

 **duurzaam.**
 **denken.**
 **doen.**

Jaarverslag 2022
Sociaal Kernteam Westland



Voorwoord

Duurzaam. Denken. Doen.

Vasthouden aan dat wat voor ons zo belangrijk is. De rode draad die de afgelopen jaren voor mij kenmerkt. Passende hulpverlening, dichtbij, zo lang als nodig en zo kort als mogelijk. Samen met gezinnen en onze partners hebben we de afgelopen jaren onze hulpverlening verder vormgegeven.

Duurzaamheid heeft daarbij een grote rol gespeeld. We hebben veel tijd en energie gestoken in het opbouwen van duurzame relaties, zowel met cliënten als met partners. Maar ook aan het verstevigen van onze positie als wijkteam binnen een grillige maatschappij. We hebben geleerd dat het nemen van tijd om het goede te doen, zorgt voor duurzame oplossingen.

Daarnaast betekent duurzaamheid voor mij het creëren van een veilige werkomgeving waarin collega's zich persoonlijk kunnen ontwikkelen. Vakmanschap en investeren daarin is ons uitgangspunt. Zo hoort het te zijn, dat vind ik normaal. En ik hoop dat dat ook de reden is dat we, ondanks de krapte op de arbeidsmarkt, weer nieuwe collega's hebben mogen verwelkomen.



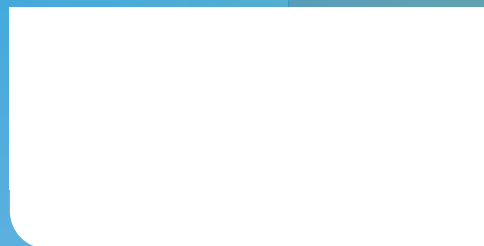


De samenwerkingsrelaties die we de afgelopen jaren hebben opgebouwd, werden in 2022 verder verstevigd. We hebben een fundament gelegd voor de uitdagingen die ons aankijken, zodat er ruimte is om de komende jaren weer verder te ontwikkelen. Ik denk dat de manier waarop we dit doen, de goede manier is. We zijn daarbij afhankelijk van elkaar; als het met onze partner niet goed gaat, gaat het ook niet goed met ons. Door onze onderlinge kwetsbaarheden te delen, kunnen we elkaar helpen.

Het verder bouwen aan een duurzaam en sociaal Westland en een gezonde en veilige werkomgeving voor onze medewerkers staat voorop. Daar gaan we ook de komende jaren mee door, waarbij we blijven vasthouden aan dat wat voor ons zo belangrijk is.

Pieter Houwers
Directeur-bestuurder Sociaal Kernteam Westland

INHOUD





Het SKT in beweging

Samenvatting 2022

01.



01.1 Over dit jaarverslag

De afgelopen jaren is duurzaamheid een belangrijk onderwerp geweest op verschillende gebieden: het bieden van duurzame oplossingen aan de Westlandse inwoner, het verstevigen van de goede samenwerkingen die we de afgelopen jaren hebben opgebouwd en het bieden van een duurzame, prettige werkomgeving voor onze medewerkers. Gedragswetenschapper **Rianne Rijkers** vertelt over de duurzame ontwikkelingen die de organisatie en de functie hebben doorgemaakt. Onze hulp- en dienstverlening is gericht op de gezondheid en het welzijn van Westlandse inwoners. We willen mensen zo snel mogelijk de best passende hulp bieden. We zien na onze inspanningen dit jaar een afname van de wachttijd van onze cliënten **Onze hulpverlening**, een mooie ontwikkeling. Het is dan ook belangrijk dat mensen ons goed kunnen vinden, dat ze weten waar we van zijn en wat we voor hen kunnen betekenen. We hebben daarom gebruik gemaakt van verschillende **communicatiemiddelen** om onze zichtbaarheid te vergroten.

Om impact te kunnen maken, werken wij intensief samen met onze **netwerkpartners**. Denk aan de samenwerking met de huisartsen en het onderwijs, bijvoorbeeld in het **LEA-traject** en de continue afstemming in de **veiligheidsketen**.

Onze organisatie is verder doorgegroeid naar een omgeving waarin collega's de professionele ruimte krijgen om het vak uit te oefenen. De resultaten van het **medewerkers onderzoek** laten zien dat onze medewerkers tevreden zijn over deze aanpak. En met de ontwikkelingen op het gebied van **HRM** houden we continu aandacht voor het werkplezier.

Samen werken naar een duurzame toekomst

Buiten de gebaande paden treden, risico's durven nemen, vasthouden aan dát wat we belangrijk vinden. Het lijken allemaal loze termen en mooie beloftes als het niet in context geplaatst wordt. Maar het zijn déze termen en beloftes die voor ons de stip aan de horizon zijn. We hebben soms moed nodig om vast te houden of risico's te durven nemen, maar altijd met het doel om te komen tot duurzame oplossingen, duurzame relaties, duurzame manieren om de Westlanders zo goed mogelijk te helpen. Ook afgelopen jaar heeft in het teken gestaan van samen werken naar een duurzame toekomst. Samen met onze cliënten, medewerkers en onze partners. De komende jaren zullen wij niet stil blijven staan, maar door blijven ontwikkelen. We geloven er namelijk in dat we onze dienstverlening elk jaar nóg beter kunnen maken. In het jaarverslag leest u hoe we daar het afgelopen jaar aan hebben gewerkt.



Leeswijzer

We hebben de informatie zo compact en overzichtelijk mogelijk weergegeven in een interactief document. U kunt in de inhoudsopgave meteen doorklikken naar specifieke onderdelen. Als u terug wilt naar het hoofdstukoverzicht, klikt u op elke bladzijde bovenaan op het hoofdstuknummer. Wilt u terug naar de voorpagina, dan klikt u op het huis-icoontje.

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 2022. Wat hebben wij bereikt en waar zetten we in 2023 op 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.

Duurzaam. Denken. Doen.

Op verschillende plekken door het jaarverslag lichten we uitgangspunten toe die wij, in het kader van duurzaamheid, belangrijk vinden. U leest per kader hoe we deze tot uitvoering brengen.



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

Het SKT is een jonge, dynamische organisatie opgericht in 2016. 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 SKT verleent hulp aan inwoners in Westland van alle leeftijden. Het kantoorgebouw van het SKT staat aan de Van de Kastelestraat 75, 2691 ZM te 's-Gravenzande.

Het verzorgingsgebied van het SKT telde in 2022 112.448 inwoners.*

In december 2022 werkten er 114 medewerkers (95,3 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.

Goede gezondheid en welzijn

Onze dienstverlening is erop gericht Westlandse inwoners zo veel als mogelijk te helpen bij een zo fijn, onbezorgd en gezond mogelijk leven. We helpen hen als het even niet zo goed gaat en laten los als zij weer op eigen kracht verder kunnen.

Voor onze medewerkers creëren we een zo fijn mogelijke werkplek. We weten immers dat dit bijdraagt aan gezondheid en vitaliteit. U leest in [hoofdstuk 4](#) op welke verschillende manieren wij hier aandacht aan besteden.



Vraag-en-antwoord met Rianne Rijkers

Gedragswetenschapper Sociaal Kernteam Westland

Kun je wat vertellen over jouw rol als gedragswetenschapper (GW) bij het SKT?

“Ik coach en begeleid de intakeconsulenten en zorgregisseurs bij het nemen van (kern)besluiten. In de eerste jaren was ik verbonden aan de bureaudienst en team 's-Gravenzande. Met de tijd ben ik team overstijgend gaan werken en vervul ik een brugfunctie tussen beleid en de praktijk.

We onderzoeken samen de zorgen en de krachten van de gezinsleden. We hebben oog voor gezinspatronen. Begrip, erkenning voor ieders eigen verhaal en echt luisteren naar de gezinnen geeft opening tot verandering. Door te investeren in het begin, zijn de vervolgstappen met het gezin veel succesvoller.”





Als je terugkijkt op de afgelopen jaren bij het SKT, waar ben je dan het meest trots op?

“We willen het goede doen voor gezinnen. We durven buiten de gebaande paden te treden en eigenwijs te zijn. Als GW'ers geloven we in een gezinsgerichte aanpak. Je hebt het hele gezin nodig om het systeem te kunnen veranderen. Het SKT ondersteunt deze visie en maakt dat wij daarmee echt het verschil kunnen maken.

We zijn gaan werken met de benaderingswijze Signs of Safety. Waar eerst meer advies aan gezinnen werd gegeven, maken we nu samen met hen een plan van aanpak. Dit zorgt voor een betere samenwerking met de gezinnen en betere resultaten van de hulpverlening. En daar zijn we trots op.”

Signs of Safety (SOS)

Signs of Safety (SoS) is een oplossingsgerichte benaderingswijze die voor elke cliënt of voor elk gezin wordt ingezet. SoS richt zich op het opbouwen van een goede samenwerkingsrelatie met de cliënt, waardoor er beter zicht is op de zorgen, de krachten en de wensen van de cliënt. Elke zorgregisseur is opgeleid om SoS toe te passen.

Wat betekent duurzaamheid voor jou in de functie als GW?

“Duurzaamheid betekent voor mij dat gezinnen de hulpverlening krijgen die aansluit bij de kern van de problematiek. Verder kijken dan het gedrag dat op de voorgrond ligt, het meenemen van de invloeden van het gehele gezin en daarmee voorkomen dat gezinnen onnodig lang afhankelijk blijven van hulpverlening. Het is daarbij belangrijk om een goede samenwerkingsrelatie aan te gaan met alle samenwerkingspartners om ons heen. We hebben elkaar nodig om de gezinnen op een duurzame manier te ondersteunen.”

Waar zie jij het SKT over vijf jaar?

“Dat we gezinnen die vastlopen in het proces hoop en houvast kunnen meegeven, zodat ze uiteindelijk zonder ons verder kunnen. En ik zie graag dat we onze expertise nog beter weten te benutten, zodat we onze plek in de keten verder kunnen verstevigen.”



2022 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 (KBO)

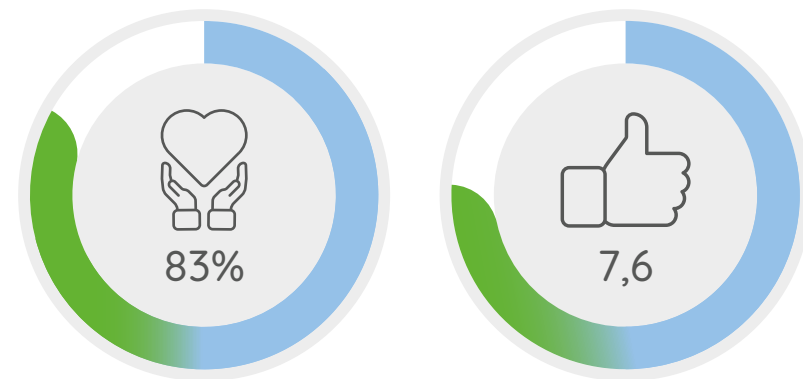
Als dienstverlenende organisatie hechten we veel waarde aan de ervaringen van onze cliënten. Daarom voert het SKT klantbelevingsonderzoeken (KBO) uit. Het KBO helpt ons de klantervaringen inzichtelijk te maken en verbeteringen door te voeren. Het onderzoek wordt digitaal naar cliënten verstuurd, op drie verschillende momenten tijdens het hulpverleningsproces: na de intake, na het vaststellen van het plan van aanpak en na afronding van het dossier. In het interview van **Mariska van Zanten** vertelt zij over haar eigen ervaring met het SKT. Zorgregisseur **Andriëtte Prins** vult in haar interview aan over de duurzame samenwerking met haar cliënten.

“De communicatie is erg fijn, en ik voel mij behandeld als een echt persoon.”

“Ze vragen door naar wat nodig is.
Ze nemen ons zorg uit handen.
Communiceren duidelijk.”

Resultaten 2022

Door 83% van de respondenten wordt een rapportcijfer van 7 of hoger gegeven. Dat was in 2021 nog 77%. Het gemiddelde rapportcijfer over de ervaringen met het SKT in 2022 is een 7,6.



Cliënten zijn met name tevreden over de aandacht die medewerkers geven aan het probleem, ze voelen zich serieus genomen en zijn tevreden over de duidelijkheid die vooraf wordt gegeven over het te volgen traject. Dit was eerder nog een aandachtspunt.

“Bereikbaarheid, goed geluisterd naar de hulpvraag, goed plan en hard aan het werk om te zorgen dat we de juiste zorg krijgen.”



