besloten tot het inzetten van zorg, willen wij die inzet volgen en evalueren. Ook daarom is onze regierol van belang.



Onze richtlijnen voor regie



- We brengen samen met de cliënt de hulpvraag in beeld.
- We stellen samen met de cliënt een plan van aanpak op. Daarin benoemen we resultaten waaraan de cliënt wil werken.
- Als ook andere teams van Delft Support betrokken zijn, spreken we onderling af wat ieders rol en verantwoordelijkheid is.
- We bepalen samen met de cliënt of inzet van een andere organisatie nodig is. Dat regelen we meestal met een beschikking.
- Wij onderhouden het contact als de inzet van andere organisaties nodig is en overleggen met hen over wat we verwachten van de samenwerking. En over wat zij van Delft Support kunnen verwachten.
- We houden in de gaten of de situatie van de cliënt verbetert. Dat doen we door evaluaties te houden.
- Als het nodig is, organiseren wij een multidisciplinair overleg. Wij zijn de voorzitter van dit overleg. Zo bewaken we de gezamenlijke koers.
- We houden in de gaten of we de doelen behalen uit het plan van aanpak. Als het nodig is, sturen we bij.
- We houden vast zolang dat nodig is, maar laten los wanneer dat kan.
- We behouden de regie tot we een casus kunnen afschalen. Dan dragen we de regie over naar de cliënt of een ketenpartner. Maar zolang we beschikken vanuit Delft Support, voeren wij meestal de regie.

Meer informatie: www.delftsupport.nl of bel naar 14015.

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.



Met het Actieplan Sociaal Domein werken we aan projecten die de kosten van de zorg beter beheersbaar houden. Daarbij doen we uiteraard geen afbreuk aan de kwaliteit van de zorg. Het is een brede aanpak; naast zorg en ondersteuning maken ook onderwerpen als de aanpak van schulden, preventie en de toeleiding naar werk onderdeel uit van het Actieplan. In 2021 hebben wij met Delft Support bijgedragen aan de volgende maatregelen van het actieplan Sociaal Domein:

Intensiveren Versterken Verwijzingen Huisartsen (VVH)

In 2019 is de pilot Versterken Verwijzingen Huisartsen gestart. In eerste instantie ging het vooral om de inzet van collega's van Delft Support bij huisartspraktijken, die daar de huisartsen helpen met een juiste doorverwijzing. In 2021 is het aantal praktijken waar we op deze manier de huisartsen steunen, gegroeid van drie naar negen. Daarnaast is daar in 2021 de POH jeugd bijgekomen. Ook hebben we de voorbereidingen getroffen voor het gebruik van Zorgdomein voor verwijzen van jeugdigen. Dit gaan we in 2022 inzetten.

Beter Samenspel

De pilot Beter Samenspel wordt geïmplementeerd in de werkwijze van het Sociaal team en Team Jeugd van Delft Support. Het doel van het programma is het realiseren van een bestendig samen-

werkingsproces, over de grenzen van de betrokken organisaties heen. We realiseren blijvend effect door het invoeren van geïntegreerde werkprocessen en het werken vanuit één hulpverleningslijn. Het invoeren van deze werkwijze kost extra tijd in de uitvoering. Medewerkers moeten getraind worden en ook de begeleiding van gezinnen kost met deze aanpak extra tijd. Het afgelopen jaar hebben we 21 zaken volgens de werkwijze Beter Samenspel uitgevoerd. Door het vertrek van drie gedragswetenschappers en een paar procesondersteuners is het niet gelukt het streefaantal van 75 cliënten te behalen. Ook was er krapte binnen de Gecertificeerde Organisaties waardoor het niet altijd lukte een jeugdbeschermer direct aan te laten sluiten. In 2022 investeren we verder in de implementatie van Beter Samenspel.

Eenvoudig Maatwerk/doorbraakmethode

Al langere tijd zet Delft Support eenvoudig maatwerk in, wanneer standaard zorg niet passend is en wet- en regelgeving in de weg staat om te doen voor een client wat goed is. Sinds een aantal maanden maken we voor maatwerk gebruik van de Doorbraaktool. De tool is een applicatie waarin we gegevens van de casus invullen, waarna we kunnen berekenen wat de huidige kosten zijn, welke kosten dreigen wanneer er niet wordt ingegrepen en welke kosten we moeten maken om met maatwerk in te grijpen. Het is mogelijk om maatwerk te maken



Miranda Noordam, maatwerkspecialist

“Opvallend zijn het aantal vragen op het gebied van huisvesting. Veel inwoners zoeken naar passende woonruimte doordat hun huidige situatie niet langer passend is vanwege problemen. Omdat we hierop niet snel antwoord hebben, is zo’n casus heel arbeidsintensief. Zolang iemand geen onderdak heeft, maar dit wel nodig heeft, zoeken we naar passende maatwerkoplossingen.”

én te onderbouwen met een maatschappelijke rekensom en de wet. Sinds de start van het gebruik van de tool hebben we 42 casussen ingevoerd; 28 casussen zijn afgerond, 14 casussen lopen nog. De tool heeft geleid tot mooie passende oplossingen voor inwoners met complexe vraagstukken. Als we de kosten die zijn gemaakt voor maatwerk afzetten tegen de huidige kosten, zien we een besparing van ongeveer €168.000 euro (per casus ongeveer €5.700 euro.) De kosten die we onszelf besparen door in te grijpen, bedragen meer dan €1,6 miljoen. Uiteindelijk kost het niet leveren van maatwerk altijd meer tijd en geld.*

Gebruik ambulante jeugdhulp

In 2021 hebben we een analyse gemaakt van de duurste ambulante casussen. Deze analyse maakte inzichtelijk dat de duurste casussen met name worden verwezen via de medische specialisten en de Gecertificeerde Instellingen. Het ging vaak om casussen waar complexe problematiek speelde. Ook hebben we geanalyseerd welke zaken mogelijk niet thuishoorden bij de Jeugdwet, maar onder de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Na deze inventarisatie zijn tenminste twee zaken overgegaan naar de WLZ. Dit leverde een besparing op van € 55.892,79. In 2021 hebben we een afwegingskader gemaakt om te bepalen wanneer de vraag van een cliënt beter past binnen de WLZ.

Richtinggevend kader

In Delft werken we met het richtinggevend kader. Het doel is om meer grip op de Jeugdhulp te verkrijgen. Wat willen we bereiken met het richtinggevend kader:

- De hulp is passend en heeft een reële omvang
- Kwaliteitsverbetering in het toewijzingsproces en in de aanlevering van een Verzoek Om Toewijzing (VOT) door aanbieders
- Meer inzicht in de gemiddelde duur en omvang van gedeclareerde producten
- Input voor contractmanagement voor periodieke gesprekken met de aanbieders
- Een hulpmiddel voor de lokale toegang om het gesprek aan te gaan met de aanbieder over de omvang van de jeugdhulp.

In 2021 zijn we verder gegaan met het invoeren van het richtinggevend kader. Dit heeft een positief resultaat gehad. Zowel medewerkers van Delft Support als de aanbieders zijn zich steeds meer bewust van de kosten en gaan hier zorgvuldig mee om, met als uitgangspunt 'zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig'.

We gaan met aanbieders het gesprek aan over de omvang en duur. Dit heeft geleid tot een relatieve afname van de inzet van jeugdhulp.

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.

In 2020 is de gemeente Delft gestart om Powerful Ageing in te zetten. 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 maatwerkvoorziening). Na afloop van het traject van 14 weken bekijken we of de beperkingen zijn opgelost. Een mooie vorm van eigen kracht!

Door de coronacrisis en alle maatregelen moesten de trajecten voor Powerful Ageing helaas ook uitgesteld worden. De eerste trajecten van 14 weken zijn daardoor eind september pas afgerond. De meeste deelnemers waren erg enthousiast over de interventie en geven aan dat ze zelfredzamer zijn geworden.



*Bron: eerste resultaten Citydeal Eenvoudig Maatwerk, 12-11-2021



Aanpak fraude in de zorg

Met het project AFIZ (aanpak fraude in de zorg) wil de gemeente het onrechtmatig en ondoelmatig besteden van zorggeld terugdringen. Toezichthouders, contractmanagers, beleidsadviseurs en Wmo-adviseurs hebben in dit traject de handen ineen geslagen

om dit te realiseren. Enerzijds moet dit traject leiden tot het voorkomen van fraude⁵. Bijvoorbeeld door betere criteria op te nemen in een aanbesteding, nauwere samenwerking tussen alle partijen en meer bewustzijn bij alle medewerkers. Anderzijds moet dit leiden tot adequate en snelle acties op het moment dat fraude geconstateerd wordt.

