



Jaarverslag 2025



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Jaaroverzicht	4
Organisatie structuur	5
Over het Sociaal Kernteam Westland	5
Bestuur, directie en toezicht	8
Ondernemingsraad	11
Het SKT in cijfers	14
Onze cliënten	14
Cliëntervaringen	18
Onze mensen	22
10 jaar SKT: ‘Samen in beweging’	29
Ontwikkelingen 2025	31
In beweging met inwoners	31
In beweging met partners	34
In beweging als organisatie	37
SKT Talks	42
Interview SKT Talks: hoe ouders het verschil maken	42
Interview Expertise+ team: samen sterker voor het kind	44
Interview Zorgregie volwassenen: waar contact het verschil maakt	48
Vooruitblik 2026	51
Onze partners	53



Voorwoord

Samen in beweging

Afgelopen jaar markeerde ons tienjarig bestaan. Dat is bijzonder. Vooral omdat we in tien jaar tijd een nieuw vak hebben ontwikkeld. Overal ontstonden lokale teams, zo ook in Westland. Wat begon met pionieren, groeide uit tot een serieus vak: onze professionals zetten zich elke dag opnieuw in om Westlandse inwoners te ondersteunen wanneer ze er even zelf niet uitkomen.

Het tienjarig bestaan nodigde uit om stil te staan bij wat we bereikt hebben, maar vooral uit te kijken naar wat nog komen gaat. De wereld verandert, en wij veranderen mee. Daarom blijven we kijken naar wat belangrijk is en voor wie we het doen. Zo blijven we ons ontwikkelen en geven we richting aan hoe wij de komende jaren ons lokale team verder vormgeven. Altijd vanuit dezelfde drijfveer: het beste te doen voor de Westlandse inwoner.

Dat doen we onder andere door breed te kijken, zichtbaar te zijn in de wijk, aan te sluiten bij de sociale basis en samen te werken zonder strijd over 'van wie is het'. Principes die door de jaren heen hebben aangetoond dat dit werkt: samen doen wat nodig is. Dat vraagt vakmanschap, vertrouwen en doorzettingsvermogen.

In Westland willen we snappen waar het écht over gaat. Niet alleen het probleem zien, maar ook patronen herkennen. De tijd nemen voor een analyse, en direct handelen als dat nodig is. Wat minstens zo belangrijk is: de beweging van moeten naar willen. Veel inwoners die bij ons aankloppen, hebben al vaak gehoord wat ze 'moeten'. Duurzame verandering ontstaat wanneer iemand zelf regie ervaart en we in verbinding samen ontdekken wat wél kan. Dat vraagt dat wij bescheiden naast iemand gaan staan en oog hebben voor wat spanning en stress met een mens doen. Niet harder optreden omdat het moeilijk is, maar juist vasthouden aan wat werkt. Deze aanpak is wat ons betreft waar de echte verandering begint.

Zorg is in essentie iets van jou en mij. We zorgen voor onze kinderen, onze ouders en burens. Ons werk sluit daarop aan. We zijn er niet alleen om erger te voorkomen. We zijn er omdat het telt dat niemand er alleen voor staat. Als er wat te vieren is, doen we dat samen. En als het anders loopt, ben je nooit alleen.



Voorwoord

Vooruitkijkend is onze wens dat we niet langer worden gezien als ‘toegang’ of loket voor een beschikking. Wij zijn professionals die weten waar het over gaat en wanneer specialistische kennis nodig is. We verkennen mogelijkheden en sluiten aan bij de regie van de inwoner. In een omgeving waar vertrouwen vanzelfsprekend is. We verbinden ons werk met landelijke en regionale ontwikkelingen die richtinggevend zijn, zonder onze koers en waarden los te laten. Zo blijven we naast elkaar staan.

Daar ben ik trots op. En daar gaan we graag mee verder. Samen met inwoners, partners en collega's. Zo blijven we echt samen in beweging.

Pieter Houwers

Directeur-bestuurder Sociaal Kernteam Westland



Jaaroverzicht

Jaaroverzicht

2025 stond in het teken van reflectie en vooruitkijken: we keken terug op de afgelopen 10 jaren, waarbij we een ontwikkeling hebben doorgemaakt van een kleine, samengestelde organisatie, naar een bedrijf met een duidelijke visie en missie.

We werken in een omgeving waarin we zelf de ruimte krijgen en nemen om de belangrijke taak van het ondersteunen van Westlandse inwoners zelf in te vullen. Dat doen wij altijd in samenhang met onze partners en belangrijke ontwikkelingen binnen de gemeente, de regio en het land.

Het afgelopen jaar hebben we op verschillende fronten stappen gezet. We ontwikkelden nieuwe initiatieven, zoals [SKT Talks](#); waarin ouders van jongeren hun ervaringen delen. Deze bijeenkomsten leveren waardevolle inzichten op die we gebruiken om onze ondersteuning te verbeteren. Ook zijn we continu in beweging om toegankelijker te zijn voor onze inwoners. Zo hebben we onderzocht hoe wij [digitaal toegankelijk](#) kunnen zijn voor mensen met een visuele beperking, wat heeft bijgedragen aan het aanpassen van een aantal technische elementen van onze website. Samen met onderwijsorganisaties in het Westland hebben we onze [rol als schoolcontactpersoon](#) aangescherpt, zodat we een meer eenduidige werkwijze kunnen creëren. Daarnaast hebben we ingezet op de veiligheid van onze inwoners, door de [samenwerking met de zorg- en veiligheidskamer](#) en [het onderwijs \(veiligheid in en om school\)](#) op dit thema te versterken.

Tegelijkertijd bracht het jaar ook uitdagingen met zich mee. Zo hadden we te maken met een krappe arbeidsmarkt, wat invloed had op de instroom van nieuwe collega's. Om hierop in te spelen hebben we ons [werkgeversmerk](#) aangescherpt zodat het past bij wie we zijn, hoe we werken en waar we voor staan.

Daarnaast ervaren we dat professionele richtlijnen, regels en wetten onbedoeld ook knellend kunnen zijn voor onze medewerkers, waardoor het soms moeilijk is om buiten die kaders om de best passende hulp te bieden. Met de [projectgroep Leren op Spanning](#) onderzoeken we hoe we in deze gevallen toch tot duurzame oplossingen kunnen komen. Dit wordt in het komende jaar verder uitgedacht.

Met deze ontwikkelingen hebben we in 2025 verdere stappen gezet in het versterken van onze organisatie en onze werkwijze. De inzichten en ervaringen uit dit jaar vormen de basis voor hoe we ons werk in het komende jaar verder vormgeven.



Organisatie structuur

Over het Sociaal Kernteam

Onze visie

Soms loopt het leven anders dan gedacht. Dan is het fijn als er iemand even met je meekijkt. Bij het SKT staan we naast mensen, vanuit een bescheiden en betrokken houding. We kijken naar de context van de inwoner, niet alleen naar het individu. Juist daar ontstaat beweging naar duurzame oplossingen. We richten ons daarbij op wat goed gaat en kijken eerst naar wat iemand zelf al kan, eventueel met behulp van mensen die voor hen belangrijk zijn. Als het nodig is, betrekken we andere professionals.

Onze missie

Samen met Westlandse inwoners met sociale en maatschappelijke problemen zoeken we naar het best passende antwoord op hun vraag. We zijn toegankelijk en laagdrempelig. Geen vraag is te veel of te gek.

Het SKT is een jonge dynamische organisatie die is opgericht in 2015. Het is een uitvoeringsorganisatie van gemeente Westland. Vanaf 2017 is de juridische vorm een zelfstandige (overheids-)BV. De gemeente is aandeelhouder en opdrachtgever van het SKT.

Onze aanpak

We luisteren naar de vraag en bekijken samen wat speelt en wat nodig is om de vraag te kunnen beantwoorden. We bieden zelf hulp en kunnen als dat nodig is begeleiden naar de juiste ondersteuning. En als er veel vragen tegelijk spelen, zorgen we ervoor dat er overzicht komt. Samen met de cliënt stellen we een plan op. 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 expertise delen we met partners en andere hulpinstanties. In alles wat we doen zijn onze kernwaarden leidend: 'betrouwbaar', 'verbindend' en 'vernieuwend'.

Organisatie structuur

Het SKT verleent hulp aan inwoners in Westland van alle leeftijden. Het kantoorgebouw van het SKT staat aan de Van de Kasteestraat 75, 2691 ZM te 's-Gravenzande. Het verzorgingsgebied van het SKT telde in 2024 116.916 inwoners. In december 2025 werkten er 120 medewerkers (100,56 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.



Onze kernwaarden

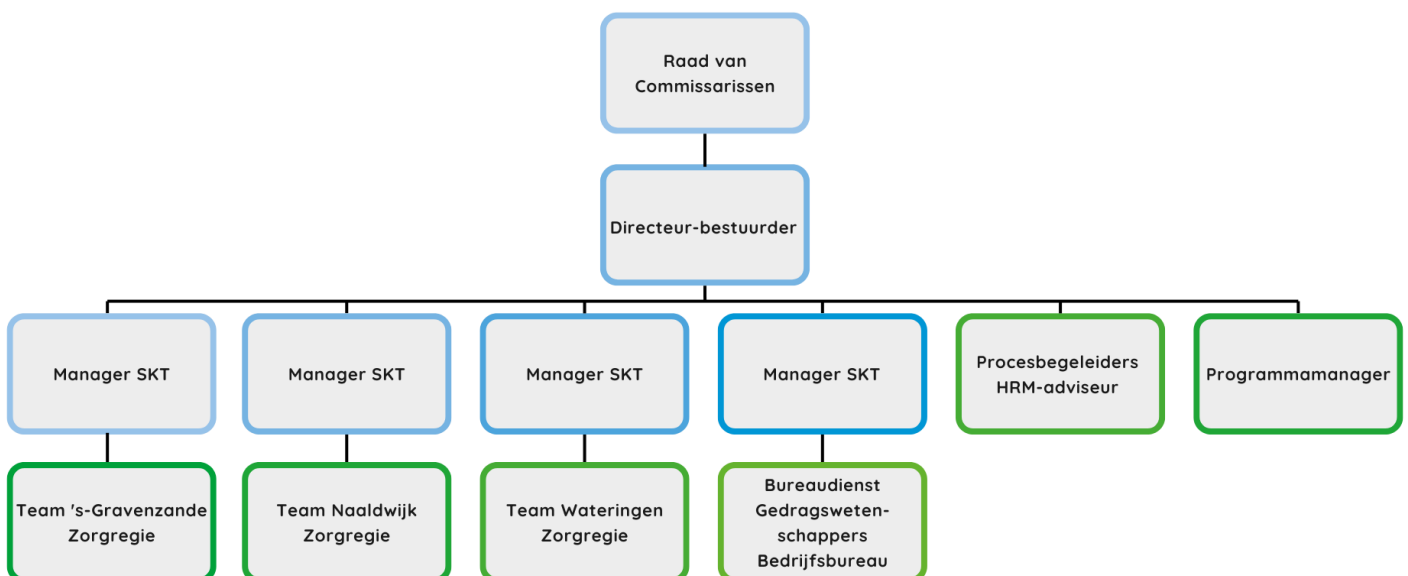
De kernwaarden 'betrouwbaar', 'verbindend' en 'vernieuwend' zijn een kompas in ons dagelijks werk. We willen een betrouwbare partner zijn voor de Westlandse inwoners, voor onze partners en voor elkaar. Vanuit gelijkwaardig partnerschap werken we samen met de cliënt en zijn netwerk, vrijwilligers, onze 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.

Organisatie structuur

Het SKT helpt de gemeente bij het ondersteunen van inwoners die vragen hebben of vastlopen op sociaal of maatschappelijk gebied. We denken mee, zoeken samen naar oplossingen en zorgen dat inwoners de hulp krijgen die bij hun situatie past. Soms bieden we die hulp zelf, soms organiseren we dat andere partijen aansluiten.

Voor vragen rondom jeugd is het SKT het eerste aanspreekpunt voor passende jeugdhulp. Bij volwassenen begeleiden we inwoners naar ondersteuning vanuit bijvoorbeeld de Wmo. In complexe situaties houden we overzicht en zorgen we dat verschillende vormen van hulp goed op elkaar aansluiten. Ook voeren we taken uit op het gebied van bemoeizorg en de Wvvgz.

Organogram SKT



Organisatie structuur

Bestuur, directie en toezicht

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).

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. De RvC heeft de onkosten van de directeur-bestuurder conform de geldende richtlijnen beoordeeld en goedgekeurd.



Foto v.l.n.r.: Bas van der Velde, Marco Zannoni, Nihal Guduk en Roel de Bruijn.