Verbeterpunten

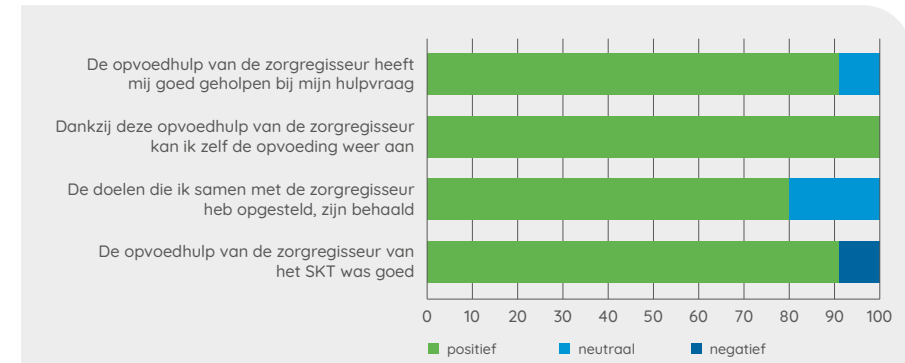
De wisselingen van personeel door ziekte, zwangerschap of uitdiensttreding wordt gezien als verbeterpunt. Maar ook de wachttijden worden benoemd. In 2023 staan de resultaten van het klantbelevingsonderzoek op de agenda van het **kwiteitsteam**, zodat we samen een verbeterplan kunnen opstellen en daar uitvoering aan kunnen geven.

Klantbeleving Hulpverlening SKT

Sinds dit jaar is het onderzoek uitgebreid om de ervaringen van Hulpverlening SKT te monitoren. Cliënten zijn erg tevreden over onze hulpverlening, en daar zijn we dan ook trots op. Hieronder enkele resultaten:

- 91% van de respondenten is positief op de vraag of de opvoedhulp van de zorgregisseur goed geholpen heeft bij de hulpvraag. 9% is neutraal, 0% is negatief.
- 100% is van mening dat zij door de opvoedhulp van de zorgregisseur de opvoeding weer aan kan.
- 80% geeft aan dat de doelen die samen met de zorgregisseur opgesteld zijn, zijn behaald. 20% is neutraal, 0% is negatief.
- 91% geeft aan dat de opvoedhulp van de zorgregisseur van het SKT goed was. 9% is negatief. Voor ons een reden om hier aandacht voor te hebben. In de evaluatie van hulpverlening SKT zullen we dit resultaat meenemen.

Figuur 2.1 • Klantbeleving Hulpverlening SKT





02.1.2 Klachten

We hebben het afgelopen jaar twee klachten ontvangen en één lopende klacht uit 2021 afgehandeld.

Twee van de klachten zijn door de betreffende managers afgehandeld. Eén van de klachten is op verzoek van de cliënt voorgelegd aan een externe deskundige. Deze heeft geoordeeld dat er in deze zaak sprake is geweest van professioneel en respectvol handelen door de betreffende zorgregisseurs. Wel heeft de externe adviseur de aanbeveling gedaan om zo spoedig mogelijk een klachtenregeling te realiseren, waarin de stap van onafhankelijke klachtenbehandeling is geregeld.

Naar aanleiding van deze aanbeveling is de klachtenprocedure herzien en per 1 januari 2023 een nieuwe klachtenregeling geïntroduceerd. De nieuwe regeling biedt meer duidelijkheid en onafhankelijkheid in de behandeling van de klacht voor zowel de cliënt als de medewerker.

02.1.3 Bezwaren

Er is 2022 één bezwaarschrift ingediend tegen een besluit van het SKT. Dit bezwaar had betrekking op een aanvraag voor persoonsgebonden budget (Pgb). De bezwaarschriftencommissie heeft geadviseerd het bezwaarschrift ongegrond te verklaren. Dit advies is door de burgemeester en wethouders overgenomen.

02.1.4 Datalekken

Er heeft één datalek plaatsgevonden. Het datalek is gemeld bij de Functionaris gegevensbescherming. Een verdere actie was niet nodig. Het datalek is daarmee afgehandeld.

02.2 Onze hulpverlening

De belangrijkste cijfermatige informatie over de hulpverlening voor jeugd en volwassenen in 2022 treft u hieronder aan.

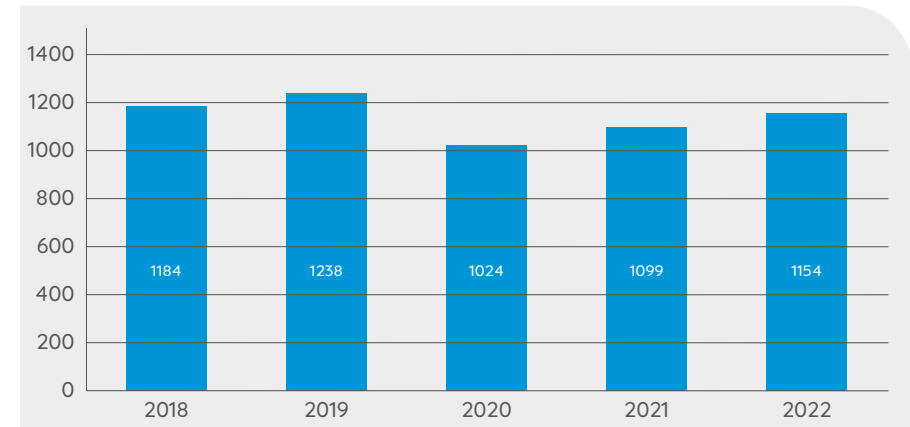
Onze hulpverlening in het kort

- Zo'n 75% van de hulpverlening die door het SKT wordt geboden is jeugdhulp. De overige hulpverlening betreft volwassenhulp.
- De instroom van nieuwe cliënten is weer ongeveer op het niveau van voor de corona pandemie.
- Het aantal lopende jeugddossiers is gestegen ten opzichte van voorgaande jaren, het aantal volwassenendossiers is stabiel gebleven.
- De wachttijden nemen verder af. In de voorgaande jaren had de helft van de cliënten een wachttijd van langer dan vier weken. Nu is bij een kwart van de cliënten de wachttijd langer dan vier weken.
- Het SKT is betrokken bij 64% van de Westlandse jeugdcliënten, 2% meer dan in 2021.
- 201 cliënten hebben in 2022 Hulpverlening SKT (ambulante jeugd- en opvoedhulp) ontvangen.

Instroom nieuwe jeugdhulpcliënten licht toegenomen

De instroom van cliënten was in 2020 en 2021 teruggelopen, waarschijnlijk als gevolg van de coronapandemie. We zien nu dat de instroom zich hersteld heeft en nagenoeg op het niveau van voor de pandemie is. Gedurende het jaar kan de instroom flink fluctueren. Dit kan afhankelijk zijn van verschillende factoren. Wat duidelijk te zien is, is een lagere instroom van cliënten in de zomerperiode.

Figuur 2.2 • Instroom cliënten SKT 2018-2022

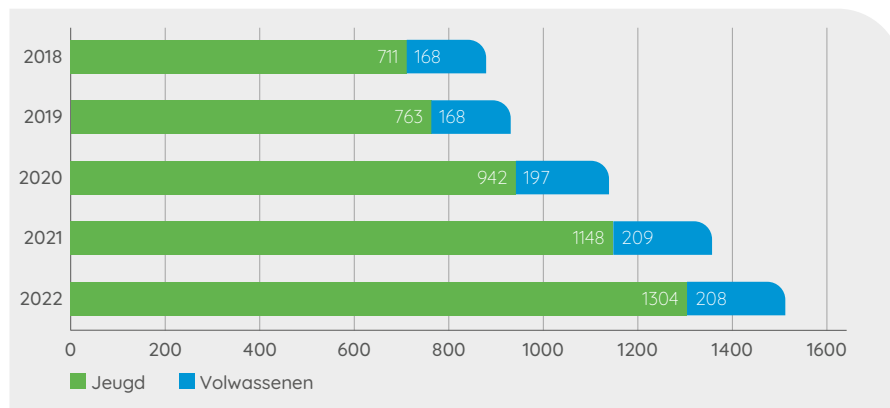


Stijging lopende dossiers jeugd, stabilisatie dossiers volwassenen

Het aantal lopende dossiers is gestegen, met name de jeugddossiers. De stijging heeft verschillende oorzaken.

Ten eerste houden we sinds 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 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). Als laatste hebben we door toename van het aantal zorgregisseurs meer cliënten kunnen helpen.

Figuur 2.3 • Gemiddeld aantal lopende dossiers



Hier staat tegenover dat het aantal cliënten dat gespecialiseerde jeugdhulp ontvangt stabiliseert en in 2022 zelfs iets afneemt. Deze trend zien we regionaal ook.

Wachttijden nemen verder af

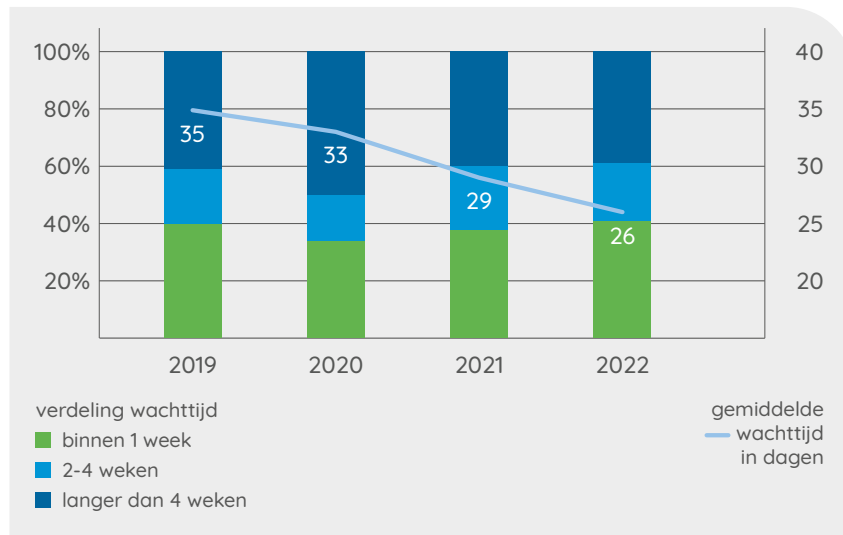
Als inwoners met ons contact opnemen, voeren we direct na de aanmelding een eerste analyse uit. We adviseren de cliënt, nemen de grootste zorgen weg en maken afspraken over het vervolgtraject. We hebben een start gemaakt met het ontwikkelen van een **E-health programma**, om de cliënt te informeren en te ondersteunen in de eerste dagen na de aanmelding.

Is er sprake van een ernstige situatie, dan gaan we gelijk aan de slag. Is er meer onderzoek nodig, dan verbinden we zo snel mogelijk een zorgregisseur aan de cliënt.

In de voorgaande jaren had de helft van de cliënten een wachttijd van langer dan vier weken. In 2022 was het terugdringen van de wachttijd opnieuw een belangrijk speerpunt. Hier zijn we met het **TOP-programma** mee aan de slag gegaan. De gemiddelde wachttijd voor cliënten daalt sindsdien.

Daarnaast zien we dat meer cliënten (40%) binnen één week geholpen worden. Ruim de helft (61%) van de cliënten wordt binnen vier weken geholpen. De wachttijden worden dus niet alleen korter, ze lopen ook minder uiteen en zijn dus meer betrouwbaar. Een cliënt weet hierdoor beter waar hij of zij aan toe is.

Figuur 2.4 • Ontwikkeling wachttijd



Na de aanmelding houden we contact met de cliënt om vinger aan de pols te houden en schatten we in of iemand nog kan wachten of direct geholpen moet worden. We leveren dus telkens maatwerk. Ook als een cliënt wachtend is.

Betrokkenheid SKT stijgt

Het SKT wordt gezien als belangrijke partner in de jeugdhulp. Ook in 2022 hebben we onze positie daarin verder versterkt. In 2021 was het SKT betrokken bij 62% van de jeugdigen die jeugdhulp ontvangen. Dat is afgelopen jaar licht gestegen naar 64%.

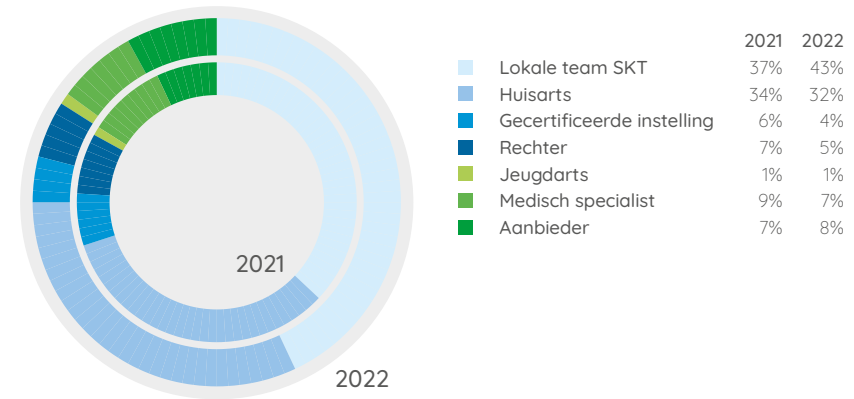
Ook zien we dat het SKT betrokken is bij 97% van de cliënten met de meer complexe vraagstukken. Dit is een verbetering ten opzichte van 2021, toen het 87% was.

Stijging verwijzingen SKT

Het percentage van de verwijzingen naar de gespecialiseerde jeugdhulp dat door het SKT wordt gedaan, is het afgelopen jaar verder toegenomen. Dit is van 38% naar 43% gestegen. Het percentage huisarts verwijzingen is licht gedaald (van 34% naar 32%). En ook bij de gecertificeerde instellingen (GI) is het percentage van 6% gedaald naar 4%.

