

Delft Support Jaarverslag 2019



Inhoudsopgave

Voorwoord	3	Coalitie tegen eenzaamheid	26
Inleiding	4	Aanbesteding beschermd wonen	26
De zorg aan Delftse inwoners	6	Huisartsenoverleggen	27
Wmo	8	Associatie van Wijkteams	27
Jeugdhulp	10	Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	27
Jongerenacademie	13		
Het Sociaal Team	16	Medewerkers	28
Meldpunt Bezorgd	18	Werkplezier en werkdruk	28
Actieplan Sociaal Domein	19	Opleidingen	28
Kwaliteit	21	Nieuwe regelingen op HR-gebied	30
Klachten, bezwaar en beroep	21	HR: feiten en cijfers	30
Calamiteitenprotocol	21	De Ondernemingsraad	32
Gegevensbescherming en de AVG	22	Goed jaar	32
Klanttevredenheidsonderzoeken	23	Onze organisatie	33
KTO Wmo	23	Next Level	35
KTO Jeugd	24	Laatste fase ontvlechting	36
Samen werken aan betere zorg	25	Raad van Commissarissen	37
Samenwerking H4/H10	25	Communicatie	38
Kansrijke Start & Kasto	26	Financiën	39
		Onderliggende cijfers	39
		WMO	39
		Jeugd	40
		Sociaal Team	41

Colofon

Dit jaarverslag is een uitgave
van Delft Support BV
Postbus 2950, 2601 CZ Delft
Tel. 14015
Publicatie April 2020

Coördinatie

Willemijn Renes

Teksten en (eind)redactie

Laura van der Mark

Concept en vormgeving

Imre van Buuren, buromarmelade.nl

Voorwoord



Ook in 2019 hebben we er weer alles aan gedaan om de inwoners van Delft verder te helpen. Bijvoorbeeld met hulpmiddelen en begeleiding, zodat zij langer thuis kunnen blijven wonen. Of met handvatten om hun kind op te voeden tot een gelukkig en zelfstandig individu. Of met intensieve ondersteuning, zodat zij weer grip op hun leven krijgen. Een bijdrage leveren aan het welbevinden van inwoners die dat nodig hebben, dát is het allerbelangrijkste.

Ik kijk dan ook dit jaar weer vol trots naar onze medewerkers. Zij zijn het goud van onze organisatie. Elke dag weer zetten zij zich vanuit hun regierol met hart en ziel in voor de inwoners. Ook als dat na 17.00 uur nodig is of vóór 09.00 uur. Ook als iemand weer terugkomt na een terugval of als iemand moeite heeft om de benodigde hulp te accepteren. We hebben dit jaar extra aandacht besteed aan minder werkdruk en meer werkplezier, onder andere met het aanstellen van een preventie-medewerker.

In 2019 zijn we verder gegaan op de sinds 2018 ingeslagen weg. In 2018 zijn we een zelfstandige BV geworden. Daarna is het proces gestart van de verdere ontvlechting uit de gemeentelijke processen. In juni 2019 heeft dat geleid tot een dienstverlenings-overeenkomst tussen Delft Support en de gemeente Delft. Tegelijkertijd hebben we geïnvesteerd in de relatie met de gemeente Delft als eigenaar en opdrachtgever. De laatste fase van de ontvlechting betekent ook een nieuwe fase, namelijk de doorontwikkeling van Delft Support richting 2022. Belangrijke vragen daarbij zijn: Waarvoor staat Delft Support? Hoe positioneren

we ons in de keten? Welke meerwaarde hebben wij? Die vragen hebben we niet alleen binnen DS besproken, maar ook met onze opdrachtgever en eigenaar. De antwoorden daarop hebben we neergelegd in de visie Next Level. Alle betrokkenen hebben deze visie met elkaar in 2019 vastgesteld en die krijgt in 2020 een uitgebreid vervolg.

Verder waren we in 2019 weer betrokken bij diverse projecten om de zorg te verbeteren. Zo werkten we aan een sterkere verwijzing door huisartsen, verbeteren we in het project Beter Samen spel de samenwerking met de gecertificeerde instellingen en werken we met negen andere gemeenten aan maatwerk in complexe situaties. Hierin pakken wij als Delft Support de regierol; we nemen de regie en behouden die, zodat de inwoner zijn leven op orde kan brengen. Ook intern hebben we een aantal projecten gedaan om onze organisatie te verbeteren. Alles met als doel om nóg betere zorg te leveren aan hen die dat nodig hebben.

Over dit alles, en meer, leest u in dit jaarverslag. Graag bedank ik ook onze opdrachtgever en eigenaar, de gemeente Delft, voor het in ons gestelde vertrouwen in 2019. Dat is een stimulans om op de ingeslagen weg door te gaan. Ik wens u veel leesplezier. Overigens bevinden we ons op het moment van schrijven (maart 2020) middenin de coronacrisis. Hoe deze tijd ons werk én onze plannen beïnvloedt, leest u terug in het jaarverslag over 2020.

Edith van den Berg
Directeur-bestuurder Delft Support

Inleiding

In deze inleiding beschrijven we kort de belangrijkste kenmerken van het afgelopen jaar. Wat is er binnen Delft Support allemaal gebeurd in 2019? Waar hebben we onze energie vooral in gestoken? U leest het hier.

Team Wmo

Het jaar 2019 was ontzettend druk en uitdagend voor Team Wmo en stond vooral in het teken van het doorvoeren van de nieuwe resultaatgerichte inkoopsystematiek die op 1 januari inging. In 2019 is het aantal meldingen voor het eerst sinds jaren slechts licht gestegen. *Meer over Team Wmo vanaf pagina 7.*

Team Jeugd

In 2019 heeft Team Jeugd verder gewerkt aan de doorontwikkeling van het team, met speciale aandacht voor het vervullen van de regierol. Ook hebben we in 2019 aandacht besteed aan een eenduidige werkwijze vanuit Team Jeugd, vooral met het oog op de voorziene resultaatgerichte inkoop. Die is echter met een jaar uitgesteld. Verder hebben we opnieuw hard gewerkt aan het opformatie krijgen en houden van Team Jeugd. Tegelijkertijd groeide het aantal gezinnen dat jeugdhulp ontvangt via Team Jeugd. *Meer over Team Jeugd vanaf pagina 9.*

Jongerenacademie

In 2019 heeft de Jongerenacademie gewerkt aan een meer proactieve aanpak. De doelstelling van de Jongerenacademie is om veel eerder bij jongeren betrokken te zijn, om hen zo sneller te begeleiden naar de juiste opleiding of werk. Verder hebben we in 2019 werkgroepen gevormd die met verschillende thema's aan

de slag zijn gegaan. Ook vond in 2019 een verdubbeling plaats van de inzet voor het Jongeren Perspectief Fonds. Tot slot zagen we in 2019 dat het aantal aanmeldingen is gedaald, maar dat de casuïstiek complexer is geworden. *Meer over de Jongerenacademie vanaf pagina 12.*

Sociaal Team

Het jaar 2019 stond voor het Sociaal Team vooral in het kader van doorontwikkelen wat werkt. We hebben de bestaande werkprocessen opgeschoond en voor een eenduidige aanpak werken we die uit in werkinstructies. Vanuit een focus op het leveren van maatwerk hebben we in 2019 aan diverse projecten en pilots meegewerkt. Ook hebben we stevig ingezet op het verbeteren van de ketensamenwerking. *Meer over het Sociaal Team vanaf pagina 14.*

Meldpunt Bezorgd

Het aantal meldingen bij Meldpunt Bezorgd is in 2019 toegenomen. Het grootste deel van de meldingen kwam binnen via woningcorporaties, bezorgde burgers en politie. In iets mindere mate via hulpverleners zoals de GGZ en huisartsen. Verder hebben we ons in 2019 voorbereid op de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz), die op 1 januari 2020 in werking trad. *Meer over Meldpunt Bezorgd vanaf pagina 17.*



In

2019

is het aantal meldingen bij
Meldpunt Bezorgd toegenomen



Actieplan Sociaal Domein

De gemeente Delft en haar partners in het sociaal domein staan voor de stevige opgave om kwalitatief goede en effectieve zorg en ondersteuning op de lange termijn betaalbaar te houden. In het Actieplan Sociaal Domein wordt onderzocht hoe de kosten beter beheersbaar kunnen blijven. In 2019 hebben wij met Delft Support weer bijgedragen aan verschillende maatregelen. *Meer over het Actieplan Sociaal Domein vanaf pagina 18.*

Kwaliteit

Ook in 2019 hebben we hard gewerkt om de kwaliteit van onze dienstverlening hoog te houden. Dat is te zien aan het lage aantal klachten, bezwaar en beroep. De wachttijden waren in 2019 soms helaas wel langer dan gewenst, met name door onderbezetting. Verder hebben we in 2019 voor Wmo en de Jongerenacademie gebruikgemaakt van een goed werkende KIC-applicatie (Kwaliteit in Control). Voor het Sociaal Team en Team Jeugd zijn we nog bezig met het verder inrichten van de KIC. *Meer over kwaliteit vanaf pagina 20.*

Samen werken aan betere zorg

De ontwikkelingen binnen het sociaal domein gaan snel en staan betekent achteruitgang. Daarom zijn we continu aan het onderzoeken hoe we de zorg aan onze inwoners nog kunnen

verbeteren. Dat doen we bijvoorbeeld via projecten en programma's, van de gemeente of daarbuiten. Daarbij werken we samen met veel andere partijen; niet alleen met de gemeente Delft, maar ook met andere gemeenten in onze omgeving, met zorgorganisaties en andere partners. *Meer over samenwerken vanaf pagina 24.*

Medewerkers

Het afgelopen jaar hebben we meer aandacht besteed aan het beheersbaar houden van de werkdruk en het vergroten van het werkplezier van onze medewerkers. In dat kader hebben we diverse activiteiten georganiseerd en we hebben een preventie-medewerker aangesteld. Ook in 2019 hebben veel medewerkers weer een opleiding gevolgd. Op het gebied van Arbo en een veilig werkklimaat hebben we in 2019 een aantal regelingen opgesteld. Tot slot hebben we in 2019 de nodige aandacht besteed aan het verder inrichten van HR-processen en het faciliteren van een verdere groei van ons personeelsbestand. *Meer over medewerkers vanaf pagina 27.*

Organisatie

Sinds 2018 zijn we als Delft Support zelfstandig als BV. De definitieve ontvlechting uit de gemeente is op 1 juli 2019 afgerond met het ondertekenen van een dienstverleningsover-

eenkomst tussen Delft Support en de gemeente Delft, omdat wij een aantal diensten afnemen van de gemeente. In 2019 zijn we daarnaast gestart met de derde fase van de verzelfstandiging: de doorontwikkeling van Delft Support richting 2022. Belangrijkste vragen daarbij zijn: waarvoor staat Delft Support? En hoe positioneert Delft Support zich in de keten? Dit traject dat we hebben doorlopen samen met de opdrachtgever en eigenaar heeft geleid tot Next Level Delft Support. Dit traject krijgt in 2020 een uitgebreid vervolg. *Meer over de organisatie vanaf pagina 32.*

Doorkijk naar 2020

In 2020 zetten we op basis van onze prestatieovereenkomst en het traject Next Level 2020-2022 onverminderd in op onze regie- en ondersteuningsfunctie voor inwoners. We geven informatie en advies aan onze opdrachtgever. En in de keten zijn wij een sparringpartner op basis van onze kennis en het werk dat wij doen voor de inwoners van Delft. We gaan ook door met onze inzet voor al die projecten waarin we samenwerken met andere gemeenten, organisaties en stakeholders. Ook wordt 2020 het eerste jaar van de uitwerking van Next Level. Corona drukt sinds maart 2020 een grote stempel op onze werkzaamheden. Eind 2020 zullen we zien hoe de coronacrisis ons werk en onze plannen beïnvloedt.



In

2019

hebben we meer aandacht besteed aan het beheersbaar houden van de werkdruk

en we zijn gestart met de derde fase van de verzelfstandiging; de doorontwikkeling van Delft Support naar

2022



De zorg aan Delftse inwoners

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



Team Wmo



Aantal medewerkers Wmo,
peildatum 31/12

2018	2019
44	45
fte: 38,21	fte: 39,36

Totale inzet, dus vast
en tijdelijk personeel,
inclusief projecten.



Aantal personen dat is aangemeld.

2018	4.497	2019	4.631
------	-------	------	-------

Aantal aanmeldingen



Bestaande én nieuwe cliënten, peildatum 31/12

2018	6.267	2019	6.311
------	-------	------	-------

Totaal aantal cliënten

Aantal voorzieningen

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



2018	11.042
2019	11.744

In- en uitstroom cliënten



	instroom unieke cliënten	uitstroom
2018	1.222	1.064
	instroom unieke cliënten	uitstroom
2019	1.184	1.240

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

Wmo

De Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) zorgt ervoor dat mensen passende ondersteuning krijgen als ze niet (meer) op eigen kracht of met behulp van hun netwerk zelfstandig kunnen wonen. Of als ze niet meer zelfstandig kunnen meedoen in de samenleving. Deze ondersteuning kan tijdelijk nodig zijn, maar ook langdurig. Denk dan aan hulp bij het huishouden, hulpmiddelen zoals rolstoelen en trapliften, individuele begeleiding en dagbesteding. Als centrumgemeente is Delft ook verantwoordelijk voor de maatschappelijke opvang en beschermd wonen. Dat is: wonen in een instelling met toezicht en begeleiding, voor mensen die vanwege psychische of psychosociale problemen niet zelfstandig kunnen wonen.