Organisatie structuur

Voorzitter Bas van der Velde geeft een verslag van het afgelopen jaar:

“Als nieuwe voorzitter van de RvC heb ik samen met de andere leden tijdens de RvC-vergaderingen de jaarrekening, begroting, kwartaalrapportages en het (voorbereiden van het) overleg met de aandeelhouder behandeld. Dit zijn de gebruikelijke onderwerpen. Daarnaast stellen we tijdens de vergadering ook steeds casuïstiek en daarmee individuele medewerkers van het SKT centraal.

Afgelopen jaar gaf ons de unieke kans om nauwer betrokken te zijn bij het SKT. Als onderdeel van het strategietraject dat het SKT doorloopt, hebben wij met diverse stakeholders mogen deelnemen aan een sessie over de toekomst van het SKT. Verder gaf het symposium naar aanleiding van het tienjarig bestaan van het SKT ons de gelegenheid het gehele netwerk te overzien en te spreken. Tijdens dit evenement was te merken dat het SKT goed gepositioneerd is bij de belangrijke partners in het Westland. Een fijne bijkomstigheid is dat we door de verschillende workshops ook nog wat hebben kunnen leren.

De ontwikkelingen in het land laten zien dat vaak naar het SKT wordt gekeken als het gaat om de organisatie en positionering van lokale teams in en ten opzichte van de gemeente. Wij onderschrijven het belang dat anderen van ons komen leren en dat wij ook, via onder andere de bestuurder, landelijk invloed uitoefenen. Voor onszelf roept dit de vraag op wat waar de komende tijd de focus op wordt gelegd. Een vraag die het strategietraject moet gaan beantwoorden.

De twee ontmoetingen met de Ondernemingsraad hebben we als RvC als zeer nuttig en inzichtelijk ervaren. De openheid van de leden van de Ondernemingsraad en de manier waarop we het gesprek voerden geven veel vertrouwen in het heden en de toekomst. De vraag rees of het SKT na tien jaar steeds meer de kenmerken van een ‘volwassen organisatie’ krijgt, als we kijken naar bijvoorbeeld ziekteverzuim en de onverminderd hoge betrokkenheid van medewerkers. Tegelijkertijd blijft het voor ons belangrijk dat het SKT zich blijft onderscheiden: een organisatie die blijft leren, vernieuwen en zich blijft aanpassen aan wat inwoners en partners nodig hebben.

Wij gaan met vertrouwen de toekomst tegemoet.”

Bas van der Velde, voorzitter RvC

Organisatie structuur

Overzicht hoofd- en neventaken Raad van Commissarissen

NAAM	FUNCTIE	HOOFDFUNCTIE	NEVENFUNCTIES	SINDS
DHR. S.J.L. (BAS) VAN DER VELDE	Voorzitter	Interim bestuurder, adviseur en toezichthouder Vennoot Van Riemsdijk & Van der Velde	<ul style="list-style-type: none"> Voorzitter RvT Stichting Wigwam Vicevoorzitter RvT Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland Penningmeester Nederlandse Vereniging tegen de Vallende Ziekte, bijbehorende stichting en Epilepsie Stichting Nederland Geassocieerd partner Rijnconsult 	2022 2018 2011 2025
DHR. R.J.W. (ROEL) DE BRUIJN	Lid	Toezichthouder	<ul style="list-style-type: none"> Voorzitter RvC Tom in de Buurt Lid RvC Inzet in de Wijk Lid RvT Erik Scherderhuis Lid CvT Penitentiaire Inrichting Rotterdam Lid Commissie CELz (VWS) Lid RvT Het Raamwerk 	2022 2021 2021 2021 2023 2024
MEVR. N. (NIHAL) GUDUK	Lid	Concerncontroller Veiligheidsregio Midden en West Brabant (MWB)	<ul style="list-style-type: none"> Extern lid Rekenkamercommissie gemeente Hendrik Ido Ambacht Extern lid auditcommissie Veiligheidsregio Zuid Holland Zuid te Dordrecht 	2019 2020
DHR. M. (MARCO) ZANNONI	Lid	Directeur Nationale Crisisbeheersing ministerie Justitie en Veiligheid		
DHR. P. (PIETER) HOUWERS	Lid	Directeur-bestuurder Sociaal Kernteam Westland	<ul style="list-style-type: none"> Transformatiecoach Vereniging van Nederlandse Gemeenten Bestuurslid Associatie Wijkteams 	2024 2024

Organisatie structuur

Ondernemingsraad (OR)

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



Sandra Duindam



Maaïke van de Kamp



Wendy Derksen



Mariska Verkruijsen



Ryan van Dijk



Lisa Gstrein

De OR beschrijft hoe hij 2025 vanuit zijn rol beleefd heeft:

“2025 was voor de ondernemingsraad een jaar van actieve betrokkenheid en constructieve samenwerking. Er is intensief overlegd, meegedacht en besloten over uiteenlopende thema’s, waaronder interne mobiliteit, duurzame inzetbaarheid, opleidingen en arbeidsvoorwaarden. De OR werkte hierbij nauw samen met de bestuurder en de afdeling HR en heeft goed contact met de Raad van Commissarissen.”



Organisatie structuur

“Daarnaast is geïnvesteerd in de verdere ontwikkeling van de OR zelf, onder meer door middel van trainingen, teambuilding en het versterken van de communicatie richting medewerkers. Dit kwam onder andere tot uiting in nieuwe communicatiemiddelen en een frisse uitstraling. Zo is het OR-jaarverslag in een nieuw jasje gestoken en is informatie op een meer visuele en toegankelijke manier gepresenteerd.”

Speerpunten

Onze speerpunten afgelopen jaar waren teamgrootte en verbinding, interne mobiliteit en informatie ophalen bij de medewerkers. We hebben de speerpunten besproken met de bestuurder en zijn onderling het gesprek aangegaan. Onderstaand een weergave van onze werkzaamheden en een vooruitblik naar 2026.

- **Teamgrootte en verbinding**

Verbinding is een van de kernwaarden van het SKT. Nu teams steeds groter worden, blijft het belangrijk de onderlinge samenhang en betrokkenheid te bewaken en te onderzoeken of aanvullende ontwikkelingen of aanpassingen nodig en mogelijk zijn om de verbinding met elkaar te houden. Het onderwerp is dit jaar geagendeerd en samen met de bestuurder besproken. In 2026 denken we hier verder over mee, onderzoeken we mogelijkheden en dragen we initiatieven aan.

- **Interne mobiliteit**

Wanneer medewerkers ontwikkelbehoeften of ambities hebben, is het van belang dat er ruimte voor de medewerkers is om deze op een passende en vernieuwende manier te verkennen. We willen daarom het verbreden van de interne mobiliteit onder de aandacht brengen als belangrijk onderdeel van de vernieuwing van de organisatie. In 2026 gaan we met de bestuurder in gesprek over hoe interne mobiliteit kan bijdragen aan zowel persoonlijke groei als organisatieontwikkeling. Vervolgens bekijken we samen of de bestaande mogelijkheden voldoende aansluiten bij een toekomstgerichte en lerende organisatie.



Organisatie structuur

- **Informatie ophalen bij de achterban**

We willen actiever informatie ophalen bij collega's om hun wensen en behoeften beter in kaart brengen. Afgelopen jaar ontstond het idee om dit in de vorm van een themalunch te organiseren. Deze themalunch vindt plaats in maart 2026. We informeren de medewerkers over de OR en gaan actief op zoek naar signalen en onderwerpen die leven onder de collega's. Wij zullen daarna evalueren of dit een passende manier is van informatie ophalen en delen.

Met trots kijken we terug op de samenwerking in 2025. Ook in 2026 zetten we onze werkzaamheden en betrokkenheid voort, met extra aandacht voor contact en verbinding met de medewerkers. Een nieuw speerpunt dat wordt toegevoegd aan de agenda is de nieuwe cao. We volgen de ontwikkelingen en bekijken of de nieuwe cao van invloed is op onze werkzaamheden en of aanpassingen nodig zijn.

Het SKT in cijfers

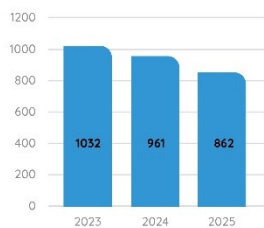
Onze cliënten

Wij werken dagelijks hard om onze Westlandse inwoners te ondersteunen bij hun vraag. Vanuit die missie is het SKT ontstaan. We doen dit vanuit een bescheiden houding, waarbij we naast ze staan en de regie bij de inwoner laten.

Om een beeld te geven over hoe cliënten bij ons terecht komen en hoeveel cliënten we jaarlijks ondersteunen, analyseren we hieronder enkele cijfers van het afgelopen jaar.

Onze cliënten

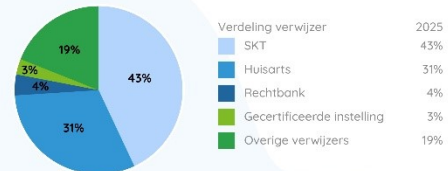
Instroom cliënten vanaf 2023



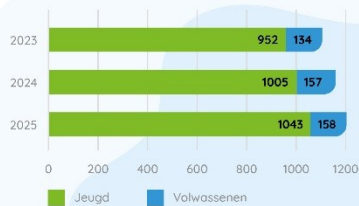
Ontwikkeling wachttijden



Percentage verwijzingen jeugdhulp per verwijzer



Gemiddeld aantal lopende dossiers



Betrokkenheid SKT in 2025



2743

Unieke jeugdigen





Het SKT in cijfers

Samenhangend beeld

Wanneer we naar de cijfers kijken van de ondersteuning die door het SKT geboden worden, zien we twee belangrijke trends. We lichten deze graag kort toe:

- We hebben opgemerkt dat meer cliënten vanuit de vrij-toegankelijke ondersteuning geholpen worden en dat er een daling is in de doorverwijzing naar tweedelijns jeugdhulp. Deze ontwikkeling is in lijn met de Hervormingsagenda jeugd (zie kader) en het [Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming](#) en komt mede doordat zorgregisseurs meer zelf hulp verlenen en we dagelijks blijven inzetten op het verbeteren van de samenwerking met ouders, het onderwijs, huisartsen en andere partners.
- We hebben gezien dat onze wachttijden opliepen. Dit had onder andere te maken met een krappe arbeidsmarkt. In combinatie met uitdagende casuïstiek en lange wachttijden in de tweedelijns jeugdhulp, doet dit een groter beroep op onze capaciteit. Door het nemen van enkele maatregelen is het ons gelukt de wachttijd terug te brengen.

Hervormingsagenda jeugd

De Hervormingsagenda Jeugd 2023–2027 is een pakket van maatregelen plan om de jeugdzorg in Nederland beter, eenvoudiger en betaalbaar te maken. Daarbij ligt de focus op het bieden van specialistische hulp aan kinderen en gezinnen die dit het hardst nodig hebben, terwijl andere vragen vaker dichtbij en in het dagelijks leven kunnen worden beantwoord, bijvoorbeeld in de sociale basis of door wijkteams van gemeenten, zorgaanbieders en het Rijk werken hierin nauwer samen, zodat de ondersteuning beter aansluit bij wat nodig is en professionals meer ruimte krijgen voor maatwerk.

Instroom nieuwe cliënten

Lichte daling instroom nieuwe cliënten

Het aantal nieuwe cliënten is in 2025 lager dan de voorgaande jaren; ruim 900 cliënten zijn bij het SKT gestart met een hulptraject. We zien in de gestegen betrokkenheid wel dat het SKT een steeds groter deel van de cliënten met complexe hulpvragen helpt. Deze teruggang hangt samen met de impact van normaliseren en de ontwikkelingen die hierboven beschreven zijn.



Het SKT in cijfers

Normaliseren

Normaliseren betekent dat we niet elke moeilijkheid of ontwikkelingsvraag meteen als een zorgprobleem of behandelvraagstuk zien. Veel situaties maken onderdeel uit van het gewone leven en kunnen met gericht advies, steun van de eigen omgeving, school, netwerk of andere voorzieningen worden opgevangen.

Door minder te medicaliseren en eerst te kijken naar wat mensen zelf, samen met hun omgeving, kunnen oplossen, houden we specialistische hulp beschikbaar voor inwoners en gezinnen die deze ondersteuning echt nodig hebben. Op die manier zorgen we dat professionele zorg en jeugdhulp terechtkomen bij de situaties waarin de problematiek ernstiger of complexer is.

Tegelijkertijd is normaliseren niet hetzelfde als bagatelliseren. We nemen elke vraag serieus. Het vraagt moed om aan te geven dat het niet goed gaat of dat ondersteuning nodig is. Samen kijken we zorgvuldig wat er speelt en welke ondersteuning het beste past. En als blijkt dat professionele hulp het beste aansluit, wordt dit ook geboden.

