

Moed als motor

Jaarverslag 2021
Sociaal Kernteam Westland



Voorwoord

Moed als Motor

Verandering vraagt om beweging. Met moed als motor ontdekken we nieuwe wegen. Bij het SKT is het deze energie die ons drijft en die ook het afgelopen jaar belangrijk voor ons is geweest.

Onze kracht ligt bij de inhoud van ons werk. Vanuit die positie gaan we iedere keer weer relaties aan met cliënten en partners. We laten ons daarbij niet (ver)leiden en blijven vasthouden aan de kwaliteit van de inhoud. Dat vraagt moed. Niet wegkijken, maar zien wat er écht nodig is.

De hulp die wij bieden vraagt vertrouwen in elkaar. Ook van cliënten vraagt het moed naar ons toe te stappen en hulp te vragen. Het is knap als je vanuit een vrijwillige situatie hulp durft te vragen en je leven weer de goede kant op kantelt.

Corona heeft in 2021 in alles doorgewerkt, helaas soms ook op persoonlijk vlak bij onze medewerkers. Toch heeft iedereen met bijna dezelfde intensiteit gewerkt als andere jaren. Daar heb ik veel respect voor. Het werkplezier, onze professionele autonomie en het lage ziekteverzuim waren





de energiegevers. De pandemie heeft van 'onzekerheid' een vaste waarde gemaakt. In de hulpverlening merkten wij dat cliënten ons vaak langer nodig hadden: door de grillige omstandigheden of door oplopende wachtlijsten elders.

Met trots kijk ik terug op alle prestaties van het afgelopen jaar. We hebben afgerekend met oplopende wachtlijsten en alle **intensiveringen** stáán. Volgend jaar zullen we dan ook niet meer spreken over intensiveringen. Het is ons reguliere werk. Met moed als motor.

Pieter Houwers
Directeur-bestuurder Sociaal Kernteam Westland

INHOUD





Het SKT in beweging

Samenvatting 2021

01.



01.1 Over dit jaarverslag

2021 was voor het Sociaal Kernteam Westland (SKT) een goed en intensief jaar. Goed omdat alle **intensiveringen** met succes worden uitgevoerd. De samenwerking met huisartsenpraktijken, het zelf bieden van ambulante jeugd- en opvoedhulp en de expertise van de ZIN-adviseurs hebben hun meerwaarde bewezen en zijn integraal onderdeel geworden van onze dienstverlening. **Beter Samenspel**, de vierde intensivering, heeft in de regio voor meer samenhang en intensievere samenwerking gezorgd in de lokale en regionale aanpak van huiselijk geweld.

In 2021 hebben we het **TOP-programma** geïntroduceerd waarmee we kritisch naar onze eigen bedrijfsprocessen kijken. Het eerste resultaat hiervan is dat wij een duurzame aanpak hebben ontwikkeld om oplopende wachtlijsten voor cliënten tijdig terug te dringen. Ook hebben we ook ons financiële en HRM-systeem gemoderniseerd in één samenhangend systeem.

Als jonge organisatie vieren wij in 2022 ons vijfjarig bestaan. We zijn blij dat **werkplezier** en energie hoog scoren. Het zijn belangrijke tegenhangers voor het emotioneel soms zware werk. Na vijf jaar hebben wij in de spiegel gekeken en stilgestaan bij onze identiteit en positionering. Waar staan wij? Het resultaat hebben we vastgelegd in een **organisatiekompas**. Naast toegangspoort, regisseur en hulpverlener, functioneren wij ook als een kennispartner voor het sociaal domein.

Moed als motor

De rode draad in dit jaarverslag vatten we samen met 'moed als motor'. De cliënt die uit eigen beweging hulp vraagt, is moedig. De hulpverlener die buiten gebaande paden durft te gaan is moedig. Vasthoudend zijn en vasthouden aan kwaliteit vergt moed. Niet weggijken, maar er op afgaan; dit kenmerkt de werkwijze van het SKT. Met moed als drijfveer hebben wij zelf en samen met partners ons werk gedaan. We laten partners en medewerkers daarover aan het woord in korte interviews.

Corona

Ook in 2021 hebben we in het werk te maken gehad met beperkende maatregelen vanwege het coronavirus.

We hebben het hele jaar gewerkt met een bezettingsrooster voor onze medewerkers. Daarbij hebben we ervoor gekozen om een wat stabielere koers te varen. Concreet betekende dit dat we bij een afbouw van kabinetsmaatregelen niet alle geboden ruimte direct benutten waardoor bij een afbouw van maatregelen niet alles weer moesten terugdraaien.





Corona (vervolg)

Dat heeft voor zowel onze cliënten als onszelf wat rust gecreëerd. Omdat inwerken in coronatijd al lastig genoeg is, kregen nieuwe collega's wat meer ruimte om naar kantoor te komen. Gezien het grote belang daarvan, hebben we de trainingen zo veel als mogelijk fysiek doorgang laten vinden. Om te garanderen dat er voldoende afstand gehouden kon worden, zijn ze grotendeels op een externe locatie georganiseerd. Omdat de gevolgen van corona voor de inrichting van ons werk voor een deels blijvend van karakter zijn, voeren we in 2022 een beleid voor hybride werken in.

Met dit jaarverslag richten wij ons primair op:

- de gemeente Westland, onze opdrachtgever aan wie wij ons verantwoorden;
- onze partners die wij willen informeren over de belangrijkste ontwikkelingen van het afgelopen jaar.

Leeswijzer

We hebben ernaar gestreefd de informatie zo compact en overzichtelijk mogelijk weer te geven in een interactief document. U kunt in de inhoudsopgave meteen doorklikken naar specifieke onderdelen

In de volgende paragrafen van dit eerste hoofdstuk vindt u algemene organisatie-informatie over het SKT. In het **vierde hoofdstuk** completeren wij die informatie met de belangrijkste HRM-ontwikkelingen en een paragraaf over bestuur en toezicht.

In **hoofdstuk 2** presenteren wij onze op cijfers onderbouwde informatie. Met behulp van grafieken, infographics en een korte toelichting krijgt u snel een beeld hoe het jaar voor ons is verlopen.

Hoofdstuk 3 bouwt voort op de ontwikkelingen waar u in hoofdstuk 2 een beeld van heeft gekregen. We beschrijven hier de belangrijkste thema's en activiteiten uit 2021. Wat hebben wij bereikt en waar zetten we in 2022 op in.



01.2 Over het SKT

Onze visie

Kinderen, jongeren en volwassenen verdienen een veilig en gezond leven. Wanneer dit niet lukt, ondersteunen en begeleiden wij hen daarbij. Wij geloven in het versterken van de eigen veerkracht en zelfstandigheid van mensen. We richten ons daarbij op wat goed gaat en kijken eerst naar wat iemand zelf kan. Door vooraf tijd en aandacht te geven aan dieperliggende oorzaken, pakken we problemen aan bij de wortel. Samen met onze cliënten en de mensen die voor hen belangrijk zijn, werken wij zo aan duurzame oplossingen.

Onze missie

Wij zorgen ervoor dat Westlandse inwoners met sociale en maatschappelijke problemen de best passende hulp krijgen.

Organisatievorm

SKT Westland is een jonge dynamische organisatie opgericht in 2017. Het is een uitvoeringsorganisatie van gemeente Westland. De juridische vorm is een zelfstandige (overheids-) BV. De gemeente is aandeelhouder en opdrachtgever van het SKT.

Onze aanpak

Wij begeleiden naar de juiste ondersteuning, registreren bij complexe casuïstiek, verlenen zelf jeugd- en opvoedhulp en delen onze expertise met partners en andere hulpinstanties. Wij zijn er zo lang als nodig en zo kort als mogelijk. Wij maken deel uit van een groot netwerk van samenwerkingspartners en maken actief nieuwe verbindingen. Onze kernwaarden 'betrouwbaar', 'verbindend' en 'vernieuwend' zijn leidend in ons werk.

Opdracht

Het SKT voert de wettelijke taken van de gemeente uit op het gebied van sociaal-maatschappelijke hulpverlening. Voor jeugdhulp is het SKT de wettelijke toegangsorganisatie. Daarnaast biedt het SKT zelf hulpverlening en regisseert het de hulpverlening bij complexe meervoudige problematiek. Bij hulp aan volwassenen leidt het SKT toe naar de Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en verzorgt het de uitvoering van bemoeizorg en de Wet voor Geestelijke Gezondheidszorg (Wvggz). Sinds 2020 heeft het SKT ook een belangrijke rol in de uitvoering van lokale en regionale kostenbeheersingsmaatregelen.

SKT

Het Sociaal Kernteam verleent hulp aan inwoners in Westland in de leeftijd van nul tot honderd en daarboven. We zijn actief in de drie regio's Naaldwijk, Wateringen en 's-Gravenzande.

Het kantoorgebouw van het Sociaal Kernteam staat in 's-Gravenzande, Van de Kasteelstraat 75 2691 ZM 's-Gravenzande.

Het verzorgingsgebied van het Sociaal Kernteam telde in november 2021: 112.575 inwoners.*

In december 2021 werkten er 115 medewerkers (95,49 fte) verdeeld over vijf teams. Drie teams zijn binnen het primaire proces verantwoordelijk voor de hulp- en zorgvragen in Westland. De bureaudienst verzorgt de triage en het intakeproces van de zorgvraag. Het bedrijfsbureau ondersteunt de organisatie met de administratie, bedrijfsvoering en HRM.



* Bron: CBS

Onze kernwaarden

We werken vanuit een gezonde mix van ziel en zakelijkheid.

De kernwaarden 'betrouwbaar', 'verbindend' en 'vernieuwend' zijn een kompas in ons dagelijks werk.

We willen een betrouwbare partner zijn voor de Westlandse inwoners, voor onze partners en voor elkaar. Vanuit gelijkwaardig partnerschap werken we samen met de cliënt en zijn netwerk, vrijwilligers, onze partners en de gemeente als onze opdrachtgever. We nodigen uit tot verbinding om met elkaar de Westlandse inwoners zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen. We zijn een lerende organisatie met een open en brede blik op ontwikkelingen in de wereld en ons werkveld. We zien kansen en durven *out of the box* te denken. Durf gaat daarbij altijd gepaard met zorgvuldigheid.

A close-up portrait of two women, Anja van der Eijk-Groeneveld and another woman, looking towards the right. Anja is in the foreground, wearing a black top and a pearl necklace. The other woman is slightly behind her, wearing a green top. The background is a solid green color.

Vraag-en-antwoord met Anja van der Eijk-Groeneveld

Manager Bureau Transmurale Zorg
Reinier de Graaf gasthuis

U werkt met de sociale wijkteams van Delft en Westland aan de pilot Transmuraal Maatschappelijk werk. Wat is het doel van deze pilot?

"Het is opgezet voor patiënten in het Reinier de Graaf die naast medische zorg een maatschappelijke hulpvraag hebben. Het doel is de zorg op de juiste plaats te krijgen, op het juiste moment en met de juiste zorgverlener. Komt de patiënt uit het Westland, dan ondersteunt een zorgregisseur van het SKT deze patiënt. Die kent de weg het beste binnen het sociaal domein en de eerste lijn. Met deze specifieke kennis kunnen we de zorg voor de patiënt efficiënt organiseren."

Wat heeft het tot nu toe opgeleverd?

“Ruim 45 patiënten met maatschappelijke hulpvragen hebben bij ontslag uit het ziekenhuis passende vervolgzorg gekregen. De transmurale zorgregisseur is de verbindende schakel tussen het medische en sociale domein. De zorgregisseur verdiept zich in de situatie van de patiënt, biedt een luisterend oor en kan zo de best passende zorg organiseren.”

Wat willen jullie in 2022 bereikt hebben? Wanneer zijn jullie tevreden?

“In 2022 willen wij de pilot uitbreiden naar meerdere gemeenten. Ook willen we aantonen dat deze inzet waardevol is voor de zorgketen en een positief voorbeeld van de transitie in de zorg waar we voor staan.”

Een voorbeeld

Mevrouw Jansen is opgenomen in het Reinier de Graaf gasthuis. Na een val heeft zij een grote wond opgelopen. Bij ontslag uit het ziekenhuis blijkt mevrouw in een ernstig vervuild huis te wonen. Om ervoor de zorgen dat zij ook thuis de juiste nazorg krijgt, is het nodig de woning te reinigen. De transmurale zorgregisseurs hebben er binnen drie dagen voor gezorgd dat het huis is schoongemaakt. Vorig jaar had dit minimaal drie weken geduurd. De transmurale zorgregisseur kent de juiste wegen en weet de juiste mensen in te schakelen.

Vraag-en-antwoord met Judith Tieleman

Zorgregisseur SKT

U werkt met het Reinier de Graaf samen in de pilot Transmuraal Maatschappelijk Werk. Hoe is die verbinding ontstaan?

“In het ziekenhuis blijkt er binnen het medisch-maatschappelijk werk een toename te zijn aan maatschappelijke en sociale problematiek. Dit zorgt voor een langere bedbezetting. Om hier wat aan te doen heeft het Reinier de Graaf samenwerking gezocht met de wijkteams in Delft en het Westland: Delft Support en het SKT. De centrale vraag was: hoe kunnen we beter gebruik maken van elkaars kennis om knelpunten zichtbaar te maken en waar kunnen we verbeteren? Het zorgkantoor van DSW wilde de proef financieel ondersteunen.”

Welke rol speelt het SKT in de pilot?

Als zorgregisseur ben ik de verbindende schakel voor de Westlandse burgers tussen het medische en sociale domein. Wanneer zij in het ziekenhuis liggen en sociale



of maatschappelijke problemen ervaren, dan ondersteun ik hen in het vinden van de juiste vervolgzorg. Bij urgente zaken die bijvoorbeeld een ziekenhuisontslag in de weg staan, kan ik snel schakelen om de noodzakelijke hulp te regelen. Ook verwijs ik naar passende vervolgzorg of leg ik, waar hulp al aanwezig was, opnieuw de verbinding. Ik werk hierin regelmatig samen met de transferverpleegkundigen. Zij zijn verantwoordelijk voor passende verpleegkundige- en medische vervolgzorg bij ontslag.