2019 in vogelvlucht

Het jaar 2019 was ontzettend druk en uitdagend voor Team Wmo en stond voornamelijk in het teken van het doorvoeren van de nieuwe resultaatgerichte werkwijze, die op 1 januari 2019 inging. Dit betekende niet alleen dat de werkwijze voor zowel het Team Wmo als voor de zorgaanbieders aanzienlijk veranderde. Ook moesten we de situatie van alle 3100 personen met huishoudelijke hulp en/of begeleiding opnieuw onderzoeken. Dit was een flinke opgave voor zowel het team als voor alle zorgaanbieders. Dit project is – met alle uitdagingen die het met zich meebracht – relatief soepel verlopen. Een teken voor de goede samenwerking waarin we de afgelopen jaren continu hebben geïnvesteerd. Uiteraard komen bij een verandering van deze omvang ook knel- en verbeterpunten naar voren. Daaraan geven we in 2020 prioriteit in de regio.

Tegelijkertijd was de werkdruk binnen het team onverminderd hoog. Het aantal meldingen is weliswaar gestabiliseerd (zie Feiten en cijfers), maar is nog steeds hoog en de complexiteit van de zorgvragen neemt verder toe. Dit vraagt steeds meer flexibiliteit en creativiteit van alle medewerkers.

Feiten en cijfers

De afgelopen jaren zagen we een forse stijging in het aantal meldingen voor Wmo-ondersteuning. In 2019 is het aantal meldingen voor het eerst slechts licht gestegen, het was ongeveer gelijk aan 2018. We moeten echter voorzichtig zijn met het trekken van conclusies. Zoals gemeld is de werkwijze in 2019 namelijk aanzienlijk gewijzigd en we hebben alle lopende indicaties herzien. Dit kan een eenmalig effect hebben gehad op het aantal meldingen, omdat we tijdens de herindicatie alle cliënten hebben gezien. (De herindicaties zijn niet opgenomen in bovenstaande cijfers.) Die cliënten hadden bij een gewijzigde situatie anders misschien een nieuwe melding gedaan.

Het Rijk heeft op 1 januari 2020 een abonnementstarief geïntroduceerd; een vast tarief voor de eigen bijdrage aan Wmo-voorzieningen. We moeten nog afwachten wat daarvan de mogelijke aanzuigende werking is in de komende jaren. Zie voor meer feiten en cijfers de infographic én de cijfers op pagina 7.



We moesten de situatie van

3100

personen met huishoudelijke hulp en/of begeleiding opnieuw onderzoeken

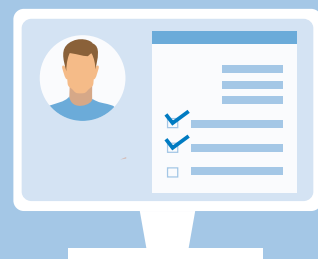


Aantal personen dat is aangemeld.

2018	4.497	2019	4.631
------	-------	------	-------

Aanmeldingen

Team Jeugd



Aantal personen dat is aangemeld.

2018 **616** 2019 **730**

Aantal aanmeldingen



Bestaande én nieuwe cliënten op peildatum 31/12

2018 **2.215** 2019 **2.077**

Totaal aantal cliënten*

*Het beeld van 2019 is nog niet volledig door vertraging in aanleveren nieuwe cliënten door aanbieders.

Aantal specialistische jeugdhulpvoorzieningen*

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



2018 **3.199** 2019 **2.957**

In- en uitstroom cliënten



2018 instroom	1.716	2018 uitstroom	2.180
2019 instroom	1.031	2019 uitstroom	1.169



Aantal medewerkers jeugd
Peildatum 31/12

2018 **34** 2019 **41**
fte: 29,72 fte: 35,95

Totale inzet, dus vast en tijdelijk personeel, inclusief projecten.

Jeugdhulp

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

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

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

2019 in vogelvlucht

In 2019 heeft Team Jeugd verder gewerkt aan de doorontwikkeling van het team, met speciale aandacht voor de regierol. Medewerkers hebben gewerkt aan een betere afstemming, samenwerking en evaluatie met diverse zorgaanbieders. We krijgen positieve reacties van diverse samenwerkingspartners over de samenwerking

Aantal keer regie en ondersteuning



Cliënten met alleen ondersteuning door Team Jeugd*

2018 190 2019 90

Cliënten met ondersteuning en regie door Team Jeugd én een voorziening

2018 204 2019 274

Cliënten met regie door Team Jeugd én een voorziening

2018 502 2019 585

met Team Jeugd. Ook zijn zij tevreden over de manier waarop Delft Support de samenwerking heeft vormgegeven. Er is een casemanager die contactpersoon blijft, ook als het gezin verwezen wordt naar de specialistische jeugdhulp.

In 2019 hebben we ons gericht op een eenduidige werkwijze binnen Team Jeugd. Zeker in een groot team is het van belang dat we hiervoor aandacht houden. Een voorbeeld daarvan is de interne PGB-commissie die de aanvragen van de medewerkers toetst op eenduidigheid. Ook hebben we de samenwerking met het onderwijs geïntensiveerd vanaf september 2019. Alle scholen in Delft hebben een vaste contactpersoon vanuit Team Jeugd. Een voorbeeld van effectieve samenwerking tussen onderwijs en zorg is het Flexcollege: een tijdelijke onderwijsvoorziening voor leerlingen die uitvallen op het voortgezet onderwijs. We hebben heldere afspraken gemaakt over de samenwerking, met gezamenlijke evaluaties.

In 2019 hebben we opnieuw hard gewerkt aan het op formatie krijgen en houden van Team Jeugd. Het vinden van goede professionals kost veel tijd en is moeilijk in de huidige arbeidsmarkt. Daardoor is de wachttijd van Team Jeugd in 2019 hoger geweest dan gewenst en was de werkdruk voor medewerkers af en toe fors.

In

2019

heeft Team Jeugd verder gewerkt aan de doorontwikkeling van het team



**In 2019 zijn we overgegaan op een andere manier van registreren. Gezinnen bij wie de ondersteuning net is opgestart en waarbij de vraagverheldering loopt, zitten hier niet bij, in 2018 was dat nog wel zo. Daarom geeft dit een vertekend beeld.*

Met Team Jeugd kunnen we inwoners op

3

manieren helpen

Zowel bij Team Jeugd als bij het Sociaal Team (ST) werken we vanuit de Jeugdwet. Daarom werken Team Jeugd en het ST samen op veel diverse onderwerpen. Zo hebben we in 2019 samen gewerkt aan een beter ondersteuningsplan. Daarin hebben we meer aspecten van de GlZ (Gezamenlijke Inschatting Zorgbehoeften) en Signs of Safety verwerkt.

Resultaatgerichte inkoop Jeugd

We hebben in 2019 veel tijd en aandacht besteed aan de Resultaatgerichte inkoop 2020 in de H10. Een werkgroep van professionals van Team Jeugd en het Sociaal Team heeft samen met managers en beleidsadviseurs aan de implementatie gewerkt. Eigenlijk zou de nieuwe werkwijze op 1 januari 2020 ingaan. In september 2019 hebben enkele aanbieders echter een rechtszaak aangespannen, met name vanwege de voorgestelde tarieven in de aanbesteding. Zij zijn in het gelijk gesteld en de invoering van de resultaatgerichte werkwijze is uitgesteld.

Dat betekende echter niet dat we gelijk zijn gestopt met de voorbereidingen. Zo hebben we ons het laatste kwartaal van 2019 al beziggehouden met het aanpassen van de interne werkprocessen. Ook zijn alle medewerkers van beide teams getraind in het werken met Profiel Intensiteit Combinaties (PIC's) en het formuleren van resultaten. We hebben extra oefensessies georganiseerd die

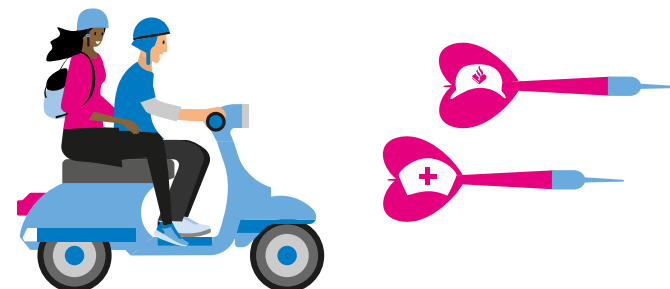


begeleid werden door de professionals uit de werkgroep. In 2020 gaan we hier uiteraard mee door.

Richtlijnen Jeugdhulp en Jeugdbescherming

In 2019 heeft het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) een training gegeven over de richtlijnen Jeugdhulp en Jeugdbescherming aan een werkgroep die bestond uit professionals TJ, ST en een gedragswetenschapper. De werkgroep heeft een aantal richtlijnen geïmplementeerd. De implementatie van de andere richtlijnen

pakt de werkgroep verder op in 2020. Medewerkers van Delft Support hebben op een landelijke netwerkbijeenkomst van het NJI een presentatie gegeven over hoe wij in Delft werken met de richtlijnen.



Integrale Vroeghulp

Sinds 2019 brengen we vanuit Team Jeugd de deskundigheid van de lokale teams in binnen het overleg Integrale Vroeghulp in de H9 gemeenten. Er zijn twee professionals van Team Jeugd verbonden aan dit overleg. Zij lezen dossiers ter voorbereiding en nemen deel aan het overleg. Zij brengen de expertise en kennis van de lokale teams in uit de negen gemeenten. Ook in 2020 wordt deze inzet voortgezet.

Feiten en cijfers

In 2019 groeide het aantal gezinnen dat jeugdhulp ontvangt via Team Jeugd. Vooral de trajecten 'Ondersteuning en regie' en 'Regie' (beide met inzet van Team Jeugd én gespecialiseerde jeugdhulp) zijn toegenomen. Deze toename geeft aan dat vooral de groep waarbij gespecialiseerde jeugdhulp wordt ingezet groter is geworden. Dat kan twee oorzaken hebben: er zijn meer kinderen die gespecialiseerde jeugdhulp nodig hebben of er zijn steeds meer gezinnen die bekend zijn bij Team Jeugd. De meeste aanmeldingen komen via het onderwijs en via de contactpersonen van Team Jeugd in het onderwijs. Maar ook veel ouders melden zichzelf aan. Zie voor meer feiten en cijfers de infographic én de cijfers op pagina 9.

Jongerenacademie

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

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

2019 in vogelvlucht

In 2019 hebben de casuïstiekbesprekingen goed vorm gekregen en we hebben werkgroepen gevormd die met verschillende thema's aan de slag zijn gegaan. Denk dan aan de samenwerking met Werkse!, maar ook de integrale samenwerking binnen Delft Support. Deze (door)ontwikkeling krijgt in 2020 verder vorm. In 2019 hebben we gewerkt aan een meer proactieve aanpak. De doelstelling van de Jongerenacademie is om veel eerder bij jongeren betrokken te zijn, om hen sneller te begeleiden naar de

juiste opleiding of werk. Hiermee voorkomen we dat jongeren pas in beeld zijn als er al te veel problemen zijn. De gemeente Delft voert de Pro (praktijkonderwijs)- Vso (voortgezet speciaal onderwijs)-aanpak uit. De Jongerenacademie was al betrokken en sinds september 2019 is de hele aanpak belegd bij de Jongerenacademie. We gaan deze aanpak verder uitwerken voor het mbo, ex-gedetineerden en dak- en thuisloze jongeren.

Samenwerking Werkse!

Werkse! biedt ondersteuning aan iedereen in de Participatiewet boven de 27 jaar met focus op werk. Een goede samenwerking tussen Werkse! en de Jongerenacademie is voor de jongeren van belang, omdat de begeleiding van de Jongerenacademie en Werkse! op elkaar afgestemd moet zijn en er een goede overdracht moet plaatsvinden. In 2019 is ook een werkgroep gestart met consulenten van Werkse! en de Jongerenacademie om de samenwerking te versterken. Inmiddels werken er consulenten van Werkse! een middag bij de Jongerenacademie en andersom. Zij delen meer informatie met elkaar over hun aanbod en bespreken knelpunten. We hopen in 2020 de samenwerking nog verder vorm te geven.

In- en uitstroom Jongerenacademie

2018		2019
309	instroom	249
321	uitstroom	331
361	volume	272



Aantal medewerkers Jongerenacademie

2018	2019
9	11
fte: 8,23	fte: 9,12



Ouder & Kind Traject

De Jongerenacademie werkt samen met het ROC Mondriaan in een Ouder- en Kindtraject. Dit is een voortraject voor alleenstaande ouders met kinderen onder de vijf jaar die nog geen startkwalificatie hebben behaald. Het primaire doel is doorstromen naar een reguliere beroepsopleiding. Bijkomend doel is het leren loslaten van het kind en het stimuleren van het organiseren van kinderopvang. Om die reden worden de lessen verzorgd op kinderopvang Smallsteps 't Spant, waar de kinderen ook worden opgevangen.

In 2019 is een groep gestart met negen jonge moeders. Resultaat van de groep was: vijf deelnemers zijn doorgestroomd naar een BOL-opleiding¹, een naar een BBL-opleiding², een naar Werkse! voor bemiddeling naar werk, een deelnemer is verhuisd en bij een deelnemer is intensieve hulp ingezet vanuit Sociaal Team.

