

# Het verslag van 2016

Buurteamorganisatie Sociaal

Facts & figures

Projecten en hoogtepunten

Over de organisatie

Cijfers





## Consolideren en versterken

In 2016 kreeg de Buurtteamorganisatie Sociaal min of meer haar definitieve vorm. Consolidatie was het motto na het eerste hectische jaar. Dus bleven de 18 buurtteams voortvarend aan de slag om klanten te ondersteunen in hun hulpvraag. De tevredenheid over de ondersteuning nam toe en het lukte ons om gemiddeld binnen vijf dagen ondersteuning aan te bieden. Een bevestiging dat we een goede positie hebben bereikt in en voor de buurt. Dit werd ook onderschreven door het rapport 'een positief verhaal' van de externe visitatiecommissie die in de zomer het functioneren van de buurtteamorganisatie beoordeelde.

Vanaf deze plek wil ik daarom allereerst al onze medewerkers en vrijwilligers bedanken. Zonder jullie enorme betrokkenheid en inzet kunnen we niet voor zoveel mensen in de stad het verschil maken. Gaandeweg 2016 werd duidelijk dat de hoeveelheid taken en verantwoordelijkheden veel van onze capaciteit vraagt. De buurtteams ondersteunden dit jaar ook bijna 30% meer klanten in Utrecht. Dat vroeg om creatieve oplossingen en nieuwe vormen van samenwerking. Ook hebben we gebruik gemaakt van het incidentele budget dat we inzetten om onze dienstverlening aan de Utrechters door te ontwikkelen. In dit jaarverslag leest u dit alles en meer terug. De buurtteamorganisatie kijkt terug op mooie projecten in 2016 en we kijken ernaar uit nieuwe stappen te zetten in 2017.

Annemieke Scholten  
Directeur

## Inhoud

### 03 facts & figures



### 12

Soepele samenwerking tussen Werk en Inkomen en de buurtteams



### 10 Generalist van alle markten thuis

Over welke kennis en kunde moet de generalist beschikken? Tijd om dat te determineren.

### 11 Wennen en leren

Flexibele arrangementen in de praktijk. Een interview met een klant.

### 23 Buurtteam mét de buurt

Buurtteam Dichters- en Rivierenwijk gaat samen met sociaal makelaar DOENJA de wijk in. Een interview.

## En verder

### 18 Samen scherper

Buurtteam Noordoost trekt nauw op met huisartsen praktijkondersteuners om casuïstiek te bespreken.

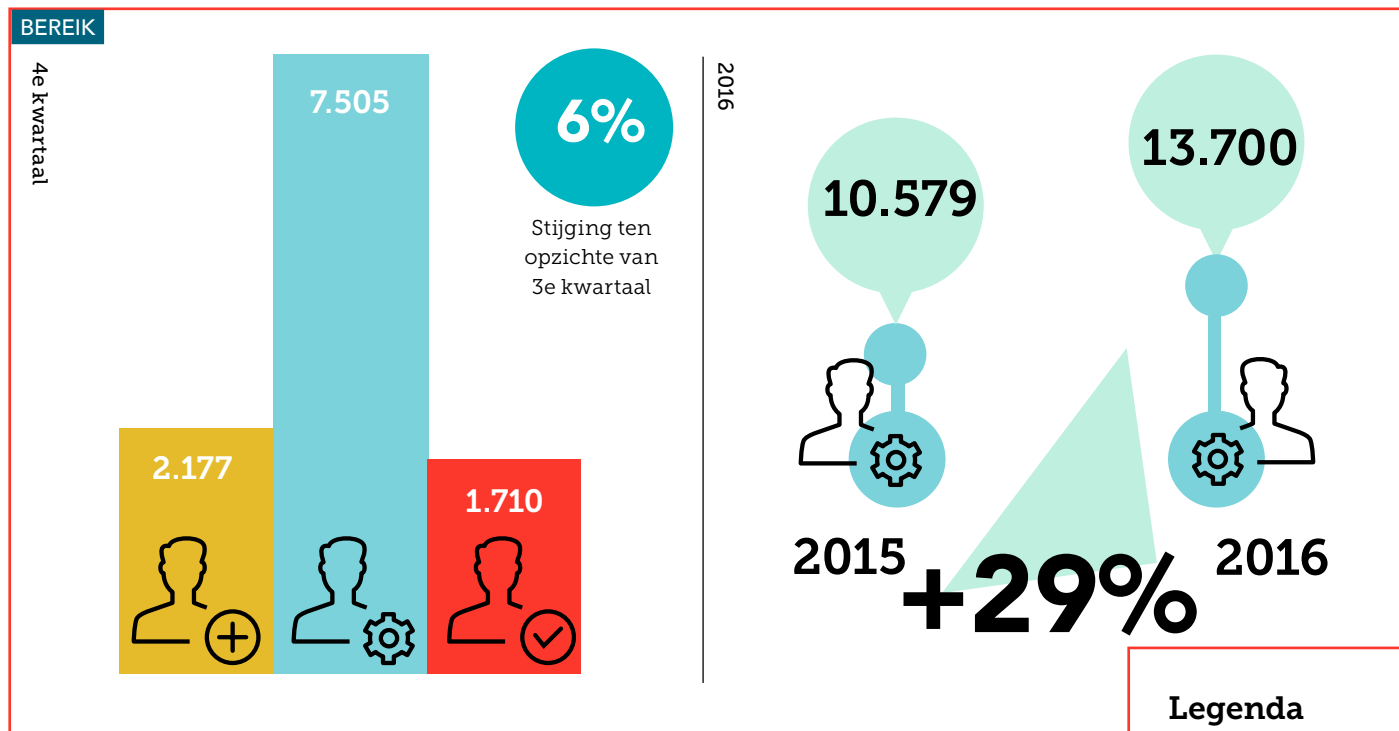
### 25 Aanvullende Subsidie

Extra middelen voor ouderen, schulden, EPA en PGB.

### 27 Investeren in vertrouwen

Een brug naar ouderen.

# Facts & figures | Interpretatie van cijfers



Hier leest u de kwantitatieve resultaten van het vierde kwartaal 2016. De cijfers komen uit het klantregistratiesysteem KTSD. Zoals verwacht steeg de caseload naar het einde van dit jaar door een hogere instroom. Daarnaast vergelijken we waar mogelijk 2016 met 2015. Over het jaar heen valt positief op dat de buurtteams klanten sneller kunnen helpen en dat de waardering voor de ondersteuning stijgt. Alle cijfers vindt u uitgebreid terug in de bijlagen.

## Bereik kwartaal 4

Het bereik van de buurtteams in het vierde kwartaal 2016 is 7.505 dossiers. Een stijging van 6% ten opzichte van het derde kwartaal (7.072). Het aantal unieke klanten dat wordt ondersteund neemt in gelijke mate toe naar in totaal 8.402. De toename werd al zichtbaar na de zomerperiode. Vooral in de maanden september tot en met november waren er veel nieuwe aanmeldingen. Daarnaast daalde het aantal afsluitingen, wat per saldo een toename in lopende caseload oplevert.

buurtteams. In oktober en november stegen de aanmeldingen en lagen deze boven dat gemiddelde. In december lag de instroom beduidend lager, een verschil van -23%. Hier is geen duidelijke verklaring voor. De uitstroom in de laatste maanden van het jaar is niet meer in balans met de instroom, zoals in de zomerperiode nog wel het geval was. Het aantal afsluitingen daalde naar minder dan 600 per maand. Het gevolg is een toename van de lopende dossiers.

## Bereik 2016

In 2016 nam het bereik van de buurtteams toe naar 13.700 casussen, waarmee 14.340 unieke klanten bediend werden. In 2015 lag het aantal dossiers op 10.579. Dat betekent dat er in 2016 29% meer dossiers voor klanten met een hulpvraag bij de buurtteams werden gestart.