Ontwikkeling wachttijd

Wachttijden waren te hoog

Door aan de voorkant de tijd te nemen, naast mensen te staan en te luisteren naar hun behoeften, kunnen we goed aansluiten bij de problemen die ze ervaren. Alleen op die manier kunnen we de hulp organiseren die het best aansluit op het gezin. Deze benadering vraagt tijd. Door middel van een eerste triage (intake) wordt samen met inwoners gekeken naar de zwaarte van de hulpvraag, wat de cliënt en omgeving eventueel al zelf kan doen en wordt samen met de cliënt beoordeeld of directe inzet nodig is (spoed). Daardoor moeten mensen zonder een spoedvraag soms even wachten op ondersteuning van het SKT. We zien dat in de tweede helft van 2025 de wachttijden zijn toegenomen. Wij hebben maatregelen genomen om de wachttijden weer terug te brengen. In het eerste kwartaal van 2026 hebben we de effecten van deze maatregelen gezien: de wachttijden zijn gedaald; cliënten wachten gemiddeld niet langer dan acht weken.

Niet alle cliënten wachten even lang. Cliënten met urgente hulpvragen worden altijd direct door een zorgregisseur geholpen. Zo is 25% van de cliënten binnen een week en nog eens 25% binnen een maand aan een zorgregisseur gekoppeld. Samen met de wachtenden houden we de vinger aan de pols en bij escalatie zetten we altijd direct hulp in.



Het SKT in cijfers

Gemiddeld aantal lopende dossiers

Lichte stijging lopende dossiers

Het gemiddeld aantal actieve (unieke) jeugd- en volwassencasussen stijgt licht ten opzichte van het afgelopen jaar. Deze stijging heeft mede te maken met het toegenomen aantal casussen waar complexe problematiek speelt. Doordat we meer tijd besteden aan het analyseren van de vraag in plaats van snel door te verwijzen naar tweedelijns jeugdhulp, blijven zorgregisseurs wat langer betrokken.

Aandeel verwijzingen gespecialiseerde jeugdhulp

Gestabiliseerd aandeel verwijzingen SKT

Het percentage van de verwijzingen naar gespecialiseerde jeugdhulp dat door het SKT wordt gedaan, is gestabiliseerd. Vanuit de visie van de Hervormingagenda zien we het liefst geen onnodige verwijzingen naar gespecialiseerde jeugdhulp. En als er dan doorverwezen wordt, dan zien we graag dat er tijdig de best passende zorg wordt geboden. Dit proces willen we graag samen met onze cliënten lopen. We vinden het daarom belangrijk dat ons aandeel in de verwijzingen ten opzichte van andere verwijzers daarin groter wordt. We zien namelijk dat de tijd die we kunnen investeren aan de voorkant, ertoe leidt dat we beter passende zorg kunnen bieden. Daardoor kunnen we goed onderscheiden waar tweedelijns jeugdzorg ingezet moet worden, zodat de zorg toegankelijk blijft voor de meest kwetsbare situaties.

Betrokkenheid SKT

Betrokkenheid SKT stijgt

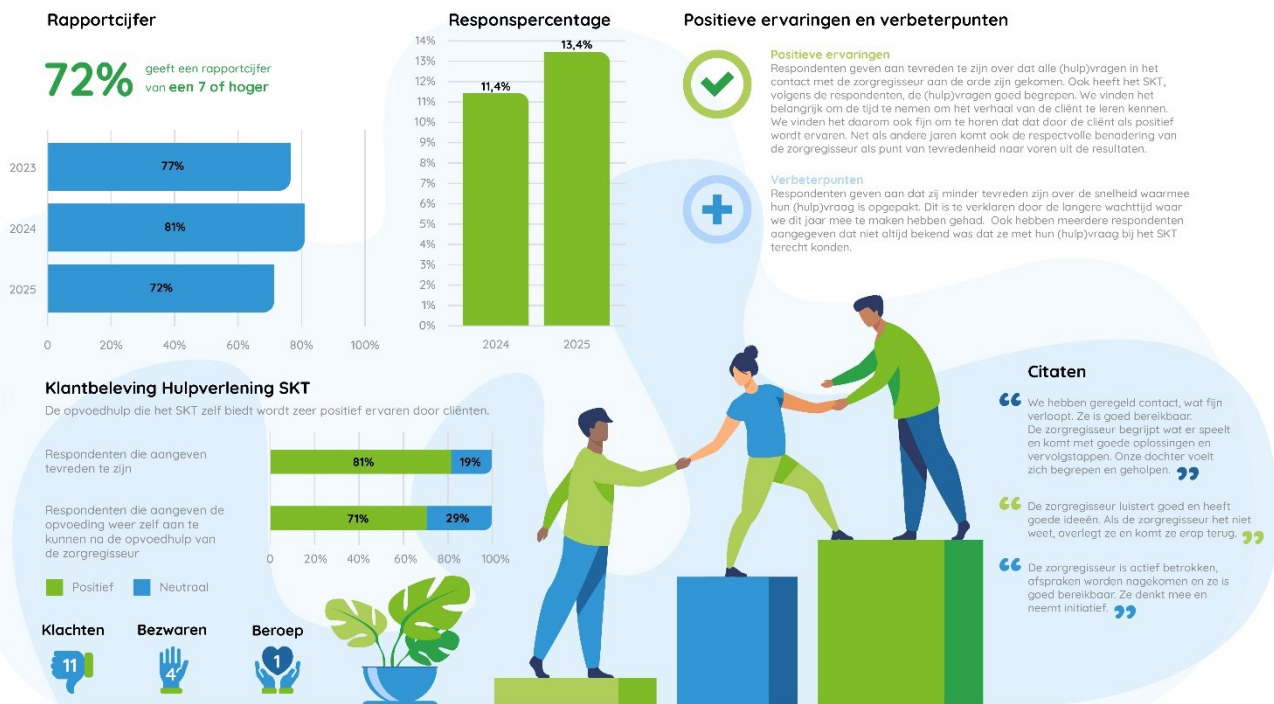
Een steeds groter deel van de cliënten die gespecialiseerde jeugdhulp ontvangen, is bekend bij het SKT. Vooral bij de cliënten met complexe problematiek is dat van belang. Het SKT investeert tijd en aandacht aan de cliënt en de vraag. Door de brede blik van de zorgregisseur wordt samen met de cliënt in kaart gebracht wat de best passende hulp is. We zetten niet zomaar tweedelijns jeugdhulp in. We kijken eerst breed naar andere mogelijkheden die aansluiten bij de vraag. En we sluiten niet zomaar af, we blijven waar nodig langdurig vinger aan de pols houden.

Het SKT in cijfers

Cliëntervaringen

Als dienstverlenende organisatie vinden wij het belangrijk om te weten hoe cliënten onze ondersteuning ervaren. Dit toetsen we op verschillende manieren, zoals met het klantbelevingsonderzoek en via het platform SKT Talks. Hieronder een weergave van de ervaringen.

Ervaringen uit het klantbelevingsonderzoek



Klantbelevingsonderzoek

De klantbelevingsonderzoeken (KBO) geven ons inzicht in hoe cliënten het traject bij het SKT ervaren en helpen ons om gericht verbeteringen door te voeren. De digitale vragenlijsten worden op drie momenten binnen het hulpverleningsproces verstuurd: na de intake, na het opstellen van het plan van aanpak en na de afsluiting van het dossier. De vereiste registratie te laten halen, kunnen meer mensen met een bredere werkervaring jeugdhulpprofessional worden binnen het sociaal domein. De werving hiervoor is in 2024 afgerond en de eerste trajecten zullen in 2025 opstarten.



Het SKT in cijfers

Resultaten 2025

Van de respondenten geeft 72% een rapportcijfer van 7 of hoger. Dit is lager dan voorgaande jaren. Dat zit met name bij het intakeproces, waar mensen aangeven soms lang te moeten wachten op hulp.

Het gemiddelde responspercentage is dit jaar 13,4%. Vorig jaar was dat 11,4%. Net als vorig jaar is het responspercentage het hoogst bij het laatste klantbelevingsonderzoek dat wordt verstuurd na afsluiting van het dossier.

Positieve ervaringen

Respondenten geven aan tevreden te zijn over dat alle (hulp)vragen in het contact met de zorgregisseur aan de orde komen. Ook hebben de medewerkers, volgens de respondenten, de (hulp)vragen goed begrepen. We vinden het belangrijk de tijd te nemen om het verhaal van de cliënt te leren kennen. We vinden het daarom ook fijn om te horen dat dat door de cliënt als positief wordt ervaren. Net als andere jaren komt ook de respectvolle benadering van de zorgregisseur als punt van tevredenheid naar voren uit de resultaten.

Verbeterpunten

Respondenten geven aan dat zij minder tevreden zijn over de snelheid waarmee hun (hulp)vraag is opgepakt. Een aantal cliënten heeft dit jaar langer moeten wachten op de ondersteuning van een zorgregisseur. We hebben dit jaar te maken gehad met een langere wachttijd. Dit kan verschillende oorzaken hebben die vaak complex met elkaar samenhangen. Denk aan wachttijden bij de tweedelijns jeugdhulp of cliënten die terughoudend zijn om contact op te nemen, waardoor de situatie is geëscaleerd en daardoor meer ondersteuning vraagt. Alle cliënten op de wachtlijst zijn verbonden aan een contactpersoon waarmee kan worden afgestemd als er zich gedurende de wachttijd veranderingen voordoen. Op die manier kunnen we snel schakelen als dat nodig is.

Ook hebben meerdere respondenten aangegeven dat niet altijd bekend was dat ze met hun (hulp)vraag bij het SKT terecht konden. We zijn ons ervan bewust dat er mogelijk terughoudendheid bestaat bij cliënten om contact met het SKT op te nemen. Vanwege een gevoel van wantrouwen in de overheid, vanwege misinformatie of vanwege onze onbekendheid. In ons [strategisch heroriëntatietraject](#) hebben we daarom onze focus gezet op verbeterde laagdrempeligheid en meer zichtbaarheid.

De feedback van cliënten nemen we ter harte. Net als andere jaren worden de resultaten van het KBO intern (met medewerkers, management en het kwaliteitsteam) besproken om te kijken wat gedaan kan worden om de ervaringen van onze cliënten zo positief mogelijk te laten zijn.



Het SKT in cijfers

Komend jaar gaan we de mogelijkheden onderzoeken om het responspercentage van het KBO te verhogen. Dit doen we door ook andere gezinsleden te vragen naar hun ervaringen met het SKT, zodat we vanuit meerdere perspectieven feedback ontvangen.

Daarnaast worden de vragenlijsten en de resultaten besproken met de leden van [SKT Talks](#).

Klantbeleving hulpverlening SKT

De opvoedhulp die het SKT zelf biedt wordt zeer positief ervaren door cliënten. Van de respondenten die deze hulpverlening vanuit het SKT hebben ontvangen, geeft 81% aan tevreden te zijn. 71% van de respondenten geeft aan de opvoeding weer zelf aan te kunnen na de opvoedhulp van de zorgregisseur. Hoewel het tevredenheidscijfer is gedaald ten opzichte van voorgaande jaren, zijn we alsnog tevreden met deze score. Elk traject is maatwerk en elk traject verloopt anders. We streven er elke dag naar om de samenwerking met onze cliënten naar ieders tevredenheid te laten verlopen.

Citaten:

- We hebben geregeld contact, wat fijn verloopt. Ze is goed bereikbaar. De zorgregisseur begrijpt wat er speelt en komt met goede oplossingen en vervolgstappen. Onze dochter voelt zich begrepen en geholpen.
- De zorgregisseur luistert goed en heeft goede ideeën. Als de zorgregisseur het niet weet, overleg ze en komt ze erop terug.
- De zorgregisseur is actief betrokken, afspraken worden nagekomen en ze is goed bereikbaar. Ze denkt mee en neemt initiatief.

Klachten

We hebben het afgelopen jaar elf klachten ontvangen via de interne klachtenroute. Eén klacht is niet ontvankelijk verklaard. Dit betrof een klacht ingediend door een derde, zonder medeweten van de betrokken cliënt(en). Aan deze persoon is uitgelegd welke route gevolgd kan worden.



Het SKT in cijfers

Van de klachten leren we graag. Een aantal klachten had betrekking op wat werd gerapporteerd en de hoeveelheid van de vastgelegde informatie. In twee gevallen is op verzoek van de klager gewisseld van zorgregisseur. Deze klachten geven aanleiding hier nog eens kritisch met elkaar naar te kijken.

Bezwaren en beroep

Er zijn in 2025 vier bezwaarschriften ingediend tegen een besluit van het SKT. Eén cliënt is in beroep gegaan tegen een eerder besluit van het SKT dat door de bezwarencommissie als ongegrond verklaard is.

De bezwaar- en beroepschriften hadden in vier van de vijf gevallen betrekking op een aanvraag voor persoonsgebonden budget (Pgb) en in één geval betrekking op een aanvraag in de vorm van Zorg in Natura (ZIN). In drie gevallen was er een Pgb toegekend, maar lager dan de aanvraag. In één geval was de aanvraag voor zorg vanuit ZIN afgewezen. De beroepszaak heeft betrekking op een informeel Pgb dat in zijn geheel is afgewezen.

