

2022

Delft Support Jaarverslag

DelftSupport
Regie bij hulp & zorg



Inhoudsopgave

Voorwoord

Onze dienstverlening

Team Wmo
Team Jeugd
Sociaal Team
Meldpunt Bezorgd
PAD
Financieel specialisten
Jongerenacademie
Het bedrijfsvoeringsteam en staf

Werken aan kwaliteit

Klachten en signalen
Beroep en Bezwaar
Kwaliteit in controle
Cliënttevredenheidsonderzoeken en de cliëntentafel
Calamiteitenprotocol en inspectieonderzoek
Van Next Level naar Agenda 2026
Onderzoek naar wijkteams
Privacy
Agressie

3	Samenwerken aan betere zorg	26
	Samenwerking binnen de regio	26
4	Overzicht: onze samenwerkingspartners	27
5	Samenwerking met de gemeente Delft	28
8	Beter Samenspel	28
11	Delfts Maatwerk	28
13	Inzet bij complexe scheiding	29
13	Sociaal Platform	29
14		
15	Onze medewerkers	30
18	Medewerkersbetrokkenheid	30
	HR-kengetallen	30
20	HR-thema's in 2022	31
20	Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E)	31
20	De Ondernemingsraad	33
22		
	Onze organisatie	34
22	Het management	34
22	Maatschappelijk verantwoord ondernemen	35
23	Communicatie	35
24	Terugblik van de Raad van Commissarissen	36
25		
25		



Wie dit jaarverslag leest, kan zien dat we trots zijn op onze gehele dienstverlening. Maar sommige onderdelen zijn echt typisch Delft Support: daarmee onderscheiden we ons van andere uitvoeringsorganisaties of wijkteams bij andere gemeenten. Die onderdelen vind je door het jaarverslag heen met het stempel 'Uitgelicht'.

Colofon

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

Publicatie April 2023

Coördinatie

Willemijn Renes
Teksten en (eind)redactie
Laura van der Mark
Concept en vormgeving
Imre van Buuren
www.buromarmelade.nl

Voorwoord



Fotografie Alyssa van Heyst

Met trots kijk ik in dit jaarverslag terug op het afgelopen jaar. We begonnen 2022 in coronatijd, maar al snel kregen we weer veel ruimte voor gesprekken bij onze inwoners thuis. Zo konden we onze outreachende manier van werken weer volledig oppakken. Dat is belangrijk als je, zoals wij bij Delft Support, wilt werken vanuit de leefwereld van de inwoner. Juist in die leefwereld zagen we de groeiende problemen waar onze inwoners mee te maken hebben: conflicterende wet- en

regelgeving, problemen in de bestaanszekerheid door de energiecrisis en inflatie, de grote woningnood. Iedere keer opnieuw proberen onze medewerkers vanuit de vraag en samen met de inwoner te komen tot oplossingen. In het afgelopen jaar hebben we wel ervaren dat de problematiek complexer wordt en dat we ook niet altijd direct een oplossing beschikbaar hebben. Daarnaast bleven er ook in 2022 wachtlijsten bestaan bij ons en in onze keten met zorgaanbieders en in de veiligheidsketen. Binnen Delft Support hebben we actief gewerkt aan een daling van onze wachtlijst. Ik ben trots op onze medewerkers, die ook in dit jaar de inwoners van Delft ondersteund hebben. Zij zijn degene die het verschil maken vanuit hun gedrevenheid en professionaliteit.

Ook onze collega's van de interne dienstverlening en staf hebben het hele jaar hard gewerkt. Zij zorgden achter de schermen ervoor dat alle secretariële en administratieve processen vlekkeloos verliepen.

In 2022 zijn we opgeschrikt door het overlijden van een jongere in een jeugdinstantie. Een buitengewoon trieste gebeurtenis voor de familie van de betrokkene. Ook op onze medewerkers heeft dit een grote impact gehad. De Inspectie Veiligheid en Jeugd heeft een onderzoek gestart, waaraan wij alle medewerking verlenen. Inmiddels heeft de Inspectie de melding afgesloten.

Verder hebben we in 2022 de eerste fase van het Next Level-traject afgerond. Rond drie thema's hebben we mooie

verbeteringen doorgevoerd. De resultaten ervan hebben we op ons zomerfeest gepresenteerd.

In 2022 hebben we ook gezien dat een deel van onze medewerkers de mogelijkheid weer zag om van baan te veranderen. Gelukkig is een groot aantal nog steeds werkzaam binnen het sociaal domein en soms ook bij directe partners van ons. Zo gaat opgedane kennis niet verloren. Het is ons inmiddels gelukt om de meeste vacatures in te vullen. Ook hebben we afscheid genomen van onze manager Wmo. Hij was vanaf de start betrokken bij de decentralisaties en later bij de Toegang en bij de start van Delft Support.

Op 13 december 2022 is Delft Support vijf jaar geleden opgericht. In de afgelopen vijf jaar hebben we hard gewerkt aan de aansluiting op de leefwereld van de inwoner en aan de relatie met onze partners en opdrachtgever/eigenaar. In 2023 besteden we aandacht aan dit jubileum. Waarbij we ons realiseren dat Delft Support nooit af is. Er zijn voldoende uitdagingen als we vooruitkijken naar de komende jaren. Denk aan bestaanszekerheid, wonen, het integraal zorgakkoord, proeftuin toekomst-scenario kind – en gezinsbescherming en Delft West. Wij werken daar graag aan mee vanuit onze kennis, om het voor de inwoner van Delft beter te maken. We kijken weer uit naar een mooi jaar!

Edith van den Berg
Directeur-bestuurder Delft Support

Onze dienstverlening

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 en betrokken en willen het verschil maken in het leven van Delftenaren – van jong tot 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 Participatiewet, Wet Schuldhulpverlening en de Regionale Meld- en Coördinatiefunctie (RMC) voor (kwetsbare) jongeren tussen de 16 en 27 jaar. Ook voeren we deels de OGGZ en de WVGZ uit.



Team Wmo



Aantal fte Wmo, peildatum 31/12

2021	37,2	2022	39,6
------	------	------	------

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

Waarvan 31 fte primair proces
Waarvan 8,6 fte projecten



2021	3.521	2022	3.917
------	-------	------	-------

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.



2021	6.108	2022	6.330
------	-------	------	-------

Totaal aantal cliënten

Aantal voorzieningen

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



2021	11.711
2022	11.751

In- en uitstroom cliënten



	instroom unieke cliënten	uitstroom
2021	941	1.088
2022	1.137	917

N.B. In 2022 hebben we de definitie van instroom/uitstroom herijkt waardoor die beter aansluit bij de volumes.

Team Wmo

De Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) zorgt ervoor dat mensen passende ondersteuning krijgen als ze niet (meer) op eigen kracht zelfstandig kunnen wonen of meedoen in de samenleving. Deze ondersteuning kan tijdelijk nodig zijn, maar ook langdurig. Denk bijvoorbeeld aan hulp bij het huishouden, rolstoelen en trapliften, individuele begeleiding en dagbesteding. Daarnaast is Delft als centrumgemeente ook verantwoordelijk voor de maatschappelijke opvang en beschermd wonen.

Over het team

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 zet de medewerker vanuit de Wmo passende ondersteuning in. Maatwerk is hierbij het uitgangspunt.

2022 in vogelvlucht

Voor het Team Wmo was 2022 een turbulent jaar door een fors personeelsverloop (Zie pagina 30 voor meer uitleg over dit verloop). Naast het personeelsverloop hadden we ook te kampen met een hoog (vaak niet werk-gerelateerd) ziekteverzuim.

Als gevolg hiervan hadden we in 2022 veel aandacht voor het (tijdelijk) werven, opleiden en inwerken van nieuwe collega's. Daar zijn we in deze roerige arbeidsmarkt gelukkig goed in geslaagd! Het team is inmiddels weer bijna op volle sterkte.

De personele ontwikkelingen hebben er helaas wel voor gezorgd dat we het afgelopen jaar minder mensen konden helpen. De wachttijd – die we in 2021 met veel inspanning hadden teruggedrongen – is in 2022 weer opgelopen. We werken in 2023 hard om dat weer in te lopen.

Verder stond 2022 in het teken van drie gemeentelijke aanbestedingen, namelijk ambulante begeleiding, huishoudelijke hulp en woningaanpassingen. De aanbesteding voor beschermd wonen en beschermd thuis hebben we in 2022 voorbereid. Als Delft Support adviseren wij de (regio)gemeente(n) welke ondersteuning cliënten nodig hebben en welke aanpassingen in de aanbesteding voor cliënten helpend kunnen zijn. Ook denken we mee over de uitvoerbaarheid van alle plannen van de gemeente. Zowel voor onszelf als voor zorgaanbieders, cliënten en cliëntvertegenwoordigers.

Verder hebben we opnieuw procesverbeteringen doorgevoerd om de administratieve werkdruk te verlichten en de doorlooptijd voor cliënten te verkorten.

Het afgelopen jaar is het aantal meldingen gestegen naar 3913.



Erik Schep, sinds 1 januari 2023 interim manager Wmo

“We zien dat de afgelopen jaren een steeds groter aantal mensen een beroep doet op de Wmo. Voor ons is het de uitdaging om dit qua capaciteit ook aan te kunnen om toenemende wachttijden te voorkomen.”

Fotografie Alyssa van Heyst



Feiten en cijfers

Ook afgelopen jaar is het aantal meldingen gestegen, met ongeveer 10% ten opzichte van 2021 naar 3913. Net als voorgaande jaren zien we vooral een stijging bij het aantal cliënten met huishoudelijke hulp en begeleiding. Deze zijn met respectievelijk 4% en 8% gestegen ten opzichte van 2021. 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 voor de stijging. Waarschijnlijk heeft de extramuralisering en ambulantisering van de GGZ hier effect op, maar ook andere oorzaken zijn denkbaar. Bijvoorbeeld de coronacrisis, maar ook de maatschappij die steeds complexer wordt, waardoor bepaalde groepen niet meer zelfstandig mee kunnen.

We zien wel dat de 'stapeling' (het aantal gebieden waarvoor een cliënt een indicatie heeft) bij begeleiding voor het eerst is afgenomen. Dit is een positieve ontwikkeling en is het effect van diverse projecten waarin we de afgelopen twee jaar fors hebben geïnvesteerd.



Clïënt aan het woord

Mirelle (44) kwam terecht bij Delft Support, nadat ze met een burn-out en psychose was opgenomen. Uit onderzoek bleek dat ze een laag IQ heeft, waardoor ze vaak overvraagd werd. Nu krijgt ze de juiste hulp. Mirelle: "Ik liep vast. Ik kon niet meer werken en ook thuis ging het niet goed. Toen heb ik met Delft Support gebeld. Bianca van Team Wmo kwam bij me langs. Soms begrijp ik gesprekken niet zo goed, maar gelukkig was Bianca heel duidelijk. Zij heeft ervoor gezorgd dat ik meer hulp krijg. Iemand helpt me met een weekplanning en met mijn formulieren. Ook mag ik nu twee ochtenden helpen in een tuin. Ik ben blij dat die hulp er is, daar ben ik echt blij mee. Ik weet nu dat als ik het even niet meer weet, dat ik altijd iemand kan bellen."

Meer weten over de hulp aan Mirelle? Lees het in 'Houvast', het jubileummagazine van Delft Support, dat 18 april verschijnt.

Team Jeugd



2021 846 2022 837

Aantal aanmeldingen bij Team Jeugd



Aantal fte Team Jeugd, peildatum 31/12

2021 41,3 2022 41,6

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

Waarvan 35 fte primair proces
Waarvan 6,6 fte projecten



2021 2.050

2021 2.783

2022 2.059

2022 2.889

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



2021 instroom 1.004 uitstroom 1.284

2022 instroom 978 uitstroom 1.356

Waarvan instroom bij
Team Jeugd in 2022: 370

Waarvan uitstroom bij
Team Jeugd in 2022: 467

N.B. In 2022 hebben we de definitie van instroom/uitstroom
herijkt, waardoor die beter aansluit bij de volumes.