Deze ontwikkelingen betekenen dat een steeds groter deel van de gespecialiseerde jeugdhulp die ingezet wordt, door een zorgregisseur van het SKT wordt afgegeven. Hier ligt altijd een uitgebreide analyse en een met de cliënt afgestemd plan van aanpak aan ten grondslag. 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, bijvoorbeeld door de steeds nauwere samenwerking met de huisartsen en de GI's.

Figuur 2.5 • Percentage verwijzingen jeugdhulp per verwijzer



02.3 Onze mensen

De belangrijkste cijfermatige HRM-informatie met duiding treft u hieronder aan. Een volledig beeld van de HRM-ontwikkelingen in 2022 vindt u in [hoofdstuk 4, HRM](#).

Lichte groei medewerkers SKT

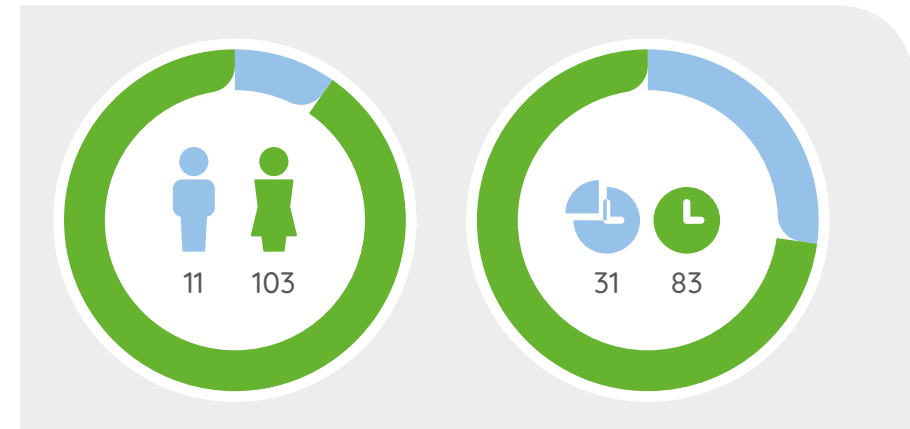
Ons medewerkersbestand is in 2022 licht gegroeid. In totaal zijn er veertien medewerkers in dienst getreden, ten opzichte van tien medewerkers uit dienst. Er zijn momenteel 114 medewerkers (95,3 fte) in dienst die dagelijks vol passie en bevlogenheid hun werkzaamheden voor het SKT uitvoeren. Hun inzet wordt enorm gewaardeerd en dit benoemen we ook regelmatig persoonlijk: 'fijn dat je er bent'.

We zijn trots op onze open bedrijfscultuur, waarin je flexibel kan en mag zijn en waarin je de ruimte krijgt om te leren.

De diversiteit van ons personeelsbestand in 2022 is terug te zien in figuur 2.6 en 2.7.

Instroom, doorstroom, uitstroom

Figuur 2.6 • Verhouding man/vrouw, parttime/fulltime

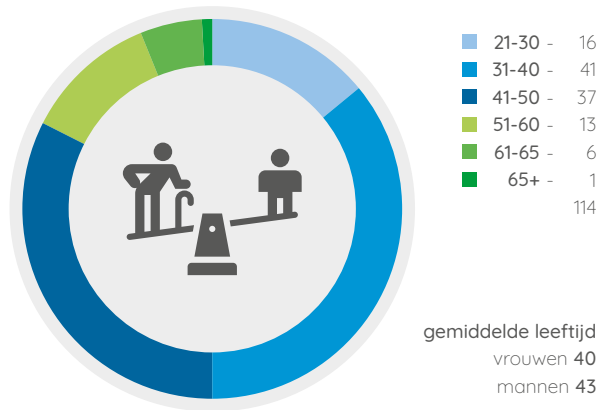


Gelijkheid

Een inclusieve en diverse samenleving, daar zorgen we samen voor. We maken geen onderscheid tussen gender, leeftijd of afkomst. Niet bij cliënten en ook niet bij (toekomstige) medewerkers. Iedereen is gelijk en mag meedoen, meebeslissen en meepraten.



Figuur 2.7 • Leeftijdsopbouw



Tijdelijke dienstverbanden en externe inhuur

De flexibele schil van het SKT bestaat uit tijdelijke dienstverbanden, aangevuld met (beperkte) externe inhuur. De flexibele schil bestond in 2022 uit 8,7 FTE van het personeelsbestand zorgregie. Daarnaast zijn drie externen in deeltijd ingehuurd voor ondersteunende functies.

Ziekteverzuim lager dan landelijk verzuim Jeugdzorg

Het verzuim in 2022 is gestegen naar 4,96%. In 2021 was dit 3,39%. Dit betekent een stijging van 1,57% op jaarbasis. De grootste piek was in het eerste kwartaal van 2022, waarbij de stijging landelijk gezien werd. De trend in de Jeugdzorg sector is gemiddeld 7% over de eerste drie kwartalen van 2022. Het SKT zit onder deze trend. Om het ziekteverzuim laag te houden, is in 2022 het vitaliteitsprogramma doorontwikkeld met gerichte interventies om medewerkers te ondersteunen in het kader van fitheid en **vitaliteit**.

In **hoofdstuk 4** vindt u een nadere uitwerking van de belangrijkste HRM thema's van 2022.

Vraag-en-antwoord met met Andriëtte Prins

Zorgregisseur Sociaal Kernteam Westland

Hoe is het SKT in jouw ogen de afgelopen jaren gegroeid?

"Ik zie de groei allereerst letterlijk, er lopen steeds meer mensen door ons mooie gebouw. Ik zie ook een groei in de manier waarop we ons werk doen. Net als bij een kind in ontwikkeling blijven we leren. Daar wordt binnen het SKT veel aandacht aan besteed. Ik ben er trots op dat we tijd mogen nemen om goed te luisteren naar het verhaal van de mensen die zich bij ons melden. De focus ligt niet alleen op het hier en nu, maar op het totale plaatje. Wie zijn ze? Waar komen ze vandaan? En wat hebben ze al meegemaakt? Dat vind ik erg belangrijk."

Op welke manier bouw jij duurzame relaties op met je cliënt?

"Je moet in dit werk een beetje een kameleon kunnen zijn; wat mee kleuren met onze cliënten. Het is onze taak om mensen weer in hun eigen kunnen te laten geloven, ze trots te laten zijn op de resultaten die ze zelf hebben behaald. Ook al betekent dit dat er misschien voor langere tijd met hulp "gestut" moet worden.

We streven voortdurend naar een goede samenwerking met de cliënt, maar ook met personen die een belangrijke rol spelen in hun leven. Duurzaamheid zit in mijn beleving vooral in de mensen zelf, om ze te motiveren tot actie te komen. Vanuit een kritische, professionele blik doen wat op dat moment nodig is. De verantwoordelijkheid te laten waar die hoort en weer los te laten. Niet omdat het moet, maar omdat het kan."

Waar staat het SKT over vijf jaar?

"Ik hoop dat we ons de komende jaren nog beter dan nu durven te positioneren. Door te blijven leren en actief de samenwerking op te zoeken, willen we een laagdrempelige, zichtbare en zinvolle plek in de Westlandse samenleving verwerven. We maken telkens bewuste afwegingen om zoveel mogelijk mensen op de beste manier te blijven helpen."

Vraag-en-antwoord met Mariska van Zanten

Cliënt Sociaal Kernteam Westland

Hoe bent u bij het SKT terecht gekomen?

"Mijn zoon zat net op het speciaal onderwijs. Hij is gediagnosticeerd met een Autisme Spectrum Stoornis. De school vond dat ik thuis wel wat hulp kon gebruiken. Ik was het daar eigenlijk niet mee eens. Ik had veel wantrouwen vanwege teleurstellende ervaringen in mijn persoonlijke leven, ook met hulpverleners. Ik had na jaren van teleurstelling en onbegrip een hele fijne behandelaar gevonden. De steun van hem was wat mij betreft voldoende. Ik was bang om in plaats van steun vooral kritiek te krijgen. Ik voelde mij namelijk vaak onzeker, ik heb mijn zoon altijd alleen opgevoed. En er is geen school die je leert hoe je een goede moeder wordt. Maar in het belang van mijn zoon ben ik akkoord gegaan met een aanmelding bij het SKT. "

Wat heeft u samen met het SKT bereikt?

"Ik heb meer rust gekregen. Ik voel me bij Andriëtte veilig en vrij om advies te vragen. Mijn zoon en ik zijn samen, dat maakt ons kwetsbaar. Maar nu weet ik dat zijn basis goed genoeg is. Hij heeft Andriëtte ook diverse keer ontmoet, hij weet dat als het mis gaat er een vangnet is. Ik heb al die tijd





dezelfde zorgregisseur gehad. Ik ervaar dat als prettig, zij is bekend met de dynamiek in ons leven. Als er een probleem opspeelt hoeft ze niet van vooraf aan te beginnen, ik hoef niet alles opnieuw uit te leggen.

Ik ben ook blij met de praktische ondersteuning die Andriëtte geboden heeft. Ik raak bijvoorbeeld enorm gestrest van alles wat je digitaal moet regelen voor je schoolgaande kind."

Als u terugkijkt waar bent u dan het meest trots op?

"Ik ben heel trots op de band die ik met mijn zoon heb. Ik heb inmiddels voldoende vertrouwen in mijzelf als zijn opvoeder. "

Wat zou u het SKT willen meegeven voor de komende jaren?

"Zorg dat er altijd iemand laagdrempelig beschikbaar is. Voorkom dat er steeds weer opnieuw aangemeld en uitgelegd moet worden. In een situatie als de onze houdt de problematiek namelijk nooit op. Met het veranderen van de leeftijd van Damian ga ik tegen andere aspecten van zijn problematiek aanlopen. Daarmee verandert ook wat ik als ouder nodig heb.

Het is heel fijn dat als het nodig is, ik met een simpel telefoontje laagdrempelig een vraag kan stellen aan een professional die mijn situatie kent en begrijpt."



Ons werk, wat hebben we bereikt?

Thema's in 2022

03.

Sociaal Kernteam Westland - Jaarverslag 2022

Vraag-en-antwoord

met Sophie Hospers

[Pagina 43](#)



met Renske Vreugdenhil

[Pagina 45](#)



03.1 Belangrijke thema's

Wat was in 2022 anders of nieuw voor het SKT?

In hoofdstuk 2 beschreven we al dat we cliënten zo snel mogelijk op weg willen helpen. We hebben daarom het afgelopen jaar een start gemaakt met de ontwikkeling van een **E-health module**; een digitale manier om de inwoner informatie en ondersteuning aan te bieden.

Daarnaast hebben we de samenwerking met het **Reinier de Graaf Gasthuis** naar tevredenheid uitgevoerd en hebben we andere samenwerkingen met onder andere **onderwijs, de jeugdgezondheidszorg** en partners in de **veiligheidsketen** verder vormgegeven.

Sinds januari 2022 is het nieuwe woonplaatsbeginsel actief. De voorbereidingen die hiervoor zijn getroffen in 2021 hebben geleid tot een warme overdracht van cliënten naar de juiste gemeenten.

In het kader van onze vindbaarheid en positionering hebben we aandacht besteed aan onze organisatie-identiteit door gebruik te maken van in- en externe communicatiemiddelen en het opfrissen van onze **huisstijl**.

Verder hebben we stappen gemaakt met het **TOP-programma** om inzicht te krijgen in onze bedrijfsprocessen en onze dienstverlening daarop af te stemmen.

03.1.1 E-health

In het afgelopen jaar hebben we de mogelijkheden onderzocht om te starten met E-health. Met deze vorm van ondersteuning kunnen we cliënten in de eerste dagen na de aanmelding al op weg helpen, door op een laagdrempelige manier hulp en informatie aan te bieden. We hebben verschillende programma's getest en zijn uiteindelijk een samenwerking aangegaan met Minddistrict. Samen gaan we drie modules ontwikkelen waarbij we, naast de face-to-face hulpverlening, verschillende vormen van E-health kunnen aanbieden. Daarnaast wordt er een welkomstmodule ontwikkeld voor alle bij het SKT aangemelde cliënten. Zij worden hiermee geïnformeerd over onze werkwijze en het proces. Hiermee borgen we het verbeterpunt dat voortkwam uit het **klantbelevingsonderzoek**. We verwachten E-health halverwege 2023 aan te kunnen bieden.

Opvang ontheemden Oekraïne

Kort na het uitbreken van de oorlog in Oekraïne kwamen de eerste groepen vluchtelingen uit Oekraïne aan. Op het hoogtepunt werden in 2022 in Westland ruim 1100 mensen opgevangen. Het SKT heeft vanaf de aankomst van de eerste groepen begeleiding geboden aan Oekraïners met vragen over (jeugd)hulp en het sociaal domein. Ook ondersteunde het SKT de gemeente bij vraagstukken die spelen op de opvanglocaties. Er is een werkproces ontwikkeld waarmee speciaal gekoppelde zorgregisseurs snel en adequaat hulp bieden wanneer dat nodig is.