In twee bezwaarzaken is na de zitting opnieuw overleg gevoerd en is tot een compromis gekomen, waarna de bezwaren door de bezwaarmakers zijn ingetrokken. Twee bezwaarzaken en de beroepszaak worden in 2026 behandeld.

Daarnaast was in 2024 nog een ander beroep ingediend tegen een besluit van het SKT. Deze zaak is in 2025 behandeld. De Centrale Raad van Beroep heeft bepaald dat het beroep gegrond is, waarmee gesteld is dat het SKT onvoldoende gemotiveerd heeft waarom het onderzoek heeft geleid tot een lagere toekenning van het Pgb. Momenteel onderzoekt het SKT welke stappen ondernomen moeten worden om aan de uitspraak van de rechtbank te voldoen.

Omdat we het belangrijk vinden dat ons onderzoek en bevindingen zoveel mogelijk aansluiten bij de behoeften van onze cliënten, nemen we deze uitspraak zeer serieus. We zijn daarom in 2025 gestart met een analyse van ons eigen Pgb werk- en toekenningsproces. Het onderzoek zal naar verwachting in het eerste kwartaal van 2026 worden afgerond waarna we de verbeteringen verwerken in ons proces en afstemmen met onze partners.

Het SKT in cijfers

Onze mensen

De medewerkers van het SKT voeren dagelijks vol passie en bevoegenheid hun werkzaamheden uit. We hebben onze medewerkers hard nodig om de beste ondersteuning aan de inwoners te kunnen bieden. Een fijne werkomgeving met verschillende ontwikkelmogelijkheden en een gezonde mix van werk en ontspanning horen daarbij. Tegelijkertijd zijn we ons ervan bewust dat we maar beperkte doorgroeimogelijkheden hebben binnen onze organisatie. Dat komt door onze platte en compacte organisatiestructuur.

Hieronder een weergave van ons medewerkersbestand en activiteiten die bijdragen aan het werkgelek.





Het SKT in cijfers

In en uit dienst

In 2025 zijn meer medewerkers uit dienst getreden dan in dienst gekomen. In totaal zijn elf personen in dienst getreden, ten opzichte van twaalf medewerkers uit dienst. Onder de medewerkers die uit dienst traden was één medewerker die met pensioen ging, twee medewerkers hebben een lang ziekte traject doorlopen (WIA) en acht medewerkers kozen voor een nieuwe uitdaging. Eén collega is overleden.

Totaal aantal medewerkers

Eind 2025 waren 120 personen in dienst (100,56 fte).

Diversiteit medewerkers

- 8 mannen
- 112 vrouwen
- 85 parttimers (gemiddeld 0,77 fte)
- 35 fulltimers

Gemiddelde leeftijdsverdeling

- Vrouwen: 41 jaar
- Mannen: 49 jaar

Totaal aantal stagiaires

In 2025 hebben we vijf stagiaires begeleid. Doordat we de afgelopen jaren mooie stage-ervaringen hebben kunnen aanbieden aan hbo Social Work- en Pedagogiek studenten en deelnamen aan stagemarkten, zijn we zichtbaarder geworden voor studenten en hebben we succesvolle stages mogen begeleiden. Een aantal stagiaires is na hun stage een contract aangeboden. Met het begeleiden van stagiaires ondersteunen we jong talent en kunnen we onze kennis en ervaring delen.

Tijdelijk dienstverband en externe inhuur

Naast ons vaste personeelsbestand zetten we ook een aantal flexibele krachten in, zoals tijdelijke dienstverbanden en externe inhuur. Eind 2025 waren dertien medewerkers (10,91 fte) met een tijdelijk contract in dienst bij het SKT.



Het SKT in cijfers

Naast de medewerkers met een tijdelijk contract waren in 2025 ook tien externen (4,29 fte) ingehuurd voor ondersteuning bij werkzaamheden op het gebied van financiën, HR en marketing.

Zij-instromers

In februari 2025 is het SKT gestart met drie zij-instromers. Het zij-instroomtraject is een samenwerking tussen het SKT en de Haagse Hogeschool, waarbij de drie medewerkers 24 uur per week voor het SKT werken (2,01 fte totaal) en daarnaast één dag per week naar school gaan.

Eén van de voorwaarden voor het volgen van dit traject was dat kandidaten al hbo-geschoold moesten zijn en over bepaalde competenties moesten beschikken. Het traject duurt één schooljaar. Hierna vervalt de wekelijkse schooldag en zijn onze zij-instromers geregistreerd in het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ).

Tevreden medewerkers

Gedurende het jaar meten we de medewerkerstevredenheid via de app Everybody Frank. Iedere week krijgen de medewerkers via deze app een aantal korte vragen toegestuurd waardoor we een goed beeld krijgen van werkplezier, werkdruk, werk- en privébalans en de faciliteiten die door het SKT worden aangeboden.

Werkplezier en werktevredenheid

Het werkplezier en de werktevredenheid bij het SKT wordt op verschillende momenten gemeten, waaronder ook tijdens de ontwikkelgesprekken die eens per jaar plaatsvinden. In dit gesprek wordt de werktevredenheid getoetst aan de hand van een schaalvraag: *“Als je je werkplezier een cijfer mag geven, waarbij de 0 staat voor totaal geen plezier in je werk hebben en een 10 voor fluitend je werkdag beginnen, welk cijfer zou jij dan geven?”*.

Onze medewerkers geven hiervoor gemiddeld een 7,9. Daar zijn we trots op. We denken dat onze voortdurende aandacht voor autonomie, vakmanschap en verbinding hieraan bijdraagt.

In de app Everybody Frank worden gedurende het jaar ook vragen gesteld over het werkplezier. Medewerkers beoordelen hun werkplezier gemiddeld met een 7,3. Dat ligt boven de norm van een 7,0. We scoren met name bovengemiddeld op het gebied van samenwerken, verbondenheid en organisatietrots. Persoonlijke ontwikkeling scoort onder de norm met een 6,6. In de laatste helft van 2024 hebben we naar ons opleidingsaanbod gekeken, waardoor voor elke medewerker meer maatwerk wordt geboden. Ten opzichte van 2024 (6,3) zien we dus wel een lichte stijging. We hopen hier in 2026 meer effect van terug te zien.



Het SKT in cijfers

Werkdruk

In 2025 scoren medewerkers op het gebied van werkdruk een gemiddeld cijfer van een 4,2. De normscore op werkdruk is een 4,0 of lager. Mentale inspanning wordt het hoogst gescoord. Mentale inspanning is in de jeugdzorg inherent aan het werk.

Omdat deze score in 2024 ook te hoog was, hebben we livesessies georganiseerd waarbij we dieper zijn ingegaan op bepaalde onderwerpen. We brachten samen behoeften in beeld en hebben hierop verschillende ontwikkelingen georganiseerd; een nieuw declaratiesysteem voor reiskosten, tijdelijk inzetten van extern personeel, meer aandacht voor preventieve coaching en verbeterde toegang tot maatschappelijk werk. De laatste twee punten zijn overigens ook verwerkt in het duurzaam inzetbaarheidsbeleid dat eind 2025 is aangeboden aan de Ondernemingsraad ter instemming.

Ziekteverzuim

Het gemiddelde ziekteverzuimpercentage in 2025 was 7,13% exclusief vangnet (7,84% inclusief vangnet). In 2024 was het ziekteverzuimpercentage gemiddeld 6,53% (exclusief vangnet). Dit betekent een verhoging van 0,6% op jaarbasis. De verhoging van het verzuimpercentage is verklaarbaar. Een aantal medewerkers is in 2024 langdurig ziek geweest. Deze trajecten liepen door in 2025, waarvan de meeste trajecten tot het laatste kwartaal van 2025.

Het gemiddelde verzuimpercentage over de eerste twee kwartalen van 2025 in de branche Jeugdzorg in Nederland is 7,75%*. Het SKT zit onder dit gemiddelde (-/- 0,62%). Ondanks we onder het gemiddelde in de branche zitten, vinden we deze percentages veel te hoog. We spannen ons continu in om het verzuim te beperken.

**bron: Verzuimcijfers-jeugdzorg-Q2-2025-25087.pdf (jeugdzorg-werkt.nl)*

Verzuim en preventie

Om verzuim zoveel mogelijk te voorkomen, zetten we actief in op het vroegtijdig herkennen van risicofactoren en bieden we maatwerkoplossingen om de werkbelasting, werkplek en werkomstandigheden zoveel mogelijk af te stemmen op de behoeftes van onze medewerkers. We blijven niet alleen kijken niet alleen naar het voorkomen van ziekteverzuim, maar ook naar een duurzame re-integratie voor medewerkers die (tijdelijk) uitvallen, met als doel hen zo snel en verantwoord mogelijk terug te laten keren in hun functie.



Het SKT in cijfers

Hoewel de preventieve maatregelen die we tot nu toe hebben genomen waardevolle resultaten opleveren, heeft de stijging van het verzuimpercentage ons aangezet tot een grondige herbezinning. We zijn daarom gaan onderzoeken of binnen de arbodienstverlening mogelijkheden zijn om onze ondersteuning op het gebied van verzuim en re-integratie te verbeteren en professionaliseren. We kijken daarbij niet alleen naar de efficiëntie en effectiviteit van de huidige arbodienst, maar ook naar innovatieve benaderingen die ons kunnen helpen om verzuim verder te reduceren en medewerkers nog beter te ondersteunen.

Wij blijven ons inzetten voor een gezonde, veilige en duurzame werkomgeving en kijken met vertrouwen naar de resultaten van deze marktverkenning.

Duurzaam inzetbaarheidsbeleid

Het SKT zet zich dagelijks in zodat inwoners van Westland veilig en gezond kunnen leven. Om dit te kunnen doen is het minstens zo belangrijk dat onze medewerkers met plezier en energie hun werk kunnen blijven doen. Door continu te investeren in ontwikkeling, werkplezier en vitaliteit, creëren we een stabiel team dat om kan gaan met de complexe casuïstiek die je in je werk kan tegenkomen.

Goed werkgeverschap

Duurzame inzetbaarheid is bij het SKT een integraal onderdeel van goed werkgeverschap. Het gaat om het creëren van een werkomgeving waarin medewerkers zich vitaal, gewaardeerd en ondersteund voelen – nu én in de toekomst. We willen dat onze collega's met energie en betrokkenheid kunnen blijven bijdragen aan de missie van het SKT, op een manier die past bij hun persoonlijke situatie, levensfase en ambities.

Met die reden is in 2025 verder gewerkt aan een duurzaam inzetbaarheidsbeleid. Het beleidsstuk geeft de uitgangspunten weer ten aanzien van het duurzaam en blijvend inzetten van onze medewerkers.

Met het duurzaam inzetbaarheidsbeleid willen we niet alleen inspelen op de uitdagingen van vandaag, maar vooral bouwen aan een toekomst waarin iedereen met plezier en veerkracht kan blijven werken bij het SKT.



Het SKT in cijfers

Veilige werkomgeving

Aandacht voor sociale veiligheid komt op verschillende manieren terug binnen de organisatie: tijdens meetings zoals bilaterale en multidisciplinaire overleggen, maar ook door het gebruik van de app Everybody Frank voor het meten van de medewerkerstevredenheid. Daarnaast besteden we aandacht aan dit onderwerp binnen onze SKT Academy (een persoonlijke, digitale leeromgeving), in het agressiebeleid en het -protocol, door nazorg aan de leidinggevenden en/of collega's en de inzet van de externe vertrouwenspersoon.

Externe vertrouwenspersoon

Medewerkers die behoefte hebben aan een luisterend oor of die te maken krijgen met ongewenst en/of grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer, kunnen terecht bij de externe vertrouwenspersoon. De gesprekken zijn vertrouwelijk van aard.

In het afgelopen jaar hebben twee medewerkers contact opgenomen met de vertrouwenspersoon. De meldingen hadden betrekking op ongewenst gedrag. In totaal zijn acht gesprekken met de vertrouwenspersoon gevoerd. De gesprekken boden de medewerkers voldoende ondersteuning, waarna het traject is afgerond en de verdere opvolging door de manager is overgenomen. Er zijn geen officiële klachten ingediend over ongewenst gedrag op de werkvloer of een integriteitskwestie.

De vertrouwenspersoon vervult ook een signalerende en adviserende rol richting de organisatie. Op basis van de ervaringen in 2025 zijn aanbevelingen gedaan die gericht zijn op het borgen van de rol van de vertrouwenspersoon, het vergroten van bewustwording binnen de organisatie, het structureel monitoren van sociale veiligheid en het verder integreren hiervan binnen de organisatie. Deze inzet draagt bij aan een veilige, respectvolle en transparante werkomgeving.