Team Jeugd

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. Ouders en jeugdigen kunnen zichzelf aanmelden bij Team Jeugd of worden onder andere verwezen via school, huisarts, Jeugdgezondheidszorg of Delft voor Elkaar. Onze professionals geven advies en zoeken samen met de ouders en kind naar een passende oplossing. Wij kunnen op drie manieren helpen:

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

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

2022 in vogelvlucht

Team Jeugd heeft een hectisch jaar achter de rug. Door veel vertrekkende medewerkers in korte tijd moesten veel zaken overgedragen worden naar een andere collega. Hierdoor lukte het ook niet om nieuwe zaken te verdelen.

In augustus waren er 115 nieuwe cliënten die nog geen vaste contactpersoon hadden en 121 cliënten van vertrekkende collega's, die nog een plek moesten krijgen. Met een plan van aanpak en de inzet van extra middelen is het gelukt om voor veel nieuwe cliënten de ondersteuning te starten. Zo hebben we de wachtlijst teruggebracht naar 29 kinderen in december 2022.

Ook de ketenpartners zoals de Gecertificeerde Instellingen, de Raad voor de Kinderbescherming en zorgaanbieders kampen al geruime tijd met een wachtlijst. Dit zorgt ervoor dat zwaardere zaken langer bij Team Jeugd blijven voor overbruggingszorg.

Aan het begin van 2022 trad het nieuwe Woonplaatsbeginsel in werking. Dit regelt welke gemeente financieel verantwoordelijk is voor de jeugdhulp.

Vanwege de goede voorbereiding in 2021 verliep dit vrijwel naadloos. In samenwerking met de gemeente Delft (onderwijs) hebben we de ondersteuning geregeld op scholen waar jonge vluchtelingen uit Oekraïne waren geplaatst. De jongeren die dat nodig hadden, kregen op maat gemaakte hulpverlening.

Met inzet van extra middelen hebben we de wachtlijst teruggebracht.



Marjolein Borgers, manager Team Jeugd

“Team Jeugd heeft een hectisch jaar achter de rug, vooral door veel nieuwe en vertrekkende collega's.”

Fotografie Alyssa van Heyst

Feiten en cijfers

Over heel 2022 gezien is het totaal aantal jeugdigen dat zich heeft aangemeld voor jeugdhulp stabiel gebleven ten opzichte van vorig jaar. Dit geldt ook voor het aantal jeugdigen dat specialistische jeugdhulp ontvangt. Over het jaar heen zien we dat de uitstroom hoger is dan de instroom. Daardoor is het aantal unieke cliënten bij Team Jeugd licht afgenomen.

De grootste aanmelder is, net als de twee voorgaande jaren, Veilig Thuis. Het aantal aanmeldingen vanuit Veilig Thuis blijft stijgen. Het aantal aanmeldingen vanuit het onderwijs is afgenomen. Scholen hebben vermoedelijk ouders vaker doorgestuurd naar de huisarts in verband met onze wachtlijst. Zie verder: infographic pagina 8.



De gedragswetenschappers

Bij Delft Support werken drie gedragswetenschappers. Zij zijn inzetbaar voor alle teams. De gedragswetenschappers ondersteunen collega's in hun werk met de zeer diverse doelgroep in alle leeftijdscategorieën en met verschillende soorten

problematiek. Gedragswetenschappers zijn toegankelijk, laagdrempelig, ze leggen verbanden en werken interdisciplinair samen. Zij geven gevraagd en ongevraagd advies vanuit hun specialistische blik. Ze voeren diagnostiek uit bij kinderen, adolescenten en volwassenen. Ook werken zij aan deskundigheidsbevordering van de medewerkers van Delft Support. Tot slot denken zij mee over de inhoud van het plan van aanpak of het ondersteuningsplan en de veiligheidsplannen voor gezinnen.

De rol van de gedragswetenschappers is verbreed en verstevigd. Waar de gedragswetenschappers in 2021 voornamelijk betrokken waren bij het Sociaal Team en Team Jeugd, zijn zij sinds 2022 ook structureel betrokken bij de Jongerenacademie en de PAD-casuïstiek. Verder zijn ze gestart met individuele caseload-besprekingen met medewerkers. Ook hebben we geïnventariseerd wat de gedragswetenschappers voor de afdeling Wmo kunnen betekenen. Dit geven we verder vorm in 2023.

Tot slot zijn we begonnen met het ontwikkelen van een geïntegreerde werkwijze rondom veiligheid.



Cliënt aan het woord

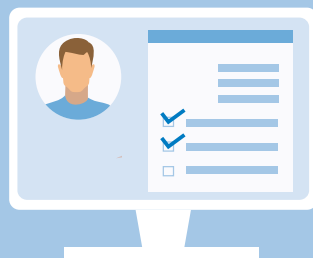
Guus (13) en zijn ouders liepen al twee jaar bij een jeugdhulpaanbieder. Guus kreeg hulp voor zijn angstklachten. Daarnaast kregen zijn ouders opvoedondersteuning, omdat ze moeilijk konden omgaan met het opstandige pubergedrag van hun zoon. Ze waren niet tevreden over de hulp, daarom kwamen ze bij Delft Support.

De moeder van Guus: "We wilden graag weer met elkaar op één lijn komen als gezin. Herman van Team Jeugd heeft ons daarom doorverwezen naar een specialistische jeugdhulpaanbieder. Helaas escaleerde de situatie thuis, door de zoveelste ruzie, en Guus wilde niet meer bij ons wonen. Hij wilde ook met niemand praten. Na een aantal weken wilde Guus toch met Herman praten. Herman heeft oprecht naar hem geluisterd en behield het contact. Op dit moment praten we gelukkig weer met elkaar."



De gedragswetenschappers
Martin, Madelon en Loïs

Sociaal Team



2021 221 2022 194

Aantal actieve casussen
peildatum 31/12



2021 38 2022 35

Actieve casussen PAD
peildatum 31/12

Meldpunt Bezorgd:
wederom ruim
400 meldingen



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

2021 35,5 2022 41,1

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

waarvan 39,1 primair proces
waarvan 2 fte projecten

Instroom/uitstroom casussen
Sociaal Team



2021 instroom 214 uitstroom 230
2022 instroom 173 uitstroom 202

Sociaal Team

Over het team

Het Sociaal Team ondersteunt inwoners van Delft met complexe problemen en voert voor hen de regie als zij dat zelf (tijdelijk) niet kunnen. Het Sociaal Team is een tweedelijnsvoorziening, wat betekent dat alleen professionals een inwoner of gezin kunnen aanmelden. De regie en ondersteuning 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 noodzakelijk. De medewerkers toetsen vooraf of de situatie zo complex of ingrijpend is, dat deze zware inzet van begeleiding en regievoering inderdaad nodig is.

Het Sociaal Team maakt een overkoepelend ondersteuningsplan op alle leefgebieden. Daarmee heeft het team het mandaat om op basis van jeugdhulp en/of Wmo maatwerkvoorzieningen in te zetten. Ook kunnen we maatwerkvoorzieningen organiseren vanuit de Participatiewet. Het team bestaat uit verschillende

disciplines; casuscoördinator multiproblematiek, casuscoördinator Meldpunt Bezorgd, financieel specialist en PAD-coach (Persoonlijke Aanpak Delft).

Het jaar 2022 in vogelvlucht

Na een periode van lockdowns en beperkingen hebben we weer meer aandacht besteed aan persoonlijk contact met onze cliënten, samenwerkingspartners, maar ook met elkaar. De krapte op de arbeidsmarkt vroeg om een andere benadering van personele vraagstukken. We zijn daarom in 2022 gestart met drie trainees bij het Sociaal Team. Deze nieuwe collega's worden langer en intensiever begeleid en opgeleid om het werk binnen het Sociaal Team na een jaar volledig zelfstandig te kunnen uitvoeren. Daarnaast heeft 2022 intern in het teken gestaan van het doorontwikkelen en aanscherpen van bestaande processen en procedures. We hebben een start gemaakt met het centraal organiseren van onze voorpost, de bureaudienst. Het doel daarvan is: één gezicht naar buiten toe, meer kwaliteit en een efficiëncyslag. In 2023 gaan we hiermee verder.

Een aantal specifieke activiteiten of projecten hebben we geëvalueerd. De pilot Transmuraal maatschappelijk werk in samenwerking met het Reinier de Graaf Gasthuis en zorgverzekeraar DSW zetten we met nieuwe ontwikkelpunten door naar

2023. De pilot houdt in dat we samenwerken met het ziekenhuis, wanneer een patiënt naar huis kan, maar nog wel maatschappelijke zorg nodig heeft. We zien allemaal de meerwaarde van het transmuraal maatschappelijk werk, maar zoeken nog naar een manier om dit duurzaam in te richten voor de toekomst. Ons huidige registratiesysteem is aan vervanging toe. Afgelopen jaar hebben we voorbereidingen getroffen om in het eerste kwartaal van 2023 een nieuw systeem aan te schaffen.

Op casusniveau hebben we opnieuw voor de nodige uitdagingen gestaan. Opvallend is dat de uitdaging om domeinoverstijgend een goede oplossing te bieden, lastiger wordt door de toenemende armoede, wachtlijsten voor behandeling, begeleiding en zorg en door krapte op de woningmarkt. Casussen blijven langer onder onze aandacht en het gebrek aan oplossingen zorgt voor een intensievere overbruggingsinzet en belasting van onze medewerkers. Door de toenemende complexiteit zien we dat het veel vaker nodig is om een tweede casuscoördinator in te zetten. De zorgen over kosten van het dagelijks leven (energiekosten, inflatie) groeien bij onze doelgroep. Het aantal casussen waarbij een financieel specialist nodig is, neemt ook toe. Zeker in zaken van inwoners die slachtoffer zijn van de Kinderopvangtoeslag-affaire. Maatwerk blijft in alle gevallen noodzaak.



Daniëlle Laros, manager Sociaal Team en Jongerenacademie:
"Het vertrouwen in hulpverlening en overheid is aan het afnemen. We hebben langer de tijd nodig om het vertrouwen van onze klanten gegund te krijgen."

Fotografie Alyssa van Heyst



Meldpunt Bezorgd - onderdeel van Sociaal Team

Afgelopen jaar zijn er personele wisselingen geweest binnen het team. Nieuwe collega's hebben we inmiddels ingewerkt en het team draait op volle sterkte. Dat is nodig, want het aantal meldingen is iets toegenomen in 2022. Naast het inwerken van nieuwe collega's hebben we aandacht besteed aan goede procesbeschrijvingen.

Wederom hebben we met veel partners geïnvesteerd in de samenwerking. Vooral de samenwerking met de politie heeft een hoge vlucht genomen: omdat we wekelijks bij elkaar zitten op het politiebureau, waar ook partnerorganisaties aanwezig zijn, kunnen we snel onderling afstemmen.

In het kader van de Wet Verplichte GGZ hebben we veertien verkennende onderzoeken afgerond en ingediend bij het Openbaar Ministerie. Opvallend aan afgelopen periode is dat we een toename hebben gezien van vervuilde huishoudens en verwardheid. Financiële problemen lijken steeds vaker voor te komen en met name de problematische schulden geven lastig oplosbare vraagstukken.



Berend Boten, PAD-coach:

"We zien een snelle verergering van het geweld en de bereidheid tot het toepassen van geweld bij rivaliserende jeugdgroepen."

Feiten en cijfers

Het aantal casussen dat het Sociaal Team onder regie had, is iets afgenomen vergeleken met vorig jaar. Dit heeft vooral te maken met de toegenomen complexiteit van de casussen, waardoor we met meerdere mensen in een casus moesten optrekken. Daarnaast hebben we te maken met de wachtlijstproblematiek bij partners, waardoor we sommige cliënten langer in beeld moesten houden. Hierdoor is de wachtlijst opnieuw opgelopen. Zie verder de infographic op pagina 11.



