

HOUVAST

DelftSupport



5
JARIG JUBILEUM

P4 Delft Support
in vogelvlucht

P8 Wat doet
Delft Support?

P12 "Ik word niet geduwd,
maar zachtjes meegetrokken."

- 3 Voorwoord
Edith van den Berg
- 4 Delft Support in vogelvlucht
- 8 Wat doet Delft Support?
- 10 "Meestal blijkt er meer te kunnen dan je eerst denkt."
- 11 "We oordelen niet, we zijn er voor ze."
- 12 Martin: "Ik word niet geduwd, maar zachtjes meegetrokken."
- 16 Mohammadreza: "Lisanne voelt als een trouwe supporter."
- 18 Burgemeester en wethouders over de rol van Delft Support
- 20 Veelzijdig Delft Support! Feiten en cijfers over medewerkers
- 22 De Raad van Commissarissen aan het woord
- 28 Gedicht van Fatma Sahin, Jongerenconsulent

Colofon

Dit is een jubileumuitgave ter gelegenheid van vijf jaar Delft Support.

Interviews en redactie:
Laura van der Mark en
PanArt communicatie en mediadesign

Vormgeving:
PanArt communicatie en mediadesign

Illustraties:
Buro Marmelade

Fotografie:
Jasper Hof en
Alyssa van Heyst

April 2023

Ons eerste jubileum als Delft Support, dat vieren we! Al sinds 2015 voeren wij de regie, wanneer inwoners van Delft hulp of ondersteuning nodig hebben. Eerst deden we dat vanuit de projectorganisatie Toegang, sinds 2018 voeren we deze taak uit als zelfstandige organisatie. Een prachtige taak, die wij met trots uitvoeren. Met de vraag van de inwoner als startpunt onderzoeken onze medewerkers wat nodig is, waarna ze de benodigde ondersteuning inzetten. Daarbij krijgen ze hulp van hun collega's van de bedrijfsvoering. Met onze inzet steunen we jaarlijks bijna 10.000 inwoners van Delft, soms voor kortere en soms voor lange tijd. En natuurlijk kan dat niet zonder intensieve samenwerking met onze partners in de stad.

Toen ik ruim vijf jaar geleden als directeur-bestuurder begon, hoopte ik dat we voor mensen in Delft het verschil konden maken. Dat is niet altijd makkelijk. Gelukkig hoor en zie ik dat we daar meestal in slagen. Dat is het mooiste wat er is: inwoners die verder kunnen en bevlogen collega's die daar iedere dag weer met hart en ziel aan werken. Daarom hebben we ook gekozen voor HOUVAST als titel van dit jubileumnummer. Want houvast bieden, dat is wat we doen.

*Edith van den Berg,
directeur Delft Support*



6

Mirelle: "Ik kan gelukkig altijd iemand bellen voor hulp."



14

Onze samenwerkingspartners



24

Gezichten van Delft Support

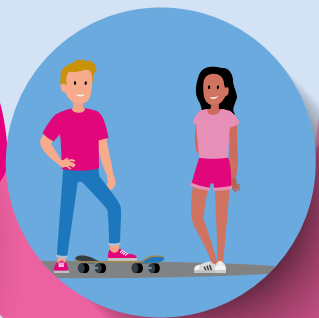
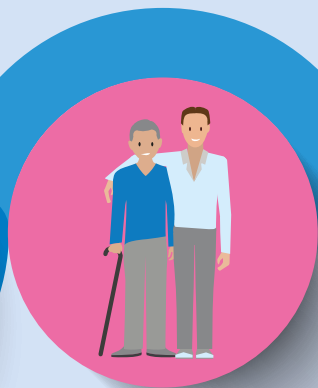


26

Maria: "Je hoeft het als ouders niet alleen te doen."



DelftSupport
Regie bij hulp & zorg



2015

START VAN DE DECENTRALISATIES. OPRICHTING VAN PROJECT-ORGANISATIE TOEGANG.

2017

13 DECEMBER 2017
OFFICIËLE OPRICHTING VAN DELFT SUPPORT.



2018

1 JANUARI 2018
WE GAAN DOOR MET HET WERK DAT WE AL DEDEN, MAAR NU OFFICIEEL ALS DELFT SUPPORT.

MAART 2018
AFTRAP VAN BETER SAMENSPEL, WAARBIJ LOKALE TEAMS EN GECERTIFICEERDE INSTELLINGEN BETER SAMENWERKEN ROND DE ZORG AAN KWETSBAIRE GEZINNEN.



MEI 2018
DE EERSTE RAAD VAN COMMISSARISSEN TREEDT AAN.



DECEMBER 2018
VERKIEZINGEN VOOR DE EERSTE ONDERNEMINGSRAAD.



2019

JANUARI 2019
START EENVOUDIG MAATWERK, WAARBIJ WE CREATIEVE OPLOSSINGEN BEDENKEN VOOR INGEWIKKELDE PROBLEMEN.

17 JULI 2019
EDITH EN CHRIS KRUIZINGA (GEMEENTE DELFT) ONDERTEKENEN EERSTE DIENSTVERLENINGS-OVEREENKOMST. DE ONTVLECHTING UIT DE GEMEENTE IS NU EEN FEIT!



OKTOBER 2019
MET NEXT LEVEL WERKEN WE VANAF NU AAN PROJECTEN DIE BIJDAGEN AAN DE ONTWIKKELING VAN DE ORGANISATIE EN ONZE MEDEWERKERS.

2020

MAART 2020
CORONA HAKT ERIN. GELUKKIG GAAT ONZE DIENSTVERLENING ALTIJD IN AANGEPASTE FORM DOOR.



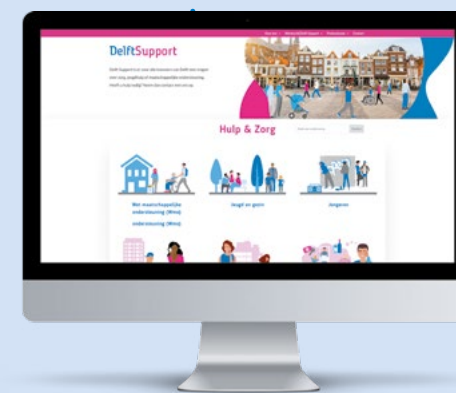
NOVEMBER 2020
WE LANCIEREN MET PARTNERS HET MANIFEST 'OPVOEDEN EN OPGROEIEN IN DELFT'.

2021

1 JANUARI 2021
WE KRIJGEN EEN TAAK ERBIJ: MELDPUNT BEZORGD VOERT DE WVGGZ UIT.

SEPTEMBER 2021
VANAF NU VRAGEN WE ONZE CLIËNTEN STRUCTUREEL OM INPUT MET HET CLIËNT-ERVARINGSONDERZOEK VAN ERVARINGWIJZER. OOK VINDT DEZE MAAND DE ALLEREERSTE CLIËNTENTAFEL PLAATS!

DECEMBER 2021
WE HEBBEN EEN NIEUWE WEBSITE ÉN EEN NIEUWE HUISSTIJL.



2022

JANUARI 2022
START ONBOARDINGS-PROGRAMMA: OOK BEGINNEN WE MET DE DS ACADEMIE.



MAART 2022
BELANGRIJKE PROFESSIONALISERINGSSLAG MET DE LANCIERING VAN ONS PROFESSIONEEL STATUUT.

ZOMER 2022
TIJDENS HET ZOMERFEEST PRESENTEREN WE DE RESULTATEN VAN NEXT LEVEL.

OKTOBER 2022
WE INTENSIVEREN ONZE AANPAK BIJ EEN COMPLEXE SCHEIDING, SAMEN MET HET KENNISCENTRUM KIND EN SCHEIDING EN TNO.

DECEMBER 2022
TIJDENS HET WINTERFEEST PRESENTEREN ENKELE COLLEGA'S HET DELFT SUPPORT-JUBILEUMLIED. WE BESTAAN 5 JAAR!