Vanuit Delft Support zijn we vanuit onze rol natuurlijk intensief betrokken bij dit project. De Wmo-adviseurs hebben een belangrijke rol in het voorkomen en het signaleren van onwenselijke situaties.

Inmiddels is uit dit project een pilot ontstaan met een aparte PGB-commissie. Voorheen moest de Wmo-adviseur zelf onderzoeken of een cliënt PGB-vaardig was en of de zorgaanbieder doelmatige en kwalitatieve zorg levert. Dit is van belang om te voorkomen dat misbruik wordt gemaakt van kwetsbare cliënten of van zorggeld. Deze taken worden nu overgenomen door de PGB-commissie, die zich hierin specialiseert. Deze pilot loopt in het eerste kwartaal van 2022.

Daarnaast hebben we samen met de gemeente een (tijdelijk) multidisciplinair team opgericht dat alle fraudesignalen verzamelt en beoordeelt. Dit team bepaalt en coördineert de noodzakelijke vervolgacties. Dit heeft al mooie eerste successen opgeleverd.

Afschalen van zorg

Een van de gedachten achter de decentralisaties was dat de gemeente de ondersteuning van haar inwoners beter en efficiënter kon organiseren, door meer en beter gebruik te maken van algemene en voorliggende voorzieningen die in een stad aanwezig zijn. Tot nu toe blijft deze ontwikkeling in Nederland achter bij de verwachtingen. Ook in Delft leeft het idee dat dit in de praktijk nog onvoldoende tot uiting komt. Het beeld is dat geïndiceerde ondersteuning regelmatig wordt ingezet of gecontinueerd, terwijl de ondersteuningsvraag (qua type of zwaarte) ook in het voorliggende veld opgevangen kan worden door bijvoorbeeld welzijns- of vrijwilligersorganisaties. Om de inzet van deze andere vormen van ondersteuning te vergroten, is het project Afschalen van zorg gestart.

Begin 2021 zijn we begonnen met een verkenning van de doelgroepen, de ondersteuningsbehoeftes en het aanbod in het voorliggende veld. Dit hebben we onder andere samen met Delft voor Elkaar gedaan. Uit deze eerste verkenning kwam naar voren dat er weinig alternatief aanbod is bij de diverse organisaties in Delft, waarvan inwoners direct meer gebruik kunnen maken. Om de beweging naar algemene en voorliggende voorzieningen beter op gang te brengen, is dus meer nodig dan alleen meer kennis en samenwerking. We zijn daarom parallelle trajecten gestart om

Bij Delft Support zijn we vanuit onze rol natuurlijk intensief betrokken bij het project AFIZ.

5. Fraude wordt in deze context in de brede zin van het woord gebruikt. Het gaat zowel om bewust als onbewust besteden van zorggeld op een onrechtmatige of ondoelmatige manier.

enerzijds meer aanbod te creëren en anderzijds – waar mogelijk – beter gebruik te maken van het aanwezige aanbod. Vanuit Delft Support hebben we inmiddels de samenwerking versterkt met partijen als Isofa en Humanitas. Beide partijen bieden vrijwillige hulp bij financiële problematiek en kunnen bij dit soort problemen een goed alternatief zijn voor ambulante begeleiding. En ten slotte hebben we als pilot onze werkwijze enigszins aangepast waarbij de Wmo-adviseur een nadrukkelijker rol heeft in het toeleiden van cliënten naar andere organisaties. Bij elkaar heeft dit al geleid tot een aanzienlijke besparing, terwijl de inwoner nog steeds goed of zelfs beter wordt geholpen.

Inzet van Thuisgekookt intensiveren

Stichting Thuisgekookt brengt (kwetsbare) aanvragers met behoefte aan extra ondersteuning bij de avondmaaltijd in contact met vrijwillige kokende buurtgenoten (thuiskoks). Door kwetsbare mensen te matchen aan thuiskoks uit de buurt, krijgen aanvragers niet alleen toegang tot gezonde voeding, maar hebben ze ook meer sociale contacten. Dit zorgt voor minder eenzaamheid, meer sociale cohesie in de buurt, inclusie van mensen met een handicap, langer thuis kunnen blijven wonen, minder zorgkosten, en ontlasting van mantelzorgers. In Delft wordt Thuisgekookt sinds 2019 ingezet als (gedeeltelijk) alternatief voor maaltijdondersteuning vanuit de Wmo.



Het afgelopen jaar hebben we ons samen met de gemeente ingespannen om Thuisgekookt vaker als oplossing in te zetten. Inmiddels maakt ongeveer 40% van de nieuwe cliënten ook gebruik van Thuisgekookt. In de andere situaties was dat om uiteenlopende redenen niet mogelijk.

Controle op het gebruik van hulpmiddelen

In het kader van het Actieplan Sociaal Domein hebben we afgelopen jaar gecontroleerd in hoeverre mensen het hulpmiddel dat ze thuis hebben ook daadwerkelijk gebruiken. Is dat niet het geval, dan kan een andere hulpbehoevende inwoner van Delft het hulpmiddel gebruiken. We betalen dan ook minder servicekosten. Zeker bij scootmobielen kan dit aanzienlijk schelen. Om een beeld te krijgen van het mogelijke effect, hebben we eerst zo'n 100 cliënten benaderd waarbij we de kans groter inschatten dat ze hun scootmobiel niet meer gebruiken. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat zij hun scootmobiel allemaal nog actief gebruiken. Vanwege deze uitkomst hebben we voor een laagdrempeliger vervolg gekozen en alle mensen met een hulpmiddel (niet alleen scootmobielen) aangeschreven. Dit heeft ertoe geleid dat tot nu toe zo'n 1,3% van de cliënten heeft aangegeven dat een hulpmiddel kon worden opgehaald. Een bescheiden besparing, maar tegelijkertijd is het positief dat de verstrekte hulpmiddelen goed worden gebruikt.

Door kwetsbare mensen te matchen aan thuiskoks, krijgen zij niet alleen toegang tot gezonde voeding, maar ook sociaal contact.

Samen werken aan betere zorg

Samen kom je verder. Daarom werken we samen met veel andere partijen continu aan betere zorg. 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.

Overleg in de keten

Wij zijn alert op datgene wat om ons heen gebeurt. We werken in een keten en merken dat die steeds vaker onder druk staat. De jeugdzorgketen is hier een voorbeeld van. We ervaren lange wachtlijsten bij bijvoorbeeld de Raad voor de Kinderbescherming. Dat betekent dat wij soms langer kinderen onder onze hoede hebben, waar veiligheid een belangrijk vraagstuk is. We hebben dit ook aangegeven bij onze opdrachtgever en willen in 2022 zoeken naar out-of-the-box ideeën om te onderzoeken wat wij hier lokaal aan kunnen doen.

Met Delft voor Elkaar voeren we gesprekken, net als met de GGZ. We hebben onder andere gesproken over een ontwikkeltafel/ gesprekstafel Jeugd. Het idee is om een gesprek te hebben over de inzet op het jeugdgebied, hoe je elkaar kunt aanvullen en wat dat betekent.

Informatievoorziening met gemeente Delft

Ook dit jaar hebben we weer de nodige stappen gezet om onze informatievoorziening te verbeteren. In het afgelopen jaar heeft de ICT afdeling van de gemeente Delft een nieuw datawarehouse opgeleverd. Hiervan kunnen wij samen met de afdeling Samenleving van de gemeente Delft gebruik maken voor de informatievoorziening Sociaal Domein. Het nieuwe datawarehouse stelt ons

in staat om een kwaliteitsimpuls te geven aan onze informatievoorziening, waardoor we trends binnen het Sociaal Domein eerder kunnen signaleren. Daarnaast kunnen we met behulp van het nieuwe datawarehouse een integraal klantbeeld creëren, door verbinding te leggen met andere domeinen zoals bijvoorbeeld schuldhulpverlening en het voorliggende veld.

Het uiteindelijke doel is om onze sturing te verbeteren, waardoor we onze cliënten in de toekomst beter en sneller kunnen helpen. Dit past mooi binnen onze doelen van Next Level. Op dit moment zijn wij samen met de gemeente nog bezig met de verdere inrichting van het nieuwe datawarehouse. Dit doen wij door deze te vullen met alle relevante data en door het ontwikkelen van (nieuwe) informatieproducten. We verwachten dat dit project eind 2022 is afgerond.

Verder hebben wij onze kwartaalrapportages aan de gemeente verder verbeterd en doorontwikkeld. Uitgangspunt hierbij was om de rapportages aantrekkelijker en overzichtelijker te maken voor de gebruiker. Dit hebben we gedaan door de rapportages visueel inzichtelijker te maken.