PAD - onderdeel van Sociaal Team

In 2017 is de Persoonlijke Aanpak Delft (PAD) in het leven geroepen. De gemeente wil, in samenwerking met de politie, (jeugd)reclassering en Delft Support, criminaliteit en overlast door jeugd en jongvolwassenen slagvaardig aanpakken en bestrijden. Vanuit het Sociaal Team zijn vier coaches betrokken bij de persoonlijke aanpak. De PAD-coaches werken met jongeren en duiken in hun leefwereld. Ze bieden outreachende en laagdrempelige ondersteuning aan om doelen te behalen.



Cliënt aan het woord

Martin (48) kwam in juli 2022 via de huisarts terecht bij het Sociaal Team van Delft Support. Hoe heeft hij de hulpverlening ervaren? Dennis: "Ik ging naar de huisarts omdat ik verschillende problemen had. Ik kan niet werken vanwege een angststoornis en zat financieel klem. Ik was bang dat ik op straat zou belanden. Toen kwam Malu van Delft Support bij me langs. Ze heeft alles opgeschreven en ging gelijk voor me aan de slag. Dat vond ik zo fijn. Eindelijk werden mijn problemen erkend. Ze heeft me heel goed geholpen en deed niet belerend. Daar was ik bang voor, maar ik voelde me echt gesteund. Nu gaat het veel beter met me."

Meer weten over de samenwerking tussen Martin en Malu? Lees het in 'Houvast', het jubileum-magazine van Delft Support, dat 18 april verschijnt.

De coaches werken daarbij samen met andere betrokken partijen, zoals de politie, de Veiligheidskamer, scholen, (jeugd) reclassering en jeugdhulpverlening. In 2022 zagen we een toename van de ernst van geweldsincidenten onder rivaliserende jeugd. Dit baart ons en de rest van het maatschappelijke veld zorgen. De gesprekken over de veiligheid van medewerkers voeren we regionaal. Daarnaast hebben we samen met de gemeenten Zoetermeer en Den Haag, de politie, het Openbaar Ministerie, en het Zorg- en Veiligheidshuis Haaglanden een regionale samenwerking opgezet gericht op rivaliserende jeugd.



Financieel specialisten - onderdeel van Sociaal Team

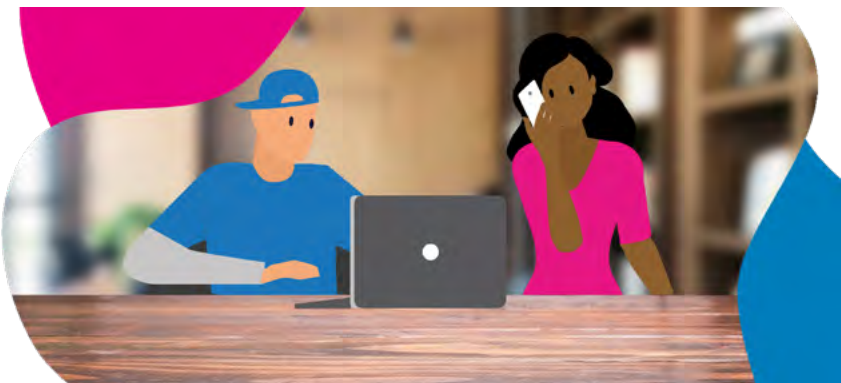
Delft Support is redelijk uniek als het gaat om de inzet van de financieel specialist. Weinig andere vergelijkbare instanties zien hoe belangrijk financiën zijn en wat financiën voor invloed hebben op het dagelijks leven van onze cliënten. Daarnaast wordt vaak de complexiteit en benodigde kennis onderschat die nodig is om financiële problemen het hoofd te kunnen bieden. De financieel

specialist, als spin in het web, brengt de psychosociale hulpverlening, financiële hulp en dienstverlening in alle facetten samen. Dit zorgt voor snellere en doeltreffendere hulpverlening naar onze cliënten.

In 2022 zijn de financieel specialisten opnieuw uitgebreid qua bezetting. Reden hiervoor is dat de (financiële) problematiek van onze cliënten steeds complexer wordt. We zijn begonnen met een onderzoek naar de meerwaarde van de financieel specialist bij de andere teams van Delft Support.

Het proces voorkomen woningontuimingen heeft in 2022 onze aandacht gekregen in de samenwerking met de Financiële Winkel, contractbeheer en beleid. Ook hebben wij met elkaar een start gemaakt met het ontwikkelen van de nieuwe aanbesteding Budgetbeheer. Dit ronden we in 2023 af.

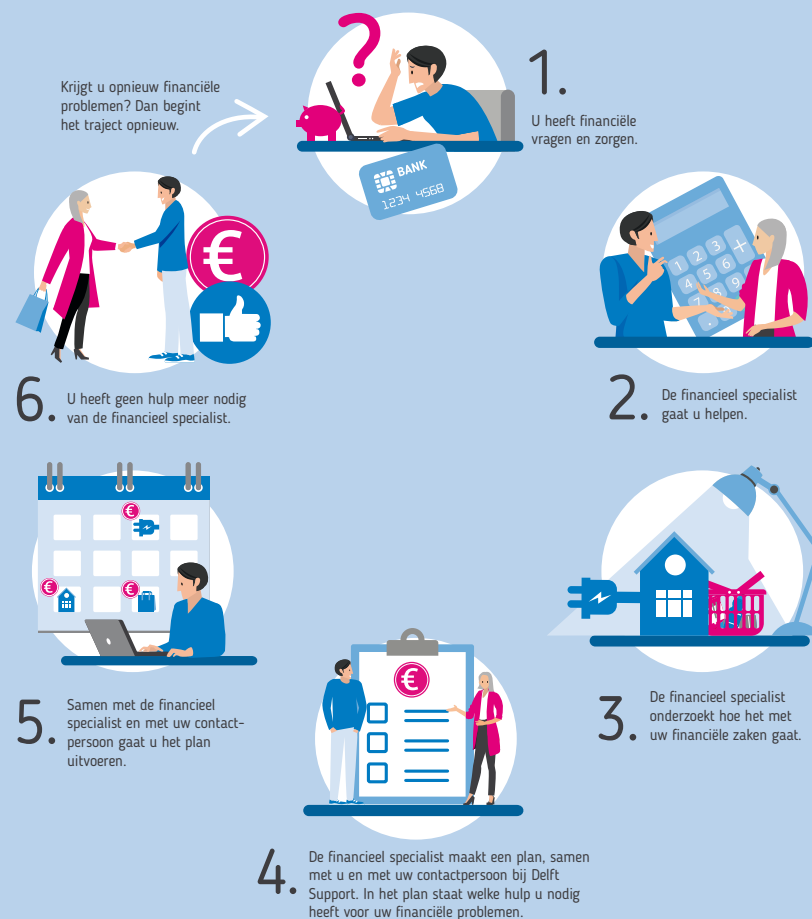
Deze infographic geven we mee als iemand ondersteuning krijgt van een financieel specialist.



Zo werkt de financieel specialist

DelftSupport
Regie bij hulp & zorg

U heeft financiële vragen en zorgen. Daarom gaat een financieel specialist van Delft Support u ondersteunen. In deze flyer ziet u hoe de financieel specialist werkt.



Meer informatie: www.delftsupport.nl

Jongeren academie



2021 235 2022 226

Aantal lopende trajecten
Jongerenacademie
peildatum 31/12



2021 359 2022 310

Aantal aanmeldingen
Jongerenacademie
peildatum 31/12



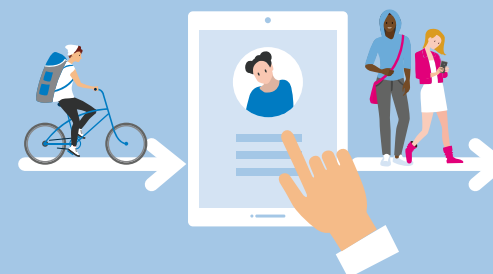
Aantal fte Jongerenacademie, peildatum 31/12

2021 8,6 2022 9,4

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

waarvan 6,4 fte primair proces
waarvan 3 fte projecten

Instroom/uitstroom casussen
Jongerenacademie



2021 instroom 248 uitstroom 190
2022 instroom 185 uitstroom 195

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 nog een nieuw leven moet opbouwen. Deze jongeren, die wat extra begeleiding of financiële ondersteuning nodig hebben, kunnen een beroep doen op de Jongerenacademie.

De Jongerenacademie biedt ondersteuning aan jongeren die niet in hun eigen levensonderhoud kunnen voorzien (vanuit de Participatiewet). We begeleiden hen bij het vinden van een passende opleiding, dagelijkse begeleiding of werk. De Jongerenconsulent bekijkt samen met de jongere wat er nodig is voor de jongere om zelfredzaam te worden, met de juiste opleiding of werk en eventueel begeleiding. 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 of jonge moeders.

Het jaar 2022 in vogelvlucht

In 2022 zijn we voor het eerst aan de slag gegaan met de nieuwe Wet op de Inburgering. De aanloop naar de uitvoering van deze wet bevatte nog veel onduidelijkheden. Terugkijkend zien we dat niet alle vooraf gemaakte plannen in de praktijk goed uitvoerbaar waren. Zo hebben we onze begeleiding eerder in het proces moeten opnemen, omdat jonge inburgeraars anders geen uitkering konden krijgen. Ook lukt het nog niet om alleenstaande minderjarige vreemdelingen financieel te ontzorgen. Ook het toetsen of een jongere financieel zelfredzaam is, blijft nog lastig. Daarom blijven we in gesprek met elkaar om het proces steeds beter te maken.

Na beperkingen door corona konden we in 2022 de sollicitatietraining tijdens de wachtperiode en de administratieochtend voor jongeren weer laten plaatsvinden. We hebben de training nieuw leven ingeblazen. Die sluit nu beter aan bij de leefwereld en de behoefte van de jongere.

In het afgelopen jaar hebben we een aantal projecten omgezet naar regulier aanbod, waaronder het Jongerenperspectieffonds. Binnen het project pro/vso (praktijkonderwijs en voortgezet speciaal onderwijs) werken we actief samen met het onderwijs,

om jongeren niet tussen wal en schip te laten vallen. We hebben een training ontwikkeld om een beeld te schetsen wat ondersteuning van de jongerenacademie eventueel kan toevoegen. Vanuit deze doelgroep kunnen jongeren buiten beeld raken als ze uitstromen vanuit onderwijs. Deze groep hebben we actief benaderd via een ansichtkaart met een QR-code. Bij geen gehoor zijn we vrijblijvend langsgeslagen om te zien of we de jongeren ergens mee konden ondersteunen. Dit heeft geleid tot een contact met 22 van de 61 jongeren.



Deze ansichtkaart stuurden we aan pro/vso-jongeren



Het actief benaderen van jongeren heeft tot een contact met 22 van de 61 jongeren geleid.

We zijn met het team aan de slag gegaan met de bereikbaarheid van de jongerenacademie. Veel jongeren willen laagdrempelig contact om te ontdekken wat wij voor ze kunnen betekenen. We hebben daarom een whatsapp-lijn geopend om deze jongeren te kunnen bereiken. Hier is al 27 keer gebruik van gemaakt in drie maanden tijd.

De samenwerking met de leerwerkmakelaar hebben we dit jaar verbeterd door regelmatige afstemming en evaluatie. Het heeft ertoe geleid dat we meer jongeren succesvol konden laten uitstromen naar plekken in een Beroeps Opleidende Leerweg of Beroeps Begeleidende Leerweg. Totaal zijn er 36 jongeren op een dergelijke opleiding geplaatst. Tot slot hebben wij de administratieve werkdruk verlaagd door een aantal administratieve taken te verplaatsen naar het bedrijfsvoeringsteam.

Feiten en cijfers

We zagen in 2022 dat de aanmeldingen wat achterbleven. Veel jongeren hebben hun opleiding vervolgd na corona, waardoor er minder aanvragen voor een uitkering kwamen. Daarnaast speelde mee dat er voldoende werkgelegenheid was, zodat jongeren relatief makkelijk een baan vonden. Zie infographic pagina 15.



Twee jongeren die hun traject succesvol hebben afgerond, ontvangen samen met consulenten van de Jongerenacademie wethouder Zwart.