2023 EN VERDER

WE RICHTEN ONS OP DE TOEKOMST. WE BLIJVEN DOEN WAT WE AL GOED DOEN EN VERBETEREN WAT NOG BETER KAN. SAMEN MET CLIËNTEN, MEDEWERKERS EN PARTNERS.





“Ik kan gelukkig altijd

iemand bellen voor hulp.”

MIRELLE (44) LIEP EEN PAAR JAAR GELEDEN VAST. ZE KON NIET MEER WERKEN, HET HUISHOUDEN DOEN OF VOOR ZICHZELF ZORGEN. NA EEN OPNAME KWAM ZE TERECHT BIJ TEAM WMO. UIT ONDERZOEK BLEEK DAT ZE EEN LAAG IQ HEEFT, WAARDOOR ZE VAAK OVERVRAAGD WERD. NU KRIJGT ZE DE JUISTE HULP.

“Soms begrijp ik gesprekken niet zo goed, maar gelukkig was Bianca heel duidelijk.”

Tien jaar geleden had Mirelle al eens hulp gehad. Maar nooit was duidelijk waarom het haar niet goed lukte: een baan behouden, het huishouden doen of activiteiten plannen. Toen zij na een inzinking terecht kwam bij stichting MEE, besloten die een IQ-test te laten doen. “Ik heb dus een laag IQ”, vertelt Mirelle. “Nu weet ik tenminste waarom ik soms niet lekker in mijn vel zit.”

De collega van MEE schakelde vervolgens Delft Support in. Bianca van Team Wmo ging langs bij Mirelle’s huis, waar ze woont samen met haar man, zoon van negentien en een kat. “Soms begrijp ik gesprekken niet zo goed, maar gelukkig was Bianca heel duidelijk. Ze vroeg me alles over mijn leven. Wat ik op een dag doe, hoe ik me voel, wat mijn hobby’s zijn.”

Weekplanning

Mirelle kreeg vervolgens op meerdere gebieden hulp. “Elke week komt iemand langs om met mij de weekplanning door te nemen. Dat helpt mij. Elke ochtend kijk ik even wat ik die dag moet doen.” Mirelle krijgt ook hulp met het invullen van formulieren. En ze praat wekelijks met een begeleider. Verder zorgde Bianca



voor dagbesteding: twee ochtenden in de tuin van DOEL en een ochtend spullen inpakken. “Dat vind ik wel leuk, als het maar niet te moeilijk wordt.”

Kattenhobby

Dieren zijn een grote hobby voor Mirelle. Ze had drie katten, waarvan er nu nog eentje leeft. “Ik knuffel graag met hem. Ik ben gek op katten. Op de tuin verzorg ik ze ook. Soms koop ik zelfs kattensnoepjes voor ze. En verder houd ik erg van kleuren. Maar soms vind ik het lastig om me daarop te concentreren.”

Af en toe verliest Mirelle het overzicht. “Als ik iets verkeerd doe, raak ik in paniek. Of als ik iets kwijt ben, en dat gebeurt best wel vaak. Daarom ruim ik nooit wat op, alles ligt op de tafel. Dan weet ik tenminste waar het is.” Ze houdt twee agenda’s bij, waarin ze alles opschrijft. “Ik moet echt oppassen dat ik niet te veel doe. Of dat mensen te veel van me vragen. Dan voel ik dat ik stress krijg. Maar gelukkig weet ik nu dat ik dan altijd even iemand kan bellen.” Mirelle krijgt de rest van haar leven hulp. “Eerst vond ik dat wel lastig. Ik vraag niet graag om hulp, doe het liever zelf. Maar nu heb ik geaccepteerd dat ik hulp nodig heb en ben ik er heel blij mee.”





DELFT SUPPORT IS ER VOOR ALLE INWONERS VAN DELFT:

- ouders met zorgen over de opvoeding of ontwikkeling van hun kind.
- mensen die door ziekte, een beperking of ouderdom ondersteuning nodig hebben in hun leven.
- mensen met veel problemen tegelijk.
- jongeren zonder werk of opleiding.
- kwetsbare mensen die zorg mijden.

DE JONGERENACADEMIE IS ER VOOR JONGEREN TUSSEN DE 16 EN 27 JAAR MET PROBLEMEN OF ZORGEN. DE CONSULENTEN DENKEN MET HEN MEE EN KUNNEN DE JUISTE HULP INSCHAKELEN. DE JONGERENACADEMIE ONDERSTEUNT BIJ DE ZOEKTOCHT NAAR WERK OF ALS EEN JONGERE TERUG NAAR SCHOOL WIL. OOK HELPEN ZIJ OM ANDERE OPLOSSINGEN TE VINDEN VOOR PROBLEMEN. OOK ALS EEN JONGERE EEN UITKERING WIL AANVRAGEN, MOET DEZE EERST EEN AFSpraak MAKEN BIJ DE JONGERENACADEMIE.

Kijk voor meer informatie op onze website: www.delftsupport.nl

Jongeren



WMO Wet maatschappelijke ondersteuning



HET DOEL VAN DE WET MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING (WMO) IS DAT INWONERS ZO LANG MOGELIJK THUIS KUNNEN WONEN EN MEE KUNNEN DOEN IN DE SAMENLEVING. KAN EEN INWONER ZICH DOOR ZIEKTE, EEN BEPERKING OF OUDERDOM (TIJDELIJK) NIET MEER ZELF REDDEN? DAN KAN DIE ONDERSTEUNING KRIJGEN VANUIT DE WMO.

Sociaal Team



HET SOCIAAL TEAM ONDERSTEUNT INWONERS VAN DELFT DIE PROBLEMEN HEBBEN OP VEEL VERSCHILLENDE 'LEEFGBIEDEN'. MET LEEFGBIEDEN BEDOELLEN WE ALLE ONDERDELEN WAAR MENSEN MEE TE MAKEN HEBBEN IN HET LEVEN, ZOALS WONEN, FINANCIËN, SOCIALE RELATIES, WERK EN DAGBESTEDING EN LICHAAMELIJKE OF PSYCHISCHE GEZONDHEID. AL DEZE ONDERDELEN HEBBEN INVLOED OP HOE HET MET DE INWONER GAAT.

Jeugd en gezin



MAKEN OUDERS ZICH ZORGEN OVER HET OPGROEIEN VAN HUN KIND? OF LOPEN ZE BIJ HET OPVOEDEN TEGEN PROBLEMEN AAN? DAN KUNNEN ZIJ TERECHT BIJ TEAM JEUGD. ONZE MEDEWERKERS GEVEN ADVIES EN ZOEKEN MET HEN NAAR EEN OPLOSSING. WE BLIJVEN BETROKKEN, ZOLANG DAT NODIG IS.

“Meestal blijkt er meer te kunnen dan je eerst denkt.”



IN ‘GEZICHTEN VAN DELFT SUPPORT’ VERTELLEN COLLEGA’S OVER BIJZONDERE ASPECTEN VAN ONZE DIENSTVERLENING. ETMIEN, SENIOR EN MAATWERKEXPERT BIJ HET SOCIAAL TEAM, IS ENTHOUSIAST OVER HET TOEPASSEN VAN DE METHODE VAN EENVOUDIG MAATWERK.

Bij het Sociaal Team van Delft Support komen mensen terecht met complexe problematiek. “We zoeken eerst binnen de reguliere voorzieningen en wet- en regelgeving naar oplossingen voor de hulpvraag. Maar in sommige situaties is het nodig om buiten die bestaande mogelijkheden op zoek te gaan naar een maatwerkoplossing. Dat betekent dat we doen wat nodig is”, legt Etmien uit. “Als wij denken dat de cliënt daarmee geholpen is en daardoor op de lange termijn minder hulp nodig heeft, dan gaan wij ervoor.”