Wat zou het mooiste resultaat van de pilot zijn?

“Ten eerste: als we het medische en sociaal-maatschappelijke domein meer gaan verbinden. Hulp aan Westlandse burgers zal daardoor soepeler verlopen. Burgers denken niet in domeinen; ze hebben gewoon goede hulp nodig, ook als ze weer naar huis gaan.

Ten tweede: dat we erachter komen waar ‘de gaten’ zitten. Waar de zorg al is georganiseerd, opnieuw verbinden of samen nieuwe, passende oplossingen bedenken. En dat we elkaars expertise nog beter benutten en dit voor de toekomst veiligstellen. Ik heb er vertrouwen in!”



2021 in een oogopslag

In dit hoofdstuk presenteren wij onze op cijfers onderbouwde informatie. Met behulp van grafieken, infographics en een duiding in tekst krijgt u een snel beeld hoe het jaar voor ons is verlopen.

02.

02.1 Onze cliënten

02.1.1 Klantbelevingsonderzoek

Als dienstverlenende organisatie hechten we veel waarde aan de ervaringen van onze cliënten. Daarom voert het SKT klantbelevingsonderzoeken (KBO) uit. Het KBO helpt ons de klantervaringen inzichtelijk te maken en verbeteringen door te voeren. Het onderzoek wordt digitaal naar cliënten verstuurd, op drie verschillende momenten tijdens het hulpverleningsproces: na het eerste contact, na het vaststellen van het plan van aanpak en na afronding van het dossier.

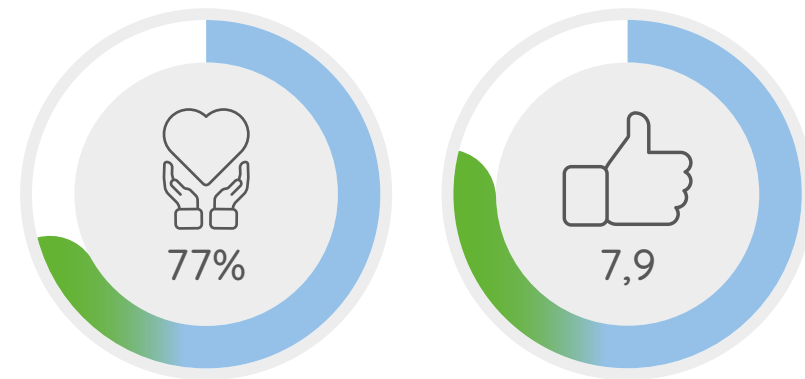
Het KBO wordt volgend jaar aangevuld om ook de ervaringen met **Hulpverlening SKT** te monitoren.

Verbeterpunten

Verbeterpunten die worden aangegeven hebben met name betrekking op de goede samenwerking met andere organisaties. Voor ons een stimulans hierin te blijven investeren. Dit betekent dat we ook de inzet nodig hebben van partners en transparantie van cliënten over reeds ingeschakelde hulp. We nemen de aandachtspunten mee in onze **kwaliteitscyclus** die erop gericht is onze processen en dienstverlening continu te verbeteren.

Resultaten 2021

Er wordt door 77% van de respondenten een rapportcijfer van 7 of hoger gegeven. Het gemiddelde rapportcijfer over de ervaringen met het SKT in 2021 is een 7,9. In 2019 en 2020 was dat een 7,8.





Citaten van cliënten

Wat gaat goed?

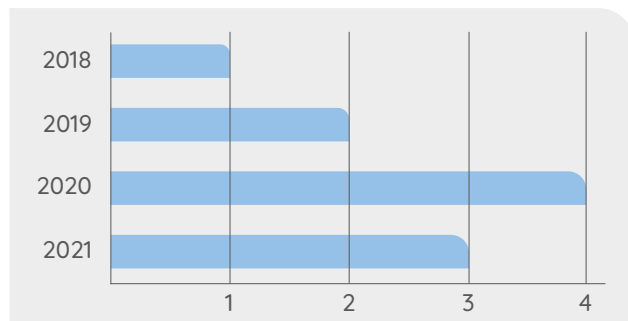
- “Er werd ECHT naar mij geluisterd en mijn mening, gedachtes en gevoel werden gerespecteerd, ook al waren dat niet altijd de goede.”
- “We hebben het als erg prettig ervaren. We konden altijd terecht met vragen. Ook heel erg fijn dat er snel doorgepakt werd.”
- “De vraag wordt serieus en direct opgepakt. Wij voelen ons als ouders ‘gehoord’.”

Wat kan beter?

- “Verbeterpunt is dat de organisatie beter leert communiceren en samenwerken met andere partijen.”
- “Het kost soms veel tijd voor alles rond is. Soms mag het iets sneller gaan.”
- “Ze hebben te veel zaken om de juiste aandacht te geven aan dringende zaken.”

02.1.2 Klachten

Figuur 2.1 • Aantal klachten jeugdhulp en volwassenenhulp



In 2021 zijn er drie klachten binnengekomen. Alle drie de klachten hadden betrekking op jeugdhulp. Eén van de klachten is in goed overleg met de betrokken cliënt afgehandeld en afgesloten. De afhandeling van de tweede klacht heeft echter niet geleid tot tevredenheid van de cliënt. Ook na een gesprek en meerdere malen contact voelt deze cliënt zich niet gehoord. We wijzen de cliënt dan onder andere op het AKJ*, een onafhankelijke organisatie met vertrouwenspersonen in de jeugdhulp. De afhandeling van de derde klacht loopt door in 2022.

* Stichting Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg en vertrouwenspersonen in de jeugdhulp.

02.2 Onze hulpverlening in 2021

De belangrijkste cijfermatige informatie over de hulpverlening voor jeugd en volwassenen in 2021 treft u hieronder aan.

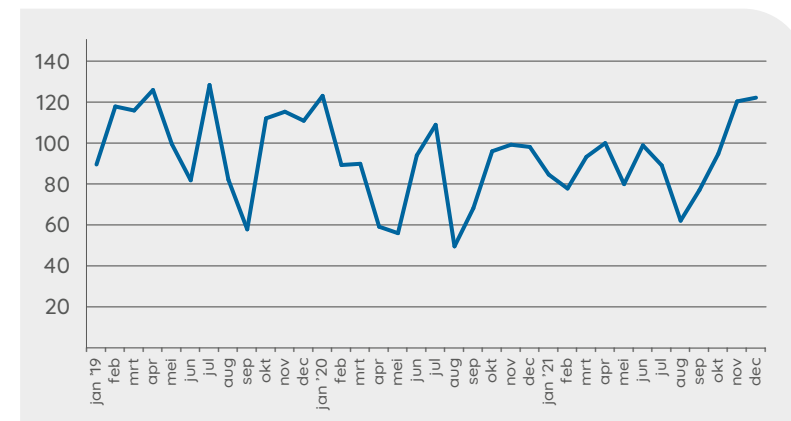
Onze hulpverlening in het kort

- Zo'n 75% van de hulpverlening die door het SKT wordt geboden is jeugdhulp. De overige hulpverlening betreft volwassenhulp.
- De instroom van nieuwe jeugdcliënten is tegen het eind van 2021 sterk gestegen. De instroom van volwassen cliënten blijft stabiel.
- Het aantal lopende jeugddossiers is stabiel, net als de volwassenendossiers. Wel zien we bij de jeugddossiers een seizoenspatroon met een stijging in het najaar.
- De wachttijden nemen fors af. In de voorgaande jaren had de helft van de cliënten een wachttijd van langer dan vier weken. Eind 2021 heeft nog maar een kwart van de cliënten een wachttijd langer dan vier weken.
- Het SKT is betrokken bij 62% van de Westlandse jeugdcliënten.

Instroom nieuwe jeugdhulpcliënten stabiel

We zien ook dit jaar dat de instroom van zowel nieuwe jeugdhulpcliënten als volwassen cliënten bij het SKT stabiel blijft. Er is wel sprake van een jaarlijks terugkerend seizoenspatroon; na de zomervakantie lopen de aanmeldingen terug, waarna de instroom in het vierde kwartaal sterk stijgt. Dit patroon zien we in 2021 sterker dan anders. Een mogelijke verklaring is de aanhoudende onrust rondom corona.

Figuur 2.2 • Instroom cliënten SKT 2019-2021



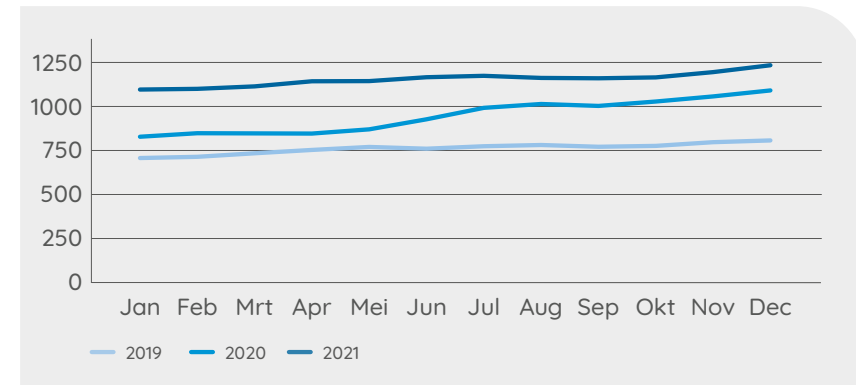
Stijging lopende dossiers jeugd, stabilisatie dossiers volwassenen

Het aantal lopende dossiers is gestegen; met name de jeugdhulpdossiers. De stijging heeft te maken met verschillende oorzaken.

Ten eerste houden we tijdens de coronapandemie langer contact met onze cliënten. Zo kunnen we snel helpen als dat nodig blijkt. Ten tweede ondersteunen en begeleiden we meer cliënten zelf. Bij deze eigen hulpverlening zetten we onze eigen expertise in. Ten derde is de verbinding tussen de huisarts en het SKT vereenvoudigd door de inzet van de ondersteuners jeugd en gezin (OJG) [zie ook [Intensiveringen 3.1.1](#)]. Als laatste hebben we door toename van het aantal zorgregisseurs meer cliënten geholpen.

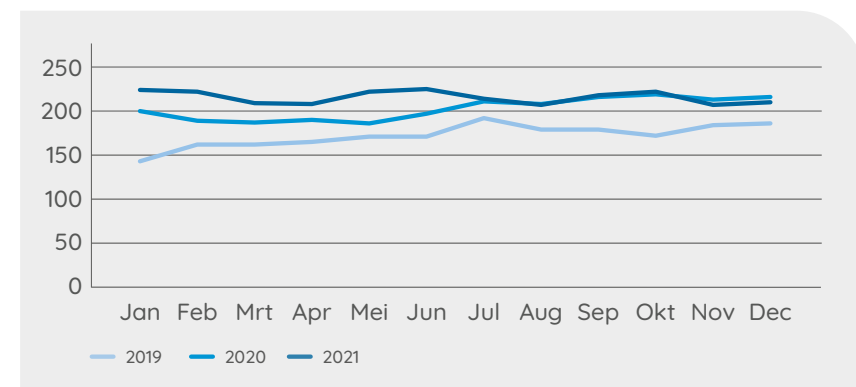
Hiertegenover staat dat het aantal doorverwezen cliënten in de tweedelijns jeugdhulp (cliënten met doorverwijzing) stabiliseert. Dit wordt ook regionaal gezien.

Figuur 2.3 • Lopende jeugdhulpdossiers SKT



Bij de volwassenen zien we een stabilisatie in 2021 na de forse toename in 2020. Dit beeld is in lijn met de stabilisatie van het aantal aanmeldingen.

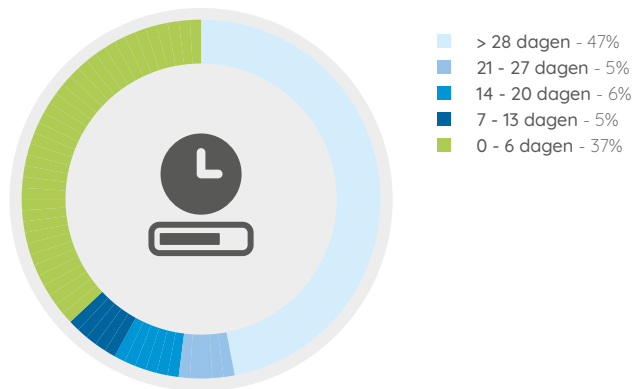
Figuur 2.4 • Lopende dossiers volwassenen



Wachttijden nemen af

In de voorgaande jaren had de helft van de cliënten een wachttijd van langer dan vier weken. In 2021 was het terugdringen van de wachttijd daarom een belangrijk speerpunt. Het uitgangspunt is dat cliënten die direct hulp nodig hebben, direct geholpen moeten worden. Uit onderstaande cijfers blijkt dat dit lukt.

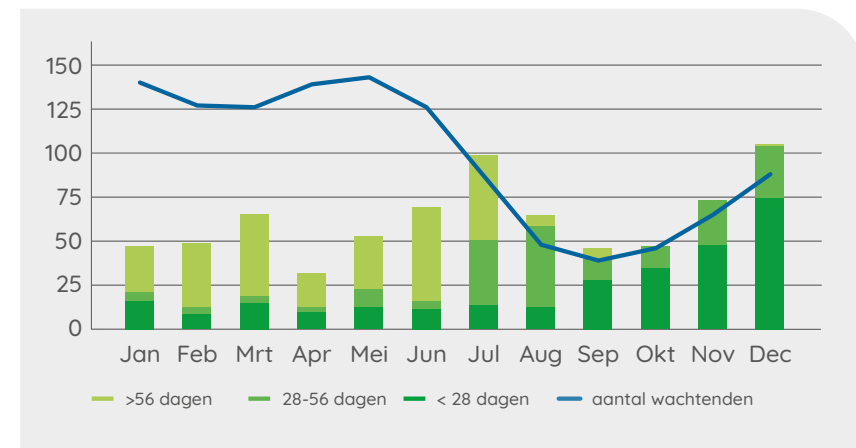
Figuur 2.5 • Wachttijden



37% van de cliënten wordt vrijwel direct na de aanmelding aan een zorgregisseur gekoppeld. De cliënten met urgente vragen worden direct geholpen. Vervolgens zien we dat het grootste deel van de cliënten met niet-spoedeisende vragen vaak langer dan vier weken moeten wachten. Dat is niet wenselijk.

