Delft Support
Jaarverslag 2018

Een jaar op dreef

Voorwoord 3

Inleiding 4

De zorg: dit hebben we in 2018 gedaan voor de Delftse inwoners 6

De Wmo 7
Jeugdhulp 9
De Jongerenacademie 11
Het Sociaal team 12
Meldpunt Bezorgd 14

Kwaliteit 15

Klachten, bezwaar en beroep 16
Calamiteitenprotocol 17
Verklaring gegevensbescherming (AVG) 17
Klanttevredenheidsonderzoeken 17

Relatie met partners 21

Actieplan Sociaal Domein 23

Medewerkers 25

Opleidingsbeleid 27
Medewerkersbetrokkenheid 29
De Ondernemingsraad (OR) 31

Subsidies en stichtingsgelden 32

Onze organisatie 33

Oprichting Delft Support BV en Ontvlechting 35
De Raad van Commissarissen 38

Financiën 40

Onderliggende cijfers 41

Voorwoord

Met veel plezier presenteer ik u ons eerste jaarverslag als Delft Support BV. In 2018 hebben we voor het eerst als zelfstandige BV gefunctioneerd. Het was een enerverend jaar. Een jaar waarin we met medewerkers van diverse partners en de gemeente sinds april één club van 74 medewerkers vormen. Waarin we ons intensief hebben beziggehouden met de ontvlechting uit de gemeente. En waarin we vanuit onze deskundigheid hebben meegewerkt aan verschillende onderdelen van het Actieplan Sociaal Domein. Zo dragen we bij aan de beoogde transformatie.

Maar laten we niet vergeten dat we ook in dit jaar vooral hard hebben gewerkt voor onze inwoners. Voor die mensen in Delft die het op eigen kracht even niet redden. Die even wat ondersteuning kunnen gebruiken. En daar helpen wij hen bij vanuit onze regiefunctie. De keuze voor een zelfstandige organisatievorm maakt dat wij dit vanuit Delft Support steeds meer op een zakelijke, efficiënte en innovatieve manier kunnen doen.

Ik ben trots op onze medewerkers die dat voor elkaar hebben gekregen. Zij hebben midden in een turbulent jaar ‘gewoon’ gedaan waar ze goed in zijn, namelijk: zorg en ondersteuning bieden aan de mensen in de stad. Onze deskundige en betrokken medewerkers stelden de vraag van de inwoner centraal en gaven niet op voordat zij een oplossing hadden gevonden. Dat vergde van onze medewerkers veel creativiteit, inspanningen en energie. Daarnaast hebben zij hun kennis ook nog ingezet in diverse projecten. Dankzij hen heeft Delft Support ook in 2018 het verschil kunnen maken voor de Delftse inwoners.

In dit jaarverslag leest u wat Team Jeugd en de Jongerenacademie, Team Wmo, het Sociaal Team en Meldpunt Bezorgd hebben gedaan in 2018. Natuurlijk doen we ook verslag van het proces van de ontvlechting. Verder is op 1 april de nieuwe Raad van Commissarissen van start gegaan. Zij hebben zich vanaf het begin zeer betrokken getoond bij de ontwikkelingen van onze organisatie en blikken terug op dit eerste jaar. In december zijn de verkiezingen van de Ondernemingsraad geweest. Fijn dat deze ook gestart is. Mooi om vanuit het belang van de organisatie én de medewerkers samen op te trekken. Maar er is meer wat ons bezighield in 2018. Ook dat vindt u terug in dit jaarverslag.

Intussen zijn we natuurlijk al volop bezig met een nieuw jaar. Een jaar waarin we ons nog meer richten op onze rol in de keten en onze regierol. Meer daarover leest u in het jaarverslag over 2019.

Edith van den Berg, directeur-bestuurder Delft Support

Inleiding

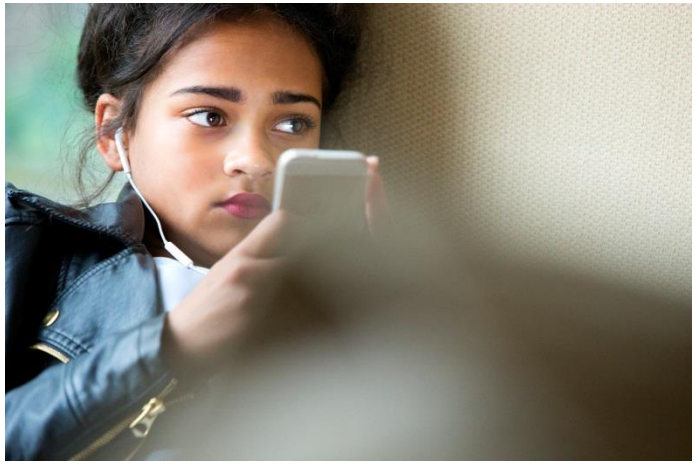
In deze inleiding benoemen we kort de belangrijkste kenmerken van het jaar. Wat is er binnen Delft Support in 2018 allemaal gebeurd in 2018? Waar hebben we onze energie vooral ingestoken? U leest het hier.

Ontvlechting
Sinds 1 januari 2018 is Delft Support een BV, met de gemeente als enige aandeelhouder én opdrachtgever. Het definitief loskomen van de gemeente moest nog plaatsvinden. Dat is voor het overgrote deel gebeurd in 2018. *Meer over de ontvlechting en de keuze voor een BV op pagina 35.*

Team Wmo
Het afgelopen jaar hebben aanzienlijk meer mensen zich bij de Wmo gemeld voor ondersteuning dan het jaar daarvoor. De afgelopen jaren was steeds een geleidelijke toename zichtbaar, maar in 2018 was de toename echt groot. Daarnaast stond 2018 in het teken van de resultaatgerichte inkoop. Verder hebben we in 2018 wederom geïnvesteerd in het verbeteren van de samenwerking met zorgpartners. *Meer over Team Wmo op pagina 7.*

Team Jeugd
In 2018 hebben we veel energie gestoken in het voeren van regie op een plan van aanpak. Verder hebben we gewerkt aan het verbeteren van de interne processen en registratie. 2018 was ook het jaar van de voorbereidingen op de resultaatgerichte inkoop van Jeugdhulp in 2020. En we hebben samen met het Sociaal team bijgedragen aan de maatregel Beter Samenspel uit het Actieplan Sociaal Domein. Team jeugd is samen met Sociaal Team ook gestart met de implementatie van de Richtlijnen Jeugd van het NJI. Tot slot is er vanuit team Jeugd in 2018 inzet geweest op regie op verwijsstromen vanuit het actieplan Sociaal Domein. *Meer over Team Jeugd op pagina 9.*

Jongerenacademie
In 2018 zijn we met het Jongeren Perspectief Fonds gestart; in dit project worden jongeren met schulden geholpen, zodat zij de mogelijkheid krijgen weer aan een opleiding te beginnen of aan het werk te gaan. Ook is in 2018 de begeleiding van hoogopgeleide jongeren gestart. Dit zijn jongeren die vanuit de TU komen, maar dreigen vast te lopen in het zoeken naar passend werk. Tot slot zijn we in 2018 ook gestart met een nazorgtraject voor statushouders die een opleiding zijn gestart. *Meer over de Jongerenacademie op pagina 11.*



Sociaal Team
Ten opzichte van vorig jaar is de instroom bij het Sociaal Team met 29% gedaald. De instroom bij PAD (Persoonlijke Aanpak Delft) is tegelijkertijd toegenomen met 23%. Hierdoor is de totale caseload bij het Sociaal Team vrijwel gelijk gebleven. Er is een groei in urgente zaken en crisisgevoelige casussen. Verder is in het afgelopen jaar de samenwerking met de Veiligheidskamer Delft verbeterd. En we hebben samen met het Team Jeugd bijgedragen aan de maatregel Beter Samenspel uit het Actieplan Sociaal Domein. *Meer over het Sociaal Team op pagina 12.*

Meldpunt Bezorgd
Bij Meldpunt Bezorgd valt op dat er veel personen met verward gedrag en veel personen met financiële problematiek worden gemeld. Wel is het aantal meldingen gestabiliseerd. In 2018 hebben we een mediacampagne gevoerd om de kennis bij burgers te vergroten. *Meer over Meldpunt Bezorgd op pagina 14.*

Kwaliteit
De kwaliteit van onze dienstverlening krijgt elk jaar veel aandacht. En met effect: het aantal klachten en bezwaarschriften in relatie tot het aantal klanten was ook dit jaar gering. *Meer over kwaliteit op pagina 15.*

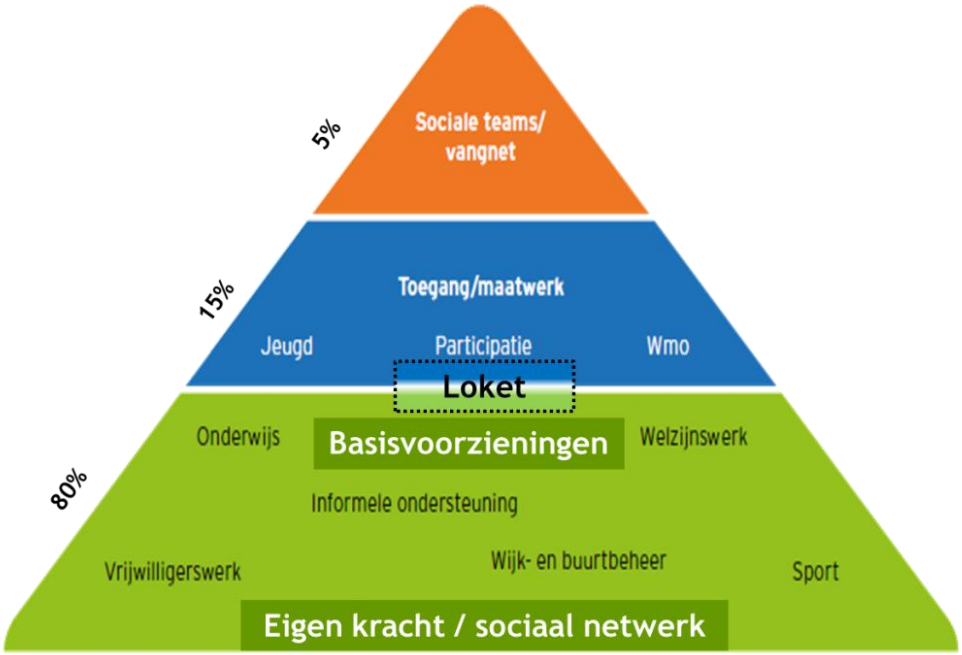
Medewerkers
Ook in 2018 hebben we geïnvesteerd in onze medewerkers. Zo hebben veel van hen een opleiding of training gevolgd. Daarnaast hebben we ingezet op medewerkersbetrokkenheid, om alle medewerkers van de diverse partners en de gemeente samen te smeden tot één club. Mooiste uiting van medewerkersbetrokkenheid; de nieuwe Ondernemingsraad! *Meer over medewerkers vanaf pagina 25.*

Organisatie
Natuurlijk was de organisatie druk bezig met de ontvlechting. Trots zijn we op onze nieuwe Raad van Commissarissen, die toezicht houdt namens de eigenaar en optreedt als sparring partner rond de strategie van de onderneming. Daarbij adviseert de RvC ook bij de keuzes die we maken. *Meer over de organisatie vanaf pagina 33.*

Doorkijk naar 2019
Een jaarverslag heeft als doel terug te kijken op het afgelopen jaar. Het werk stopt echter niet na dat jaar. In 2019 zetten we daarom onverminderd in op onze advies- en regiefunctie richting inwoners. We geven daarnaast 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 de projecten uit het Actieplan Sociaal Domein. In 2019 ronden we de administratieve ontvlechting uit de gemeente af. En ligt er een dienstverleningsovereenkomst. Ten slotte starten we in 2019 met een visietraject op onze positionering in de keten als zakelijke, efficiënte en innovatieve partner. Plannen te over dus. Ook 2019 belooft daarmee weer een goed jaar te worden.