Voorbeelden van eenvoudig maatwerk

Maatwerk kan een financiële oplossing zijn, maar gaat ook over het vinden van ruimte in wet- en regelgeving. Etmien noemt enkele voorbeelden: “Denk dan aan het inhuren van een niet gecontracteerde instantie. Of iemand kan geen treinkaartje betalen om naar zijn behandelaar in Den Haag te gaan. Zonder kaartje stagneert de behandeling en krijgt hij grotere problemen. Dan betalen wij het kaartje. In zulke gevallen kunnen we dus afwijken van de reguliere route, zolang we maar goed motiveren waarom we dat doen. Als het lukt om eenvoudig maatwerk te leveren, leidt dat echt tot betere zorg. Omdat mensen precies de hulp krijgen die op hen is afgestemd.”

Ontwikkeling in Delft

Het Delftse Maatwerk Expertise Centrum (MEC), waarin Delft Support en de gemeente samenwerken, verzamelt en analyseert casussen waarin eenvoudig maatwerk wordt toegepast. Etmien: “Wij kunnen dit als Delft Support niet alleen. We hebben partners nodig zoals de gemeente of Werkse!. Zij moeten ook het belang inzien van de samenwerking en meegaan in onze oplossingen. Ik heb geleerd om door te vragen: waarom kan dat niet? Wanneer kan het wel? Ik zoek waar de ruimte is. Meestal blijkt er dan meer te kunnen dan je eerst denkt. Ons doel is dat we zo beter en sneller samenwerken aan oplossingen voor inwoners die anders misschien blijven vastlopen. En uiteindelijk ook meer kosten.”

Toekomst

Maatwerk leverde Delft Support altijd al, maar sinds 2019 gebeurt dat in complexe gevallen volgens de methode voor eenvoudig maatwerk die het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) ontwikkelde. Etmien heeft zich deze methode eigen gemaakt samen met collega’s van andere gemeenten. Zij ziet dat Delft al best ver is met maatwerk. “In veel steden is de zorg versnipperd. Bij ons zit iedereen bij elkaar, waardoor we goed integraal kunnen samenwerken. We weten elkaar en onze partners goed te vinden. Ik hoop dat nog meer professionals in heel Nederland met vertrouwen durven om out-of-the-box te denken. Alles met als doel om een cliënt nog beter te helpen.”



PAD-COACHES LEONIE, BEREND, DICK EN PIETER JAN (NIET OP DE FOTO) ZIEN DAT DE PERSOONLIJKE AANPAK DELFT GOED WERKT BIJ CRIMINELE JONGEREN.

Vrijwillig

De PAD-coaches van Delft Support leggen contact met jongeren die door delicten of overlast in beeld komen bij politie en justitie. “We helpen bij de problemen die ze ervaren in het dagelijks leven”, legt Berend uit. “Denk aan het aanmelden bij een school, het regelen van boetes of het aanvragen van Zorgtoeslag. We praten ook over het maken van betere keuzes, zodat ze niet opnieuw in de problemen komen. We oordelen niet, we zijn er voor ze. Dat gebeurt vrijwillig. Maar als ze niet meewerken, houdt de politie ze strikter in de gaten.”

Uitgestoken hand

De coaches zijn de stabiele factor in het leven van de jongeren. Leonie legt uit: “We proberen het vertrouwen te winnen. Op ons kunnen ze altijd terugvallen.” Dick voegt toe: “Ze moeten zelf hun gedrag veranderen. Als ze dat willen, staan wij klaar met uitgestoken hand.” Volgens Pieter Jan is het een spel dat je speelt: “De een wil regelmatig contact, de ander af en toe. De een heeft een harde aanpak nodig, bij de ander werkt dat niet. Je biedt maatwerk. Het voelt goed als je dan wat bereikt.”

Korte lijntjes

De coaches weten dat ze niet alle jongeren kunnen redden. “Dat idee moet je loslaten als je dit werk doet”, zegt Berend. “Zeventig procent van de jongens die we coachen komt niet meer in aanraking met de politie.

Daar zijn we trots op. Maar andere zie je terug.” Volgens de coaches wordt een deel van het succes verklaard door de goede samenwerking tussen alle betrokken partijen. Pieter Jan: “De lijntjes zijn kort. En de politie vertrouwt erop dat we weten wat we doen.”

Eigen veiligheid eerst

Zelf voelen de coaches zich niet snel onveilig bij de jongeren. “Ze weten dat we het beste met hen voor hebben”, zegt Dick. “Maar natuurlijk houd ik de straat in de gaten, als ik met een van hen ben.” Leonie voelt zich niet snel geïntimideerd of onveilig. “Respect is een belangrijk uitgangspunt. Dat benoemen we aan het begin van het traject en blijft een terugkerend onderwerp.” Onderling praten ze veel over hun casussen. Dick: “We weten precies van elkaar waar we goed in zijn of waar onze blinde vlek zit. Zo houden we elkaar scherp.”

Wat is PAD?

In de Persoonlijke Aanpak Delft (PAD) werken de gemeente, Delft Support, de politie, het Openbaar Ministerie en verschillende partners in de stad sinds 2017 samen. Het doel is om criminaliteit en overlast door jeugd te bestrijden.

“Ik word niet geduwd, maar zachtjes meegetrokken.”



MARTIN* (48) KWAM IN JULI 2022 VIA DE HUISARTS TERECHT BIJ HET SOCIAAL TEAM VAN DELFT SUPPORT. MALU, CASUSCOÖRDINATOR BIJ HET SOCIAAL TEAM, GING SAMEN MET HEM ZIJN PROBLEMEN TE LIJF. “EINDELIJK WERDEN MIJN PROBLEMEN ERKEND.”

“Ik ging naar de huisarts omdat ik verschillende problemen had”, vertelt Martin. “Ik kan niet werken vanwege een angststoornis. Toen ging mijn vriendin bij me weg en zat ik financieel klem. Ik was bang dat ik op straat zou belanden. Eigenlijk wist ik niet wat ik moest doen. Dat heb ik aan de huisarts verteld en die heeft me aangemeld bij het Sociaal Team.”

Niet belerend

Toen kwam Malu van Delft Support bij Martin langs. “Ze heeft heel veel vragen gesteld en heeft alles opgeschreven. Ik mocht alles vertellen wat ik wilde, ze luisterde echt. 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. Ook neemt ze de tijd. Ik moet niet te lange gesprekken voeren, want die kan ik niet volgen.”

Veel zaken opgepakt

Malu ging samen met financieel specialist Monique aan de slag. “Eerst zorgden ze ervoor dat ik een uitkering kreeg, want die had ik nog nooit aangevraagd. Ook hebben ze geregeld dat ik

toeslagen kreeg voor huur en zorg. Ik mag in mijn huis blijven, dat staat nu op mijn naam. En ik heb geen schulden meer.” Malu heeft Martin ook aangemeld bij de GGZ en gezorgd dat hij daar aankwam. Ook heeft ze ambulante begeleiding voor hem aangevraagd bij de Wmo. “Die begeleider gaat me helpen om mijn dagelijks leven weer op orde te krijgen. Verder heb ik samen met Malu een gesprek gevoerd bij Werkse! Zo ken ik alvast de consultant die aan mij gekoppeld is, voor als ik straks weer kan werken.”