Met het **TOP-programma** zijn we daarom vanaf medio 2021 actief gaan sturen op de wachttijd van de niet-spoedeisende casussen. Dit heeft geleid tot een forse terugloop van het aantal wachtenden en de wachttijd. Uit figuur 2.6 blijkt dit vooral uit de afname van cliënten die langer dan acht weken moeten wachten. Eind 2021 heeft nog maar een kwart van de cliënten een wachttijd langer dan vier weken. De verwachte seizoensgebonden stijging in het najaar is beperkt gebleven.

Figuur 2.6 • Verloop wachttijd jeugdhulp SKT



Betrokkenheid SKT stijgt

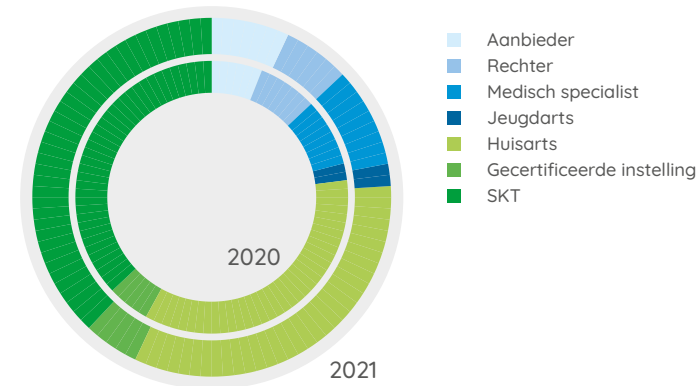
Het SKT wordt gezien als belangrijke partner in de jeugdhulp. In 2021 hebben we daarom onze positie daarin verder versterkt. Cliënten die in het Westland jeugdhulp ontvangen, worden in 47% van de gevallen actief door zorgregisseurs begeleid. Bij 15% is het SKT betrokken geweest in een eerder stadium. Ook zien we dat het SKT betrokken is bij het grootste deel van de cliënten met de meer complexe vraagstukken.

Lichte stijging verwijzingen SKT

Er zijn in 2021 in totaal 5455 toewijzingen afgegeven voor jeugdhulp. Hiervan is 38% door het SKT toegewezen; een lichte stijging ten opzichte van 2020 (37%)*. Een steeds groter deel van de beschikkingen wordt op basis van een interne verwijzing van de zorgregisseur jeugd van het SKT afgegeven. Dit is lijn met de kwaliteitsambitie van het SKT, namelijk een verwijzing gebaseerd op een uitgebreide analyse en op een met de cliënt afgestemd plan van aanpak. Dit leidt tot verwijzingen die zo goed mogelijk aansluiten op de hulpvraag van cliënten. De verwachting is dat ons aandeel in de doorverwijzingen blijft stijgen.

* In ons voorgaande jaarverslag wordt hier het percentage van 43% genoemd. De afwijking van deze cijfers heeft te maken met de ingebruikname van een nieuw portaal, waarbij de cijfers meer gedetailleerd zijn en op basis daarvan zijn bijgesteld.

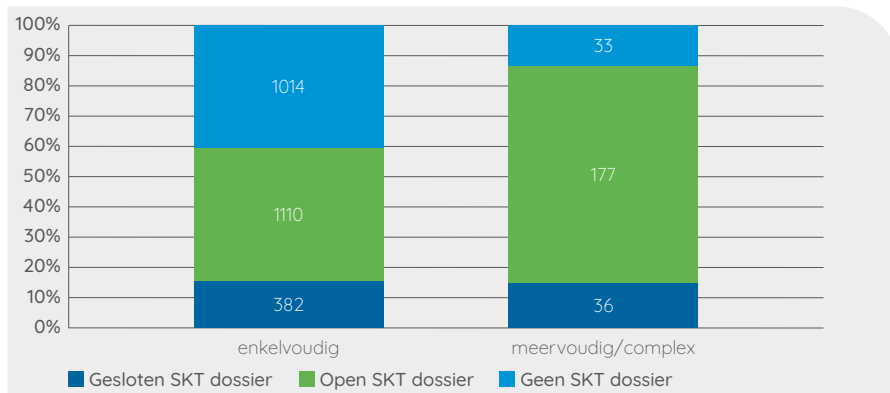
Figuur 2.7 • Percentage verwijzingen jeugdhulp per verwijzer



Het SKT begeleidt cliënten met enkelvoudige of meervoudige/ complexe hulpvragen. In 2021 zagen we in Westland 2506 dossiers met een enkelvoudige vraag en 246 dossiers met een meervoudige/complexe vraag. Een deel van deze dossiers krijgt actieve zorgregie van het SKT, bij een deel is de zorgregie afgesloten en een deel krijgt geen zorgregie.

In onderstaande figuur (figuur 2.8) is te zien dat het SKT bij het grootste deel van de dossiers met een meervoudige/complexe vraag zorgregie heeft of heeft gehad. Ook is te zien dat het SKT bij ruim de helft van de dossiers met een enkelvoudige vraag zorgregie heeft of heeft gehad. Het SKT is dus goed in positie om te sturen op de kwaliteit van de zorg voor veel cliënten..

Figuur 2.8 • Verdeling van de tweedelijs jeugdhulpkosten SKT-dossiers





02.3 Onze mensen

De belangrijkste cijfermatige HRM-informatie met duiding treft u hieronder aan. Een volledig beeld van de HRM-ontwikkelingen in 2021 vindt u in [hoofdstuk 4, HRM](#). De cijfers vertellen ons dat het SKT qua leeftijdsopbouw een relatief jong personeelsbestand heeft. Het ziekteverzuim is relatief laag, evenals het personeelsverloop.

2021: Het SKT groeit door

In 2021 bedroeg de personeelsformatie van het SKT gemiddeld 87 fte exclusief stagiaires en ingehuurd personeel. Die 87 fte werden ingevuld door gemiddeld 105 medewerkers. Op peildatum 31-12-2021 betrof het 91 fte, verdeeld over 110 medewerkers. In totaal zijn er vijftien medewerkers in dienst getreden, een gevolg van werving voor de intensiveringen. Twee medewerkers zijn intern doorgestroomd naar een andere functie en zes medewerkers zijn uit dienst getreden. De netto personele groei in 2021 bedroeg 9,5% (het verloop is hiervan afgehaald).

Figuur 2.9 • Personeel in fte en aantal (stand einde jaar)

	2018	2019	2020	2021
fte	68,58	72,86	78,73	91,26
aantal	85	90	97	110

Het personeelsverloop is in 2021 lager (6,3%) ten opzichte van 2020 (9,3%). Het overgrote deel van dit percentage betreft natuurlijk verloop op initiatief van de medewerker.

Ondanks de krappe arbeidsmarkt en de coronapandemie zijn we blij dat we veel openstaande vacatures hebben kunnen invullen.

Tijdelijke dienstverbanden en externe inhuur

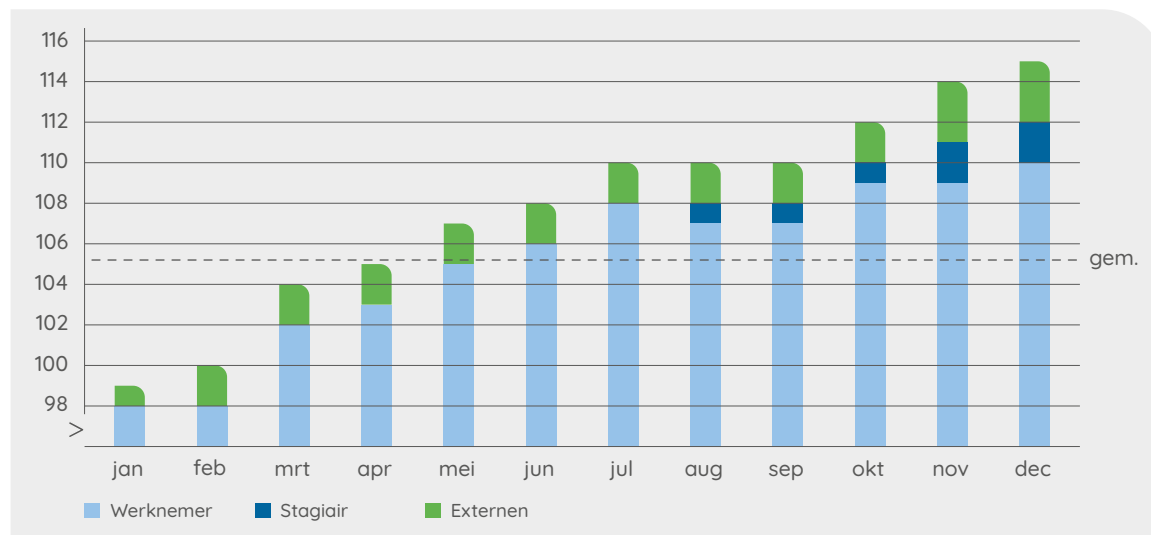
De flexibele schil van het SKT bestaat uit tijdelijke dienstverbanden, aangevuld met (beperkte) externe inhuur (ZZP). De flexibele schil is in 2021 (peildatum 31-12-2021) 2,73% van het vaste personeelsbestand voor zorgregie. Daarnaast zijn drie externen in deeltijd ingehuurd voor ondersteunende functies.



Figuur 2.10 • Personeelsverloop 2021 in fte en aantal

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	gem.
Werknemer	80,24 98	80,24 98	84,38 102	85,01 103	86,65 105	87,43 106	89,54 108	88,96 107	88,49 107	90,15 109	90,6 109	91,26 110	105,2
Stagiair								0,67 1	0,67 1	0,67 1	1,11 2	1,11 2	0,58
Externen	0,44 1	1,11 2	1,11 2	1,11 2	1,11 2	1,11 2	1,11 2	1,11 2	1,11 2	1,11 2	2,11 3	2,11 3	2,08
Totaal	80,68 99	81,35 100	85,49 104	86,12 105	87,76 107	88,54 108	90,65 110	90,74 110	90,26 110	91,93 112	93,82 114	94,49 115	107,8

Personeelsverloop in fte uitgesplitst naar functies



Figuur 2.11 • Ziekteverzuim (stand einde jaar)

	2018	2019	2020	2021
Totaal	2,38%	2,5%	3,2%	3,5%
Meldingsfrequentie	1,17%	0,48%	0,57%	0,59%

Relatief laag ziekteverzuim

Het gemiddelde landelijke verzuim in onze sector lag in 2021 tussen de 6 en 7%*.

Met 3,5% zit het SKT, net als voorgaand jaar (3,2%), ruim onder dit gemiddelde.

We zien echter een jaarlijkse stijging in het verzuimpercentage. Mogelijk heeft dit een verband met de coronapandemie. In verband met de privacy van onze medewerkers hebben we het corona-gerelateerd verzuim niet in het verzuimsysteem kunnen registreren.

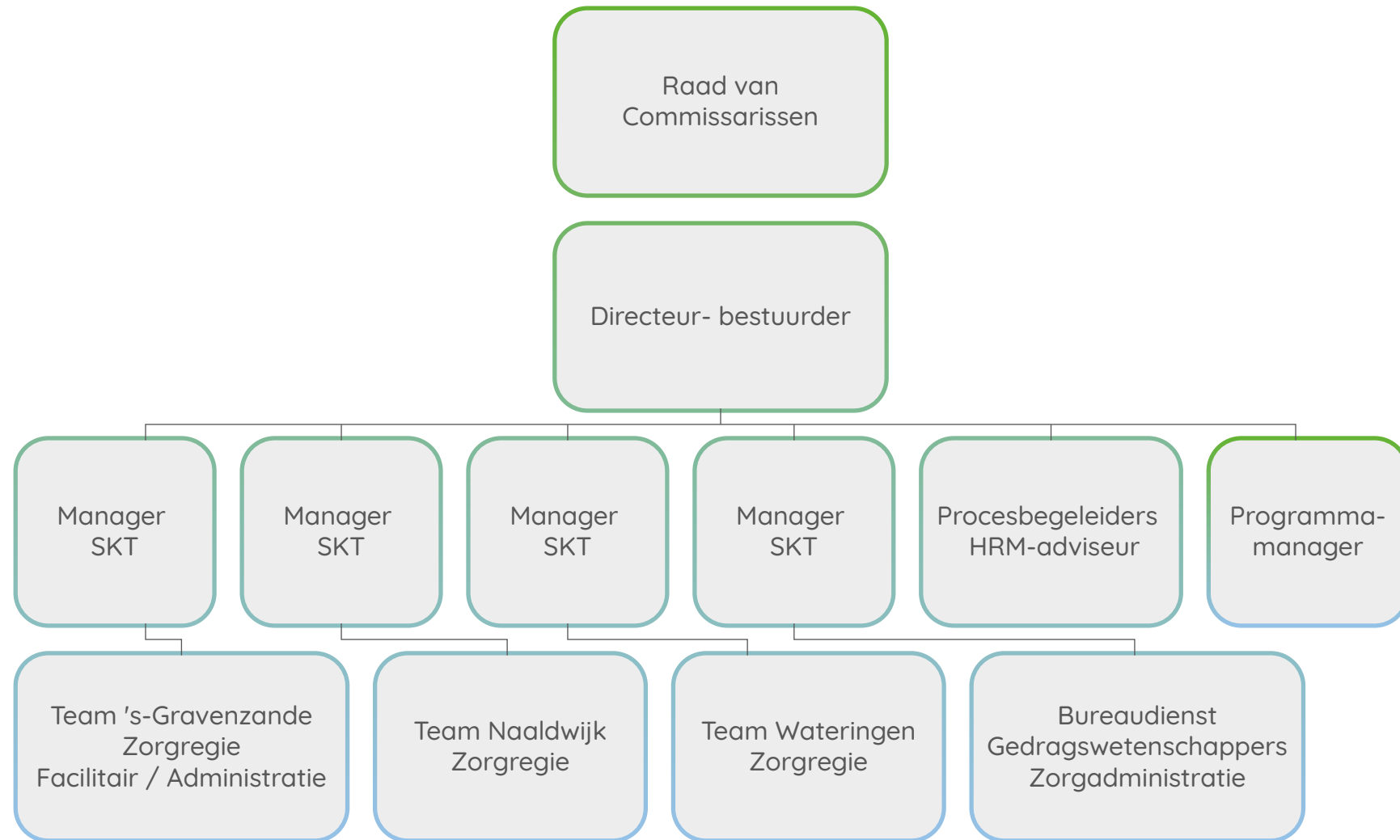
Daarnaast heeft een groot deel van onze door corona getroffen medewerkers hun werk vanuit huis kunnen voortzetten.