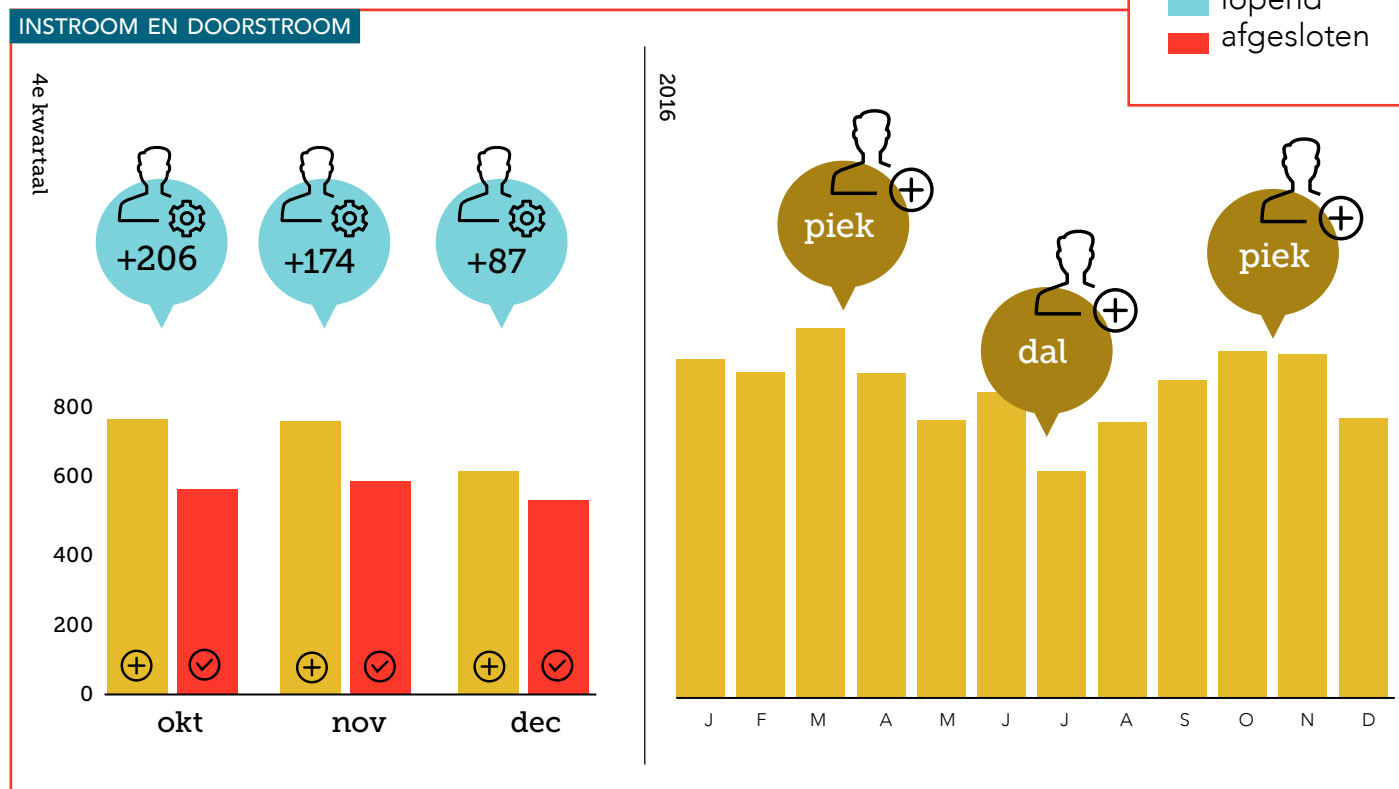
## Instroom en doorstroom kwartaal 4

Gemiddeld stromen in 2016 per maand 700 nieuwe klanten in bij de

## Instroom en doorstroom 2016

Na de eerste twee jaar van de buurtteamorganisatie kunnen we voorzichtig stellen dat er door een jaar heen een bepaalde beweging in de klantstromen is te zien. Vanaf begin van het kalenderjaar is er een toename, met een piek aan het einde van het eerste kwartaal. Rond de zomerperiode vooral in juli en augustus naar kwartaal 3, is er een 'dip'.

De caseload neemt in die periode dan ook af. Vervolgens is er weer een toename te zien naar het einde van het jaar.



### Aanmeldingen

Het aantal klanten dat zichzelf aanmeldt daalt minimaal. In kwartaal 4 betreft het 52% van het totaal aantal meldingen. In 2015 meldde gemiddeld 54% van de klanten zichzelf aan, tegenover 50% gemiddeld in 2016. De melding overig ligt in het laatste kwartaal op 33%. Deze categorie omvat verschillende melders die niet in een van de bestaande categorieën ondergebracht kunnen worden. Aangezien er meer registratiemogelijkheden in KTSD zijn gekomen in 2016, is hier nog winst in te halen. Het aandeel overig is ook deels toe te wijzen aan het feit dat teams er steeds vaker actief zelf op af gaan, zoals het initiatief 'De wijk in' waarbij medewerkers op straat met inwoners het gesprek aangaan. Voor al deze verschillende aanmeld redenen zijn geen aparte categorieën beschikbaar. In het vierde kwartaal zijn verder geen uitschieters te zien in de meldingen van een bepaalde partner, zoals Veilig thuis of huisartsen. De meldingen per partner zijn per kwartaal vrij stabiel, de aantallen fluctueren hooguit met enkele dossiers.

### Meer klanten zelf verder

In het laatste kwartaal geeft 88% van de klanten aan verder te kunnen zonder begeleiding van het buurtteam. Dat is ruim meer dan de 81% in het derde kwartaal. De tevredenheid over het niveau van de ondersteuning bleef op 7,9. Dit is gemeten onder 526 klanten. Hiervan gaven 10 klanten een onvoldoende.

### Positief resultaat 2016

Als we de resultaten van heel 2016 vergelijken met 2015, zijn de volgende verschillen te zien. In 2015 gaf 80% aan zelf verder te kunnen zonder begeleiding. De tevredenheid lag op een 7,6. 112 klanten (3%) waren ontevreden. In 2016 geeft 84% aan dat zij zelf verder

kunnen. De tevredenheid is ook hoger met 7,8 gemiddeld. Ook waren er minder klanten ontevreden. In totaal gaven 48 klanten een onvoldoende. Dat is 2% in 2016 tegenover 3% in 2015.

### Snelheid kwartaal vier

De snelheid van ondersteuning in het laatste kwartaal van 2016 is 4,1 dagen. Dat is niet alleen binnen de norm van vijf dagen, maar ook een daling ten opzichte van het begin van dit jaar. Toen was de wachttijd gemiddeld nog 5,8 dagen. Wel blijft het team Hoograven Tolsteeg nog achter bij deze positieve ontwikkeling. De wachttijd steeg weer in het vierde kwartaal van 2016, ondanks inzet van extra medewerkers. In dit team wordt daarom nog meer capaciteit bij gezet. Ook bij team West (7,1 dagen), Dichters-Rivierenwijk (7,9 dagen) en Kanaleneiland Zuid (8,3 dagen) is er een afwijkende wachttijd. Voor deze drie teams verwachten we dat dit in 2017 weer rond de norm van vijf dagen komt te liggen. De resultaten in Overvecht zijn ook het benoemen waard. Meldden we de laatste rapportage nog afwijkingen bij de Gagel en Centrum, de meeste teams in Overvecht slagen er in kwartaal vier in, het eerste contact binnen de gewenste vijf dagen te realiseren. Het blijft wel een continue uitdaging om na het eerste contact een klant ook tijdig met individuele begeleiding te ondersteunen. Er is dan na de intake toch nog sprake van een langere wachttijd, mits blijkt dat sprake is van urgentie om meteen ondersteuning in te zetten. De teams lossen dit zoveel mogelijk op door groepsgericht te werken, andere teams in te schakelen bij kortdurende trajecten of als het gaat om de toekenning van een voorziening en houden uiteraard contact met klanten die langer moeten wachten.

## Budgetgroepen

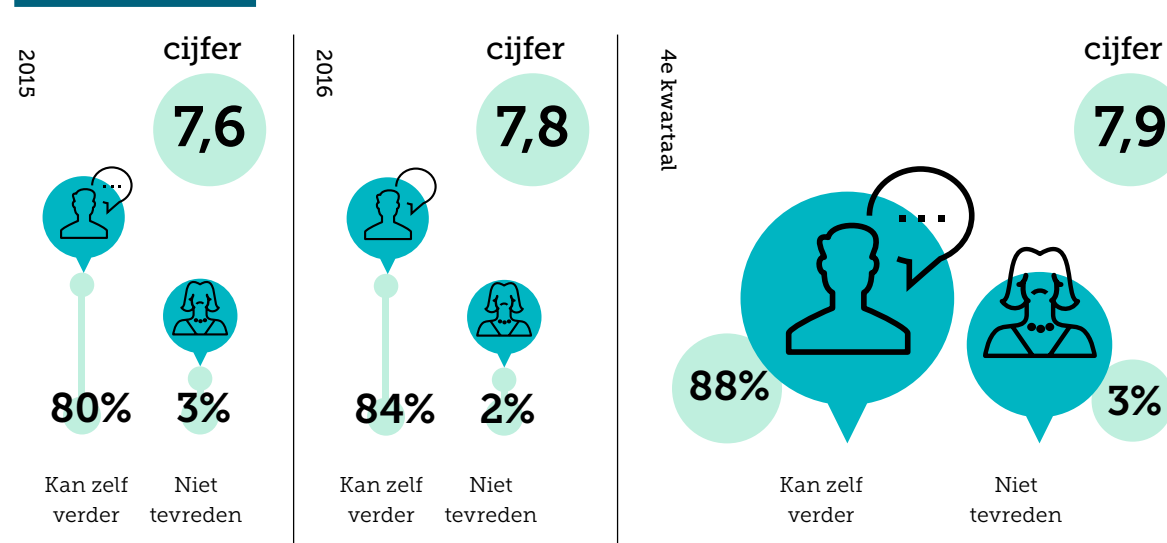
Buurtteams Vleuten, de Meern en Leidsche Rijn draaiden in 2016 budgetgroepen. Deelnemers waren bewoners die een schulddienstverleningstraject aanvraagden. De cursus had een voorwaardelijk karakter en bestond uit zes bijeenkomsten. Onderwerpen als administratie, begroting, jaarplanning, huishoudboekje, omgaan met omgeving, grenzen aangeven en omgaan met verleidingen kwamen aan bod.

De cursus helpt bij het opzetten van een administratie en budgetbeheer. De budgetgroep is ervoor om schaamte bespreekbaar te maken en te doorbreken. Cursisten komen erachter dat ze niet de enigen zijn met schulden. Daarnaast kunnen deelnemers die in hetzelfde schuitje zitten, elkaar beter helpen en ondersteunen in bijvoorbeeld omgaan met weinig geld. Tijdens de budgetgroep wordt er

"Tijdens de budgetgroep wordt gewerkt met creatieve werkvormen zoals het maken van een maandbegroting en het boodschappenspel."

gewerkt met creatieve werkvormen zoals het maken van een maandbegroting en het boodschappenspel. Bij effectmetingen vooraf en achteraf blijken ze altijd te zijn gegroeid op het gebied van opbergen van belangrijke papieren, inzicht in inkomsten en uitgaven, uitkomen met inkomen, omgaan met geld en meer doen met minder.

### POSITIEF RESULTAAT





### Snelheid in 2016 toegenomen

Als we jaar 2016 vergelijken met jaar 2015, blijkt dat het steeds beter lukt om de aanmeldingen van nieuwe klanten binnen de gewenste tijd op te pakken. Het gemiddelde in 2015 kwam nog boven de vijf dagen. In 2016 is het gemiddeld precies vijf dagen.

**Het lukte het afgelopen jaar steeds beter om de aanmeldingen van nieuwe klanten binnen de gewenste tijd op te pakken. In 2016 is het gemiddeld precies vijf dagen.**

### Doorstroom maatwerk kwartaal 4

In kwartaal vier werden 261 maatwerkvoorzieningen toegewezen. Dat zijn er 33 meer dan in kwartaal drie waarin het 228 toewijzingen betrof op het moment van de laatste rapportage. Het aantal verwijzingen individuele ambulante begeleiding was met 27% (70) hoger dan in kwartaal drie. Er is een verschil te zien in verwijzingen naar bepaalde aanbieders. Careijn steeg in het vierde kwartaal naar 16% en kreeg daarmee de meeste verwijzingen. Lister en WIJ3.0 hadden juist weer wat minder aanmeldingen (respectievelijk 7% en 9%).