03.1.2 Pilot Reinier de Graaf Gasthuis

De afgelopen jaren zijn de aanvragen voor medisch maatschappelijk werk bij het Reinier de Graaf Gasthuis toegenomen. Patiënten kampen steeds vaker met complexe sociale problemen, zoals eenzaamheid, verwaarlozing, dakloosheid, huiselijk geweld en middelenmisbruik. In oktober 2021 zijn het Reinier de Graaf Gasthuis, Delft Support en het SKT een pilot gestart. Een medewerker van Delft Support en een zorgregisseur van het SKT vervullen een brugfunctie tussen de patiënt en een eventueel vervolgtraject in de eerste lijn. Zij brengen de problematiek van de patiënt in kaart en zoeken samen naar oplossingen op maat. Het doel is om patiënten na hun ontslag uit het Reinier de Graaf Gasthuis direct de juiste zorg en ondersteuning te kunnen bieden. De samenwerking is in 2022 voortgezet en heeft mooie resultaten opgeleverd:

- Er is een directe lijn met de betrokken zorgregisseur/hulpverlener;
- De zorgregisseur kan het netwerk betrekken om ondersteuning te bieden;
- De zorgregisseur heeft kennis van de sociale kaart waardoor snel toe geleid kan worden naar mogelijkheden in het voorliggend veld.
- Er kan snel geschakeld worden als er aanvullende zorg nodig is;

Ook in 2023 zal deze samenwerking worden voortgezet.

Partnerschap en wederzijdse afhankelijkheid

We investeren in een goede relatie met onze cliënt. We werken samen en zijn afhankelijk van elkaar om successen te behalen. Op een vergelijkbare manier hebben wij het partnerschap vormgegeven met onze partners in het sociaal domein. Die wederzijdse afhankelijkheid helpt ons telkens kritisch te zijn naar elkaar en van elkaar te leren. Allemaal gericht op het verbeteren van onze werkprocessen om de hulpverlening voor de cliënt zo efficiënt en passend mogelijk te maken.



03.1.3 Kwaliteit

03.1.3.1 TOP-programma

In 2021 zijn we gestart met het TOP-programma waarin we ons gericht hebben op het beheersbaar houden van onze wachttijd, onder andere door het zo efficiënt mogelijk inzetten van onze eigen capaciteit. Het afgelopen jaar zijn de volgende resultaten opgeleverd:

- Het dashboard om de wachttijden te monitoren is in gebruik genomen, waardoor we tijdig maatregelen kunnen nemen om de wachttijden terug te dringen;
- Er is een stappenplan ontwikkeld met verschillende maatregelen die we per fase in kunnen zetten (groen: 0-4 weken, oranje: 4-8 weken, rood: 8 weken of langer);
- Er is een nieuwe weging gemaakt over de teamload/caseload met heldere richtlijnen en specifiek aandacht voor de doorstroom;
- Er heeft een herverdeling van taken plaatsgevonden waarbij de zorgregisseurs meer ruimte hebben voor casuïstiek. Zo zijn de taken van de bureaudienst uitgebreid en is een nieuwe functie van teamondersteuner ontwikkeld;

- We hebben kritisch gekeken naar het verminderen van onze administratieve lasten en daardoor het gebruik van het dossier- en rapportagesysteem aangepast;
- Er is meer zicht op de diversiteit in de hulpvragen van de inwoners, waardoor we beter kunnen inspelen op het aanbod, intern (zoals het opleidingsaanbod) maar ook extern met onze ketenpartners.

De inzet heeft ertoe geleid dat onze wachttijden inzichtelijk zijn, dat we meer grip hebben op onze instroom en doorstroom en dat de gemiddelde wachttijden het afgelopen jaar zijn afgenomen. We blijven de wachttijden nauwlettend in de gaten houden en nemen maatregelen indien dat nodig is.

Grenswaarden wachttijden



- Wachttijden langer dan acht weken (rood) vinden we onwenselijk. We proberen dit te voorkomen door maatregelen te nemen;
- Wachttijden tussen de vier en acht weken vinden we te lang (oranje). We nemen dan maatregelen om deze wachttijd te verkorten;
- Wachttijden tot en met vier weken voor reguliere hulpvragen is optimaal (groen).

03.1.3.2 Kwaliteitsteam

Het kwaliteitsteam (KT) bestaat uit een vertegenwoordiging van alle functiegroepen binnen het SKT. Het KT geeft gevraagd en ongevraagd advies over nieuwe processen, aanpassingen in bestaande processen en manieren van werken. Denk aan werkinstructies, protocollen en het signaleren van knelpunten in de uitvoering.

Het afgelopen jaar is het KT met een nieuwe samenstelling van start gegaan. Een aantal opbrengsten:

- ✓ Advies en uitwerking van het verminderen van administratieve lasten;
- ✓ Advies over en ontwikkeling van de themakaarten;
- ✓ Start met het vernieuwen van de normenset voor de interne controles;
- ✓ Advies over de informatievoorziening naar de medewerkers (nieuwsmail);
- ✓ Advies over informatievoorziening naar onze cliënten, partners en inwoners van Westland (o.a. folders);
- ✓ Advies over en concrete uitwerking van de caseload van de medewerkers en de doorstroom van cliënten.

Door bovenstaande investeringen hebben we een aantal vernieuwingen doorgevoerd, zodat het werk van onze medewerkers zo ongecompliceerd mogelijk verloopt en zij meer tijd hebben om onze cliënten te helpen.

03.1.3.3 Themakaarten

Kwaliteit betekent voor ons ook het ontwikkelen van tools om onze zorgregisseurs zo goed mogelijk te ondersteunen in hun werk. Afgelopen jaar hebben de gedragswetenschappers daarom verschillende themakaarten ontwikkeld. Deze themakaarten zijn een vertaling van de landelijke Richtlijnen Jeugdhulp, aangevuld met de SKT-werkprocessen, de lokale en regionale afspraken en het hulpaanbod binnen en buiten onze gemeente. Per soort problematiek (thema), zoals ADHD, suïcidaliteit en complexe scheidingen, is er een kaart gemaakt. Ze zijn onderverdeeld in drie fases: signaleren, ondersteunen en verwijzen. Per fase zijn de stappen en links naar websites en documenten weergegeven.

De themakaarten zijn uiteraard getoetst bij het kwaliteitsteam en worden gebruikt in de casuïstiekoverleggen. Ze zijn via de [Associatie Wijkteams](#) beschikbaar gesteld aan de andere wijkteams in Nederland en vrij te gebruiken.

03.1.4 Communicatie

Binnen en buiten het SKT vindt veel communicatie plaats over thema's die ons werk raken. We hebben in 2021 een communicatieplan opgesteld met een aantal thema's en bijbehorende doelstellingen die hieronder nader beschreven worden. In 2022 hebben we deze verder tot uitvoering gebracht. De communicatie



binnen en buiten onze organisatie is daardoor meer gestroomlijnd. Het geeft zowel medewerkers als partners en cliënten inzicht in onze dienstverlening en vergroot daarmee onze vindbaarheid.

03.1.4.1 Samenwerking partners sociaal domein

In het sociaal domein werken we veel samen met onze partners zoals de gemeente Westland, Vitis Welzijn en Patijnenburg. We besteden actief aandacht aan lokale, regionale, landelijke en internationale thema's die raakvlakken hebben met ons werk. Het afgelopen jaar hebben we samen een nieuwe website gecreëerd waarop het aanbod binnen de gemeente Westland te vinden is. De website Hulpzoeker Westland wordt in het eerste kwartaal van 2023 gelanceerd en vervangt daarmee de website Sociaal Plein Westland.

03.1.4.2 Huisstijl

Ons SKT logo, de welbekende groen met blauwe bloem, is al jarenlang ons kenmerk. Om ons logo meer kracht bij te zetten, hebben we onze huisstijl opgefrist. Geen nieuwe kleuren of aangepaste vormen, maar een uitbreiding van elementen waaraan mensen ons kunnen herkennen, gebaseerd op de kleuren van ons logo.

03.1.4.3 Social Media

In de resultaten van het [klantbelevingsonderzoek](#) kwam de voorgaande jaren naar voren dat we niet altijd bekend zijn onder de inwoners. Daarom zijn we het afgelopen jaar actiever gaan bijdragen op diverse social media kanalen. Door onszelf in de media voor te stellen, laten we zien waar we als organisatie voor staan, voor wie we er zijn en waar we ons hard voor maken. Met als doel om onze vindbaarheid te vergroten en de drempel te verlagen. [Volg ons op LinkedIn](#) om op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen rondom onze organisatie.

03.1.4.4 Communicatiekalender

Elk jaar zijn er verschillende themadagen of -weken waarop aandacht geschonken wordt aan een specifiek (maatschappelijk) thema. Ook voor onze organisatie zijn er elk jaar belangrijke themadagen of -weken. Afgelopen jaar hebben wij op basis van een communicatiekalender berichten op social media geplaatst, waarin we lieten zien op welke manier wij als SKT aan diverse thema's bijdragen. In 2023 willen we deze kalender samenvoegen met de partners in het sociaal domein. Door deze samenwerking streven we ernaar dat partners en cliënten op een gedoseerde manier geïnformeerd worden over verschillende maatschappelijke thema's en mogelijkheden binnen het sociaal domein.



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. We zijn wederzijdse kennispartners in het vinden van mogelijkheden en oplossingen voor de best passende hulpverlening.

03.2.1 Onderwijs

03.2.1.1 Verbinding onderwijs

Na de intensieve coronaperiode, waarin het soms een uitdaging was om elkaar goed te blijven vinden, hebben we in 2022 de verbinding met het onderwijs weer verstevigd. Dat hebben we onder andere gedaan door het uitbreiden van het formulier dat gebruikt wordt door een schoolcontactpersoon bij het startgesprek en evaluatiegesprek. Ook sluit leerplicht aan bij het startgesprek. Zo zijn de lijnen kort en vinden we elkaar beter en sneller.



Onderwijs en opleiden

Wij geloven erin dat goed onderwijs zorgt voor een kansrijke toekomst. Niet alleen voor Westlandse kinderen, jongeren en hun ouders, maar ook voor onze medewerkers. Daarom investeren we in duurzame relaties met samenwerkingspartners in het onderwijs. Door het delen

van kennis en ervaring verhogen we de kwaliteit en beschikbaarheid van zorg voor onze cliënten.

Daarnaast krijgen onze medewerkers jaarlijks een opleidingsplan aangeboden en is er ruimte voor persoonlijke ontwikkeling. U leest er meer over in [hoofdstuk 4.1.7](#). Het opleiden van medewerkers zorgt voor professionele ruimte bij onze medewerkers. Door hen goed op te leiden, bieden we hulp en ondersteuning van hoge kwaliteit.

03.2.1.2 Uitvoering Lokale Educatieve Agenda (LEA)

Vorig jaar is de LEA vastgesteld en voor twee jaar vastgelegd. In de LEA staan samenwerkingsafspraken met scholen, kinderopvang, samenwerkingsverbanden in het primair en voortgezet onderwijs, de gemeente Westland en het SKT. Afgelopen jaar hebben de deelsessies plaatsgevonden. Vanuit die deelsessies zijn er projecten opgesteld die in 2023 in verschillende werkgroepen worden uitgevoerd.

03.2.1.3 Inclusief onderwijs Westland

Samen met partners in het onderwijs willen we het onderwijs in Westland inclusiever maken; iedereen doet ertoe en iedereen hoort erbij. We willen maatwerk kunnen leveren waar en wanneer dat nodig is. In 2023 gaan we op zoek naar manieren om de focus nog meer van individueel



curatief naar collectief preventief te kunnen verleggen. Dat houdt in dat we per kern of school meer gaan kijken naar welke problematiek veel voorkomt en hoe we daar het preventieve aanbod op kunnen afstemmen. Daarbij speelt het onderwerp 'normaliseren' een belangrijke rol. We hanteren het uitgangspunt dat de school zowel vind- als werkplaats is voor alle partners.

03.2.2 Kinderopvang

03.2.2.1 Jonge Kind Overleg

Ook met de kinderopvang hebben we het afgelopen jaar hard gewerkt om kinderen zo goed mogelijk te ondersteunen. In samenwerking met de kinderopvangorganisaties Okidoki, Kwest en Simba en de Jeugdgezondheidszorg hebben we het Jonge Kind Overleg opgezet. De medewerkers van het SKT zijn daarbij als contactpersoon verbonden aan de kinderopvangorganisaties. Ze zijn telefonisch bereikbaar en sluiten aan bij overleggen als er vragen zijn over de ontwikkeling of veiligheid van de kinderen. **Margreet van der Poll** van kinderopvang Okidoki en **Irene Bui** van kinderopvang Kwest vertellen in een interview meer over de samenwerking met het SKT en de opbrengst daarvan.