De zorg: dit hebben we in 2018 gedaan voor de Delftse inwoners

Delft Support is er voor alle inwoners van Delft met vragen op het gebied van zorg, hulp en ondersteuning. Ongeveer 80% van de inwoners heeft zelf de regie op zijn of haar eigen leven, in samenspel met de omgeving (gezin, familie, buurt, netwerk). Zij kunnen samen 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. Voor deze groep is er een specifiek team met doorzettingsmacht ingericht: het Sociaal Team. Samen met de partners in het sociaal domein helpt Delft Support deze inwoners.



De 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 mee kunnen doen in de samenleving. Deze ondersteuning kan tijdelijk nodig zijn, maar ook langdurig. Je kunt hierbij denken 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 (wonen in een instelling met toezicht en begeleiding, voor mensen die vanwege psychische of psychosociale problemen niet zelfstandig kunnen wonen).

Stijging van het aantal meldingen

Het afgelopen jaar hebben aanzienlijk meer mensen zich bij de Wmo gemeld voor ondersteuning dan het jaar daarvoor. De afgelopen jaren was steeds een geleidelijke toename zichtbaar, maar in 2018 heeft dit een sprong gemaakt.

Wmo	2016	2017	2018	toename 2018 t.o.v. 2017
Meldingen	3820	4030	4700	17%

Meer cijfers en tabellen vanaf pagina 40.

De oorzaak van deze stijging is niet bekend. Uit onderzoek is niet één duidelijke ontwikkeling naar voren gekomen en we zien op vrijwel alle aspecten binnen de Wmo eenzelfde trend.

Waarschijnlijk spelen meerdere afzonderlijke factoren een rol. Wel is duidelijk dat dit past in het landelijke beeld; veel gemeenten zien het aantal hulpvragen de afgelopen jaren toenemen. Daarnaast neemt ook de complexiteit en zwaarte van de hulpvragen nog steeds toe.

De stijging heeft afgelopen jaar geleid tot een grote werkdruk binnen het team Wmo en een langere wachttijd. Om dit niet uit de hand te laten lopen, hebben we samen met de gemeente meerdere tijdelijke maatregelen getroffen. Dit heeft helaas pas gedeeltelijk geholpen en voor 2019 werken we daarom nog aan andere oplossingen.

Resultaatgericht werken

Het afgelopen jaar heeft daarnaast vooral in het teken gestaan van de resultaatgerichte inkoop. De H4-gemeenten hebben besloten de huishoudelijke hulp, individuele begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf op een andere manier te gaan organiseren: resultaatgericht. Deze nieuwe manier van werken moest op 1 januari 2019 van start gaan. Om dit te realiseren is een nieuwe systematiek ontwikkeld en heeft een aanbesteding plaatsgevonden. Deze verandering heeft grote impact op de uitvoering, omdat het gaat om een andere manier van werken en verwijzen op basis van profielen en resultaatgebieden. Daarom hebben we alle medewerkers opgeleid om de nieuwe werkwijze toe te passen, we hebben een handleiding opgesteld, alle werkprocessen en documenten aangepast en het systeem opnieuw ingericht. Verder moesten we de managementinformatie aanpassen en we hebben nieuwe afspraken met zorgaanbieders gemaakt.

Afgelopen jaar zijn daarom veel voorbereidingen getroffen zoals het ontwikkelen van nieuwe instrumenten, aanpassen van werkprocessen, opleiden van medewerkers etc. Dit project loopt door in 2019, waarin we de processen nog verder moeten aanpassen en de monitoring op de trajecten gaan vormgeven. Ook gaan we in 2019 alle heronderzoeken of herindicaties doen, waarvoor we extra personeel inzetten.

Samenwerking

In 2018 hebben we opnieuw geïnvesteerd in het verbeteren van de samenwerking met zorgpartners. Onder andere op het gebied van de maatschappelijke opvang en beschermd wonen trekken we steeds meer gezamenlijk op. Zo verbeteren we de kwaliteit en doelmatigheid van de ondersteuning en vergroten we ook de doorstroom vanuit deze voorzieningen. Ook bij stagnerende of escalerende situaties betrekken zorgaanbieders ons steeds vaker om tijdig met elkaar een plan van aanpak te bedenken. De regierol van Delft Support krijgt dus steeds meer vorm.

Jeugdhulp

In 2018 hebben we verder geïnvesteerd in deskundigheidsbevordering en professionalisering van de medewerkers van het Team jeugd. De medewerkers hebben de basis- en de verdiepingscursus tuchtrecht gevolgd. Een deel van de medewerkers heeft de verdiepingstraining Signs of Safety gevolgd. Doel van de opleidingen is om medewerkers voldoende tools te geven om hun werk goed te kunnen uitvoeren. De medewerkers zijn inmiddels allen SKJ-geregistreerd.

Regie op plan van aanpak

Ook hebben we in 2018 energie gestoken in het voeren van regie op het plan van aanpak. Dat doen we in samenwerking met diverse aanbieders, maar ook door het in beeld krijgen van de kosten van de ingezette hulp. Het indiceren op basis van productcodes met daarbij de tarieven maakt het voor medewerkers inzichtelijk wat de ingezette hulp kost. Dit is van belang, omdat de kosten van de jeugdhulp blijven stijgen, terwijl het aantal kinderen dat hulp krijgt nagenoeg gelijk blijft.

Ook belangrijk in 2018 was het verbeteren van de interne processen en registratie. Dit doen we om de diverse activiteiten van Team Jeugd beter inzichtelijk te maken. Het wijzigen van de processen heeft wel invloed gehad op de vergelijkbaarheid van de cijfers. Dit heeft soms gezorgd voor rare fluctuaties, maar het doel was om het inzicht verder te verbeteren.

Voorbereidingen resultaatgericht inkoop

In 2018 zijn we ook gestart met de voorbereiding van de resultaatgerichte inkoop van Jeugdhulp in 2020. De managers hebben tweewekelijks overleg in H10-verband en er is regelmatig afstemming vanuit DS met beleid en financiën over dit thema. Ook de professionals zijn betrokken bij het werken met profielen en bij de marktconsultaties met de aanbieders. De projectmedewerker vanuit de administratie van team Jeugd investeert veel tijd en expertise in de samenwerking in H10-verband en het op orde krijgen van de administratieve processen.

Regie op verwijsstromen

Team Jeugd heeft in 2018 ook meegewerkt aan regie op verwijsstromen vanuit het Actieplan Sociaal Domein. Hierin werken administratie en medewerkers samen om inzicht te krijgen in de hulpverlening vanuit andere verwijzers dan het lokale team of de gecertificeerde instellingen. Zij kijken naar de aanvragen voor verlengingen van hulp en of eventuele inzet vanuit team Jeugd een meerwaarde kan hebben. Dit is vanaf 1 december daadwerkelijk gestart en loopt dus door in 2019.
Meer over het Actieplan Sociaal Domein op pagina 23.

Interne PGB-commissie

In 2018 is Team Jeugd ook gestart met een interne PGB-commissie. Doel hiervan is om tot een professionaliseringsslag te komen en tot een eenduidige beoordeling van de PGB-aanvragen. Daarnaast hebben we samengewerkt met beleid om tot duidelijke kaders te komen rond de toewijzing van PGB's.

Vanuit H10 hebben we ingezet op de inkoop van hulp bij de gecontracteerde aanbieders. Daarnaast hebben onze professionals gewerkt aan oplossingen op maat, zodat de meest passende hulp kon worden ingezet. Hierin hebben zij samen met gezinnen gezocht naar *out of the box*-oplossingen die aansloten bij de vraag van het gezin/ kind. Hiermee geven wij handen en voeten aan het werken vanuit de bedoeling.

Delft Support leidt via het Team Jeugd en het Sociaal team samen met Gecertificeerde Instellingen en huisartsen toe naar regionaal ingekochte zorg voor jeugdhulp.

Jeugdhulp	**2016**	**2017**	**2018**
Geleverde Zorg:			
Unieke jeugdigen met een maatwerkvoorziening	1852	1962	2084
Unieke jeugdigen met een PGB	87	120	118
In zorg:			
Aantal jeugdigen ZIN	n.v.t.	1504	1537
Aantal jeugdigen PGB	n.v.t.	100	81
Aantal alleen team Jeugd*	n.v.t.	214	100
Aantal regie en inzet team Jeugd*	n.v.t.	66	315
Aantal regie team Jeugd*	n.v.t.	454	582
Jongerenacademie instroom	398	327	309
Jongerenacademie uitstroom	285	289	321
Jongerenacademie volume	344	377	361

* De aantallen van de indicatoren Aantal alleen team Jeugd, Aantal regie en inzet team Jeugd en Aantal regie team Jeugd zijn niet volledig. Dit komt door een primaire registratieproceswijziging die in het laatste kwartaal van 2018 is doorgevoerd. Op dit moment worden de rapportages hiervoor aangepast.

Meer cijfers vanaf pagina 40.

De Jongerenacademie

Jongeren die op zoek zijn naar een passende opleiding, een leerwerkplek voor een BBL (Beroeps begeleidende Leerweg)-opleiding, een stageplek of werk kunnen terecht bij de Jongerenacademie. In de onderstaande tabel staan de cijfers met betrekking tot de in- en uitstroom en het totale volume aan trajecten in 2018, vergeleken met 2017. De jongeren stromen onder andere uit naar werk, of naar een opleiding, of naar een combinatie van beide.

	2017	2018
Instroom	327	309
Uitstroom	289	321
Volume	377	361

Meer cijfers en tabellen vanaf pagina 40.

Jongeren Perspectief Fonds

In 2018 is het Jongeren Perspectief Fonds gestart vanuit beleid, na een pilot in 2017. Binnen dit project helpen we jongeren met schulden om deze op te lossen, zodat zij de mogelijkheid krijgen weer aan een opleiding te beginnen of aan het werk te gaan. Jongeren kunnen vrijwel nooit gebruik maken van de reguliere vormen van schuldbemiddeling. Ze maken wel gebruik van budgetbegeleiding, cursussen, ondersteuning door vrijwilligers of bewindvoering. De schulden blijven bestaan, de schuldeisers blijven aanmanen. De werkwijze die we hanteren binnen het Jongerenperspectieffonds is integraal. Niet alleen de financiële problematiek wordt aangepakt, maar ook de overige problemen. Dit gebeurt door het schuldenvrij maken van de jongere, in combinatie met een intensief begeleidingstraject. In Den Haag en Heerlen heeft deze methode succes. 80% van de jongeren die start met een traject rondt dit succesvol af, is schuldenvrij en heeft een startkwalificatie en/of een baan. In Delft zijn we begonnen met tien jongeren. Het regelen van de schulden gebeurt door een medewerker van de Financiële Winkel van Delft, de intensieve begeleiding wordt gecoördineerd door de Jongerenacademie. Wanneer dat voor de jongere noodzakelijk is, worden hulp en zorg ingezet vanuit de diverse ketenpartners. Op deze manier willen wij deze jongeren de kans bieden op een schuldenvrije goede start. Vanwege het succes van deze pilot is er voor 2019 ruimte om 20 jongeren te begeleiden.

Begeleiding hoog opgeleide jongeren

Ook zijn we in 2018 begonnen met de begeleiding van hoogopgeleide jongeren. Dit zijn jongeren die vanuit de TU komen, maar dreigen vast te lopen in het zoeken naar passend werk. Vanuit de jongerenacademie hebben we hierbij acht jongeren begeleid.
In 2018 is er ook gestart met een nazorg traject voor de statushouders die een opleiding zijn gestart. In de herfstvakantie vond een bijeenkomst plaats om het schoolverloop nog te kunnen volgen en tijdig in te grijpen als dit mis dreigt te gaan.