Twee keer per jaar wordt voor (nieuwe) medewerkers een kennismakingsmoment gepland met de vertrouwenspersoon.

Agressiemeldingen medewerkers en cliënten

Onze medewerkers begeven zich wel eens in situaties waarin de spanning hoog kan oplopen. In sommige gevallen zijn zij slachtoffer van agressie.

Het afgelopen jaar zijn drie agressiemeldingen gedaan door onze medewerkers. In alle gevallen ging het om verbale agressie. Na elk incident zijn gesprekken gevoerd met de betrokken medewerker, collega's, de manager en de gedragswetenschapper. Er heeft ook een gesprek met ouders plaatsgevonden. Professionele nazorg is aangeboden, maar is geen gebruik van gemaakt.

Ten opzichte van voorgaande jaren is het aantal agressiemeldingen afgenomen. Daarbij moet worden opgemerkt dat agressie niet altijd via het daarvoor bestemde formulier wordt gemeld. Medewerkers ervaren het invullen van een apart formulier soms als een extra administratieve last. Uit gesprekken met zowel managers als medewerkers komt echter



Het SKT in cijfers

duidelijk naar voren dat incidenten altijd bespreekbaar worden gemaakt. Dit gebeurt bijvoorbeeld in overleg met de manager, de gedragswetenschapper en/of directe collega's.

Naast de formele- en informele meldingen geven ook de resultaten uit de Everybody Frank-app inzicht in de ervaren veiligheid op de werkvloer. 94,1% van de medewerkers geeft aan zich (zeer) veilig te voelen tijdens het werk.

Daarnaast zijn vier specifieke vragen gesteld die betrekking hebben op agressie op de werkvloer. De normscore is een 4,0. Dat betekent dat binnen vergelijkbare sectoren gemiddeld een score van 4,0 wordt behaald. Alles wat lager wordt gescoord dan 4,0, wordt gezien als een relatief lage score en alles daarboven als een relatief hoge score.

Agressie op de werkvloer

De gemiddelde scores van onze medewerkers laten in welke mate zij te maken hebben met agressie:

- *Ervaring met verbaal geweld tijdens het werk: 3,5;*
- *Ervaring met intimidatie tijdens het werk: 2,3;*
- *Ervaren van onveiligheid door het gedrag van anderen: 2,1;*
- *Ervaring met lichamelijk geweld tijdens het werk: 1,1.*

Deze resultaten bevestigen het beeld dat agressie relatief weinig voorkomt en dat medewerkers zich over het algemeen veilig voelen op de werkvloer. Tegelijkertijd blijft aandacht voor bespreekbaarheid, ondersteuning en het melden van incidenten belangrijk, zodat eventuele signalen tijdig worden opgepakt en medewerkers zich gesteund blijven voelen.

Afgelopen jaar is daarom, naast het bestaande agressieprotocol, een overkoepelend agressiebeleid vastgesteld. Dit agressiebeleid is opgesteld op basis van de complete agressieaanpak zoals voorgeschreven in de cao Jeugd zorg. In ons beleid wordt onder andere aandacht besteed aan de onderdelen dienstverlening en veilig werken, risico's en preventie, de-escaleren en veilig handelen en afhandeling en nazorg.

Deze onderdelen zijn ook vertaald naar ons agressieprotocol. Medewerkers zijn via onze nieuwspagina en teamvergaderingen geïnformeerd over deze ontwikkelingen.

10 jaar SKT: ‘Samen in beweging’

Tien jaar Sociaal Kernteam Westland: ‘Samen in beweging’

In 2025 vierde het SKT een bijzondere mijlpaal: het tienjarig bestaan. In deze tien jaar ontwikkelden we ons samen met inwoners, hun omgeving, de gemeente en netwerkpartners tot een organisatie die inwoners van Westland ondersteunt als zij er even niet uitkomen, met blijvende aandacht voor duurzame oplossingen. Dit jubileum stond in het teken van vieren, terugblikken en vooruitkijken. Om bij deze mijlpaal stil te staan, organiseerde het SKT jubileumactiviteiten voor verschillende doelgroepen.

Op 14 juni vond een **familiedag** plaats voor medewerkers en hun naasten. Tijdens deze open dag op kantoor konden bezoekers deelnemen aan diverse activiteiten. Een gezellige middag waarin ontmoeting, plezier en waardering centraal stonden.

Het **personeelsfeest** op 10 oktober stond in het teken van ‘Reis door de tijd’. Medewerkers vierden samen tien jaar inzet voor Westlandse inwoners, in feestelijke outfits en met hun introducés bij BIJ5 in Naaldwijk. Het evenement combineerde plezier en dans met een terugblik op een decennium van samenwerking en verbondenheid binnen de organisatie.

Samen in beweging

*Het jubileumjaar werd afgesloten met een **symposium** op 20 november, onder het motto ‘Samen in beweging’. Medewerkers én samenwerkingspartners waren uitgenodigd voor een middag vol inspiratie en ontmoeting in het World Horti Center in Naaldwijk. Key-note spreker Rico Bakker zette deelnemers aan het denken met ‘De kracht van een slecht idee’, gevolgd door negen workshops waarin nieuwe perspectieven en samenwerking centraal stonden. De dag bood ruimte om te leren, inspiratie op te doen en de onderlinge verbinding te versterken, en werd afgesloten met een borrel.*

Naast deze drie centrale jubileumactiviteiten is gedurende het hele jaar aandacht besteed aan een ander verbindend initiatief. Iedere medewerker van het SKT werd in zijn of haar verjaardagsmaand uitgenodigd voor een gezamenlijke **verjaardagslunch** bij Brownies&DownieS in 's-Gravenzande. Dit zorgde iedere maand voor een gemêleerd gezelschap en droeg bij aan de onderlinge verbinding.



10 jaar SKT: ‘Samen in beweging’

Met deze activiteiten heeft het SKT het tienjarig bestaan op een waardige en feestelijke manier gevierd, met aandacht voor medewerkers, hun naasten en samenwerkingspartners. Een terugblik die vertrouwen geeft voor de toekomst en bevestigt dat we samen blijven bouwen aan een sterk en toegankelijk sociaal netwerk in Westland.

Ontwikkelingen 2025

In beweging met inwoners

SKT Talks

SKT Talks is opgericht vanuit de wens om onze cliënten en doelgroep te betrekken bij het optimaliseren van onze dienstverlening. Jongeren en hun (groot/pleeg-)ouders weten vanuit hun ervaring waar mogelijkheden en knelpunten liggen en hebben waardevolle ideeën over oplossingen. Via een oproep onder de zorgregisseurs en in de krant Rodi Westland is een groep van zeven personen onder de naam SKT Talks gestart. De groep bestaat uit (groot/pleeg-)ouders die inwoner van Westland zijn en/of bekend met het SKT.

Afgelopen jaar zijn twee bijeenkomsten georganiseerd, waarin waardevolle gesprekken ontstonden en concrete adviezen voor het SKT zijn geformuleerd. De opbrengsten van SKT Talks zijn besproken in het kwaliteitsteam en de feedback op de [strategische heroriëntatie](#) is verwerkt in een volgende versie. Daarnaast heeft één deelnemer meegelezen met de aanpassingen in de klachtenregeling.

Vanuit het kwaliteitsteam zijn concrete acties ingezet om het KBO ([klantbelevingsonderzoek](#)) meer onder de aandacht bij onze cliënten te brengen. Daarnaast zijn de adviezen en speerpunten over de uitvoering van de zorgregie onder de aandacht gebracht bij de zorgregisseurs en worden ze verwerkt in het inwerkprogramma. Verder zijn ideeën ontstaan over de samenwerking met andere organisaties, zoals het onderwijs. Deze ideeën geven ons inzicht in hoe cliënten bepaalde zaken ervaren en worden intern meegenomen in toekomstige ontwikkelingen.

Deelnemer [Sandra van Dam vertelt in een interview](#) hoe zij bijdraagt aan SKT Talks.

Digitale toegankelijkheid

We vinden het belangrijk dat we laagdrempelig zijn, dat mensen ons goed kunnen vinden en dat als ze ons gevonden hebben, ze ook weten wat we voor hen kunnen betekenen. We hebben daarom een onderzoek laten uitvoeren naar onze digitale toegankelijkheid, zodat we inzichtelijk krijgen of onze website even bruikbaar is voor mensen met een functiebeperking als voor mensen zonder functiebeperking.

We hebben het onderzoek laten uitvoeren door een onafhankelijke partij. Zij hebben op basis van de wettelijke normen onze website geanalyseerd en getoetst op 56 succescriteria. Denk aan: is de website goed te doorlopen als mensen deze met ondersteuningsapparatuur of voorleesapparatuur gebruiken? Zijn de kleurcontrasten groot genoeg? Zijn de menu's makkelijk te bedienen met een toetsenbord?

Ontwikkelingen 2025

Het onderzoek toont aan dat we aan 47 van de 56 succescriteria voldoen. Dat is een score van 84%, waarmee we ruimschoots voldoen aan de wettelijke norm voor digitale toegankelijkheid. De aanbevelingen die uit het onderzoek naar voren kwamen zijn ondertussen met de leverancier van de website opgepakt en grotendeels doorgevoerd.

Rechtsbescherming

Rechtsbescherming waarborgt dat inwoners zorgvuldig, transparant en eerlijk worden behandeld. Vanaf het eerste contact werken wij met de cliënt samen. We werken met duidelijke procedures en zorgen voor een zorgvuldige onderbouwing van onze stappen. Ook hebben inwoners de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen een beschikking of gebruik te maken van onafhankelijke ondersteuning. Zo dragen we bij aan vertrouwen in de hulpverlening en zorgen we dat ondersteuning terechtkomt waar die het meest nodig is.

Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming

Rechtsbescherming is een belangrijk onderdeel van het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming. Het toekomstscenario is een programma van de ministeries van Justitie & Veiligheid (J&V) en Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Het programma richt zich op het verbeteren van de ondersteuning en bescherming voor slachtoffers van huiselijk geweld en kindermishandeling. Het scenario gaat uit van een aantal pijlers: gezinsgericht, rechtsbeschermend en transparant, eenvoudig en lerend. Inmiddels wordt de nieuwe werkwijze volgens het Toekomstscenario al toegepast in proeftuinen.

Goede rechtsbescherming helpt gezinnen en jongeren te begrijpen waar zij aan toe zijn: wie neemt welke beslissingen, op basis van welke bevoegdheden en wat zijn de mogelijkheden om mee te praten of bezwaar te maken?

Wij hebben bewust gekozen voor een brede benadering van rechtsbescherming. Daarbij kijken we niet alleen naar formele procedures, maar juist ook naar alles wat daar mee te maken heeft. Hoe gaan we met gezinnen in gesprek? Zijn we transparant over wat speelt, welke stappen we volgen en wat dit betekent? En voelen cliënten zich serieus genomen, gehoord en mede-eigenaar van het proces?



Ontwikkelingen 2025

Door hier aandacht voor te hebben, ondersteunen we zowel zorgregisseurs als cliënten. Duidelijkheid over verwachtingen en het proces draagt bij aan een vertrouwelijke samenwerking, waarin ruimte is voor open communicatie.

We zijn gestart met gezamenlijke sessies met het managementteam, gedragswetenschappers, procesbegeleiders en het kwaliteitsteam. Op basis van deze gesprekken hebben we een actieplan opgesteld. De acties lopen uiteen van het aanbieden van trainingen en nadenken over een burgerportaal, tot aan het plaatsen van informatie op de website en het aanpassen van brieven. Dit heeft al geleid tot meer bewustwording en verbeteringen in onze communicatie richting cliënten.

Ontwikkelingen 2025

In beweging met partners

Ontwikkelingen onderwijs

Doorontwikkeling rol schoolcontactpersoon

Het SKT is actief op elke school binnen het Westland. Zorgregisseurs van het SKT zijn als schoolcontactpersoon het aanspreekpunt voor de scholen wanneer er zorgen zijn over een leerling en/of hun gezin. Samen met de school wordt dan gekeken naar passende ondersteuning, mogelijk vanuit het onderwijs en anders vanuit het SKT. Waar tot nu toe op elke school een andere schoolcontactpersoon verbonden was, hebben we afgelopen jaar gekeken of we deze groep schoolcontactpersonen kunnen verkleinen. De schoolcontactpersonen krijgen dan meer scholen toegewezen. Op die manier creëren we een meer eenduidige aanpak, zodat de samenwerking nog verder wordt versterkt. Deze aanpak sluit aan op het ondersteuningsplan dat het Samenwerkingsverband Primair Onderwijs Westland (SPOW) heeft opgesteld.

Expertise+ team

Het SKT neemt binnen de Lokale Educatieve Agenda (LEA) deel aan verschillende projecten, gericht op onder meer ouderbetrokkenheid, de samenwerking tussen kinderopvang en onderwijs en de ontwikkeling van het Expertise+ team.