Lisanne Binnenmars, consulent Jongerenacademie

"In het najaar van 2022 kwam wethouder Zwart op werkbezoek. Jongeren die wij hebben begeleid, presenteerden samen met ons hoe het werk van de jongerenacademie eruitziet en welke positieve impact we kunnen hebben op het leven van jongeren. Het was een inspirerende middag."



Cliënt aan het woord

Mohammedreza (24) moest vier jaar geleden Iran ontvluchten, omdat hij daar niet meer veilig was. Toen hij een jaar geleden in Delft kwam wonen als statushouder, maakte hij een afspraak met de Jongerenacademie: "Ik had een huis toegewezen gekregen, maar wist verder niet zo goed hoe ik mijn leven kon oppakken. Lisanne van de Jongerenacademie heeft me heel goed geholpen. Ze vroeg wie ik ben, wat ik kan en wat mijn plan met mijn leven is. Ze heeft me geholpen met het aanvragen van een uitkering en met het vinden van een opleiding die bij me past en met de aanmeldprocedure. Ik kon ook altijd met haar praten over mijn situatie. Heel fijn, die hulp als je uit een ander land komt."

Meer weten over de hulp van Lisanne aan Mohammedreza? Lees het in 'Houvast', het jubileummagazine van Delft Support, dat 18 april verschijnt.

Het bedrijfsvoeringsteam en staf (interne dienstverlening)

Hoewel het bedrijfsvoeringsteam soms wat onzichtbaar is, is deze afdeling van essentieel belang voor onze dienstverlening. Zij zorgen niet alleen dat achter de schermen alle taken doorgaan, maar ontzorgen ook het management en de professionals. Collega's van het bedrijfsvoeringsteam houden zich onder andere bezig met het afhandelen van administratieve, secretariële of financiële taken. Op deze manier werken wij als organisatie efficiënter.

De administratieve ondersteuning

Onze medewerkers van de administratieve ondersteuning ontzorgen de professionals bij hun administratieve taken tijdens de verschillende hulpverlenerstrajecten. Zij overleggen met de verschillende afdelingen welke (deel)taken zij kunnen overnemen van de professionals die klantcontact hebben. Of op welke wijze zij een proces kunnen verbeteren. Zo hebben wij verbeteringen doorgevoerd in het afgeven van de jeugdhulpberichten Verzoek om Toewijzing en Verzoek om Wijziging en zorgen wij op een efficiëntere wijze dat zorgaanbieders op tijd een zorgplan aanleveren.

Human Resource

De afdeling HR is verantwoordelijk voor de dagelijkse activiteiten rond de instroom, doorstroom en uitstroom van medewerkers. Daarnaast zorgt de afdeling voor de doorontwikkeling van het tactische en strategische beleid binnen Delft Support. We zijn dit jaar overgestapt op een ander personeelssysteem, Nmbrs, waardoor wij een eerste efficiëncyslag konden maken in de administratieve afwikkelingen. Data uit dit systeem zijn nu ook veel makkelijker te ontsluiten en te koppelen aan onze andere financiële gegevens. Een soortgelijk traject hebben wij geïmplementeerd voor het werven van nieuwe professionals binnen Delft Support. Gezien de behoefte bij Delft Support en de krappe arbeidsmarkt hebben wij daarvoor een recruiter ingezet. Verder werken we samen met een externe verzuimconsulent die als casemanager fungeert binnen Delft Support. Deze verzuimconsulent kan haar aandacht en kwaliteiten volledig richten op de medewerkers die uitvallen.

Analyse en Advies

Het afgelopen jaar hebben wij de analyse- en adviesfunctie verder verstevigd. Dit hebben we gedaan door een verdere impuls te geven aan de volgende twee onderwerpen:

Datagedreven werken

Het afgelopen jaar hebben we flink wat stappen gezet in het datagedreven werken. Bij datagedreven werken vormen data de basis voor de besluitvorming in onze organisatie. Samen met ZorgNed hebben we rapportages ontwikkeld voor onze interne bedrijfsvoering. Verder hebben we in samenwerking met de gemeente verder gewerkt aan het datawarehouse project om meer inzicht te krijgen in de ontwikkeling van de zorg binnen het Sociaal Domein. Ook hebben we een aantal dashboards in PowerBI opgeleverd die ons helpen om beter te sturen. Belangrijke uitgangspunten hierbij zijn de meerwaarde die Delft Support heeft en de proactieve signalering van trends en ontwikkelingen.

Thema's in rapportages en adviezen aan gemeente

Delft Support heeft in haar rapportages het afgelopen jaar een aantal relevante thema's uitgewerkt. Zo hebben we aandacht besteed aan de ontwikkelingen binnen het jeugdzorgdomein, de benchmarking van onze Wmo ten opzichte van de rest van Nederland en een cliëntcasus van de Jongerenacademie. In de rapportages behandelen we thema's die relevant zijn voor beleid. Ook hebben we gedurende het hele jaar signalen afgegeven aan beleid en contractbeheer over de kwaliteit van aanbieders.



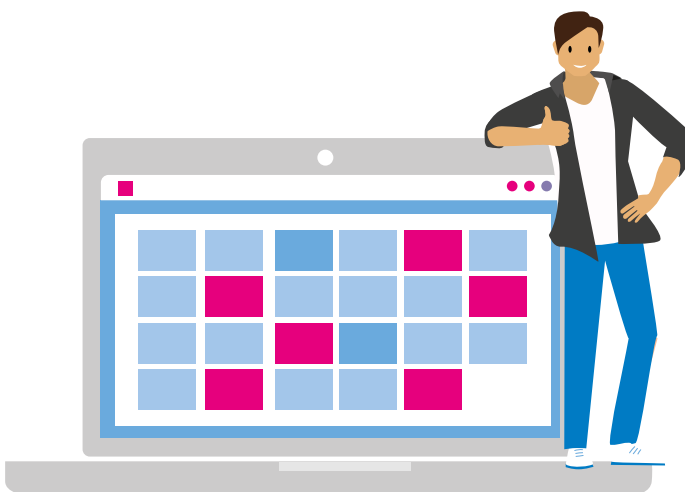
Financiën

De medewerkers van Financiën verzorgen de boekhouding van Delft Support, zoals het uitbetalen van salarissen en het betalen van facturen. Daarnaast maken ze de jaarrekening op. Ook leveren zij ook financiële gegevens aan voor de verschillende dashboards. Zo weten de managers welke uitgaven zij dit jaar nog kunnen doen. Drie keer per jaar leveren ze ook een rapportage op aan onze opdrachtgever en eigenaar. Hierin staan niet alleen de cijfers van Delft Support, maar ook de kosten die gemaakt worden voor de ingekochte zorg. Daarnaast beschrijven ze de markttrends en mogelijke oorzaken en gevolgen daarvan.

Functioneel en applicatiebeheer

Binnen Delft Support draaien verschillende systemen en vragen verschillende ICT-vraagstukken om aandacht. De medewerkers van ons applicatiebeheer zijn verantwoordelijk voor het functioneren van onze operationele systemen. Hierbij kun je denken aan: inrichten van de autorisaties, wensen en behoeftes van de professionals in kaart brengen en beoordelen op welke manier het systeem hierbij ondersteunend kan zijn. In 2022 hebben we actief deelgenomen aan het Office 365-project van de gemeente.

Het afgelopen jaar hebben we flink wat stappen gezet in het datagedreven werken, waarbij data de basis voor de besluitvorming in onze organisatie vormen.



Werken aan kwaliteit

Wij zijn trots op onze dienstverlening en de manier waarop wij ons werk uitvoeren. Gelukkig gaat er veel goed, maar we kijken altijd op welke manier we ons werk nóg beter kunnen doen. We hebben verschillende methoden om te achterhalen wat er nog beter kan. Daarnaast werken we op meerdere manieren aan onze kwaliteit. Hierover leest u in dit hoofdstuk.

Klachten en signalen

Jaarlijks zijn er duizenden contactmomenten tussen verschillende medewerkers, cliënten en andere betrokkenen. Wij vinden het belangrijk om van de ervaringen van onze cliënten te leren. Daarom gaan we graag het gesprek aan wanneer cliënten niet helemaal tevreden zijn of aangeven dat zij mogelijk verbeteringen zien. Meestal lukt het wel om een bevredigende oplossing te

Klachten

Jaar	Totaal	Gegron	Ongegron	Gedeeltelijk gegron
2019	5	3	1	1
2020	9	0	9	0
2021	21*	0	1	0
2022	25	0	1	1

*Sinds 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 2022 hebben we 25 gesprekken gevoerd, waarvan er 2 hebben geleid tot een officiële klacht met inzet van de klachtenfunctionaris.

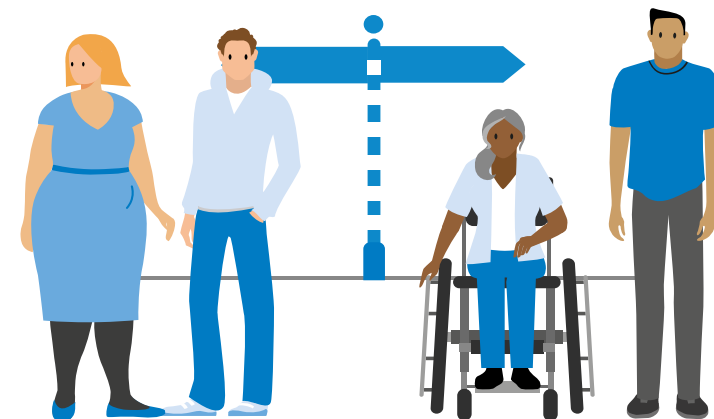
vinden. Zo niet, dan biedt Delft Support de client de mogelijkheid om de interne klachtenfunctionaris in te schakelen. In 2022 is de klachtenfunctionaris twee keer ingezet.

Beroep en bezwaar

Een client heeft altijd de mogelijkheid om bezwaar te maken of in beroep te gaan tegen een beschikking die Delft Support afgeeft namens de gemeente Delft. Op de volgende pagina vind je de cijfers van dit jaar.

Opvallend is het hoge aantal bezwaren bij de vervoersvoorziening. Dit komt door een aanpassing in de indicatie voor de RegioTaxi. De gemeente heeft dit jaar hierop nieuw beleid ontwikkeld. Delft Support heeft dit moment aangegrepen om alle indicaties van de RegioTaxi, die al twee jaar niet gebruikt werden, te beëindigen. Daar zijn relatief veel bezwaren over ontvangen, hoewel wij hadden aangegeven dat inwoners bij vragen direct contact konden opnemen met het Wmo-loket. We wilden hiermee coulant omgaan en een indicatie weer activeren als een cliënt aangaf deze toch nodig te hebben. Blijkbaar hebben we dit niet duidelijk genoeg gecommuniceerd. Van elk gegron bezwaar of beroep leren wij.

We kijken altijd op welke manier we ons werk nóg beter kunnen doen.



Bezwaar en beroep in 2022

							Uitstroom “soort besluit”										Volume einde peilperiode	
	Volume begin peilperiode		Instroom in periode		Uitstroom in periode		Geground		Niet ontvankelijk		Ongegrond		Herzien		Ingetrokken			
	bezwaar	beroep	bezwaar	beroep	bezwaar	beroep	bezwaar	beroep	bezwaar	beroep	bezwaar	beroep	bezwaar	beroep	bezwaar	beroep	bezwaar	beroep
Arbeidsverplichtingen	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Begeleiding	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Beschermd wonen	1	3	2	0	2	2	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	1
Hulp bij het huishouden	3	0	13	1	12	0	2	0	1	0	3	0	4	0	2	0	4	1
Jeugdwet	1	1	3	0	3	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	1
Kortdurend verblijf	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maatregelen	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Overig Pw <27 jr.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plan van aanpak Pw	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rolstoelvoorziening	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Terugvordering (Toegang PGB Jw)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Terugvordering (Toegang PGB Wmo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vervoersvoorziening	1	2	35	0	34	2	0	0	0	0	1	2	31	0	2	0	2	0
Woonvoorziening	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	8	7	53	1	53	4	4	1	1	0	5	3	39	0	4	0	8	4

Kwaliteit in controle

Binnen Delft Support maken we gebruik van KiC (Kwaliteit in Controle) om continu de kwaliteit te toetsen van de dienstverleningsprocessen, besluiten en uitgaven. De juridische afdeling van de gemeente Delft voert de KIC-controles uit bij Delft Support, volgens een opgesteld en afgestemd controleplan. Inmiddels zijn bij alle teams van Delft Support de KIC-controles ingericht. De uitslagen bespreekt de gemeente met de managers van de desbetreffende teams en naar aanleiding daarvan worden verbeteracties ingezet. Ook blijven we kijken welke processtappen per team belangrijk zijn om te monitoren.