Het Sociaal team

Het Sociaal Team biedt begeleiding en voert de regie bij complexe problemen van inwoners van Delft. Het Sociaal Team is een tweedelijnsvoorziening, wat betekent dat alleen professionals de mogelijkheid hebben om burgers of gezinnen aan te melden. 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 jeugdhulp, Wmo-zorg en maatwerkvoorzieningen te indiceren en maatwerkoplossingen te organiseren vanuit de participatiewet.

Persoonlijke Aanpak Delft

De afdeling Veiligheid van de gemeente Delft, politie Delft en Delft Support zijn in 2017 begonnen met de Persoonlijke Aanpak Delft (PAD). Voor deze aanpak zijn sinds 2017 drie specifieke PAD- coaches werkzaam in het Sociaal Team. PAD richt zich op jongeren t/m 27 jaar die in Delft wonen, overlastgevend en/of crimineel gedrag vertonen (of afglijden naar) en deel uitmaken van een (jeugd)netwerk op straat.

De PAD heeft als doel om dit (afglijden naar) overlastgevend en/of crimineel gedrag van jongeren te doen stoppen en de leefbaarheid en veiligheid te verbeteren in Delft. Deze jongeren hebben daarnaast vaak verschillende problemen op diverse leefgebieden, die mogelijk ten grondslag liggen aan het criminele en/of overlast gevende gedrag. Bij de meeste van deze cases wordt ook een casuscoördinator van het Sociaal Team gekoppeld, die zich richt op het gezin van deze jongeren.

Aantal cases

Sociaal Team	**2016**	**2017**	**2018**	toename/afname 2018 t.o.v. 2017
Totaal actieve cases Sociaal Team per 31/12	252	320	322	+ 1%
Uitsplitsing van totaal cases	**2016**	**2017**	**2018**	toename/afname 2018 t.o.v. 2017
Actieve cases aanpak ST per 31/12	252	289	284	- 2%
Actieve cases aanpak PAD per 31/12	-	31	38	+ 23%

Meer cijfers en tabellen vanaf pagina 40.

Ten opzichte van vorig jaar is de instroom bij het Sociaal Team met 29% gedaald. We sturen actief in de screening om de instroom van nieuwe cases te beperken. We kijken of er een voorliggend, passend hulpverleningsaanbod is. Het is hierdoor gelukt om een hogere uitstroom dan instroom te realiseren. Door duidelijke communicatie naar partners in het veld is helderder geworden welke casuïstiek thuishoort bij het Sociaal Team. Deze zwaardere casuïstiek kost meer tijd in FTE en in doorlooptijd. Dit verklaart de lagere uitstroom van casussen in

2017. De instroom bij PAD is tegelijkertijd toegenomen met 23%. Hierdoor is de totale caseload bij het Sociaal Team vrijwel gelijk gebleven. 34% van de cliënten in traject bij het Sociaal Team valt in de groep kinderen onder de 18 jaar.

Ingeschreven in BRP

Van alle cliënten in traject bij het Sociaal Team staat 15% niet ingeschreven in de Basisregistratie Personen (BRP) van Delft. Het gaat hierbij om cliënten die feitelijk wel in Delft verblijven, maar tijdelijk zijn uitgeschreven uit de BRP. In 2019 willen wij verder onderzoek doen naar dit deel van de doelgroep om hier meer grip op te krijgen.

Groei in crisisgevoelige zaken

We zien een groei in urgente of crisisgevoelige zaken. Deze groei is deels te verklaren vanuit de deelname aan de Pilot gezinsopvang in het kader van sluitende ketenaanpak. Deze pilot liep in samenwerking met het daklozenloket en de gezinsopvang van PerspeKtief. Voor deze doelgroep moet meestal acuut gehandeld worden. Dit zorgt voor een intensieve inzet van personeel. We gaan de pilot evalueren en opnieuw vormgegeven.
Binnen de casussen zien we verder een hoge score op de problemen financiën, psychisch/psychiatrisch en opvoeding, vaak gecombineerd met het ontbreken van een sociaal netwerk en dagbesteding. Om de zwaarte van de problematiek te duiden, is een registratiemogelijkheid toegevoegd op GGZ problematiek. Zo vergaren we meer inzicht in de doelgroep.

Samenwerking Veiligheidskamer

In het afgelopen jaar is de samenwerking met de Veiligheidskamer Delft verbeterd. We hebben diverse verbeter-trajecten doorlopen, waarbij we de samenwerkingsrelatie en verdeling van rollen en taken hebben gespecificeerd.

Pilots en Actieplan

In 2018 heeft het Sociaal Team deelgenomen aan pilots die zich richten op de aansluiting tussen drang en dwang. Het doel is dat meer grip op de gehele keten ontstaat en dat het Sociaal Team meer regie voert. Verder zijn we ook begonnen met deelname aan de Citydeal, om eenvoudig maatwerk te realiseren volgens een vastgestelde methodiek. Hiervoor hebben medewerkers deelgenomen aan de bootcamp methodische aanpak. Deze deelname loopt door in 2019.

Resultaatgerichte inkoop

Het Sociaal Team heeft samen met Team jeugd voorbereidingen getroffen voor de resultaatgerichte inkoop jeugdhulp 2020. In 2019 worden medewerkers hierin verder opgeleid.

Meldpunt Bezorgd

Een onderdeel van het Sociaal Team is het Meldpunt Bezorgd. Als organisaties of inwoners zich ernstige zorgen maken over mensen die in zorgelijke situaties 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.

Aantal meldingen stabiliseert

In 2018 zijn in totaal 372 meldingen binnengekomen bij het Meldpunt Bezorgd. In 2017 waren dit er 376. Het aantal meldingen per jaar lijkt hiermee te stabiliseren, nadat in voorgaande jaren een groei zichtbaar was. 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.

Veel verward gedrag

Bij Meldpunt Bezorgd valt op dat veel personen met verward gedrag en veel personen met financiële problematiek worden gemeld. Belangrijke melders hiervan zijn woningbouwcorporaties en politie. Voor notoire zorgmijders zijn er nog te veel gaten in de keten gemeente - GGZ. In 2018 hebben we gewerkt aan sluitende afspraken tussen politie, GGZ en Sociaal Team/MB om draaideurklanten eerder te herkennen en passende zorg te bieden. Het Sociaal Team is in 2018 in gesprek geweest met GGZ en de gemeente, om de aansluiting tussen bemoeizorg en de aanpak verwarde personen door te ontwikkelen. In 2019 starten we met een pilot in samenwerking met GGZ, Brijder en Sociaal Team om deze aanpak in een expertisegroep te beleggen.

Meldpunt Bezorgd	**2016**	**2017**	**2018**	toename/afname 2018 t.o.v. 2017
Bemoeizorg meldingen bij Meldpunt Bezorgd	338	376	372	- 1%
Uitstroom MB meldingen	-	248	387	+ 56%
Actieve MB meldingen *per 31/12*	-	128	111	- 13%

Meer cijfers en tabellen vanaf pagina 40.

Kwaliteit

Ook in 2018 hebben we hard gewerkt om de kwaliteit van onze dienstverlening hoog te houden. We werkten in 2018 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 2018. Dit kwam door de grote toename van de vraag en daardoor een capaciteitstekort.

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. De wachttijden gaan we monitoren in 2019. Het streven is om deze doorlooptijden op te nemen in de rapportages vanaf Q2 2019.

Kwaliteit van beschikkingen

Van de Wmo-beschikkingen is 90% correct bij de tweedelijnscontrole. Waarom de overige 10% niet correct is, is heel divers, maar meestal gaat het om administratieve/ technische zaken (en dus geen financiële of inhoudelijke zaken). Voor Jeugd is een eerste concept van een Kic-applicatie (Kwaliteit in Controle) ontwikkeld in Q3 2018. Na de doorontwikkeling gaan we samen met de opdrachtgever de normering vaststellen in Q2 2019. Voor het Sociaal Team moet dit project nog starten.

Opleidingsplan

Bij Delft Support werken we met een opleidingsplan dat we jaarlijks vaststellen voor de gehele organisatie. Hieronder valt ook de certificeringseis. De richtlijnen van de cao jeugd zijn hierin meegenomen.

De medewerkers die het betreft voldoen aan de kwaliteitseisen van de Stichting kwaliteitskader jeugd (SKJ). Tevens is er sprake van verantwoorde werktoedeling volgens het SKJ.

Meer over opleidingen onder Medewerkers op pagina 27.

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 klanten. Die was ook in 2018 gering.

Klachten

Jaar	Totaal	Gegrond	Ongegrond	Gedeeltelijk gegrond	Niet ontvankelijk	Na beoordeling geen klacht
2015	13	5	-	-	-	-
2016	14	4	-	-	-	-
2017	11	1	7	1	1	1
2018	11	1	4	2	3	1

Bezwaar

Jaar	Volume begin peilperiode	Instroom	Uitstroom	Gegrond	Gedeeltelijk gegrond	Volume einde periode
2015	8	51	37	0	0	22
2016	22	42	45	9	0	19
2017	19	34	39	0	1	14
2018	14	29	31	3	0	12

Beroep

Jaar	Volume begin peilperiode	Instroom	Uitstroom	Gegrond	Gedeeltelijk gegrond	Volume einde periode
2015	2	5	1	0	0	6
2016	6	7	8	3	0	5
2017	5	12	12	2	0	5
2018	5	9	9	1	0	5

Calamiteitenprotocol

Met de decentralisaties is de gemeente Delft sinds 1 januari 2015 politiek bestuurlijk verantwoordelijk voor calamiteiten op het gebied van zorg. Dat betekent dat Delft Support in geval van calamiteiten direct schakelt met de betreffende wethouder, programmeur en persvoorlichter van de gemeente. In 2018 is het formele calamiteitenprotocol niet ingezet. Wel vinden regelmatig crisissituaties plaats en af en toe een 'lichtere' calamiteit. Delft Support zet zich dan in om hier op een adequate manier mee om te gaan.

Verklaring gegevensbescherming (AVG)

Hoe Delft Support omgaat met de verwerking van persoonsgegevens is vastgelegd in de 'Verklaring gegevensbescherming' van de gemeente Delft. U kunt dit nalezen op de website van de gemeente: https://www.delft.nl/proclaimer/verklaring-gegevensbescherming. In het kader van de ontvlechting zal Delft Support in 2019 nog een eigen privacyreglement opstellen. Privacy is een voortdurend punt van aandacht.

Klanttevredenheidsonderzoeken

In 2018 heeft de gemeente Delft twee klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. Een voor Jeugd en een voor de Wmo.

KTO Wmo

Het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) naar de Wmo vond plaats in juni/juli 2018, maar ging over 2017. Van de totale populatie van cliënten in de Wmo (6175) zijn er 950 aangeschreven, Daarvan hebben er 306 gereageerd. Dat is een hoge respons van 32,2 procent.

Resultaten

We hebben de uitkomsten van de afgelopen drie jaar op een rij gezet om de resultaten beter te kunnen duiden (zie tabel pag. 18). Over het algemeen kunnen we tevreden zijn met de resultaten. De uitkomsten zijn vergelijkbaar met gemeenten van dezelfde omvang (zie: www.waarstaatjegemeente.nl)

Contact

Als het gaat om het contact met de Wmo-consulenten, dan zijn de cliënten positief. In 2017 vond 76 procent dat hij snel geholpen werd, dat is beter dan de jaren daarvoor. Dit verdient de komende tijd wel extra aandacht, vanwege de groeiende vraag en de invoering van de resultaatsturing. Daardoor kan een snelle afhandeling onder druk komen te staan.