Lokale Educatieve Agenda (LEA)

De Lokale Educatieve Agenda (LEA) Westland is een initiatief dat samenwerking tussen onderwijsinstellingen, maatschappelijke organisaties, de gemeente en andere belanghebbenden bevordert. Samen werken deze partijen aan goed onderwijs dat aansluit bij wat kinderen en jongeren in Westland nodig hebben. Het doel is helder: gelijke kansen en een omgeving waarin ieder kind zich zo goed mogelijk kan ontwikkelen. Nu en in de toekomst.

Linkje naar een filmpje <https://www.youtube.com/watch?v=A7cR5LgQ7zs>

Ontwikkelingen 2025

In 2025 is in de kern Monster gestart met het Expertise+ team. Dit team biedt preventieve en vrij-toegankelijke ondersteuning op de vier basisscholen in Monster. We zijn meer aanwezig op scholen, waardoor we op een laagdrempelige manier kunnen meedenken bij zorgvragen en de leerkrachten en kwaliteitscoördinator bij zulke vragen kunnen ondersteunen. Dit hulpaanbod sluit aan op de bestaande ondersteuning binnen het onderwijs en wordt vanuit het zorgdomein ingezet. De ondersteuning is zoveel mogelijk collectief en gericht op de context van het kind, met waar nodig ruimte voor individuele hulp. Het Expertise+ team ondersteunt leerlingen, leerkrachten en gezinnen, is op school aanwezig en hierdoor laagdrempelig bereikbaar. Het team bestaat uit intern begeleiders vanuit het onderwijs, een gedragsondersteuner en twee schoolcontactpersonen vanuit het SKT. Deze twee SKT-collega's zijn als schoolcontactpersoon verbonden aan alle scholen in de kern Monster.

Nieuwsgierig geworden? [In het interview](#) vertellen Marlene, Yvonne en Nathalie je meer over het Expertise+ team.

Aanpak Veiligheid In en Om School

Samen met voortgezet onderwijs (VO)-scholen en mbo-instellingen in Westland, Jongerenwerk (Vitis Welzijn), politie, toezicht & handhaving, Leerplicht en het team Voortijdig Schoolverlaten (VSV) van gemeente Westland zijn we gestart met de Aanpak Veiligheid In en Om School (VIOS). Deze aanpak is ingevoerd op Lentiz Floracollege en ISW Vak- en Praktijkcollege. Binnen deze aanpak maken we gebruik van de bestaande korte lijnen en stevige samenwerkingsstructuren. Onze schoolcontactpersonen vertegenwoordigen het SKT in de kernteams op de scholen. Vanuit deze positie werken we samen met bovengenoemde professionals, jongeren en hun ouders aan het verbeteren van de veiligheid.

Zorg- en veiligheidskamer

De zorg- en veiligheidskamer is een samenwerkingsvorm tussen lokale partners van zorg, veiligheid en bestuur. In Westland werken de politie, de gemeente, het SKT en indien nodig andere betrokken partners samen om maatschappelijke uitval, overlast en criminaliteit tegen te gaan. Als iets dergelijks speelt wordt de casus door de verschillende partners geanalyseerd en wordt een gezamenlijk plan gemaakt. In de zorg- en veiligheidskamer wordt toegezien op de uitvoering van het plan en kan het plan worden bijgesteld. Het afgelopen jaar hebben de partners van de zorg- en veiligheidskamer samengewerkt aan professionalisering van de samenwerking. Het aanmeldformulier en het werkproces zijn opnieuw beschreven. Er is gewerkt aan een AVE-model (Aanpak Voorkoming van Escalatie), waarin helder is opgenomen wie wanneer welke rol en verantwoordelijkheid heeft. Het samenwerkingsconvenant en het privacy protocol hebben vorm gekregen.



Ontwikkelingen 2025

Vooruitblik

In 2026 neemt de gemeente een nieuwe applicatie in gebruik die het werkproces ondersteunt en waarin informatie veilig kan worden opgeslagen en gedeeld. De medewerkers die vanuit het SKT betrokken zijn bij de zorg- en veiligheidskamer worden getraind in het gebruik van de applicatie

Hoarding en vervuiling

Samen met onze partners signaleerden we een toename van casussen waarin hoarding en/of vervuiling speelt. Deze problematiek is vaak langdurig en het organiseren van een duurzame oplossing vergt tijd en inzet van meerdere partijen. In 2025 gaf de gemeente prioriteit aan het ontwikkelen van een sluitende aanpak voor hoarding en vervuiling. Met deze aanpak wordt effectiever samengewerkt om de inwoner een duurzame oplossing te bieden. Het SKT werkte, samen met netwerkpartners, mee aan een door de gemeente georganiseerd onderzoek van de GGD, om in kaart te brengen wat nodig is voor meer effectiviteit. In werkgroepen wordt onder andere gewerkt aan uitgangspunten, afspraken, rolbeschrijvingen en communicatie. Het proces wordt naar verwachting in 2026 afgerond.

Ontwikkelingen 2025

In beweging als organisatie

Ondersteuning aan volwassenen met complexe hulpvragen

Sommige inwoners hebben niet één grote uitdaging om mee om te gaan, maar ervaren problemen op meerdere gebieden. Het SKT ondersteunt ook volwassenen met complexere hulpvragen. Die complexiteit ontstaat vaak door problemen op meerdere levensgebieden of door persoonlijke omstandigheden en ervaringen. Een zorgregisseur volwassenen biedt ondersteuning, begeleiding of zorgregie. Hulpvragen kunnen betrekking hebben op onder andere financiële problemen, maatschappelijke participatie, huisvesting, psychische klachten, middelengebruik, huiselijk geweld en veiligheidsproblemen. Vaak spelen meerdere problemen tegelijk.

In één of meerdere gesprekken verkent de zorgregisseur samen met de cliënt wat speelt en wat de hulpvraag is. Op basis daarvan volgt passende ondersteuning, advies of een doorverwijzing.

Cliënten melden zichzelf bij het SKT aan of netwerkpartners of politie melden zorgen in de vorm van een zorgmelding. De zorgmeldingen worden onderzocht om te bepalen wat de volgende stap is. Afhankelijk van de inhoud van de zorgen wordt overlegd met de huisarts en de begeleidende instantie/behandelaar indien hier sprake van is. Vaak volgt een huisbezoek en bieden we ondersteuning aan. Soms is iemand (nog) niet bereid om met zijn/haar problematiek aan de slag te gaan. Daarin is een inwoner uiteraard vrij. Dat wordt anders wanneer iemand een gevaar voor zichzelf en/of zijn omgeving vormt. Een dergelijke situatie kan leiden tot een vooronderzoek vanuit de Wet verplichte GGZ.

Binnen het SKT werken zorgregisseurs jeugd en zorgregisseurs volwassenen nauw samen. Problematiek van ouders en kinderen beïnvloedt elkaar immers sterk. Korte lijnen zorgen voor snelle afstemming. Afgelopen jaar hebben we met elkaar verkend, geoefend én van elkaar geleerd hoe we de samenwerking verder kunnen versterken. Dit heeft ertoe geleid bestaanszekerheid een prominentere rol te geven in onze samenwerking met gezinnen. Hierover gaan we het komende jaar verder in gesprek. Daarnaast kiezen we er, in overleg met ouders, steeds vaker voor om een zorgregisseur jeugd en een zorgregisseur volwassenen gezamenlijk aan casuïstiek te laten werken. Zij doen een gezamenlijke analyse van de hulpvragen, zodat we deze meer in samenhang kunnen benaderen. Deze samenwerking willen we de komende tijd verder intensiveren.

[Zorgregisseur Mandy en adviseur volwassenen Daniëlle vertellen](#) meer over hun rol bij volwassenen met complexere hulpvragen.

Ontwikkelingen 2025

Strategische heroriëntatie SKT

Ons tienjarig jubileum vormde een natuurlijk moment om stil te staan bij onze ontwikkeling als organisatie en onze koers voor de komende jaren te herijken. We werken in een dynamische omgeving, waarin zowel de dagelijkse praktijk als landelijke en regionale ontwikkelingen zoals de Hervormingsagenda Jeugd, de werkpakketten Stevige Lokale Teams en het Toekomstscenario Kind- en Gezinsbescherming, richtinggevend zijn voor ons werk. Maar hoe zorgen we ervoor dat we deze uitgangspunten in lijn brengen met onze eigen visie en missie? En hoe zetten we deze uitgangspunten vervolgens om naar concrete acties?

Om daartoe te komen zijn we gestart met een proces om met elkaar te verkennen welke maatschappelijke opgaven we voor de inwoners van Westland zien en wat de bijdrage van het SKT daarbij is. Dit proces noemen we de strategische heroriëntatie. Tijdens meerdere sessies hebben we gewerkt aan de doorontwikkeling hiervan. Het geeft richting aan onze toekomstige keuzes en acties en ondersteunt ons in een transformatieproces waarin we blijvend leren, samenwerken en bijsturen.

Stevige Lokale Teams

De landelijke visie op stevige lokale teams is opgesteld door VWS en de VNG, geholpen door landelijke partners als het NJI, Movisie en de Associatie Wijkteams. Stevige lokale teams vormen het fundament voor toegankelijke en effectieve ondersteuning dichtbij inwoners. Wijkteam professionals werken integraal en sluiten aan bij het dagelijkse leven inwoners, met ruimte voor vakmanschap. Samenwerking met partners in zorg, veiligheid en het informele netwerk is hierbij essentieel. De focus ligt op vroegsignalering, leren in de praktijk en continu verbeteren. Het SKT is mededragers van deze visie draagt samen met partners bij aan een stevige Westlandse infrastructuur.

Collega's van het SKT uit verschillende functiegroepen, de Ondernemingsraad (OR) en de Raad van Commissarissen (RvC) hebben aan deze sessies deelgenomen. Daarnaast hebben onze partners binnen het sociaal domein, de deelnemers van SKT Talks en de Jongerenraad Westland waardevolle inzichten en feedback geleverd. Gezamenlijk hebben we maatschappelijke opgaven bepaald. Dit zijn grote vraagstukken in de samenleving die ontstaan doordat veel dingen met elkaar samenhangen. Volgens dit principe werken mensen, organisaties, regels en omstandigheden als tandwielen samen. Als één onderdeel niet goed loopt, heeft dat gevolgen voor de rest. Daarom kun je zo'n opgave alleen



Ontwikkelingen 2025

aanpakken door samen te kijken naar het geheel, en niet naar één los probleem. Voorbeelden van maatschappelijke opgaven zijn: vertrouwen in hulp, ruimte voor normaal leven en veerkrachtige gemeenschappen. Om daartoe te komen is het belangrijk dat cliënten autonomie en rust, veiligheid en erkenning en steun ervaren. Vanuit die principes werken we verder aan onze heroriëntatie zodat deze elementen verder vorm krijgen.

De deelname van alle betrokkenen onderstreept het gezamenlijke karakter van onze opgave en helpt ons met vertrouwen en helderheid vooruit te kijken.

Leren op spanning

Professionele richtlijnen, regels en wetten kunnen jeugdprofessionals ondersteunen in het bieden van passende hulp. Tegelijkertijd ervaren veel professionals, jongeren, gezinnen en managers dit kader ook als knellend. Dit zorgt voor spanning die het moeilijk kan maken om gezinnen de hulp te geven die ze nodig hebben.

Leren staat centraal

In het project Leren op spanning staat leren centraal. Daarbij halen we kennis uit ervaring, praktijk en onderzoek. De projectgroep Leren op spanning bestaat uit verschillende medewerkers van het SKT en twee ervaringsdeskundigen. De projectgroep komt gedurende anderhalf jaar zes keer bij elkaar. Het project wordt uitgevoerd samen met JB West, KOOS Utrecht, OIDOS Nijmegen, het Erasmus Centrum voor Zorgbestuur, Hogeschool Windesheim, Hogeschool Utrecht en De Haagse Hogeschool. Het project wordt gefinancierd vanuit ZonMw.

Onze leervraag bij de start was: hoe kunnen we jeugdigen met complexe problematiek duurzaam helpen als er geen passende hulp in het huidige aanbod lijkt te zijn? We onderzochten in welke casussen veel spanning wordt ervaren. Hieruit kwam het thema tijd naar voren: bij complexe problematiek ligt de grootste uitdaging vaak in de samenwerking onder tijdsdruk. Dit leidde tot het idee om te leren op ontspanning: de samenwerking met onze partners verbeteren buiten casuïstiek momenten, zodat we niet worden geleid door de tijdsdruk en elkaar beter kunnen leren kennen, begrijpen en ondersteunen. Hoe we dit concreet vorm geven, wordt in het komende halfjaar verder onderzocht en uitgewerkt.