Clíenttevredenheidsonderzoeken en de cliëntentafel

Alle teams binnen Delft Support werken sinds 2021 met de Ervaringswijzer. De medewerkers versturen daarvoor een vragenlijst aan hun cliënten, halverwege en na afloop van een traject. Wij hebben gezamenlijk een gemiddelde respons van 26,2% behaald over 2022.

Daarnaast heeft het Sociaal Team nog, in samenwerking met de Haagse Hogeschool, verdiepende interviews laten uitvoeren met een cliëntgroep van het Sociaal Team. Het is fijn om terug te horen dat onze cliënten onze inzet waardevol vinden en de uitkomsten geven ons inzicht waar verbeterpunten liggen.

In 2022 hebben we in totaal drie verschillende cliëntentafels georganiseerd. Hierbij denkt en praat een groep van betrokken cliënten mee over het beleid en de uitvoering van Delft Support. Dit jaar zijn verschillende onderwerpen aan bod gekomen, zoals de inzet van ervaringsdeskundigheid, digitale hulpverlening, de vindbaarheid van Delft Support en de ondersteuningsplannen. De input van de cliënten gebruiken we om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Calamiteitenprotocol en inspectieonderzoek

Helaas zijn we in het voorjaar van 2022 opgeschrikt door een zeer verdrietige calamiteit binnen onze casuïstiek. Een jongere die verbleef in een jeugdzorginstelling is daar overleden. Hiervoor hebben we het calamiteitenprotocol in werking moeten stellen. De betrokken jeugdzorginstelling heeft de casus gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en jeugd. De Inspectie heeft Delft

Support gevraagd om een reconstructie van onze betrokkenheid. Deze hebben we gestuurd. De Inspectie heeft Veilig Thuis Haaglanden en Delft Support vervolgens in augustus gevraagd om te reflecteren op het handelen in deze casus. Op 13 oktober hebben de directeur van Veilig Thuis Haaglanden en de directeur van Delft Support het gezamenlijke onderzoeksverslag naar de Inspectie Jeugd gestuurd. De reactie hierop is begin 2023 binnengekomen. Wij hebben de resterende vragen beantwoord. Inmiddels heeft de Inspectie ons met een brief laten weten dat zij de melding afsluit.

In november hebben wij de conclusies en aanbevelingen met de betrokken medewerkers gedeeld en apart ook met de onderzoekscommissie.

Uiteraard had de calamiteit grote impact op (de omgeving van) het gezin, maar ook op de betrokken collega's en de gehele organisatie. Onze medewerkers werken dagelijks met hart en ziel voor en met onze cliënten. Ondanks deze inzet zijn calamiteiten nooit helemaal te voorkomen. Als die dan toch voorkomen, heeft dat zijn weerslag op de betrokken collega's.



Bedankje voor cliënten van de cliëntentafel

Van Next Level naar Agenda 2026

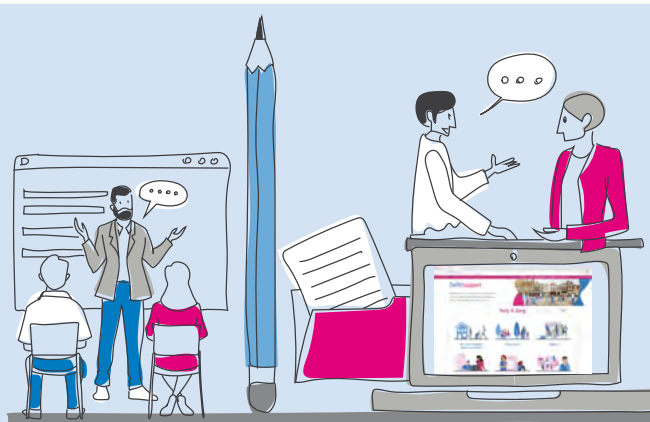
Bij de start van Delft Support als zelfstandige organisatie hadden we nadrukkelijk ook aandacht voor de organisatieontwikkeling, onder de noemer 'Next Level'. Next Level kent drie pijlers, waarbinnen we veel verschillende projecten hebben uitgevoerd. Hieronder zie je een overzicht van onze behaalde resultaten.



Professionalisering van medewerkers

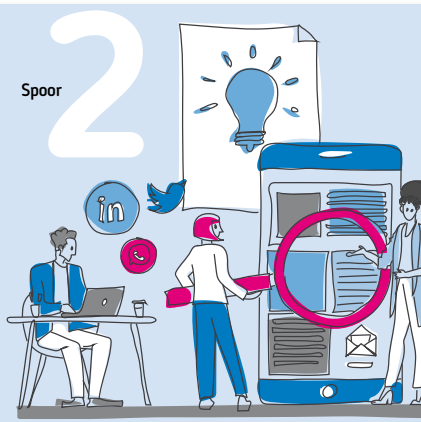
Behaalde resultaten

- Frank-app meet met wekelijkse vragen hoe het met medewerkers gaat.
- We hebben uitgewerkt beeld van onze regio, vastgelegd in een Factsheet Regie.
- Organisatie van medewerkersbijeenkomsten. Daaruit hebben we veel wensen opgehaald:



Resultaten uit de medewerkersbijeenkomsten

- Formatie is structureel uitgebreid met meer fte.
- Dankzij trainingen weten medewerkers meer over de AVG.
- Meer processen beschreven en werkprocessen verbeterd en beschreven: eenduidigheid binnen heel Delft Support.
- Informatiebladen per team zijn verbeterd
- Communicatie voor mensen met een LVB
- We informeren cliënten over hun rechten en plichten rond de AVG
- Mooie, nieuwe, toegankelijke website, gemaakt met input van cliënten.
- Elke maand bericht uit het MT.
- Steeds meer kennisdeling, samenwerking en verbinding op intranet.
- Drie Delft Support-brede expertisegroepen: ggz, lvb en aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld en kindermishandeling.
- De eerste stagiaires zijn begonnen en we doen een pilot met trainees. Ook worden we een erkend leerbedrijf.
- Onboarding-programma gelanceerd, met DS Academie op intranet. Met de onboarding bieden we nieuwe collega's een zachte landing.
- Professioneel statuut is klaar en geïntroduceerd.



Versterken van onze analyse- en adviesfunctie

Behaalde resultaten

- We hebben duidelijk beeld van behoefte aan informatievoorziening en visie op informatievoorziening in de toekomst.
- Kwartaalrapportages zien er mooi uit, zijn beter leesbaar en beter vormgegeven.
- Rapportages zijn ook inhoudelijk verbeterd, met een goede onderbouwing.
- Afspraken met gemeente over systemen en eigenaarschap van gegevens liggen vast.
- We hebben themarapportages uitgebracht (bv over de kosten van de Wmo vergeleken met landelijke kosten). We brengen knelpunten uit de praktijk onder de aandacht van beleid.
- We hebben een memo uitgebracht over hoe wij onze adviesfunctie richting de gemeente zien.



Inzetten op innovatie en transformatie

Behaalde resultaten

- We hebben een cliënttevredenheidsonderzoek opgezet én organiseren vier keer per jaar de Cliëntentafel.
- Een werkgroep hield zich bezig met hulp aan ouders in een complexe scheiding. Werkkaart voor ouders is klaar, die voor medewerkers is onderweg.
- Nieuwe HR-systeem Nmbers is live. Ook koppeling met projecten en financiën is mogelijk.
- We hebben een coördinator voor projecten aangesteld.
- Ook gebruiken we nu de projectenmodule in Exact.
- En we zorgen dat per project overhead en werknemerskosten inzichtelijk zijn. Deze nemen we nu mee in de uurprijs.

Toekomstbestendig Delft Support

We zijn in 2022 ook begonnen met de contouren van Agenda 2026, het vervolg op Next Level. Hierin bepalen we de richting en belangrijkste doelen voor de komende jaren. In dit proces kwamen we tot het inzicht dat interne bedrijfsvoeringsvraagstukken eerst om aandacht vroegen. Daarom hebben we dit jaar aan Bureau Obelon het volgende gevraagd: 'Verken welke scenario's er zijn voor het herorganiseren van Delft Support, waardoor onze organisatie na de pioniersfase in de consolidatiefase toekomstbestendig blijft.'

Hierbij richten we ons op vier vragen:

1. De span of control van de managers
2. De inrichting van de financiële ondersteuning binnen Delft Support
3. De inrichting van alle ondersteuningstaken, zoals HR, Functionaris Gegevensbescherming, klachtenfunctionaris, risicomanagement.
4. De positionering van projectmanagement

Eind 2022 hebben we de uitkomsten van het rapport besproken met de gemeente. In 2023 volgt de verdere implementatie en pakken we ook Agenda 2026 weer op.

Onderzoek naar wijkteams

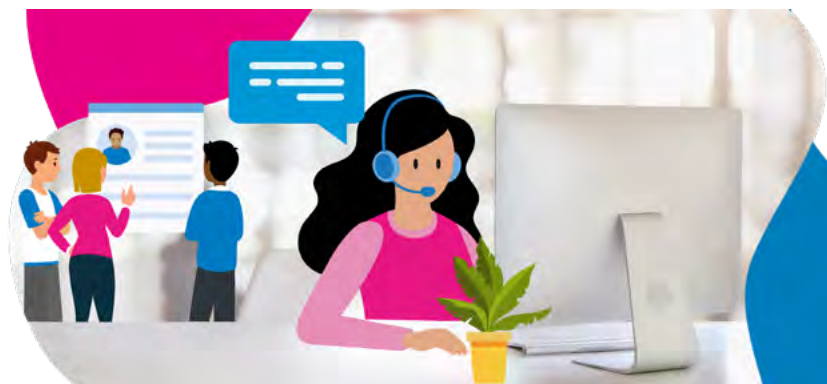
De afgelopen drie jaar heeft Delft Support meegedaan aan een onderzoek onder wijkteams van de Universiteit Leiden en de Erasmus Universiteit Rotterdam. Het doel van het onderzoek is om te zien wat er al goed gaat in onze teams en om te achterhalen wat er nog beter kan. De wijkteams die aan het onderzoek meedoen, zijn over een periode van drie jaar onderzocht. Het onderzoek heeft vier thema's:

1. Leiderschap en zelfsturing in de teams,
2. Multidisciplinaire samenwerking van professionals,
3. Leren en innoveren
4. Administratieve regeldruk en (overbodige) bureaucratie.

Wat heeft het opgeleverd?

Wij hebben per team van Delft Support een overzichtelijke rapportage ontvangen met de resultaten van het onderzoek. Deze resultaten zijn een goed middel om gezamenlijk stil te staan bij wat goed gaat en waar wij nog van elkaar kunnen leren. De rapportage laat zien dat het teamwerk binnen Delft Support volgens de teamleden goed verloopt. De kracht van de uitvoerende teams zit daarbij met name in het wederzijds respect en de doelgerichte samenwerking binnen het team. Daarnaast ervaren de teams sterke sturing vanuit de onderlinge steun en het contact met het netwerk.

Het wijkteams-onderzoek laat zien dat het teamwerk binnen Delft Support volgens de teamleden goed verloopt.



Het advies van de onderzoekers is om expliciet aandacht te blijven besteden aan teamleren. Teamleren bestaat uit de elementen reflecteren, experimenteren, omgaan met onverwachte uitkomsten en feedback verzamelen.