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 blijft ruim drie kwart van de ondervraagden positief. Dat neemt niet weg dat deze thema's onze volle aandacht blijven houden. Overall zien wij een positieve trend die we graag vasthouden en verder verbeteren.

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 mede afhankelijk van de kwaliteit van zorg van de zorgaanbieders.

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

KTO Jeugd

Ook voor Jeugd heeft de gemeente in 2018 een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd. Het KTO 2018 was gericht op (ouders van) cliënten van Team Jeugd waarvan het traject tussen 1 januari 2018 en 1 oktober 2018 werd afgesloten. Het doel van het KTO 2018 was het identificeren van mogelijke verbeterpunten. In beide vragenlijsten wordt ingegaan op de ervaren dienstverlening van Team Jeugd op de volgende thema's:

- Aanmelding en toegankelijkheid
- Kennismakingsgesprek(ken) en ondersteuningsplan
- De hulp van Team Jeugd
- Netwerk
- Effecten van de ingezette hulp

Respons

Eind november 2018 ontvingen de (ouders van) de desbetreffende cliënten de vragenlijst en toelichtingsbrief. In totaal werden 157 vragenlijsten verstuurd: 108 naar ouders en 49 naar jongeren. Van de 157 verstuurde vragenlijsten zijn er 29 ingevuld en geretourneerd. Hiervan was één vragenlijst ongeldig. Onder de geretourneerde vragenlijsten waren er 22 van ouders (respons: 20,4% van de verstuurde vragenlijsten) en 7 van jongeren (respons: 14,3% van de verstuurde vragenlijsten).
Het responspercentage van dit onderzoek was 18,5%.

Uit de resultaten van het KTO 2018 kunnen we mogelijke verbeterpunten voor Team Jeugd identificeren. Aangezien het KTO onder een relatief kleine groep is uitgezet, is het ondanks het responspercentage van 18,5% niet mogelijk de conclusies te gebruiken om de kwaliteit of effecten van de dienstverlening van Team Jeugd te beoordelen.

Resultaten per thema

Hieronder staat per onderdeel hoe de respondenten de dienstverlening van Team Jeugd hebben ervaren.

- Aanmelding en toegankelijkheid: de respondenten zijn positief tot zeer positief over de mogelijkheid in contact te komen met Team Jeugd. Ze reageren neutraal tot positief op de vraag of ze wisten dat ze met hun vraag bij Team Jeugd terechtkonden.
- Kennismakingsgesprekken: de respondenten zijn positief over de duur van de wachttijd voor het kennismakingsgesprek en positief tot zeer positief over hoe serieus ze werden genomen en hoe betrokken ze werden tijdens de kennismakingsgesprekken.
- Ondersteuningsplan: de respondenten reageren positief op de vraag of de totstandkoming van het ondersteuningsplan in samenspraak met hen gebeurde. Ouders zijn daarnaast positief tot zeer positief over hoe zij betrokken werden bij het maken van beslissingen over de hulp.
- De hulp van Team Jeugd: de respondenten zijn positief tot zeer positief over de hulp van Team Jeugd.

- Netwerk: de respondenten hebben ervaren dat door Team Jeugd altijd werd nagegaan of er hulp vanuit het eigen netwerk kon worden ingezet.
- Effecten ingezette hulp: de respondenten zijn neutraal tot positief over de effecten van de hulp van Team Jeugd en het eigen netwerk op het verbeteren van de situatie.

Thema's voor vervolgonderzoek

Op basis van het KTO 2018 kunnen we twee thema's identificeren waarbinnen kansen liggen om onze dienstverlening te verbeteren. Via vervolgonderzoek kan worden nagegaan of hier inderdaad een behoefte ligt. De desbetreffende thema's zijn als volgt:

1. De bekendheid van inwoners met Team Jeugd.
2. De effecten van de hulp van Team Jeugd en het eigen netwerk op het verbeteren van de situatie.

Vanwege de verschillende opzet en doelen van het KTO 2017 en het KTO 2018 kunnen we de resultaten van beide onderzoeken niet vergelijken. Wel kwamen de thema's van enkele aanbevelingen in het KTO 2018 terug:

1. Aanbeveling 2017: Zet meer in op vindbaarheid en dan vooral op de bekendheid van inwoners met Toegang (Delft Support). In het KTO 2018 komt dit terug als mogelijk verbeterpunt.
2. Aanbeveling 2017: Investeer in het navragen van de mogelijkheden om het eigen netwerk in te zetten. De respondenten in het KTO 2018 geven allen aan dat dit bij hen is nagevraagd.

Conclusie

Uit het KTO kunnen we de volgende conclusies trekken:

- (ouders van) Cliënten die hebben deelgenomen aan het KTO 2018 zijn over het algemeen positief over de dienstverlening van Team Jeugd van Delft Support.
- Voor (ouders van) cliënten die hebben deelgenomen aan het KTO 2018, liggen de grootste kansen ter verbetering van de dienstverlening van Team Jeugd bij de bekendheid onder inwoners en bij de effecten van de hulp van Team Jeugd en het eigen netwerk op het verbeteren van de situatie.

KTO's: 2019 en verder

In overleg met de gemeente kijken we hoe we het klanttevredenheidsonderzoek kunnen verbeteren. En we onderzoeken hoe dit een vast onderdeel van de werkprocessen kan worden, inclusief een ondersteunend systeem daarvoor.

Relatie met partners

Relatie met inkoopbureau H10

In 2018 zijn we gestart met reguliere accountgesprekken met het inkoopbureau H10, onder leiding van de gemeente. Deze gesprekken verlopen goed. De overleggen richten zich op de stand van zaken rond bijvoorbeeld het indienen van verzoeken om toewijzing, declaraties jeugdhulpaanbieders of prognoses.
Delft Support gebruikt deze informatie mede voor de reguliere Planning & Control (P&C)-cyclus met de gemeente. In 2019 gaan deze gesprekken verder onder leiding van de directeur van Delft Support. Dan sluiten advies en Contractbeheer van de gemeente ook aan.

Bijeenkomst Kennis in de Keten

Vooruitlopend op de verzelfstandiging van Delft Support hebben wij eind 2017 met onze partners uit de toenmalige Begeleidingsgroep Toegang afgesproken dat wij de lijnen kort wilden houden. Daar waar mogelijk willen we samen optrekken bij het ontwikkelen van onze professionals. Een van de mogelijkheden die wij zagen om hieraan bij te dragen was kennisuitwisseling.

In de zomer van 2018 hebben wij samen met vijf partners besloten om deze kennisuitwisseling vorm te geven in een aantal bijeenkomsten ‘Kennis in de keten’. Delft Support was voor de eerste kennisuitwisseling de gastvrouw. Het programma werd verzorgd door Delft Support, samen met de deelnemende partners. Het doel van de bijeenkomst was om de kennis en ervaring die er is bij de verschillende partners samen te delen onder het motto: ‘Samen leren en samen ontwikkelen, om het uiteindelijk samen beter te doen’.

De eerste bijeenkomst vond plaats op 22 november 2018. Tijdens de bijeenkomst hebben we twee rondes van workshops georganiseerd, waar professionals informatie konden halen en kennis met elkaar konden uitwisselen. Zo waren er workshops over onder andere Ketensamenwerking, Kind & scheiding, Psychiatrie, LVB en verslaving. Ook heeft Delft Support in een eigen workshop meer verteld over haar rol binnen het Sociaal Domein en heeft inzicht gegeven in haar werkwijze.

Workshop van Harre Jacobs (GGZ Delfland) over hechtingsproblematiek tijdens Kennis in de Keten.

Deze eerste bijeenkomst was een succes. De workshops werden goed bezocht. Inmiddels kijkt een van de partners hoe zij een vervolg kan geven aan deze bijeenkomst.
Enkele citaten van deelnemers:

"Wat goed dat Delft Support dit initiatief heeft genomen om elkaar regelmatig te blijven zien."

"Goh, ik hoor hier dingen over onze partnerorganisaties die ik eigenlijk helemaal niet wist!"

"Fijn om tijdens zo'n bijeenkomst elkaar eens te zien en zo te weten met wie ik regelmatig aan de telefoon hang."

Huisartsen(overleg)

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 kunnen bieden en samenhang te borgen. Begin 2015 is dan ook gezocht naar de mogelijkheid om de samenwerking tussen de huisartsen en de toenmalige projectorganisatie Toegang te ondersteunen. Vanaf toen hebben zij een regulier overleg opgestart. Dit overleg is voortgezet na de verzelfstandiging van Delft Support in 2018.

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 2018 zijn er vier reguliere overleggen georganiseerd. Onderwerpen van gesprek waren onder andere:

- (Evaluatie van) de samenwerking Delft Support – Huisartsen
- Het gebruik van Zorgmail en Zorgdomein
- Verwijsstromen Jeugd
- Resultaatgerichte inkoop

Daarnaast hebben managers van Delft Support vijf werkbezoeken gebracht aan de verschillende huisartsengroepen in Delft.

Evelien Warle (huisarts):
"De samenwerking met Delft Support is heel waardevol; we hebben een gezamenlijk doel en dat is het welzijn van de bewoners in Delft.
We hebben veel aandacht besteed aan het realiseren van veilige communicatie tussen de zorgverleners en Delft Support en het informeren van alle betrokken spelers over en weer."

Brede bijeenkomst

Naast de reguliere bijeenkomsten en de werkbezoeken organiseert Delft Support één keer per 1,5 à 2 jaar een brede bijeenkomst. Hiervoor worden alle huisartsen en hun praktijkondersteuners en de wijkverpleegkundigen van Delft uitgenodigd. Deze bijeenkomst vond plaats begin 2019.

Actieplan Sociaal Domein

Als we het hebben over de kwaliteit van onze dienstverlening, dan kan het Actieplan sociaal domein niet ontbreken. 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 en de daarvoor beschikbare middelen niet aansluiten. De kosten stijgen, terwijl de rijksbijdrage niet genoeg is om dit op te vangen.

In het Actieplan Sociaal Domein wordt onderzocht waardoor dit komt en 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 de komende vier jaar richten de gemeente en partners, waaronder Delft Support, zich op projecten en acties die aantoonbaar helpen om binnen de beschikbare budgetten te kunnen blijven.

In 2018 hebben wij met Delft Support bijgedragen aan de volgende maatregelen van het actieplan Sociaal Domein:

Terugvordering binnen Wmo

Vanaf 2017 hebben de contractmanagers in samenwerking met Delft Support verschillende controles uitgevoerd op de zorglevering van begeleiding en dagbesteding. Deze controles werden incidenteel en in beperkte omvang uitgevoerd. In het kader van het actieplan zijn de controles vanaf mei 2018 geïntensiveerd. In totaal is door de controleacties 447.000 euro teruggevorderd. Voor het actieplan worden de bedragen meegenomen die na 1 juni 2018 zijn ontvangen. Dit betreft een totaal bedrag van 318.000 euro.

Verwijsstromen jeugd

Vanuit Delft Support hebben wij aan de opdrachtgever geadviseerd over de verwijsstromen. Wij hebben nu de opdracht om:

- verzoeken om verlenging te laten voorzien van een inhoudelijke onderbouwing vanuit de jeugdhulpaanbieder;
- meer gebruik te maken van toewijzing op productcodes;
- gesprekken te voeren met aanbieders bij afwijkingen in kosten/declaraties qua prijs en uren ten opzichte van de toewijzing;
- te zorgen dat de aanbieders verzoeken om toewijzing inzenden die niet meer uitvallen.

Veilig opgroeien, beter samenspel en inzet projectleider vanuit Sociaal Team

In de H10-regio is ingezet op een beter samenspel tussen de Gecertificeerde Instellingen (GI) en de lokale teams. In het project Beter Samenspel werken de professionals van het Sociaal team en het Team jeugd samen met de GI. Het gaat hier om gezinnen die langdurig tussen drang en dwang laveren. Door een goede gezamenlijke analyse te maken, proberen zij hulp in te zetten die dit patroon kan doorbreken.