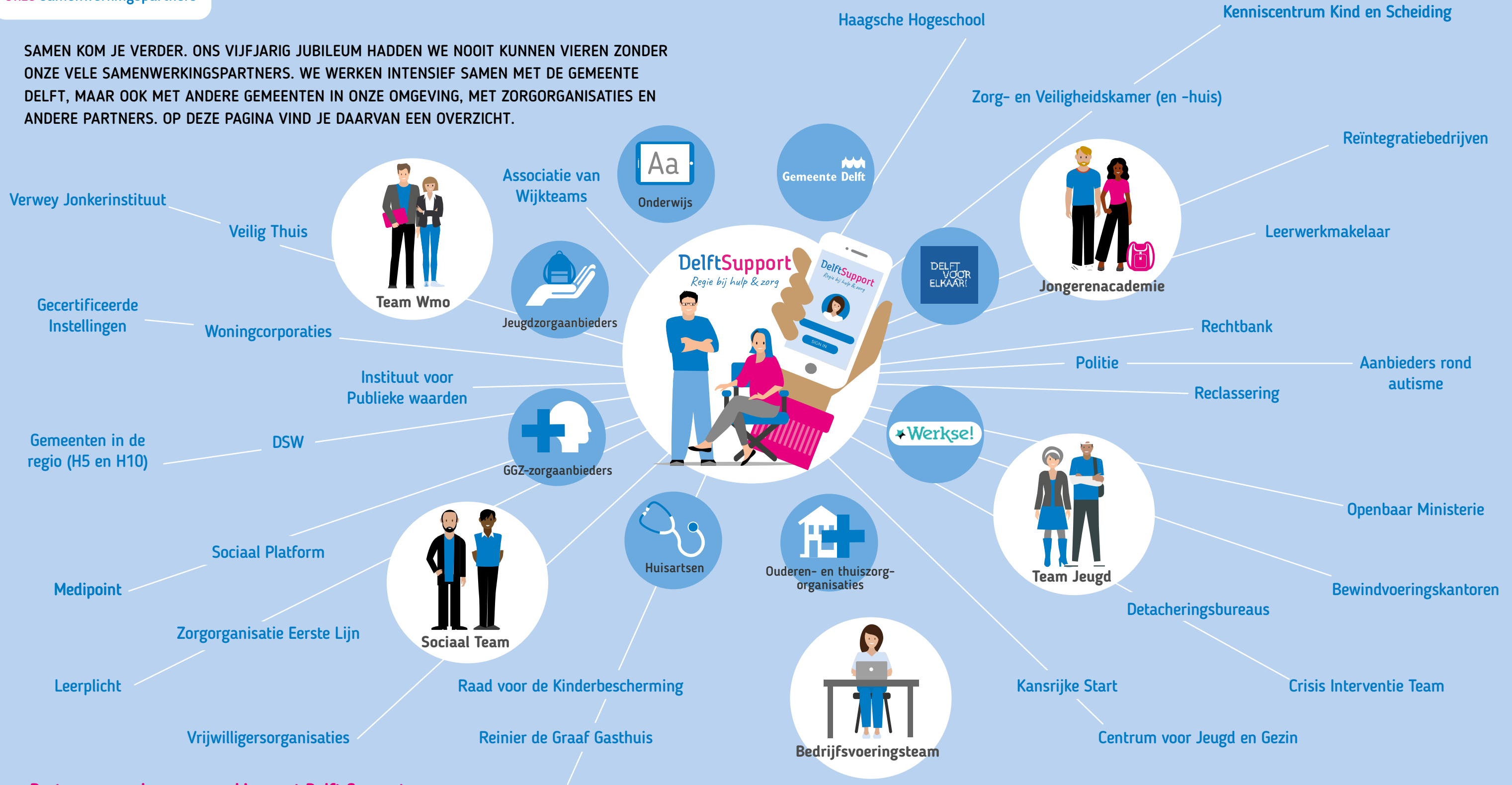
Angst

De angststoornis aanpakken heeft voor Martin nu prioriteit. “Die maakt het lastig om te werken, terwijl ik dat wel graag wil. We hebben nu besloten om eerst daaraan te werken. Ik heb nieuwe medicijnen gekregen tegen de angststoornis en die werken goed. Ik voel me beter. En daarnaast ben ik nu een paar keer naar een psycholoog geweest. Ik vind het fijn dat Malu er voor me is. Ik voel me echt door haar gesteund, daardoor worden de drempels lager. Ik word niet geduwd, maar zachtjes meegetrokken.”

*De naam van Martin is gefingeerd.



SAMEN KOM JE VERDER. ONS VIJFJARIG JUBILEUM HADDEN WE NOOIT KUNNEN VIERN ZONDER ONZE VELE SAMENWERKINGSPARTNERS. WE WERKEN INTENSIEF SAMEN MET DE GEMEENTE DELFT, MAAR OOK MET ANDERE GEMEENTEN IN ONZE OMGEVING, MET ZORGORGANISATIES EN ANDERE PARTNERS. OP DEZE PAGINA VIND JE DAARVAN EEN OVERZICHT.



Partners over de samenwerking met Delft Support:

GGZ Delfland:
 “We hebben elkaar steeds beter leren vinden, kennen en waarderen. We zien dagelijks hoeveel meerwaarde onze samenwerking heeft. In de toekomst hopen we het positieve te behouden en het negatieve te beslechten.”

Miriam Heringa, bestuurder Perspektief:
 “We hebben gebouwd aan een intensieve samenwerkingsrelatie, als voorvechters van een waardevol leven voor elke inwoner. En mocht het eens een beetje schuren, dan vinden we elkaar telkens weer in de overtuiging dat elke inwoner, ongeacht het pad wat ze hebben afgelegd, ertoe doet.”

Saskia Oostrom, manager ambulant Jeugdformaat:
 “Vijf jaar, een mooie mijlpaal! De samenwerking ervaren we als zeer prettig. Inmiddels is Delft Support een gevestigde naam binnen de gemeente en bij de medewerkers van Jeugdformaat. Wij hopen op een jarenlange voortzetting van onze prettige samenwerking.”

Gabrie Steenvoorden, BU manager Werk & Participatie bij Werkse!:
 “Delft Support vervult een belangrijke rol voor de Delftse inwoners, heeft een heldere visie en is goed vindbaar. Medewerkers zijn klantgericht en hebben voldoende autonomie om hun werk te kunnen doen. Ik wens Delft Support in de toekomst een stabiele visie om verder te groeien in haar rol.”



“Lisanne voelt als een trouwe supporter.”

NOG MAAR 21 JAAR WAS MOHAMMADREZA, TOEN HIJ ZIJN THUISLAND IRAN MOEST ONTVLUCHTEN, OMDAT HIJ DAAR NIET LANGER VEILIG WAS. NA DRIE JAAR IN ASIEL-ZOEKERSCENTRA KREEG HIJ EEN VERBLIJFSVERGUNNING ÉN EEN HUURHUIS IN DELFT. LISANNE VAN DE JONGERENACADEMIE HIELP HEM ZIJN LEVEN HIER OP ORDE TE KRIJGEN.

“Natuurlijk kende ik het land nog niet goed. Ik weet niet hoe officiële dingen hier werken.”



Als statushouder kreeg Mohammadreza een huurhuis toegewezen in Delft. “Ik was blij dat ik in Delft terechtkwam, want ik houd van studentensteden. Maar ik wist niet zo goed hoe ik verder moest met mijn leven. Hoe werkt dat met huur, met verzekeringen, een uitkering. En ik wilde ook graag een opleiding doen.” De gemeente adviseerde hem om contact op te nemen met de Jongerenacademie.

Studie

“Ik heb toen een afspraak gemaakt met Lisanne. Zij vroeg me van alles: wie ben je, waar kom je vandaan, wat zijn je wensen voor de toekomst?” Lisanne en Mohammadreza maakten samen een plan: “Eerst hielp Lisanne me met het aanvragen van een uitkering. Verder wil ik graag tandheelkunde studeren. Zij heeft me geholpen met uitvinden welke studie in het Engels is, wat de aanmeldprocedure is, welke documenten je dan nodig hebt. Dat hebben we geregeld, nu studeer ik. Ik doe eerst een voorbereidend jaar aan de Erasmus Universiteit. Daarnaast moet ik vwo-diploma’s halen van verschillende vakken en een toelatingstoets, om de opleiding te mogen doen. Dus het is een lange weg, maar ik doe mijn best.”