Ten slotte zijn wij in samenwerking met de beleidsafdeling van de gemeente bezig om onze indicatoren uit de prestatieovereenkomst verder te optimaliseren en door te ontwikkelen. In 2021





hebben hiervoor een aantal sessies plaatsgevonden. Dit traject zetten we in 2022 voort. Het doel is om voor het einde van 2022 een nieuw dashboard met indicatoren te hebben.

Interne informatiebehoefte

Als onderdeel van Next Level heeft een externe projectleider ook onze interne informatiebehoefte in kaart gebracht. Ook hebben wij het afgelopen jaar een nieuwe informatieanalist aangetrokken. Zij gaat het komende jaar de informatiebehoefte verder vertalen naar concrete managementinformatie.

Samenwerking binnen H10 Regio

Vertegenwoordigers van Delft Support hebben het afgelopen jaar op meerdere terreinen samengewerkt met vertegenwoordigers van de Haaglanden gemeenten, het Servicebureau Jeugdhulp Haaglanden en de jeugdhulp aanbieders. De regio waardeert het zeer dat we werken aan betere regionale samenwerking. Hieronder benoemen we een aantal samenwerkingsthema's:

Ontwikkeltafel Bedrijfsvoering

Delft Support neemt sinds het laatste kwartaal van 2021 actief deel aan de regionale ontwikkeltafel Bedrijfsvoering. Tijdens deze

ontwikkeltafel gaan professionals vanuit de gemeentelijke hoek en jeugdhulpaanbieders met elkaar aan de slag om de bedrijfsvoering te verbeteren. Dan gaat het met name over knelpunten en verbeterpunten in de uitvoering van het berichtenverkeer en het H10 administratieprotocol. De meeste knelpunten en verbeterpunten in de bedrijfsvoering liggen op het gebied van communicatie en processen. Met name dat laatste is een aandachtspunt, omdat de werkwijzen van de gemeentelijke toegangorganisaties soms te veel van elkaar verschillen. De ontwikkeltafel Bedrijfsvoering duurt nog het gehele jaar 2022.

Kostenbeheersingsmaatregelen

In samenwerking met de jeugdhulpaanbieders willen wij de jeugdhulp verder normaliseren. Dit doen we door het inzetten van een aantal beheersingsmaatregelen. Een daarvan is het richtinggevend kader. (Zie pagina 37).

Een ander hulpmiddel om de kosten te beheersen is de bestedingsruimte. De bestedingsruimte is de maximale zorgomzet die een jeugdhulpaanbieder jaarlijks mag inzetten. Als een aanbieder haar bestedingsruimte dreigt te overschrijden, gaat Contractmanagement het gesprek aan met deze aanbieder.



Convenant passend wonen

Passend wonen in een reguliere woning met de benodigde zorg in de wijk vormt de basis voor deelname aan de maatschappij en herstel. Het Convenant Huisvesting Zorgafhankelijke Groepen is bedoeld om de door- en uitstroom binnen Beschermd Wonen, Beschermd Thuis geclusterd en de Maatschappelijke Opvang



De meeste knelpunten en verbeterpunten in de bedrijfsvoering liggen op het gebied van communicatie en processen.

te bevorderen en vereenvoudigen. Op dit moment geldt deze werkwijze alleen nog binnen de gemeente Delft en is Delft ook de gemeente geweest die hierin het initiatief genomen heeft.

De bureaucratie zorgde ervoor dat veel cliënten vastliepen in hun traject of zelfs uit beeld raakten. Dat gaf iedereen, maar met name de client, ontzettend veel frustratie. In april 2021 hebben de gemeente, Delft Support, de woningcorporaties en zorgaanbieders daarom een convenant getekend om de werkwijze te verbeteren. Het convenant bevordert de uit- en doorstroom binnen Beschermd wonen en Maatschappelijke Opvang. Cliënten hoeven niet meer onnodig lang te verblijven in deze voorzieningen. Ze kunnen sneller stabiliseren en verzelfstandigen om echt te gaan werken aan wat belangrijk is. Dat scheelt ook een hoop geld en tijd in het traject. Daarbij verkort dit de wachtlijsten voor alle voorzieningen.

We zijn blij en trots dat we door het Convenant meer maatwerk kunnen leveren. We kijken gezamenlijk meer inhoudelijk naar de persoon en de situatie in plaats van naar de regeltjes en voorwaarden.

De gemeente Delft heeft ons actief betrokken bij het ontwikkelen en organiseren van de uitvoering van het Convenant. Daar zijn we erg blij mee.



In 2022 gaan we de eerste evaluatiegesprekken voeren met de cliënten die inmiddels zelfstandig wonen. Daarnaast hopen we dat het Convenant ook in de regiogemeenten ingevoerd gaat worden. Verder werken wij actief met alle betrokkenen aan verbeteringen in het proces. Hiermee geven we ook invulling aan de belofte van de decentralisering: vraaggericht werken, denken vanuit de inwoner en het probleem als keten oppakken. Een mooie stap voorwaarts in de transformatie!

BHAG/Zorghub

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. Een bijna onhaalbaar, maar wel mooi ambitieus doel. 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 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 2021 heeft het Zeg ja-team regelmatig overleg gehad, maar dan vooral digitaal.



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.

Kansrijke Start & Kasto

De eerste 1000 dagen van een kind zijn van fundamenteel belang voor een goed begin vanuit biologisch, medisch en maatschappelijk perspectief: een Kansrijke Start! Ieder kind verdient de best mogelijke start van zijn of haar leven en een optimale kans op een goede toekomst. De gezondheid van een kind voor, tijdens en na de geboorte blijkt een belangrijke voorspeller te zijn van problemen – zowel fysiek als mentaal – op latere leeftijd. Waar 2020 in het teken stond van het komen tot een gedragen plan van aanpak voor de coalitie Kansrijke Start Delft, was 2021 gericht op het uitvoeren van dat plan. Door de impact die corona heeft gehad op alle coalitiepartners was het continu balans zoeken tussen urgente (organisatie)vraagstukken en bouwen aan de lange termijn resultaten van de coalitie. Maar we hebben niet

stilgezeten en verder gebouwd aan een stevige verbinding tussen het medische en sociale domein. In 2020 werkten we aan zeven onderwerpen, inmiddels zijn dat er twaalf. Onze coalitie heeft ook een belangrijke rol gespeeld tijdens de landelijke dag Kansrijke Start 2021, waarin we een deel van onze resultaten konden delen met de rest van het land.

Huisartsenoverleggen

Een belangrijke overlegpartner voor ons zijn de Delftse huisartsen, verenigd in de Zorgorganisatie Eerste lijn (ZEL). In 2021 zijn we vier keer digitaal bij elkaar geweest. Belangrijk thema in 2021 was vanuit het Actieplan Sociaal Domein de Versterken Verwijzingen Huisartsen (Zie: Actieplan Sociaal Domein). De huisartsen hebben gewezen op het gebruik van lachgas en de ernstige fysieke gevolgen daarvan en het verslavend karakter. Wij hebben dat intern met de gemeente gedeeld. We hebben een kennismaking georganiseerd tussen de huisartsen en de medewerkers van Meldpunt Bezorgd. Verder hebben we gesproken over de medische verklaring bij beschermingsbewind en heeft de GGD Haaglanden een presentatie gehouden over meisjesbesnijdenis (vrouwelijke genitale verminking).

Associatie van Wijkteams

Delft Support neemt actief deel aan de Associatie van Wijkteams. Dit is een landelijk netwerk van wijkteams (lokale teams) waarin samen leren, uitwisselen en doorontwikkelen centraal staat. De associatie heeft in 2021 onder andere een brief gestuurd aan de informateur over de jeugdzorg in Nederland en heeft gereageerd op het toekomstscenario Kind en Gezinsbescherming in het kader van de landelijke consultatie. Ook hebben we in een sessie van de Associatie kennis opgedaan over cliëntparticipatie.

In de zomer van 2021 hebben onze financieel specialisten voor de Associatie van Wijkteams een presentatie mogen geven over de functie, rol en doelen van de financieel specialist. We hebben erg veel positieve reacties gekregen, waarbij duidelijk zichtbaar werd dat overal in Nederland een gat zit tussen hulpverlening en financiële hulp. De brug die wij met deze functie slaan, wordt elders vaak gemist. Erg leuk om bekendheid te geven aan ons werk en de resultaten die we hiermee boeken. Hopelijk hebben we andere wijkteams kunnen inspireren hetzelfde te doen. Verder is Delft Support lid van de klankbordgroep van het programma Integraal Werken in de Wijk (IWW). Vanuit IWW delen en ontwikkelen professionals en beleidsmakers kennis over en

handvatten voor integraal werken. De Associatie van Wijkteams en IWW werken nauw met elkaar samen.