* Bron verzuimservicedesk van personeelssysteem (arbodienst)

Net als in 2020 zien we in 2021 een aantal middel- en langeverzuimcasussen, waarvan een deel gerelateerd is aan corona. We hebben afgelopen jaar veel inzet gepleegd op preventie van verzuim. In [Hoofdstuk 4 HRM](#) leest u daar meer over. In 2022 gaan wij door met deze aanpak en gaan we meer inzetten op fysieke bijeenkomsten, bewust bezig zijn met bewegen en gezond eten en mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling in de vorm van bijvoorbeeld (leefstijl)coaching.



02.4 Organogram



Vraag-en-antwoord met Inge Vermeulen

Directeur-bestuurder Patijnenburg

Op welke manier werken jullie samen met het SKT en andere partners?

"Patijnenburg heeft de opdracht mensen werkfit te maken en te begeleiden naar een betaalde baan. Vaak spelen hierbij andere problemen in het leven van onze kandidaten. Dit kunnen bijvoorbeeld psychische problemen zijn, problemen in het gezin of financiële problemen. Hiervoor doen wij een beroep op de expertise van onze partners, want die kennis hebben wij niet in huis. Ook zijn kandidaten vaak bekend bij de collega's en helpt het samen te bepalen wat effectief is en welk maatwerk nodig is. Mijn ideaalplaatje is dat we als een klavertje vier samenwerken alsof we één organisatie zijn. Voor klanten maakt het niet uit bij welk loket ze aankloppen. Samen helpen we snel, slim en efficiënt."





Wat betekent 'moedig zijn' voor u in het sociale domein?

"Lef hebben en 'buiten de lijntjes durven kleuren' om een goede oplossing voor een hulpvraag te kunnen bieden. Dus niet je verschuilen achter de regels of achter wat er niet kan, maar actief op zoek gaan naar wat het beste werkt. Moedig zijn is: dat je staat voor jouw beslissing en dat je als professional gelooft in je vakmanschap en daarop vertrouwt."

Op welke manier vindt u het SKT moedig?

"SKT staat vaak in de frontlinie bij zware gezinsproblematiek. Interventies die SKT-ers doen kunnen grote consequenties hebben en het vraagt moed om dan toch door te pakken. Het SKT neemt ook steeds meer regie op een effectief klantproces en dat vraagt een enorme inspanning in het hele netwerk. Het SKT is flink gegroeid en het is moedig in deze coronatijd en met krapte op de arbeidsmarkt toch nieuwe taken op te pakken en hiervoor de goede ondersteuning te organiseren."

Vraag-en-antwoord met Liesbeth Koornneef

Directeur-bestuurder Vitis Welzijn

Op welke manier werken jullie samen met het SKT en andere partners?

"Vanuit een gedeelde passie en visie stellen we de inwoner centraal, niet onze eigen aanpak of belangen. Dat werkt! We verbinden onze afzonderlijke dienstverlening zoveel mogelijk met elkaar. Zo zoeken we naar doeltreffende oplossingen waarbij er altijd maatwerk mogelijk blijft."

Welke rol neemt het SKT naar uw idee in binnen dit partnerschap?

"Samenwerking met de partners versterkt ons. We delen de gezamenlijke visie dat iedereen in de samenleving mee kan doen. Het SKT speelt daar als relatief jonge organisatie een inspirerende rol in, waarbij verbinding, respect en gezamenlijke kracht altijd voorop staat. Samenwerken met het SKT ervaren wij daarom als constructief en verbindend."





Wat betekent 'moedig zijn' voor u in het sociale domein?

“‘Moed’ een krachtig woord waarbij we denken we aan ‘dapper’ en ‘vertrouwen’, aan ‘doorzetten’. Aan iets doen wat de ander of juist jouzelf versterkt. In het sociale domein betekent dat voor ons: een gezamenlijk doel nastreven dat onszelf overstijgt, niet opgeven en gewaagde stappen durven zetten. En dat doen we voor de inwoners.”

Op welke manier vindt u het SKT moedig?

“Het SKT werkt aan vernieuwing, zowel van de dienstverlening als van de eigen werkwijze. De focus op duurzame samenwerking, waarbij kwaliteit en effectiviteit van de hulp en zorg het doel is, is tastbaar. Helemaal in de onvaste tijden waarin wij ons allen bevinden, vraagt het moed te blijven staan voor deze doelen. Wij hebben daar veel waardering voor.”



03.

Sociaal Kernteam Westland - Jaarverslag 2021

Ons werk, wat hebben we bereikt?

Thema's in 2021

Vraag-en-antwoord

Tessa Torn

Pagina 32



Maike Sidorkoski

Pagina 35



03.1

Belangrijke thema's

Intensiveringen

Kwaliteit

Woonplaatsbeginsel

Wvggz en bemoeizorg

Transformatie

Pagina 37



03.2

Duurzaam samenwerken met onze partners

Pilot Reinier de Graaf

Onderwijs en kinderopvang

Huisartsen en OJG

Samenwerking

Pagina 49



Vraag-en-antwoord

met Laura Kemeling

Pagina 52



verhaal Jonathan

Pagina 54



Vraag-en-antwoord met Tessa Torn

Zorgregisseur Sociaal Kernteam Westland

Waarom verleent het SKT zelf hulp?

"Het SKT heeft de keuze gemaakt om, waar dit kan, zelf ambulante jeugd- en opvoedhulp te verlenen. Wij geloven erin dat wij dit net zo professioneel en adequaat kunnen als hulpverleningsorganisaties in de tweede lijn. Het zorgt ervoor dat ouders sneller geholpen worden. Ze hoeven niet doorverwezen te worden naar een andere hulpinstantie waardoor zij minder te maken hebben met wachtlijsten. Ook is het voor cliënten vaak prettiger wanneer de zorgregisseur zelf de hulpverlening thuis kan geven en er minder wisseling is van hulpverleners."

Wanneer zet je deze hulpverlening in?

"Wanneer ouders praktische vragen hebben rondom de opvoeding en het omgaan met het gedrag van hun kind(eren). Denk aan regels en grenzen stellen, het omgaan met een kind met bijvoorbeeld ADHD of





autisme en hoe je als ouders het beste met elkaar op één lijn komt in de opvoeding. Wat is hierbij helpend en wat niet? Wanneer je als zorgregisseur hulpverlening via het SKT wilt inzetten, stem je dit eerst goed af met je team en de gedragswetenschapper. Doe je de hulpverlening zelf of is het toch beter door te verwijzen naar andere organisatie?"

Wat heb je bereikt met het bieden van deze hulpverlening?

"Ik werk nu bijna anderhalf jaar bij het SKT en heb vanaf de start trajecten opgepakt waarbij bleek dat met het bieden van hulpverlening vanuit het SKT, ouders uiteindelijk weer op eigen kracht verder konden. Bij de meeste trajecten merk je, wanneer het geen complexe hulpvraag is, dat ouders na een half jaar tot een jaar weer zelfstandig verder kunnen en weer in hun kracht staan. Het gaat hierbij om situaties waarbij zij opvoedvraagstukken hebben of even niet goed weten hoe zij moeten omgaan met het gedrag van hun kind. Je gaat naast de ouders staan, voert gesprekken met hen. Maar je creëert ook gezamenlijk oefenmomenten. Door ouders te begeleiden, zijn zij in staat stappen te maken om op eigen kracht verder te gaan.





Wat betekent moed voor jou?

“Moed betekent voor mij dat je als hulpverlener out of the box probeert te denken en durft te werken. Dat je de moed hebt soms buiten de bestaande regels te werken en beslissingen te nemen in het belang van jouw cliënt. Dat je náást je cliënt gaat staan en je je als hulpverlener kwetsbaar durft op te stellen. Dan kun je een vertrouwensrelatie met je cliënt opbouwen. En dat je ook de moed hebt de tijd te nemen. Je werkt samen naar het resultaat dat je cliënt en jij voor ogen hebben. Ook als dat meer tijd kost dan je van tevoren als wenselijk had bedacht.”

Vraag-en-antwoord met Maike Sidoroski

Cliënt Sociaal Kernteam Westland

Waarom heeft u hulp gezocht bij het SKT?

“De reden dat ik hulp heb gezocht is omdat mijn man is overleden in januari 2020. Ik was toen een 31-jarige weduwe met twee kinderen van vijf en dat was erg pijnlijk. Zelf ben ik door een flink dal heen gegaan waarbij ik echt hulp nodig had. Na enkele maanden merkte ik bij mijn kinderen gedrag op, waar ik niet doorheen kwam. Denk hierbij aan extreme verlatingsangst, niet erover kunnen of willen praten, sociaal gewenst gedrag. Dit was voor mij de reden om hulp te zoeken.”

Op welke manier heeft uw zorgregisseur u geholpen?

“Mijn zorgregisseur heeft mij geholpen door in gesprek te gaan met de kinderen, maar ook met mij. Voor ons allemaal was er genoeg aandacht en ruimte. Wij hebben met zijn allen een 'words and pictures' boek gemaakt. Hierdoor kwam de herbeleving maar ook een duidelijke tijdlijn. Een verhaal van de diagnose, ziekbed en overlijden van mijn man tot heden. Dit heeft mijn





kinderen aanzienlijk goed geholpen door weer in het 'nu' te komen."

Wat heeft het u gebracht?

"Mijn kinderen staan weer in het hier en nu. Zij accepteren weer nieuwe mensen in ons leven en beseffen dat er ook genoeg ruimte is voor hun vader. Mijn dochter is minder emotioneel en heeft niet constant het gevoel voor mij te moeten zorgen. Ook is zij nu beter te sturen en te corrigeren. Mijn zoon praat nu af en toe over papa en beseft dat huilen oké is. Ik kan moeder zijn en zij kinderen. Je merkt ook dat zij nu meer naar elkaar toe trekken."

Wat zou u anderen vertellen over het SKT?

"Ik zou anderen vertellen dat het totaal niet erg is om hulp in te schakelen. Er zal geen label worden opgeplakt zoals velen denken. Zij zijn er juist voor jou als mens. Zij kijken naar de persoon voor zich en wie eromheen staan. Er waren dagen dat ik geen zin had en ertegenop zag. Maar zelfs op die dagen hielp mijn zorgregisseur mij door over andere dingen te praten. Elke situatie is uiteraard anders, maar door bij ons af en toe de teugels te laten vieren, paste het perfect. Ik laat niet snel vreemden toe in mijn 'bubbel', maar vanaf het eerste moment dacht ik 'ja dit is de juiste persoon voor ons'. Het voelde fijn en vertrouwd, een echt mens. Geen strakke regels maar sámen ..."



03.1 Belangrijke thema's

Wat was in 2021 anders of nieuw voor het SKT?

In 2021 hebben wij alle 'intensiveringen', waarvoor wij halverwege 2020 groen licht kregen, met succes uitgevoerd. De intensiveringen, een integrale aanpak waarmee wij meer regie wilden krijgen op de kwaliteit en de aanhoudende kostenstijging in de jeugdhulp, zijn effectief gebleken.

In het kader van kwaliteitsverbetering zijn we gestart met het TOP-programma waarmee we onze bedrijfsprocessen kritisch tegen het licht houden. Ook hebben we in het kader van kwaliteit onze organisatie-identiteit omschreven in een organisatiekompas en een professionaliseringsslag gemaakt in de in- en externe communicatie.

De voorbereidingen voor het nieuwe woonplaatsbeginsel, sinds januari 2022 van kracht, hebben we in 2021 opgestart. Ook hebben we verder ingezet op de versterking van de samenwerking met nieuwe en bestaande partners.

3.1.1 Intensiveringen

De intensiveringen zijn erop gericht de hulpverlening aan de voorkant te verbeteren. Dit doen wij door het inzetten van de juiste hulp en door onze collega-verwijzers, zoals huisartsen en aanbieders, te ondersteunen bij de afweging welke hulp het meest passend is. Wanneer doorverwijzing naar de tweede lijn niet nodig is, hebben wij ook zelf de kennis en kunde in huis om hulp te verlenen. Inmiddels zijn de intensiveringen zo goed als ingebed in ons werk, waardoor ze in ons volgend jaarverslag niet meer als aparte 'intensiveringen' terug zullen komen.

De belangrijkste cijfermatige informatie over de hulpverlening voor jeugd en volwassenen in 2021 treft u hieronder aan.

Resultaten intensiveringen in het kort

- **Ondersteuner Jeugd en Gezin (OJG) bij de huisarts**

Van twee pilots in 2020 naar ondersteuning van 23 van de 24 Westlandse huisartsenpraktijken.

Tot en met december 2021 zijn 159 cliënten gezien door de OJG en zijn er 255 contacten geweest.

- **Hulpverlening SKT (ambulante jeugd- en opvoedhulp)**

Het merendeel van de zorgregisseurs jeugd zijn opgeleid om zelf ambulante jeugdhulp te leveren.

155 cliënten kregen hulpverlening van het SKT.