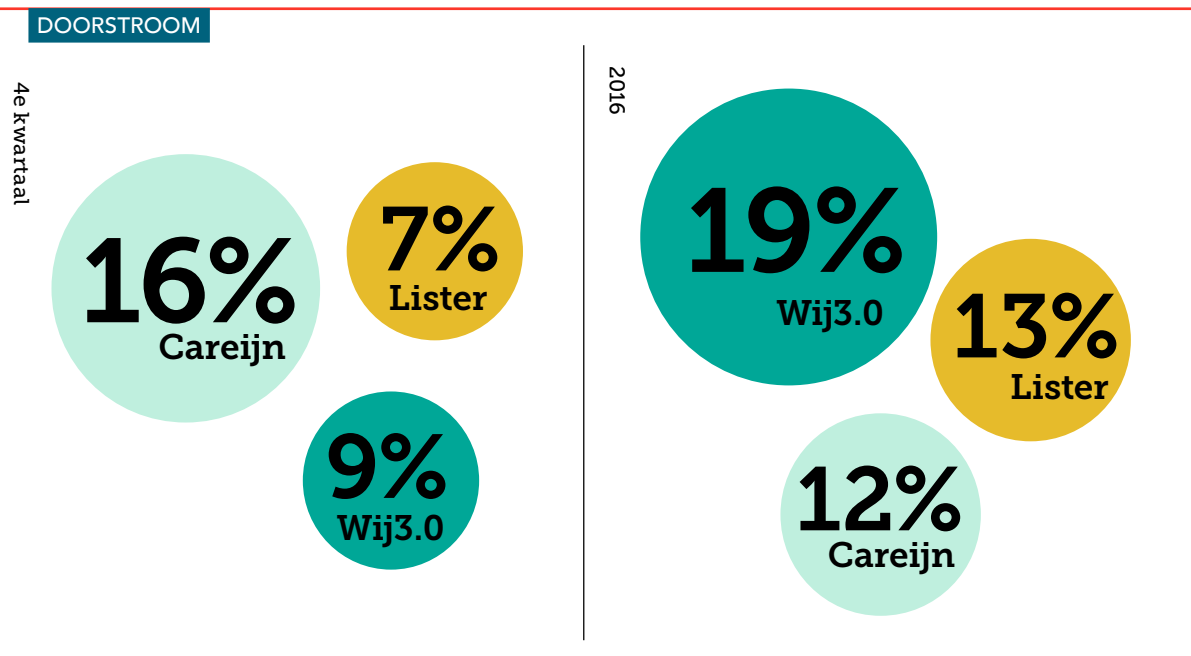
### Doorstroom maatwerk 2016

Over het hele jaar heen tekent zich een duidelijke top drie aanbieders af: Wij3.0 (circa 19%), Lister (circa 13%) en Careijn (circa 12%). Het totaal aan voorzieningen dat in 2016 is toegekend, lijkt op 1.630 uit te komen. Lijkt, omdat het aantal in de praktijk lager ligt. Het registratiesysteem dat de buurtteams gebruiken, kent een aantal beperkingen waardoor twee nuanceringen relevant zijn. Allereerst kon dit jaar een verkeerde handeling in de registratie niet teruggetrokken worden, maar moest deze opnieuw ingevoerd. Dat betekent dat een klein deel dubbel telt in de cijfers. Daarnaast telt elke toekenning mee. Dus ook als sprake is van de verlenging van eenzelfde voorziening voor dezelfde klant. Het totaal aantal correspondeert daardoor niet met unieke klanten. Op een totaal van 14.340 unieke klanten is 1.630 toekenningen 11%, maar ligt het dus eigenlijk lager. In 2017 verwachten we dat er een nieuwe analysetool beschikbaar komt, waardoor de cijfers meer accuraat uit het systeem komen.

## Samenwerking buurtteams en sociaal raadslieden

De buurtteams Vleuten, De Meern en Leidsche Rijn hebben de handen ineen geslagen op het gebied van sociaal-juridische vragen. De sociaal raadslieden overleggen wekelijks over de planning van de aanmeldingen, zodat het aanbod zo goed mogelijk aansluit op de binnengekomen vraag.

Deze binnengekomen aanmeldingen worden dagelijks vanuit een centraal mailadres onder de raadslieden verdeeld. De taken zijn tussen raadslieden onderling verdeeld en grensoverschrijdend. Vrijwilligers van de drie wijken worden bijvoorbeeld aangestuurd door één sociaal raadvrouw. Niet alleen wordt nu sneller geschakeld (binnen 5 werkdagen), ook elkaars capaciteiten en kennis worden op deze manier optimaal benut. Dergelijke samenwerkingen verminderen de kwetsbaarheid van deze specialistische functie van sociale raadslieden.





## INTERVIEW WETHOUDER

# "We mogen trots zijn"

Kees Diepeveen is nu een jaar wethouder Zorg en Welzijn in Utrecht. Hij is erg enthousiast over de buurtteams. 2016 in drie vragen.

### Wat vindt u van de ontwikkeling van de buurtteams in 2016?

De buurtteams zijn twee jaar geleden voortvarend van start gegaan en hebben vorig jaar een goede doorontwikkeling gemaakt. Er is veel bereikt. Bewoners weten de buurtteams steeds beter te vinden en dat geldt ook voor vele andere organisaties in de stad. Dat merk ik in de gesprekken die ik voer in de stad en de visitatiecommissie bevestigde dat beeld. Er is nog veel te doen maar we mogen best trots zijn op wat we in Utrecht al hebben bereikt in de transitie van de zorg en ondersteuning.

### Er zijn mooie stappen gezet in het bereiken van bewoners

### Wat was volgens u de belangrijkste bijdrage die de buurtteams in 2016 leverden?

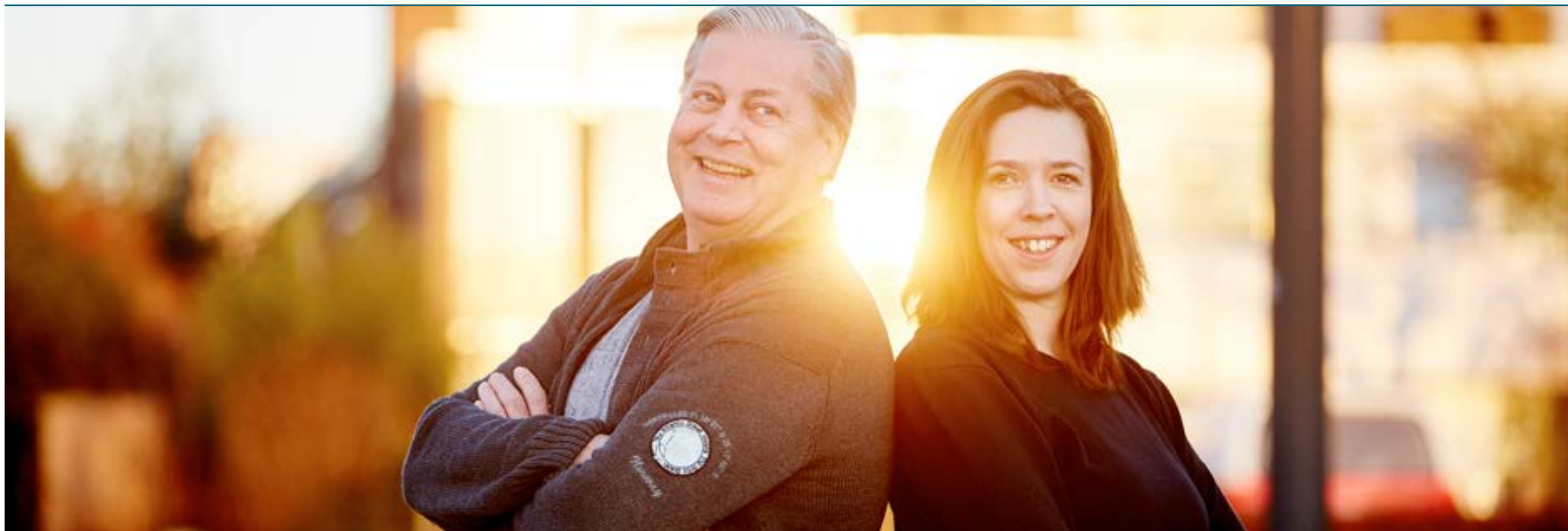
De buurtteams hebben het generalistisch werken en daarmee goede basiszorg bieden aan bewoners die het nodig hebben, echt verder gebracht. Ook zijn mooie stappen gezet in het bereiken van bewoners die de

weg naar het buurtteam niet vanzelf weten te vinden. Zo sprak ik een mevrouw met schulden die zich door de buurtteammedewerker echt ondersteund voelde, omdat er niet alleen op de schulden werd gefocust. Ze gaf aan veel positiever in het leven te staan en maakt ook andere bewoners enthousiast om de stap naar het buurtteam te zetten.

### Bewoners weten de buurtteams steeds beter te bereiken

### Waarmee verrasten de buurtteams u in 2016?

Het enthousiasme en de gedrevenheid bij iedereen om een succes te maken van de buurtteams. Dat straalt af op de bewoners en alle andere professionals die in het Utrechtse sociale domein werken. Zoals in het zogenaamde 'citydeal overleg', daar zie je dat we ook complexe situaties verder kunnen brengen door samen te werken. En een mooie doorontwikkeling is dat buurtteams de hele buurt willen bereiken, ook sterke bewoners. Met stevige netwerken maken we buurten sterker.



# Slimmer, sneller en slanker

Geen buurtteammedewerker gaat het vak in om te registreren. Maar registratie hoort er wél bij. De klant moet op de juiste manier in beeld komen én blijven. Daarom is een slim registratiesysteem onontbeerlijk: KTSD. Buurtteamorganisatie Sociaal werkt er achter de schermen hard aan om het systeem zo slank, logisch en eenvoudig mogelijk te maken.