Onderzoek studenten Universiteit Leiden

In 2021 onderzochten twee groepen bachelorstudenten van de opleiding Pedagogische Wetenschappen van de Universiteit Leiden hoe Team Jeugd de hulp aan gezinnen in conflictscheiding kan verbeteren. Aanleiding voor het onderzoek was dat Team Jeugd veel te maken heeft met ouders in conflictscheiding. Vijf studenten focusten zich in hun onderzoek op ouders en vijf andere studenten op kinderen. Beide groepen hebben op basis van hun onderzoek adviezen voor verbetering geformuleerd aan Delft Support. Het inzetten van scheidingseducatie, altijd minstens één gesprek voeren met betrokken kinderen en het uitwerken van een eenduidige aanpak zijn daar voorbeelden van. Om dit verder uit te werken hebben we eind 2021 een werkgroep van medewerkers opgericht. In 2022 wordt een 'aanpak bij (conflict)scheiding' uitgewerkt voor Team Jeugd én het Sociaal Team, omdat ook medewerkers van het Sociaal Team met conflictscheiding te maken hebben.



Sociaal Platform Delft

Het Sociaal Platform Delft is een platform van organisaties als de gemeente, zorgverzekeraar DSW, Pieter van Foreest, Careyn, Ipse de Bruggen, GGZ en natuurlijk Delft Support. Het Sociaal Platform is in 2021 helaas niet fysiek bij elkaar geweest. Wel zijn partners elkaar digitaal in verschillende andere verbanden tegengekomen, zoals de BHAG, Kasto etc. Ook heeft de agenda-commissie onderling contact gehouden. En eind van het jaar heeft een digitale bijeenkomst met partners plaatsgevonden als voorbereiding op het manifest dat in 2022 verschijnt.

Samenwerking ziekenhuis

Samen met het Sociaal Kernteam Westland zijn we op 1 oktober een pilot gestart met het Reinier de Graaf ziekenhuis. Het doel is om patiënten die maatschappelijke hulp nodig hebben, eerder de juiste zorg te bieden. Samen onderzoeken we of een tijdige analyse en eventuele aanpak van problemen al tijdens de ziekenhuisopname kan zorgen voor een eerder ontslag uit het ziekenhuis en een meer duurzame terugkeer naar huis. Deze samenwerking gaat uit van de overtuiging dat netwerkzorg dé oplossing is om de stijgende zorgvraag aan te kunnen. De pilot loopt door in 2022. In maart bespreken we tijdens een overleg een eventuele verlenging van de pilot.

De samenwerking met het ziekenhuis gaat uit van de overtuiging dat netwerkzorg dé oplossing is om de stijgende zorgvraag aan te kunnen.

Medewerkers

In 2020 zijn we gestart met strategisch HR beleid. Naast dit beleid ontstonden veel projecten vanuit Next Level die onze professionaliteit bevorderen. Hiermee zijn we gestart in 2020 en verdergegaan in 2021.



Helaas was ook 2021 weer een jaar waarin onze werkomstandigheden veelal werden bepaald door corona. Daardoor werd heel duidelijk dat wij binnen DS elkaar echt nodig hebben in het werk, ook juist om gezond te blijven. In 2020 hielden we het nog vol om elkaar weinig te zien, maar in 2021 kostte het meer moeite. We zagen onze ziekteverzuimcijfers dan ook oplopen. Omdat halverwege 2021 zichtbaar werd dat er uitval langdurig werd, hebben we stappen ondernomen, om ervoor te zorgen dat we in 2022 gezonder en vitaler verder gaan.

Hybride werken

Ook dit jaar was het van groot belang om te zorgen voor verbinding op afstand. We hebben aangetoond dat we zeer flexibel zijn in het aanpassen van onze werkwijzen en het zoeken naar verbinding. We hebben geleerd dat het werken op afstand dus wel degelijk mogelijk is binnen een organisatie zoals DS. En dat we de voordelen van deels thuiswerken graag behouden. In 2021 hebben we alle opgedane kennis uitgewerkt in een plan voor hybride werken, waarbij we deels thuiswerken en deels op kantoor. In 2022 gaan we voor dit plan alle randvoorwaarden in orde maken, waarna we het beleid kunnen uitrollen.

Medewerkertevredenheidsonderzoek

In juni 2021 zijn wij gestart met de Everybody Frank app.

Dit is een applicatie die het gehele jaar door de werktevredenheid bijhoudt van onze werknemers. Regelmatig krijgen medewerkers vragen over hoe ze zich voelen in hun werk, wat er lekker gaat en wat minder. Aan de hand van deze uitkomsten kunnen managers en teams bespreken wat goed gaat en wat minder



loopt. En wat we eraan kunnen doen om dit te verbeteren. De app zorgt ervoor dat medewerkertevredenheid continu op de agenda staat en we hier goed op kunnen sturen.

Opleidingen

We hebben ons dit coronajaar voor trainingen vooral gericht op wat kon en wat moest. Denk hierbij aan een training Tuchtrect. Omdat aanbieders vaker opleidingen op afstand aanbieden, is meer mogelijk. En daar waar het kon, werden opleidingen live en persoonlijk, maar op 1,5 meter afstand gegeven.

We hebben in 2021 de start gemaakt met het invoeren van het strategisch opleidingsplan. HR werkt hierin nauw samen met een werknemer van Delft Support die de opleidingsvragen per team ophaalt. Samen kunnen zij hierin een volledig op Delft Support afgestemd opleidingsaanbod aanbieden. We hebben ook de Delft Support Academie voorbereid, met als onderdeel het onboardingstraject. Hier kunnen collega's

Frank



zich inschrijven voor verplichte trainingen. Begin 2022 wordt dit goed zichtbaar voor de werknemers.

HR thema's in 2021

1. Delft Support; aantrekkelijke werkgever

De arbeidsmarkt wordt al jaren gekenmerkt door krapte. In combinatie met het stijgen van de benodigde inzet van zorg en ondersteuning leidt dit tot een tekort aan professionals en een grotere werkdruk. Daarom is 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.

De samenwerking die vorig jaar gestart is met de aanbestedingsbureaus verloopt over het algemeen zeer soepel. Echter, ook zij merken de krapte op de arbeidsmarkt. Met hen gaan we kijken hoe we Delft Support tot een kweekvijver van nieuw talent kunnen omtoveren. Maar ook intern willen wij ons in 2022 als opleider van professionals ontwikkelen.

2. Nieuw personeelssysteem

Sinds de start van Delft Support zijn we uitgegroeid naar een organisatie van 170 mensen (intern/extern). Midden 2021 hebben we geconstateerd dat ons huidige personeelssysteem niet meer voldeed. Daarom hebben we een projectgroep opgericht met mensen met verschillende expertise (HR, Financiën, applicatiebeheer, OR). Zij hebben in het laatste half jaar van 2021 gesprekken gevoerd met verschillende aanbieders die ons (ook op de lange termijn) de informatie en werkwijze kunnen gaan



verschaffen, die een professionele organisatie nodig heeft. Denk hierbij aan actieve koppelingen met onze financiële administratie. Dit is weer een efficiëntieslag die we begin 2022 afronden.

3. Expertisegroepen

Binnen Delft Support zijn er al langer meerdere expertisegroepen actief. Delft Support benadrukt het belang van expertisegroepen. Door medewerkers zelf verantwoordelijk te maken voor het actueel houden van deze expertise en deze kennis te delen, stimuleren we het voortdurend ontwikkelen en leren binnen onze organisatie. Medewerkers krijgen erkenning voor hun expertise en kunnen met hun expertisegroep input leveren bij beleidsontwikkelingen. We constateerden dat de expertisegroepen zowel overeenkomsten

als verschillen hadden. Er was behoefte aan een duidelijk kader. Dat kader is het afgelopen jaar geschetst en deze geldt voor alle expertisegroepen die Delft Support-breed actief zijn. Binnen de teams zijn ook nog teamspecifieke expertisegroepen. Op dit moment hebben we drie Delft Support-brede expertisegroepen: LVB, Huiselijk geweld en GGZ. In elke expertisegroep zitten een of twee afgevaardigden per team.