03.2.2.2 Peuter Op Maat (POM) groep

Op initiatief van de gemeente, kinderopvang, Jeugdgezondheidszorg en het SKT is de POMgroep gestart. De groep is opgericht voor peuters die meer begeleiding nodig hebben dan andere kinderen. Acht peuters van de reguliere peuterspeelzaal en vier peuters van de POMgroep worden begeleid door een pedagogisch medewerker van de kinderopvang en een pedagogisch medewerker van de organisatie Middin. Het doel is om de kinderen passende ondersteuning te bieden en hiermee de kinderopvang te ontlasten. De toeleiding verloopt via Het Jonge Kind Overleg.

03.2.3 Jeugdgezondheidszorg (JGZ)

Samen met de JGZ onderzoeken we hoe we onze kennis en kunde met elkaar kunnen delen. De JGZ is vanaf de geboorte betrokken bij de kinderen en zijn daarom een belangrijke partner bij het signaleren van zorgen rondom ontwikkeling en veiligheid. Elk kwartaal vindt er een overleg plaats op zowel directieniveau als op procesniveau. We stemmen bijvoorbeeld samen het aanbod van trainingen af en bekijken waar behoefte aan is. Zo heeft een school bij het SKT aan de bel getrokken met een specifieke hulpvraag. Op verzoek van het SKT heeft de JGZ het afgelopen jaar een nieuwe training opgezet, afgestemd op de behoefte van deze school. Een mooi voorbeeld van hoe de verbinding kan helpen bij het ontwikkelen van preventieve oplossingen.

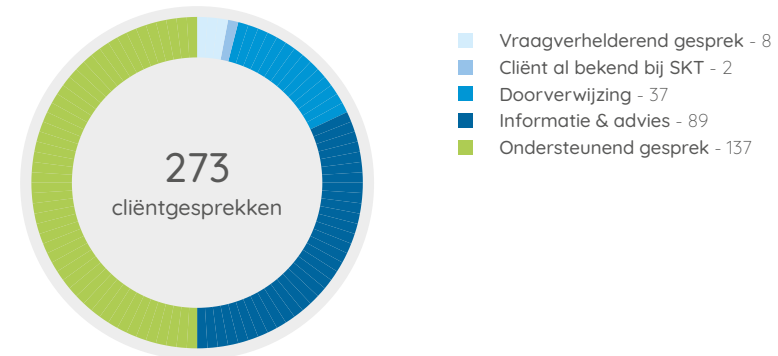
03.2.4 Huisartsen en ondersteuners jeugd en gezin (OJG)

De OJG is een zorgregisseur jeugd die verbonden is aan een huisartsenpraktijk. De OJG denkt met de huisarts mee bij vragen over gezinnen, jeugdigen of over volwassenen die te maken hebben met problemen op meerdere gebieden. De OJG kan zelf hulp en ondersteuning bieden, adviseren en toeleiden naar de juiste plek. Op deze manier is de kennis van het medische en sociale domein met elkaar verbonden, zodat patiënten zo snel als mogelijk de best passende hulp krijgen.

Het afgelopen jaar is deze rol binnen Westland versterkt. Zo is in 2022 aan alle huisartspraktijken een OJG gekoppeld. Er zijn 105 cliënten door een OJG gesproken en hebben er 273 cliëntgesprekken plaatsgevonden (zie ook figuur 3.1). Per cliënt kunnen er meerdere gesprekken gevoerd zijn.

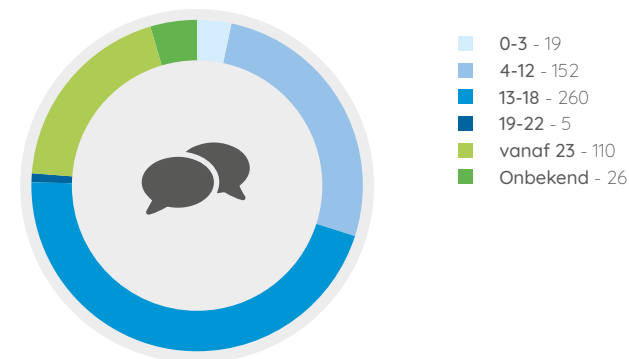
Daarnaast hebben de OJG een training op maat gevolgd en is er voor 2023 een verdiepende training ingepland.

Figuur 3.1 • Onderwerpen cliëntgesprekken



In 2023 wordt er een zorgregisseur volwassenen gekoppeld aan de OJG voor het geven van advies bij vraagstukken over volwassen cliënten. We zagen namelijk in de cijfers terug dat zo'n 20% van de vragen betrekking hebben op (jong) volwassenproblematiek (zie figuur 3.2).

Figuur 3.2 • Contactmomenten per leeftijdscategorie



03.2.5 Associatie Wijkteams

Het SKT is continu aan het leren en ontwikkelen. We voelen ons daar ook verantwoordelijk voor. Daarom zijn we aangesloten bij de Associatie Wijkteams. Zij bieden ons een professioneel platform waar ruimte is voor kennisdeling, doorontwikkeling en het opdoen van inspiratie. Niet alleen op lokaal en regionaal, maar ook op landelijk niveau staan we in verbinding om actief te bouwen aan een samenleving waarin iedereen mee kan doen. De associatie organiseert themabijeenkomsten en leernetwerken om dit mogelijk te maken. Het SKT neemt daarbij een actieve rol in. In het interview van strategisch adviseur [Sophie Hospers](#) leest u onder andere op welke manier de associatie bijdraagt aan een duurzame toekomst.

Investeren en innoveren

De ervaringen van onze cliënten en partners zijn heel waardevol. Alleen met deze inbreng kunnen wij onze dienstverlening blijven verbeteren. We investeren onze energie en tijd in het ontwikkelen en uitvoeren van nieuwe processen. We zijn in veel gevallen een voorlopergemeente. Zowel regionaal als landelijk hebben we een stem in de toekomst van de jeugdhulp. Denk bijvoorbeeld aan de implementatie van Beter Samenspel, waarbij we een betere samenwerkingsrelatie met onze cliënt hebben en de cliënt een beweging maakt van het gevoel iets te móeten, naar zelf mee willen werken. Maar ook de samenwerking met scholen en huisartsen zijn een mooi voorbeeld, waarin we als SKT het voortouw hebben genomen. De samenwerking leidt tot een passender aanbod voor de cliënt en een betere vindbaarheid van het SKT.

We zijn innovatief en durven risico's te nemen. We geloven dat we alleen dan kunnen blijven verbeteren. En dan we alleen dan effectievere hulpverlening kunnen bieden.



03.2.6 Kenniscentrum Jeugd – Kind en Scheiding

In 2021 heeft het SKT deelgenomen aan de pilot Scheiden zonder Schade. De samenwerking met het Kenniscentrum Jeugd was hierbij zeer waardevol. We maken intensief gebruik van de kennis en kunde op het gebied van kind en scheiding. We hebben daarom het afgelopen jaar inlooppreekuren georganiseerd die zowel door professionals als burgers bezocht kunnen worden. De opbrengst daarvan is tweeledig. Wij benutten de expertise van het kenniscentrum bij complexe scheidingscasuïstiek en het kenniscentrum kan onze expertise benutten wanneer er buiten scheidingsproblemen ook nog andere problemen bestaan. De inlooppreekuren worden goed bezocht.

Daarnaast hebben we samen geïnventariseerd welk aanbod er binnen gemeente Westland beschikbaar en wenselijk is voor ouders die hulpvragen hebben bij scheiden. Aan de hand daarvan heeft de gemeente een nieuw cursusaanbod ingekocht, waar inwoners zich voor kunnen inschrijven.

Scheiden zonder Schade

Het landelijke programma Scheiden zonder Schade werd in 2018 geïntroduceerd. Het doel is om duidelijkheid te bieden voor kinderen en ouders in scheidingssituaties, 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.



03.2.7 Transformatie

Op basis van het Sociaal Beleidskader (2016) en het Plan van Aanpak Transformatie Sociaal Domein (2021) werkt het SKT samen met de gemeente, Vitis, Patijnenburg en andere partners aan een solide, toekomstbestendig en duurzaam sociaal domein. We nemen deel aan verschillende structurele overlegvormen op zowel directieniveau als op uitvoeringsniveau. We bouwen mee, volgen de ontwikkelingen en geven input.

Een van de opdrachten vanuit de transformatie is het integraal samenwerken van gemeente, uitvoeringsinstanties en betrokken partners. Met als doel dichtbij burgers te staan en het bieden van duurzame oplossingen voor burgers die het op eigen kracht (even) niet redden. Door middel van de transformatie wordt gekeken naar de meest effectieve ondersteuning voor burgers en hoe dit integraal het beste te organiseren is.

Een eerste aanzet daartoe is dat collega's van verschillende afdelingen en organisaties structureel op het kantoor van het SKT werken en andersom; de Centrale Toegang. Op die manier leren collega's elkaars werk beter kennen, waarmee overgangen soepeler en effectiever tot stand komen. Dit voorkomt dat inwoners van het kastje naar de muur worden gestuurd of lang moeten wachten op de juiste hulp.

In 2023 zal de Centrale Toegang verder ontwikkeld worden in nauwe samenwerking met het SKT. En om te komen tot nieuwe, op elkaar aangesloten informatiesystemen neemt het SKT deel aan de ontwikkelingen voor een nieuw Bedrijfsinformatieplan.

Netwerkbijeenkomsten

Vanuit de vier organisaties de gemeente Westland, Vitis, Patijnenburg en het SKT, worden jaarlijks drie netwerkbijeenkomsten en twee introductiebijeenkomsten georganiseerd voor alle medewerkers uit het sociaal domein. De netwerkbijeenkomsten staan in het teken van thematische deskundigheidsbevordering en ontmoeting. De introductiebijeenkomst geeft als onderdeel van het *onboardingsproces* van nieuwe medewerkers uiting aan de ambitie van de vier organisaties; geen schotten en dienstverlening alsof het één organisatie betreft.

Het afgelopen jaar is vanuit het SKT een coördinator Doorbraakmethode* geleverd. Samen met de ambassadeurs van de vier organisaties werkt de coördinator aan maatwerk in casuïstiek die om domein-overstijgende oplossingen vraagt. In 2023 gaan we onze samenwerking met andere gemeentelijke teams uitbreiden en zullen we het werken met de Doorbraakmethode verder doorontwikkelen.

* De Doorbraakmethode is 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>

Vraag-en-antwoord met Irene Bui

Directeur-bestuurder Stichting Kwest

en Margreet van der Poll

Directeur-bestuurder Kinderopvang Okidoki

Hoe ziet de samenwerking met het SKT eruit?

Irene vertelt: “als kinderopvang spelen wij een grote rol bij de opvoeding van kinderen. Kinderen worden gestimuleerd en we leren ze vaardigheden. Onze medewerkers volgen de ontwikkeling van de kinderen en signaleren vroegtijdig. Wanneer wij denken dat een kind meer nodig heeft dan wij kunnen bieden, schakelt onze intern begeleider het SKT in”.

Margreet vult daarop aan dat afgelopen jaar een nieuw initiatief is ontstaan, namelijk [Het Jonge Kind Overleg Westland](#). “De kinderopvang, het SKT en de JGZ hebben elke twee maanden een overleg. We bespreken hierin de kinderen die wat extra aandacht nodig hebben. Door de korte lijnen kan eventuele hulp snel geregeld worden. Dit is fijn voor het kind, de ouders en de opvang. We zoeken met elkaar en de ouders altijd naar de beste ondersteuning vanuit de eigen deskundigheid. Daarnaast kunnen we het SKT altijd bellen met vragen. Voor ons is het SKT een belangrijke partner”.



Irene Bui

Welke initiatieven zijn er de afgelopen jaren ontstaan door deze samenwerking?

Naast het Jonge Kind Overleg is ook de **Peuteropvang Op Maat (POM) groep** gestart. Irene: "dit is een gecombineerde kinderopvanggroep bestaande uit kinderen van de reguliere opvang en kinderen met een ontwikkelingsachterstand. Op deze groep werkt een pedagogisch medewerker van de kinderopvang en een gespecialiseerde pedagogisch medewerker vanuit de zorg".

Op welke manier draagt de kinderopvang bij aan een duurzame toekomst?

Margreet: "Onder een duurzame toekomst verstaan we kinderen die op allerlei manieren hun eigen talenten mogen ontdekken en uitdagende, ontwikkelingsgerichte opvang nabij thuis kunnen bezoeken. Okidoki gaat voor inclusieve opvang en het dagelijks creëren van optimale ontwikkelingskansen. Dat kunnen we niet alleen. Een goede samenwerking met alle organisaties die hierin kunnen bijdragen, is voor de kinderopvang van essentieel belang".





Inclusieve opvang

Inclusieve opvang is gebaseerd op gelijke kansen voor elk kind. Alle kinderen moeten de mogelijkheid krijgen om – ongeacht hun achtergrond of ondersteuningsbehoefte – naar de reguliere opvang te kunnen gaan. Zodat zij gelijke kansen krijgen voor een zo volledig mogelijke ontwikkeling en ontplooiing. Dus ook kinderen die een extra zorg- en ondersteuningsbehoefte hebben vanwege bijvoorbeeld een ontwikkelachterstand, een stoornis, een fysieke of een verstandelijke handicap.

Hoe passen deze initiatieven binnen een duurzame toekomst?