Jan van Gameren is buurtondernemer bij buurtteam Lunetten en heeft de doorontwikkeling van KTSD in zijn portefeuille. Janine Wagenveld werkt bij buurtteam Ondiep-Pijlsweerd en is coördinerend supervisor voor KTSD. Zij werken al sinds 2015 aan de ontwikkeling van KTSD. Ondanks kinderziektes en de (opgeloste) traagheid, zijn ze positief over de steun van de Buurtteamorganisatie Sociaal en de aandacht vanuit de gemeente voor het systeem. Een tweegesprek.

## Over richtingen...

Janine: "Als een systeem veel dingen moet kunnen, kun je twee kanten op. Of je maakt het heel erg specifiek zodat je alles in kunt

voeren wat je maar tegen kunt komen in de praktijk, of je maakt het juist heel basic met veel ruimte voor de aanpak van verschillende gebruikers. Wij kiezen voor dat laatste. Zo kunnen de buurtteammedewerkers zoveel mogelijk op hun eigen manier een logisch dossier aanleggen."

**Voor dit systeem geldt:  
minder is meer**

Jan: "We hebben al heel veel kleine aanpassingen aan het systeem gedaan om zoveel mogelijk ruimte te geven aan de werkwijze van onze buurtteammedewerkers."

## Klant in controle

Omdat de buurtteams transparant willen opereren en de regie over hun eigen traject zoveel mogelijk bij klanten wil laten is het logisch ze toegang te geven tot hun eigen dossier. In de toekomst kunnen klanten zelf hun gegevens digitaal inzien. In 2017 gaan de buurtteams hiermee experimenteren.



## Facts & figures



Janine: "Voor die aanpassingen zijn we heel blij met de input van onze superusers. Dat zijn gewone buurtteammedewerkers met een speciale rol op het gebied van KTSD. Zij zijn experts en ambassadeurs ineen. Superusers hebben dankzij extra trainingen veel verstand van het systeem en halen bij hun eigen buurtteam het net op aan feedback en problemen. Op hun aanraden personaliseerden we bijvoorbeeld het dashboard. Dat kan naar ieders wens aangepast worden. Soms is het contactjournaal belangrijk, dan zet je dit blok bovenaan, een andere keer het ondersteuningsplan. Dat kun je nu per gebruiker en zelfs per casus aanpassen zodat altijd prominent in beeld verschijnt wat jij als gebruiker het belangrijkste vindt."

### Over de Belastingdienst...

Jan: "We zijn al sinds halverwege 2015 bezig

met de verbetering van het systeem. Dat is een voortdurende zoektocht. Waar lopen we tegenaan? Wat missen we in het systeem? Zoals de belastingdienst zegt: leuker kunnen we het niet maken... Daarom zijn we voortdurend op zoek naar oplossingen voor onnodig ingewikkelde invulvelden of naar vragen die niet per se noodzakelijk zijn voor een complete registratie."

Janine: "Wat het complex maakt is dat ons werkveld zeer divers is en alles toch in één systeem moet passen."

Jan: "Het is de kunst van het beperken en toch een systeem te ontwikkelen dat voor onze ontzettend brede dienstverlening ingezet kan worden. Werken aan schulden, werken aan herstel en participatie en omgaan met belemmeringen in het dagelijks leven

vanuit verschillende achtergronden van mensen... het moet er allemaal in kunnen zonder dat het onoverzichtelijk wordt."

### Over pech...

Jan: "Het systeem werkte heel traag. Dat zorgt voor irritaties bij alle gebruikers. Samen met de bouwer en de gemeente hebben we er hard aan gewerkt om het sneller te maken en onze gebruikers niet de moed op te laten geven. Het ergste wat kan gebeuren is dat mensen hun klachten en complimenten niet meer met ons delen. We willen altijd meer leren van en over elkaar en dat kan alleen als we elkaar blijven voeden met onze ervaringen. We ontwikkelen echt op basis van de ervaringen van onze gebruikers."

Janine: "Dat iets misgaat in een bepaalde internetomgeving ligt niet altijd bij KTSD. Maar als gebruikers op dat moment in KTSD zitten, krijgen ze wel het gevoel dat dát systeem hen frustrereert. In de zomer is er gelukkig veel verbeterd aan de snelheid."

**Onze mensen moeten écht hun ervaringen blijven delen**

### Over teruggeven...

Janine: "We weten dat we heel veel hebben gevraagd van onze gebruikers in de opstartfase. Dat was samen pionieren. Dan is het heel erg leuk dat we nu ook inzichten kunnen gaan delen om ons leven makkelijker en ons werk nog beter te maken."

Jan: "We hebben langzamerhand genoeg data om echt inzichten te krijgen. We kunnen het straks bijvoorbeeld zien als we hier in Lunetten relatief weinig ouderen bereiken, terwijl dat in de binnenstad misschien juist

heel goed gaat. Dat is dan een mooi compliment voor de medewerkers daar en wij kunnen weer van hun aanpak leren."

Janine: "KTSD kan ons veel leren. Welke zaken moeten we vastleggen en wat leidt tot onnodige bureaucratie? Hoe zit het met de spanning tussen het vastleggen van huiselijk geweld en privacy van de klant? Daar denken we vanaf het eerste stadium al over na. En daar wordt het makkelijker, efficiënter en leuker van."

**KTSD maakt ons een voortdurend lerende organisatie**

### Over snoeien...

Jan: "Wij hebben eigenlijk drie rollen. Ten eerste moeten wij het systeem doorontwikkelen. Daarnaast is het onze taak gebruikers te informeren en te enthousiasmeren en ten slotte moeten wij ons altijd afvragen wát nou eigenlijk echt noodzakelijk is om te registreren. We zijn altijd op zoek naar de sweet spot van zo min mogelijk administratie en toch een complete registratie."

Janine: "Ook daar zijn de superusers onmisbaar voor. Zij hebben een stappenplan voor de registratie ontwikkeld, waarbij ze bij iedere stap altijd de vraag stelden: hebben we hier iets aan? Als je zo kritisch kijkt naar registratie ga je vanzelf onnodige handelingen snoeien. Minder is meer. Met die filosofie proberen we het niveau omhoog te krijgen en de rompslomp minimaal te houden. En het systeem maakt echt een voortdurend lerende organisatie van ons. Dat is echt grote winst."



# Projecten uit het vierde kwartaal

## BUURTEAMS, HUISARTSPRAKTIJKEN EN

### WIJKVERPLEGING VERSTERKEN SAMENWERKING

## Krachtige driehoek

Samenwerken in de zorg is belangrijk. De driehoek is een samenwerkingsverband tussen huisartspraktijken, buurtteams en wijkverpleging. Binnen dit verband staat de ondersteuning aan de klant centraal. Samen wordt afgestemd wanneer welke hulp nodig is en wie leidend is. Vanuit een integraal beeld van de klant, opvolgend aan elkaar, en niet vanuit een gescheiden benadering van medische en sociale problematiek.

### Integrale blik

De samenwerking tussen buurtteams, huisartsen en de praktijkondersteuners van huisartsen is essentieel voor een complete kijk op gezondheid van klanten en de wijk als geheel. Steeds meer teams en huisartspraktijken overleggen met elkaar of gaan over tot casuïstiekbespreking. Hierdoor zijn we beter in staat om te bepalen of naast medische aspecten ook sociale of materiële problemen spelen. Die kunnen mede oorzaak zijn van klachten, bijvoorbeeld als mensen slecht slapen door schulden. Daarnaast zijn de huisartsen essentiële verwijzers voor buurtteams, vooral ook omdat huisartsen belangrijk zijn in het vroegsignaleren. In een enquête onder buurtteams werd de samenwerking met huisartsenpraktijken gemiddeld met het cijfer 7 beoordeeld. Dat willen we graag

verbeteren. Alle partijen zien meerwaarde in de samenwerking en het over de grenzen van elkaars discipline heen kijken, maar het is soms nog zoeken nog naar de optimale vorm.

### Pilot Zilveren Kruis

Een vorm van samenwerking die in 2016 is onderzocht, is die tussen buurtteams, huisartsen en wijkverpleegkundigen, vooral rondom ouderenzorg. Met verzekeraar Zilveren Kruis werd een pilot gestart om basiszorg en medische zorg intensiever af te stemmen en kortere lijnen te creëren. Een van de partners heeft dan bijvoorbeeld een klant in beeld, waar een andere partner met diens aanbod goed op kan worden aangesloten. Hierdoor kan slimmer en preventiever gewerkt worden. De uitkomsten waren bemoedigend. In de meeste gevallen kwam een goede samenwerking tot stand. Deze varieerde van het hebben van een duidelijk aanspreekpunt en weten van elkaar wat je doet, tot laagdrempelig bij elkaar binnenlopen, casuïstiek met elkaar bespreken en onderzoeken wat je voor elkaar en de klant kunt betekenen. Professionals vanuit verschillende disciplines komen daardoor sneller in actie en het levert een gezamenlijk plan per casus op. Het Zilveren kruis en de Gemeente Utrecht waren zeer betrokken bij het proces. Zij hielden de vinger aan de pols over de voortgang en dachten mee over mogelijke verbeteracties.

## BUURTEAM OVERVECHT CENTRUM

## Toeslagenmiddag ouderen

Buurtteam Overvecht Centrum organiseerde in samenwerking met woningbouwvereniging Boex een informatiemiddag voor ouderen gericht op het aanvragen van toeslagen. Op deze manier kon het buurtteam zich voorstellen en de bewoners leren kennen. Dat werkt preventief.

“Een bijeenkomst als vandaag brengt de wijk beter in beeld. We horen wat er speelt en zien welke vragen er leven. En de bewoners leren ons kennen waardoor ze sneller aankloppen. Dat geeft richting aan ons aanbod en kracht aan de buurt.”

## ARBEIDSACTIVERING

## Mensen in beweging brengen

### Kansen creëren

Wie werkt, doet mee. Daarom is het een belangrijk doel om mensen te activeren. Bijvoorbeeld door werkloze klanten ervaringsplekken aan te bieden. De werkgroep ‘activering’ onderzocht op welke manier zij ondernemers kunnen betrekken bij het buurtteam.