Privacy

Binnen Delft Support werken wij met veel verschillende persoonsgegevens. Wij vinden het belangrijk om daar zorgvuldig mee om te gaan. De Functionaris Gegevensbescherming (FG) van Delft Support, Margriet van der Lingen, ziet hierop toe. Ook is zij verantwoordelijk voor de naleving van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Het afgelopen jaar heeft de FG gevraagd en ongevraagd zo'n 100 keer advies gegeven over verschillende casussen. Daarnaast hebben verschillende medewerkers dit jaar de training 'Privacy en Veilig werken' gevolgd en hebben wij op intranet een pubquiz gehouden met allerlei praktische vragen over het omgaan met persoonsgegevens.

Het Sociaal Team heeft dit jaar twee nieuwe processen opgesteld voor het werken met persoonsgegevens. Hiervoor hebben we een onderzoek uitgevoerd dat duidelijk maakt of en waar eventueel privacyrisico's ontstaan bij het gebruik van persoonsgegevens. Dit onderzoek heet een data protection impact assessment

(DPIA). Hierin hebben we de risico's tot oneigenlijk gebruik van persoonsgegevens in kaart gebracht. Ook hebben we vastgesteld welke maatregelen we moeten nemen om deze risico's te minimaliseren. Wij hebben daarnaast ook een DPIA opgesteld voor het gebruik van Onedrive en Teams.

Agressie

We hebben meer en meer te maken met agressie en (verbaal) geweld tijdens ons werk. Beledigingen of scheldpartijen zijn bijna aan de orde van de dag, met zelfs soms persoonlijke bedreigingen naar onze medewerkers. Daarom hebben we het afgelopen jaar vaker aandacht besteed aan onze eigen veiligheid en aan het doen en oppakken van agressiemeldingen.

Collega's volgden de training de-escalerende technieken. Ook heeft de preventiemedewerker Malu Koppel op intranet voorbeelden benoemd van wat een agressiemelding kan zijn. Collega's maken nog zelden een melding, zoals blijkt uit het feit dat er in 2022 in totaal 12 agressiemeldingen zijn geweest. In 2023 gaan we hier wederom aandacht voor vragen.



Margriet van der Lingen, Functionaris Gegevensbescherming:
"Binnen Delft Support is privacy van persoonsgegevens een belangrijk aandachtsgebied. Alle professionals gebruiken veel persoonsgegevens en dit onderwerp neemt zowel tijdens hun opleiding als binnen het werk een prominente plaats in. Wanneer zij vragen hebben over dit onderwerp, dan bespreek ik dit graag met hen."

Fotografie Alyssa van Heyst



Malu Koppel, preventiemedewerker:
"We weten zeker dat het aantal agressiemeldingen slechts het topje van de ijsberg is. Wij blijven het maken van meldingen dan ook stimuleren, zodat we goed inzicht hebben als een casus toch escaleert. We hebben dan altijd vragen als: hadden we het kunnen zien aankomen? Wat kunnen wij doen om het te voorkomen? Hadden we het kunnen voorkomen? Die vragen willen we beter kunnen beantwoorden."

Samenwerken aan betere zorg

Samen kom je verder. Daarom 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. Op de volgende pagina vind je daarvan een overzicht. Daarnaast lichten we enkele samenwerkingen wat verder uit.

Samenwerking binnen de 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 jeugdhulpaanbieders. De regio waardeert het zeer dat we werken aan betere regionale samenwerking. Hierna belichten we een aantal samenwerkingsthema's.

Ontwikkeltafels

Net als vorig jaar hebben vertegenwoordigers van Delft Support deelgenomen aan de ontwikkeltafels met de jeugdhulpaanbieders. Het doel van deze ontwikkeltafels is om de jeugdzorgketen binnen de regio Haaglanden te verbeteren. De volgende thema's zijn het afgelopen jaar tijdens deze tafel besproken en opgepakt: werkprocessen toegang, administratieve lastenverlichting, tarieven jeugdhulpproducten, rendementsclausule, normalisering van jeugdhulp en bestedingsplafond aanbieders. Naast de behandeling van de thema's hebben de ontwikkeltafels gezorgd voor betere communicatie en meer wederzijds begrip tussen aanbieders en gemeenten en uitvoeringsorganisaties zoals Delft Support.

Informatievoorziening H10 Jeugd

In 2022 is een regionale projectgroep gestart om een nieuw Dashboard Jeugdhulp Haaglanden te ontwikkelen. Het nieuwe dashboard is gebouwd in tableau en bevat informatie voor de doelgroepen bedrijfsvoering, beleid en contractmanagement. Per 1 januari 2023 was een basisset aan indicatoren beschikbaar. Deze basisset wordt in de loop van het jaar 2023 verder uitgebouwd. De controller van Delft Support maakt deel uit van de regionale projectgroep en heeft in die hoedanigheid ook het nieuwe dashboard getest.

Proeftuin in kader van toekomstscenario kind- en gezinsbescherming

Huiselijk geweld en kindermishandeling behoren tot de grootste maatschappelijke problemen in ons land. De aanpak van dit geweld is een gezamenlijke opgave van het Rijk, gemeenten en maatschappelijke partners.

In het toekomstscenario staan vier uitgangspunten centraal: gezinsgericht, rechtsbeschermend & transparant, eenvoudig en lerend. In de regio Haaglanden willen we starten met een project 'Naar duurzame veiligheid' in Westland, Den Haag Escamp en Delft. Dit zijn ook de gebieden waar we nu al bezig zijn met Beter Samenspel, wat hier goed in geïntegreerd kan worden. De financiering hiervoor is inmiddels rond.

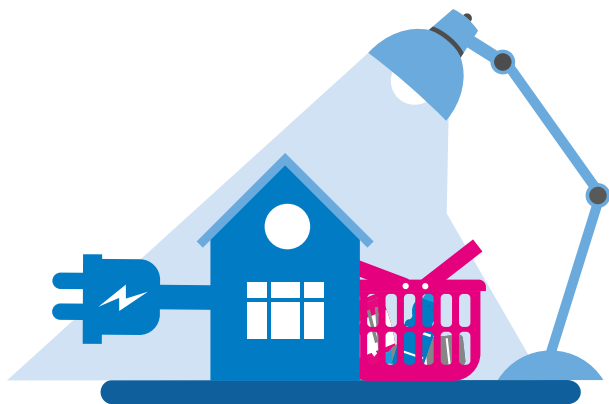
Ontwikkelingen Wmo

In de H5 werken we samen met de gemeenten Westland, Rijswijk, Midden-Delfland en Pijnacker-Nootdorp aan ontwikkelingen rond de Wmo. We hebben afgelopen jaar onder andere gewerkt aan het gezamenlijk inrichten en voorbereiden van aanbestedingen, zoals Ondersteuning en Regie bij het Huishouden en Beschermd Wonen en Beschermd Thuis. Ook trekken we samen op bij regionale opgaven, zoals rondom langer en weer thuis voor ouderen in de regio.



Overzicht: onze samenwerkingspartners





Samenwerking met de gemeente Delft

Zoals ieder jaar hebben we ook dit jaar weer een intensieve samenwerking gehad met de gemeente Delft. Deze samenwerking vindt plaats aan meerdere overlegtafels en vraagt een continue doorontwikkeling. In dit kader hebben we een aantal bijeenkomsten georganiseerd. Enerzijds willen we de overleg-

structuur efficiënter maken en anderzijds hebben we gezamenlijk verkend wat er op ons afkomt de aankomende tijd.

Vragen die we hebben besproken: hoe kunnen we sturen op resultaten en effecten? Hoe willen we het proces van verstrekken en aannemen van tijdelijke opdrachten inrichten? Hoe willen we het datagestuurde werken verder inrichten en wat betekent dat voor ons? We kijken ernaar uit het komende jaar weer gezamenlijk te werken aan belangrijke ontwikkelingen. Ook gaan we dan de thema's die we al besproken hebben verder uitwerken.

Beter Samenspel

Dit jaar zijn we aan de slag gegaan om Beter Samenspel (BSS) verder te implementeren en in te passen in de gehele werkwijze rond huiselijk geweld (zie: proeftuin op pag 26). We gaan in 2023 ervoor zorgen dat alle processtappen en gebruikte tools goed terug te vinden zijn in ons registratiesysteem.

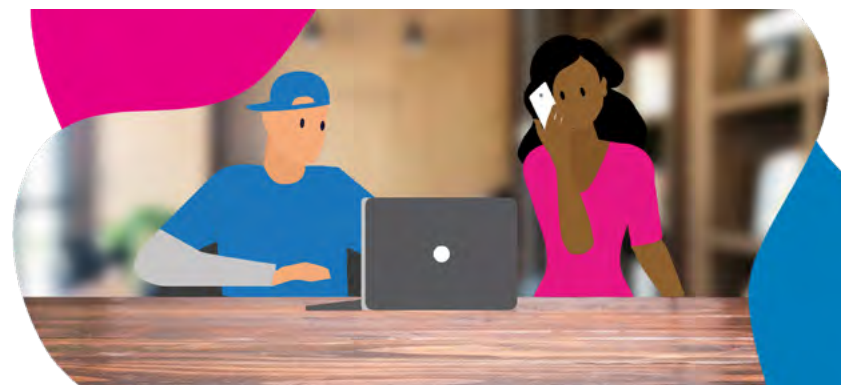
We hebben in 2022 een nieuwe groep medewerkers, inclusief gedragswetenschappers, geschoold om te werken volgens de BSS-methode. We hebben dit jaar 48 zaken volgens deze methode opgepakt. In 2023 gaan we in alle zaken waarin structurele zorgen zijn over de veiligheid en waar kinderen in het gezin verblijven, werken volgens de bouwstenen van Beter Samenspel.



Delfts Maatwerk

Als Delft Support helpen wij onze inwoners graag op maat. We bieden een passende oplossing door samen te werken, op zoek te gaan naar de ruimte die de regels vaak bieden, overstijgend te werken en door verschillende expertises bij elkaar te brengen. Maatwerk leveren vergt extra tijd en moeite, maar door maatwerk is veel meer mogelijk dan we denken. Ook in het jaar 2022 hebben we voor casussen waarin wet- en regelgeving de oplossing beperkten, gebruikgemaakt van de 'doorbraaktool'. De tool is een applicatie die overzicht geeft welke uitzonderingsgronden en wetten van toepassing zijn op de inwoner. Verder geeft de tool een overzicht van de huidige kosten, de dreigende kosten en de kosten die gemaakt moeten worden om maatwerk te leveren. In het afgelopen jaar hebben we 28 casussen ingevoerd in de doorbraaktool, 16 casussen zijn afgerond en 12 casussen lopen nog. Maatwerk is niet alleen inhoudelijk goed, maar werkt ook vaak kostenbesparend.

Maatwerk leveren vergt extra tijd en moeite, maar door maatwerk is veel meer mogelijk dan we denken.





Inzet bij complexe scheiding

Delft Support heeft zich verbonden aan het experiment 'Een goed begin' in samenwerking met het Expertisecentrum Kind en Scheiding en

TNO. Het doel van het tweejarig experiment is om te onderzoeken of een geïntegreerde scheidingsaanpak complexe scheidingen kan voorkomen en samenwerking tussen ouders bij contactverlies kan herstellen.

Op 1 september 2022 vond de online kick-off plaats van 'Een goed begin'. Vier van onze collega's hebben eind 2022/begin 2023 de training 'Duurzaam samenwerken na scheiding' gevolgd. De professionals leren technieken vanuit de positieve psychologie, toepasbaar gemaakt op scheidingsproblematiek. Het vroegtijdig opbouwen van een duurzame samenwerking tussen alle betrokkenen staat hierbij centraal, dus zowel met ouders als met het sociale netwerk en de professionals rondom een gezin. Vanaf maart 2023 gaan zij werken volgens deze nieuwe aanpak.

Sociaal Platform

Het Sociaal Platform in Delft bestaat uit alle partners in het sociaal domein en komt vier maal per jaar op bestuurlijk niveau bij elkaar. Gezamenlijk bespreken we issues in het sociaal domein en proberen we tot oplossingen te komen. Het Sociaal Platform ziet dat de tweedeling in de Delftse samenleving steeds groter wordt. De druk op zorg en ondersteuning wordt daarmee ook steeds groter. De partners van het Sociaal Platform vinden dit een zorgelijke ontwikkeling. Daarom hebben we in het voorjaar een manifest opgesteld waarin we pleiten voor meer bestaanszekerheid voor alle Delftenaren. Delft Support heeft actief bijgedragen aan dit manifest.