Margreet: “Door de betere samenwerking leren we elkaar steeds beter kennen en waarderen. We zoeken gezamenlijk naar een duurzaam, passend aanbod voor elk kind. Irene vult aan: “kinderen zijn de toekomst! Alle samenwerkingen van de kinderopvang en het SKT zijn gericht op het vergroten van kansen voor kinderen. We zijn beide betrokken bij de ouders en kinderen en vinden het belangrijk om een duurzame relatie met elkaar op te bouwen”.



03.2.8 Samenwerken met partners in de veiligheidsketen

Sommige mensen leven in zulke complexe situaties dat één hulpverlenende of veiligheidsinstantie dit niet in zijn eentje op kan lossen. Bijvoorbeeld mensen die verward gedrag vertonen en een gevaar vormen voor zichzelf of voor anderen. Om deze mensen goed te kunnen helpen, nemen we structureel deel aan integrale overleggen zoals het wijkagentenoverleg, de leefbaarheidskringen en de (lokale) veiligheidskamer. Als een casus lokaal niet kan worden opgelost, dan kan de lokale veiligheidskamer hem 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.

Integraal onderzoek woon- en leefsituatie arbeidsmigranten

Een aantal van onze zorgregisseurs heeft deelgenomen aan een groot integraal onderzoek naar de woon- en leefsituatie van arbeidsmigranten in het glastuinbouwgebied van Westland. Het onderzoek werd uitgevoerd door de gemeente Westland, in samenwerking met diverse veiligheids- en zorgpartners met als doel mensen in kwetsbare omstandigheden te helpen. Tijdens het onderzoek zijn meerdere zorgelijke zaken aan het licht gekomen. In een aantal gevallen was er sprake van erbarmelijke verblijfsomstandigheden, waarbij migranten direct ergens anders ondergebracht zijn.

03.2.9 Samenwerking met partners in de jeugdbeschermingsketen

Als SKT werken we met cliënten samen op basis van vrijwilligheid. Soms zijn er echter verplichte maatregelen nodig, omdat de veiligheid van een kind in het geding is. De samenwerking met de Gecertificeerde Instellingen (GI's), de jeugdbeschermingstafel (JBT) en Veilig Thuis is goed geborgd bij het SKT.

Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming

Om de veiligheid van kinderen te beschermen en huiselijk geweld aan te pakken, is er een aantal ontwikkelingen gaande. Zo heeft het SKT het afgelopen jaar in samenwerking met andere buurgemeenten Den Haag en Delft subsidie aangevraagd voor de Proeftuin Haaglanden, voortkomend uit het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming. Ondanks dat de subsidie is afgewezen, hebben de betrokken partijen het voornemen de pilot te starten. Deze wordt namelijk als essentieel gezien voor de hulpverlening op het gebied van huiselijk geweld en de jeugdbescherming.



Proeftuin Haaglanden

De Proeftuin Haaglanden is een team van professionals uit verschillende organisaties dat is opgericht om te onderzoeken wat de werkzame elementen zijn voor een goede samenwerking in de jeugdbeschermingsketen. Een medewerker van het lokale team werkt samen met een professional van de gecertificeerde instelling of de organisatie Perspektief. Zij zijn het vaste aanspreekpunt voor het gezin. Samen voeren ze het integrale plan uit. Het analyseteam wordt vervolgens ingeschakeld om de samenwerking te evalueren en te leren van deze uitkomsten.

Daarnaast werken we al jaren samen met de **Jeugdbeschermingstafel** en zijn aangesloten op de ontwikkelingen van verschillende initiatieven, zoals Project Stop, Intensief casemanagement en het Kwaliteitskader werken aan veiligheid. Om deze ontwikkelingen te borgen binnen het SKT, wordt de training “Geweld hoort nergens thuis” aangeboden en is er een taskforce opgericht met zorgregisseurs die de onderwerpen huiselijk geweld en jeugdbescherming als aandachtsgebied hebben. Zij zijn afgelopen jaar ook opgeleid als aandachtsfunctionaris Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.

Beter Samenspel met het Crisis Interventie Team

De afgelopen jaren hebben we de Beter Samenspel-werkwijze geïmplementeerd, waarbij het SKT vanuit het vrijwillig kader samenwerkt met de gecertificeerde instelling om de overgang te versoepelen. Om deze werkwijze te verbreden, hebben we een pilot met het CIT uitgevoerd. Het SKT raakt eerder betrokken in een casus en het CIT en SKT lopen langer samen op. Deze werkwijze is tijdens een evaluatie effectief gebleken:

- Cliënten ervaren een geleidelijke overgang, maar ook snelle inzet van hulp. Er wordt optimaal gebruik gemaakt van het moment dat mensen openstaan voor hulp;
- Het CIT en het SKT maken gebruik van elkaars expertise. Het SKT heeft kennis van de sociale kaart en de toegang tot de Wmo en het CIT heeft korte lijnen met politie en advocaten en heeft toegang tot crisisplaatsen;
- Het SKT haakt aan bij de lijn die het CIT inzet en voegt zo geleidelijk in. Dit geeft rust bij alle betrokkenen en voorkomt het steeds opnieuw vertellen van het verhaal.

In 2023 wordt bekeken hoe we de werkwijze breder gaan invoeren. Daarnaast hebben we in 2022 gesprekken gevoerd met Veilig Thuis over een soortgelijke samenwerking. In 2023 komt deze samenwerking tot uitvoering.

Vraag-en-antwoord met Sophie Hospers

Strategisch Adviseur Associatie Wijkteams

Wat doet de Associatie Wijkteams en voor wie zijn jullie er?

“De Associatie Wijkteams is een vereniging voor wijkteams uit het hele land. We vertolken de stem van de wijkteams door van elkaar te leren, te inspireren en landelijk ‘terug te praten’. We bieden de wijkteams een platform om kennis met elkaar te delen. We faciliteren onder andere themabijeenkomsten en leernetwerken over bijvoorbeeld de onderwerpen van de landelijke transformatie en het toekomstscenario, zoals het thema veiligheid.”

Welke rol vervult het SKT in samenwerking met de Associatie Wijkteams?

“Het SKT levert een actieve en constructieve bijdrage in ons netwerk. Pieter (directeur-bestuurder SKT - red.) is lid van de bestuurlijke leergroep ‘de terugpraters’, die zich richt op de landelijke en lokale beïnvloeding als het gaat om de opdracht en het vak van wijkteams. Daarnaast sluiten regelmatig andere medewerkers van het SKT aan bij leergroepen en bijeenkomsten die we organiseren, zoals bijvoorbeeld het netwerk van juristen of een bijeenkomst over werken zonder wachtlijsten.”



Het SKT staat in mijn ogen voor de bedoeling: present zijn voor de inwoner en samen met anderen werken aan de maatschappelijke opgaven, zoals veiligheid, bestaanszekerheid en kansengelijkheid. We ontdekken met elkaar en met netwerkpartners hoe we dat willen vormgeven.”

Op welke manier dragen jullie bij aan een duurzame toekomst van de wijkteams?

“We werken aan een plek voor inwoners om naartoe te gaan als het even niet zo goed gaat. Waar iemand tegen je zegt: ‘kom maar, ik help je er doorheen’. We hebben de maatschappelijke opgave om die plek aan de inwoners van Nederland te bieden. Het uitvoeren van de maatschappelijke opgaven kun je niet in je eentje voor elkaar krijgen, dit moet je met je partners realiseren door te leren van elkaar. Wij proberen daarin landelijk sturing te geven door randvoorwaarden te creëren en een omgeving te bieden met ruimte voor creativiteit. De komende tijd gaan we ons richten op de leernetwerken, gebaseerd op de speerpunten van het toekomstscenario, waarbij het SKT weer een actieve rol zal vervullen. We exploreren samen nieuwe mogelijkheden. We hoeven het niet allemaal in een keer perfect te weten of doen. Je past je koers telkens aan op basis van feedback die je krijgt. Jan Kremer, hoogleraar van het Radboud UMC en Speciaal Gezant Zorginstituut Nederland, verwoordt het heel mooi: “wanneer je accepteert dat het complex is, wordt het weer simpel”.”

Vraag-en-antwoord met Renske Vreugdenhil

Projectleider Regiovisie Aanpak Huiselijk Geweld

Voormalig voorzitter van de Jeugdbeschermingstafel H4

Tot 1 december 2022 vervulde je de rol van voorzitter van de Jeugdbeschermingstafel (JBT). Wat hield deze functie in?

"Ik heb deze uitdagende, veelzijdige en mooie functie met veel plezier acht jaar mogen uitvoeren voor vier van de Haaglanden gemeenten, waaronder Westland. Als voorzitter sta je in contact met alle betrokkenen. Je zet je met elkaar in voor een zo veilig mogelijke omgeving waarbij de ontwikkeling van de kinderen zo min mogelijk bedreigd wordt. Je hebt oog voor het hele systeem rondom het kind."



Jeugdbeschermingstafel (JBT)

Als er ernstige zorgen zijn over de veiligheid en ontwikkeling van een kind, en de zorgen niet afnemen met de hulp die er al is ingezet, kan de betrokken hulpverlener een melding doen bij de JBT. Er wordt dan onderzocht of een kinderschermingsonderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) nodig is. De gezinssituatie wordt besproken volgens de **Signs of Safety-benaderingswijze** met alle betrokkenen, waarbij iedereen vanuit hun eigen visie gehoord wordt. Uiteindelijk wordt er door de RvdK en voorzitter een besluit genomen of het onderzoek nodig is of uitgesteld kan worden. Bij uitstel worden er met ieders instemming (veiligheids)afspraken gemaakt.

Hoe zou je de samenwerking met het SKT in de afgelopen jaren beschrijven?

"De samenwerking was heel prettig, elkaar aanvullend en scherp houdend. Jullie hebben een duidelijke visie op casemanagement en regiehouderschap. Altijd op zoek naar mogelijke verbeteringen in het belang van kinderen en gezinnen. Korte samenwerkingslijnen, transparant, eerlijk en respectvol met oog voor elkaars kaders, mogelijkheden en onmogelijkheden. En zeker niet onbelangrijk: tijd voor persoonlijke aandacht voor elkaar met een lach en soms een traan. Dit geldt voor alle mensen van het SKT, van directie tot schoonmakers, van uitvoerende professionals tot beveiliging,

van gedragswetenschappers tot managers en ondersteunende medewerkers. Jullie hebben het goed voor elkaar!"

Hoe draagt onze samenwerking bij aan een duurzame toekomst?

"Als je met elkaar samenwerkt en respectvol in gesprek gaat met elkaar om een zorgelijke (gezins)situatie te verbeteren, werk je mijns inziens aan een duurzame toekomst. Juist door ook de kinderen en gezinsleden als volwaardige en gelijkwaardige partij te betrekken en hen zo veel als mogelijk de regie laat behouden. Daarnaast is er aandacht voor de succesfactoren en krachten van een kind en het gezin. Je bouwt niet alleen aan een duurzame toekomst, maar je draagt ook positief bij aan het heden. Hoe zorgelijk of moeilijk dit ook kan zijn. "

Als je terugkijkt, waar ben je het meest trots op?

"In die situaties waar het moeilijk en zeer complex was, waarin belangen elkaar konden bijten of waar we van mening of visie van elkaar verschilden, konden we elkaar versterken door onze open, transparante, eerlijke en respectvolle samenwerkingsrelatie. Dit alles in het belang van het gezin."



HRM, OR, Bestuur en Toezicht

04.



04.1 HRM Ontwikkelingen 2022

2022 stond voor ons in het teken van aantrekkelijk werkgeverschap. Met de huidige krapte op de arbeidsmarkt is binden, boeien en behouden namelijk cruciaal voor onze organisatie. We hebben daarom het afgelopen jaar een aantal ontwikkelingen doorgevoerd. Zo hebben we een nieuw personeelssysteem AFAS geïmplementeerd, een nieuwe vorm van een medewerkers onderzoek (MO) geïntroduceerd, hebben we beleid opgesteld rondom het hybride werken en hebben we het functiehuis geactualiseerd.

04.1.1 Arbeidsmarkt

Ook wij hebben, net als andere werkgevers in het werkveld, afgelopen jaar te maken gehad met de krapte op de arbeidsmarkt. Het is lastiger gebleken om de openstaande vacatures op te vullen. Daarom hebben we het afgelopen jaar hard gewerkt aan de zichtbaarheid van onze organisatie als werkgever: wie zijn wij? Wat bieden we jou? Wat willen we als werkgever uitstralen?

We hebben gebruik gemaakt van de verschillende social media kanalen om een inkijkje te geven in onze organisatie. Onze belangrijkste instrumenten zijn onze eigen werknemers, onze ambassadeurs. Samen met hen is het gelukt om de openstaande vacatures in te vullen en zijn we op formatie.

Wederzijdse afhankelijkheid voor duurzame oplossingen

We staan bekend als serieuze en prettige werkgever, met ruimte voor de eigen ontwikkeling. We geloven erin dat we in de keten afhankelijk zijn van elkaar. Als het niet goed gaat met één van onze partners, dan gaat het ook niet goed met ons. Het is daarom belangrijk duurzaam samen te werken vanuit een gedeeld eigenaarschap. Er is geen concurrentie, we kunnen beter elkaars expertise inzetten om bij te dragen aan de beste (duurzame) oplossing voor de cliënt.