- **Betere inzet van specialistische jeugdhulp: ZIN-adviseurs (Zorg in Natura)**

De ZIN-adviseurs zijn op sterkte. Zij adviseren collega's en samenwerkingspartners over het inzetten van tweedelijns jeugdhulp en dragen bij aan regionaal en lokaal beleid. Het doel is om de kwaliteit van de jeugdhulp te behouden of te verbeteren en daarmee de kosten te beheersen.

- **Beter Samenspel voor veilig opgroeien**

In 2021 zijn de trainingsgroepen afgerond. Alle zorgregisseurs zijn getraind volgens de werkwijze van Beter Samenspel. De aanpak is geïntegreerd in onze werkprocessen.

3.1.1.1 Ondersteuner Jeugd en Gezin (OJG) bij de huisarts

De OJG is een zorgregisseur jeugd die verbonden is aan een huisartsenpraktijk. De OJG adviseert de huisarts en ondersteunt bij vragen op het gebied van jeugd- en gezinsproblematiek. Binnen de veilige omgeving van de huisartsenpraktijk krijgen patiënten op een laagdrempelige manier hulp van het SKT aangeboden. Op deze manier is de kennis van het medische en sociale domein met elkaar verbonden, zodat patiënten de meest passende hulp krijgen.

Stand van zaken OJG

- ✓ Aan 23 van de 24 praktijken is een OJG vanuit het SKT gekoppeld.
- ✓ Er is een structureel OJG-overleg voor uitwisseling over de OJG-rol en het regelen van praktische zaken.
- ✓ Het opbouwen van een goede samenwerkingsrelatie met de huisartsen heeft soms tijd nodig. Bij sommige praktijken verloopt het proces soepel, bij andere praktijken is er meer aandacht nodig.
- ✓ Per praktijk is een actieplan gemaakt om de betrokkenheid binnen praktijken te verhogen en de samenwerking te intensiveren.
- ✓ Er wordt voor de OJG een training op maat gemaakt die in het opleidingsprogramma 2022 is opgenomen.



Monitor

De monitor is een dashboard voor het in beeld brengen van de resultaten van de OJG. Dit dashboard is nog in ontwikkeling. Hieronder de eerste resultaten.

Monitor 2021

Monitoring-gegevens tot en met december 2021 bij 16 huisartsenpraktijken:

- OJG's hebben 255 cliëntcontacten gehad;
- Met 159 van deze contacten zijn verdere cliëntgesprekken gevoerd.

	Aantal contacten
Vraagverhelderend gesprek	105
Ondersteunend gesprek	62
Doorverwijzing	33
Informatie, advies	16
Cliënt al bekend bij SKT	1
Overig	38
Totaal	255

3.1.1.2 Resultaten

Zorgregisseurs boden al zelf ondersteuning aan cliënten, maar in 2021 is deze ondersteuning aanzienlijk uitgebreid. Het SKT biedt nu zelf ambulante jeugd- en opvoedhulp, vergelijkbaar met aanbieders in de tweede lijn, maar tegen een lager tarief. Hierdoor wordt voor de cliënt een extra schakel naar een andere hulpaanbieder er tussenuit gehaald, waardoor ze sneller geholpen worden. Ze krijgen dan niet te maken met eventuele wachtlijsten bij de inzet van tweedelijns jeugdhulp. Ook helpt de brede kennis van het SKT over het sociale domein bij het vinden van de juiste hulp. Zie ook het interview met cliënt [Maike Sidorkoski](#) en zorgregisseur [Tessa Torn](#).



Stand van zaken Hulpverlening SKT

- ✓ Sinds 2020 is de 'basisopleiding jeugd' voor zorgregisseurs opgenomen in het opleidingsprogramma. Het merendeel van de zorgregisseurs jeugd heeft deze training afgerond.
- ✓ In samenwerking met de gemeente is de eerste versie van de monitor (een dashboard voor het in beeld brengen van de resultaten) opgeleverd.
- ✓ De methodiek Hulpverlening SKT is doorontwikkeld en opgenomen in het werkproces. Zorgregisseurs hebben nu een toolbox met hulpmiddelen ter beschikking.
- ✓ In het derde kwartaal 2021 is het klantbelevingsonderzoek aangevuld met vragen over de hulpverlening van het SKT. Vanaf 2022 gaan wij ook hierover de cliënttevredenheid meten.

Monitor 2021

- We zien een stabilisatie in het aantal trajecten Hulpverlening SKT; ongeveer 55 lopende casussen tegelijkertijd.
- 155 cliënten hebben Hulpverlening SKT (ambulante jeugd- en opvoedhulp) ontvangen.
- 442 cliënten hebben jeugd- en opvoedhulp bij een tweedelijns zorgaanbieder ontvangen.
- We gaan onderzoeken welk deel van de trajecten die bij een tweedelijns zorgaanbieder lopen, ook door het SKT geboden kan worden.
- We zien een daling van de kosten op de tweedelijns jeugd- en opvoedhulpproducten. Hierbij is op te merken dat de afname afhankelijk kan zijn van nog niet ingediende of onverwerkte declaraties van de zorgaanbieder.

3.1.1.3 ZIN-advies

De ZIN-adviseurs van het SKT zijn dé specialisten tweedelijns jeugdhulp voor interne collega's en voor samenwerkingspartners. Zij kunnen de verbinding leggen tussen zowel inhoud en kwaliteit van de hulp als het besluitvormingsproces en financiën. De inzet van de ZIN-adviseurs leidt tot een gerichtere toewijzing van de omvang en duur van de jeugdhulp.

Stand van zaken ZIN-advies

- ✓ Het ZIN-adviesteam is op sterkte, er zijn vijf ZIN-adviseurs aangesteld.
- ✓ De inzet van het Richtinggevend Kader (RgK)* leidt tot een constructieve dialoog tussen de ZIN-adviseur en de zorgaanbieders, waarmee bijstelling van toewijzingen onderbouwd kan plaatsvinden.
- ✓ Het ZIN-adviesteam heeft structureel overleg met contractmanagers van de gemeente en draagt zo bij aan de doorontwikkeling van de regionale en lokale maatregelen.

* Het richtinggevend kader (RgK) geeft inzicht in de gemiddelde omvang op gedeclareerde jeugdhulp van de afgelopen jaren. Het geeft richting aan de omvang en de duur van de toewijzingen. Met het afgeven van een toewijzing geeft de gemeente aan de jeugdhulp-aanbieder een akkoord om alles wat in de toewijzing staat, te kunnen declareren.

3.1.1.4 Beter Samenspel, aanpak huiselijk geweld en het gedwongen kader

Beter Samenspel

Binnen het project Beter Samenspel werken we aan een nieuwe en verbeterde samenwerking tussen de Gecertificeerde Instellingen (GI's) en het SKT. Het gaat hierbij om betere zorg en hulp voor de meest kwetsbare kinderen. De mate van hun veiligheid bepaalt of zij jeugdhulp krijgen vanuit het vrijwillig kader (lokale teams) of het gedwongen kader (GI's). Wanneer dit nodig is, trekken we als hulpverleners gezamenlijk op met het gezin voor een sneller resultaat. De professional van het SKT blijft gedurende het hulpverleningsproces als constante factor verbonden aan het kind en het gezin. De belangrijkste verbetering die we hiermee realiseren is het afrekenen met symptoombestrijding en zorgen voor duurzame oplossingen. We doen dit door gezamenlijk gezinspatronen te analyseren die onveiligheid veroorzaken. Door die patronen te doorbreken kunnen we de situatie ten goede ombuigen.

De gemeente Westland is een voorlopgemeente op het gebied van Beter Samenspel. De werkwijze van Beter Samenspel is dan ook volledig geïntegreerd in al onze processen. Regionaal leveren we onze bijdrage aan het doorontwikkelen van het project en het meedenken met andere H10-gemeenten over de uitvoering.



Aanpak huiselijk geweld

Om de veiligheid van kinderen te verbeteren en huiselijk geweld beter aan te kunnen pakken is er een aantal ontwikkelingen gaande op landelijk, regionaal en lokaal niveau.

Op landelijk niveau heeft het SKT een bijdrage geleverd aan de reactie op het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming*. Dit toekomstscenario sluit aan op Beter Samenspel.

Daarnaast worden onder de Regiovisie Aanpak Huiselijk geweld 2019-2022 verschillende sporen uitgevoerd, waarbij wij een bijdrage leveren om de transformatiebeweging naar een duurzaam en versterkt jeugdhulpstelsel kracht bij te zetten. We nemen deel aan de bijbehorende opleidingen en maken gebruik van ondersteuning vanuit het regionale programmateam. Gelukkig worden al deze ontwikkelingen steeds meer in samenhang gezien en ook uitgevoerd.

* Het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming is opgesteld in samenwerking met het Rijk en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Het schetst op hoofdlijnen hoe de kind- en gezinsbescherming er over vijf tot tien jaar uit zou kunnen zien.

Het SKT is actief betrokken bij de volgende regionale initiatieven in de aanpak van huiselijk geweld:

- ✓ **MDA++**
Een multidisciplinaire expertisetafel voor zaken waar langdurig huiselijk geweld speelt.
- ✓ **Intensief casemanagement**
Een methodiek die in de regio wordt ingevoerd voor casuïstiek waarbij huiselijk geweld en kindermishandeling spelen.
- ✓ **Kwaliteitskader werken aan veiligheid**
Richtlijnen waar het lokale veld van een gemeente aan zou moeten voldoen om optimaal met casuïstiek op het gebied van huiselijk geweld om te kunnen gaan. Het gaat hierbij om expertise, beschikbaar hulpaanbod, beschikbare tijd voor casussen etc.
- ✓ **Gefaseerde ketenzorg**
Samenwerken aan veiligheid: Een werkwijze waarmee we binnen de samenwerkingsketen waarborgen dat er structureel zicht blijft op acute (on)veiligheidssituaties binnen gezinnen. Hiermee kunnen we met het gezin beter werken aan herstel van veiligheid en het terugdringen van de risico's, zodat de situatie binnen het gezin duurzaam verbetert.
- ✓ **Project Stop**
In dit project worden de visie op de gefaseerde ketenzorg en de benaderingswijze Signs of Safety aan elkaar gekoppeld.



Het gedwongen kader

Onlosmakelijk verbonden aan het onderwerp huiselijk geweld en kindermishandeling is de samenwerking in de keten in het gedwongen kader. De samenwerking met de Gecertificeerde Instellingen (GI's), de jeugdbeschermingstafel (JBT) en Veilig Thuis is goed geborgd bij het SKT. De collega's van de GI's, JBT en Veilig Thuis zijn regelmatig in ons pand aanwezig, waardoor het overleg laagdrempelig is georganiseerd.

Het SKT is actief betrokken bij de volgende regionale initiatieven binnen het gedwongen kader:

✓ **Beter Samenspel**

Een manier van samenwerken tussen de lokale teams en de GI's, zie ook kader Beter Samenspel.

✓ **Beter Samenspel en het Crisis Interventie Team (CIT)**

De werkzame elementen van Beter Samenspel kunnen van grote meerwaarde zijn in de zaken die overgedragen worden van en naar het CIT. Om deze reden gaan we in 2022 met het CIT onderzoeken hoe we tot een goede werkwijze kunnen komen met behulp van Beter Samenspel.

✓ **Deelname aan Scheiden zonder Schade**

Het landelijke programma Scheiden zonder Schade werd in 2018 geïntroduceerd. Het doel is om duidelijkheid te bieden voor kinderen en ouders om oplopende strijd en schade aan het kind te voorkomen (de-escaleren). Het SKT nam voor de regio Haaglanden in 2021 actief deel aan het Regiolab, een pilot waar nieuwe ideeën voor een betere aanpak in de praktijk werden getoetst. Door per team bijvoorbeeld één gezinsvertegenwoordiger (gv-er) te hebben, doen wijkteams praktijkervaring op met deze regierol. De gv-er is met de pilot verbonden en pakt de casuïstiek over scheidingszaken op. In de praktijk blijkt dat er in veel gevallen sprake is van een langlopende en vastgelopen scheiding, waardoor de-escaleren niet meer mogelijk is en de casus niet passend is voor de pilot. Het is daarom belangrijk toe te werken naar een meer preventieve aanpak. De pilot duurt tot eind januari 2022 waarna een evaluatie volgt.

3.1.2 Kwaliteit

3.1.2.1 TOP-programma

Het doel van het TOP-programma is kritisch te kijken naar onze bedrijfsprocessen. We richten ons op het beheersbaar houden van de wachtlijst, onder andere door het zo efficiënt mogelijk inzetten van onze eigen capaciteit. We willen prioriteit geven aan het beperken van de wachttijd voor cliënten. We weten tenslotte dat het moed vraagt om hulp te vragen en dat wachten dan zeer onwenselijk is. Dit heeft een aantal concrete resultaten opgeleverd.

- ✓ We hebben een werkproces uitgewerkt en een dashboard opgezet waarin we voortdurend de wachtlijsten monitoren en bij het overschrijden van grenswaarden maatregelen nemen om de wachttijden terug te dringen.
- ✓ De grenswaarden zijn voorlopig vastgesteld op vier weken en acht weken. Tot en met vier weken wachttijd voor reguliere hulpvragen is optimaal (groen), tussen de vier en acht weken vinden we te lang (oranje) en we nemen dan maatregelen om deze wachttijd te verkorten. Langer dan acht weken (rood) vinden we onwenselijk en proberen we te voorkomen door meer vergaande maatregelen te nemen.

- ✓ Op het moment dat we in het oranje of rood komen, moeten we acteren. Hiervoor hebben we een aantal maatregelen ontwikkeld en zijn nieuwe maatregelen nog in ontwikkeling. Voorbeelden van maatregelen zijn:

- Extra inhuur van zorgregie-capaciteit.
- Niet-primaire activiteiten zoals projecten tijdelijk op een lager pitje zetten.
- Extra kritisch zijn op de intensiteit van de inzet van zorgregisseurs op casussen.