Maria Ouwersloot, deelnemer Delft Support aan Beter Samenspel:
"Als je patronen in gezinnen leert herkennen, kun je ook zien wat er eerder in de weg stond om dit op te lossen. En wanneer het gezin ook inzicht krijgt in die patronen, kun je langdurig resultaat bereiken en echt het patroon doorbreken."

Delft is in dit traject een van de voorlopergemeenten. Delft Support heeft een projectleider geleverd en inzet van medewerkers in dit intensieve traject. De eerst resultaten zijn positief en het traject wordt in 2019 geïntensiveerd qua inzet.

Start City Deal

De gemeente Delft heeft zich in 2018 aangesloten bij de City Deal Eenvoudig Maatwerk. In het kader daarvan is er overleg geweest met Delft Support. Ook is er deelgenomen aan de eerste bootcamp. In 2019 neemt de helft van de medewerkers van het Sociaal Team hieraan deel en gaan twee medewerkers naar de topklas, samen met KCC en beleid. Het resultaat van deze inspanningen tot nu toe:

- Ontwikkelen van professionals; van maatwerk naar routine-aanpak en versterken kostenbewustzijn; leren van elkaar.
- Maatwerkaanpak verdiepen; nieuwe methodieken en werkwijzen ontwikkelen, testen en implementeren.
- Monitoren en meten; leren van ervaringen en continu verbeteren.

Huisartsen ondersteuning en zorgdomein

De gemeente heeft in 2018 samen met de huisartsen en Delft Support overleg gevoerd over het versterken van de verwijzing door huisartsen. In 2019 gaat deze pilot met extra inzet van Delft Support van start op de Händellaan.
Het beoogde doel binnen deze pilot is als volgt geformuleerd:
Het versterken van de verwijzingen van huisartsen binnen Huisartsenpraktijk Händellaan. Dit geldt voor (ouders van) jeugdigen die zich melden met een GGZ-, ondersteunings- of opvoedvraagstuk.

Voor de verschillende actoren zijn, op basis van het hoofddoel, de volgende subdoelen geformuleerd:

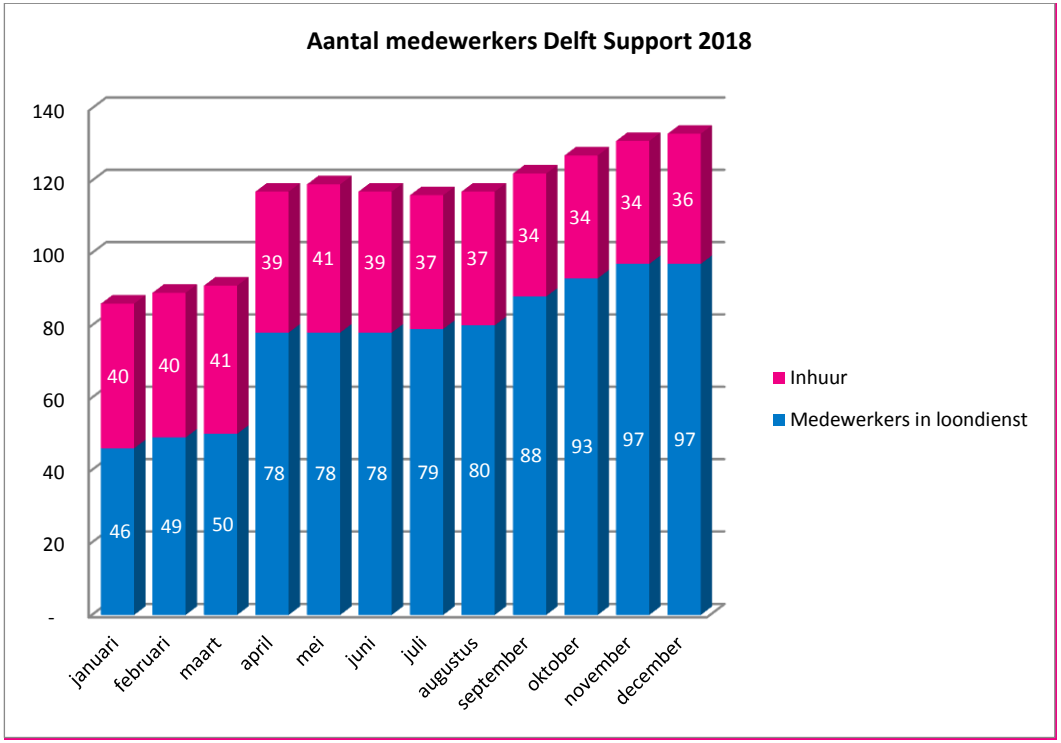
- Voor de huisarts: Verrijken van de verwijzing, door de mogelijkheid een aanvullende analyse van de context van het kind te laten uitvoeren of collegiale consultaties te doen.
- Voor de cliënt: Snel (met een zo kort mogelijke wachttijd) en goed worden geholpen.

Medewerkers

Onze medewerkers zijn uiteraard van het grootste belang voor het behalen van onze doelstellingen. Daarom doen we er alles aan om te zorgen dat zij hun werk voor de inwoners van Delft goed kunnen doen.

Het eerste jaar van het bestaan van Delft Support stond volop in het teken van het ontwikkelen van eigen (HR-)beleid en het in loondienst nemen van zowel nieuwe medewerkers als medewerkers die overkwamen vanuit gemeente Delft. Na de verzelfstandiging is gezocht naar een vaste HR-adviseur, deze is per 1 juni 2018 aangesteld.

De focus van HR lag in 2018 met name op het goed inregelen van de administratieve HR-processen. Dit is de basis van elk HR-beleid; pas als de administratieve processen (denk aan de salarisbetalingen) goed lopen, kan verder gebouwd worden.



Personeelsbestand

Met de start van de BV per 1 januari zijn gelijk een groot aantal medewerkers in loondienst genomen (46 in de maand januari). In april kwam daar nog een grote groep ambtenaren bij die overgingen van de gemeente Delft naar Delft Support. In onderstaande grafiek ziet u het aantal medewerkers in loondienst ook flink stijgen. Over de hele linie genomen is Delft Support in 2018 flink gegroeid. Van 86 medewerkers naar 133 medewerkers in december 2018. Onder inhuur vallen ook de mensen die op projecten zijn ingezet.

Ziekteverzuim

Binnen Delft Support hanteren we de volgende definitie van ziekteverzuim: “De afwezigheid van medewerkers op de werkplek als gevolg van ongeschiktheid voor het verrichten van (aangepast) werk vanwege ziekte of gebrek”. We zien afwezigheid wegens andere oorzaken, zoals een ziek kind, privéproblemen of arbeidsconflicten niet als ziekteverzuim. In dat geval kan een andere vorm van verlof van toepassing zijn, zoals calamiteitenverlof of zorgverlof.
De medewerker doet een 'aanvraag van verzuimverlof' in Humanwave, ons personeelsinformatiesysteem. De teammanager beoordeelt vervolgens, nadat hij of zij de medewerker heeft gesproken, of er inderdaad sprake is van verzuimverlof en keurt de aanvraag goed.

Onderstaand schema geeft het verzuimpercentage per kwartaal en over heel 2018 weer. Ook zien we de meldingsfrequentie (gemiddeld heeft elke medewerker bij Delft Support 1,3 ziek gemeld in 2018) en de gemiddelde duur van een ziekmelding in 2018.

periode	verzuim percentage	meldings-frequentie	gemiddelde verzuimduur
Q 1	1,67%		
Q 2	1,27%		
Q 3	1,80%		
Q 4	3,45%		
2018	**2,12%**	**1,3**	**5,11 dagen**

In het laatste kwartaal is het ziekteverzuim hoger. Dit komt deels omdat we te maken hadden met een griepgolf én doordat medewerkers langzaam eraan gewend raakten om ziekmeldingen in Humanwave te zetten. Hierdoor liggen onze verzuimcijfers in de eerste drie kwartalen van 2018 waarschijnlijk wat lager dan in werkelijkheid het geval was.

Overig HR-beleid

Naast het correct vullen en inrichten van Humanwave, ons personeelsinformatiesysteem, en het werven van nieuwe medewerkers, was het tevens een vereiste om alle arbeidsvoorwaarden en HR-procedures te regulieren en medewerkers hierover te informeren. Zo hebben we in 2018 de volgende procedures aangepast of vastgesteld:

- Attentieregeling;
- Aanschaf van een beeldschermbril;
- Aanbieden van ANW aanvullingspensioen via Loyalis;
- Aanpassen van de standaard arbeidsovereenkomsten van Delft Support;
- Arbodienst wijziging. In 2018 is met de voorloper van de OR overeengekomen per 1 januari 2019 afscheid te nemen van Zorg van de Zaak en verder te gaan met een nieuwe arbodienst, te weten VSD (VerzuimService Desk);
- Instructies omtrent het declareren van dienstreizen, fietsvergoeding, onkosten, enz.;
- Opnemen van ouderschapsverlof (betaald en niet betaald);
- Procedure indiensttreding nieuwe medewerkers;

- Regels omtrent het vaststellen van dienstjubilea en inventarisatie van dienstjaren;
- Reiskostenregeling woon-werkverkeer is substantieel gewijzigd, met ingangsdatum 1 januari 2019;
- Uitruilregeling vakbondscontributie en eindejaarsuitkering;
- Vaststellen, met instemming van de OR, van de invulling van de vrije ruimte WKR (werkkostenregeling);
- Vitaliteitsbudget, welke rechten heeft men en waarvoor kan het budget ingezet worden.

Ook heeft HR een bijdrage geleverd aan het oprichten van een ondernemingsraad binnen Delft Support.

Opleidingsbeleid

Om onze missie en visie goed te kunnen uitvoeren is het van groot belang dat onze medewerkers deskundig zijn. Met deskundig bedoelen we dat zij beschikken over actuele kennis van, en ervaring met, de problematiek van hun cliënten. Maar onder deskundig verstaan we ook dat zij kostenbewust werken en professioneel assertief zijn. Omdat het sociaal domein nog volop in beweging is, hebben we continu te maken met veranderingen, die vaak weer leiden tot nieuwe eisen op het gebied van kennis en kunde.

Wij vinden het dan ook belangrijk om op een planmatige manier te werken aan de deskundigheidsbevordering van onze professionals. In 2018 heeft de focus met name gelegen op het in kaart brengen van de registratie-eisen vanuit de verschillende kwaliteitsregisters. Dit heeft geresulteerd in een breed (geaccrediteerd) opleidings- en trainingsaanbod. In de komende twee jaar krijgt het actueel houden van de kennis, het voldoen aan wet- en regelgeving en het voldoen aan de criteria van de kwaliteitsregisters wederom de hoogste prioriteit. Maar we gaan ook onderzoeken hoe we meer ruimte kunnen bieden aan individuele scholingswensen van onze medewerkers.

Gevolgde opleidingen

Ook in 2018 zijn medewerkers van Delft Support weer in de gelegenheid gesteld om een aantal trainingen te volgen. Streven voor 2018 was om alle professionals te trainen in de vereiste (basis)trainingen. Daarnaast zijn alle jeugdprofessionals in de loop van 2018 in de gelegenheid gesteld zich te laten registeren in de nieuwe kamer Jeugd- en gezinsprofessionals van het SKJ. Een verplichte opleiding die de meeste jeugdprofessional hiervoor moesten volgen was de Training Professionele standaard Jeugd- en Gezinsprofessional.