04.1.2 Functie onderhoud

In de nazomer van 2021 zijn we gestart met het updaten van het functiehuis. Als werkgever willen we namelijk onze functies actueel en marktconform houden. In 2022 zijn de functies opnieuw in kaart gebracht en de functieprofielen beschreven en gewaardeerd. Dit heeft geresulteerd in een actueel functiehuis.

04.1.3 AFAS personeelssysteem

Op 1 januari 2022 is het nieuwe personeelssysteem AFAS volledig geïmplementeerd en in gebruik genomen. De overgang is soepel verlopen. Met het nieuwe systeem willen we bedrijfsprocessen beter stroomlijnen en centraliseren (o.a. Finance en HRM), zodat we efficiënter kunnen werken.

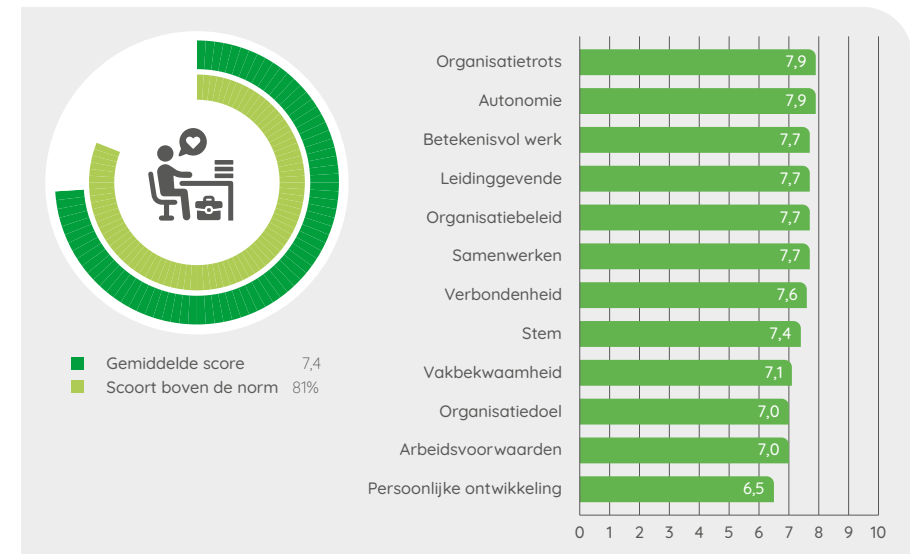
04.1.4 Everybody Frank

In 2018 hebben we een medewerkers tevredenheids-onderzoek uitgevoerd (MO). Het afgelopen jaar hebben we hier een vervolg aan gegeven en de mogelijkheden onderzocht. Een driejaarlijkse vragenlijst vonden wij geen passend middel. We hebben daarom gekozen voor een continu onderzoek met een real-time dashboard genaamd Everybody Frank. Door vragen via een app op de telefoon te beantwoorden, kunnen medewerkers jaarrond vragen invullen en hun ervaringen delen. 60% van de medewerkers maakt actief gebruik van de app. In het dashboard kunnen HRM en de managers de ontwikkelingen op het gebied van werkgeluk en werkstress inzien op organisatie- en teamniveau en kunnen hier direct op inspelen. Hieronder enkele resultaten.

Werkgeluk

Gemiddeld scoort het SKT een 7,4 op het gebied van werkgeluk. De geluksfactoren die het hoogst scoren zijn organisatietrots en autonomie. De trend werkgeluk neemt in de loop van 2022 toe waarbij 81% van de medewerkers gelukkig is op de werkvloer. Een mooi resultaat!

Figuur 4.1 • Geluksfactoren



Werkgeluk is voor ons een belangrijke factor om inzage te krijgen in de behoeften van onze medewerkers. We vinden het dan ook fijn dat zoveel medewerkers gelukkig zijn op de werkvloer. Het motiveert ons om hier continu aandacht

aan te blijven besteden. In de interviews met zorgregisseur **Andriëtte Prins** en haar cliënt **Mariska van Zanten** leest u terug op welke manier ons werk van betekenis is. En in hoofdstuk 3 heeft u al terug kunnen lezen dat wij veel waarde hechten aan een goede **samenwerking** met partners binnen de keten. Daarnaast besteden we aandacht aan personeelsbijeenkomsten een uitgebreid opleidingsaanbod, zodat we vakbekwame medewerkers hebben met ruimte voor persoonlijke ontwikkeling.

We nemen de resultaten serieus en zien ook mogelijkheden voor verbetering. We zijn daarom de mogelijkheden voor het individueel keuzebudget (IKB) en het leeftijdsbewust personeelsbeleid aan het onderzoeken.



Werkdruk

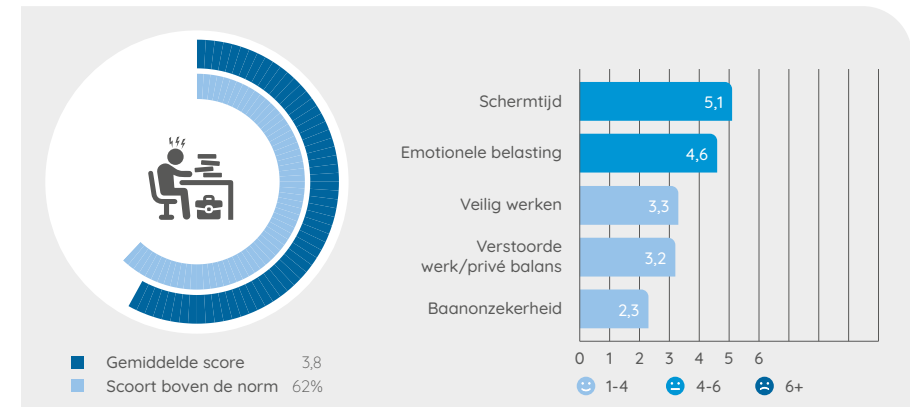
Er wordt ook aandacht besteed aan de werkdruk die medewerkers ervaren. Werkdruk wordt bijvoorbeeld ervaren als je (tijdelijk) te veel werk te doen hebt of als je een achterstand in je werk ervaart.

Een factor die invloed kan hebben op werkdruk is bijvoorbeeld schermtijd. Medewerkers van het SKT geven aan een groot gedeelte van hun tijd achter een scherm te zitten.

De factor emotionele belasting wordt bijvoorbeeld ervaren wanneer een medewerker spannende gesprekken met cliënten voert of wanneer de medewerker het gevoel heeft anderen te moeten overtuigen.

Het percentage van medewerkers dat werkdruk ervaart stabiliseert na de zomervakantie. We houden echter oog voor het reduceren van het gevoel van een hoge werkdruk. Dit doen we door verschillende acties uit te voeren op het gebied van **vitaliteit**, inzage in en grip op de doorstroom van casuïstiek (**TOP-programma**) en het aanbieden van informatie vanuit HRM. We willen medewerkers bewust maken van de mogelijkheden om werkdruk te reduceren. We moeten ons echter realiseren dat werkdruk inherent is aan ons werk. Dit zie je ook terug bij andere organisaties binnen deze sector.

Figuur 4.2 • Factoren werkdruk

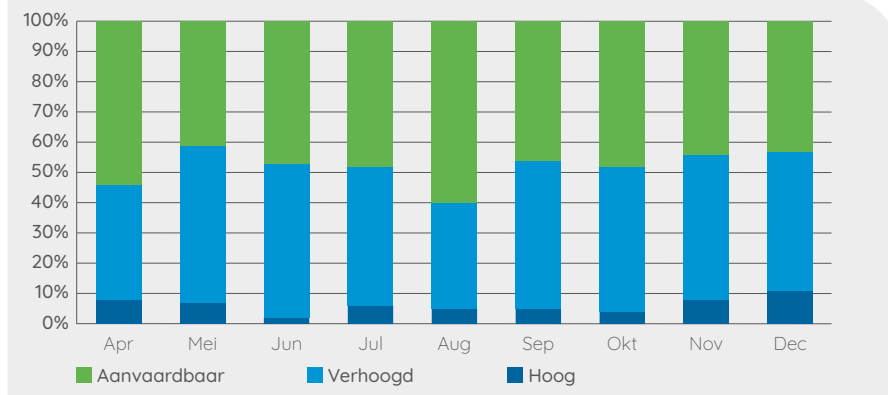


Deugdzzaam werk

We bieden een werkomgeving met goede arbeidsvoorwaarden. We bieden een actueel en marktconform functiehuis. Een omgeving waarin onze medewerkers de ruimte krijgen om zich als professional te ontwikkelen en goed werk te doen. We staan dan ook bekend als fijne werkgever, iets waar we trots op zijn.



Figuur 4.3 • Werkdruk medewerkers



Na de zomer van 2023 kunnen we onze resultaten vergelijken met de benchmark. Deze tool wordt namelijk in de sector steeds meer gebruikt. Het is daarbij wel belangrijk dat medewerkers de vragen doorlopend blijven invullen, zodat de resultaten betrouwbaar zijn. We zullen dan ook continu aandacht besteden aan het gebruik ervan.

04.1.5 Hybride werken

De afgelopen jaren, waarin (deels) thuiswerken onontkoombaar was, hebben ons veel inzichten gegeven op het gebied van hybride werken. We hebben daarom in 2022 het beleid rondom hybride werken vastgesteld. Daarin staat beschreven wat we belangrijk vinden voor een efficiënt gebruik van werkplekken, verantwoord thuiswerken en hoe we de verbinding met elkaar kunnen behouden.

We hebben daarmee afscheid genomen van het bezettingsrooster dat tijdens de coronapandemie gehanteerd werd. Het is tot nu toe (met een enkele uitzondering) gelukt om iedereen een werkplek te bieden zonder een vooraf vastgestelde logistieke planning. De beschikbaarheid van de overleg ruimtes blijft een aandachtspunt. Eind 2023 evalueren we het beleid rondom hybride werken.

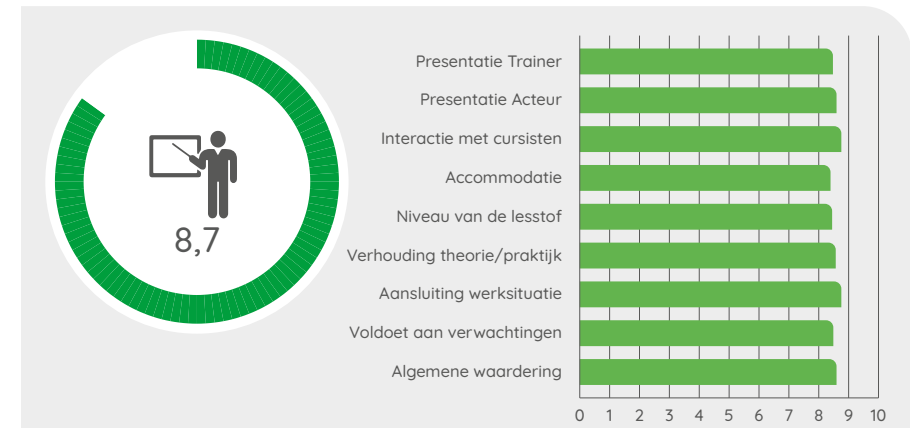
04.1.6 Vitaliteit

In 2022 hebben we de aandacht rondom vitaliteit vergroot met een uitgebreid vitaliteitsaanbod. Door het jaar heen hebben we verschillende activiteiten georganiseerd die bijdragen aan de vitaliteit van onze medewerkers. Denk aan een bootcamp, yoga, mindfulness, een gezonde lunchweek (saladeparade) en speciale aandacht tijdens de week van de werkstress met allerlei nuttige informatie over fit- en gezondheid. Eind 2022 hebben we de medewerkers gevraagd naar feedback en ideeën voor 2023, zodat we het aanbod jaarlijks kunnen afstemmen op hun behoeften. Medewerkers reageerden enthousiast: er is oog voor hun welzijn en het is een (vaak) ontspannen afwisseling van het dagelijkse werk.

04.1.7 Scholen en opleiden

Als SKT zijn wij een lerende organisatie. 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.

Figuur 4.4 • Beoordeling fysieke trainingen



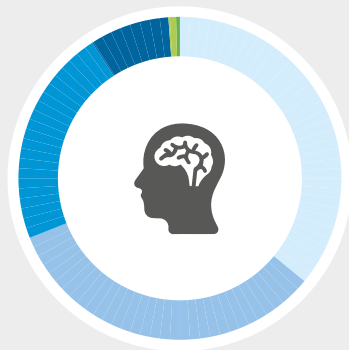
Opleidingsprogramma

Ook in 2022 hebben we een afwisselend opleidingsprogramma aangeboden waarbij trainingen zowel fysiek als digitaal werden georganiseerd. Zo'n 380 fysieke opleidingsplekken zijn het afgelopen jaar gevuld. De fysieke trainingen worden goed beoordeeld met een gemiddelde van een 8,7.