Het beheersen van wachttijden heeft een belangrijke relatie met de intensiveringen. Alle activiteiten maken gebruik van dezelfde zorgregie-capaciteit. Omdat de wachttijden eind 2021 opliepen, hebben we vijf externe zorgregisseurs tijdelijk ingezet. Het is hierdoor gelukt om de wachtlijst sterk te laten afnemen.

Daarnaast is de instroom van casuïstiek door het jaar heen verschillend. We kennen piekperiodes (het najaar) en dalperiodes (de zomer). We willen daarom onze tijd en inzet binnen deze dynamiek goed verdelen. Als we op basis van de beschikbare informatie piekperiodes kunnen voorspellen en daarop goed voorbereid zijn, houden we de wachttijden voor de cliënt laag en het werkplezier hoog.



3.1.2.2 Organisatiekompas

Het organisatiekompas is een hulpmiddel om een gezamenlijke visie en focus voor de organisatie op te stellen. Met zo'n kompas worden vragen beantwoord als: wat beloven we? Wat is 'typisch SKT'? Zijn wij anders dan andere wijkteams en zo ja, waarin? Met een brede vertegenwoordiging uit onze organisatie hebben we nagedacht over deze vragen. De input is samengebracht in ons eigen SKT-organisatiekompas.

Woorden geven aan onze missie, visie en de belofte

Het organisatiekompas zal nog meer doorleefd moeten worden in de organisatie. Dat pakken we onder meer aan door de opbrengst terug te laten komen in onze al aanwezige communicatiemiddelen. Samen met het kwaliteitsteam zullen we hier in het komende jaar invulling aan geven.

3.1.2.3 Communicatie

Binnen en buiten het SKT vindt veel communicatie plaats over thema's die ons werk raken. We hebben dit jaar de interne en externe communicatiestromen gecoördineerd en verbeterd zodat waardevolle informatie en communicatie niet aan ons voorbij gaan. We hebben daarvoor een leidraad ontwikkeld, waarmee wij medewerkers en partners tijdig en beter kunnen informeren over de thema's die voor ons van belang zijn. Met een nieuw opgezet communicatieteam besteden we actief aandacht aan lokale, regionale, landelijke en internationale thema's die raakvlakken hebben met ons werk. Daarnaast zijn we gestart de samenwerking met onze partners op het thema communicatie te versterken.

3.1.3 Invoering nieuwe woonplaatsbeginsel

Nieuwe woonplaatsbeginsel

Per 01-01-2022 is het nieuwe woonplaatsbeginsel actief. Het doel van de wetswijziging is om het woonplaatsbeginsel eenvoudiger te maken en de jeugdhulpkosten eerlijker te verdelen onder de gemeenten. Niet meer de woonplaats van de gezaghebbende ouder is leidend, maar de woonplaats van het kind, op het moment dat de hulp aanvraagd wordt.

Met de gemeente hebben we gewerkt aan de invoering van het nieuwe woonplaatsbeginsel. Om te kunnen voldoen aan de wet, hebben we in kaart gebracht welke jeugdhulpcliënten vanaf 1 januari 2022 bij een andere gemeente thuishoren. Daarna hebben we gezorgd voor een goede overdracht waarbij cliënten niet tussen wal en schip raken.

Het is een complexe klus gebleken, waarbij flinke inzet nodig was vanuit het SKT. In 2022 lopen de overdrachtswerkzaamheden nog even door, omdat het landelijk niet gelukt is dit traject voor het einde van het jaar af te ronden.

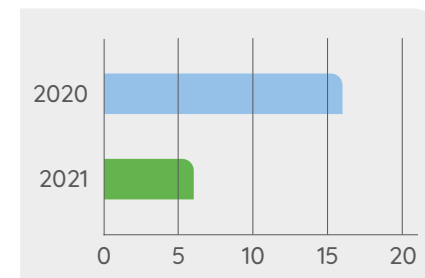
3.1.4 Wvggz en bemoeizorg

De Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz)

De Wvggz geeft de mogelijkheid maatwerk te bieden aan cliënten die verplichte zorg nodig hebben en biedt cliënten meer inspraak. Het SKT ontvangt de niet-acute meldingen en onderzoekt of gedwongen zorg aangevraagd moet worden bij de officier van justitie, die vervolgens een zorgmachtiging kan verzoeken aan de rechter.

Sinds de inwerkingtreding van de Wet verplichte geestelijke gezondheid (Wvggz) in 2020 geeft het SKT hier gedeeltelijk uitvoering aan. Om de uitvoering van taken die uit de Wvggz voortkomen te blijven evalueren en - waar nodig - te verbeteren, neemt het SKT deel aan regionaal en lokaal overleg met gemeente, GGZ en overige partners.

Figuur 3.1 • Wvggz meldingen



Ten opzichte van 2020 zien we in 2021 een daling van het aantal niet-acute meldingen (zie figuur 3.1). Reden hiervoor is waarschijnlijk dat voor cliënten waarover al langere tijd zorgen bestonden en hulpverlening niet van de grond kwam, in 2020 al een aanmelding is gedaan.

Figuur 3.2 • Meldingen

Aantal	Resultaat
1	Verkennd onderzoek uitgevoerd, verplichte zorg is uitgesproken
1	Burgemeester heeft een crisismaatregel genomen
3	Verkennd onderzoek uitgevoerd, officier van justitie heeft aanvraag tot verplichte zorg opgeschort. Met twee van deze cliënten wordt nog contact onderhouden door Bemoeizorg.
1	Overdracht naar al betrokken GGZ

In 2021 heeft het SKT zes meldingen ontvangen. In bovenstaande tabel 2 is de uitkomst van deze meldingen te zien.

3.1.5 Transformatie

In januari 2021 heeft de gemeente Westland het Plan van Aanpak Transformatie Sociaal Domein vastgesteld. In dit plan staan de ambities beschreven die voortkomen uit het Sociaal Beleidskader* (SBK). Het plan wordt samen met de partners tot uitvoering gebracht. Het SKT is in 2021 betrokken geweest bij verschillende werkgroepen, waaronder de Doorbraakmethode.

* Een beleidsplan uit 2016 waarin de decentralisatie van 2015 is doorvertaald voor het sociaal domein van de gemeente Westland

De transformatie van het sociaal domein

Het streven van de transformatie is dat iedereen mee kan doen in de samenleving. Het liefst zoveel mogelijk op eigen kracht en waar nodig met professionele begeleiding. Daarvoor is binnen het sociaal domein een andere manier van organiseren en werken nodig waarbij gemeente Westland, uitvoeringsinstanties en betrokken partners integraal met elkaar samenwerken. Leidend is niet zozeer de wetmatigheid maar de doelmatigheid. Wat is de meeste effectieve hulp en ondersteuning voor burgers en hoe kunnen gemeente en hulpverlenende instanties dit met hun cliënten en met elkaar het beste regelen?

De Doorbraakmethode*

Een concrete transformatie-ambitie is de Doorbraakmethode, die in augustus 2021 is opgestart. Onder leiding van het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) hebben wij in samenwerking met de gemeente en partners ervaring opgedaan met een pilot om complexe problemen aan te pakken. Dit deden we door *'out of the box'* te denken, waardoor beperkingen van het reguliere beleid doorbroken konden worden. In december 2021 is besloten de pilot in 2022 te verlengen. De Doorbraakmethode is een veelbelovende aanpak die in deze fase nog veel tijd en afstemming vergt, maar een opmaat kan zijn naar integraal werken binnen het gehele domein.

* Een beproefde manier van werken die professionals in het sociaal domein instrumenten geeft om hulp op maat te leveren. Het hulpproces wordt hierdoor voor burgers en professionals, makkelijker, beter en goedkoper.
Zie <https://www.doorbraakmethode.nl/blog/doorbraakmethode>

Resultaten Doorbraakmethode

Van de vijftien ingebrachte casussen zijn er veertien succesvol behandeld. Voor vier van deze casussen was geen doorbraakplan nodig, de overige tien zijn door middel van de Doorbraakmethode met bijbehorend instrumentarium opgelost. Via een reguliere route was dit niet gelukt.



03.2 Duurzaam samenwerken met onze partners

De samenwerking met professionele en vrijwillige hulpinstanties binnen het sociaal domein is voor het SKT een belangrijke kerntaak. Voor elkaar zijn we wederzijdse kennispartners in het vinden van mogelijkheden en oplossingen voor de meest passende hulpverlening.

Zie ook de interviews met directeur-bestuurders [Liesbeth Koornneef \(Vitis\)](#) en [Inge Vermeulen \(Patijnenburg\)](#).

3.2.1 Pilot Reinier de Graaf

Samen met de huisartsen in Westland zijn de afgelopen jaren grote stappen gezet in de verbinding tussen het medisch en het sociaal domein (zie [Intensiveringen](#)). De versteviging van de samenwerking met een ziekenhuis in de regio lijkt een logische vervolgstap. In oktober jl. zijn het Reinier de Graaf Gasthuis, Delft Support en het SKT een pilot gestart, waarbij een medewerker van Delft Support en een zorgregisseur van het SKT een brugfunctie vervullen tussen de patiënt van het Reinier de Graaf Gasthuis en een eventueel vervolgtraject in de eerste lijn. Zie verder de interviews met [Anja van der Eijk-Groeneveld](#), manager Bureau Transmurale Zorg en [Judith Tieleman](#), zorgregisseur.

3.2.2 Onderwijs en kinderopvang

Net als in 2020 is het jaar 2021 door corona een onzeker jaar geweest. Scholen en kinderopvang hebben hun werkzaamheden onder druk moeten uitvoeren. Zij hebben continu in moeten spelen op veranderende maatregelen en ziekmeldingen van personeel. Het SKT heeft de organisaties het afgelopen jaar zoveel mogelijk ondersteund. Ondanks de onzekere periode hebben wij toch een aantal mooie ontwikkelingen met elkaar in gang gezet.

[Lokale Educatieve Agenda \(LEA\) \[zie ook onderstaand kader\]](#)

De samenwerkingsafspraken met scholen, kinderopvang, samenwerkingsverbanden in het primaire en voortgezet onderwijs, de gemeente Westland en het SKT zijn in de LEA weer voor twee jaar vastgelegd.



Lokale educatieve agenda (LEA) 2022 - 2024.

Uitgangspunten die belangrijk zijn voor het SKT:

- Gelijke kansen voor iedereen.
- Voor iedereen een passende plek en passende ondersteuning.
- Inzetten op preventie, eerder signaleren voor juiste hulp en ondersteuning op maat.
- Onderzoek naar de mogelijkheden van arrangementen op maat voor complexe casussen.
- Het verbinden van zorg en onderwijs en het goed organiseren van de financiering daarvan, deels binnen de bestaande geldstromen.
- Het delen van kennis en expertise en blijven ontwikkelen.

In 2022 willen we het contact tussen het SKT, scholen en kinderopvang meer vanzelfsprekend maken en nog meer versterken. Het SKT sluit aan bij de werkgroepen die hiervoor opgezet zijn om de toekomstgerichte afspraken tot uitvoering te brengen. Zie onderstaand kader.

Pilot versterking samenwerking kinderopvang, jeugdgezondheidszorg en SKT

Samen met de twee grootste kinderopvangorganisaties en de jeugdgezondheidszorg (JGZ) zijn we aan slag gegaan met het verbeteren van de samenwerking. Zo sluit het SKT aan bij overleggen van de kinderopvang en de JGZ. Hierdoor betrekken we elkaar eerder in het proces en kunnen we meer preventief handelen bij kinderen waarbij er zorgen lijken te ontstaan. Daarnaast willen we in 2022 de gedeelde visie verder versterken. We zetten de samenwerking structureel voort en verbreden deze naar andere locaties en kinderopvangorganisaties.

Een voorbeeld van de samenwerking tussen scholen en het SKT is het interview met intern begeleider [Laura Kemeling](#) en het verhaal van [Jonathan](#).

3.2.3 Huisartsen en ondersteuners jeugd en gezin (ojg)

De OJG is de verbindende schakel tussen de huisartsenpraktijken in Westland, het SKT, onderwijs, jeugdgezondheidszorg en preventieve of specialistische jeugdhulp. Deze manier van samenwerking tussen huisartsen en het SKT maakt ondersteuning laagdrempelig. Zie ook [Intensiveringen, hoofdstuk 3.1.1.1](#).

3.2.4 Samenwerking in de veiligheidsketen

Sommige mensen die sociaal-maatschappelijke hulp krijgen, leven in zulke complexe situaties dat één hulpverlenende of veiligheidsinstantie dit niet in zijn eentje op kan lossen. Zij zijn geholpen met een alternatieve aanpak waarbij oplossingen buiten de kaders van de verschillende domeinen van veiligheid en hulpverlening liggen. Een goede samenwerking tussen het SKT en partners binnen het veiligheidsdomein is dan ook cruciaal. Het afgelopen jaar is deze samenwerking verder verstevigd. Zie ook de interviews met beleidsadviseur **Kim van Bregt** en senior-agent gebiedsgebonden politie **Ferry Wessels**.

Lokale en regionale veiligheidskamers

Belangrijke partners binnen het veiligheidsdomein zijn de gemeentelijke collega's van veiligheid en de politie. We weten elkaar goed te vinden en de lijnen zijn kort. Een andere belangrijke partner op het gebied van zorg en veiligheid is GGZ Delfland. Zij behandelen mensen met psychische stoornissen. Afgelopen jaar nam een zorgregisseur van het SKT met het aandachtsgebied 'bemoeizorg' deel aan het overleg met de wijkagenten en GGZ Delfland. Het doel hiervan is elkaar goed op de hoogte te houden, te bevragen en de samenwerking op te zoeken.

Daarnaast zijn er afgelopen jaar twee zorgregisseurs (volwassenen en jeugd) aangesloten bij de (lokale) veiligheidskamer. Deze richt zich op personen die naast contacten met politie en justitie ook andere problemen hebben. Vaak kunnen afzonderlijke organisaties deze complexe problemen niet alleen oplossen. De (lokale) veiligheidskamer brengt de betrokken partijen dan bij elkaar. Zij brengen de situatie met elkaar in kaart en maken een plan van aanpak. Als een casus lokaal niet kan worden opgelost, dan kan de lokale veiligheidskamer die aanmelden bij de regionale kamer Zorg- en Veiligheidshuis. Bij de behandeling van deze casussen schuift dan een zorgregisseur van het SKT aan om mee te denken over een te volgen aanpak.