Leven opbouwen

Naast zijn studie probeert Mohammadreza ook een leven ernaast op te bouwen. “In het asielzoekerscentrum heb ik nieuwe vrienden gemaakt, maar die wonen nu verspreid over Nederland. Daarom probeer ik in Delft ook nieuwe mensen te leren kennen. Zo heb ik vrijwilligerswerk gedaan bij de Voedselbank, maar daar heb ik helaas geen tijd meer voor door de studie. En af en toe spreek ik af met andere internationale studenten. Naast mijn studie maak ik graag foto’s en ik ben gek op muziek. Als ik vrije tijd heb, doe ik aan sport. Door sport kan ik me beter concentreren op mezelf en mijn leven en ook helpt het mij om mijn doelen te bereiken. Sport speelt dan ook een grote rol in mijn leven.”

Trouwe supporter

Mohammadreza was blij dat Lisanne hem met alles hielp. “Natuurlijk kende ik het land nog niet goed. Ik weet niet hoe officiële dingen hier werken. In Iran mailt bijvoorbeeld bijna niemand, hier kun je alles regelen via mail. Zulke dingen zijn handig om te weten. Toen ik een probleem had met wiskunde, heeft zij iemand geregeld die me kon helpen. Ik ben blij dat ik hier een betrouwbare bron heb, die alles weet over regelingen en mogelijkheden. Lisanne is altijd beschikbaar. Als ik vragen heb, reageert ze heel snel. Zij heeft me echt op weg geholpen in een nieuw land. Zij voelt als een trouwe supporter.”

DE GEMEENTE DELFT IS DE OPDRACHTGEVER EN ENIGE AANDEELHOUDER VAN DELFT SUPPORT. HOE KIJKEN DE BESTUURDERS NAAR DE ROL VAN DELFT SUPPORT? DRIE WETHOUDERS EN DE BURGEMEESTER VERTELLEN.

Marja van Bijsterveldt, burgemeester van Delft



Hoe kijkt u terug op vijf jaar Delft Support?

Delft Support is niet meer weg te denken! De organisatie is in vijf jaar tijd een begrip geworden waar het gaat om het bieden van hulpverlening op maat. Ze zijn sterk in 'doen wat nodig is'. Delft Support maakt ook een ontwikkeling door richting het voeren van regie op casuïstiek.

Wat betekent houvast voor u?

Allereerst daar waar nodig mensen toerusten om zelf verantwoordelijkheid te kunnen nemen. Mensen worden er niet gelukkiger van om afhankelijk te zijn van de overheid, daar moeten we hen waar mogelijk voor behoeden. Waar dat niet mogelijk is, moeten we er zijn voor mensen en hen verder helpen.

Mensen vormen een belangrijk onderdeel van de passie in uw werk. Wat doet Delft Support voor de inwoners van Delft?

Ik ben ervan overtuigd dat elk kind geboren wordt met de wil het goede te doen en gewaardeerd te worden. Maar waar je wieg staat, is zó bepalend. Het gaat mij aan het hart als jonge mensen, die vroeger argeloze kinderen met mooie talenten waren, de mist in gaan. Ik weet zeker dat veel van deze jongeren in hun hart verdrietig zijn en de pijn voelen van het feit dat ze op de verkeerde weg zitten, maar er niet meer vanaf (lijken te) kunnen. Met de PAD-aanpak* helpen we jonge mensen op het goede spoor te krijgen, dat is ongelooflijk belangrijk.

Welke uitdagingen ziet u voor Delft Support in de toekomst?

We zien dat casuïstiek steeds complexer wordt. Dat is een uitdaging voor ons allen en ook voor Delft Support. Er zit veel expertise bij Delft Support. Dat is heel belangrijk om inwoners met complexe zorgvragen de juiste zorg en continuïteit te kunnen bieden.

* Lees meer over de PAD-coaches op pagina 11.

Karin Schrederhof, wethouder Wonen, Zorg, Onderwijs en Sport

Draagt een prettige leefomgeving bij aan het voorkomen van problemen?

De basis voor een prettige leefomgeving ligt in de woonwijk, maar er komt meer bij kijken natuurlijk. Denk aan voldoende groenvoorzieningen en goed onderwijs. Er is in Nederland een groot gat ontstaan tussen inwoners die hun leven goed op de rit hebben en inwoners die kwetsbaar zijn. Dit heeft te maken met waar je opgroeit en wie je ouders zijn. Ik vind het een mooie opgave om ervoor te zorgen dat de kans op gelijkheid in de toekomst stijgt.

Kunt u een voorbeeld geven waaruit blijkt wat Delft Support voor de stad doet?

Ik ontving laatst een e-mail van een mevrouw die bij Basalt werkt, het revalidatiecentrum van Delft. Het ging over een Hongaars gezin met een gehandicapt kind. Het gezin is naar Nederland gekomen, in de hoop hier betere zorg te vinden voor hun kind. Het kind gaat naar het revalidatiecentrum en naar een goede school. Helaas ging het toch mis: het gezin huurde een woning

bij een particuliere verhuurder en moest ineens misschien de woning verlaten. Dit probleem kwam bij ons binnen bij zowel de Wmo als bij het Sociaal Team. Hier is dan behoefte aan één organisatie die het integraal oppakt. Dat is Delft Support.

Hoe kijkt u terug op de afgelopen vijf jaar?

Delft Support heeft zich in de afgelopen vijf jaar geprofessionaliseerd. De samenwerking met diverse partijen, zoals de GGZ en woningcorporaties, is verstevigd. Toen ik net wethouder was, ging ik elke zes weken met een Wmo-collega naar een intakegesprek met een cliënt. Dit gaf mij een mooi beeld van zo'n 'keukentafelgesprek'. Ook gaf het mij een breder perspectief van wat Delft Support doet.

Welke uitdaging ziet u voor Delft Support in de toekomst?

Uiteindelijk is de zorg die we nu bieden niet uitvoerbaar op lange termijn. We moeten meer aandacht geven aan preventieve zorg. Ik denk dat Delft Support hierin een belangrijke rol kan spelen. Met een goede samenwerking als basis kunnen we nadenken over hoe we hulpvragen in de toekomst kunnen verminderen.



Joëlle Gooijer, wethouder Jeugd, Ouderen en Armoede

Hoe biedt de gemeente houvast?

Er zijn talloze voorbeelden van hoe Delftenaren houvast vinden in Delft. Daar hebben de medewerkers van Delft Support een grote rol in. Samen met hen en andere partners willen we er als gemeente zijn voor alle Delftenaren. Daarbij is het belangrijk dat we de drempel om om hulp te vragen zo laag mogelijk maken. Dat doen we op verschillende manieren. Een voorbeeld hiervan is het opvoedsteunpunt dat we voor ouders op een school hebben geopend. Hier kunnen zij gemakkelijk binnenlopen met vragen. Ook dat geeft mensen houvast.

Heeft u nog een voorbeeld van wat Delft Support voor de stad doet?

Delft Support is een belangrijke spil in de hulpverlening in Delft. De medewerkers verbinden inwoners met de hulpverleners die zij nodig hebben, maar ze vervullen ook een belangrijke rol in het signaleren van wat er in de stad (aanvullend) nodig is. Vervolgens kunnen we samen met

andere partners inspelen op die behoefte. Kijk naar Kansrijke Start, dat extra ondersteuning biedt aan gezinnen die problemen hebben met bijvoorbeeld financiën of huisvesting. Maar denk ook aan transmuraal maatschappelijk werk. Delft Support denkt al vanuit het ziekenhuis mee over de ondersteuning die later thuis nodig is bij mensen met sociaal maatschappelijke problemen.

Wat betekent houvast voor u?

Houvast zegt iets over wie er om je heen staat op het moment dat het stormt. Op zo'n moment in je leven ben je vaak kwetsbaar en minder zelfredzaam. Dan is het fijn als je mensen om je heen hebt die jou houvast bieden.