4. Toekomst

Delft Support wil een nog aantrekkelijker werkgever worden. Hoe kunnen we in deze arbeidsmarkt mensen binden en boeien? Dit zijn onze wensen:

- We willen onze eigen kweekvijver creëren waarin we young professionals de kans geven zich te ontwikkelen naar ervaren professionals.
- We besteden nog meer aandacht aan de vitaliteit van onze medewerkers. Met vitaliteit bedoelen we de gezonde geestelijke en lichamelijke gesteldheid.
- Hybride werken is in samenspraak met onze werknemers (OR) uitgewerkt tot de nieuwe manier van werken. Waar corona geen invloed meer op heeft.
- Ons verzuim is weer gezakt naar de norm of misschien wel eronder. Omdat we actief blijven zoeken naar oplossingen, voordat mensen uitvallen door langdurig verzuim.

Met aanbestedingsbureaus gaan we kijken hoe we Delft Support wellicht tot een kweekvijver van nieuw talent kunnen omtoveren.

HR kengetallen

1. Personeelsbestand

Op 31 december 2021 waren in totaal 172 mensen werkzaam voor Delft Support, waarvan 37 niet in loondienst. Deze laatste groep is weer onder te verdelen in medewerkers die voor onbepaalde tijd 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 hebben we begroot op 4,3 fte waar we jaarlijks gebruik van maken. Zij zijn niet in aantallen medewerkers meegenomen, omdat dit verschillende gemeente-functionarissen betreffen. De laatste groep van 32 medewerkers is voor korte of langere tijd ingehuurd via detacheringsbureaus. In onderstaande tabel zijn zowel de aantallen als de Fte's weergegeven over 2020 en 2021.

Ten opzichte van 2021 zien we een flinke groei (van 21 in 2020 naar 37 in 2021) van ingehuurde medewerkers via detacheringsbureaus 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.

	2020		2021	
	aantal	FTE	aantal	FTE
In loondienst	121	107,92	135	120,77
Ingehuurd	21	17,34	32	28,4
Via GD en GGZ	6	4,73 + 4,48*	5	4,3 + 1,5*
Totaal	148	134,47	172	177,95

*FTE vanuit de DVO

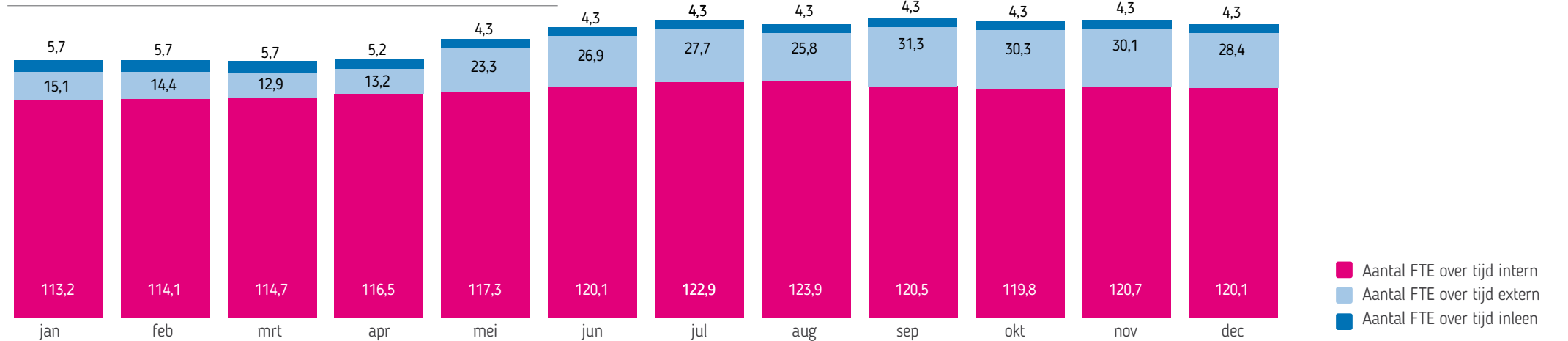
Daarnaast zijn we in 2021 gestart met het uitvoeren van een groot aantal projecten (onder andere voor het Actieplan Sociaal Domein en wegwerken wachtlijsten Wmo) naast ons primaire proces. Om ons primaire proces door te laten draaien hebben we ervoor gekozen om aan te vullen met inhuur, zodat de projecten ook doorgang vinden. Daarnaast zijn de verzuimcijfers nog niet enorm verbeterd ten opzichte van 2020. Dus ook daarom hebben

we extra ingehuurd, om het primaire proces wel door te laten draaien. Voor de projecten ligt de voorkeur ook juist wat meer in de inhuur, omdat de financiering van de meeste projecten van tijdelijke aard is.

Uitstroom

Soms is een medewerker uitgeleend binnen een organisatie en dan is het ook prima als hij of zij weer vertrekt. Een gezond verloop is helemaal 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 na een mooie tijd bij onze organisatie. In 2021 hebben 19 medewerkers de organisatie verlaten. Dat is een verlooppercentage van 14,81% over heel 2021. Dat is een stijging ten opzichte van de 12,8% in 2020. Deels kunnen we dit verklaren omdat Delft Support en haar voorganger nu zeven jaar actief zijn. Dat is vaak het moment dat mensen om zich heen gaan kijken naar andere uitdagingen. Dit gegeven, samen met de krappe arbeidsmarkt en het feit dat de pandemie indirect gezorgd heeft voor extra werkdruk, maakt dat deze cijfers ons niet direct verbazen.

Aantal FTE over tijd per maand, naam en contracttype (+inleen)



Instroom

Wij hebben in 2021 36 medewerkers in loondienst weten aan te nemen. Het inwerken vergde 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 dat we zelfs met 16 medewerkers zijn gegroeid. Dit om ons primaire proces en de vraag hierin te ondersteunen.

2. Verzuimcijfers

Het verzuim is ten opzichte van 2020 nog verder gestegen. Vergeleken met de landelijke cijfers is dat niet de trend. Toch denken wij dat de nadelen van veelal thuiswerken in onze branche in 2021 pijnlijk zichtbaar zijn geworden. Naast enkele medewerkers met corona hebben we ook een aantal medewerkers bij wie de combinatie werk en privé in een disbalans is geraakt. Mogelijk was dit niet gebeurd als we minder hadden thuisgewerkt. In onderstaande grafiek is het ziekteverzuim per maand weergegeven voor zowel 2020 (de roze kolom) als 2020 (de blauwe kolom).

We zien dat de periodes van strenge lockdowns, 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.

In 2021 hadden we een iets hogere meldingsfrequentie; iedere medewerker meldde zich gemiddeld 1,6 keer ziek in 2021. In 2020 lag dit gemiddelde op 1,37 ziekmeldingen per medewerker. De gemiddelde ziekte duur per ziekmelding is echter flink gestegen van 14,04 dagen in 2020 naar 20,48 dagen in 2021. Conclusie: we hebben ons vaker ziekgemeld in 2021 dan in 2020 en elke ziekmelding duurde ruim 30% langer dan in 2020. (Zie tabel hiernaast).

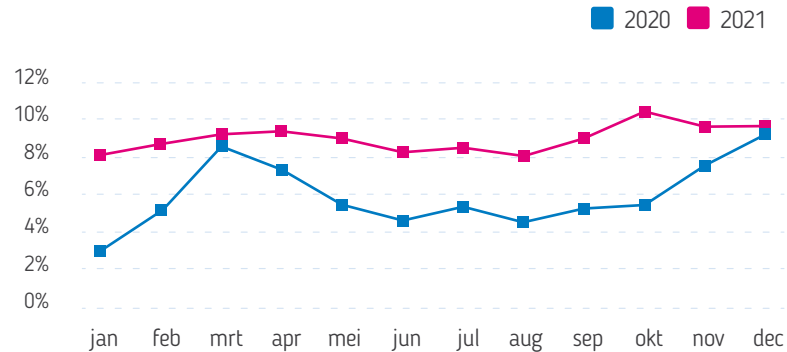
3. Vertrouwenspersoon & bedrijfsmaatschappelijk werk

Delft Support maakt gebruik van de diensten van het Centrum voor Vertrouwenspersonen Plus (CVP+) waar meerdere vertrouwenspersonen bij zijn aangesloten. Jaarlijks stellen zij een jaarverslag op dat wordt besproken met directie, HR en OR. Uit het jaarverslag van CVP+ blijkt dat er in 2021 acht medewerkers contact hebben opgenomen met een vertrouwenspersoon.

Verzuimcijfers

	2021	2020
Verzuimpercentage	9,3%	6,7%
Meldingsfrequentie	1,6	1,37
Gemiddelde ziekte duur in dagen	20,48	14,04

Ziekteverzuim 2020 en 2021 per maand



Uit het verslag blijkt dat medewerkers zich onveilig voelden en dat zij het lastig vonden dit met hun leidinggevende bespreekbaar te maken. De vertrouwenspersoon heeft hen hierbij ondersteund. Dit rapport wordt jaarlijks ook besproken met CVP+ en met OR. Bij eerdere signalen heeft het management van Delft Support stappen ondernomen om dit op te pakken. Begin 2021 heeft CVP+ nog per team een voorlichtingsbijeenkomst gehouden over wat zij doen. Er zijn bij CVP+ geen kwesties binnen gekomen die direct of indirect verband hielden met corona.