Dit heeft geresulteerd in de volgende aantallen opleidingen in 2018:

Basis- en Verdiepingstrainingen 2018	**Aantal deelnemers**
Basistraining Beroepsstandaard Jeugd en Gezinsprofessional	38
Verdiepingstraining Beroepsstandaard Jeugd en Gezinsprofessional	37
GIZ training (Gezamenlijk Inschatten Zorgbehoeften)	16
Richtlijnen Nederlands Jeugdinstituut (NJI)	46
(3 daagse) Verdiepingstraining Signs of Safety	19
ZRM training (Zelfredzaamheidsmatrix) – Implementatie ZRM training (Zelfredzaamheidsmatrix) - Opfristraining	14 19
Opleiding Wmo	9
Training Psychopathologie	10
Training Opstellen doelen + Casuïstiek bespreking	8
Verpleegkundig Tuchtrecht	4
Intervisie	70
Casuïstiek	Iedereen

Medewerkersbetrokkenheid

In 2018 hebben we veel aandacht besteed aan het creëren van een eigen ‘Delft Support identiteit’ bij onze medewerkers. In de medewerkersbijeenkomsten is veel gesproken over waar wij als Delft Support voor staan, wat onze missie en visie is en welke kernwaarden wij belangrijk vinden. Ook was er aandacht voor het leren kennen van elkaar als individu, maar ook als team, om de samenwerking binnen Delft Support te bevorderen.

Medewerkersbijeenkomsten in 2018

22 februari – in verband met overgang naar de B.V. (alleen met medewerkers die overgingen van de gemeente Delft naar Delft Support)

22 maart – hernieuwd kennismaken met elkaar;
Delft Support: onze nieuwe organisatie; Missie van Delft Support;
Pauzewandeling: in gesprek met collega’s; Welk gedrag past bij de missie van Delft Support?

28 juni – informeren over de stand van zaken rondom Delft Support. Met elkaar verder bouwen aan de missie en visie. Interactief casussen bespreken.

Woordwolken, gemaakt tijdens de medewerkersbijeenkomst van 28 juni 2018.

20 december – In Onder Ons, een gezellige locatie in Kerkpolder, hebben we met elkaar teruggeblikt op 2018. Ook hebben we kennisgemaakt met de OR (zie pagina 31) en de nieuwe RvC (zie pagina 38). Tot slot hebben enkele medewerkers voor ons kerstliedjes gespeeld, waarbij iedereen uit volle borst kon meezingen.

Kerstliedjes zingen tijdens de eindejaarsbijeenkomst op 20 december 2018.

Andere inspanningen medewerkersbetrokkenheid

Naast het organiseren van de bijeenkomsten hebben we ook op andere manieren geprobeerd de medewerkers meer te betrekken bij elkaar en bij de organisatie.

Werkgroep intranet
Zo heeft een werkgroep samengesteld uit alle teams eind 2018 meegedacht over een nieuw intranet. Dit was noodzakelijk omdat het oude intranet van de gemeente Delft niet langer toegankelijk voor ons was. Het nieuwe intranet is 3 januari 2019 gelanceerd.

Nieuwsbrieven ontvlechting
De laatste maanden van 2018 hebben we meerdere nieuwsberichten uitgebracht over de ontvlechting. Zo hebben we de medewerkers geïnformeerd over privacy, mandaten, het nieuwe intranet, nieuwe e-mailadressen en andere relevante zaken.

De Ondernemingsraad (OR)

In 2018 zijn we gestart met een medewerker per team als medewerkersvertegenwoordiging. Zij konden op belangrijke punten met betrekking tot personeelsvraagstukken meedenken en adviseren.

Eind 2018 hebben we verkiezingen georganiseerd voor de Ondernemingsraad (OR), omdat zes kandidaten zich beschikbaar hadden gesteld voor vijf plaatsen. De vijf medewerkers met de meeste stemmen hebben zitting genomen in de OR van Delft Support. Die is gestart op 11 december 2018.

Begin februari 2019 hebben de OR-leden met elkaar een training ‘Samen starten in de OR’ gevolgd bij trainingsbureau Schateiland. Zo kunnen zij goed geëquipeerd de medewerkers van Delft Support vertegenwoordigen.

De leden zijn:

- Wendy Alblas
- Lisette van den Broek (secretaris)
- Stephanie Daudeij (voorzitter)
- Corrie van Dongen
- Etmien Girigoria

De OR-leden over hun lidmaatschap:

Wendy: “Belangrijk dat de achterban een mening kan geven en dat die gehoord wordt. Ik wil hiervoor de schakel zijn.”

Lisette: “Het is een uitdaging om met elkaar de organisatie tot een succes te maken. Die wil ik graag aangaan!”

Stephanie: “Ik wil meebouwen aan onze organisatie, met nadruk op SAMENwerken en niet ‘wij tegen zij’.”

Corrie: “Ik wil me richten op alle factoren waardoor de medewerkers van Delft Support goed kunnen functioneren.”

Etmien: “Medezeggenschap betekent voor mij het samen met de medewerkers vorm geven aan onze organisatie.”

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

Subsidies en stichtingsgelden

Kansen voor alle kinderen - Kinderhulpfonds

Soms lopen professionals van Delft Support op tegen trieste situaties, waarin zij niet zelf kunnen voorzien in een passende oplossing. Zo was er bijvoorbeeld dit jaar sprake van een jong kind dat graag mee wilde op een schoolkamp, maar moeder had niet de mogelijkheid om de kosten zelf te betalen. Ook waren er gezinnen met hoge schulden, waardoor zij niet konden voorzien in de benodigde schoolspullen, een bril, nieuwe kleding en/of een fiets om naar de nieuwe school te kunnen fietsen. In dergelijke situaties proberen onze professionals een alternatief te zoeken, zodat deze kinderen toch geholpen kunnen worden.

In 2018 hebben professionals van Delft Support zes keer een beroep gedaan op het Kinderhulpfonds. De missie van dit fonds is: ‘Ervoor zorgen dat kinderen en jongeren in armoede (tot 21 jaar) er ook gewoon bij kunnen horen’.

Deze aanvragen zijn alle zes gehonoreerd (totale uitkering ca. € 1.200). Daarnaast hebben vier professionals een aanvraag gedaan in het kader van de actie Pepernoot 2018. Ook dit heeft geresulteerd in de toekenning van 33 cadeaucodes ter waarde van € 660. Daarmee kon voor 33 kinderen die geen sinterklaasfeest konden vieren, toch een sinterklaascadeau worden gekocht.

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).

Onze werkzaamheden zijn als volgt:

- Wij brengen (outreachend) samen met de inwoner (en eventueel diens huishouden waar hij deel van uitmaakt) de zorgbehoefte in beeld en zoeken samen naar een (maatwerk-) 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, dan wel tegelijkertijd gericht maatwerk inzetten indien nodig;
- 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/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/haar omgeving om zoveel mogelijk op eigen kracht zijn/haar leven vorm te geven. En ook samenhang tussen de persoon en de verschillende interventies/hulpvormen. Wij sluiten aan bij de vraag.

Om de samenhang te waarborgen werken we volgens het regie-principe. Deze regie heeft tot doel om tot gecoördineerde samenhang in de keten te komen op basis van één gezin, één plan, één regisseur. 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.

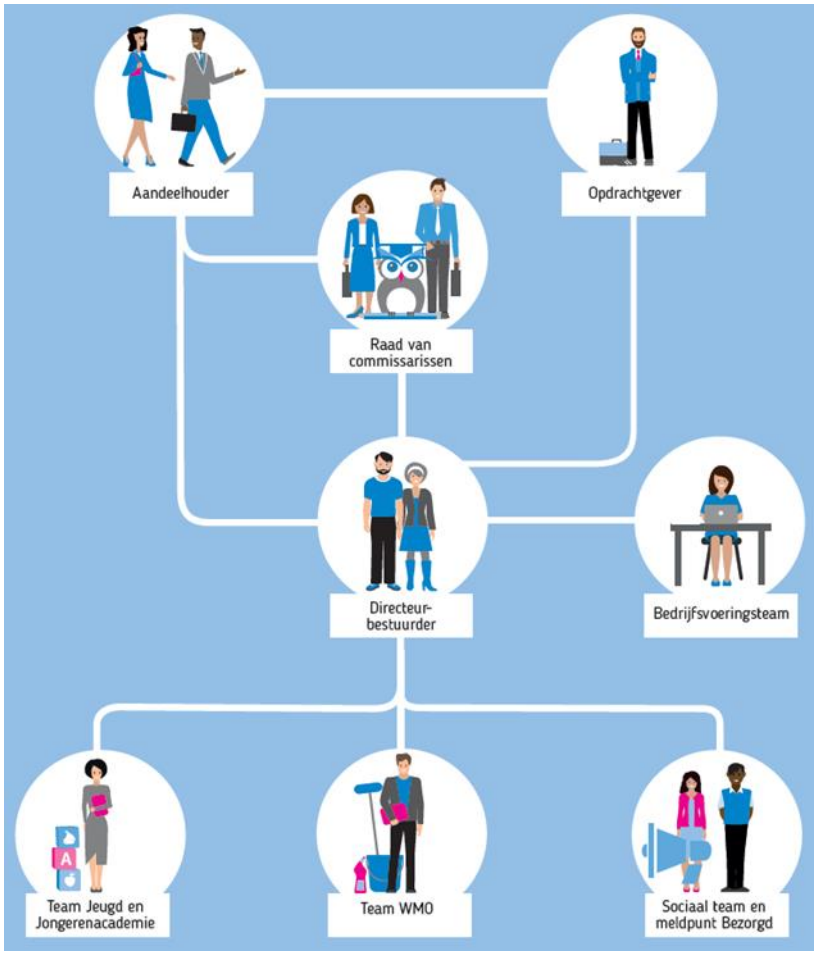
Onze kernwaarden

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.

Organogram

Zo ziet onze organisatie eruit:



De directie

De directie van Delft Support bestaat uit de directeur-bestuurder, drie managers en een senior adviseur bedrijfsvoering.

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

Oprichting Delft Support BV en Ontvlechting

Het ontstaan van de BV

In 2016 en 2017 is uitgebreid onderzocht wat de beste organisatievorm zou zijn voor de toenmalige projectorganisatie Toegang. De conclusie van dat traject was dat een BV met de gemeente als enige aandeelhouder het meest recht doet aan de criteria en uitgangspunten en het best past in de Delftse context. Op deze manier zijn de onafhankelijkheid en uitvoeringsruimte van de organisatie geborgd. Ook kan de gemeente op basis van 100% eigenaarschap voldoende invloed uitoefenen en ingrijpen indien nodig. Daarom heeft het college in december 2017 besloten tot het oprichten van Delft Support BV, een BV met de gemeente Delft als enige eigenaar én opdrachtgever.

De keuze voor een BV draagt onder andere bij aan:

- Continuïteit en kwaliteit van zorg en ondersteuning
- Goed werkgeverschap
- Eigen gezicht in relatie tot de partnerorganisaties
- Efficiency
- Helder opdrachtgever – opdrachtnemerschap
- Slagvaardigheid

Het hele verzelfstandigingstraject bestond uit twee fasen. De eerste fase , de oprichting van de BV, de overgang van de medewerkers en de daarbij horende juridische, administratieve en financiële consequenties is in 2017 afgerond. In 2018 is de BV van start gegaan en is ingeleend personeel grotendeels in dienst getreden bij Delft Support. In diezelfde periode is de tweede fase

van de ontvlechting van start gegaan. De medewerkers van de gemeente Delft zijn per 1 april 2018 overgekomen naar de BV.

Tweede fase ontvlechting

In 2018 hebben we de ontvlechting vanuit de gemeente verder vormgegeven. Het doel was om deze eind 2018 af te ronden, maar in onderling overleg is besloten om meer tijd te nemen vanwege de hoge werkdruk binnen de gemeente en Delft Support. Het doel is nu om 1 april 2019 klaar te zijn.