Welke uitdagingen ziet u voor Delft Support in de komende vijf jaar?

De betaalbaarheid en toegankelijkheid van de dienstverlening blijven een issue. Ook omdat personeel niet makkelijk te vinden is. Het is belangrijk dat we professionals kunnen inzetten daar waar de nood het hoogst is. Een andere uitdaging is de dubbele vergrijzing; steeds meer kwetsbare ouderen blijven langer thuis wonen. Dat betekent een hogere belasting van mantelzorgers, maar ook een toename van hulpvragen aan huis. Tot slot worden de wachtlijsten bij de kindbescherming steeds langer. Dit vraagt ook veel van Delft Support. Het laatste wat je wilt, is dat kinderen niet geholpen worden wanneer hun veiligheid op het spel staat.

Maaïke Zwart, wethouder Duurzaamheid, Werk en Inkomen en Economie

Wat was uw eerste in contact met Delft Support?

Onder werk en inkomen valt ook de Jongerenacademie. Ik mocht een middag meelopen bij de Jongerenacademie en hier heb ik veel verhalen gehoord over de hulp die Delft Support biedt.

Kunt u een voorbeeld geven waaruit blijkt wat Delft Support voor de stad doet?

Wat ik een inspirerend verhaal vind, is van een meisje dat het gevoel had niet verder te komen met haar leven. Via de Jongerenacademie is ze erachter gekomen dat ondernemen goed bij haar past. Mede dankzij de Jongerenacademie heeft zij de stap durven zetten naar zelfstandig ondernemerschap. Ik vind dit superstoer.

Wat betekent houvast voor u?

We zitten in een periode van polarisatie. Mensen zijn het steeds vaker niet met elkaar eens. In de kern ben je continu samen aan het zoeken naar de beste antwoorden op hulpvragen. We moeten vanuit het oogpunt van een kwetsbaar persoon kijken en dan beoordelen wat wel werkt en wat niet. Verder vind ik een betrouwbare overheid heel belangrijk. Als wij bepaalde doelen stellen, dan gaat de inwoner ervan uit dat wij deze doelen ook behalen. Houvast bieden aan je stad en doen wat je zegt. Dat vind ik belangrijk.

Welke uitdagingen ziet u voor Delft Support in de komende jaren?

Ten eerste vind ik het belangrijk dat we op gelijkwaardige basis met onze inwoners omgaan. We leggen hen niets op, maar gaan in gesprek over wat voor de cliënt het prettigst is. Dit kost veel tijd en vraagt om expertise. Een tweede uitdaging is de verbondenheid met de stad. Je hebt elkaar nodig om tot effectieve oplossingen te komen.



Veelzijdig Delft Support!

BIJ DELFT SUPPORT WERKEN MEER DAN 180 COLLEGA'S, VERDEELD OVER VIJF TEAMS. MET ELKAAR ZORGEN ZIJ ERVOOR DAT DE INWONERS VAN DELFT ONDERSTEUNING KRIJGEN. OP DEZE PAGINA LEER JE HEN BETER KENNEN.

→ ONZE COLLEGA'S SPREKEN SAMEN VEEL VERSCHILLENDE TALEN, WAARONDER GEORGISCH, TURKS, ARABISCH, PORTUGEES EN RUSSISCH.

→ DE COLLEGA'S VAN DE JONGEREN-ACADEMIE HEBBEN IN 2022 310 NIEUWE AANMELDINGEN VERWERKT.

→ IN DE CORONATIJD HEBBEN WE EEN WALK TO WIN GEORGANISEERD. WELK TEAM WAS HET EERST IN ROME AANBELAND? ZO STIMULEERDEN WE COLLEGA'S OM MEER TE WANDELEN.

→ TIJDENS DE 'BRUISEND NAAR JE WERK'-WEEK VOLGDEN WE MET COLLEGA'S WORKSHOPS YOGA EN PILATES, KREGEN WE EEN MASSAGE EN DEDEN WE EEN PLANKINGWEDSTRIJD.

→ BIJ DELFT SUPPORT ZIJN WE GEK OP SPELLETJES. ELK FEEST GRIJPEN WE DAN OOK AAN VOOR SPELLETJES. EN DAT GAAT ER SOMS FANATIEK AAN TOE!

→ AL JE BIJ HET SOCIAAL TEAM UIT DIENST GAAT, KRIJG JE EEN DELFTS BLAUW TEGELTJE MEE MET TOEPASSELIJKE TEKST.

→ OP HEMELVAARTSDAG DOET ELK JAAR EEN DELEGATIE COLLEGA'S MEE AAN DE GOLDEN TEN, DE DELFTSE HARDLOOP-WEDSTRIJD.

→ COLLEGA'S VAN TEAM WMO HEBBEN IN 2022 IN TOTAAL 11.751 VOORZIENINGEN VERSTREKT.

→ COLLEGA'S VAN TEAM JEUGD HEBBEN IN 2022 837 NIEUWE AANMELDINGEN VERWERKT.

→ NA DE CORONATIJD HEBBEN WE IN 2022 DE TIJD GENOMEN OM ELKAAR WEER TE ONTMOETEN: WE VIERDEN ZOWEL EEN ZOMERFEEST ALS EEN WINTERFEEST EN LIETEN EEN KOFFIEKAR KOMEN OM DE LENTE TE VIERN.



Collega's over

Delft Support



SANDER, TEAM JEUGD:

"WE HEBBEN EEN GOEDE MIX VAN ERVAREN EN JONGE COLLEGA'S MET VEEL VERSCHILLENDE EXPERTISES. ZO LEREN WE VAN ELKAAR. IK HAD VANAF HET BEGIN HET GEVOEL DAT IK ALLES KON VRAGEN."



MARCO, TEAM WMO:

"HET MOOIE VAN HET WERK ALS WMO-ADVISEUR VIND IK DE DIVERSITEIT; DAN WEER GA IK LANGS BIJ EEN KLEIN KIND MET EEN BEPERKING, DAN WEER BIJ EEN OUDER ECHTPAAR. DE CONTRASTEN ZIJN GROOT EN ELKE DAG IS ANDERS."



SOFIE, TEAM WMO:

"CLIËNTEN ZIJN VAAK BLIJ MET JE HULP EN JE KUNT MENSEN EEN STAPJE VERDER HELPEN IN HUN LEVEN. BIJ MIJN COLLEGA'S VOEL IK DE RUIMTE OM TE OVERLEGGEN EN WE STAAN VOOR ELKAAR KLAAR OM CASUSSEN TE BESPREKEN. DAT IS HEEL PRETTIG, ZO STA JE ER NOOIT ALLEEN VOOR."

JENNIFER, BEDRIJFSVOERINGSTEAM:

"WAT MIJ VEEL ENERGIE GEEFT, IS DAT ELKE MEDEWERKER VEEL EXPERTISE HEEFT. HIERDOOR LEREN WE NIET ALLEEN VAN ELKAAR, MAAR WE BRENGEN DIT OOK SAMEN OM ONZE IDEEËN EN AMBITIES TOT UITVOERING TE BRENGEN."

AICHA, SOCIAAL TEAM:

"DELFT SUPPORT IS EEN JONGE, DYNAMISCHE ORGANISATIE. ER IS VEEL RUIMTE VOOR ONTWIKKELING, VIA TRAININGEN EN THEMA-OVERLEGGEN."

MARISKA, MELDPUNT BEZORGD:

"IK HOUD VAN GEKKE SITUATIES EN BIJZONDERE MENSEN, NIET DOORSNEE, DIE GEVEN SJEU AAN HET LEVEN. HET IS MOOI OM TE SCHAKELN, TE ZOEKEN NAAR EEN BENADERING DIE WERKT."