Delft Support maakt voor bedrijfsmaatschappelijk werk gebruik van de diensten van Werkse! Gedurende het afgelopen jaar hebben we onze medewerkers herhaaldelijk gewezen op de mogelijkheid om hiervan gebruik te maken. In 2021 hebben enkele mensen dit ook daadwerkelijk gedaan. Voor 2022 hebben we moeten uitkijken naar een andere aanbieder. Die hebben we inmiddels gevonden. In onze wekelijkse updates rond corona hebben we ook actief verwezen naar zowel de vertrouwenspersonen als het bedrijfsmaatschappelijk werk.

De Ondernemingsraad

Het jaar 2021 stond voor de Ondernemingsraad (OR) van Delft

Support voor een deel in het teken van corona en de effecten daarvan op de medewerkers. De OR heeft aandacht gevraagd voor het invoeren van een passende thuiswerkvergoeding en een aanpassing van de reiskostenvergoeding. De OR hecht belang aan een vergoedingstelsel dat recht doet aan de situatie van zoveel mogelijk medewerkers. De OR heeft zich laten adviseren door een externe partij en heeft ook de medewerkers betrokken.

De OR is in 2021 goed zichtbaar en vindbaar geweest voor de medewerkers. Het aantal medewerkers dat formeel en informeel de OR raadpleegt neemt toe. Daarnaast heeft de OR korte lijnen onderhouden met de directeur-bestuurder en de HR-adviseur.

Vanwege het vertrek van een OR-collega hebben we in mei 2021 tussentijdse verkiezingen georganiseerd. Dick Hoogendijk is toen gekozen als nieuw lid. Daarna kon de OR weer volledig bemand haar taak vervullen.

In juni 2021 heeft de OR scholing gevolgd bij SBI Formaat. De OR heeft daar onder andere gesproken over nieuwe vormen van medezeggenschap, waarbij alle medewerkers zo goed mogelijk betrokken worden bij de besluitvorming. En tijdens

de training hebben we een goede traditie voortgezet: de directeur-bestuurder en HR-adviseur schoven ook weer aan bij een deel van de training.

De OR heeft in 2021 ook weer een artikel 24-overleg gehad, samen met de directeur-bestuurder, de HR-adviseur en de voorzitter van de RvC. Dit 'benen op tafel'-overleg heeft als doel om de algemene gang van zaken te bespreken en vooruit te kijken naar het komende half jaar.

De zittingstermijn van de huidige OR loopt af. De afgelopen drie jaar heeft de OR kunnen bouwen aan een stevige en stabiele medewerkersvertegenwoordiging, waarbij goed, kritisch en constructief overleg plaatsvond met de directeur-bestuurder en HR. Begin 2022 gaat een nieuwe OR verder bouwen op deze basis.



Van links naar rechts: Stephanie Daudeij, Lisette van den Broek, Dick Hoogendijk, Etmien Girigoria, Corrie van Dongen

De OR heeft aandacht gevraagd voor het invoeren van een passende thuiswerkvergoeding en reiskostenvergoeding.

Onze organisatie

Delft Support zorgt ervoor dat inwoners van Delft toegang krijgen tot hulp en ondersteuning. Dat doen we als zelfstandige organisatie, in opdracht van de gemeente Delft. Onze professionals zijn bevlogen, betrokken en willen het verschil maken in het leven van Delftenaren – jong en oud.



Wij zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Ook zetten we waar nodig instrumenten in uit de OGGZ, de Wvvgz, 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;
 - het gedrag van inwoners van negatieve invloed is op de veiligheid voor de omgeving of maatschappelijke onrust kan veroorzaken.

Onze missie

Wij organiseren de samenhang in de hulp en ondersteuning. Dat is onze missie. Professionals van Delft Support vervullen een regierol. We brengen samen met de inwoner de hulpvraag in beeld en maken een plan van aanpak. Daarin benoemen we resultaten waaraan de inwoner wil werken. Als regisseur bieden we zelf hulp of we bepalen met de inwoner of inzet van een andere organisatie nodig is. Wij onderhouden het contact als de inzet van andere organisaties nodig is en evalueren of gewenste resultaten behaald worden.

Onze ambitie

Eraan bijdragen dat elke inwoner van Delft een waardevol leven leidt. Dat is onze ambitie. We willen dat elke Delftenaar de kans krijgt om zich naar vermogen te ontwikkelen en mee kan doen in onze samenleving.

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

Edith van den Berg is directeur-bestuurder. Het management bestaat verder uit Marjolein Borgers (manager Team Jeugd sinds 1 juni 2021), Jasper Hartelust (manager Team Wmo), Daniëlle Laros (manager Sociaal Team en Jongerenacademie), Margriet van der Lingen (coördinator Bedrijfsvoering) en Willemijn Renes (bestuurssecretaris).

Organisatieontwikkeling richting 2025

Het management en de senioren van alle teams met de adviseurs communicatie, HR, business control en adviseur uitvoering sociaal domein vormen met elkaar de 'Bende van Zestien'. Deze groep van mensen komt regelmatig bij elkaar om samen te sparren over de toekomst van Delft Support.

In het najaar heeft de Bende van Zestien met elkaar gesproken over onze Agenda 2025. Wat willen we bereiken in 2025? En wat is dan nu nodig? Zowel voor de cliënt, voor de medewerkers als voor het management kwamen we tot mooie doelstellingen. Ideeën als 'de cliënt is baas over zijn eigen leven en nu écht' kwamen voorbij. Maar wat is daar dan voor nodig van het systeem? En wat betekent dat voor onze medewerkers? Welk leiderschap verwachten we van medewerkers en hoe helpen wij als management daarbij? En: wat betekent dat voor onze leiderschapsstijl? Deze middag vormde een eerste verkenning waar we DS breed en ook met mensen van buiten mee aan de slag gaan richting zomer 2022.

Bedrijfsvoeringsteam

Het bedrijfsvoeringsteam ondersteunt de professionals in het primair proces bij hun dagelijks werk, zodat zij zich kunnen richten op de zorgtrajecten. Door de continu veranderende wet- en regelgeving en alle lopende projecten is goede afstemming nodig binnen de regio, het management, de professionals en/of de ondersteuning. Alle collega's binnen het bedrijfsvoeringsteam hebben specifieke aandachtsgebieden en daarnaast hebben de collega's van de ondersteuning een gezamenlijke opdracht. Zij hebben regelmatig overleg om processen waar nodig aan te passen of te verbeteren. Een belangrijk onderdeel hierbij is het optimaal inrichten en benutten van nieuwe mogelijkheden binnen onze applicatie voor het primaire proces.



Links:

Het management

Van links naar rechts: Marjolein Borgers, Willemijn Renes, Jasper Hartelust, Daniëlle Laros, Edith van den Berg, Margriet van der Lingen

Rechts:

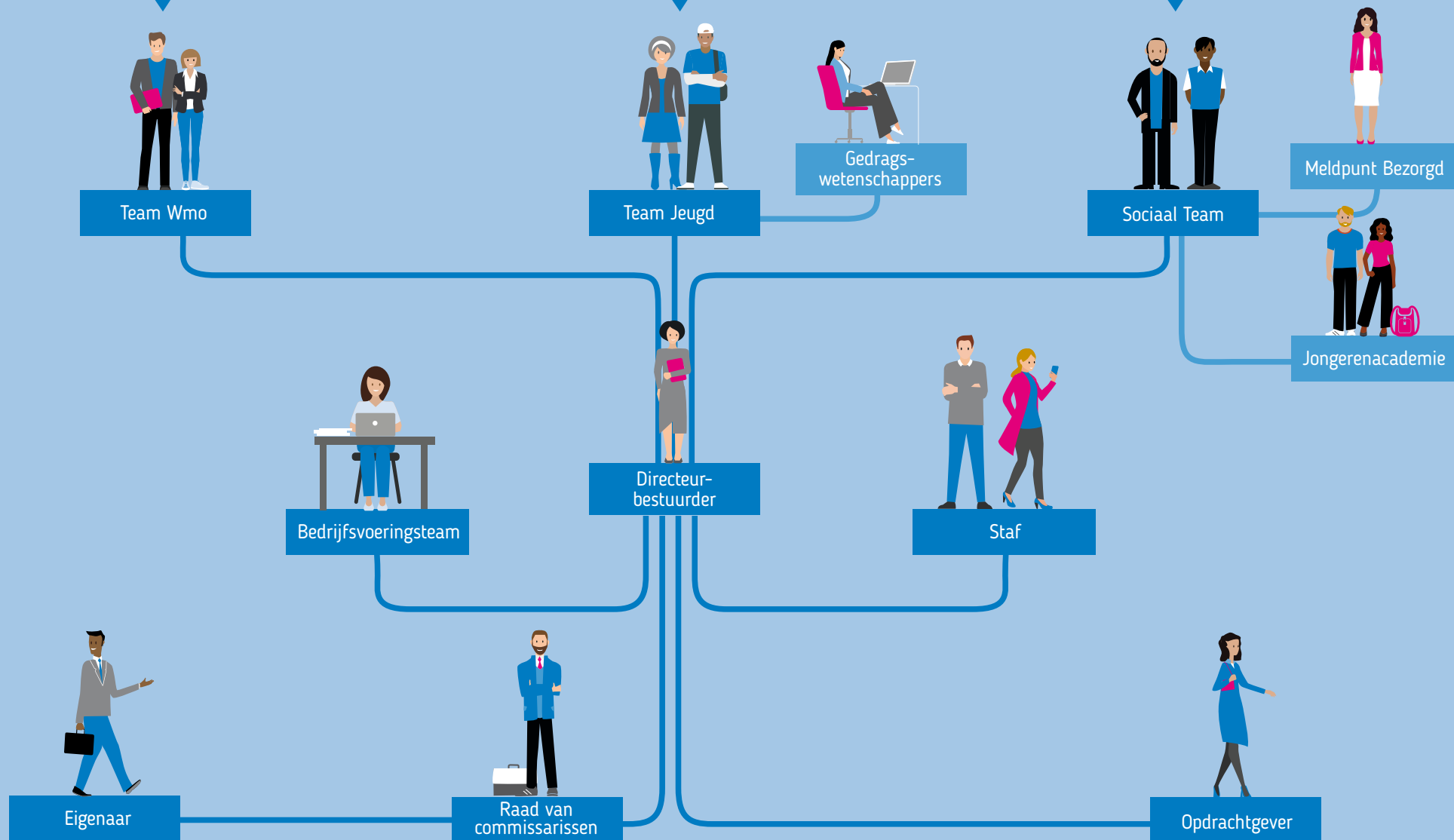
Bende van zestien



Organogram



Inwoners Delft



Positie als BV

De gemeente Delft en Delft Support werken vanuit een strategisch partnerschap. Daarbij werken we samen aan gemeenschappelijke doelen en ambities. De samenwerking gaat erom hoe we die doelen kunnen bereiken, rekening houdend met elkaars belangen en posities. We onderkennen daarbij elkaars rollen, verantwoordelijkheden en kwaliteiten. Deze mensen, expertise, middelen benutten we om samen de afgesproken resultaten te bereiken.

Prestatieovereenkomst

In de prestatieovereenkomst hebben we onze gezamenlijke doelstellingen en de wederzijdse verwachtingen in de samenwerking vastgelegd. Daarnaast beschrijft de overeenkomst de vereiste inspanningen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer om te komen tot het realiseren van de gezamenlijke ambitie/doelstellingen. De vereiste inspanningen zijn vertaald in prestatie-indicatoren en een gedeelde ontwikkelagenda. Enkele prestatie-indicatoren vragen nog een doorontwikkeling. Daar gaan we in het aankomende jaar mee aan de slag. In de gesprekken rondom de prestatieovereenkomst komen we steeds meer tot een gezamenlijke beeld over de rollen en de te behalen resultaten. Dichtbij op afstand.

Governance overeenkomst

De governance betreft de rol van de directeur/bestuurder en de RvC van de vennootschap, en de rol van opdrachtgever en de rol van aandeelhouder van de gemeente. We zijn met de gemeente in overleg over een nog duidelijkere structuur voor de driehoek eigenaar – opdrachtgever – opdrachtnemer. En evaluatie hierover is in het najaar naar de gemeenteraad gestuurd. De aanbevelingen hieruit worden nu verder uitgewerkt.

Dienstverleningsovereenkomst

De Dienstverleningsovereenkomst (DVO) beschrijft de dienstverlening van de gemeente Delft aan Delft Support. In 2020 hebben we deze overeenkomst geëvalueerd. Hier zijn een aantal aandachtspunten uitgekomen op zowel operationeel, tactisch als strategisch niveau. Een aantal punten hebben we het afgelopen jaar opgepakt. Een aantal krijgen in het jaar 2022 aandacht. Overkoepelend gezien zijn de afspraken en processen steeds helderder geworden en is de samenwerking op de meeste onderdelen constructief en goed.

Raad van Commissarissen (RvC)

Opnieuw een coronajaar

In 2021 beleefden we opnieuw een coronatijd. Een jaar waarin klanten en medewerkers van Delft Support geconfronteerd bleven met aanpassingen, beperkingen of zorgen die het leven en werken soms behoorlijk ingewikkeld maakten. De pandemie heeft ook laten zien hoe belangrijk het is om te zorgen dat mensen in moeilijke omstandigheden de juiste zorg kunnen krijgen. Wij realiseren ons terdege dat dit veel gevraagd heeft van iedereen. Als Raad van Commissarissen (RvC) danken we alle medewerkers van Delft Support, onze partners in de keten en de opdrachtgever. Want wij dragen met elkaar in de keten de verantwoordelijkheid voor het bereikte resultaat. Het bewijst dat onderlinge verbondenheid de basis is om inwoners van Delft te kunnen helpen die extra hulp, ondersteuning en zorg van de gemeente nodig hebben.

Toezicht

De RvC houdt toezicht op de organisatie Delft Support en levert 'control' en 'support', rekening houdend met de belangen van alle stakeholders. Dit toezicht vindt plaats in lijn met het vastgestelde Reglement van de RvC van Delft Support (d.d. 28 augustus 2018), de opdracht in de aanstellingsbrief en met inachtneming

De gemeente Delft en Delft Support werken samen vanuit een strategisch partnerschap.

van de Governancecode Zorg. Alle hoofd- en nevenactiviteiten van de leden van de RvC zijn getoetst op mogelijke belangenverstrengeling of de schijn hiervan. Ook heeft de RvC een zelfevaluatie uitgevoerd om te reflecteren op het eigen handelen en functioneren.

Agenda

De RvC is in 2021 zes keer bijeen geweest in een reguliere vergadering, altijd met inachtneming van de dan geldende coronamaatregelen. Naast de reguliere bespreking van de voortgang van de bedrijfsvoering en de planning- en control-cyclus hebben we op de agenda ruimte gemaakt om stil te staan bij de uitdagingen die de coronacrisis met zich meebracht voor de organisatie, medewerkers en cliënten van Delft Support. Ook hebben we gesproken met de medezeggenschap over de ontwikkelingen binnen de organisatie. Deze constructieve gesprekken zijn belangrijk om voeling te houden met de organisatie. Wij waarderen dit contact zeer. Dat geldt ook voor het overleg met de leden van het managementteam van Delft Support. Zij geven met energie richting aan de verdere doorontwikkeling van de organisatie na afronding van het eerste deel van het Next Level-traject. Medewerkers worden betrokken en uitgenodigd om actief vorm te geven aan de wijze van samenwerken en de organisatie. De fase waarin Delft Support

is terechtgekomen, rechtvaardigt dat er meer aandacht is voor de rol als aantrekkelijk werkgever. Ook hierover is afgelopen jaar met de RvC gesproken.

Wisselingen

2021 stond ook in het teken van een aantal wisselingen. Op bestuurlijk niveau, waarbij wethouder Harpe de portefeuille Jeugd, Onderwijs, Integratie en Emancipatie heeft overgenomen van wethouder Van der Woude die lid geworden is van de Tweede Kamer. Tevens heeft een wissel plaatsgevonden binnen de RvC. Na een zorgvuldige procedure, waarin we meerdere kandidaten hebben gesproken, is Jean Paul Andela aangetreden als nieuwe voorzitter. Hij volgt daarmee Hans Goedhart op die een volledige periode als voorzitter heeft volgemaakt en daarmee zijn taak heeft overgedragen. De andere leden, Yvonne van Mierlo en Bartho Boer, zijn beiden herbenoemd. Graag maken we van de gelegenheid gebruik om Hans Goedhart op deze plek te bedanken voor zijn inzet, betrokkenheid en het plezier waarmee hij de eerste jaren geholpen heeft om Delft Support in de nieuwe structuur uit de startblokken te laten komen.