In maart hebben we met partners van het Sociaal Platform een manifest uitgebracht.

Onze medewerkers

Dit jaar begonnen we in lockdown, maar gelukkig werden steeds meer coronamaatregelen opgeheven. Dat betekent dat we dit jaar weer veel op kantoor konden werken, huisbezoeken konden doorgaan én we konden met elkaar feestvieren. Dat hadden we twee jaar niet fysiek gedaan. Vanwege de grote uitstroom en komst van veel nieuwe medewerkers was het best een pittig jaar. Gelukkig zijn we nu weer bijna op volle sterkte, maar we hebben nog wel vacatures.

Medewerkersbetrokkenheid

Ook dit jaar hebben wij weer gewerkt met de Frank-app. Het blijft een prettige meettool waarbij wij continu het gesprek met elkaar aan blijven gaan over ontwikkelingen binnen de organisatie. Waar worden we gelukkig van en wat geeft stress? In 2021 waren we nog zoekende hoe we dit gesprek moesten voeren. Inmiddels is het een waardevolle tool en voeren we de gesprekken actief met elkaar.



Frank

Om aandacht te vragen voor de Frank-app én het cliëntvervalsingsonderzoek kregen alle medewerkers een plantje.

HR-kengetallen

1. Verzuim

Afgelopen jaar lag het verzuim hoog. Ten opzichte van andere bedrijven binnen de jeugdzorg was het niet schrikbarend hoog. Door de inzet van de verzuimconsulent hebben we nu meer grip op het langdurige verzuim en zijn we einde van 2022 met een lager verzuimpercentage geëindigd dan bij de start van 2022. We merkten in de laatste twee maanden wel dat het kortdurend verzuim weer wat opliep vanwege de griepgolf.

2. Instroom en uitstroom

We zagen dit jaar een grote uitstroom binnen verschillende afdelingen. We begonnen in 2022 al met een klein tekort in het personeelsbestand, en vervolgens was er een grote golf uitdienstmeldingen vanaf Q2 in 2022. We moesten vanaf dat moment alle zeilen bijzetten om weer op een gezond aantal medewerkers te komen.

Dit verloop werd veroorzaakt door een combinatie van factoren. Voor veel mensen was de coronaperiode een moment van reflectie en heroriëntatie op hun toekomst. Daarnaast was een aantal collega's na geruime tijd in het vakgebied toe aan een nieuwe uitdaging, maar zij hadden die stap vanwege de coronaperiode

uitgesteld. En vervolgens bood de arbeidsmarkt in 2022 opeens volop kansen voor iedereen.

Door intensieve werving kregen we ook weer een grote instroom, mede dankzij onze aanbestedingspartners. Duidelijk is dat de arbeidsmarkt erg krap is. In 2022 hebben we 53 inhuurmedewerkers en 25 vaste medewerkers aangenomen. Zeker de helft van de inhuur komt na een jaar in vaste dienst. En uit dienst gingen 23 inhuurmedewerkers en 38 vaste medewerkers.

Dit was wel een aderlating, ook vanwege de kennis die de organisatie verlaten heeft.

Opleidingen

Ook in 2022 hebben wij weer ons best gedaan om onze medewerkers te voorzien van de juiste opleidingen. Hieronder een opsomming van de trainingen die ook dit jaar weer in company zijn gegeven om onze professionals up to date te houden:

- Training De-escalerende en begrenzendende technieken (gekoppeld aan ons agressieprotocol)
- Training GIZ-methodiek
- Training Meldcode Huiselijk geweld
- Training Beroepsethiek basis en verdieping
- Training Tuchtrect

- Training Omdenken en Loslaten
- Trainingen Wmo

Verder hebben we in 2022 gewerkt aan een opleidingsplan. Dit is in januari 2023 vastgesteld.

HR-thema's in 2022

1. Onboarding

Begin 2022 zijn wij officieel gestart met ons onboarding programma. In het eerste half jaar worden onze nieuwe medewerkers ingewerkt door een buddy. Daarnaast volgen zij een groot aantal workshops. Zo krijgen ze een zachte landing binnen Delft Support. De nieuwe medewerkers zijn heel enthousiast over het programma. We blijven hieraan werken; ieder half jaar kijken we of aanpassingen nodig zijn.

2. Hybride werken

We zijn na de zomer gestart met ons traject hybride werken. Met hybride werken willen we het werk zo organiseren dat het tegemoetkomt aan wezenlijke belangen (autonomie, flexibiliteit, in controle zijn). We hebben verschillende bijeenkomsten gehad met het MT en senioren. Ook hebben we teambijeenkomsten georganiseerd om de verwachtingen rond hybride werken te

onderzoeken en vast te stellen wat hiervoor, binnen onze organisatie, nodig is. Hybride werken vraagt echt een andere manier van denken en ook leidinggeven. In 2022 hebben we de ambitie voor Delft Support vastgesteld en in het verlengde daarvan stellen we een aantal spelregels vast, die in 2023 organisatiebreed gaan gelden. Die vormen een helder en duidelijk uitgangspunt voor iedereen binnen Delft Support.

Werken waar het werkt!

Wij werken hybride:

Wij kiezen de werkplek die het beste past bij onze activiteiten en die efficiënt werken mogelijk maakt.

Dit past bij wat cliënten, team en organisatie van ons vragen. Onze keuzes ondersteunen onze verbondenheid en samenwerking. Dit draagt bij aan onze vitaliteit, productiviteit en ons werkgelek. Zo werken wij op flexibele wijze aan de doelstellingen van Delft Support

3. Verbinding en werkplezier

We zijn heel dankbaar voor het vele werk dat onze medewerkers verrichten. Dat laten we dan ook regelmatig en op verschillende manieren merken. In de coronatijd stuurden we kleine cadeautjes op naar het huisadres. Dit jaar was gelukkig weer veel mogelijk om elkaar fysiek te ontmoeten. Zo hebben we het nieuwe jaar

afgetrapt met vers fruit voor alle collega's. In april hebben we een koffiekar met koek naar kantoor laten komen. In oktober hebben we de herfst gevierd met een Delft Support-paraplu, zodat onze collega's de regen kunnen trotseren.

Op 28 juni hebben we een zomerfeest gevierd. In het eerste deel hebben we stilgestaan bij de afronding van alle projecten die we hebben uitgevoerd binnen Next Level. Daarna hebben medewerkers verschillende creatieve, sportieve en andere workshops verzorgd voor hun collega's. We hebben de middag afgerond met een heerlijke BBQ foodtruck, buiten in de zon. Op 15 december hadden we het winterfeest. Ook hier zijn we gestart met een moment terugkijken naar belangrijke momenten van de afgelopen tijd. Ook stonden we stil bij het 5-jarig bestaan van Delft Support, waarvoor collega's een jubileumlied hebben ingestudeerd! Ook daarna hebben we weer genoten van workshops die eigen medewerkers organiseerden. We hebben de avond afgerond met een Pizza&Pasta buffet.

Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E)

Een risico-inventarisatie en -evaluatie is een verplicht middel om veilig en gezond werken te bevorderen volgens de Nederlandse Arbeidsomstandighedenwet. De verzuimservicedesk, onze arbo-dienst, heeft voor ons het onderzoek voor de RI&E uitgevoerd.



Dat was de eerste keer voor Delft Support. In november 2022 is het rapport afgerond.

Uit het rapport komt naar voren dat we al veel zaken goed doen op het gebied van arbeidsomstandigheden. Het gaat dan bijvoorbeeld om de Everybody Frank app, de mindfulnessstraining en OpenUp (beide gestart begin 2023, daarover volgend jaar meer). Delft Support heeft aandacht voor werkdruk en emotionele

belasting. Onder andere op het gebied van arbeidsgezondheidskundig onderzoek, BHV en agressie moeten we nog stappen zetten de komende tijd. De HR-adviseur en de preventiemedewerker maken op basis van de RI&E een plan van aanpak, dat zij bespreken met de OR en vervolgens uitvoeren. Elke drie maanden bespreken zij met elkaar de voortgang. Waar nodig herzien zij elk jaar het plan.



Impressies van het zomerfeest (in juni) en het winterfeest (in december).

De Ondernemingsraad

Het jaar 2022 stond voor de ondernemingsraad (OR) van Delft Support vooral in het teken van de start met een nieuwe groep. We hebben de ruimte gekregen om elkaar te leren kennen door middel van een training over de Wet op Ondernemingsraden (WOR) en teambuilding. De meeste collega's in de OR hadden nog geen ervaring met een OR, dus we hadden veel te bespreken. We hebben in het eerste jaar gewerkt aan onze zichtbaarheid en bereikbaarheid. Dit hebben we onder andere gedaan door aan te sluiten bij de medewerkersbijeenkomsten voor nieuwe medewerkers, collega's op te zoeken in de wandelgangen, stukjes op intranet en aansluiten bij verschillende werkgroepen en overleggen. Hier hebben we al resultaat van gezien, doordat we regelmatig benaderd worden en mensen graag met ons het gesprek aangaan. Dit willen we dan ook graag doorzetten in 2023. We denken mee op veel vlakken binnen Delft Support, zoals het hybride werken, goed werkgeverschap, reiskosten- en thuiswerkvergoeding en andere verbetertrajecten. We kijken er dan ook erg naar uit om dit in 2023 te blijven doen en waar nodig initiatief-

voorstellen te doen, over onderwerpen die onze achterban belangrijk vinden.

We hebben ook twee keer een artikel 24 overleg gevoerd, waarbij de ideeën voor de komende jaren binnen Delft Support ter sprake komen. Hierbij zijn naast Edith (bestuurder) ook iemand van HR en de voorzitter van de RvC aanwezig. Deze overleggen verlopen erg prettig en we voelen ons gehoord in wat we belangrijk vinden. Deze samenwerking zetten wij dan ook graag voort in 2023. Om het jaar goed af te sluiten hebben we aan een training deelgenomen om een plan uit te stippelen voor het komende jaar. Ook het komende jaar blijven we de ideeën bij onze achterban ophalen.



Dick Hoogendijk, voorzitter OR:

“We zijn er wel achter gekomen dat we een zeer gemotiveerde groep collega's zijn die elkaar goed kunnen aanvullen.”