TIES, JONGERENACADEMIE:

"DE MEESTE GEDRAGS-PROBLEMEN BIJ JONGEREN ZIJN EERDER EEN GEBREK AAN VERBONDENHEID DAN EEN GEBREK AAN RESPECT. ER SIMPELWEG ZIJN MAAKT EEN EERSTE STAP VOORUIT AL MOGELIJK."



MERVE, JONGERENACADEMIE:

"WE ZIJN ALTIJD BEZIG MET GROEIEN, ONTWIKKELEN, NIEUWE PLANNEN MAKEN EN MOGELIJKHEDEN ZOEKEN VOOR DE JONGEREN. HET IS HEERLIJK OM BEZIG TE ZIJN MET HOE WE DE JONGEREN NÓG BETER KUNNEN HELPEN."

Kijk op de website www.delftsupport.nl voor onze vacatures.



BARTHO BOER, YVONNE VAN MIERLO EN JEAN PAUL ANDELA VORMEN SAMEN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN VAN DELFT SUPPORT. ZE ZIEN TOE OP DE UITVOERING VAN HET BELEID EN ADVISEREN GEVRAAGD EN ONGEVRAAGD DE DIRECTEUR-BESTUURDER. HOE KIJKEN ZE TERUG OP VIJF JAAR DELFT SUPPORT?

'Elke dag waarmaken'

Bartho Boer, chief corporate communications & CSR bij KPN:

"Wil je goede hulp en ondersteuning bieden, dan vraagt dat van je dat je dit elke dag opnieuw waarmaakt. En daar zit voor mij de magie van onze Delft Support-medewerkers: zij dóen dat. Ik kan dan ook nauwelijks uitdrukken hoeveel waardering ik voor onze mensen heb.

Wie bij Delft Support werkt, heeft soms de mogelijkheid om op de start-

knop van iemands leven te drukken - heel bijzonder. Daarnaast kan hij of zij in een goed gesprek vaak vroegtijdig problemen opsporen. Goed, open en eerlijk communiceren is belangrijk, maar het gaat verder dan dat. Ook de motivatie, innovatie, passie voor het werk en het kunnen samenwerken met specialistische instanties dragen bij aan het succes van Delft Support.

Hoe ik de toekomst zie? Dan doen we ons werk nóg eerder, beter, slimmer, sneller, met meer plezier en tegen lagere kosten dan elders in Nederland. Ik zeg weleens dat het mooi zou zijn als de gemeente Den Haag bij ons aanklopt met de vraag of ze Delft Support mogen kopiëren."

Jean Paul Andela, voorzitter gebiedscommissie Delfshaven en projectmanager bij gemeente Rotterdam:

"Als voorzitter commissaris van Delft Support kan ik iets terugdoen voor mijn eigen stad. Ik ben daar zeer dankbaar voor. Ik volg de gemeentelijke ontwikkelingen met veel belangstelling, niet in de laatste plaats, omdat ik beroepsmatig geïnteresseerd ben. Ik werk namelijk al sinds 1987 voor lokale overheden. Zo las ik destijds in de lokale media over de oprichting van Delft Support. Vijf jaar geleden alweer, met daarom nu een mooi magazine met de titel Houvast.

Voor mij gaat houvast over hoe je wordt gezien. Mensen willen namelijk gezien worden. Erkend worden om wie ze zijn en wat ze nodig hebben. Het heeft ook te maken met wat je zelf

'Wie goed doet, goed ontmoet'

bijdraagt, met sociale betrokkenheid en weten dat je altijd om hulp mag vragen. Het beste is natuurlijk als jouw hulpvraag niet wordt 'gekaapt' door hulpverleners, maar dat je zelf regisseur blijft van je eigen hulpvraag. Mijn levensmotto's sluiten daar mooi bij aan: 'Wie goed doet, goed ontmoet' en 'Wie het kleine niet eert, is het grote niet waard'.

Als ik naar de toekomst kijk, zie ik een grote uitdaging voor Delft Support: blijven werken aan het maatschappelijke en politieke besef dat zorg geven nu eenmaal geld kost, terwijl tegelijkertijd de opbrengsten van de geboden hulp altijd elders in de Delftse samenleving terecht komen."

'Succesvolle manier van werken'

Yvonne van Mierlo, algemeen directeur bij Ergon Participatiebedrijf:

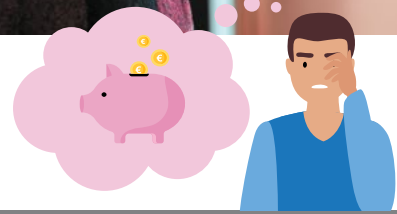
"Ik bekleed diverse nevenfuncties, waaronder die van commissaris bij Delft Support. Ik vind het mooi dat inwoners op één plek al hun vragen kunnen stellen over zorg, jeugdhulp of maatschappelijke ondersteuning. Dat is vrij uniek in Nederland. Gemeenten richten het sociaal domein nu eenmaal verschillend in. Delft Support is een voorbeeld van een geslaagde aanpak. De medewerkers zijn gemotiveerd. En de goede samenwerking met de gemeente en met organisaties in de stad is een belangrijke factor in dit succes.

Delft Support bestaat dit jaar vijf jaar. Ik kan nu wel zeggen dat deze manier van werken succesvol is. Delft Support heeft goed gepresteerd op diverse vlakken. Heel knap dat ze in deze tijden de dienstverlening en de organisatie goed op orde weten te houden.

En nu is het belangrijk dat ze scherp blijven, innoveren en de regie houden. Daar heb ik alle vertrouwen in. Delft Support geeft Delftenaren op verschillende manieren houvast. Dat hebben we nodig. Mijn baken van geluk is mijn gezin. Als ik dat niet heb, is de rest ook niet relevant."

“Ik gun echt alle cliënten iemand die het snapt.”

IN ‘GEZICHTEN VAN DELFT SUPPORT’ VERTELLEN COLLEGA’S OVER BIJZONDERE ASPECTEN VAN ONZE DIENSTVERLENING. VINCENT IS TROTS OP DE BIJZONDERE ROL VAN DE FINANCIËEL SPECIALIST.



Zorgverleners hebben meestal minder verstand van financiële zaken en vinden er niets aan. Terwijl mensen met financiële kennis minder op hebben met zorg. Zie daar het gat waarin de financieel specialist bij Delft Support is gesprongen. “We merkten steeds vaker dat beide groepen elkaar niet begrijpen, ook verschillende belangen hebben”, vertelt Vincent. “Terwijl het zo belangrijk is dat we ook oog hebben voor de financiën van een cliënt. Daarvoor zorgen wij.”

Alleen overleven

Vincent begon vijf jaar geleden in zijn eentje als financieel specialist bij Delft Support. Dat hij inmiddels coördinator is van een team van zeven financieel specialisten, laat zien hoe groot de behoefte is. “Financiële problemen hebben zoveel impact. Je IQ wordt lager. Opvoeden of relaties onderhouden wordt lastiger, het risico op huiselijk geweld of suïcide groeit. Als je geen geld hebt voor eten, heb je geen ruimte in je hoofd om aan andere problemen te werken. Daarom kijken we, wanneer een cliënt binnenkomt, ook altijd naar de financiën: zijn die op orde? Dan kunnen we door.”

Papierberg

Wat de financieel specialist concreet doet, verschilt per cliënt. “Soms gaan we letterlijk samen met de cliënt op de knieën om een enorme papierberg door te worstelen”, vertelt Vincent. “Verder brengen we ketenpartners samen,

we maken afspraken met schuldeisers en bewindvoerders, zorgen voor betalingsregelingen, voorkomen ontruiming. Soms zoeken we naar potjes met geld waar mensen recht op hebben. Het is maatwerk. Maar altijd staan we tussen hulpverlening en financiën in. Daarbij werken we samen met de casuscoördinator van de cliënt.”