Vijf deelprojecten

Binnen de projectorganisatie Ontvlechting is ervoor gekozen om bij de start belangrijke 'grote' onderdelen van de ontvlechting in vijf deelprojecten in te delen. Dit zijn:

- Processen & KCC
- ICT
- AVG en Privacy
- Sturing en Financiën
- Managementinformatie.

Vervolgens is één deelproject verantwoordelijk voor ontvlechting van nog aanvullende dienstverlenende onderdelen, zoals bijvoorbeeld Huisvesting.

Resultaat tweede fase: Dienstverleningsovereenkomst

In het voorjaar van 2019 hebben we een dienstverleningsovereenkomst (DVO), waarin alle afspraken vastgelegd zijn tussen Delft Support en de gemeente Delft, als opdrachtnemer voor diensten aan Delft Support.

Rondom deze DVO wordt gewerkt aan het opzetten van een beheersorganisatie. Daarover moet binnen Delft Support nog een besluit genomen worden, zodra de omvang van die taak bekend is. Ook zullen medewerkers van de Wmo-administratie én de administratie zelf in 2019 vanuit het KCC overkomen naar Delft Support.

Kwaliteit van de managementinformatie

In het kader van de ontvlechting hebben we ook opdracht gegeven aan een extern bureau om in 2018 een dashboard te ontwikkelen, waarmee er snelle, juiste en toegankelijke managementinformatie beschikbaar komt van ons uit.
De regie over dit ontwikkelproces was belegd bij Delft Support. Informatievoorziening is dynamisch en behoeft continu aandacht. Daarom is ook de vraag gesteld om een stabiele beheer- en onderhoudsomgeving op te zetten voor het vervaardigen van deze managementinformatie.
We sluiten aan bij ontwikkelingen die al lopen op dat gebied. Het gaat hier om de gehele keten van vastleggen en registreren in de uitvoering tot het goed definiëren en programmeren bij de BI-specialisten. In het kader van de ontvlechting worden voorstellen ontwikkeld hoe we dit in de toekomst goed kunnen beleggen.

Caseload-onderzoek

Eind 2017 is in opdracht van de gemeente Delft gekozen voor een extern onderzoek naar de caseload van de BV. Dit mede omdat wij aangaven over te weinig personeel te beschikken in relatie tot de vraag van onze inwoners. Delft Support heeft actief informatie aangeleverd voor dit onderzoek. Het resultaat ervan is dat aan opdrachtgever en eigenaar inzichtelijk is gemaakt wat de caseload

aan personeel vraagt. Dit is uiteindelijk vertaald in de begroting van 2019.
In de zomer van 2018 heeft de eigenaar na overleg besloten om een organisatieadvies te laten opstellen. Een aantal aanbevelingen is in 2018 al opgepakt. In 2019 gaan we verder in gesprek hierover met opdrachtgever en eigenaar.

De Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen (RvC) van Delft Support is in 2018 na een wervingsprocedure geïnstalleerd en gestart op 1 april 2018. Hierbij is gekeken naar een diverse samenstelling, onder meer naar (professionele) achtergrond en bijdrage in het team.

De leden zijn:

- Hans Goedhart (voorzitter)
- Yvonne van Mierlo (lid)
- Bartho Boer (lid)

Bartho Boer, Yvonne van Mierlo en Hans Goedhart

Het toezicht door de RvC vindt plaats in lijn met het vastgestelde Reglement van de RvC (d.d. 28 augustus 2018), de aanstellingsbrief en met inachtneming van de Governancecode Zorg. In lijn met de Governancecode Zorg 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.

Kennismaking en bijeenkomsten

Op 2 mei 2018 hebben de directeur-bestuurder en de RvC kennisgemaakt. Op 29 juni 2018 heeft de RvC een nadere kennismaking gehad met de eigenaar (gemeentesecretaris) en de (ambtelijk) opdrachtgever van Delft Support.

De RvC is vier keer bijeen geweest, waarvan één keer in een telefonische vergadering (15 juni) en drie keer in een reguliere vergadering (18 augustus, 26 september en 18 december). Tijdens de laatste bijeenkomst heeft de RvC nader kennisgemaakt met het MT van Delft Support.

Op 15 oktober heeft de Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AvA) plaatsgevonden, waar de directeur-bestuurder, verantwoordelijk collegeleden, de eigenaar en de (ambtelijk) opdrachtgever bijeen zijn geweest met de voltallige RvC.

De Raad van Commissarissen:

“De RvC heeft in het eerste jaar in het bijzonder toegezien op het verkrijgen van een solide basis voor Delft Support om als BV te kunnen opereren. Hierbij is aandacht besteed aan de gevolgen van

het caseload onderzoek, het organisatieadvies, de prestatieovereenkomst en de begroting.
Tevens heeft de RvC, in samenspraak met de directeur-bestuurder, besloten tot een positioneringstraject om in een interactief proces met stakeholders binnen en buiten Delft Support tot een gedragen toekomstvisie te komen.

Het beeld van de RvC is dat 2018 nog altijd een transitiejaar is, waarin hard gewerkt is aan de opbouw van de organisatie. Hierbij is ook aandacht geweest voor het vinden van een nieuwe balans in de onderlinge relatie en rolverdeling tussen de eigenaar, opdrachtgever en Delft Support. Hier zetten alle betrokkenen zich voor in. Mede omdat dit gebeurt in een dynamische context, zowel binnen de gemeente Delft als in het domein van hulp en zorg, is het -het naar het oordeel van de RvC- realistisch om te verwachten dat het nog enige tijd vraagt om Delft Support in de nieuwe constellatie optimaal te laten functioneren. In dat licht zijn in 2018 betekenisvolle stappen gezet op weg naar een robuuste organisatie."

Financiën

Delft Support B.V. heeft over 2018 voor het eerst haar eigen financiële cijfers opgesteld en gepubliceerd 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

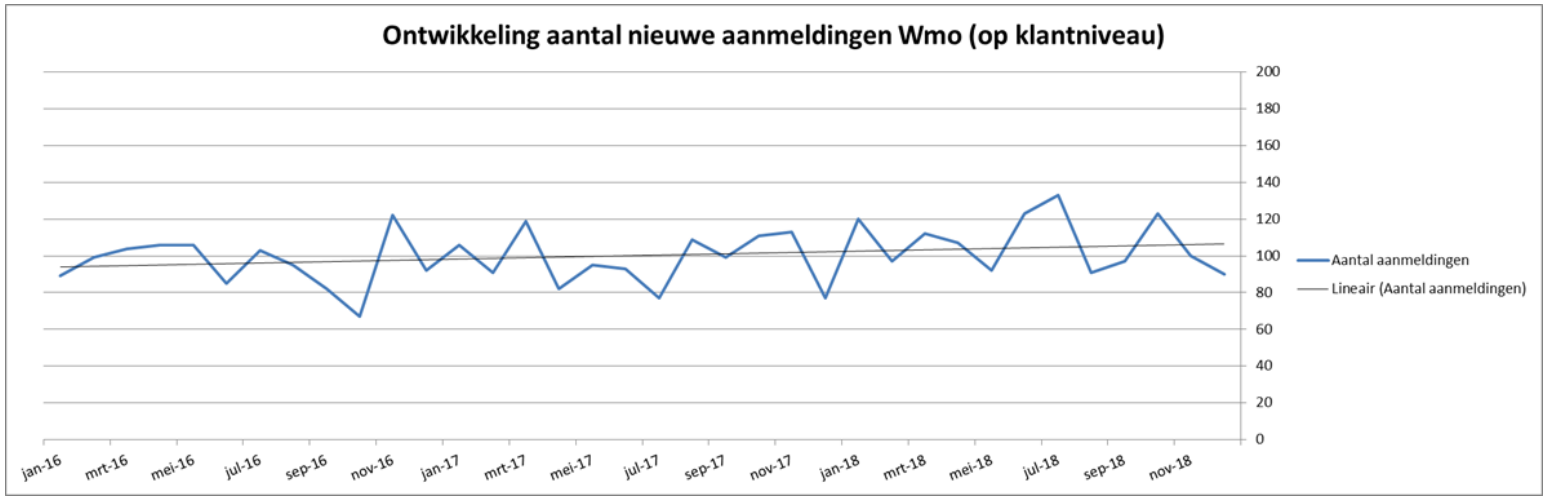
Hier vindt u extra cijfers van de verschillende teams. De cijfers hebben als peildatum eind februari 2019.

Wmo

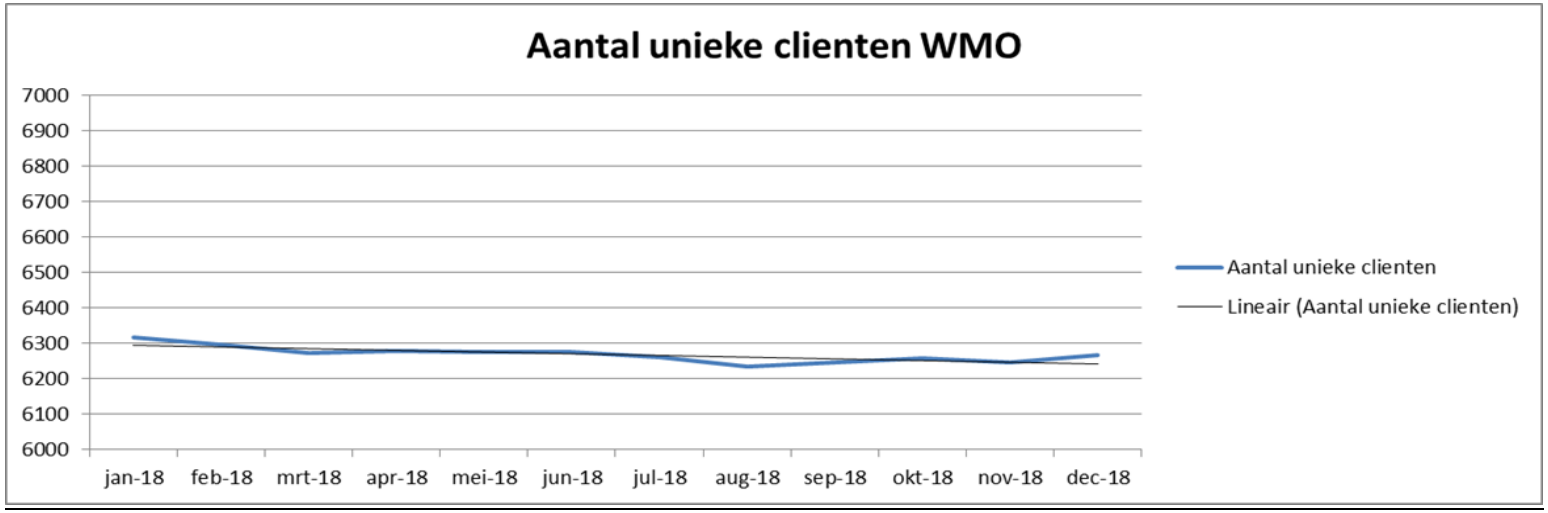
Cijfers prestatieovereenkomst Delft Support

Wmo	2016	2017	2018
Beschermd wonen	679	685	600
waarvan beschermd wonen	439	433	391
waarvan dagbesteding bij BW	240	252	209
Begeleiding individueel	985	1.143	1.181
Begeleiding groep	436	494	443
Huishoudelijke hulp	2.094	1.991	2.017
Rolstoelen	920	915	987
Vervoersvoorzieningen	4.728	4.657	4.928
Woonvoorzieningen	841	868	1.232
Pgb wmo	366	342	343