¹ BOL-opleiding: Beroeps Opleidende Leerweg

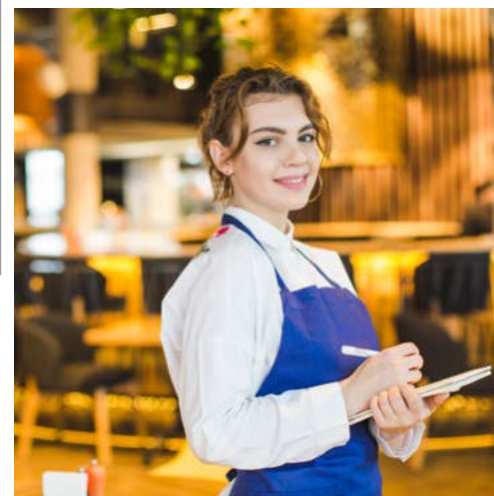
² BBL-opleiding: Beroeps Begeleidende Leerweg

Jongerenperspectief Fonds

Het Jongeren Perspectief Fonds (sinds 2017 actief) blijkt een succes. Binnen dit project begeleiden we jongeren met schulden. De jongeren kunnen met een schone lei beginnen en krijgen de mogelijkheid weer aan een opleiding te beginnen of aan het werk te gaan. Dit is een belangrijk fonds voor jongeren, want jongeren kunnen vrijwel nooit gebruikmaken van de reguliere vormen van schuldbemiddeling. In 2019 vond een verdubbeling plaats van de inzet.

Feiten en cijfers

De aanmeldingen bij de Jongerenacademie zijn in 2019 nog iets verder omlaag gegaan. Deze daling is verklaarbaar, omdat het voor jongeren momenteel makkelijker is om aan werk te komen. Hierdoor bestaan de aanmeldingen bij de Jongerenacademie grotendeels alleen nog uit kwetsbare jongeren die ondersteuning nodig hebben bij het vinden van passend werk of een opleiding. We zien dan ook dat de casuïstiek complexer is. Er is behoefte aan een meer outreachende en proactieve aanpak om (kwetsbare) jongeren goed te begeleiden naar zelfredzaamheid.

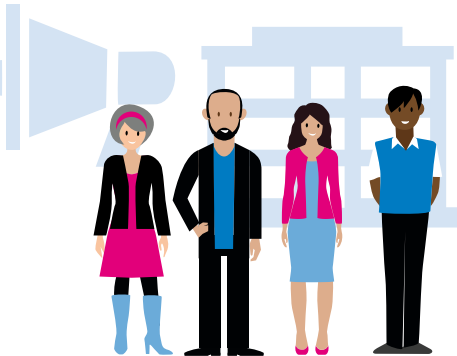


In 2019 is een groep met

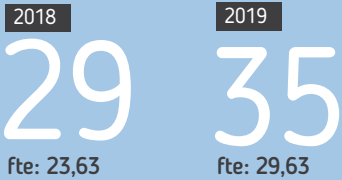
9

jonge moeders gestart in een
ouder- en kindtraject

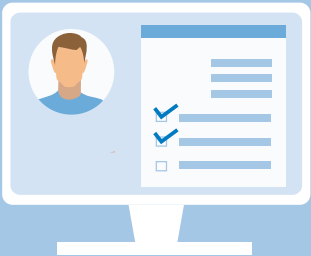
Sociaal Team



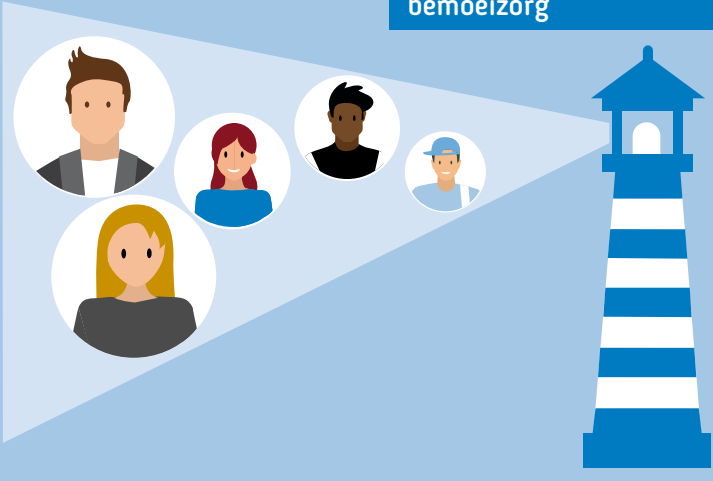
Aantal medewerkers Sociaal Team



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



Aantal meldingen bemoeizorg



Instroom/uitstroom casussen



Het Sociaal Team

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

2019 in vogelvlucht

Het jaar 2019 stond voor het Sociaal Team vooral in het kader van doorontwikkelen wat werkt. We hebben de bestaande werkprocessen opgeschoond en voor een eenduidige aanpak werken

we dit uit in werkinstructies. Vanuit een focus op het leveren van maatwerk vanuit een integrale regierol hebben we in 2019 aan diverse projecten en pilots meegewerkt. Ook hebben we hard gewerkt aan het verbeteren van de ketensamenwerking.

Personeel

In 2019 hebben we opnieuw gefocust op het op formatie krijgen en houden van het Sociaal Team. Het vinden van goede professionals kost veel tijd en is moeilijk in de huidige arbeidsmarkt. Daardoor is de werkdruk voor medewerkers af en toe fors toegenomen. Ook heeft het team meerdere wisselingen gehad. Met wervingscampagnes proberen we het team op formatie te krijgen. Het borgen van de benodigde brede expertise in het Sociaal Team staat hierbij voorop. Dit is ook een van de speerpunten voor het komende jaar.

Medewerkers van het Sociaal Team komen soms terecht in complexe of vervelende situaties. Dan is het belangrijk dat ze weten wat zij moeten doen. Om de medewerkers hierin te ondersteunen met richtlijnen, hebben we het agressieprotocol verder uitgewerkt.

Samenwerking Veiligheidskamer en andere partners

In 2019 hebben we samenwerkingsafspraken gemaakt met belangrijke partners binnen de gemeente. Dit heeft onder andere

geleid tot een overeenkomst tussen de Veiligheidskamer Delft en Delft Support. Deze afspraken en gedefinieerde rollen en taken zorgen ervoor dat de ketensamenwerking met de Veiligheidskamer Delft inmiddels geborgd is. We maken meer gebruik van elkaars expertise, met inachtneming van de AVG wetgeving. Ook met andere belangrijke partners, zoals politie en de woningbouwcorporaties, hebben we afspraken gemaakt en bijeenkomsten georganiseerd om deze samenwerking verder vorm te geven.

Crisisgevoelige zaken en dakloze gezinnen

We hebben binnen het Sociaal Team veel expertise opgebouwd rond crisisgevoelige zaken. Partners weten het Sociaal Team hiervoor ook goed te vinden. Om een beter antwoord te hebben op crisissituaties met dakloze gezinnen met minderjarige kinderen hebben we binnen het Actieplan Sociaal Domein gewerkt aan de pilot Woningen op voorraad. Dit ter vervanging van de crisisopvang die nu soms noodgedwongen in hotels en vakantiehuisjes plaatsvindt. Delft Support huurt binnen de pilot woningen op voorraad, waarna ze worden onderverhuurd aan het huishouden in crisis. Hiervoor hebben we een samenwerkingsovereenkomst opgesteld met de woningbouwcorporaties en Perspektief. Deze pilot wordt breder uitgezet in 2020.

De pilot Woningen op voorraad
wordt in

2020

breder uitgezet



Inzet Sociaal Team in Voortgezet Onderwijs

Een voorbeeld van effectieve samenwerking tussen onderwijs en zorg is het Flexcollege: een tijdelijke onderwijsvoorziening voor leerlingen die uitvallen op het VO (zie ook Team Jeugd).

We hebben gewerkt aan een nieuwe opzet met een effectieve samenwerking tussen onderwijs en zorg. We hebben duidelijke afspraken gemaakt over samenwerking met gezamenlijke evaluaties. Deze werkwijze is in september 2019 gestart.

Persoonlijke Aanpak Delft (PAD)

De afdeling Veiligheid van de gemeente Delft, politie Delft en Delft Support zijn in 2017 begonnen met de Persoonlijke Aanpak Delft (PAD). Het doel van de aanpak is het stoppen van overlastgevend en/of crimineel gedrag van jongeren en het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in Delft.

De PAD-coaches van het Sociaal Team richten zich op het individu via de persoonsgerichte aanpak en op het gebied met de gebiedsgerichte aanpak.

Begin 2017 heeft de politie een Tactische Dadergroep Analyse (TDGA) gemaakt van een actief crimineel netwerk in de wijk Buitenhof. De aanpak is gericht op TDGA-jongeren én op risico-jongeren. Zij hebben vaak een link met dit netwerk of dreigen verder af te glijden naar overlastgevend of crimineel gedrag. Deze jongeren hebben vaak verschillende problemen op diverse leefgebieden, die mogelijk ten grondslag liggen aan het criminele of overlastgevende gedrag. Aan de meeste jongeren wordt naast een PAD-coach ook een casuscoördinator van het Sociaal Team gekoppeld, die zich richt op het gezin van deze jongeren. Alle aanmeldingen voor de TDGA-jongeren komen van de politie. Voor de risicojongeren komen de meeste aanmeldingen van politie en Team Jeugd van Delft Support. Daarnaast hebben Jeugdbescherming West, Veilig thuis/Stichting de Wende, het Jeugd Interventie Team (JIT) en de William Schrikker Groep allen één keer een casus aangemeld.

Resultaten PAD

Hoewel het lastig is om concrete resultaten te meten, hebben we sinds de start van PAD verschillende succeservaringen opgedaan.

Alle betrokken partners zien PAD als de manier om overlastgevend en/of crimineel gedrag van jongeren in Delft te stoppen en de leefbaarheid en veiligheid te verbeteren. Het is een aanpak op maat, waarvoor een lange adem nodig is en waarbij we buiten de bestaande kaders moeten denken om een doorbraak te forceren. In sommige gevallen is daarvoor een strakke hand nodig in de vorm van een strafrechtelijke aanpak. We laten de jongeren niet zomaar los en alle momenten die ontstaan om weer een ingang te krijgen bij de jongeren die uit beeld zijn geraakt, grijpen we aan. Binnen de aanpak zien we nog genoeg mogelijkheden om door te ontwikkelen en de aanpak nog sterker te maken met effectieve resultaten. In 2020 evalueren we de PAD op proces en effect.

Feiten en cijfers

De totale caseload van het Sociaal Team is in 2019 verder gestabiliseerd. De instroom en uitstroom zijn vrijwel gelijk. Het vraagt blijvend aandacht om ook partnerorganisaties voor te lichten over wat het Sociaal Team wel en niet kan betekenen. Zie voor meer feiten en cijfers de infographic én de cijfers op pagina 14.

Aantal PAD-trajecten in 2019, lopend, nieuw en afgesloten

PAD-trajecten 2019	TDGA	Risico	Totaal
Lopende trajecten	21	21	42
Nieuwe aanmeldingen	2*	10**	12
Totaal uitgevoerde plannen	23	31	54
Afgesloten	7	13	20
Totaal eind 2019	16	18	34

* Betreft twee heraanmeldingen

** Waarvan 1 heraanmelding



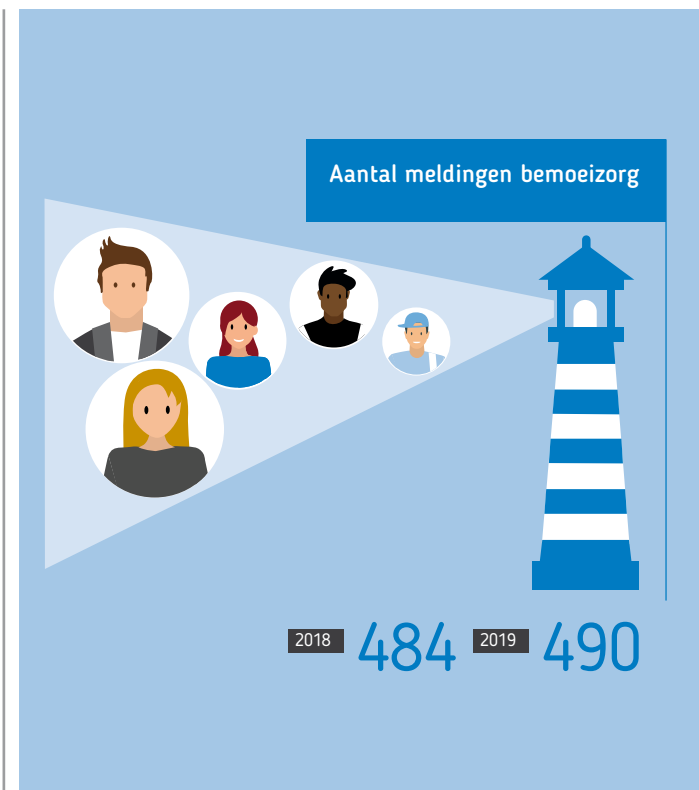
Meldpunt Bezorgd

Een onderdeel van het Sociaal Team is Meldpunt Bezorgd. Als organisaties of inwoners zich ernstige zorgen maken over mensen die in een zorgelijke situatie verkeren en die zelf geen hulp zoeken, kunnen zij dit melden bij Meldpunt Bezorgd. Na de aanmelding start een consulent een onderzoek. Zij kan vervolgens kortdurende actieve bemoeizorg aanbieden. Ook bestaat de mogelijkheid om op te schalen naar passende hulpverlening of naar het Sociaal Team, waar langdurige bemoeizorg geboden wordt. Als professionele organisaties voldoende informatie hebben, moeten zij rechtstreeks bij het Sociaal Team aanmelden. Alleen als de zorgen onvoldoende duidelijk zijn en er eerst meer onderzoek nodig is, dan is een melding bij Meldpunt Bezorgd passend.

Het aantal meldingen is in 2019 toegenomen. Dat kan onder andere komen door een campagne die we hebben georganiseerd met flyers en advertenties, om Meldpunt Bezorgd extra onder de aandacht te brengen. Het grootste deel van de meldingen kwam binnen via woningcorporaties, bezorgde burgers en politie. In iets mindere mate via hulpverleners zoals de GGZ en huisartsen.