Ontwikkelingen 2025

Werkgeversmerk

Bij het SKT staan we dagelijks naast inwoners die tijdelijk ondersteuning nodig hebben. Dat doen we betrokken, laagdrempelig en altijd in verbinding met de ander. Diezelfde houding vinden we ook belangrijk in hoe we onszelf laten zien als werkgever. De afgelopen periode hebben we daarom bewust geïnvesteerd in het in kaart brengen en versterken van ons werkgeversmerk: een verhaal dat past bij wie we zijn, hoe we werken en waar we voor staan.

Het vinden van nieuwe collega's werd door de krappe arbeidsmarkt steeds uitdagender, en tegelijkertijd is het juist belangrijk is dat potentiële medewerkers snel een goed en eerlijk beeld krijgen van wie wij zijn als werkgever. We zagen kansen om ons verhaal consistent en duidelijker neer te zetten. Met name in vacatures, op social media en online vindbaarheid lag ruimte voor verbetering.

De aanpak

Op basis van verschillende gesprekken, interviews en workshops met collega's, management en het kwaliteitsteam kwam naar voren wat het SKT zo bijzonder maakt. Deze inzichten zijn samengebracht in een helder werkgeversverhaal. Vanuit dat verhaal zijn concrete stappen gezet, waaronder:

- *Een nieuwe 'werken bij'-website;*
- *Herschreven vacatureteksten met een duidelijke en herkenbare tone of voice;*
- *Meer structuur en samenhang in onze communicatie;*
- *Social media content waarin collega's en het werken bij het SKT centraal staan.*

We zien nu al de effecten van deze aanpak. Vacatures worden door de nieuwe website beter gevonden en geïnteresseerden kiezen bewuster voor het SKT. Ook op social media is de betrokkenheid gegroeid en weten meer mensen ons te vinden als werkgever. Het is ons gelukt om meer medewerkers te werven, waarmee onze capaciteit toereikend is ingevuld.



Ontwikkelingen 2025

Doorontwikkeling JIP

JIP (Jouw Intranet Platform) is in 2023 in gebruik genomen. JIP is dé plek voor medewerkers waar alle informatie samenkomt. Personeelszaken zoals declaraties, verlof en loonstroken zijn hier te vinden, maar ook alle informatie over het SKT, onze werkwijze en instructies, de toolbox en themakaarten die de medewerkers ondersteunen. Ook nieuws van het SKT en van netwerkpartners wordt op JIP gedeeld.

In de afgelopen jaren zijn op JIP kleine verbeteringen doorgevoerd, maar in 2025 is samen met het kwaliteitsteam, het managementteam en de HR-afdeling onderzocht hoe JIP nóg beter kan aansluiten bij de behoeften en het gebruik van medewerkers. Na deze inventarisatie zijn twee versies ontwikkeld en zijn alle medewerkers gevraagd een stem uit te brengen op de pagina van hun voorkeur. De uitslag is inmiddels bekend en in 2026 worden de laatste 'puntjes op de i' gezet, zodat we de vernieuwde intranetpagina in gebruik kunnen nemen.



SKT Talks

Hoe ouders het verschil maken bij SKT Talks

Je voelt je gehoord en je kunt met je ervaring echt iets betekenen voor andere ouders.” Aan het woord is Sandra van Dam (46) uit Poeldijk. Ze is getrouwd, moeder van twee zonen en werkt al 25 jaar in de kinderopvang. Zij weet als geen ander hoe intensief opvoeden kan zijn wanneer extra zorg nodig is. Haar jongste zoon heeft autisme en een licht verstandelijke beperking en woont niet meer thuis. Juist haar persoonlijke ervaring maakt haar betrokken bij SKT Talks, waar (groot/pleeg-) ouders samenkomen om ervaringen te delen en mee te denken over betere ondersteuning.

Sandra kwam jaren geleden in contact met het SKT, toen haar zoon vier jaar was. “We merkten al vroeg dat hij vanwege zijn gedrag een andere aanpak in de opvoeding nodig had”, vertelt ze. Via school werd het SKT betrokken om te kijken wat hij én het gezin nodig hadden. Inmiddels is een sterke band opgebouwd met hun zorgregisseur. “Dat maakt echt het verschil. Ze weet precies wat ze voor ons kan betekenen.”





SKT Talks

De kracht van samen delen

Haar ervaring neemt Sandra mee naar de bijeenkomsten van SKT Talks. Daar ontmoet ze andere ouders die in vergelijkbare situaties zitten. “Door onze ervaringen met elkaar te delen voel je een betrokkenheid en ontstaat er herkenning. Je staat er niet alleen voor. En soms krijg je een goede tip waar je weer mee verder kunt.” Volgens Sandra ligt hier ook de kracht van SKT Talks: ouders krijgen een stem en voelen zich gehoord. “Wij als ouders ervaren de ondersteuning soms anders dan de professionals. Door dat uit te spreken kan het SKT leren en verbeteren. We kijken naar wat beter kan, maar ook naar wat al goed gaat. En er gaan zeker al veel zaken goed.”

Samen werken aan betere ondersteuning

Juist door die open gesprekken ontstaat ruimte om samen vooruit te kijken. Welke hulp is écht nodig? En hoe kan het SKT samen met ouders zorgen dat de juiste ondersteuning wordt ingezet? “Dat zijn onderwerpen waar het SKT wat mij betreft over in gesprek zou moeten gaan met ouders”, legt Sandra uit. “Vraag ouders welke ondersteuning ze nodig hebben en informeer goed wat het SKT kan betekenen.” Tijdens SKT Talks brengen ouders hun eigen ervaringen in en gaan daarover in gesprek met elkaar én met medewerkers. “Wij geven onze kant van het verhaal en kijken vanuit die ervaringen samen naar hoe de ondersteuning verbeterd kan worden.” Soms leiden die gesprekken ook tot concrete ideeën. Zo gaf Sandra zelf een duidelijke tip: vergroot de bekendheid van het SKT. “Niet iedereen weet het SKT te vinden. Denk aan informatiefolders op kinderdagverblijven, scholen of andere plekken waar veel mensen komen. Hoe bekender het SKT wordt, hoe sneller hulp geboden kan worden als dat nodig is.”

Blijven verbinden

Voor de toekomst heeft Sandra een duidelijke boodschap: ga zo door en blijf in verbinding. “Blijf goed contact houden met ouders, inwoners en andere organisaties. Zodat mensen de hulp van het SKT weten te vinden. Voor haar persoonlijk betekent SKT Talks veel. “Ik heb het gevoel dat ik echt iets kan betekenen met mijn ervaring. Dat ik anderen kan helpen. Daarnaast is het fijn om mijn verhaal kwijt te kunnen bij mensen die me begrijpen.” Sandra haar advies aan andere ouders die nog twijfelen om aan te sluiten bij SKT Talks is helder: “Kom het gewoon een keer ervaren. Je kunt het SKT helpen te verbeteren, zodat anderen nog betere zorg krijgen. Het zijn fijne avonden waar je in vertrouwen kunt praten en je gehoord voelt.”

Het Expertise+ team in Monster

Samen sterker voor het kind

Sinds 2025 is in de kern Monster het Expertise+ team actief: een samenwerking tussen onderwijs en jeugdhulp. Een team met een sterke focus op preventie, korte lijnen en aanwezigheid in de scholen zelf, ondersteunt het team leerlingen, leerkrachten en gezinnen op een laagdrempelige manier. Die samenwerking draait niet alleen om vaker en meer aanwezig zijn in de school, maar vooral om samen te kijken, een plan te maken en te doen. Maar hoe werkt dat in de praktijk? Drie betrokken professionals vertellen erover.



Foto v.l.n.r.: Nathalie van Vliet, Marlene Wubben en Yvonne van Zijp.

Het Expertise+ team in Monster

Dichtbij en verbonden

Het Expertise+ team bestaat uit professionals vanuit zowel onderwijs als zorg, die samen optrekken binnen de schoolomgeving wanneer bij een leerling een zorgvraag ontstaat. Marlene Wubben is binnen haar school een belangrijke schakel: “Als er vragen en zorgen zijn binnen onze school, zorg ik ervoor dat die bij het Expertise+ team terecht komen. Daarna onderhoud ik contacten met collega’s en ouders en houd ik overzicht op wat gebeurt en nog moet gebeuren.” Ook Yvonne van Zijp vervult een verbindende rol, maar dan op meerdere niveaus. “Als projectbegeleider bewaak ik het grotere doel en kijk ik naar overeenkomsten tussen scholen, zodat we thema’s ook collectief kunnen oppakken. Daarnaast ben ik op scholen betrokken vanuit mijn expertise als kwaliteitscoördinator en gedragsspecialist. Vanuit het SKT is Nathalie van Vliet als schoolcontactpersoon nauw betrokken. “Samen met mijn collega werken wij op de vier scholen in Monster. Wij zorgen voor de verbinding tussen de scholen en zijn wekelijks in de scholen te vinden. We zijn goed bereikbaar voor ouders, kinderen en leerkrachten. Die laagdrempeligheid maakt dat we sneller in contact komen en eerder kunnen meedenken.” Maar de echte meerwaarde zit volgens de betrokkenen niet alleen in de structuur/praktische invulling van het team, maar vooral in de bereidheid om samen te leren en letterlijk bij elkaar in de keuken te kijken. Door onderwijs en jeugdhulp dicht bij elkaar te brengen, ontstaat meer begrip voor elkaars werkwijze, expertise en afwegingen.

Samenwerken in de praktijk

De kracht van het Expertise+ team zit in de samenwerking rondom hulpvragen uit de praktijk. Nathalie schetst hoe zo’n traject eruit kan zien: “Een hulpvraag kan bijvoorbeeld ontstaan tijdens een spreekuur met ouders. Met toestemming bespreken we de leerling in het team.



Die multidisciplinaire blik helpt om de situatie vanuit meerdere perspectieven te bekijken.” Volgens Yvonne is juist die combinatie van expertises essentieel: “Vanuit het speciaal basisonderwijs kijk ik naar onderwijsbehoeften, terwijl het SKT meekijkt vanuit de zorg. Door samen te overleggen, proberen we niet alleen het beste voor het kind te doen, maar ook de druk voor leerkrachten te verminderen.”

Daarnaast leren we vooral een andere manier van samenwerken. Professionals trekken meer gezamenlijk op, stellen elkaar vragen en leren van elkaars aanpak. Dat vraagt openheid en de bereidheid om buiten de eigen rol of organisatie te kijken. Het schakelen loont direct, merkt Marlene. “Zo zagen we dat een bovenbouwgroep ondersteuning nodig had op groepsdynamiek. We

Het Expertise+ team in Monster

bespraken dit met het team en diezelfde dag werd al een observatie gedaan. Die korte lijnen maken echt het verschil.” Nathalie voegt toe: “Wat deze samenwerking sterk maakt, is dat we preventief en laagdrempelig kunnen handelen. Door snel te schakelen en kennis te bundelen, kunnen we vaak voorkomen dat de problematiek verergert en zwaardere vormen van ondersteuning nodig zijn. Doel is altijd om het kind zo passend mogelijk binnen de eigen school te ondersteunen.”

Eerste effecten zichtbaar

Hoewel het Expertise+ team nog relatief nieuw is, zijn de eerste positieve resultaten merkbaar. Nathalie ziet vooral winst in vroege signalering, preventief handelen en nauwere samenwerking. “We zijn zichtbaarder en toegankelijker geworden. Daardoor komen vragen eerder en beter in beeld en kunnen we sneller meedenken.” Ook leerkrachten ervaren die laagdrempeligheid, merkt ze. “Ze voelen zich gesteund en krijgen meer handvatten in de klas. Even sparren is veel makkelijker geworden.” Marlene vat het effect kort en krachtig samen: “Er heerst een gevoel dat we sneller tot actie over kunnen gaan.” Yvonne ziet daarnaast meer verbinding in de scholen. “We zijn echt onderdeel van de school. Het contact met ouders is laagdrempelig en er is veel betrokkenheid.” Daarnaast ontstaat langzaam een cultuurverandering. De vraagstukken worden meer in samenhang met elkaar opgepakt. Er wordt eerder samen gekeken wat nodig is en wie daarin iets kan betekenen. De verantwoordelijkheid wordt samen gedragen.

Het verschil maken

Soms wordt de impact heel concreet zichtbaar. Nathalie vertelt over een leerling waarbij een belangrijke beslissing moest worden genomen. “Samen met ouders, school en een orthopedagoog hebben we gekeken wat zij nodig heeft. Door observaties en onderzoek konden we met elkaar een passende keuze maken voor haar overstap naar groep 3. Doordat we nu vaker en langer op school aanwezig zijn, kunnen we sneller schakelen met elkaar. Daardoor kunnen we eerder passende ondersteuning inzetten en samen keuzes maken die echt aansluiten bij wat een kind nodig heeft. Je kunt dan echt iets betekenen.” Voor Yvonne zit het verschil soms in iets ogenschijnlijk kleins. Een kind dat weer met plezier naar school komt



Het Expertise+ team in Monster

doordat de druk is verlaagd en de samenwerking geoptimaliseerd is; dat is waar we het voor doen.”