Ontwikkeling aantal nieuwe aanmeldingen Wmo

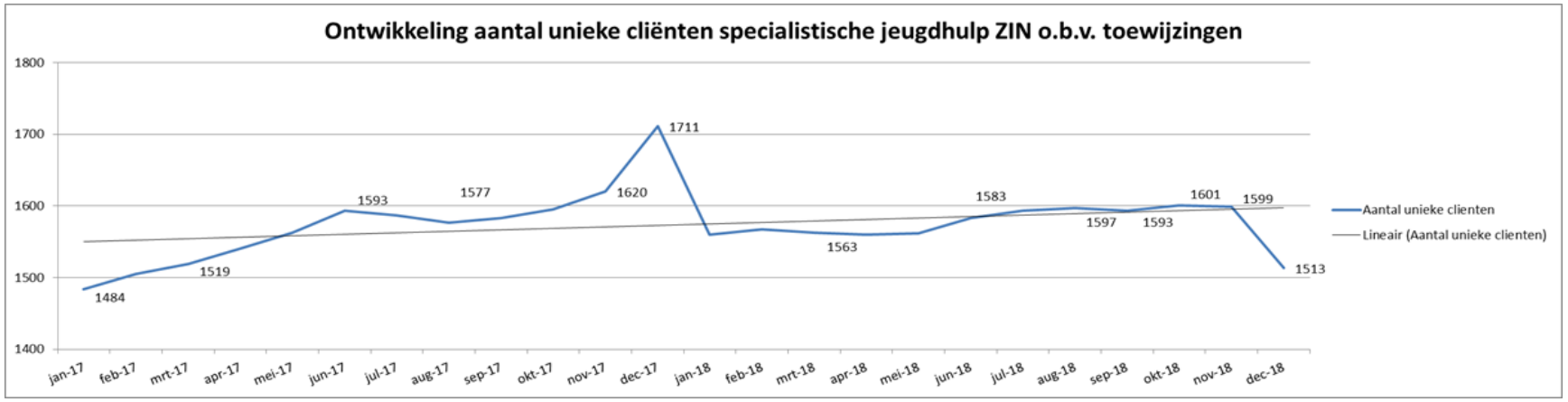


Ontwikkeling totaal aantal unieke cliënten WO

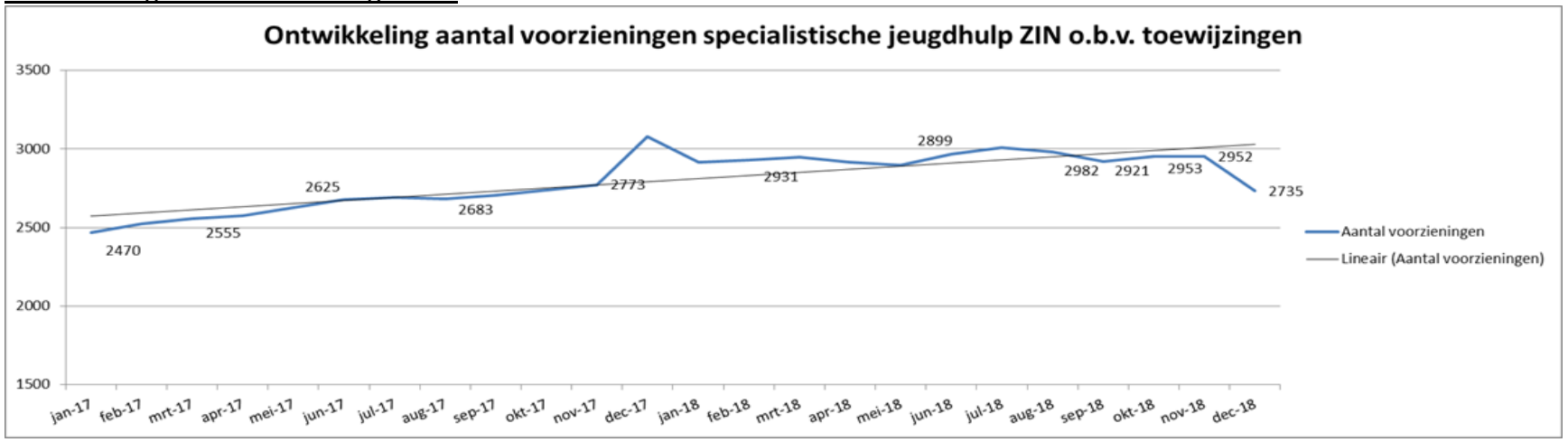


Jeugd

Ontwikkeling aantal unieke cliënten ZIN



Ontwikkeling aantal voorzieningen ZIN



- **N.B. De cijfers van het laatste kwartaal 2018 uit beide grafieken zijn niet volledig en geven dus een vertekend beeld i.v.m. achterstanden in de aanlevering van Verzoek om Toewijzingen door jeugdhulp aanbieders.**

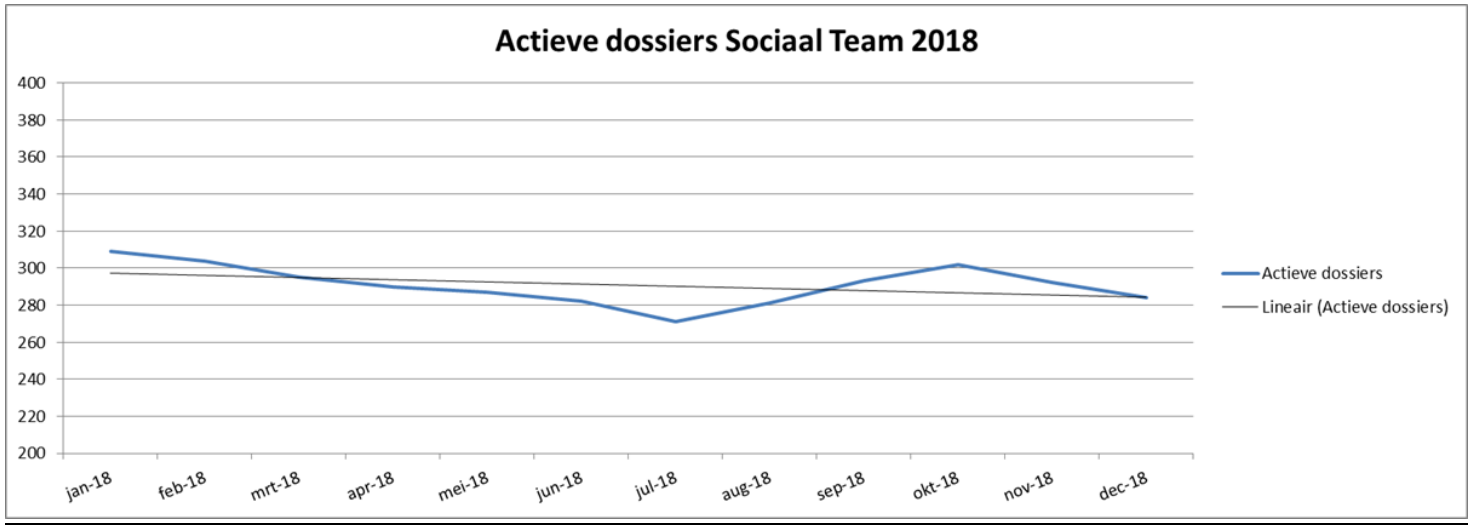
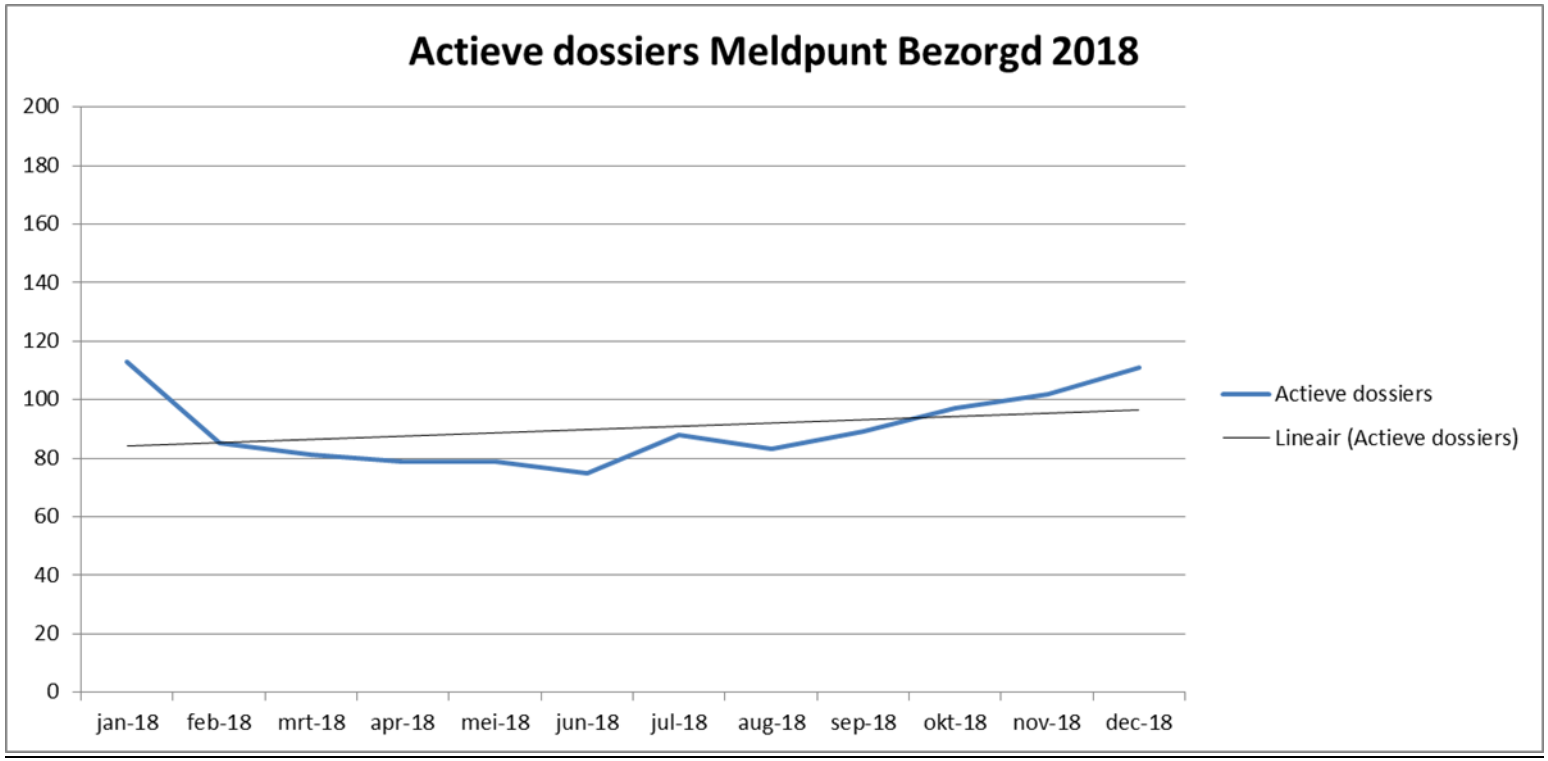
Sociaal Team

Cijfers prestatieovereenkomst Delft Support

Sociaal Team	2016	2017	2018 Q4
Actieve cases ST per 31 december	252	289*	284
Instroom ST cases	276	283	200
Uitstroom ST cases	255	213	201
Gemiddeld aantal betrokken personen binnen het huishouden per casus	2,92	3,14	3,0
Bemoeizorg meldingen	338	376	372

* In 2017 is er een aantal van 320 gerapporteerd als actieve cases ST. In dit getal was destijds ten onrechte 31 cases PAD-coaches meegenomen. Dit is nu hersteld.

Ontwikkeling aantal actieve dossiers Sociaal Team



Ontwikkeling aantal actieve dossiers Meldpunt Bezorgd