In 2022 kijken we met onze partners waar onze gezamenlijke inspanning voor een veilige samenleving nog beter kan. Zo gaat de gemeente starten met een 'pilot intensieve aanpak', waarbij bijvoorbeeld door middel van een coach de vicieuze cirkel van overlast en crimineel gedrag bij een aantal jongeren wordt doorbroken.

Vraag-en-antwoord met Laura Kemeling

Intern Begeleider basisschool De Hoeksteen in Honselersdijk

Waarom heeft u met het SKT samengewerkt?

"Als intern begeleider onderhoud ik de contacten met externe partners en overleg ik bij zorg om een leerling en/of een gezin wat er ingezet zou kunnen worden. Iedere school in het Westland heeft een schoolcontactpersoon vanuit het SKT die meedenkt in zorg-overleggen. Bij besprekingen met ouders die al ondersteuning krijgen van een SKT-zorgregisseur, nodig ik deze ook graag uit."

Wat heeft die samenwerking u en uw leerling (of leerlingen) gebracht?

"Omdat de zorgregisseurs in het gezin komen kunnen zij ouders concreet ondersteunen bij opvoedingsvragen en staan zij naast ouders. Ook hebben zij veel kennis en mogelijkheden om de vormen van hulpverlening toe te lichten en in te zetten. Een belangrijke voorwaarde bij zorg om leerlingen is de samenwerkingsdriehoek school-ouders-kind gebaseerd op wederzijds respect en vertrouwen."



Wat betekent moed voor u?

"Moed in mijn werk betekent voor mij om transparant en eerlijk te zijn. Om diverse opties voor te leggen met bijbehorende voor- en nadelen. Dit is niet altijd makkelijk, zeker als er sprake is van veel zorg rondom de zorg en ontwikkeling van een kind op school en/ of thuis."



Jonathan ontdekt de wereld

Jonathan van twaalf heeft een autisme spectrum stoornis (ASS). Dit is recent bij hem ontdekt en zijn ouders hebben psycho-educatie gekregen. Want; wat zegt zo'n diagnose nu eigenlijk precies en hoe ga je daarmee om? Jonathan heeft angsten en depressieve gevoelens. Voor de mensen uit de zorg die bij hem betrokken zijn, geeft de diagnose meer duidelijkheid en mogelijkheden voor aanpassingen in de manier waarop met hem wordt omgegaan. Jonathan gaat zich daardoor prettiger voelen.

Jonathans wereldje is klein en bestaat vooral uit thuis en een beetje school. Verder komt hij niet. Zijn ouders willen graag dat hij begeleiding krijgt bij het verkennen van de wijde wereld. De zorgregisseur en schoolcontactpersoon (SCP) van het SKT hebben hier met Jonathan over gesproken. Uit het gesprek blijkt dat hij zich op school graag prettiger wil voelen. Ook zou het fijn zijn als hij volledige dagen op school kan zijn en de lessen kan volgen. Jonathans wensen zijn door de zorgregisseur/SCP in gesprekken aan zijn ouders overgebracht. Zij zien in dat zij hier, stap-voor-stap, op één onderdeel tegelijk, iets aan kunnen doen.

De eerste stap en verder

Jonathan had het meeste last van angsten en depressieve gevoelens over school. Hij vindt het elke dag weer een ramp naar school te gaan. Elke ochtend probeert zijn moeder hem te motiveren en te stimuleren, maar het is altijd afwachten of hij haar huilend opbelt en eerder naar huis komt, of dat hij de schooldag weet uit te zitten. Dat werd de eerste stap om aan te werken.

In overleg met het zorgteam van de school, de zorgregisseur en Jonathans ouders zijn er afspraken op maat gemaakt die hem duidelijkheid geven. Hierbij is gekeken naar wat er goed gaat op school, wat beter of anders kan en wat Jonathan daarvoor nodig heeft. Een afspraak is bijvoorbeeld, dat Jonathan op school vaste momenten heeft waarop hij niet bij de klas is, maar naar een speciale ruimte gaat waar hij op zichzelf kan zijn en 'ontprikken'. Dit helpt hem weer op te laden voor de volgende lessen.

Zo zijn er nog meer afspraken gemaakt en aanpassingen gekomen die ervoor hebben gezorgd dat Jonathan zich nu staande houdt op een school met 1500 leerlingen. Hij ervaart geen of weinig angsten meer kan de lessen volgen. Hij haalt ook nog eens mooie cijfers!



HRM, OR, Bestuur en Toezicht

Missie, visie, kernwaarden

04.

Vraag-en-antwoord met Kim van Bregt

Beleidsadviseur Openbare Orde en Veiligheid
gemeente Westland

Hoe zou u veiligheid omschrijven?

"Veiligheid is een breed begrip en iedereen heeft daar een andere definitie voor. Zo denken de collega's van het SKT bij veiligheid vaak aan veilig opgroeien. De politie denkt bij veiligheid weer meer aan de veiligheid buiten op straat. Het heeft dus te maken met welke professionele bril je kijkt naar veiligheid. En voor de inwoners is het ook nog belangrijk dat zij zich veilig voelen in hun woonomgeving."

Op welke manier is de veiligheidsketen vormgegeven binnen de gemeente Westland?

"Er zijn verschillende overleggen waarin veiligheid en leefbaarheid besproken worden. Het SKT neemt deel aan een tweewekelijks overleg met de politie en de GGZ. Daarin bespreken de partners verschillende inwoners van de gemeente om wie zij zich zorgen maken en waarvan



zij denken dat het goed is om hen hulp aan te bieden. Ook is het SKT betrokken bij de veiligheidskamer. Dit is een netwerksamenwerking tussen straf-, zorg- en gemeentelijke partners. Onder regie van de gemeente komen zij tot een ketenoverstijgende aanpak van complexe persoons-, systeem- en gebiedsgerichte problematiek. Incidenteel is het SKT ook betrokken als er inwoners besproken worden in het *Zorg- en Veiligheidshuis."

Waarom is deze werkwijze belangrijk?

"Maatschappelijke thema's die raken aan veiligheid en zorg zijn meestal ingewikkeld en veranderen voortdurend. Dit vraagt om een krachtige aanpak. Alleen zo kan er een duurzame oplossing gevonden worden voor complexe problemen."

* een samenwerking binnen regio Haaglanden tussen zorg- en veiligheidsinstanties



Hoe ziet u de veiligheidsketen over 5 jaar? Wat vindt u belangrijk om verder te ontwikkelen?

Intensieve samenwerking en een krachtige aanpak zullen steeds belangrijker worden. Dit wordt ook ondersteund door wetgeving. Ik verwacht daarom nog meer partnerschap tussen zorg en veiligheid met minder scheidslijnen. Dit is nodig om problemen echt bij de kern aan te kunnen pakken. Veiligheidsproblemen zijn vaak verweven met sociaal-maatschappelijke problemen. Ik hoop dan ook dat we over vijf jaar de nodige stappen hebben gezet in preventie. Hoe voorkomen we dat jongeren de criminaliteit in gaan? Of hoe voorkomen we dat er meer maatschappelijke ongelijkheid ontstaat met de problemen die dat met zich meebrengt?



04.1 HRM. Ontwikkelingen 2021

HRM-resultaten

- Implementatie nieuw personeelssysteem AFAS
- Uitvoering Preventief Medische Onderzoek (PMO) en uitrol vitaliteitsbeleid
- Oriëntatie nieuw medewerkers-onderzoek: 'het doorlopend meten van werkgeluk'
- Functie-onderhoud
- Opleidingsplan en succesvol hybride opleidingsprogramma 2021
- Start vijftien nieuwe collega's (voltooing intensiveringen)

De belangrijkste cijfermatige HRM-ontwikkelingen staan in hoofdstuk 2, **Onze mensen**. Hieronder vindt u het complete HRM-beeld.

2021 stond in het teken van continueren, stabiliseren en accepteren dat de beperkingen rondom corona een blijvend karakter hebben. Het SKT is met deze ontwikkelingen meegeevaren en hybride werken is bij ons het 'nieuwe normaal' geworden.

Ook het SKT had last van de krappe arbeidsmarkt. We zijn het jaarrond nieuwe zorgregisseurs blijven werven en konden vijftien nieuwe collega's verwelkomen.

Preventie was een belangrijk thema voor ons, mede door corona. Omdat we ons relatief lage ziekteverzuim graag zo laag mogelijk houden, hebben we ingezet op een actief gezondheids- en vitaliteitsbeleid. We hebben een Preventief Medisch Onderzoek (PMO) uit laten voeren en een vitaliteitsweek gehouden om collega's actief aan de slag te laten gaan met fitheid en vitaliteit. We wachten af wat de effecten zullen zijn in 2022 en verder.

Het afgelopen jaar hebben we ons voornemen het opleidingsprogramma meer 'hybride' aan te bieden met succes gerealiseerd. Daarnaast hebben we hard gewerkt aan het vernieuwen en actualiseren van het personeelssysteem en het functiehuis.



4.1.2. Gezond, vitaal en plezierig werken

Wij streven naar blije en tevreden medewerkers. Daarom werken we bewust aan een cultuur waar professionele autonomie belangrijk is, waar mensen zichzelf kunnen zijn, met plezier werken en dit ook uitspreken. We investeren in persoonlijke aandacht, werkgeluk en (persoonlijke) ontwikkeling. Onze overtuiging is dat dit ten goede komt aan het hulpverleningsproces met onze cliënten.

4.1.2.1 Preventief Medisch Onderzoek (PMO)

In september 2021 hebben wij het PMO uit laten voeren. Medewerkers konden op locatie in een vitaliteitsbus hun gezondheid en vitaliteit laten onderzoeken. Naast het wettelijk verplichte PMO, zijn wij doelgericht met vitaliteit aan de slag gegaan.

Figuur 4.1 • Aantal deelnemers Preventief Medisch Onderzoek

Totaal SKT Westland

Potentieel aantal deelnemers	112
Aantal deelgenomen(en)	69
- ingevulde vragenlijsten	69
- fysieke testen	60
Deelnemers (%)	61,6
Gemiddelde leeftijd	38,8
Vrouwen (%)	88,4
Mannen (%)	11,6

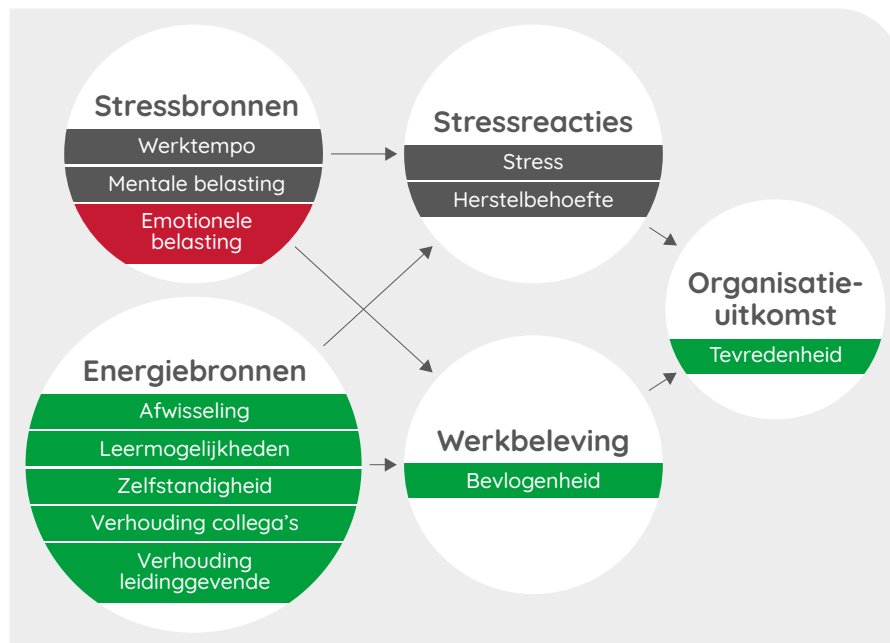
Het PMO bestond onder meer uit: een vragenlijst, een fysieke meting, een persoonlijk vitaliteitsgesprek en individuele- en groepsrapportages.

Uitkomsten PMO

De deelnamebereidheid was gemiddeld t.o.v. de benchmark. De resultaten zijn positief. Het SKT scoort hoog (groene vakjes WEB-model*) op energiebronnen, tevredenheid en werkbeleving/werkgeluk. De risico's (rode vakjes) zijn: emotionele belasting, fysieke belasting van rug-, nek- en schouderklachten (bewegingsapparaat) en beeldschermwerk.

Figuur 4.2 • Werkbelevingsmodel (WEB-model)*

Resultaten van de SKT-medewerkers, in relatie tot de benchmark, weergegeven in het Web-model. De groengekleurde vakjes laten een gemiddeld positief resultaat zien. De grijsgekleurde vakjes geven een gemiddeld resultaat weer en de roodgekleurde vakjes geven aandachtspunten weer.



* Uitgangspunt van het model is dat interventies gericht op het voorkómen of terugdringen van werkstress en verzuim en op het creëren van een gezonde, motiverende werkomgeving in potentie alleen succesvol zijn wanneer deze gebaseerd zijn op de belangrijkste stress- en energiebronnen in het werk.

Hulpmiddelen en coaching

De PMO-uitkomsten zijn visueel verwerkt in 'praatplaten' met tips en hulpmiddelen die bijdragen aan fitheid en vitaliteit. Medewerkers konden gebruik te maken van een vitaliteitscoach om te werken aan gezondheidsdoelstellingen. Naast deze hulpmiddelen organiseren we jaarlijks een vitaliteitsweek en informeren we collega's het jaarrond over een gezonde werk- en privé-balans.