AvA

In april en oktober hebben we in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AvA) stilgestaan bij de jaarverantwoording en

begroting. Delft Support is financieel gezond en in control en kan terugkijken op een goed jaar, waarin de toegang tot zorg en ondersteuning op een efficiënte wijze is georganiseerd. Tevens zijn de Prestatieovereenkomst en de werking van de Governance overeenkomst besproken. De openheid in de AvA draagt bij aan het functioneren van de organisatie Delft Support en de structuur waarbinnen de organisatie functioneert.

Werken vanuit een stevige basis

De veranderingen in het Sociaal Domein blijven elkaar in hoog tempo opvolgen, waarbij de druk op budgetten en de organisatie onverminderd blijft. Uiteraard is het aan Delft Support om hier vanuit professionaliteit mee om te gaan, en te zorgen dat inwoners van Delft altijd en overal kunnen rekenen op ondersteuning. De ontwikkeling die Delft Support de afgelopen jaren heeft doorgemaakt, maakt dat er een stevige basis is om deze vraag op een goede manier aan te kunnen. Tegelijkertijd leiden veranderingen in wet- en regelgeving en de wens vanuit de gemeente om projectmatig te werken tot extra druk op een organisatie die toch al stevig belast is. Het is belangrijk om hier voldoende oog voor te blijven houden, zodat de dienstverlening aan inwoners op niveau blijft, net als de werkomstandigheden voor medewerkers. Zij vormen de basis.



Bartho Boer, lid RvC

“Als Raad van Commissarissen willen we nadrukkelijk onze waardering uitspreken voor alle medewerkers van Delft Support voor hun inzet, flexibiliteit en volharding om in lastige omstandigheden klaar te blijven staan voor mensen die dat nodig hadden.”

Raad van Commissarissen, v.l.n.r.: Jean Paul Andela, Yvonne van Mierlo, Bartho Boer

Deze basis is belangrijk om vervolgens de toegevoegde waarde van Delft Support verder te kunnen vergroten. De best mogelijke uitvoering gaat namelijk hand in hand met een adviesfunctie en de innovatiekracht die nodig zijn om de dienstverlening in het Sociaal Domein voor Delft ook in de toekomst op niveau te houden. Het is onze inzet als RvC om vanuit die visie ook komend jaar onze rol en verantwoordelijkheid in te vullen.

Rooster van aftreden

De RvC leden kennen een rooster van aftreden. Dat betekent dat per 1 april 2021 zowel de voorzitter als de leden moesten aftreden. Beide leden wilden een tweede termijn beschikbaar zijn als lid van de RvC. De voorzitter heeft in 2021 afscheid genomen.

Functies en nevenfuncties RVC

Jean Paul Andela, voorzitter

- Voorzitter gebiedscommissie Delfshaven
- Projectmanager gemeente Rotterdam

Yvonne van Mierlo

Algemeen directeur Ergon Participatiebedrijf

Nevenfuncties naast Delft Support:

- Voorzitter Raad van Commissarissen bij WonenBreburch
- Voorzitter Raad van Toezicht LEV Groep Helmond
- Lid Raad van Toezicht bij Markieza, academie voor herstel en ervaringsdeskundigheid
- Lid Raad van Advies UWV Sociaal Medische Zaken en UWV Werkbedrijf
- Bestuurslid Thomas de Villanova (goede doelen stichting)
- Bestuurslid Arte (goede doelen stichting)

Bartho Boer

Chief Corporate Communications & CSR bij KPN

Nevenfuncties naast Delft Support:

- Lid Stuurgroep Haya van Somerenstichting
- Trainer VVD en VVD Internationaal
- Voorzitter van het bestuur van het KPN Mooiste Contact Fonds

Voor ons zit maatschappelijk verantwoord ondernemen in 'kleine dingen'.



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 directie 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 kiezen we bewust voor lokale ondernemers die oog hebben voor maatschappelijke belangen, zoals de Firma van Buiten. De brownies die we bij hen hebben besteld, zijn bezorgd door Fierfietskoerier.nl. Ook laten we al ons drukwerk drukken door Printplezier, eveneens een sociale onderneming. Onze chocoladeletters voor Sinterklaas en andere chocolade-attenties bestellen wij al jaren bij het Blauwe Hek. Al deze ondernemingen hebben mensen in dienst met een afstand tot de arbeidsmarkt.



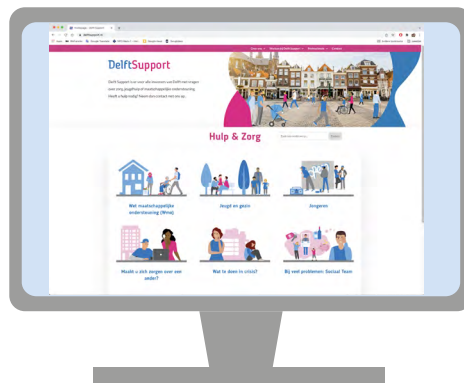
Communicatie

We hebben in 2021 op verschillende manieren communicatie ingezet. Uiteraard was coronacommunicatie ook dit jaar belangrijk. 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 communicatie in 2021

- Nieuwe website! De nieuwe website is mooi, duidelijk, in heldere taal op B1-niveau en moet leiden tot betere dienstverlening en minder vragen bij het loket.
- Sinds 2021 hebben we drie bloggers: zij plaatsen om de beurt een blog op ons intranet, waarin zij hun mening geven over de actualiteit, reflecteren op een persoonlijk verhaal of ons meenemen in hun verrassende gedachtegang.
- Next level: op verschillende manieren en momenten hebben we aandacht besteed aan Next Level.
- Aantal volgers social media (met name LinkedIn) sterk gegroeid (van 769 naar 935 volgers in een jaar). Aandacht voor zowel werkgerelateerde zaken als ook verbinding en werkplezier. Heeft geleid tot grotere bekendheid DS, blijkt uit de werving.

- 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. Steeds meer werkgroepen gebruiken intranet om informatie te delen en samen te werken.
- Nieuwe rubriek op de website: Zo werkt Delft Support. Hierin vertellen collega's anoniem over één casus die veel indruk heeft gemaakt.
- LVB-communicatie. Voor mensen met lvb hebben we twee informatiebladen gemaakt, voor Wmo en voor het Sociaal Team.
- De resultaten uit de enquête van eind 2020 hebben we gebruikt om de interne en externe communicatie van DS te verbeteren (bijvoorbeeld: inzet casussen, betere factsheets, nieuwe website)
- Communicatie-ontwerpteam opgericht. De communicatieadviseur van Delft Support heeft het communicatie-ontwerpteam opgericht; een club van mensen, uit elk team één, die het leuk vinden om mee te denken over communicatie. Ze hebben al veel goede suggesties gedaan en leveren echt een bijdrage aan betere communicatie.



De nieuwe website moet leiden tot betere dienstverlening en minder vragen bij het loket.

Financiële verantwoording

De financiële verantwoording als geheel loopt via de jaarrekening van de gemeente.

Onze accountant heeft dit jaar voor het eerst een interim controle uitgevoerd op de financiële processen van onze BV. Uit deze controle kwamen geen urgente bijzonderheden aan het licht. De accountant is tevreden over de inrichting van onze processen. Wel heeft hij ons een aantal aandachtspunten en adviezen meegegeven.

Het eerste aandachtspunt is onze liquiditeit, dus of wij altijd voldoende geld hebben om aan onze kortlopende betalingsverplichtingen te kunnen voldoen. Gedurende het afgelopen jaar waren er een aantal momenten waar dit niet het geval was. Dit kwam met name door de facturering en betaling van onze projecten. Dit hopen we in de toekomst te voorkomen met de inzet van een Coördinator Projecten. Die ziet erop toe dat we ingezette projecten tijdig factureren. En kunnen we dat voorkomen door eventuele voorfinanciering van onze projecten.

Verder heeft onze accountant gekeken naar onze financiële beheersmaatregelen. Die zijn op orde. Gezien de beperkte omvang van Delft Support blijft dit wel een continu aandachtspunt en dan met name de functiescheiding. We blijven dit dan ook monitoren in onze Planning & Control cyclus.

Als laatste punt heeft onze accountant aandacht gevraagd voor cybercriminaliteit. Mede door corona is deze vorm van criminaliteit fors gestegen. Door de inzet van onze Functionaris Gegevensbescherming hebben wij hier al aandacht voor. Toch gaan we de komende periode samen met onze opdrachtgever opnieuw bekijken of de huidige beheersmaatregelen op dit gebied nog voldoen aan de meest recente ontwikkelingen.



Onze financiële beheersmaatregelen zijn op orde.

DelftSupport

Regie bij hulp & zorg

Stationsplein 1
2611 BV Delft

www.delftsupport.nl