Blik op de toekomst

Voor de komende jaren zien de betrokkenen volop kansen. Nathalie benadrukt het belang van verdere versterking van de samenwerking. “Als team willen we elkaar helpen om beter te worden, nog eerder in beeld te komen en onze zichtbaarheid en toegankelijkheid te vergroten.” Marlene kijkt ook naar het grotere geheel. “We moeten goed onderzoeken wat de Westlandse kinderen nodig hebben en dat ook daadwerkelijk bieden. Uiteindelijk zou deze werkwijze breder ingezet moeten worden.” Daarbij ligt de ambitie niet alleen in uitbreiding, maar ook in het versterken van de gezamenlijke houding.



Een gezamenlijke verantwoordelijkheid

Tot slot hebben de drie een duidelijke boodschap voor ouders en leerkrachten. Marlene: "Door onze krachten te bundelen kunnen we de best passende hulp. Daarbij hebben we de kennis van ouders en leerkrachten hard nodig." Yvonne benadrukt het gezamenlijke doel: "We doen het echt samen en niet alleen vanuit advies. Juist in de praktijk, door de groepen in te gaan. Samen maken we het verschil." Nathalie nodigt uit tot vroegtijdige samenwerking: "Juist door vroeg samen te kijken, kunnen we passende ondersteuning bieden en ervoor zorgen dat een kind zich goed blijft ontwikkelen binnen de eigen school."

Zorgregie volwassenen

Waar contact het verschil maakt

De hulpvragen waarmee we binnen het SKT te maken krijgen, worden steeds complexer. Achter één aanmelding gaan vaak meerdere problemen schuil, die elkaar versterken en soms al langere tijd spelen. Danielle Boers (adviseur volwassenen) en Mandy van der Zanden (zorgregisseur volwassenen) staan midden in deze dynamiek. In hun werk draait het om contact maken, vertrouwen opbouwen en samen met inwoners zoeken naar wat nodig is. Ook als die hulpvraag nog niet scherp is.

“Onze rol begint eigenlijk altijd bij het aansluiten,” vertelt Danielle. “Met inwoners die hulp vragen brengen we samen in kaart wat speelt op verschillende leefgebieden. Dat helpt helder te krijgen wat iemand nodig heeft en welke doelen daarbij passen.” Die eerste fase is bepalend voor het vervolg. Soms blijft het bij advies of kortdurende ondersteuning, soms groeit de rol uit tot regievoerder in een samenspel van betrokken instanties. Mandy vult aan: “Onze rol verschilt echt per situatie. We ondersteunen bijvoorbeeld bij vragen rondom inkomen en schulden of contact met de gemeente, maar kunnen ook een brug slaan als de samenwerking met hulpverlening vastloopt of toeleiden naar passende hulpverlening, zoals begeleiding vanuit de WMO, GGZ of Vitis Welzijn.”



Foto v.l.n.r.: Daniëlle Boers en Mandy van der Zanden.

Zorgregie volwassenen

Zorgen als vertrekpunt

Naast de gewone meldingen worden steeds vaker zorgen gemeld. Dit zijn signalen van bijvoorbeeld politie, woningbouwverenigingen, familieleden of buurtbewoners. “Zorgmeldingen gaan vaak over veiligheid,” legt Mandy uit. “Verward gedrag, vervuiling van een woning, overlast of overmatig middelengebruik. Het is aan ons om te onderzoeken wat speelt, of en hoe we in contact kunnen komen.” Juist dat eerste contact is vaak de grootste uitdaging. Danielle: “Het gebeurt regelmatig dat we meerdere keren moeten aanbellen voordat iemand de deur opendoet. Je zoekt naar een ingang, een manier om echt in gesprek te komen.”



Balanceren tussen ruimte en verantwoordelijkheid

In het contact met inwoners is het belangrijk aan te sluiten bij waar iemand staat. Niet iedereen is klaar of in staat om hulp te accepteren of problemen te erkennen. “Het is verleidelijk om oplossingen aan te dragen en in te vullen voor een ander,” zegt Mandy, “maar de kunst is juist om dat niet te doen.”

Door te luisteren, terug te geven en ruimte te laten, help je iemand om zelf tot een hulpvraag te komen waar hij of zij achterstaat. Wanneer de veiligheid van een persoon of de omgeving in het geding komt, zijn er grenzen aan die ruimte. Danielle: “Als er grote zorgen zijn over het psychisch welzijn en het niet lukt om iemand te verleiden tot het accepteren van een behandeling, starten we het

onderzoek Wet verplichte GGZ. Dat doen we heel zorgvuldig, want de impact is groot. Maar soms is het noodzakelijk.”

Vertrouwen als sleutel tot verandering

Veel inwoners die Danielle en Mandy ontmoeten, hebben al een lange geschiedenis met hulpverlening. En dat is niet altijd positief. “Het vertrouwen is vaak beschadigd,” vertelt Danielle. “Juist dan is het belangrijk dat mensen voelen dat we er echt voor ze zijn. Dat we niet meteen afhaken als iemand ons wegstuurt, maar terugkomen en blijven proberen.” Mandy herkent dat: “Op het moment dat iemand zich gezien voelt, ontstaat ruimte. Vanuit daar kun je samen stappen zetten. Dat kan iets praktisch zijn, zoals het opruimen van een woning, maar ook het toeleiden naar passende hulp, zoals verslavingszorg of psychiatrie.”

Zorgregie volwassenen

Samenwerken is essentieel

De aard van de problematiek verandert, zien Danielle en Mandy. “We zien vaak situaties waarin meerdere problemen tegelijk spelen,” zegt Danielle. “Denk aan schulden, dreigende huisuitzetting en zorgen over kinderen. Of aan psychiatrische problematiek in combinatie met verslaving.” Ook spelen er regelmatig huisvestingsproblemen. Mandy: “Mensen trekken soms pas laat - of helemaal niet - aan de bel, als de situatie al escaleert.” Daarnaast zien ze dat mensen met een psychiatrische achtergrond of verslavingsproblematiek vaker buiten beeld raken van de reguliere hulpverlening en juist door zorgmeldingen bij het SKT terechtkomen. “Dat zorgt soms voor uitdagingen. We zoeken dan de samenwerking op met andere partijen en bepalen wat onze rol kan zijn,” aldus Mandy. “We stemmen af met bijvoorbeeld de huisarts, de GGZ of de gemeente om te kijken wie wat kan betekenen.” Die samenwerking is essentieel, zeker wanneer problemen zich op meerdere leefgebieden afspelen.



Vooruitblik 2026

Vooruitblik 2026

Bij het SKT geloven we in een benaderbare en bescheiden werkwijze, waarin we samen hard werken aan een positieve doorontwikkeling van het positioneren en professionaliseren van onze organisatie. Het is onze missie om te groeien, niet alleen als organisatie, maar ook in samenwerking met onze partners binnen het sociaal domein. Want samen kunnen we zoveel meer bereiken!

We kijken uit naar de kansen die in de komende jaren voor ons liggen. Volgend jaar nemen we opnieuw deel aan inspirerende sessies, waarin we samen met onze partners werken aan innovaties. Daarmee blijven we actief bijdragen aan de transformatieopdrachten, waarbij we altijd streven naar verbeteringen voor de inwoners van Westland.

We zijn ervan overtuigd dat we door samen te werken, grenzen te verleggen en kansen te benutten, een positieve impact kunnen maken. Ook volgend jaar doen we dit opnieuw – met veel enthousiasme en vastberadenheid! Lees hieronder waar we onder andere onze focus in 2026 op leggen.

Communicatie naar cliënten en partners

Zoals eerder benoemd bij het project digitale toegankelijkheid, hebben we het afgelopen jaar gereflecteerd op hoe toegankelijk we zijn in berichtgeving naar buiten. Denk aan onze website, folders en flyers en onze social mediakanalen. We willen namelijk graag benaderbaar zijn, waardoor mensen een zo laag mogelijke drempel ervaren om contact met ons op te nemen. Overheden worden vaak als onbetrouwbaar gezien. Dat gevoel willen wij wegnemen door te laten zien dat het ook anders kan, dat we betrouwbaar zijn. Duidelijke en uitnodigende communicatie naar de cliënt toe is daarbij wezenlijk. Komend jaar nemen we onze website onder de loep en bekijken we of de teksten nog passen bij onze waarden en of ze ons verhaal goed vertellen. We onderzoeken op welke manieren we zichtbaarder kunnen worden. Door de werving van een communicatieadviseur zetten we nieuwe stappen in deze ontwikkeling.

Digitalisering: AI

Artificial Intelligence (AI) ontwikkelt zich snel en vindt ook zijn weg naar het sociaal domein. Wij onderzoeken kansen om AI in te zetten ter ondersteuning van de hulpverlening, het beleid en de bedrijfsvoering. We hebben daarbij oog voor de risico's op het gebied van privacy en kwaliteit en organiseren dat we AI-geletterd zijn. Daarvoor zorgen we eerst dat we op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen van AI. Vervolgens onderzoeken we

Vooruitblik 2026

kansrijke tools om de productiviteit te verhogen tijdens het hulpverleningsproces en in de dagelijkse werkzaamheden op het gebied van beleid en bedrijfsvoering.

Toetsing Pgb werkproces


In 2019 hebben we ons werkproces voor de beoordeling van aanvragen voor Persoonsgebonden budget (Pgb) verstevigd. Na enkele recente ontwikkelingen binnen de jurisprudentie zijn we benieuwd of ons werkproces nog aansluit bij zowel de behoeftes van de cliënt als aan de juridische kaders. Waar aansluiten bij de behoefte van de cliënt bij ons voorop staat, willen we uiteraard ook voldoen aan de juridische kaders. In de praktijk is dat soms een uitdaging.

Op juridisch gebied kunnen we wat extra kennis gebruiken. Daarom hebben we een externe jurist benaderd om ons werkproces aan de juridische kaders te toetsen. In het eerste kwartaal van 2026 worden de bevindingen gepresenteerd waarna een werkgroep aan de slag gaat met de adviezen, zodat we ons werkproces kunnen optimaliseren.

Proeftuin kind- en gezinsbescherming

In de proeftuin Haaglanden wordt het toekomstscenario kind- en gezinsbescherming beproefd. In 2026 gaan we een nieuwe fase in. Veilig Thuis, Jeugdbescherming West, de Raad voor de Kinderbescherming, Impegno, Perspektief en collega's van meerdere lokale teams richten zich op het verfijnen van de werkwijze voor de verklarende analyse bij gezinnen waar onveiligheid speelt. Wanneer een gezin ondanks ingezette ondersteuning blijft vastlopen in terugkerende patronen en er, op basis van een zorgvuldige afweging, aanleiding is om de analyse te verdiepen, betreft de zorgregisseur de proeftuin. De deelnemers aan de proeftuin gaan samen de diepte in door zich te richten op de verklarende analyse. De zorgregisseur blijft in dit geval betrokken als casusregisseur en vast aanspreekpunt voor het gezin.

De ervaringen vanuit deze samenwerking worden elke vier weken tijdens een overleg besproken. Ook de rolverdeling tussen de zorgregisseur, de proeftuin en in de toekomst ook het regionale veiligheidsteam, wordt besproken en we maken daar werkafspraken over. De opbrengst van deze leertrajecten worden gedeeld met de proeftuin. Op die manier leren en ontwikkelen we gezamenlijk verder.



Onze partners

Samenwerking staat bij het Sociaal Kernteam Westland voorop. We doen het sámen!

Onze partners in beeld

Gemeente Westland

Vitis Welzijn

Patijnenburg

Huisartsen

Scholen

Samenwerkingsverband Primair Onderwijs

Samenwerkingsverband Voortgezet Onderwijs Westland

Kinderopvang

Stichting JGZ ZHW

Servicebureau Jeugdhulp Haaglanden

Reinier de Graaf Gasthuis

Jeugdbescherming West

Jeugdbeschermingstafel

Crisis Interventie Team

Veilig Thuis Haaglanden

Zorgaanbieders nulde, eerste en tweede lijn

Jeugdhulporganisaties

Associatie Wijkteams

Kenniscentrum Kind en Scheiding

De Haagse Hogeschool

de Bibliotheek Westland

GGZ Delfland

Leger des Heils

William Schrikker Groep

GGD Haaglanden

Politie

Adviesraad Sociaal Domein Westland

Jongerenraad Westland

Jong Doet Mee!

Oudersraad Haaglanden

Sterk op School

Stichting KIMG

Schuldhulpmaatje Westland

Zorgorganisatie Eerste Lijn (ZEL)

Vluchtelingenwerk

Woningcorporaties

Jeugdstem

Voedselbank Westland

Stichting Kwaliteitsregister Jeugd

Impegno

Westland Cultuurweb