Wvggz

De Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) trad per 1 januari 2020 in werking als opvolger van de Wet BOPZ. De Wvggz regelt de rechten van mensen die te maken hebben met verplichte zorg vanwege een psychische aandoening. Nieuw is dat iedere burger een melding kan doen, wanneer hij denkt dat iemand met psychische problemen mogelijk een gevaar vormt voor zichzelf of een ander. De gemeente kan dan een verkennend onderzoek starten om te zien of het aanvragen van een zorgmachtiging voor verplichte zorg nodig is. Het melden en het verkennend onderzoek zijn belegd bij Delft Support. Meldpunt Bezorgd neemt de meldingen aan en professionals met GGZ-deskundigheid van het Sociaal Team doen het verkennend onderzoek. In 2019 hebben we, in de aanloop naar de nieuwe wet, met de gemeente en andere partijen overlegd over de werkwijze als iemand een melding doet.



De nieuwe Wet verplichte
ggz (Wvggz) trad op

1

januari 2020 in werking

Actieplan Sociaal Domein

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

In het Actieplan Sociaal Domein wordt onderzocht hoe de kosten beter beheersbaar kunnen blijven. Het is een brede aanpak; naast zorg en ondersteuning maken ook onderwerpen als wonen, de aanpak van schulden, preventie en de toeleiding naar werk onderdeel uit van het Actieplan. In 2019 hebben wij met Delft Support bijgedragen aan de volgende maatregelen van het Actieplan Sociaal Domein:

Versterking Verwijsstromen Huisartsen (VVH)

In 2019 is de pilot Versterking Verwijsstromen Huisartsen gestart. Een medewerker van Team Jeugd en van het Sociaal Team zijn elke week een dagdeel aanwezig in één huisartsenpraktijk in Buitenhof. Hier voeren zij gesprekken met cliënten, van wie voor de huisartsen niet duidelijk is welke hulp het meest passend is. Onze medewerkers nemen de tijd voor een brede uitvraag en overleggen daarna met de huisarts, waardoor die gericht hulp kan inzetten. Door de gesprekken bij de huisarts in te plannen, verlaagt dit voor een aantal gezinnen de drempel om hulp te accepteren.

Beter Samenspel

De pilot Beter Samenspel is ook in 2019 voortgezet. Hierin werken professionals van Team Jeugd en van het Sociaal Team

samen met de gecertificeerde instellingen aan betere zorg. In 2019 hebben we bouwstenen opgehaald uit de analyse van de verschillende dossiers waarin we met elkaar hebben samengewerkt. Met deze bouwstenen hebben we een werkwijze ontwikkeld om tot duurzame resultaten te komen in complexe gezinnen die veel jeugdhulp gehad hebben, regelmatig vanuit het gedwongen kader. Ook hebben we indicatoren opgeleverd om te kunnen bepalen welke gezinnen kunnen profiteren van deze werkwijze. In 2020 gaan we de werkwijze verder implementeren binnen Delft Support.

Citydeal Eenvoudig Maatwerk

In de Citydeal Eenvoudig Maatwerk, waaraan acht gemeenten deelnemen, kijken we hoe we eenvoudig maatwerk kunnen leveren voor dié gezinnen die dat nodig hebben. Het gaat dan om gezinnen met vaak complexe problematiek, voor wie een standaardoplossing niet werkt. Dan is maatwerk nodig, maar dat kost vaak extra geld én ruimte om te zoeken naar de rek in de wet. Binnen dit project onderzoeken we, samen met ketenpartners in de stad, hoe we structureel eenvoudig maatwerk in complexe casussen kunnen inzetten.



Marloes van Baarle, deelnemer VVH:

"Ik zie echt de voordelen. We zorgen ervoor dat de zorg beter verspreid wordt. Wij vragen goed door, zodat het kind direct op de juiste plek belandt. Bij huisartsen ontbreekt soms de tijd en de knowhow om te zorgen voor een goede doorverwijzing."



Kaspar van Lierop, deelnemer Beter Samenspel:

"Als ik jou nu niet goed help, moet ik over tien jaar jouw kinderen helpen. En over dertig jaar je kleinkinderen. Dat patroon willen we doorbreken met Beter Samenspel. Het idee is dat je niet elke keer brandjes blust, maar de problemen bij de kern aanpakt en zoekt naar duurzame oplossingen. Als je dat goed doet, bereik je heel veel resultaat."

Twee medewerkers van het Sociaal Team van Delft Support hebben samen met medewerkers van de gemeente Delft en Werkse deelgenomen aan de Topklas Eenvoudig Maatwerk. Negen maanden lang hebben zij geleerd om ondanks alle tegenkrachten (zoals rigide protocollen, beperkte tijd en strenge regels) knelpunten te analyseren en oplossingen te bedenken. Daarnaast hebben enkele medewerkers van Delft Support de bootcamp maatwerk gevolgd. De bootcamp was een verkorte versie van de topklas. Tijdens deze bootcamp hebben zij geleerd om maatwerk te maken volgens de methodiek van het Instituut voor Publieke Waarden (IPW). In 2020 richten we ons op het doorvoeren van eenvoudig maatwerk in complexe situaties binnen de gemeente en Delft Support. Ook willen we de kwaliteit van het geleverde maatwerk borgen en de effecten van maatwerk monitoren.

Bhag, met Werkse!

De BHAG is een initiatief van Werkse! om te zorgen dat in 2023 nog maar de helft van het huidige aantal mensen (3500) in de bijstand zit. Een bijna onhaalbaar, maar wel mooi ambitieus doel. Begin 2020 hebben we samen met zeven partners de overeenkomst getekend waarvoor we in 2019 het fundament hebben gelegd.

Een van de manieren om het doel te bereiken is met het Zeg-Ja-team: hierin zitten medewerkers van Delft Support samen met andere partijen, zoals Perspektief, Ipse de Bruggen, GGZ Delfland en Delft voor Elkaar. Elke drie weken komen ze bij elkaar en proberen ze knelpunten op te lossen voor mensen die werk zoeken. Het doel is dat mensen zo goed geholpen worden dat ze een baan vinden én behouden.



Etmien Girigoria, deelnemer topklas Citydeal:

“Als het lukt om eenvoudig maatwerk te leveren in complexe situaties, leidt dat echt tot betere, meer personsgerichte zorg. Omdat mensen hulp krijgen die precies op hen is afgestemd. Gelukkig zien we dat in steeds meer casussen gebeuren.”



Corine van Vliet, deelnemer Zeg Ja-team:

“We zitten met alle partijen om tafel en bespreken casussen die we niet op de normale manier kunnen oplossen. We geven niet snel op. En dan zie je dat je door samenwerking met de juiste partijen echt meer mensen aan het werk krijgt.”

Kwaliteit

Ook in 2019 hebben we hard gewerkt om de kwaliteit van onze dienstverlening hoog te houden. We werkten in 2019 op diverse manieren aan nóg meer kwaliteit.



Wachttijden

Voor de Wmo mag de doorlooptijd van melding tot plan maximaal zes weken zijn. Dit is de wettelijke termijn. De doorlooptijd van aanvraag tot beschikking is twee weken. Deze normen zijn regelmatig niet gehaald in 2019. Dit kwam door de grote toename van de vraag en daardoor een capaciteitstekort. Deze toename is in 2018 plotseling opgetreden en heeft ook in 2019 doorgezet.

Voor Jeugd geldt de norm van een eerste contact binnen twee weken. Deze norm is al eerder in scrumsessies met beleid vastgesteld. Deze norm is net niet behaald, vanwege onderbezetting bij Team Jeugd gedurende een groot deel van 2019.

Kwaliteit van beschikkingen

Voor Wmo en de Jongerenacademie is een goed werkende KIC-applicatie (Kwaliteit in Control) ontwikkeld in 2018. Daar hebben we in 2019 al mee gewerkt. Van de Wmo-beschikkingen is 87% correct bij de tweedelijnscontrole. De fouten waren vrijwel allemaal van administratieve of technische aard (en dus geen financiële of inhoudelijke zaken). We zijn op zich tevreden met deze score over 2019. In het afgelopen jaar zijn door de nieuwe werkwijze en alle heronderzoeken namelijk veel veranderingen opgetreden met veel verschillende administratieve afspraken. Hierdoor ontstonden in de praktijk meer administratieve fouten dan gebruikelijk.

Voor de Jongerenacademie zien we in de KIC-applicatie bij het proces Participatiewet Maatregelen een verbetering ten opzichte van vorig jaar. In 2020 werken we verder aan die kwaliteitsverbetering. Voor het andere proces 'maatregelen' dat de Jongerenacademie gebruikt, is nog geen vergelijking beschikbaar: het werd in 2018 nog niet gebruikt.

Voor het Sociaal Team zijn we in 2020 gestart met het verder inrichten van de KIC. Ook voor Team Jeugd zijn we samen met de gemeente bezig om deze applicatie goed in te richten, zodat we hiermee in 2020 een kwaliteitsslag kunnen maken.

Klachten, bezwaar en beroep

Dat we hebben gewerkt aan de kwaliteit is onder andere zichtbaar in het aantal klachten en bezwaarschriften in relatie tot het aantal cliënten. Dat aantal was ook in 2019 gering.

Calamiteitenprotocol

In 2019 hebben we het calamiteitenplan één keer in werking laten treden omdat bij de casus nog veel onduidelijk was. Wij hebben informatie verzameld die bij ons bekend was.

Klachten

Jaar	Totaal	Geground	Ongegrond	Gedeeltelijk gegrond	Niet ontvankelijk	Na beoordeling geen klacht
2017	11	1	7	1	1	1
2018	11	1	4	2	3	1
2019	10	1	3	1	5	0

Nog dezelfde dag is het calamiteitenprotocol afgeschaald, omdat op basis van het woonplaatsbeginsel een andere gemeente de casus verder moest oppakken. De gemeente en Delft Support hebben later nog een keer de casus geëvalueerd. Ook hebben we vanuit Delft Support contact gehouden met de betrokkenen. De inspectie heeft naar deze casus een onderzoek verricht.

Gegevensbescherming en de AVG

Sinds 2019 heeft Delft Support een eigen Functionaris Gegevensbescherming (FG). Deze functie is belegd bij de coördinator Bedrijfsvoering. Zij heeft daarvoor de training 'Functionaris Gegevensbescherming voor de publieke sector' gevolgd. De FG bewaakt onder andere dat de organisatie voldoet en blijft voldoen aan de AVG, adviseert over uitvoering van de PIA (privacy impact assessment) en werkt samen met de toezichthouder.

Daarnaast maakt zij collega's ervan bewust om te handelen volgens de AVG-principes en zij ondersteunt hen hierin met een helder privacybeleid en protocollen voor gegevensverwerking en datalekken.

In de 'Verklaring gegevensbescherming' van de gemeente Delft staat hoe Delft Support omgaat met de verwerking van persoonsgegevens. U kunt dit nalezen op de website van de gemeente: <https://www.delft.nl/proclaimer/verklaring-gegevens-bescherming>.

Bezwaar

Jaar	Volume begin peilperiode	Instroom	Uitstroom	Geground	Gedeeltelijk geground	Niet ontvankelijk	Ongegrond	Herzien	Ingetrokken	Volume einde periode
2017	19	34	39	0	1	*	*	*	*	14
2018	14	29	31	3	0	4	19	4	1	12
2019	12	30	33	3	0	5	13	6	6	9

Beroep

Jaar	Volume begin peilperiode	Instroom	Uitstroom	Geground	Gedeeltelijk geground	Niet ontvankelijk	Ongegrond	Herzien	Ingetrokken	Volume einde periode
2017	2	5	1	0	0	*	*	*	*	6
2018	5	9	9	1	0	0	4	0	3	5
2019	5	9	6	0	0	0	5	0	1	8

*Deze cijfers werden in 2017 nog niet gerapporteerd.

Klanttevredenheidsonderzoeken

Dit jaar is alleen een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd onder de cliënten van de Wmo.

KTO Wmo

KTO Wmo

Het klanttevredenheidsonderzoek naar de Wmo vond plaats in juni/juli 2019, maar ging over 2018. Van de totale populatie van cliënten in de Wmo (6200) zijn er 1100 aangeschreven. Daarvan heeft 37 procent gereageerd.

Resultaten

We hebben de uitkomsten van de afgelopen vier jaar op een rij gezet om de resultaten beter te kunnen duiden (zie tabel). Over het algemeen kunnen we tevreden zijn met de resultaten. De uitkomsten zijn vergelijkbaar met gemeenten van dezelfde omvang (zie: www.waarstaatjegemeente.nl). Wel valt op dat de tevredenheid fors is gedaald over de snelheid waarmee cliënten werden geholpen.

Vragen	2015 33% respons % Eens/heelmaal mee eens	2016 30% respons % Eens/heelmaal mee eens	2017 32% respons % Eens/heelmaal mee eens	2018 37% respons % Eens/heelmaal mee eens
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.	65%	68%	74%	70%
Ik werd snel geholpen.	69%	67%	76%	67%
De medewerker nam mij serieus.	83%	81%	81%	86%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.	71%	74%	75%	74%
Ik wist dat ik gebruik kon maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner.	21%	28%	26%	29%
Ik vind de kwaliteit van ondersteuning die ik krijg goed.	75%	75%	79%	78%
De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag.	77%	74%	79%	80%
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.	71%	75%	75%	74%
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.	78%	78%	80%	78%
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.	69%	74%	76%	70%

Dat wordt veroorzaakt door een plotselinge grote stijging (15%-20%) van het aantal meldingen vanaf 1 januari 2018. Hierdoor nam de wachttijd voor cliënten toe.

Contact

Als het gaat om het contact met de Wmo-adviseurs, dan zijn de cliënten best positief. In 2018 vond 86 procent dat hij serieus werd genomen en 74% dat de medewerker samen met hem heeft gezocht naar een oplossing. De snelheid waarmee cliënten worden geholpen, verdient de komende tijd wel extra aandacht vanwege de groeiende vraag. Daardoor staat een snelle afhandeling onder druk.