Zij kozen ervoor ondernemers te vragen of zij bereid zijn werkervaringsplekken voor klanten van het buurtteam te creëren. Hoograven was hiervoor pilotwijk. De werkgroep werkte samen met het werkgeversservicepunt zodat de kandidaten verzekerd waren en geen problemen kregen met hun uitkering. Zij benaderden vervolgens vele ondernemers met de vraag of er ruimte was om klanten werkervaringsplekken te

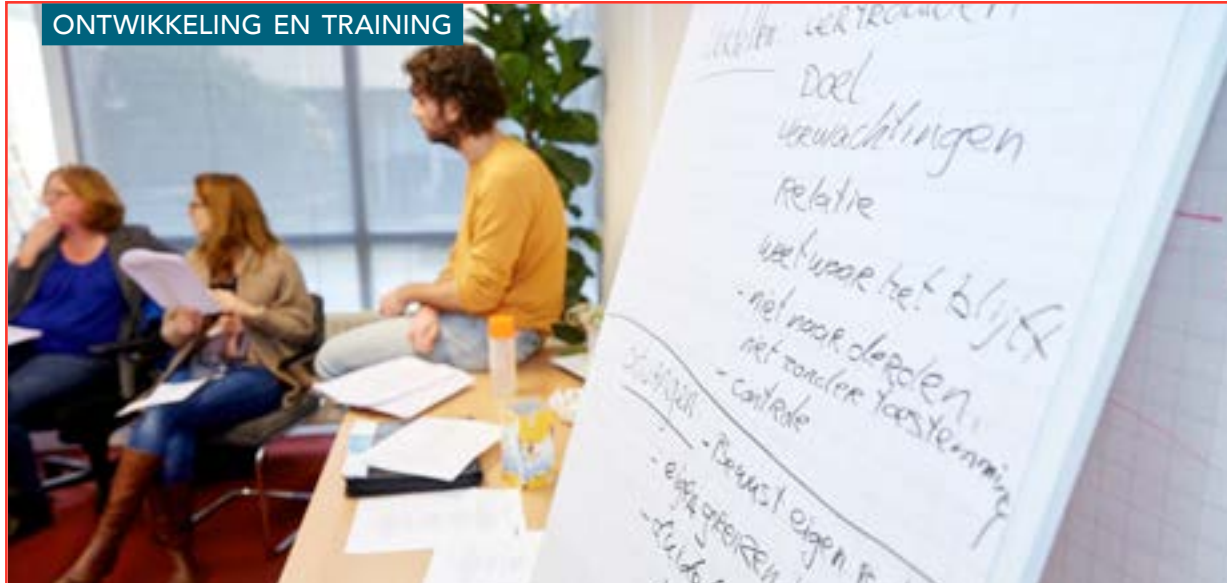
bieden. Dit resulteerde in een mooie samenwerking met de Zeeman. Een klant is daar, met behoud van uitkering, met veel plezier aan het werk. En dat niet alleen, Zeeman gaf aan dit initiatief te willen steunen door te zoeken naar werkervaringsplekken voor klanten van het buurtteam bij filialen van Zeeman in andere wijken.

Als mensen weer perspectief krijgen op betaald werk helpt dat ook om andere problemen te voorkomen of te verlichten. Bij iedere inwoner met een vraag over dagbesteding, financiële problemen of maatschappelijke participatie starten we het gesprek over activering.

Participatie en activering is opgedeeld in drie thema's; (Arbeidsmatige) Activering, Participatie en Innovatieve vormen van ondersteuning. Zo wordt activering integraal onderdeel van basiszorg.

# Hoogtepunten uit elk kwartaal

## ONTWIKKELING EN TRAINING



## Generalist van alle markten thuis

### Grenzen en groeien

De buurtteams zijn twee jaar oud. En bij zo'n begintijd hoort een steile leercurve. Zo zien we dat alle medewerkers de rol van generalist en bijbehorende professionele groei en verantwoordelijkheden in het begin invulden vanuit hun specialistische achtergrond. Logisch. Maar het is belangrijk om een gezamenlijk beeld te hebben van wat ons werk wel én niet inhoudt. In 2016 was het dus de hoogste tijd om de generalist te determineren.

Het afgelopen jaar organiseerde de Buurtteamorganisatie verschillende gesprekken met medewerkers om te leren wat leeft

en welke kennis en competenties tot het functieprofiel behoren. In het derde kwartaal stond een officiële functieomschrijving op papier. Een belangrijke stap in de professionalisering van de organisatie, de waardering van onze medewerkers én een lat waarlangs we de organisatie willen leggen. Als wij vinden dat we allemaal over bepaalde kennis en kunde moeten beschikken, kan iedereen ook voor zichzelf bepalen op welke functievereisten nog ruimte is voor persoonlijke groei. De belangrijkste winst van het functieprofiel is dat het ingaat op duidelijke competenties. Met het profiel in de hand weten buurtteammedewerkers wat ze moeten kunnen en waar de grens ligt van hun opdracht. In 2017 is het de uitdaging van de buurtteams om generalisten zich de competenties eigen te laten maken en takenpakket en kennisniveau scherp te krijgen.

## OVERVECHT

## Versnelling Overvecht

Aanwezigheid en zichtbaarheid in de wijk is een van de belangrijkste krachten van de buurtteams. Het verbindt, biedt inzichten, verlaagt drempels en zorgt voor bekendheid en vertrouwen.

De gemeente wil Overvecht op korte termijn ontwikkelen en versterken. Daarom werd geld vrijgemaakt voor de Versnelling in Overvecht. Ook de buurtteams kregen extra budget toegekend om hun werk in de wijk Overvecht extra te ondersteunen. Dit zorgde vanaf de zomer voor een extra inzet van 4 fte. Deze extra uren maakten het mogelijk op vaste plekken en vaste tijdstippen aanwezig te zijn in de wijk.

Buurtteams willen aanwezig zijn op 'vindplekken'. Plaatsen waar kwetsbare burgers of hun netwerk samenkomen zoals buurthuizen of huisartsenpraktijken. Dat zijn partners die we actief opzoeken, omdat we elkaar kunnen helpen. Bijvoorbeeld in het bereiken van mensen die de weg naar ondersteuning niet eenvoudig weten te vinden. Mensen komen daar binnen met een vraag en dan werkt het heel direct en veilig als zij meteen worden doorverwezen naar het bekende gezicht van een aanwezige buurtteammedewerker. De samenwerking met partners in de wijk is daarom essentieel. Hiermee verdwijnen de schotten tussen de hulpverlening weer een beetje. En dat is in het belang van de klant. De subsidie levert daarmee een bijdrage aan betere en snellere zorg, meer samenwerking en een groter bereik in de wijk Overvecht.

**"Buurtteams willen aanwezig zijn op vindplekken en plaatsen waar kwetsbare burgers samenkomen."**



FLEXIBELE ARRANGEMENTEN IN PRAKTIJK

# Wennen en leren



Gerard Jansen woont in Overvecht en was jarenlang klant bij Lister. Begin dit jaar vond hij zijn plek bij een van de buurtteams in Overvecht.

Begin 2016 moest Gerard Jansen opnieuw zijn weg leren vinden voor zijn zorgvraag. Hij was al jaren bekend met Lister, maar werd overgedragen aan een van de buurtteams in Overvecht. Samen met Lister regelen zij met flexibele arrangementen de op- en afschaling van zijn zorg. Een nieuwe aanpak waarbij het buurtteam het aanspreekpunt is en de zorgvraag inschat. Naar behoefte verleent het buurtteam zelf zorg, of sluit een specialistische partner aan. In dit geval Lister. Gerard deelt zijn ervaring met deze overgang: "Ik vond het lastig dat ik in een nieuwe situatie terecht kwam. Ik moest mijn verhaal weer opnieuw vertellen, uitleggen waar ik tegenaan loop. En dat kost best veel energie." Het hielp Gerard dat er bekende gezichten bij het buurtteam rondlopen. "Ik vertelde met wie ik bij Lister te maken had gehad en één van

die mensen werkt nu bij het buurtteam. Zij hoorde haar naam en kwam gedag zeggen. Ook al is de situatie nieuw, dat voelt toch vertrouwd."

## Toegankelijk

Wat Gerard prettig vindt is dat het buurtteam bij hem in de buurt zit. "Ik kan zo binnenlopen. Dat maakt het makkelijker om hulp te vragen. Het buurtteam is prima bereikbaar. Dat was bij Lister wel eens lastiger." Toen Gerard een mindere periode had, werd Lister door het buurtteam ingeschakeld. "Ik had veel zorgen. Er werd toen gelijk voor me gebeld. Daardoor kreeg ik van Lister meteen de hulp die ik nodig had. Inmiddels is Lister nu drie maanden aangesloten. Binnenkort zal dat wel weer ophouden. Daar zie ik wel een klein

beetje tegenop. Het gaat met vallen en opstaan en ik maak me best wel eens zorgen over wat de toekomst gaat brengen. Maar ik weet ook wel dat ik nog een hoop moet leren. We moeten elkaar een kans geven."

## Prettig en snel

Ondanks de wenperiode vindt Gerard dat er bij het buurtteam goed naar hem wordt geluisterd. "Ik krijg nu bijvoorbeeld een andere begeleider. Dat was een man, maar ik merkte dat ik opener ben bij een vrouw. Het was geen probleem op zoek te gaan naar een nieuwe, vrouwelijke begeleider. Dat geeft vertrouwen in de mensen van het buurtteam en eromheen. Ik loop bij een goede praktijkondersteuner bij de huisartsenpraktijk. Zij, de huisarts, het buurtteam en Lister vormen echt een team. Ik ben niet blij met alle veranderingen, maar zij maken me duidelijk dat ik mee moet. Ik zie in dat ik de oude situatie moet loslaten. Ik moet hulp zoeken bij mijn vrienden en een beetje regelmaat in die contacten opbouwen. Dat is mijn goede voornemen voor 2017."

## Flexibele arrangementen

Flexibele arrangementen zijn bedoeld om het op- en afschalen van zorg efficiënter en effectiever te organiseren. De flexibele arrangementen zijn slanke en lenige samenwerkingsverbanden. Het buurtteam kan de aanvullende zorg als hulplijn inschakelen om mee te kijken en mee te denken bij een casus. Andersom kan de aanvullende zorgorganisatie het buurtteam inschakelen voor zaken waar de expertise van de buurtteams groter is. In het flexibel arrangement gaat de samenwerking nog een stap verder. Naast de consultfunctie blijven hulpverleners samen verantwoordelijk en stemmen de regie in de loop van een casus steeds af. De lijntjes zijn kort en het overleg tussen zorgverleners intensief. Zo weet iedereen wat er speelt, krijgen klanten snel de hulp die ze nodig hebben en blijven zorgmijders in beeld.