4.1.3 Scholen en opleiden

Als SKT willen wij een lerende organisatie zijn zodat we goed kunnen anticiperen en inspelen op de veranderende omgeving. We willen bewegen, groeien en ons blijvend ontwikkelen, zodat we flexibel en veerkrachtig zijn. Zo zijn we goed toegerust op wat er binnen en buiten de organisatie van ons wordt gevraagd. Het opleidingsprogramma is op deze visie gebaseerd. Het is tot stand gekomen met input van collega's en anticipeert op interne en externe ontwikkelingen zoals landelijk, regionaal en lokaal beleid.

In 2021 zijn alle trainingen volgens planning doorgegaan, ondanks coronarestricties. Het voornemen in 2021 een meer hybride vorm van opleiden te introduceren is gerealiseerd.



De online trainingen zijn goed beoordeeld, gemiddeld hoger dan een acht. We hebben een voorkeur voor *live* trainen en zullen daar zodra het kan, weer toe overgaan, gecombineerd met online.

De basis van onze professionals

Het SKT omarmt de professionele visie dat een gedegen analyse vooraf, leidt tot betere en duurzamere oplossingen voor cliënten. Onderstaande opleidingen zijn in ons opleidingsprogramma daarom verplicht voor zorgregisseurs en intakeconsulenten.

- Signs of Safety basis een trainingsgroep in 2021
- Signs of Safety verdieping wordt in 2022 geagendeerd
- ACE (trauma en hechting) twee trainingsgroepen in 2021
- Sinds 2021 krijgen zorgregisseurs drie trainingsgroepen in 2021.
ook de SKT-Basisopleiding Jeugd

Trainingsaanbod 2021

- Positief opvoeden, Complexe scheidingen/*Mediation* en Systemisch werken: nieuwe verdiepingstrainingen ontwikkeld en gegeven.
- Agressie: eendaagse training en acht korte skillslabs: met een trainer/acteur zijn medewerkers in een kort tijdsbestek opgefrist hoe te handelen bij verschillende agressievormen.
- Stress de Baas: eendaagse training, door 35 collega's bijgewoond. Men krijgt hulpmiddelen aangereikt hoe om te gaan met (werk)druk en hoe rust en ruimte te creëren binnen een baan die emotioneel veel vraagt.
- Verschillende medewerkers hebben individuele opleidingen gevolgd, die naast het centrale opleidingsaanbod mogelijk zijn voor persoonlijke ontwikkeling.



4.1.3.1 Beroepsregistraties. Kwaliteit van scholing en opleiding

Alle uitvoerend medewerkers van het SKT staan geregistreerd in een beroepsregister. De zorgregisseurs volwassenen staan opgenomen in het Registerplein en de zorgregisseurs Jeugd in het kwaliteitsregister van Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ).

Beroepsregister en beroepscode

Voor een groot deel van de uitvoerende taken is het verplicht in een beroepsregister te staan. Met een registratie laten we zien dat onze medewerkers de ervaring, kennis en vaardigheden hebben professionele hulp te bieden in complexe situaties. Ook is geborgd dat de medewerkers continu werken aan hun vakbekwaamheid en dat ze investeren in de kwaliteit van hun vak.

De medewerkers werken allemaal volgens een beroepscode. Zij kunnen via het tuchtcollege bij de beroepsregisters worden getoetst of zij hebben gehandeld volgens de beroepscode en geldende richtlijnen.

Om de registraties te onderhouden en behouden is het belangrijk dat men voldoende geaccrediteerde opleidingen volgt. Ook reflectiepunten zijn een vereiste, die behaald worden door het volgen van intervisie. In 2021 zijn de intervisies door de collega's onderling vormgegeven. Na evaluatie is besloten in 2022 de helft van de intervisiesessies te laten begeleiden door een externe intervisor.

4.1.4 Vernieuwing systemen

Human Resources (HR) en de financiële administratie hebben de krachten gebundeld binnen één systeem voor een efficiëntere inrichting van de (digitale) bedrijfsprocessen. In maart 2021 is gestart met het invoeringsproces van een nieuw personeelssysteem. De invoering is op 31 december 2021 succesvol afgerond. Per 1 januari 2022 gaan SKT-medewerkers gebruik maken van AFAS. Het systeem ondersteunt ons binnen één omgeving bij de HR en financiële administratie.

Functieonderhoud

In september zijn we gestart met het actualiseren van het functiehuis dat dateerde uit 2016. In 2022 ronden we het onderhoud af en moet het resulteren in een nieuw actueel en functiehuis.



Externe vertrouwenspersoon

In 2021 hebben drie medewerkers de vertrouwenspersoon benaderd. De vertrouwenspersoon heeft in 2021 zes medewerkers gesproken voor een mogelijk coachingstraject. Met twee medewerkers is een traject opgestart.

Er is in 2021 geen officiële klacht ingediend over ongewenst gedrag. Ook zijn er geen integriteitskwesties gemeld.

In het voorjaar van 2021 heeft de vertrouwenspersoon voorlichting gegeven en in 2022 wordt dit herhaald.

Bedrijfsmaatschappelijk werk (BMW)

In 2021 is er geen gebruik gemaakt van bedrijfsmaatschappelijk werk, een dienst die wij vanuit de organisatie aanbieden. Het staat de medewerkers vrij hier gebruik van te maken.

Bijstelling Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

Het plan van aanpak is in 2021 geactualiseerd en de taken uit het plan van aanpak, opgesteld naar aanleiding van de eerder opgestelde RI&E uit 2018, zijn uitgevoerd.

Bedrijfshulpverlening (BHV)

In 2021 is het aantal BHV-hulpverleners op de gewenste formatie gebleven en waar nodig aangevuld. De BHV- herhalingscursussen zijn fysiek gevolgd.



04.2 Ondernemingsraad (OR)

Ook dit OR-jaar speelde zich af in een jaar van leven en werken met corona. Met maatregelen, quarantaines, isolaties, gesloten scholen en met collega's die kampen met de gevolgen van corona of met verlies door corona. Ondanks dat we ermee hebben leren werken en het SKT zich door ieders inzet een veerkrachtige organisatie heeft getoond, blijft het een uitdaging in contact te blijven met elkaar, de cliënten en onze partners.

Het SKT is ook in deze tijd haar geloof in professionele autonomie en vakmanschap blijven stimuleren en tegelijkertijd hebben we actief omgekeken naar het welzijn van collega's.

Samen maken wij, - de medewerkers, het management en de directeur-bestuurder - het SKT tot een goede werkgemeenschap waar het prettig werken en samenwerken is. Binnen de uitdagingen van een groeiende organisatie hebben we hier oog en aandacht voor gehouden. De directeur-bestuurder is benaderbaar en transparant en stelt de OR in de gelegenheid haar werk goed te kunnen doen. De HR-functionaris is nauw betrokken en dit alles draagt bij aan een prettige en voortvarende samenwerking met de OR.

Professionele autonomie

Professionele autonomie geeft vrijheid én verantwoordelijkheid. Dit is mede tot uiting gekomen in zaken als:

- het PMO dat het SKT dit jaar heeft laten doen en komend jaar voort zal zetten;
- een verbeterd agressieprotocol;
- een nieuw personeelssysteem;
- een gedegen opleidingsplan;
- en een goed doordachte ontwikkelcyclus.



04.3 Bestuur, directie en toezicht

4.3.1 Bestuur en directie

Pieter Houwers is statutair directeur en daarmee directeur-bestuurder van het SKT Westland. De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor de algehele leiding. Bezoldiging van de directeur-bestuurder is conform de Wet Normering Topinkomens (WNT).

4.3.2 Raad van Commissarissen (Rvc)

De RvC ziet toe op het functioneren van het SKT en staat de directeur-bestuurder met raad en daad bij.

De RvC hecht, samen met de directie en de eigenaar van het SKT - de gemeente -, grote waarde aan goed bestuur en toezicht en werkt volgens de uitgangspunten van de Zorgbrede Governancecode.

2021 werd, net als 2020, gedomineerd door het coronavirus. Als RvC hebben we met de directeur-bestuurder en medewerkers vooral digitaal contact gehad. Dat is niet optimaal maar werkte voldoende.

Naast de gebruikelijke bespreekpunten zoals begroting, kwartaalrapportages, jaarrekening, overleg met de aandeelhouder en overleg met de OR, waren er ook extra zaken die veel aandacht vroegen.

Er is natuurlijk veel gesproken over corona en de betekenis hiervan voor cliënten van het SKT die zorg en/of ondersteuning nodig hadden. Dit had vanzelfsprekend ook consequenties voor de medewerkers voor wie werken op afstand soms echt niet mogelijk is. De effecten van zoveel mogelijk thuiswerken, maar ook het waarborgen van de veiligheid van medewerkers als ze wel op pad gingen, kwamen regelmatig aan de orde. Voor medewerkers was het missen van het onderling contact het afgelopen jaar zwaarder. Even sparren en overleggen waarbij je elkaar live ziet, werkt immers beter.

In 2021 hebben verschillende medewerkers een presentatie gegeven in de RvC-vergadering over de inhoud en kwaliteit van het werk van het SKT.

Onderwerpen waar onder andere in 2021 over is gesproken zijn: de communicatie en zichtbaarheid van het SKT, bredere samenwerking met partners en huisartsen, de transformatie van het sociaal domein, de werving van nieuwe medewerkers, landelijke ontwikkelingen en de nieuwe dienstverleningsovereenkomst met de gemeente Westland.

We zien uit naar 2022, waarin elkaar live ontmoeten hopelijk weer de norm kan zijn.



Figuur 4.3 • Overzicht hoofd- en nevenfuncties RvC SKT Westland

Naam	Functie	Hoofd functie	Nevenfuncties	Sinds
Dhr. B. (Björn) Wijman	lid	Concern controller gemeente Zoetermeer	• Eenmanszaak 'Björn Wijman Management in Control'	2006
Dhr. M. (Marco) Zannoni	lid	Directeur Nationale Crisisbeheersing & Bewaken en Beveiligen ministerie J&V		2021
Mevr. A.J. (Anja) Timmer	Voorzitter		• Voorzitter RvC Onderhoud Enschede • Lid Raad van Toezicht Zorgbelang Overijssel • Eigenaar eenmanszaak Anja Timmer: (bestuurder, toezichthouder, coach, adviseur)	2017 2017
Dhr. R.J.W. (Roel) de Bruijn	lid	Voorzitter RvB Ons Tweede Thuis	• Vice-voorzitter Raad van Toezicht Jeugdbescherming Regio Amsterdam • Voorzitter bestuur Voor Beter Zorg • Lid bestuur Ben Sajet Centrum • Penningmeester Stichting Kinderboerderijen Haarlemmermeer • Lid Raad van Commissarissen InZet • Lid Commissie van Toezicht Penitentiaire Inrichting Hoogvliet	2016 2016 2015 2012 2021 2021

Vraag-en-antwoord met Ferry Wessels

Senior agent gebiedsgebonden politie

Hoe draagt u bij aan een veilige omgeving?

"Ik stel mij open, laagdrempelig en kwetsbaar op voor burgers en voor de externe partners met wie ik samenwerk. Daar waar het kan, signaleer en adviseer ik. Inmiddels heb ik een breed netwerk opgebouwd dat ik kan benaderen als ik het even niet weet.

Jarenlang heb ik noodhulpdiensten gereden in achterstandswijken van Rotterdam-West. Het was altijd 'pleisters plakken': van melding naar melding en weer door. Het kwam voor dat je voor de zoveelste keer terug moest naar hetzelfde adres met die verwarde mevrouw. Op een gegeven moment kreeg ik in het mooie Westland de kans op een nieuwe functie waar je problemen duurzamer op kunt lossen. Dit doe ik in samenwerking met interne en externe partners. Van 'pleisters plakken' ben ik dus naar 'duurzaam oplossen' gegaan. Hier haal ik dagelijks erg veel voldoening uit."





Op welke manier werkt u samen met het SKT?

"Mijn contacten met het SKT gaan vooral over vraagstukken binnen het sociale domein, het aanmelden van personen voor bemoeizorg en de samenwerking in het tweewekelijkse veiligheidskameroverleg. Ook overleg ik met de hulpverleners van het SKT hoe we bepaalde casussen het beste aan kunnen pakken."

Wat betekent moedig zijn in het licht van veiligheid voor u?

"Moedig zijn kan voor mij in de kleinste dingen zitten. Ik vind een slachtoffer van huiselijk geweld die eindelijk de stap durft te zetten om dit tegen iemand te vertellen bijvoorbeeld heel moedig. Een hulpverlener die out of the box durft te denken en deze gedachte ook zal proberen te realiseren vind ik ook moedig. Een jeugdige die in een groep NEE durft te zeggen tegen zijn 'vrienden' als ze iets willen doen wat écht niet door de beugel kan, vind ik moedig. En ik vind mijzelf nu ook moedig, omdat ik meedoe aan dit interview en de fotoshoot die daaraan is gekoppeld."



Onze partners

Adviesraad sociaal domein

Associatie Wijkteams

Gemeente Westland

Kinderopvang

Crisis Interventie Team

Schuldhulpmaatjes

Jeugdbescherming west

Kenniscentrum Kind en Scheiding

Jeugdbeschermingstafel

Servicebureau Jeugdhulp Haaglanden

Samenwerkingsverband primair onderwijs

Huisartsen

Politie

Samenwerkingsverband Voortgezet Onderwijs Westland

Scholen

Patijnenburg

Stichting JGZ ZHW

Veilig Thuis

Sterk op School

Stichting KiMG
Kleine ingrepen Mooie Gevolgen

Woningcorporaties

Vluchtelingenwerk

Jeugdhulporganisaties

Reinier de Graaf Gasthuis

Zorgorganisatie Eerste Lijn (ZEL)

Zorgaanbieders. Nulde-, eerste- en tweedelijns

Vitis Welzijn

05.



Colofon

Tekst- en eindredactie: Sociaal Kernteam Westland
Fotografie: Sarah Kirsten Vlekke
Vormgeving & opmaak: De Communicatie Kliniek
Het document is opgemaakt conform de digitale richtlijnen van de overheid

's-Gravenzande, 15 maart 2022