Belangrijke thema's

Voor ons zijn de volgende thema's heel belangrijk:

- De medewerker nam mij serieus;
- De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.

Hier blijven we (redelijk) goed op scoren. Ook deze thema's hebben onze volledige aandacht. We hebben helaas niet overal invloed op. Als het gaat om de gevolgen van de ondersteuning voor het dagelijks leven van de cliënt, zijn we ook afhankelijk van de kwaliteit van zorg van de zorgaanbieders.

KTO Jeugd

Een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder de cliënten van Team Jeugd hebben we dit jaar niet gedaan. De voorgaande KTO's boden ons onvoldoende mogelijkheid om de kwaliteit of effecten van de dienstverlening van Team Jeugd te beoordelen. Daarom kijken we in overleg met de opdrachtgever hoe we hieraan een andere invulling kunnen geven, die beter aansluit op wat we doen. In 2020 heeft dit voor ons hoge prioriteit.

37%

van de 1100 aangeschreven cliënten heeft gereageerd op het klanttevredenheidsonderzoek



74%

van de cliënten is positief over het feit dat de medewerker samen met hem heeft gezocht naar een oplossing

Samen werken aan betere zorg

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

Samenwerking H4/H10

Regionaal actieplan kostenontwikkeling jeughulp

Vanuit de H10 regio is besloten om actief te gaan sturen op de kostenontwikkeling. Hiervoor is een regionaal actieplan opgesteld dat bestuurlijk is bekrachtigd. Het doel van het actieplan is om meer grip te krijgen op de kostenontwikkeling van de jeughulp binnen de regio Haaglanden. De belangrijkste speerpunten van dit project zijn:

- Ontwikkelen van een toetsingskader voor de jeughulp om de toegang van gemeenten te ondersteunen bij het indiceren;
- Samen met partners zorgen voor een goede afbakening van de Jeugdwet met de wetten Wlz en Zvw;
- Meer grip krijgen op de verwijsstromen jeughulp, onder meer door de inzet van een Praktijkondersteuner Jeugd (POH-jeugd). Deze zorgt voor een goede samenwerking tussen de lokale teams en huisartsen. Hierdoor krijgen jeugdigen tijdig de juiste jeughulp, worden ze niet onnodig doorverwezen en krijgen ze snel specialistische hulp als dat nodig is;
- Meer inzicht krijgen in het jeugdhulplandschap, waardoor we in de toekomst gericht kunnen inkopen.

Delft Support heeft het afgelopen jaar een actieve rol gespeeld in het actieplan. We hebben concrete maatregelen voorgesteld als input voor het actieplan en hebben deelgenomen aan diverse (afgeleide) projectgroepen.

Informatievoorziening

Zowel in H4- als in H10-verband heeft Delft Support een belangrijke rol gespeeld in het doorontwikkelen van de informatievoorziening. In H10-verband hebben we in samenwerking met onze IT-leverancier Initi8 een nieuw dashboard bedrijfsvoering jeughulp ontwikkeld. Hiermee kunnen we makkelijker analyses maken en trends in aantallen en kosten eerder signaleren. Verder stelt Delft Support in samenwerking met de gemeente Rijswijk de kwartaalrapportage op voor alle Haaglanden Directeuren, die vervolgens worden besproken in het H10 Directie Overleg.

In H4-verband heeft Delft Support in samenwerking met de overige gemeenten een Wmo-dashboard ontwikkeld, waarin we financiële prognoses kunnen opstellen op basis van toewijzingen. De prognoses worden hierdoor betrouwbaarder, doordat we trends in de kostenontwikkeling van de Wmo-zorg eerder kunnen signaleren.



Kansrijke Start & Kasto

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

Een van de lokale initiatieven van de coalitie is KASTO: KANSrijke STArt voor Ouders. Kasto biedt zwangeren en ouders die een steuntje in de rug nodig hebben, de eerste 1000 dagen van hun kind twee vaste begeleiders. Zij werken met ouders aan hun vaardigheden als ouder en aan betere leefomstandigheden, zodat alle jonge Delftenaren een kansrijke start krijgen. Vanuit Team Jeugd werkt een professional mee aan deze nieuwe werkwijze; zij was betrokken bij de uitwerking en zit in het begeleidingsteam.

Coalitie tegen eenzaamheid

Eenzaamheid in Delft is een groot probleem, waar we graag iets tegen doen. Daarom heeft Delft Support zich aangesloten bij de 'Delftse coalitie tegen eenzaamheid': een samenwerkingsverband van maatschappelijke organisaties en ondernemers die de eenzaamheid onder Delftse inwoners willen verminderen.



Delftse coalitie Kansrijke Start

Met elkaar gaan we goede ideeën delen en uitvoeren, zodat minder Delftenaren zich eenzaam voelen. Dinsdag 1 oktober

waren twee medewerkers namens Delft Support aanwezig bij de aftrap van de 'Tien dagen van Ontmoeting'. In aanwezigheid van wethouder Karin Schrederhof werd de Delftse Coalitie voorgesteld in filmhuis Lumen.

Aanbesteding beschermd wonen

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het beschermd wonen van mensen met psychiatrische of psychosociale beperkingen. Zij wonen bijvoorbeeld in een instelling. Het gebeurt steeds vaker dat deze mensen thuis blijven wonen en hulpverleners over de vloer krijgen; dit is een transformatie van beschermd wonen naar beschermd thuis. In 2019 vond het inkooptraject plaats voor beschermd wonen 2020. De nieuwe systematiek moet bijdragen aan de transformatie. Vanuit Delft Support hebben we intensief deelgenomen aan dit traject en vanuit onze ervaring geadviseerd over bijvoorbeeld de werkwijze, het benodigde aanbod, de haalbaarheid en uitvoerbaarheid. In 2020 gaan we de nieuwe systematiek implementeren en moeten alle indicaties voor beschermd wonen opnieuw worden onderzocht en omgezet. In aantallen is dit een overzichtelijke opgave, maar de veranderingen en gevolgen zijn groot en vragen om nauwe samenwerking tussen alle partijen en om sturing van het traject.



Corrie van Dongen, namens Team Jeugd betrokken bij Kasto:

"Wat mij betreft is Kasto een gat in de markt! Als een kind een goede start heeft, is dat heel belangrijk voor de rest van zijn leven. Ouders worden met Kasto écht geholpen om goed voor hun kind te zorgen. Twee jaar lang loopt er iemand met je mee. Je hebt iemand om op terug te vallen. Ik verwacht dat kinderen daardoor stabiel en veiliger en gezonder opgroeien."

Huisartsenoverleggen

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

Aan het reguliere overleg nemen de volgende partijen deel:

- Delft Support
- Een vertegenwoordiging van de Delftse Huisartsen
- De gemeente Delft
- Zorgorganisatie Eerste Lijn (ZEL)
- Zorgverzekeraar DSW

In 2019 hebben we vier reguliere overleggen georganiseerd. Onderwerpen van gesprek waren onder andere:

- Het gebruik van Zorgmail en Zorgdomein
- Nieuwe Wet verplichte GGZ en gevolgen voor huisartsen
- Verwijsstromen Jeugd
- Resultaatgerichte inkoop Jeugd
- De functie van Delft voor Elkaar

De meldcode bestaat uit

5

stappen waarin staat hoe je moet handelen als je huiselijk geweld vermoedt

Daarnaast organiseerden we op 7 februari 2019 een brede bijeenkomst voor huisartsen, praktijkondersteuners en wijkverpleegkundigen. Het doel van de bijeenkomst was kennis delen over actuele ontwikkelingen in zorg en welzijn en de samenwerking tussen alle partijen versterken. Stijn van Sommeren van de gemeente Delft gaf een presentatie over de ontwikkelingen in de jeugdzorg. Daarna hielden meerdere partijen, zoals de JGZ, Alzheimer Nederland en Delft voor Elkaar, pitches om te laten zien voor welke problemen huisartsen bij hen terecht kunnen. De reacties na afloop waren goed: er is duidelijk behoefte om elkaar beter te leren kennen.

Tot slot hebben we op verzoek diverse middelen gemaakt voor huisartsen, bijvoorbeeld over het traject na een melding bij Team Jeugd of over wat te doen in een crisis.

Associatie van Wijkteams

Dit jaar heeft Delft Support zich verbonden aan de Associatie van Wijkteams. Dit is een landelijke organisatie die het werken aan het versterken van de samenleving en haar inwoners als een gezamenlijke uitdaging ziet. Hierbij behorende doelen zijn: samen leren, kennis ontwikkelen en gesprekspartner zijn op het landelijke speelveld.



Liesbeth Klostermann, aandachtsfunctionaris Huiselijk geweld (Wmo):

“We hebben ervaren dat bijna elk vermoeden daadwerkelijk een vorm van huiselijk geweld is. Als we allemaal onze signalen melden, kunnen we echt een bijdrage leveren aan het stoppen van het huiselijk geweld. Soms vinden we het nog lastig om alleen feiten te benoemen en om goed door te vragen. Het stappenplan met het afwegingskader biedt dan houvast. Bovendien kunnen de collega's een beroep doen op een aandachtsfunctionaris bij het doorlopen van de stappen van de meldcode.”

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling verplicht ons als Delft Support om bij vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling de meldcode toe te passen. De meldcode is een stappenplan met vijf stappen waarin staat hoe je precies moet handelen als je huiselijk geweld vermoedt. In 2019 is de meldcode aangescherpt én we hebben hem breder bekend gemaakt onder alle medewerkers. Zo hebben we alle medewerkers uit de teams getraind in de verscherpte meldcode. Elk team heeft aandachtsfunctionarissen die de implementatie van de meldcode binnen DS onder de aandacht houden.



Huisartsen brede bijeenkomst

Medewerkers

Werkplezier en werkdruk

Het afgelopen jaar hebben we meer aandacht besteed aan het beheersbaar houden van de werkdruk en het vergroten van het werkplezier van onze medewerkers. Gelukkige medewerkers zijn tenslotte essentieel voor tevreden cliënten, maar ook voor het vinden en behouden van medewerkers en het voorkomen van uitval door overbelasting.

In juni 2019 hebben we hier tijdens een medewerkersbijeenkomst aandacht aan besteed door middel van een interactieve lezing van arbeidspsycholoog Jorg Damen genaamd 'van werkstress naar werkplezier'. De insteek daarbij was om werkstress niet te bagatelliseren, maar wel de focus te leggen op werkplezier. Hij liet ons zien wat we zélf kunnen doen om meer grip te ervaren op de situatie.

Daarnaast hebben we in november, tijdens de landelijke week van de werkstress, de 'bruisend naar je werk-week' georganiseerd. Tijdens deze week hebben we elke dag een workshop aangeboden, zoals yoga, meditatie of pilates, zodat medewerkers zich even konden ontspannen. Ook konden zij zich aanmelden voor een stoelmassage. Ook hebben we die week onze medewerkers uitgedaagd de gezonde keus te maken, door bijvoorbeeld het nemen van de trap in plaats van de lift te stimuleren. Ook in 2020 zijn werkplezier en het beheersbaar houden van de werkdruk zeer belangrijke thema's.

We hebben in 2019 een preventiemedewerker aangesteld, die aandacht besteedt aan de veiligheid en gezondheid van onze medewerkers.

Opleidingen

De professionals van Delft Support werken in een kennisintensieve, dienstverlenende omgeving, waar verandering een constant gegeven is. Voor (de kwaliteit van) onze dienstverlening zijn we volledig afhankelijk van de kennis en kunde van onze professionals. Om deze kennis en kunde op peil te houden, en om te kunnen voldoen aan de eisen die kwaliteitsregisters zoals het SKJ en het BIG aan onze medewerkers stellen, is het belangrijk jaarlijks bij te scholen.

Daarnaast wil Delft Support met een uitgebreid en interessant scholings- en ontwikkelaanbod een aantrekkelijke werkgever zijn voor hoogopgeleide professionals. Ook is er ruimte voor het scholen op de specifieke aandachtsgebieden van een groot aantal medewerkers en we vragen partners om hun deskundigheid met ons te delen.

Binnen Delft Support bieden we ook de mogelijkheid om van elkaar te leren in intervisie en casuïstiekbesprekingen, waarbij een gedragswetenschapper aansluit. Bij Team Wmo en het Sociaal Team kennen wij ook expertisegroepen waar medewerkers casussen bespreken en kennis delen. De teammanagers en directeur-bestuurder stellen elk jaar opnieuw vast wat de behoefte aan opleiden en (bij)scholing is, na overleg met de teams.

Ook in

2020

zijn werkplezier en het beheersbaar houden van de werkdruk zeer belangrijke thema's.



Interactieve lezing van arbeidspsycholoog Jorg Damen

Impressie van de 'bruisend naar je werk-week'



Het inventariseren van de scholingswensen gebeurt tijdens de teamoverleggen, maar ook in de ontwikkelgesprekken die medewerkers en de teammanager jaarlijks met elkaar voeren.

Gevolgde opleidingen 2019

Ook in 2019 hebben veel medewerkers één of meerdere opleidingen gevolgd. Hieronder een overzicht van de belangrijkste trainingen en scholing per team:

Team Jeugd

Opfriscursus SoS

SoS (Signs of Safety) heeft als doel om een samenwerkingsrelatie op te bouwen met gezinnen waar (mogelijk) sprake is van kindermishandeling. Het einddoel is veiligheid voor het kind.

Intervisiebegeleiding

Intervisie ontstaat niet vanzelf, je hebt hier verschillende methodes voor. Het team is hierin begeleid.

Resultaatgerichte inkoop Jeugd

Ter voorbereiding op de komst van het resultaatgestuurd werken in de jeugdzorg

GIZ

De GIZ (Gezamenlijk Inschatten van Zorgbehoeften) is een erkende methodiek waarmee je snel de sterke kanten en ontwikkel- en zorgbehoeften van een kind of gezin in kaart kan brengen.