SCHULDDIENSTVERLENING

# Soepele samenwerking Werk en Inkomen en buurtteam



Het schot tussen Werk en Inkomen is weg. Net als de drempel naar schulphulp.

## Succesverhaal uit Lunetten

Sinds september is de toegang tot het traject schuldhulpverlening verhuist van de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente naar de buurtteams in de wijk. In de volksmond heet dit de kanteling. De gedachte hierachter is dat het voor klanten makkelijker en vertrouwd is om in de eigen omgeving aan te kloppen voor hulp bij de financiën en schulden. Werk en Inkomen werkt hierin sinds september 2016 samen met de buurtteams. Yvonne van Wijk werkt voor de afdeling Werk en Inkomen bij de gemeente Utrecht en Rik Bulten is generalist bij Buurtteam Lunetten.

## De aanpak...

Wat twee jaar geleden begon als pilot om werkzaamheden over te dragen van gemeente naar buurtteams is uitgegroeid tot een intensief samenwerkingsverband. Noodzakelijk, want de expertise van Werk en Inkomen bleek erg welkom. Yvonne: "We merkten tijdens de pilot dat zaken bleven liggen. De klanten waren na afloop van het proces soms financieel nog niet genoeg in balans om mee verder te gaan. Toen besloten we dat het misschien goed was om samen in gesprek te gaan met klanten. Met een adviserende rol voor Werk en Inkomen, terwijl de begeleiding bij het buurtteam ligt. Het allerbelangrijkste is altijd dat de klant de regie houdt."

## De reacties...

Rik: "Ik ben hier heel erg blij mee. Juist mensen die de meeste hulp nodig hebben, ervaren vaak een hoge drempel om naar de gemeente te gaan. Als wij bij ze langs gaan of ze zelf in hun buurt bij ons langs kunnen komen, is die drempel veel lager." Yvonne: "Dat blijkt wel uit het feit dat ik nu al drie klanten heb die al eerder aangaven hulp nodig te hebben, maar nooit bij de gemeente langskwamen."





### De voordelen...

Yvonne: "Naast de lagere drempel zijn er korte lijnen tussen buurtteam en gemeente belangrijke winst." Rik: "Zeker als er een crisis is zoals een dreigende huisuitzetting is het belangrijk dat we direct samen ingrijpen. Deze aanpak werkt ontzettend snel en daadkrachtig." Yvonne: "En bij Werk en Inkomen vinden we ons werk véél leuker geworden. We ervaren welk verschil we maken in het leven van mensen. Dat geeft enorm veel motivatie."

### De uitdagingen...

Rik: "De enige klacht die ik heb gehoord, is dat een klant het allemaal wel erg snel vond gaan. Maar dat lag misschien meer aan de inschatting van de generalist, dan aan de overmaat aan daadkracht van Schuldendienstverlening."

Yvonne: "Als we maar weten dat een klant niet alles even snel kan oppakken, houden we daar uiteraard graag rekening mee. De klant bepaalt het tempo. De communicatie met de klant,

de gemeente en de buurtteams, dat wordt onze sleutel tot blijvend succes. Ook omdat we veel van elkaar vragen: meer maatwerk van de gemeente en meer kennis rondom financiën van de buurtteams."

### De toekomst...

Yvonne: "Ik ben erg enthousiast en hoop dat we op deze weg voortgaan. En goed blijven overleggen over onvermijdelijke grenzen waar we tegenaan gaan lopen." Rik: "Wij zijn ook bijzonder tevreden over de kanteling in deze vorm. Het zou mooi zijn te onderzoeken hoe groot de positieve effecten nou zijn. Om inzicht te krijgen in de stappen die we zetten."

## Kanteling in het kort

Kanteling betekent in praktijk: de toegang voor hulp bij schulden ligt bij het buurtteam. Gemeente en buurtteams werkten altijd al samen, maar de buurtteams kunnen nu met meer autoriteit en meer diverse instrumenten inzetten. Klanten hoeven niet meer naar het stadskantoor te komen om met een medewerker van Werk en Inkomen te praten over schulden. Gesprekken kunnen plaatsvinden bij het buurtteam of bij de klant thuis. Die hulp in de eigen omgeving zet klanten in hun kracht. De buurtteammedewerker brengt meteen de hele gezondheids-, woon- en leefsituatie in kaart. Immers, schulden komen vaak niet alleen. En die hulp in de eigen omgeving zet klanten in hun kracht.

# Projecten waar we trots op zijn!

UIT DE PRAKTIJK



## Samen werken

Groepsgericht werken werkt. Vanwege de positieve inhoud en vanwege de kracht van gelijkwaardigheid. "Cursisten nemen niet alleen hun eigen problemen mee, maar ook oplossingen voor anderen."

[Lees verder op p 15](#) ▶



## De lerende organisatie

We zijn pioniers in een nieuwe werkelijkheid. Daar hoort bij dat we onze nek uitsteken, nieuwe aanpakken uitproberen, grenzen opzoeken, prikkelen, testen en innoveren. En daar hoort ook bij dat we af en toe tegen beperkingen aanlopen of een doodlopende weg inslaan.

[Lees verder op p 16](#) ▶



## Samen scherper

Nauw overleg leidt tot meer begrip. Buurtteam Noordoost trekt bijvoorbeeld op met huisartsen en praktijkondersteuners om casuïstiek te bespreken.

[Lees verder op p 18](#) ▶



## Lage drempel, hoge flexibiliteit

Toegankelijkheid is een breed begrip. De buurtteams proberen daarom op zoveel mogelijk manieren toegankelijk te zijn. Vriendelijk, laagdrempelig en flexibel.

[Lees verder op p 21](#) ▶



## Buurtteam mét de buurt

Het is een regenachtige dag als Ivonne en Anneke hun wekelijkse afspraak hebben om de wijk in te gaan.

[Lees verder op p 23](#) ▶



# Samen werken



Groepsgericht werken werkt. Vanwege de positieve inhoud en vanwege de kracht van gelijkwaardigheid. "Cursisten nemen niet alleen hun eigen problemen mee, maar ook oplossingen voor anderen."

Wie hulp krijgt van een professional heeft zorg nodig, wie raad krijgt van een buurtbewoner, staat in zijn kracht. Dat is in het kort het uitgangspunt achter het groepsgericht werken van de Buurteamorganisatie. Tijdens vier bijeenkomsten in vier weken reikt de organisatie de deelnemers gereedschappen aan om zelf hun situatie te verbeteren. Maar raad, daad en actie, daar moeten de cursisten zichzelf en, vooral, elkaar bij helpen. Hoe ziet de cursus eruit?

#### **Bijeenkomst 1: Mindmapping**

Tijdens deze bijeenkomst maken de cursisten een mindmap van hun probleem, wens of vraag. Wat willen ze en wat staat ze daarbij in de weg? Dit helpt de hoofd- van de bijzaken te onderscheiden en maakt duidelijk wat symptomen zijn van een probleem en wat de oorzaken. Als huiswerk krijgen alle cursisten de opdracht een kleine, concrete stap te zetten. En iedere week komt daar weer een stapje bij.

#### **Bijeenkomst 2: Eerste successen**

Tijdens de tweede sessie bekijken de cursisten welke stappen ze hebben gezet sinds de eerste keer. Daarbij wordt vooral gekeken naar de winst. Wat niet gelukt is, moet niet frustreren, het gaat erom wat er al wel is gebeurd. Deze bijeenkomst prikkelt en benut ook de talenten en goede eigenschappen die de cursisten in huis hebben.

#### **Bijeenkomst 3: Het netwerk**

Het vervolg bestaat uit het inventariseren van het netwerk en manieren om daar hulp te vragen zodat ze samen stappen kunnen zetten.

#### **Bijeenkomst 4: Spelenderwijs vooruit**

Tijdens de afsluitende bijeenkomst spelen de cursisten een gezamenlijk spel waarbij alle stappen vooruit nog eens aan bod komen. En cursisten een plan maken hoe ze zonder cursus verder kunnen gaan met stappen zetten.

Agaath van Loon heeft ervaring met groepswork en volgde een training om deze cursus goed te kunnen begeleiden. Zij begeleidt de bijeenkomsten en is blij met de onderlinge interactie.

"De WIE-aanpak waarbij we kijken naar Wederkerigheid, Informeel netwerk en Eigen kracht loopt als een soort rode draad door de cursus. Iedereen komt hier omdat hij zelf ergens hulp bij nodig heeft. Maar de problematiek is ontzettend verschillend. Heeft de een hulp nodig bij het aangaan van nieuwe contacten, de ander moet leren een sollicitatiebrief te schrijven. Dat betekent dat ze elkaar vaak uitstekend op weg kunnen helpen. Cursisten worden zich bewust van eigen kwaliteiten en het belang dat ze voor anderen kunnen hebben. Ze nemen niet alleen een probleem mee dat ze aan willen pakken, ze nemen ook oplossingen mee, voegen waarde toe voor de anderen. De deelnemers namen zich ook voor in de toekomst nog eens af te spreken. Dat geeft aan hoeveel ze aan elkaar hebben."

## Groepsgericht Werken

In 2016 maakte een werkgroep een start met het implementeren en stimuleren van het groepsgericht werken in de buurtteams. Het jaar in cijfers.

Begin 2016 was de doelstelling 40 groepsactiviteiten te organiseren en 10 medewerkers op te leiden tot trainer.

Er vonden meer dan 50 groepsactiviteiten plaats.

12 medewerkers zijn opgeleid tot trainer.

In 2017 worden trainingen en activiteiten vooral per cluster van buurtteams aangeboden. Daarnaast ontwikkelt de werkgroep trainingen voor alle buurtteams.