Ook online bieden we verschillende trainingen aan. We hebben een eigen SKT Academy met een groot aanbod. Zo zijn er trainingen over onder andere gesprekstechnieken, omgaan met specifieke stoornissen of omgaan met privacy. Het afgelopen jaar zijn in deze omgeving 526 trainingen gevolgd.

Aanbod leervormen digitale trainingen

- Essential: korte training waarin je binnen enkele minuten de essentie van een bepaald onderwerp leert.
- E-learning: modules met oefeningen, video's en voorbeelden uit de praktijk.
- Webinar: live webinars met de mogelijkheid tot het stellen van vragen, zowel tijdens als na de live uitzending. De webinars zijn achteraf terug te kijken.
- Podcast: luistertrainingen om onderweg te beluisteren.
- We-learning: samen met anderen leren op basis van social learning.
- Scan: Door het beantwoorden van stellingen kom je erachter waar jouw talenten liggen, zodat je je persoonlijke ontwikkeling vorm kan geven.



Essential	189
E-learning	174
Webinar	115
Podcast	42
We-learning	4
Scan	2
Totaal geopend	526

Symposium Suïcidepreventie

Op 20 oktober hebben we het symposium 'Suïcidepreventie' georganiseerd. Circa 100 medewerkers van het SKT en partnerorganisaties hebben deelgenomen. Het was een leerzame en indrukwekkende bijeenkomst waarbij we door onder andere een ervaringsdeskundige, de Stichting 113 Zelfmoordpreventie en GGZ Delfland voorgelicht werden over feiten rondom suïcidaliteit en kregen we tips over suïcidepreventie.

Intervisie

Intervisie is een gesprek tussen professionals over onderwerpen die medewerkers binnen het werk persoonlijk raken of als ingewikkeld ervaren worden. Het doel is om samen met de andere deelnemers tot passende oplossingen of vervolgstappen te komen.

Elke twee maanden vindt voor veertien groepen van zes uitvoerend medewerkers een intervisie sessie plaats. Jaarlijks worden drie van deze sessies begeleid door een externe intervisor.

04.1.8 Veilige werkomgeving

We hechten veel waarde aan een veilige werkomgeving voor onze medewerkers. We nemen elk jaar ook verschillende maatregelen om die veilige omgeving te bieden. Naast de trainingen die we aanbieden, hebben we ook andere middelen om deze veiligheid te creëren.

Veiligheid

Door onze openheid en transparantie creëren we een veilige omgeving voor onze cliënten en medewerkers. We komen bij mensen thuis, in hun eigen vertrouwde omgeving. De inbreng en mening van onze cliënten zijn leidend gedurende het hulpverleningsproces. We informeren hen over de stappen die we gaan nemen en evalueren continu. We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. Hierdoor ontstaat er een vertrouwensband en bevordert dit het ondersteuningstraject.

Ook investeren we in de veiligheid van onze medewerkers. Elk jaar worden trainingen georganiseerd rondom het thema veiligheid. Er zijn opgeleide bedrijfshulpverleners aanwezig in het pand en we maken gebruik van protocollen om een veilige werkomgeving te creëren. Zie [hoofdstuk 4.1.8](#) voor meer informatie.



Externe vertrouwenspersoon

Als een medewerker te maken krijgt met ongewenst en/of grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer, kunnen zij terecht bij de externe vertrouwenspersoon. Ook kunnen zij daar terecht voor een luisterend oor. De gesprekken zijn vertrouwelijk van aard.

In 2022 hebben zes medewerkers de vertrouwenspersoon benaderd. De vertrouwenspersoon heeft de medewerkers allemaal individueel gesproken met als doel de melder te helpen naar een oplossing. De gesprekken zijn afgerond en intern opgelost. De vertrouwenspersoon heeft aangegeven dat we onze organisatie goed op orde hebben. Zij stelt voor om de introductie op de medewerkersbijeenkomst jaarlijks te herhalen en daar ook het managementteam bij te betrekken. Daar gaan wij zorg voor dragen.

Er is in 2022 geen officiële klacht ingediend over ongewenst gedrag. Ook zijn er geen integriteitskwesties gemeld. In 2022 heeft een voorlichtingsbijeenkomst plaatsgevonden om kennis te maken met nieuwe medewerkers. De voorlichting wordt in 2023 herhaald.

Bedrijfsmaatschappelijk werk (BMW)

Er is in 2022 geen gebruik gemaakt van bedrijfsmaatschappelijk werk.

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

Het plan van aanpak dat in 2021 is vastgesteld, is in 2022 uitgevoerd. In december 2022 is de RI&E opnieuw uitgevoerd en is het plan van aanpak voor 2023 opnieuw vastgesteld.

Bedrijfshulpverlening (BHV)

BHV is in 2022 geëvalueerd. Naar aanleiding daarvan is een advies uitgebracht over de inrichting van de BHV in combinatie met hybride werken. In 2023 zal BHV opnieuw worden ingericht en zullen weer (brand)oefeningen plaatsvinden.

De belangrijkste cijfermatige HRM-ontwikkelingen staan in hoofdstuk 2, [Onze mensen](#).





04.2 Ondernemingsraad (OR)

De ondernemingsraad (OR) is een inspraak- en medezeggenschapsorgaan binnen het SKT. De OR bestaat uit een vertegenwoordiging van alle afdelingen in de organisatie. Zij voeren overleg met de werkgever over het ondernemingsbeleid en de personeelsbelangen.

Secretaris Mariska Verkruijsen beschrijft hoe het jaar 2022 van de OR was vormgegeven:

“Na een lange periode met beperkingen vanwege de coronapandemie, is het leven in 2022 weer wat gestabiliseerd. Het SKT heeft zich in deze periode met haar medewerkers flexibel en veerkrachtig getoond. Ook in 2022 waren er opnieuw uitdagingen en onzekerheden, zoals de oorlog in de Oekraïne die leidde tot een gas- en energiecrisis en de oplopende inflatie. Zowel medewerkers als cliënten hebben moeilijke momenten gekend. De OR ziet ook nu dat het SKT zich inzet om zowel intern als extern zoveel als mogelijk zekerheden te bieden. De werkgever is er voor de medewerkers en de medewerkers zijn er voor de cliënten die dat nodig hebben. De nieuwe onzekerheden en uitdagingen hebben echter geen invloed op de samenwerking met de bestuurder. Er is een duidelijke en prettige communicatie en ruimte voor eigen initiatieven.

De OR heeft zich in 2022 ingezet op de onderwerpen gezond werken (vitaliteit), de update van het functieonderhoud en het beleid rondom hybride werken, met een mooie opbrengst tot gevolg.

De OR is lerende, groeit en mensen krijgen de ruimte om zich als individu verder te ontwikkelen. Wij zijn blij dat we namens de medewerkers onze stem hebben laten horen en daartoe ook uitgenodigd worden door de bestuurder. Wij zijn trots op hoe de OR samenwerkt en ieder een gelijkwaardige stem heeft.”



04.3 Bestuur, directie en toezicht

04.3.1 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).

04.3.2 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.

Voorzitter Anja Timmer geeft een verslag van het afgelopen jaar:

“Na jaren waarin corona van grote invloed was op het SKT en het werk voor iedereen, is dit in 2022 wat genormaliseerd. Alhoewel een aantal veranderingen die zijn ontstaan uit noodzaak ook zullen blijven, denk daarbij aan thuiswerken. Dat geldt natuurlijk voor de hele samenleving. We hebben naast de gebruikelijke bespreekpunten zoals de jaarrekening, begroting, kwartaalrapportages, overleg met de ondernemingsraad en overleg met de aandeelhouder ook andere zaken gedaan en besproken. Elke vergadering sloot een medewerker van het SKT aan om een casus te bespreken. Voor ons zeer waardevol om inzicht te krijgen in de soms weerbarstige praktijk.

In 2022 waren er gemeenteraadsverkiezingen en trad er een deels nieuw college aan. Dat betekent kennismaken en met elkaar in gesprek over de zorg, jeugdhulp en hoe we dat met elkaar voor de inwoners van het Westland goed kunnen organiseren en uitvoeren. Hulp van goede kwaliteit, tijdig en met zo kort mogelijke wachttijden. Dit vraagt om een goede samenwerking met de gemeente en onze andere (keten)partners in de gemeente en de regio. Voorbeelden hiervan zijn de samenwerking met de huisartsen en de samenwerkingen in de jeugdbeschermingsketen.

Intern hebben we een zelfevaluatie gedaan en is de met de bestuurder een voortgangsgesprek gevoerd.

De RvC is met het managementteam van het SKT een dag in gesprek geweest over de toekomst en de strategische waarde van het SKT in relatie tot de hulpverlening.

Kortom het was een intensief en mooi jaar.”

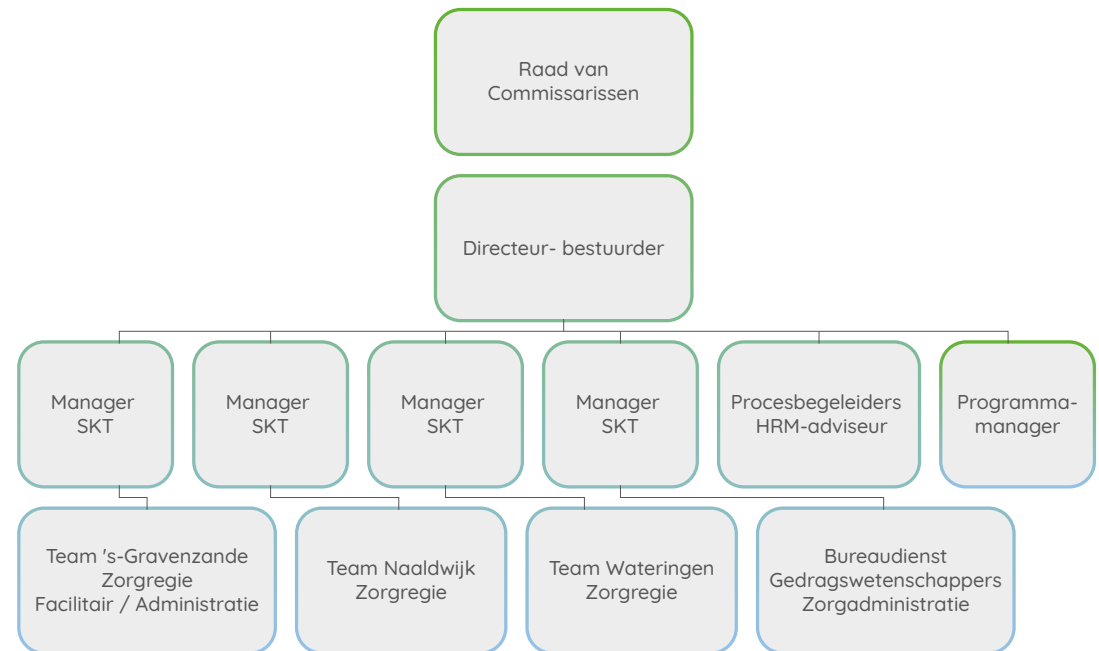


Figuur 4.5 • Overzicht hoofd- en nevenfuncties RvC SKT Westland

Naam	Functie	Hoofdfunctie	Nevenfuncties	Sinds
Dhr. B. (Björn) Wijman	Lid	Concern controller gemeente Zoetermeer	- Eenmanszaak 'Björn Wijman Management in Control' - Commissaris Tomindebuurt	2006 2022
Dhr. M. (Marco) Zannoni	Lid	Directeur Nationale Crisisbeheersing & Bewaken en Beveiligen ministerie J&V	Lid medezeggenschapsraad namens ouders ISW Scholengroep Westland	2019
Mevr. A.J. (Anja) Timmer	Voorzitter		- Voorzitter RvC Onderhoud Enschede - Lid Raad van Toezicht Zorgbelang Overijssel - Bestuurslid Stichting Storkiaan Hengelo	2017 2017 2020
Dhr. R.J.W. (Roel) de Bruijn	Lid	Gepensioneerd/ Toezichthouder	- Vice-voorzitter Raad van Toezicht Jeugdbescherming Regio Amsterdam - Lid RvC Inzet-In de wijk Zoetermeer - Lid Commissie van Toezicht PI Rotterdam - Voorzitter RvC Tomindebuurt Rijnstreek - Lid Raad van Toezicht Erik Scherderhuis Amsterdam - Lid Raad van Toezicht In-Tussen landelijk	2016 2021 2021 2022 2022 2022



Organogram



05.



Onze partners

Adviesraad sociaal domein

GGZ Delfland

Associatie Wijkteams

Gemeente Westland

Kinderopvang

Crisis Interventie Team

Leger des Heils

Schuldhulpmaatjes

William Schrikker Groep

Kenniscentrum Kind en Scheiding

Jeugdbescherming west

Jeugdbeschermingstafel

Servicebureau Jeugdhulp Haaglanden

Samenwerkingsverband primair onderwijs

de Bibliotheek Westland

Huisartsen

Samenwerkingsverband Voortgezet Onderwijs Westland

Politie

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

06.



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, 31 maart 2023