Diverse workshops, trainingen en congressen

Jongerenacademie

Intervisiebegeleiding

Intervisie ontstaat niet vanzelf, je hebt hier verschillende methodes voor. Het team is hierin begeleid.

Basiscursus Participatiewet

Enkele nieuwe jongerenconsulenten hebben deze cursus gevolgd om de nodige kennis op te doen over de participatiewet.

Inspiratiesessie

Het team heeft gezamenlijk een inspiratiesessie gevolgd bij wijze van teambuilding.

Sociaal Team

Opfriscursus SoS

Het doel is een samenwerkingsrelatie op te bouwen met gezinnen waar (mogelijk) sprake is van kindermishandeling. Het einddoel is veiligheid voor het kind te creëren.

Resultaatgestuurd werken Jeugd

Ter voorbereiding op de komst van het resultaatgestuurd werken in de jeugdzorg.

Bootcamp IPW

Hoe doen we dat in Delft en Den Haag, maatwerk bieden aan mensen met complexe problemen als een standaard oplossing niet werkt?

ZRM (zelfredzaamheid Matrix)

Breed kijken met behulp van de ZRM-domeinen om de best passende hulp te vinden.

GIZ

Erkende methodiek waarmee je snel de sterke kanten en ontwikkel- en zorgbehoeften van een kind of gezin in kaart kan brengen.

Team Wmo

Motiverende gesprekstechnieken/ omgaan met weerstand

Actualiteitendag Wmo

Workshops, trainingen, congressen, symposia, enz.

Verschiede expertisegroepen binnen team Wmo hebben relevante trainingen gevolgd voor hun expertise.

Bedrijfsvoeringsteam

Workshops, trainingen, congressen, symposia, enz.

De verschillende stafleden hebben elk een ander specialisme. Om hun kennis en kunde op peil te houden, worden er regelmatig bijeenkomsten bijgewoond.

Alle uitvoerende teams

Aanpak Huiselijk Geweld en Kindermishandeling

Herkennen van en handelen bij huiselijk geweld en kindermishandeling.

Nieuwe regelingen op HR-gebied

Op het gebied van Arbo en een veilig werkklimaat hebben we in 2019 een aantal regelingen opgesteld, zoals een Protocol ongewenst gedrag, een Klokkenluidersregeling, een Aggressieprotocol en een Verzuimprotocol. Daarnaast zijn we de samenwerking aangegaan met het Centrum Vertrouwenspersonen Plus. Verder zijn er nog afspraken gemaakt en vastgelegd over het aanstellingsbeleid, het voeren van exitgesprekken en het scholingsplan 2019/2020.

De belangrijkste nieuwe regeling was het vastleggen van een personeelsgesprekencyclus. We hebben bewust ervoor gekozen om met medewerkers in vaste dienst niet langer jaarlijkse 'beoordelingsgesprekken' te voeren, maar het vooral te hebben over de ontwikkeling van de medewerker in 'ontwikkelgesprekken'. We streven naar een gesprek waarin talenten en niet tekortkomingen centraal staan, dat energie geeft en gericht is op de toekomst, in plaats van dat het je verleidt alleen maar terug te kijken.

Onderstaand nog enkele groepen die een specifieke training gevolgd hebben.

HR: feiten en cijfers

We hebben in 2019 de nodige aandacht besteed aan het verder inrichten van HR-processen en het faciliteren van een verdere, noodzakelijke, groei van ons personeelsbestand.

Personeelsbestand

Op 31 december 2019 waren er 155 mensen werkzaam voor Delft Support, waarvan 41 op inhuurbasis. Deze laatste groep is weer onder te verdelen in medewerkers die voor onbepaalde tijd ingeleend zijn door Delft Support via onder andere de gemeente Delft en de GGZ. De overige 32 medewerkers zijn voor korte of langere tijd ingehuurd via detacheringsbureaus. In de tabel hiernaast zijn zowel de aantallen als de Fte's weergegeven.

Ons personeelsbestand is in 2019 gegroeid ten opzichte van 2018. Dat komt onder andere door de overgang van de Wmo-administratie van de gemeente Delft naar Delft Support in de zomer van 2019. Ook is door de ontvlechting uit de gemeente Delft helder geworden welke taken we via de gemeente laten lopen en voor welke taken wij zelf personeel konden aannemen. Daarnaast zijn onze medewerkers betrokken bij veel projecten in opdracht van de gemeente Delft. Daarnaast is er nog de

Personeelsbestand

Medewerkers	aantal	Fte
In loondienst	114	100,17
Ingehuurd	32	28,21
Via gemeente Delft, Brijder en GGZ	9	6,02
Totaal	155	134,41

dagelijkse caseload. Om de werkdruk beheersbaar te houden, hebben we, soms tijdelijk, extra medewerkers aangetrokken. In totaal zien we over heel 2019 een instroom van 47 nieuwe medewerkers en een uitstroom van 33 medewerkers. Hierbij hebben we geen onderscheid gemaakt tussen medewerkers in loondienst en medewerkers op inhuurbasis. Als we alleen kijken naar het aantal medewerkers in loondienst dat de organisatie in 2019 heeft verlaten, dan komen we op 14 medewerkers. Hiermee hebben we een verlooppercentage van 12,8 % onder onze vaste medewerkers.

Gedragswetenschappers

WISC

WISC is de meest gebruikte intelligentietest voor kinderen. Tijdens de training staat oefenen met de afname, scoring en (basale) interpretatie centraal.

Ondernemingsraad (OR)

Verschillende trainingen waaronder 1 workshop samen met directeur-bestuurder en HR

Onze OR is in december 2018 gestart. Gezien het prille bestaan en een aantal onervaren leden, is er in 2019 geïnvesteerd in de kennis die nodig is om een professionele OR te worden.

Preventiemedewerker

Scholing preventiewerk

In 2019 is er een preventiemedewerker aangesteld. Omdat deze functie nieuw is binnen de organisatie en nieuw voor deze medewerker is gestart met een training.

Functionaris gegevensbescherming

Training FG voor publieke sector

In 2019 is er een functionaris gegevensbescherming aangesteld. Omdat deze functie nieuw is binnen de organisatie en nieuw voor deze medewerker is er gestart met een training.

Enkele medewerkers

Individuele coachingstrajecten

Enkele medewerkers hebben een individueel coachingstraject gevolgd. Soms in het kader van re-integratie en soms in het kader van loopbaanoriëntatie.

Samenstelling personeelsbestand

Ter informatie nog wat gegevens over ons personeelsbestand. Van de 155 medewerkers bestaat een klein deel uit mannen (16%) en het overgrote deel uit vrouwen. Als we kijken naar de verdeling in leeftijdscategorieën, dan zien we dat 74% van onze medewerkers tussen de 21 en 50 jaar oud is; een relatief jong personeelsbestand.

Van de medewerkers in loondienst heeft 88% een contract voor onbepaalde tijd en 12% een contract voor bepaalde tijd. Goede mensen willen we graag aan ons binden, dus bij goed functioneren en onveranderde bedrijfsomstandigheden wordt een jaarcontract bijna altijd opgevolgd door een contract voor onbepaalde tijd.

Verzuimcijfers

Voor 2019 ligt het ziekteverzuimpercentage op 2,85%. Als we dit vergelijken met het ziekteverzuimpercentage in de jeugdzorg,

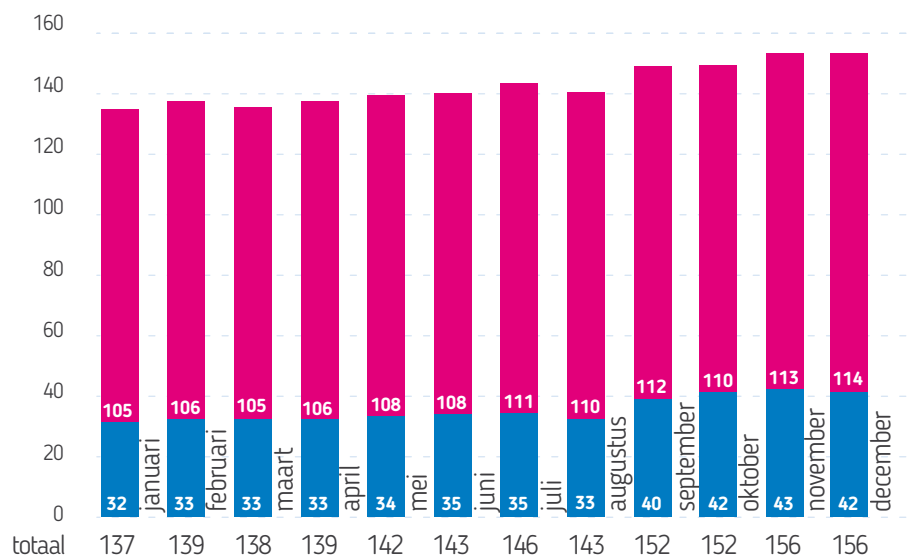
ruim 6%, dan is er geen reden voor zorg. We blijven het belangrijk vinden om oog te hebben voor preventie, en als er sprake is van uitval, een goede re-integratiebegeleiding. Onze meldingsfrequentie ligt wel boven het landelijk gemiddelde van 1,1 ziekmelding per medewerker per jaar. Bij Delft Support ligt dat in 2019 op gemiddeld 1,47 ziekmeldingen per medewerker per jaar. Ook zien we de gemiddelde verzuimduur wat toenemen.

Medewerkers die zich voor de derde keer in 12 maanden tijd hebben ziekgemeld, worden uitgenodigd voor een frequent verzuimgesprek. In dit gesprek gaan we niet in op het medisch dossier van de medewerker, maar proberen we met elkaar te achterhalen of er beïnvloedbare oorzaken zijn aan te wijzen voor het frequente verzuim en wat we kunnen doen om toekomstig verzuim zoveel mogelijk te voorkomen.

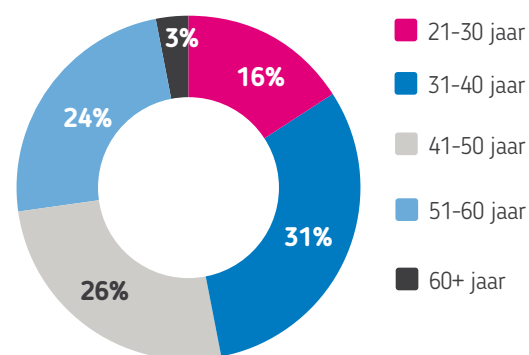
Omschrijving	2019	2018
Verzuimpercentage	2,85%	2,09%
Gemiddelde verzuimduur	7,13 dgn	5,07 dgn
Meldingsfrequentie	1,47	1,29

Aantal medewerkers per type dienstverband

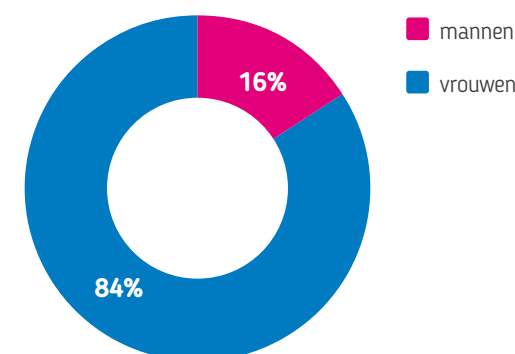
Inhuur Loondienst



Verdeling in leeftijd



Verdeling naar sekse



De Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad (OR), die eind 2018 is gekozen, is in 2019 druk bezig geweest met het verder vormgeven van de OR. Ook hebben zij gekeken hoe zij de medewerkers zo goed mogelijk kunnen raadplegen en betrekken. Omdat de OR communicatie met de achterban heel belangrijk vindt, heeft zij een communicatieplan opgesteld. Zo heeft de OR een eigen presentatie gemaakt, die gepresenteerd is in alle teams. Daarnaast heeft de OR een eigen pagina op intranet en is in september de eerste OR nieuwsbrief verschenen. De OR presenteert zich ook tijdens de bijeenkomsten voor nieuwe medewerkers.

Trainingen

De OR wil goed geëquipeerd de medewerkers van Delft Support vertegenwoordigen en heeft daarom in 2019 een aantal trainingen gevolgd bij trainingsbureau Schateiland. Om een goede kennisbasis te leggen, volgden zij begin 2019 de training 'samen

starten in de OR'. In september volgden Stephanie en Lisette, het Dagelijks Bestuur van de OR, de training 'Leidinggeven aan de OR'. En in december is de OR samen met Edith (directeur-bestuurder) en Nathalie (HRM) 'de schoolbanken' ingegaan om de juridische kaders van de wet te verkennen.

Instemming, advies en initiatief

De OR heeft in 2019 veel documenten ter instemming en advies de revue zien passeren, waaronder het aanstellingsbeleid, de beeldschermbril, beleid vertrouwenspersoon, het agressieprotocol en het protocol ongewenst gedrag. Daarnaast heeft de OR instemmingsrecht gehad voor wat betreft de taakomschrijving en de keuze van de preventiemedewerker. De OR is ook nadrukkelijk betrokken bij het beleid 'minder werkdruk en meer werkplezier', dat ontwikkeld wordt.

Behalve het verlenen van instemming en advies heeft de OR ook gebruikgemaakt van haar initiatiefrecht. Zij agenderen onder-

werpen op eigen initiatief en bespreken signalen vanuit de teams tijdens vergaderingen.

Goed jaar

De OR sluit 2019 met een voldaan gevoel af. De OR-leden hebben elkaar steeds beter leren kennen en maken steeds meer gebruik van elkaars kwaliteiten. De OR voelt zich serieus genomen en merkt dat hun inbreng gewaardeerd wordt, door de medewerkers én door het management. De korte lijnen die de OR heeft met de directeur-bestuurder en HR-adviseur zijn waardevol, zij zoeken gezamenlijk naar de 'balans tussen belangen'.