# De lerende organisatie

**Buurtteamorganisatie innoveert met pilots: buren helpen buren, de buurtbon, hulp bij huishouden en project buitendienst**

De meeste kinderen krijgen het al mee op school: van proberen kun je leren. Een credo dat de Buurtteamorganisatie Sociaal op het lijf geschreven is. We weten dat we in een transformatie zitten en dat we zelf veel uit moeten vinden. We zijn pioniers in een nieuwe werkelijkheid. Daar hoort bij dat we onze nek uitsteken, nieuwe aanpakken uitproberen, grenzen opzoeken, prikkelen, testen en innoveren. En daar hoort ook bij dat we af en toe tegen beperkingen aanlopen of een doodlopende weg inslaan. Maar we zullen nooit ophouden met zoeken naar nieuwe paden of voorsorteren op de toekomst.

## Fris en scherp

Juist onze initiatieven maken namelijk dat we slimme oplossingen vinden, knelpunten ontdekken die verborgen lagen en nieuwe manieren vinden om te communiceren, samen te werken en te organiseren. Door onszelf uit te dagen met nieuwe pilots en ambitieuze projecten, komen we verder. Met drie projecten uit 2016 laten we zien op welke manieren we proberen uitdagingen te tackelen en snel te leren van de keuzes die we maken. Dat houdt onze geesten fris en onze organisatie scherp. En dat komt uiteindelijk ten goede aan de klant. Want zij blijven uiteraard altijd de centrale focus van al onze energie.



## Buren helpen buren

Willemijke de Vroom is buurtondernemer in Overvecht de Gagel. Zij zag een bijzonder initiatief van buurtbewoners uitgroeien tot een geweldige steun voor de buurtteams.

“Iedere dinsdagmiddag verzamelen betrokken buurtbewoners zich bij buurthuis De Boog om buurtgenoten die met een vraag zitten op weg te helpen. Dat loopt uiteen van het aanvragen van basisvoorziening tot aan het aanmaken van een e-mailaccount. Praktische vragen waar zij elkaar prima bij kunnen helpen. Pas bij echt ingewikkelde vragen doen ze een beroep op ons. Dat is ontzettend belangrijk voor de buurtteams, want het scheelt ons veel tijd. Bovendien zijn deze buurtgenoten de ervaringsdeskundigen. Zij zitten in een vergelijkbare situatie en weten wat er leeft in de wijk. We leren dan ook veel van hun bijdragen en vragen. Dit initiatief van deze mensen is echt heel waardevol voor deze buurt. We zijn ontzettend blij dat we met hen samen mogen werken.”

## DE BUURTBON

## Een extra steuntje in de rug

Kwaliteit van leven zit in kleine dingen. Maar wie balanceert op de armoedegrens moet alle zeilen bijzetten om in primaire levensbehoeften te voorzien. Daarom is er de Buurtbon.

Een initiatief gefinancierd door de gemeente Utrecht en het Fonds Ridderlijke Duitse Orde, Balije van Utrecht. Het is een extra steuntje in de rug op financieel gebied of aanmoediging voor inspanningen om eigen situatie te verbeteren.

De Buurtbon is er voor klanten van de 18 buurtteams die op of onder de armoedegrens leven en die hard werken om hun eigen



situatie of die van anderen te verbeteren. Elke Buurtbon staat voor een dienst of product, ter beschikking gesteld door ondernemers. Het verschilt van de dagelijkse boodschappen tot een uitstapje. Met de Buurtbon verbinden we ondernemers aan de buurtteams en dat vergroot ons netwerk en de dynamiek in de wijken. Veel problemen hebben te maken met armoede. Alleen al in de stad Utrecht leven ongeveer 18.000 huishoudens in armoede. In 2016 reikten we 192 buurtbonnen uit.



SPOORZOOM

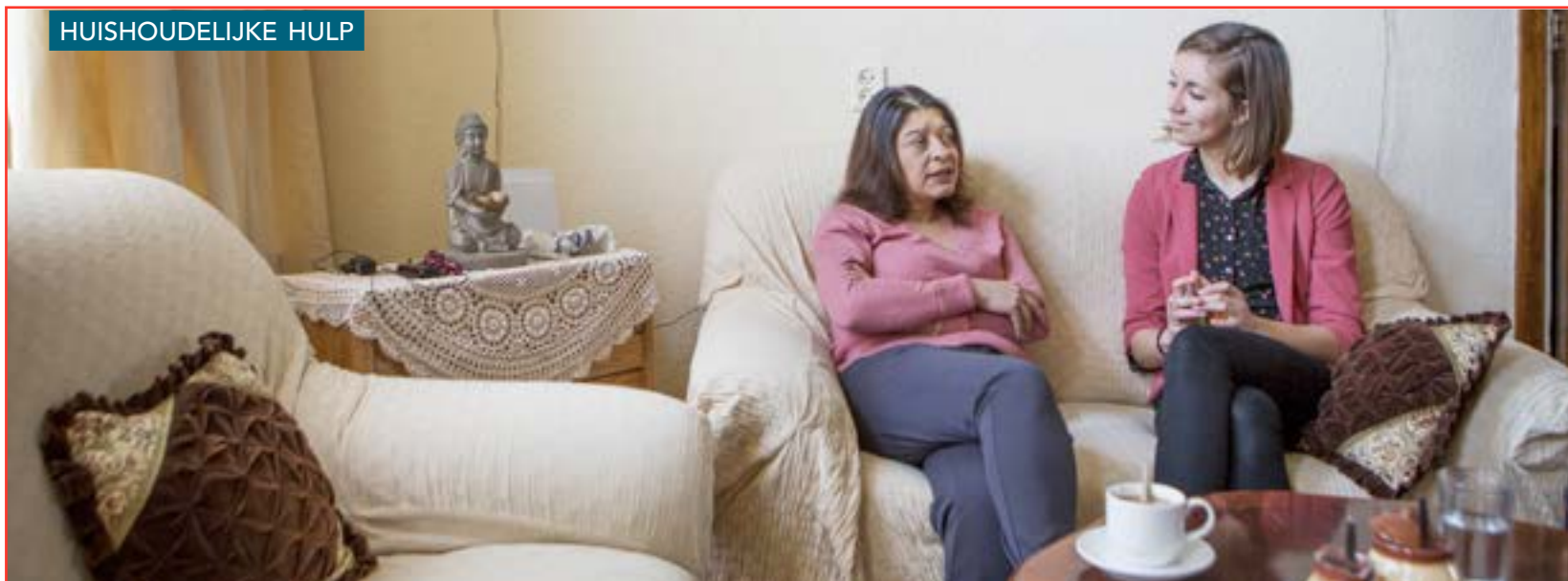
## Project Buitendienst

Meindert de Groot werkt in Buurteam Overvecht Spoorzoom. Hij boekte succes met een vernieuwende aanpak 'De Buitendienst' om contact met klanten die langer bij het buurtteam in begeleiding blijven, te houden.

Onze caseload wordt belast met klanten die continue of steeds opnieuw zorg nodig hebben. Deze klanten zijn in Spoorzoom van de individuele buurtteammedewerkers onder mijn hoede geplaatst. Als ik in de wijk ben, loop ik bij klanten binnen om te vragen hoe het gaat. Dat voorkomt veel problemen en dát verlaagt de werkdruk van het buurtteam. Wat ik doe raakt aan het ouderwetse opbouwwerk. Ik zorg dat ik vaak op straat ben en vast spreekuur hou bij buurthuizen en de voedselbank. Zo ben ik outreachend op de juiste plek. Inmiddels ben ik in de wijk zo'n bekend gezicht dat mensen vanzelf naar me toe komen met een vraag of me wijzen op iemand in de buurt waar ik eens mee zou moeten praten. Zo bereiken we zorgmijders beter. Daarnaast ga ik de deuren langs om me voor te stellen en een folder achter te laten.

"Zo ben ik outreachend op de juiste plek."

HUISHOUDELIJKE HULP



## Stapsgewijze inbedding in de wijk

### Huishoudelijke hulp in de lerende organisatie

In oktober kreeg de Buurteamorganisatie Sociaal de opdracht om de toegang voor hulp bij het huishouden (HbH) te verzorgen. Inhoudelijk een logische stap: het past bij de opdracht van de buurtteams om ondersteuning op maat te bieden. Buurtteams verzorgden al een deel van de toegang tot voorzieningen. Naast het recht op HbH kan daardoor de hele gezondheids-, woon- en leefsituatie in kaart worden gebracht. Het is echter ook een forse operationele klus: per maand voeren we honderden gesprekken.

Van belang in een lerende organisatie is niet meteen in de operationele uitvoering te schieten en bij voorbaat het model al vast te stellen. Een apart geformeerd team ging tot het einde van het jaar met deze opdracht aan de slag. Niet alleen om de nieuwe taak uit te voeren, vooral ook om een aantal ontwikkelopgaven uit te werken. Bijvoorbeeld, wat is de best passende aanpak om te komen tot

het gewenste maatwerk? En hoe verhoudt zich dat tot een efficiënt proces en samenwerking met de betrokken partijen, in de wijk?

### Tussenstap

Reflecteren leidt tot leren. Daarom besprak het projectteam ervaringen wekelijks en keek een klankbordgroep mee. Het resultaat was een keuze voor een tussenmodel bij de doorstart van de opdracht per 2017. Het uiteindelijke doel is inbedding in de wijk. Om dat te bereiken is een tussenstap nodig. Daarom is gekozen eerst te gaan werken met een gedecentraliseerd model. Hierbij is verbinding gelegd met de buurtteammedewerkers die in 2016 actief waren rondom ouderen, de belangrijkste groep die HbH aanvraagt.

Deze medewerkers hebben de taak om de opdracht rondom HbH neer te zetten en te verbinden met de teams en de wijk. De clusters zijn bepaald aan de hand van de (potentiele) spreiding van klanten die een aanvraag HbH doen. Op die manier komt stapsgewijs inbedding in de juiste wijk tot stand. Voor een netwerk dichtbij de klant en met oog voor de gewenste vernieuwing in de uitvoering.

# Samen scherper



Nauw overleg leidt tot meer begrip. Buurteam Noordoost trekt bijvoorbeeld met huisartsen en praktijkondersteuners op om casuïstiek te bespreken.