Meer rust

Wanneer financiële problemen direct worden aangepakt, komt er eerder rust in het huishouden. Vincent: “Daardoor ontstaat ruimte om andere problemen aan te pakken. De rest van de hulpverlening wordt effectiever, wat soms zelfs leidt tot minder lange of intensieve hulp. We voorkomen discussies tussen financiën en hulpverleners, want we houden oog voor beide belangen. Bewindvoerders zeggen soms: ik zou deze casus niet hebben aangepakt als jij er niet in zat.”

Rare mensen...

De financieel specialisten begonnen bij het Sociaal Team, maar inmiddels weten ook collega’s van de andere teams hen te vinden. Vincent hoopt dat meer organisaties met financieel specialisten gaan werken. “Hoewel ons soort niet zo makkelijk te vinden is: we zijn dus mensen die financiële zaken leuk vinden en het snappen, maar ook het sociale van de hulpverlener in zich hebben. Een beetje raar zijn we wel. Maar ik gun echt alle cliënten iemand die het snapt.”

“Deze inwoners verdienen een andere benadering.”

BIANCA EN SASKIA VAN TEAM WMO ZITTEN IN DE DELFT SUPPORT-BREDE EXPERTISEGROEP VOOR CLIËNTEN MET EEN (LICHT) VERSTANDELIJKE BEPERKING (LVB).



“Wij delen actuele kennis over LVB en fungeren als vraagbaak voor collega’s, wanneer die een cliënt hebben met een verstandelijke beperking”, vertelt Saskia. “Het kan dan gaan om de bejegening, zoals communiceren in eenvoudige taal.” Bianca voegt toe: “Of we leggen uit dat veel cliënten een gesprek spannend vinden. Dan is het soms handig om even te praten over iets anders, zoals hun huisdier. Dat helpt om contact te maken en het vertrouwen te winnen.”

Veel mensen

In Nederland zijn ongeveer 1,17 miljoen mensen met een licht verstandelijke beperking (met een IQ tussen de vijftig en zeventig). Geen overbodige luxe dus, een expertisegroep speciaal voor LVB. “Meer mensen dan je misschien denkt hebben ermee te maken”, zegt Saskia. “Zij verdienen echt een andere benadering. Wij helpen collega’s ook om hen te herkennen: wat iemand aan opleiding heeft gedaan, zegt al veel. Maar ook wat een cliënt doet op een dag, of waarop die vastloopt.”

Specifieke wensen

De expertisegroep wordt in principe betrokken bij elke nieuwe cliënt met een LVB. “Wij denken mee over de benodigde ondersteuning”, legt Bianca uit. “Zo hebben deze cliënten soms moeite om het huishouden te regelen. Daar kunnen we hulp op inzetten. Samen met cliënten onderzoeken we welke hulpvragen zij hebben in het alledaagse leven en welke ondersteuning daarvoor nodig is. Soms kan dat met oplossingen waarvoor geen indicatie nodig is, soms is dat ondersteuning vanuit de Wmo.”



Resultaten

De expertisegroep heeft een hulpmiddel gemaakt voor tijdens het eerste gesprek bij Delft Support. Bianca: “Hierop staan met beeld en eenvoudige taal de onderwerpen die we bespreken tijdens dat gesprek. Zo kunnen ze zich vooraf al voorbereiden.” Saskia voegt toe: “Verder zijn we nu bezig om de ondersteuningsplannen aan te passen. Die zijn vaak te ingewikkeld, te lang en te weinig concreet. Terwijl je wilt dat je cliënt het plan begrijpt.”

Zelf ervaren

Het komende jaar gaat de expertisegroep intern nog meer aandacht vragen voor het signaleren en begeleiden van mensen met LVB. Verder volgen de leden een cursus Tekenen met me, om gesprekken uit te tekenen in beelden. Bianca: “En we gaan een training doen om te ervaren hoe het is om een LVB te hebben. Als je dat hebt, wordt er veel voor je beslist. Goed om eens te ervaren hoe je dat zelf zou vinden. Daar word je een betere professional van.”

“Je hoeft het

als ouders niet alleen te doen.”

DE CORONAMAATREGELEN EN DE LOCKDOWN LEIDEN TOT EEN ANGSTSTOORNIS BIJ DE JONGSTE ZOON VAN MARIA*. HIJ KWAM DAARDOOR ZIJN KAMER NIET MEER UIT. MARIA VERTELT WAT PIEN VAN TEAM JEUGD VOOR HAAR GEZIN BETEKENDE. “HET IS ZÓ FIJN DAT JE OP IEMAND KUNT TERUGVALLEN.”

In september 2020 ging haar zoon naar de middelbare school. “Die overgang is normaal gesproken al best lastig”, vertelt Maria. “Tel daarbij op dat mijn zoon twee keer in quarantaine moest vanwege corona in de familie en toen volgde nog de lockdown. Hij durfde steeds minder en kwam uiteindelijk zijn kamer niet meer uit. Terwijl hij altijd een sociale jongen was, met veel vrienden. Heftig was dat.”

Snel terecht

In de zomer van 2021 ging Maria met haar zoon naar de huisarts. “Die wilde graag helpen, maar had niet veel kennis over dit probleem. De intern begeleider van school verwees ons vervolgens naar Delft Support. Toen kwam Pien van Team Jeugd bij ons thuis. Eerst heeft ze alleen met mij en mijn ex-man gepraat. Mijn zoon wilde geen hulp, hij was ervan overtuigd dat dat niet zou helpen. Gelukkig heeft Pien zijn vertrouwen gewonnen en wilde hij uiteindelijk ook met haar praten.”

Goed luisteren

Pien nam volgens Maria goed de tijd om naar hen te luisteren. “Ik voelde meteen dat zij wél iets voor ons kon betekenen. Ze heeft

uiteindelijk de juiste hulpverlening ingeschakeld voor mijn zoon. Ook heeft ze bemiddeld met leerlicht.” Ook Maria zelf kreeg hulp van een psycholoog. “Ik vond het lastig om mijn kind goed te steunen omdat ik het zelf moeilijk had. Ook daar had Pien oog voor, dus ze hielp me aan een lijst met psychologen. Fijn dat ik zo ook zelf mijn verhaal kwijt kon.”

Vorbereid op terugval


De zoon van Maria ziet nu twee keer per week een hulpverlener. Pien behoudt de regie. “Hij gaat gelukkig met kleine stappen vooruit: hij gaat zelf naar zijn afspraken toe en ziet dat het helpt. Hij krijgt weer vertrouwen in zichzelf. Maar ik heb geleerd dat stappen terug erbij horen. Dat is geen falen, maar deel van het proces.” Pien zoekt nog naar een dagbestedingsplek voor Maria’s zoon. “Het uiteindelijke doel is dat hij terug kan naar school.”

Niet alleen

Maria hoopt dat andere ouders die hulp zoeken voor hun kind ook terecht komen bij Delft Support. “Ik weet niet wat ik had moeten doen zonder Team Jeugd. Het is niet makkelijk om hulp te vinden als het zo slecht gaat met je kind. Je weet dan niet waar je moet beginnen. Maar je hoeft het niet alleen te doen.” De moeilijke situatie heeft wel iets moois opgeleverd: “We hebben ontdekt dat we elkaar heel goed kunnen steunen. Mooi om te zien dat we dat kunnen, daar worden we als gezin sterker van.”

*De naam van Maria is gefingeerd.





*Een vriend, een coach, een dierbare,
is houvast voor het leven*

Ook Delft support wil dat meegeven

*Zij opent haar deuren voor jong en oud,
wel of geen beperking*

*Haar aanbod is divers en inclusief,
biedt perspectief*

Wanneer je hulp krijgt, geeft dat houvast

*Houvast is vertrouwen, veiligheid
en hoop voor de toekomst*

*Houvast is soms hulp vragen aan anderen,
samen obstakels overwinnen*

*Het is goed om het leven
te omarmen*

Fatma Sahin,
consulent Jongerenacademie



DelftSupport