De ondernemingsraad: Sandra Heskes, Marja, Sander, Dick en Sandra Hooijmans

Onze organisatie

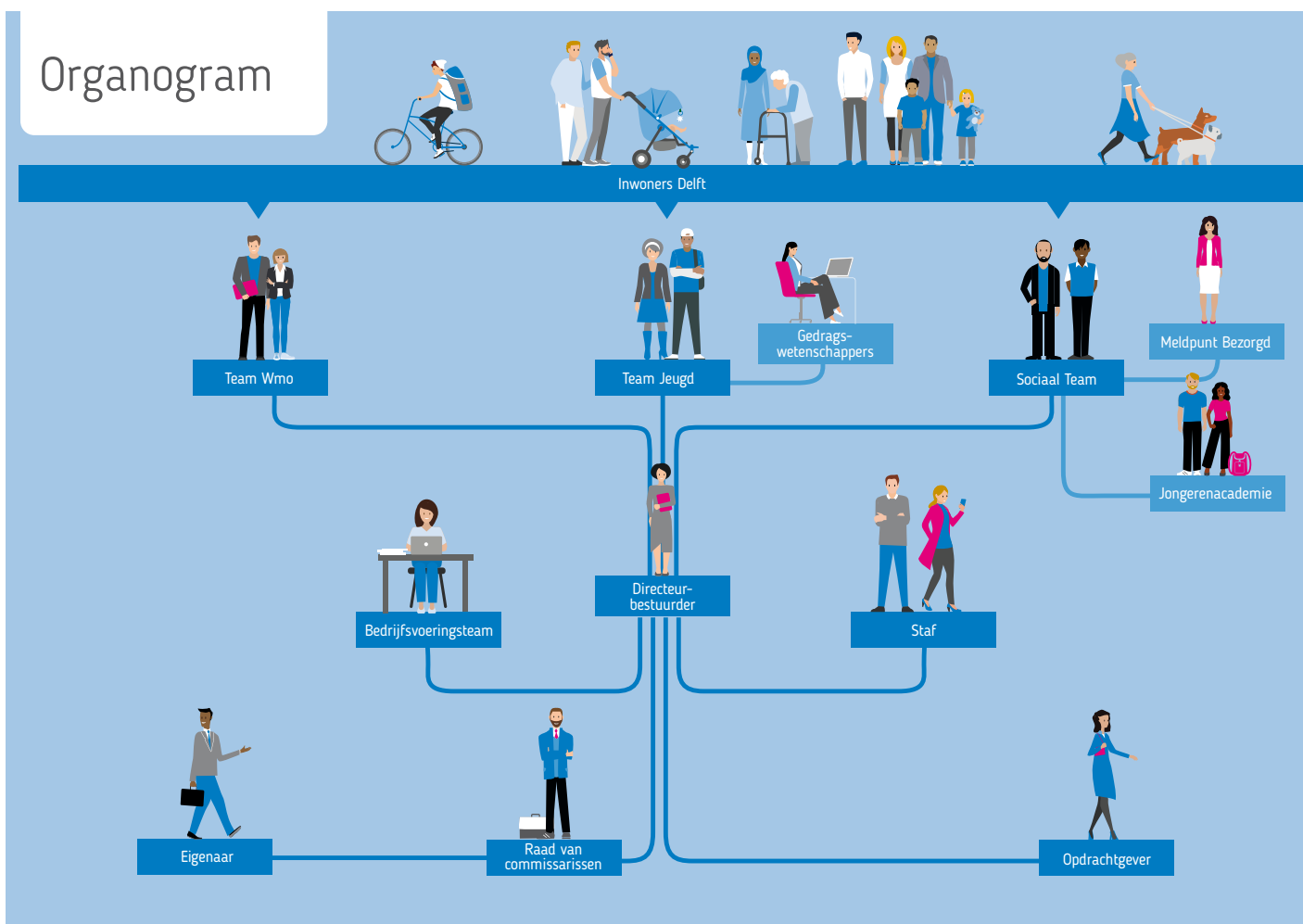
Het management

Edith van den Berg is directeur-bestuurder. Het management bestond in 2022 verder uit Marjolein Borgers (manager Team Jeugd), Jasper Hartelust (manager Team Wmo) (begin 2023 vervangen door Erik Schep als interimmanager), Daniëlle Laros (manager Sociaal Team en Jongerenacademie), Margriet van der Lingen (coördinator Bedrijfsvoering) en Willemijn Renes (bestuurssecretaris).



Management van Delft Support, vlnr: Erik Schep, Daniëlle Laros, Edith van den Berg, Margriet van der Lingen, Willemijn Renes, Marjolein Borgers. Fotografie Alyssa van Heyst

Organogram



Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Wij doen waar mogelijk aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Voor ons zit dat in 'kleine dingen'; omdat wij verbonden zijn aan de gemeente Delft, hebben wij weinig directe inkoop. Wanneer we iets bestellen voor onze medewerkers, letten wij erop dat dit duurzaam is. Zo kiezen we bewust voor lokale ondernemers die oog hebben voor maatschappelijke belangen, zoals de Firma van Buiten, Fierfietskoerier.nl en Printplezier. Onze chocoladeletters voor Sinterklaas bestellen wij al jaren bij het Blauwe Hek. Al deze ondernemingen hebben mensen in dienst met een afstand tot de arbeidsmarkt. De herfstparaplu die we in oktober hebben uitgedeeld, was gemaakt van gerecycled plastic. Verder hebben we in 2022 het lidmaatschap voor het netwerk Werkwaardig verkend. Dit regionale netwerk zet zich in voor mensen die extra steun nodig hebben om hun plek op de arbeidsmarkt te vinden. Begin 2023 zijn we hiervan lid geworden.

Communicatie

We hebben in 2022 op verschillende manieren communicatie ingezet. Gelukkig was dit jaar minder coronacommunicatie nodig.

Enkele voorbeelden van externe communicatie in 2022

- Basis op orde: We hebben dit jaar gebruikt om de externe

communicatie van DS te professionaliseren. We hebben diverse middelen laten maken om beter te laten zien wie we zijn en wat we doen.

- Social media: Ook dit jaar hebben we weer bijna wekelijks berichten geplaatst op social media. Daarbij hebben we zowel aandacht voor werkinhoudelijke zaken als ook voor verbinding en werkplezier. We waren dit jaar voor het eerst ook vindbaar op Instagram.
- PR: regelmatig staan er artikelen in de Stadskrant over Delft Support. Vaak zijn dit casussen met als titel 'Zo werkt Delft Support', waarin wij laten zien hoe wij werken.

Enkele voorbeelden van interne communicatie

- Communicatie vanuit het MT: We zijn begonnen met een maandelijkse update 'Nieuws uit het MT'. Hierin deelt het MT op een toegankelijke manier met welke thema's zij bezig zijn.
- Intranet wordt steeds beter én wordt steeds beter gebruikt. Dat komt onder andere omdat onboarding en de agenda een prominente plaats hebben gekregen op intranet.

- Dit jaar heeft het communicatie-ontwerpteam weer veel besproken zoals: het nieuws uit het MT, het promoten van het cliëntervaringsonderzoek, best practices, gebruik intranet. De betrokken medewerkers hebben veel waardevolle input gegeven.



We hebben dit jaar een nieuwe corporate folder uitgebracht

Terugblik van de Raad van Commissarissen

2022: een jaar van veerkracht en verbondenheid

Delft Support staat als organisatie met een maatschappelijke opdracht midden in Delft, tussen de inwoners, haar cliënten en in nauw contact met partners. Tegelijkertijd wordt Delft Support als organisatie zelf ook nadrukkelijk geraakt door maatschappelijke ontwikkelingen, binnen Delft en daarbuiten. In 2022 heeft Delft Support opnieuw laten zien over een hoge mate van veerkracht en aanpassingsvermogen te beschikken.

Waar aan het begin van 2022 de organisatie en haar medewerkers nog langdurig op de proef werden gesteld door corona, diende zich met de oorlog in Oekraïne een nieuwe reeks uitdagingen aan die Delft en haar inwoners raakt. In samenwerking met partners en de gemeente Delft is in eerste instantie voor opvang van vluchtelingen uit Oekraïne gezorgd.

Gedurende het jaar laten de impact van de coronacrisis en de geopolitieke spanningen zich ook voelen voor de organisatie zelf.

De kosten voor bedrijfsvoering en hulpinterventies lopen op, hybride manieren van werken en zorgverlening dienen zich aan, waarbij ook Delft Support niet ontkomt aan de gevolgen van de krapte op de arbeidsmarkt.

Groeiende meerwaarde

De groeiende meerwaarde van de organisatie laat zich niet alleen uitdrukken in groeiende cliëntaantallen, maar vooral in de kwaliteit van de dienstverlening en de organisatie. Het uitgangspunt is allereerst om te zorgen dat elke inwoner die aanklopt bij Delft Support op een passende wijze wordt geholpen, ook bij complexe problematiek of onder moeilijke omstandigheden.

De impact die dit heeft op de organisatie en medewerkers van Delft Support heeft de Raad van Commissarissen (RvC) in 2022 van nabij gezien in gesprekken met de bestuurder, het management, de Ondernemingsraad en de medewerkers. Daarbij ontwikkelt Delft Support zich steeds meer als adviseur die dankzij een diepe kennis van de praktijk een belangrijke bron van inhoudelijke kennis is voor de gemeente Delft. Daarbij draagt Delft Support bij aan projecten en innovaties met als doel de kwaliteit van de zorgverlening in Delft en de regio te verbeteren.

Toezicht

De RvC houdt namens de eigenaar toezicht op de organisatie van 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. 14 september 2022), de opdracht in de aanstellingsbrief en met inachtneming van de Governancecode Zorg. Alle hoofd- en nevenactiviteiten van de leden van de RvC zijn getoetst op mogelijke belangenverstrengeling of de schijn hiervan. In 2022 heeft de RvC een zelfevaluatie uitgevoerd en onder begeleiding in teamverband met de directeur-bestuurder gereflecteerd op het eigen handelen en functioneren.

Agenda

De RvC is in 2022 zes keer bij elkaar gekomen in een reguliere vergadering. Naast de reguliere bespreking van de voortgang van de bedrijfsvoering en de planning- en controlcyclus hebben we op de agenda ruimte gemaakt om onder meer stil te staan bij risicomanagement, de HR-agenda, de communicatie en de ontwikkelingen binnen de teams. Daarbij heeft de RvC meermaals gesproken met het managementteam en de medezeggenschap over de ontwikkelingen binnen de organisatie. Deze gesprekken vinden plaats in een open sfeer.



De Raad van Commissarissen
vlnr: Jean Paul Andela, Yvonne van Mierlo en Bartho Boer
Fotografie Alyssa van Heyst

De groeiende druk op de organisatie en de stijgende eisen en verwachtingen van de omgeving zijn aanleiding geweest om een extern onderzoek te laten uitvoeren naar de span of control, projectmanagement en de ondersteuningsstructuur.

De uitkomsten hiervan zijn erop gericht om de kwetsbaarheid van de organisatie te verminderen, en de transparantie in de samenwerking in projecten te vergroten. Deze worden betrokken bij de plannen en begroting voor 2023.

Samenwerking met gemeentebestuur en de AvA

Na de gemeenteraadsverkiezingen in maart 2022 vonden enkele wisselingen plaats binnen het College van Burgemeester en Wethouders. De samenwerking met wethouders Huijsmans, Gooijer en Schrederhof namens het gemeentebestuur is professioneel en prettig, wat bijdraagt aan het goede functioneren van de organisatie.

In april en november heeft de Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AvA) plaatsgevonden. Hier is onder meer stilgestaan bij de jaarverantwoording, begroting en inhoudelijke ambities van de gemeente Delft.

Delft Support is in de afgelopen jaren steeds in staat gebleken een solide resultaat te presenteren. Dat geldt ook voor het

afgelopen jaar, waarbij onder meer de CAO-verhoging is opgevangen. In de AvA zijn tevens de prestatieovereenkomst en governance-afspraken besproken, de statuten zijn op onderdelen aangescherpt.

Maatschappelijke meerwaarde in 2023

In 2022 is het alles overziend gelukt om ondanks uitdagende omstandigheden de toegevoegde waarde van Delft Support verder te vergroten. Vanuit onze rol en verantwoordelijk als RvC zullen wij wederom erop toezien dat Delft Support komend jaar haar maatschappelijke meerwaarde voor Delft laat gelden.

Rooster van aftreden

In de RvC is dit rooster van aftreden vastgesteld: Bartho Boer, eerste kwartaal 2025 en Yvonne van Mierlo, tweede kwartaal 2025. Beide leden bereiken in de zomer van 2025 de maximale acht zittingsjaren. De eerste termijn van de voorzitter eindigt 1 juni 2025.

De nevenfuncties van onze RvC staan op de website: www.delftsupport.nl

Het uitgangspunt is allereerst om te zorgen dat elke inwoner die aanklopt bij Delft Support op een passende wijze wordt geholpen.



Bartho Boer, lid van Raad van Commissarissen

“We vinden de prestaties van de organisatie indrukwekkend, met veel dank aan alle medewerkers van Delft Support voor hun veerkracht. Dank gaat ook uit naar de ketenpartners en de gemeente Delft als opdrachtgever. In het jaar 2022 werd opnieuw bewezen dat de noodzakelijke zorg en hulp voor de inwoners van Delft die dit nodig hebben alleen in onderlinge verbondenheid en verantwoordelijkheid tot stand komen.”

Fotografie Alyssa van Heyst



DelftSupport

Regie bij hulp & zorg

Stationsplein 1
2611 BV Delft

www.delftsupport.nl