In onze
Ondernemingsraad zitten

5
collega's



De Ondernemingsraad
Van links naar rechts;
Etmien Girigoria, Stephanie
Daudeij, Lisette van
den Broek, Corrie van
Dongen en Wendy Alblas

Onze organisatie

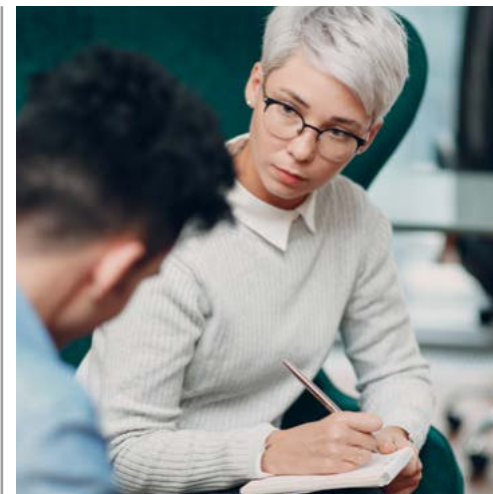
Delft Support werkt in opdracht van de gemeente Delft. Wij zijn er voor alle inwoners van Delft met vragen op het gebied van zorg, hulp en ondersteuning. Wij zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Ook zetten we waar nodig instrumenten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

Onze werkzaamheden zijn als volgt:

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

Visie Delft Support

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

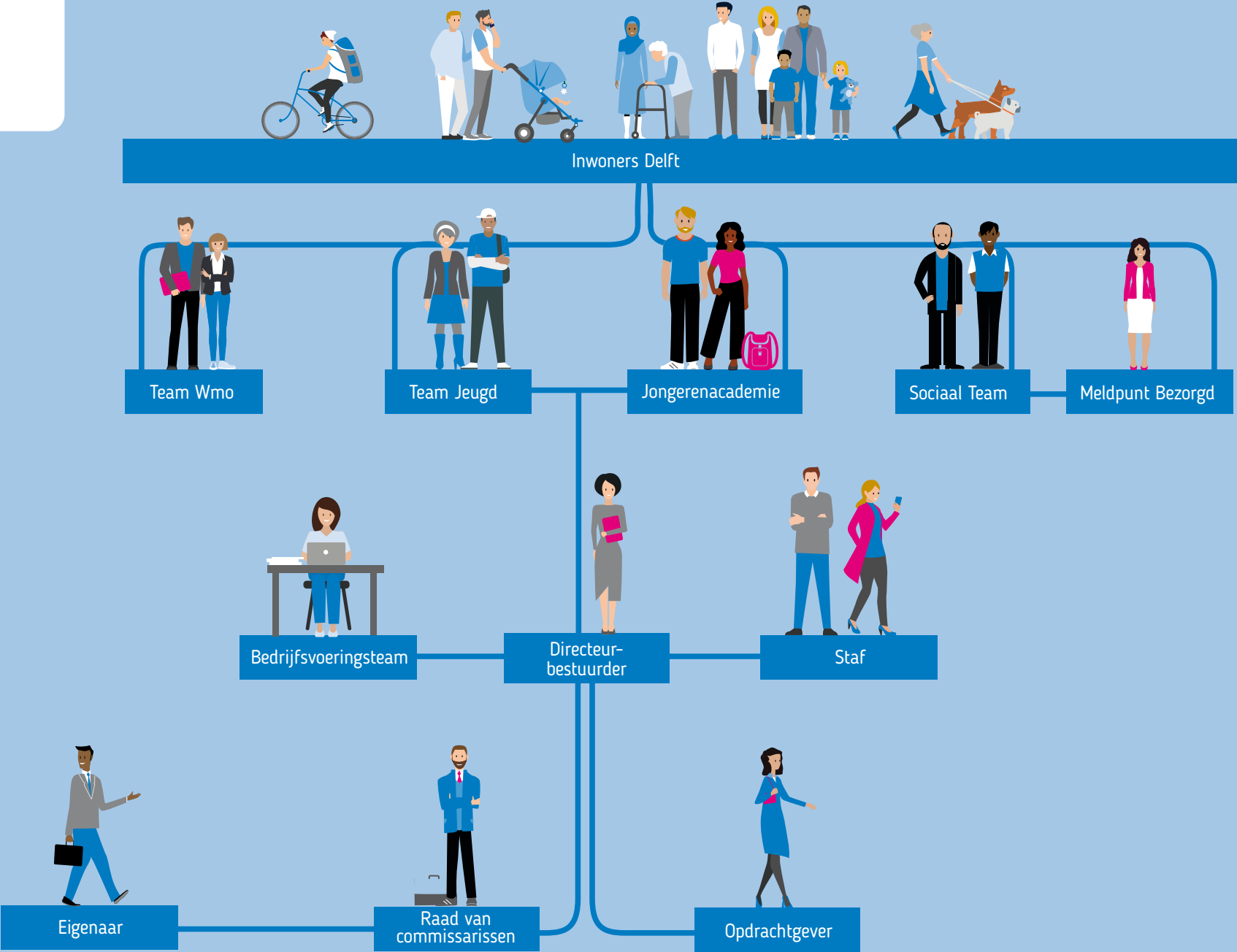


Missie Delft Support

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



Organogram



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

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

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

Onze kernwaarden

Dit zijn onze kernwaarden. Zo werken wij:

- Vanuit de bedoeling
- Met passie en compassie
- Toegankelijk
- Aansluitend bij de vraag
- Vakbekwaam
- Vanuit het regieprincipe

- Kostenbewust
- Integraal
- Gevraagd en ongevraagd advies gevend
- Resultaatgericht
- Betrokken
- Maatwerk biedend
- Uitgaand van eigen kracht.

Het management

Het management van Delft Support bestond in 2019 uit de directeur-bestuurder, drie managers en een bestuurssecretaris. In december 2019 heeft de manager Sociaal Team & Meldpunt Bezorgd afscheid genomen. Sinds januari 2020 is een interim-manager actief voor deze teams.

Next Level

Sinds 2018 zijn we als Delft Support zelfstandig als BV. De aanloop daarnaartoe én het eerste jaar als BV, inclusief de ontvlechting in 2019, zien we als de eerste twee fases in het proces van verzelfstandiging. Het belangrijkste in die tijd was om de basis op orde te krijgen. Dat betekende dat wij in die tijd iets meer naar binnen gericht zijn geweest. Dat past wel bij een net opgerichte organisatie, maar het is ook belangrijk om de blik op de toekomst te richten. Daarom hebben we in 2019 ingezet op wat wij nu de derde fase van deze verzelfstandiging noemen: de doorontwikkeling van Delft Support richting 2022.

Belangrijke vragen bij het doorontwikkelen van Delft Support zijn:

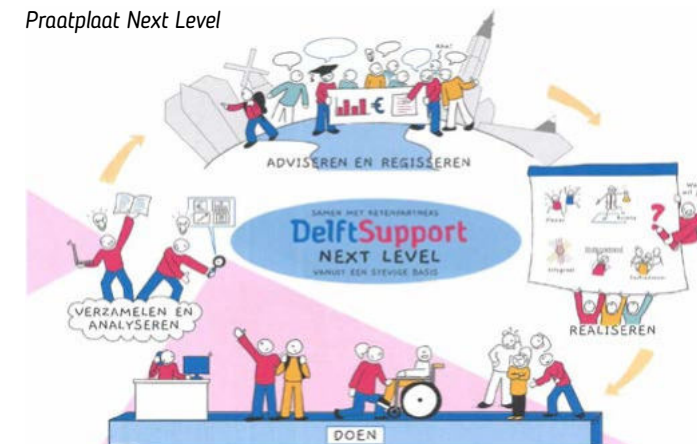
- Waarvoor staat Delft Support?
- Wat houdt het 'merk' Delft Support in?
- Hoe positioneert Delft Support zich in de keten?

De opdrachtgever (de gemeente Delft), Raad van Commissarissen en de Algemene Vergadering van Aandeelhouders waren betrokken bij het formuleren van antwoorden op deze vragen. Zij hebben ingestemd met de gekozen koers.

Van links naar rechts: Edith van den Berg (directeur-bestuurder), Jasper Hartelust (manager Wmo), Annemiek Broekhuis (manager Sociaal Team & Meldpunt Bezorgd – tot december 2019), Ineke de Groot (manager Jeugd & Jongerenacademie) en Willemijn Renes, bestuurssecretaris.



Praatplaat Next Level



Om toekomstbestendig te zijn hebben alle betrokkenen aangegeven dat het nodig is dat de BV als onderneming verder gaat met verbeteren en innoveren. Dit heeft geleid tot *Next Level Delft Support*.

Wat houdt Next level in? Delft Support gaat de komende jaren vooral focussen op de volgende drie pijlers:

- Het verbeteren van het primair proces
- Versterken van de analyse- en adviesfunctie
- Inzetten op innovatie en transformatie

In het vierde kwartaal van 2019 zijn we met management en medewerkers bezig geweest met het vertalen hiervan naar wat dit betekent voor de onderneming Delft Support. De doelen en resultaten hebben we vastgelegd in een uitvoeringsplan 2020 – 2022. Dit vormt de basis en wordt ook vertaald in een strategisch HR plan dat we in Q2 van 2020 gaan presenteren. Om Next Level tot bloei te brengen in de praktijk, is het nodig dat we ook aandacht besteden aan vier thema's. Deze vier prioriteiten zijn van belang om ruimte te creëren voor de beweging Next Level.

Het gaat daarbij om:

- Caseload
- Werving/behoud personeel

- Huisvesting
 - Dienstverleningsovereenkomst (DVO) met de gemeente.
- Ook deze vier thema's krijgen in 2020 ruimschoots aandacht. Next Level gaat ook over de relatie met de gemeente Delft, onze opdrachtgever en enige aandeelhouder. Als Delft Support zijn wij vanuit de uitvoering betrokken bij veel van de beleidsmatige innovaties van de gemeente Delft, zoals bijvoorbeeld de maatregelen uit het Actieplan Sociaal Domein (zie pagina 18). In dit samenspel met de gemeente gaan we ook concreet werken met de opbrengsten van Next Level.

Laatste fase ontvlechting

Zoals gezegd is de ontvlechting vanuit de gemeente in de laatste fase beland. In 2019 hebben we ook intern verschillende projecten opgepakt om de ontvlechting verder af te ronden. Een aantal voorbeelden:

- We hebben ons eigen tijdschrijfsysteem geïmplementeerd en gebruiken niet langer het systeem van de gemeente Delft.
- We hebben onze archivering ingericht en hierin afspraken gemaakt wat we zelf doen en wat de gemeente doet. Er worden nu stappen gezet om het archief op orde te krijgen en onze documenten op te ruimen.

- We hebben onze eigen klachtenprocedure. Klachten komen dus direct bij Delft Support binnen en lopen niet meer via de gemeente.
- We hebben ook onze eigen postroute ingericht. Zo hebben we sinds september 2019 ons eigen postbusnummer.
- De processen van de verschillende teams zijn uitgewerkt en vastgelegd op één plek, zodat de processen transparant zijn en de kwaliteit is geborgd.

We hebben ook een intern onderzoek uitgevoerd naar ons bedrijfsvoeringsteam. Sinds de ontvlechting wordt steeds duidelijker welke taken we zelf uitvoeren, welke rollen daarvoor nodig zijn en in welke verhoudingen. Het project heeft onder andere geleid tot het aanstellen van een coördinator bedrijfsvoering en een extra HR-medewerker, als gedeeltelijke vervanging van de stafmedewerker die met pensioen ging.



4

prioriteiten zijn van belang om ruimte te creëren voor de beweging Next Level



Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen (RvC) van Delft Support bestaat uit Hans Goedhart (voorzitter), Yvonne van Mierlo (lid) en Bartho Boer (lid).

De RvC houdt namens de eigenaar toezicht op de activiteiten van de organisatie. Dit toezicht vindt plaats in lijn met het vastgestelde Reglement van de RvC (d.d. 28 augustus 2018), de opdracht uit de aanstellingsbrief en met inachtneming van de Governancecode Zorg. In lijn hiermee zijn alle hoofd- en nevenactiviteiten van de leden van de RvC getoetst op iedere vorm en schijn van belangenverstrengeling en openbaar gemaakt op de website van Delft Support.

De RvC is in 2019 zes keer bijeen geweest in een reguliere vergadering (6 februari, 19 maart, 29 mei, 4 juli, 11 september en 25 november). Naast de bedrijfsvoering en onderwerpen uit de planning- en controlcyclus hebben we tijdens deze vergaderingen aandacht besteed aan de doorontwikkeling van de organisatie.

Next Level

De RvC heeft tijd en aandacht geschonken aan de doorontwikkeling van de organisatie en de rol van Delft Support in de gehele keten. Om in de toekomst de toegevoegde waarde van de

organisatie te vergroten is het van belang om te kunnen innoveren en de adviserende en analyserende functie te versterken. Door de kennis en informatie binnen de organisatie beter te benutten en te ontsluiten, ontstaan waardevolle inzichten voor de gemeente Delft. Dat kan de samenwerkingsrelaties met alle relevante partners in de keten verder versterken. De stappen om hier te komen zijn uitgewerkt in een implementatieplan dat de basis vormt voor de verdere ontwikkeling van Delft Support. Dat is *Next Level*. Hiermee is afgelopen jaar een belangrijk fundament gelegd voor de toekomst van Delft Support, wat de komende jaren om verdere implementatie vraagt.

AVA

Op 8 april en 15 oktober 2019 is de Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AvA) gehouden, waar de directeur-bestuurder, verantwoordelijk collegeleden, de eigenaar en de (ambtelijk) opdrachtgever bijeen zijn geweest met de RvC. Hier zijn respectievelijk de jaarverantwoording en begroting besproken en vastgesteld. Ook hebben we gesproken over de onderlinge verhouding en samenwerking tussen de gemeente Delft als eigenaar en opdrachtgever en de organisatie Delft Support, mede met het oog op de ambities voor de toekomst. Deze overleggen verliepen in een constructieve sfeer.

Goede prestaties voortzetten

Afgelopen jaar lag het accent op het vasthouden van de goede prestaties van Delft Support voor de inwoners van Delft. Dat is gegeven de dynamiek in het sociale domein en de opgave waar de gemeente Delft voor staat een uitdagende opdracht. Wet- en regelgeving is regelmatig aan verandering onderhevig, waarbij ook budgetten onder druk staan. Dat vergt veel van de organisatie en de medewerkers van Delft Support. Het resultaat dat geboekt wordt voor Delft mag er zijn, zeker in vergelijking met sommige andere gemeenten. Ten slotte heeft de RvC ook geïnvesteerd in het versterken van de onderlinge samenwerking en de relatie met de directeur-bestuurder.

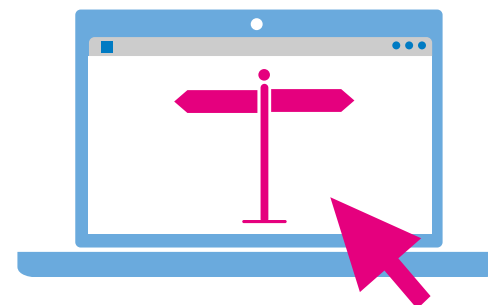
Samenvattend was 2019 een belangrijk schakeljaar voor Delft Support en de gemeente Delft waarin voortgebouwd is op het succes van het jaar daarvoor. Het is gelukt om het hoge prestatieniveau vast te houden én een stip op de horizon te zetten die energie geeft. Het is de opdracht aan de organisatie om hieraan de komende jaren op een succesvolle wijze invulling te geven. De RvC zal zich daar vanuit haar rol, in samenwerking met relevante stakeholders binnen de gehele keten, voor inzetten. Wij zijn ervan overtuigd dat Delft hierdoor een duurzame invulling geeft aan haar ambitie om inwoners op passende wijze de benodigde extra hulp, ondersteuning of zorg te bieden.



Bartho Boer, lid RvC:

“Afgelopen jaar lag het accent op het vasthouden van de goede prestaties van Delft Support voor de inwoners van Delft. Dat is gegeven de dynamiek in het sociale domein en de opgave waar de gemeente Delft voor staat een uitdagende opdracht. Het resultaat dat geboekt wordt voor Delft mag er zijn, zeker in vergelijking met sommige andere gemeenten.”

V.l.n.r.: Bartho Boer, Yvonne van Mierlo en Hans Goedhart



Communicatie

We hebben in 2019 op verschillende manieren communicatie ingezet. Belangrijkste doelen daarbij waren: vindbaar en zichtbaar zijn voor de inwoners die ondersteuning nodig hebben en voor potentiële medewerkers, heldere informatie geven en duidelijk maken waar we (wel en niet) van zijn.

Heldere taal

Dit jaar hebben we onze middelen verbeterd en ons nog verder gericht op heldere taal. In communicatie met burgers streven we naar B1-taalniveau, dat staat voor eenvoudig Nederlands. We staren ons echter niet blind op het taalniveau. Soms blijkt de tekst B2 in het online hulpmiddel Texamen vanwege het gebruik van ingewikkelde woorden, zoals beschikking of verzoek tot onderzoek. Maar als we die woorden vervolgens uitleggen, snapt de lezer de tekst wel. Verder proberen we waar mogelijk te werken met beelden, iconen en infographics, zoals ook blijkt uit de flyers (infographics) voor cliënten van de Wmo en de Jongerenacademie.

Voorbeelden van externe communicatie:

- Uitbouwen en verbeteren website (o.a. onderdeel Werken bij, onderdeel Actueel)
- Artikelen in de Stadskrant over het werk van Delft Support en over de nieuwe Wvvgz en de rol van Meldpunt Bezorgd.
- Nieuwe advertenties in de Stadskrant.
- Infographics voor Wmo en Jongerenacademie
- Interview bij Stadsradio Delft
- Arbeidsmarktcommunicatie: uitzetten en promoten vacatures
- Uitbreiden inzet en zichtbaarheid op social media
- Testimonials van medewerkers: werken voor Delft Support.
- Brieven aangepast
- Campagne Meldpunt Bezorgd (met flyers en advertenties Stadskrant) in opdracht van gemeente Delft

Voorbeelden van interne communicatie:

- Maandelijks nieuws van het management.
- Uitbouwen van intranet als belangrijk intern communicatiemiddel voor kennisdelen, samenwerken en verbinden.
- Inzet van intranetambassadeurs
- Taaltrainingen aan alle teams: schrijven in heldere taal.



Financiën

Delft Support B.V. stelt sinds 2018 eigen financiële cijfers op en zij publiceert deze in een eigen jaarrekening. De gemeente Delft verantwoordt de cijfers van Delft Support B.V. als een verbonden partij in de jaarrekening van de gemeente. De jaarrekening van Delft Support vindt u bij dit jaarverslag.

Onderliggende cijfers

WMO

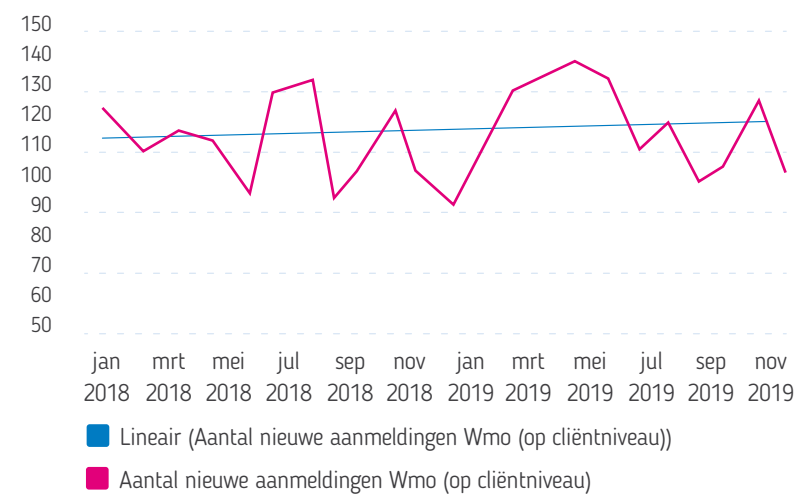
Aanvullende cijfers prestatieovereenkomst Delft Support.

Wmo

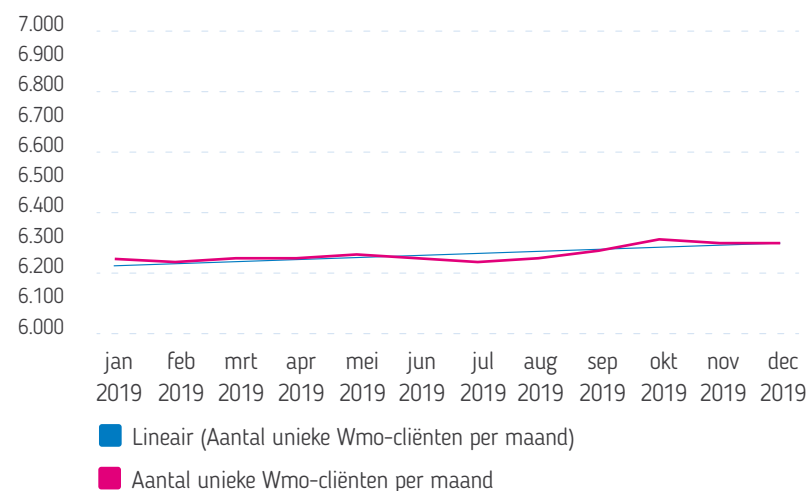
In zorg	2018	2019
Overige Maatwerkarrangementen Wmo*	0	4.475
Beschermd wonen	600	591
- waarvan beschermd wonen	391	399
- waarvan dagbesteding bij BW	209	192
Begeleiding individueel	1.181	99
Begeleiding groep	443	24
Huishoudelijke hulp	2.017	188
Rolstoelen	987	954
Vervoersvoorzieningen	4.928	4.633
Woonvoorzieningen	880	887
Pgb Wmo	343	351

* In deze categorie worden alle resultaatgebieden/treden van cliënten meegeteld als voorziening

Aantal nieuwe aanmeldingen Wmo (op cliëntniveau)



Ontwikkeling aantal unieke Wmo-clënten 2019



Jeugd

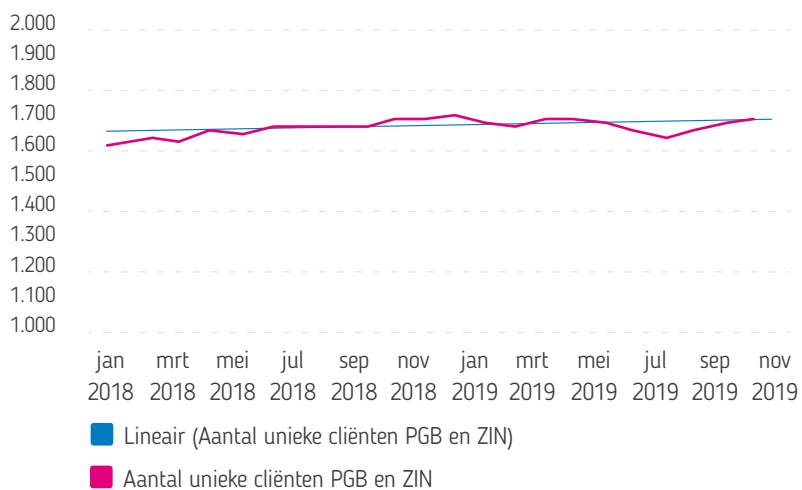
Aanvullende cijfers prestatieovereenkomst Delft Support.

Jeugdhulp

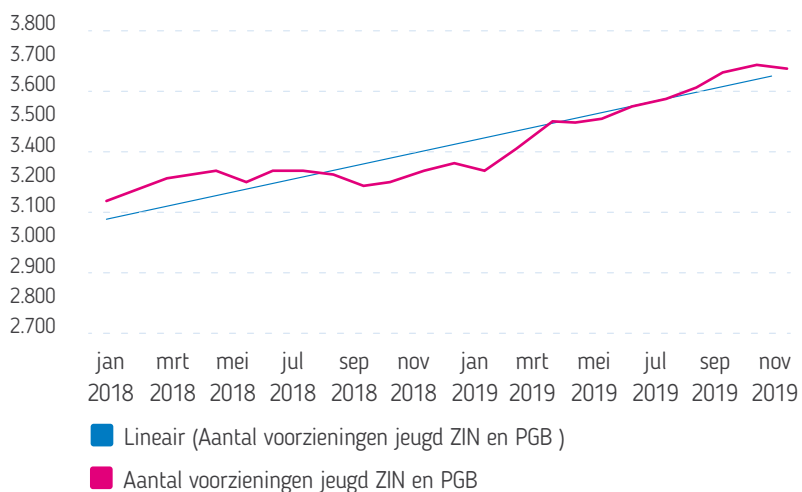
Geleverde zorg	2018	2019
Unieke jeugdigen met maatwerkvoorziening	2.084	2.153
Unieke jeugdigen met een PGB	118	113

In zorg	2018	2019
Aantal jeugdigen ZIN	1.537	1.616
Aantal jeugdigen PGB	181	80
Jongerenacademie instroom	309	249
Jongerenacademie uitstroom	321	331
Jongerenacademie volume	361	272

Ontwikkeling aantal unieke PGB en ZIN cliënten 2018 en 2019
op basis van toewijzingen



Ontwikkeling aantal voorzieningen jeugd ZIN en PGB 2018 en 2019
op basis van toewijzingen



Let op: Vanaf 1 oktober 2018 is de toegang Jeugd specifiek (obv productcode) gaan toewijzen, vandaar dat de aantallen in 2019 een stuk hoger zijn.

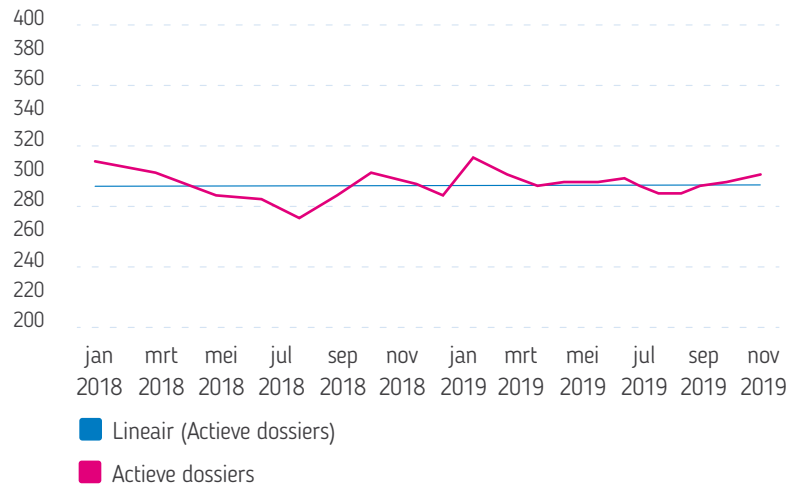
Sociaal Team

Aanvullende cijfers prestatieovereenkomst Delft Support.

Sociaal Team

Omschrijving	2018	2019
Gemiddeld aantal betrokken personen binnen het huishouden per casus	3,01	3,10

Actieve dossiers Sociaal Team 2018 en 2019



Actieve dossiers Meldpunt Bezorgd 2018 en 2019