De buurtteams kenden een vliegende start sinds 2015. Er is inmiddels al heel erg veel gebeurd en er staat een organisatie waar nog veel moet gebeuren, maar waar ook al ontzettend veel werk is verricht. Dan is het makkelijk te vergeten dat het allemaal nog relatief nieuw is voor buitenstaanders. En dat kan een optimale samenwerking verhinderen. Buurteam Noordoost gaf overleg op basis van het 4D-model op een structurele manier vorm. Dat werpt vruchten af. “Samenwerking komt het beste tot stand als je elkaar met regelmaat ontmoet om casuïstiek te bespreken.”

## Meer grip

Martijn Hollander is werkzaam bij Buurteam Noordoost. Samen met Jeugd en Gezin startten zij een pilot om huisartsen, praktijkondersteuners en buurtteams in Noordoost samen te laten werken. Eén van de belangrijkste onderdelen van een soepele samenwerking is volgens hem om structureel met elkaar in contact te blijven. Daarvoor zetten de drie poten van de zorgdriehoek een terugkerend overleg op: het Multi Disciplinair Overleg (MDO). “Dat begon met een startbijeenkomst in oktober”, legt Hollander uit. “We nodigden als buurtteam de huisartsen en hun praktijkondersteuners maar ook andere partners binnen de eerste lijn uit om onze werkwijze uit te leggen, ons takenpakket te omschrijven, meer grip te krijgen op wat we nou allemaal doen en hoe we te werk gaan. Het 4D-model is daarvoor een uitstekend gereedschap.”

Het 4D-model is  
daarvoor een  
uitstekend gereedschap.





### Eerste hulp bij casuïstiek

Het 4D-model is een manier om multi-problematiek in beeld te brengen. Voor huisartsen, praktijkondersteuners, buurtteam en andere zorgverleners is het daarmee een geschikte methode om casuïstiek te bespreken. Met het 4D-model in de hand wordt snel veel duidelijk over wie welke rol pakt binnen een casus. Het 4D-model wordt in meer of mindere mate gebruikt in casuïstiek bij de buurtteams, in een gesprek met de cliënt en in overleggen tussen huisartsen, praktijkondersteuners en een buurtteam.

Stichting Volte ondersteunt professionals die werken met complexe problematiek. Zeven buurtteams volgden al een 4D-training bij Volte. Hier werden een huisarts en een praktijkondersteuner bij betrokken. Daardoor is dit meteen de start van de samenwerking. Veertien buurtteams gebruiken het 4D-model regelmatig in de casuïstiek of als voorbereiding voor de casuïstiek. Vier teams gebruiken het 4D-model actief in de overleggen met POH en huisartsen.

## Structureel overleg verlaagt drempels en wekt wederzijds vertrouwen.

### In goede handen

Samenwerking komt uiteindelijk het beste tot stand als je elkaar spreekt en ziet en met dezelfde blik naar een casus kijkt. Hollander: "Dat verlaagt drempels om te verwijzen en maakt duidelijk waar de grenzen van de ene partij liggen en waar de dienstverlening van de ander begint. En we zien ook dat er overlap is tussen onze takenpakketten. Helemaal niet erg, want soms kan een probleem op meerdere manieren worden opgelost en de klant wil gewoon geholpen worden. Maar voor ons is het wel heel belangrijk om te weten of

klanten met bepaalde problematiek bij een partij in goede handen is. Vandaar dat kennisuitwisseling op dat gebied erg nuttig is."

### Praktijk leidend

Uiteindelijk zijn er weinig manieren beter om te laten zien hoe je werkt dan de praktijk. Daarom zijn voorbeelden uit het dagelijks werk leidend bij ieder MDO. "We komen vijf keer per jaar samen om casuïstiek te bespreken", vertelt Hollander. "Daarbij zorgen we ervoor dat we het inbrengen van een geschikte casus laten rouleren en dat de organisatie en de initiatieven van de bijeenkomsten ook verdeeld is over de verschillende partijen. Dan voelt iedereen zich verantwoordelijk en gemotiveerd. De voorbeelden die het meest nut hebben om met elkaar te bespreken zijn casussen met multi-problematiek. Daarbij komen vraagstukken om de hoek kijken die te maken hebben met de doorverwijzing, de aanpak en verwachting van elkaar."

Het 4D-model komt het beste tot zijn recht bij zo'n veelzijdige casus. Daardoor komen we snel tot de kern van onze activiteiten en raken we vertrouwd met de verschillende domeinen en benaderingswijze waarmee we werken.

## Het proces na doorverwijzing is soms anders dan een huisarts gewend is.

### Minder controle, meer efficiëntie

Tijdens de bijeenkomsten komen natuurlijk ook hobbels aan het licht. Die zitten vooral in het doorbreken van automatiseren en het bijstellen van verwachtingpatronen. Hollander: "Bij een verwijzing door een huisarts naar een buurtteam



loopt het soms anders dan hij of zij gewend is. De verwachting van huisartsen binnen het medische domein is dat ze altijd een terugkoppeling krijgen. Maar soms wil een klant geen gegevens delen, of geeft hij aan dat hij liever zelf terugkomt bij de huisarts met zijn informatie. Van dat voor-nemen komt niet altijd iets. Dat betekent minder controle voor de huisarts en dat is even wennen. Ook daarom zijn de bijeenkomsten goed. Het maakt de huisartsen vertrouwd met onze aanpak en dat geeft inzicht in wat er gebeurt op het moment dat ze doorverwijzen naar de buurtteams. Hoe meer we van elkaar weten, hoe meer vertrouwen we voelen dat klanten in goede handen zijn. Dat geeft de professionals rust en de klanten de beste en meest efficiënte zorg. Er is consensus binnen de eerstelijnszorg van Noordoost dat de MDO's belangrijk zijn. Je vindt elkaar echt op casusniveau. Dat maakt dat onze wederzijdse toegevoegde waarde echt tot leven komt en de samenwerking in een stroomversnelling komt."

### BETERE TOEKOMST DICHTERBIJ ZOEKT INPUT VAN KLANTEN

## Praktijklessen en praktische oplossingen

Omdat sommige Utrechters er niet in slagen hun eigen gezondheid te verbeteren is een andere aanpak nodig. Om hiermee ervaring op te doen, is het traject 'Betere Toekomst Dichterbij' ontstaan. Dertien gezinnen en huishoudens in de wijken Kanaleneiland, Ondiep en Zuilen werden een half jaar lang intensief gevolgd en begeleid. Deze groep had te maken gehad met gezondheidsproblemen en meervoudige problematiek. De opgedane ervaringen in deze wijken leveren profijt op voor de hele stad.

### Wat zou je graag willen, en wat heb je daarbij nodig?

Per wijk is een werkgroep van huisartsen, praktijkondersteuners en buurtteammedewer-

kers actief die gezamenlijk een aanpak hebben uitgewerkt. Centraal staat de vraag: "wat zou je graag willen, en wat heb je daarbij nodig?" Van daaruit zocht de werkgroep praktische oplossingen met steun van de directe omgeving. Deze oplossingen kwamen niet vanuit de professional, maar uit het plan van het gezin of huishouden. De werkgroepen combineerden verschillende technieken, zoals het startgesprek en problemen in kaart brengen aan de hand van 4D-model en de inzet van een coach/maatje uit de buurt.

Het traject wilde de ervaren gezondheid van gezinnen verbeteren door hun eigen kracht te versterken. Maar de focus lag op leren. De initiatiefnemers ontwikkelden een aanpak waarin luisteren, durven loslaten en initiatieven uit handen durven geven voorop stonden.

Betere Toekomst Dichterbij kende drie leerdoelen:

- 1 Individueel leren: Professionals leren meer ruimte te nemen om te beoordelen wat nu precies de vraag is van klanten. En dat gekoppeld aan de vraag: Hoe ga ik om met bewoners en waarom?
- 2 Leren binnen de wijk: Hierbij keken de professionals naar de bestaande voorzieningen binnen de wijk en of het noodzakelijk was zelf extra initiatieven te ontplooiën.
- 3 Collega's mee laten leren: De professionals leerden tijdens dit traject om ervaringen, vragen en twijfels met collega's te delen.



# Lage drempel, hoge flexibiliteit

Toegankelijkheid is een breed begrip. De buurtteams proberen daarom op zoveel mogelijk manieren toegankelijk te zijn. Vriendelijk, laagdrempelig en flexibel.

Als je de klant centraal stelt, is maatwerk heel belangrijk. Ook op het gebied van toegankelijkheid. We werken graag samen met organisaties met diepe wortels in de wijk en komen uit onze eigen omgeving om moeite te doen om onze klanten te ontmoeten waar en wanneer zij tijd voor ons hebben. Daarom proberen we ook onze openingstijden en bereikbaarheid zo in te richten dat we optimaal aansluiten op het ritme van onze klanten en hun directe omgeving. Zo maken we toegankelijkheid heel persoonlijk.

Natuurlijk kan het altijd beter. Omstandigheden veranderen, niet alle gebouwen zijn even toegankelijk en soms laat de techniek ons in de steek. Maar we werken hard aan verbetering. Twee voorbeelden laten zien hoe we in 2016 werkten aan beter contact met onze klanten en grotere bekendheid van de buurtteams.

OPEN DAG BUURTEAMS TIJDENS NATIONALE BURENDAG



## Leuker, socialer en veiliger

Om de toegankelijkheid van het buurtteam te verhogen, is het goed voor de teams zich te laten zien. Tijdens Nationale Burendag hielden de buurtteams met dat doel open dagen.

Buurtteamorganisatie Sociaal en Lokalis organiseerden tijdens Nationale Burendag op zaterdag 24 september open dag bij de buurtteams. De open dag hield in dat alle buurtteams geopend zijn met een programma voor bewoners uit de buurt. We wilden hiermee niet alleen de bestaande klanten bereiken, maar ook andere buurtbewoners. Het doel van de activiteiten was bewoners, samenwerkingspartners én buurtteammedewerkers met elkaar te verbinden.

### Burendag

Ieder buurtteam vulde de open dag in op zijn eigen manier, met leuke activiteiten en voorlichting over de functie van de buurtteams. Burendag is een mooie gelegenheid om andere bewoners uit de buurt te ontmoeten en kennis te maken met de mensen van het buurtteam.

### Evaluatie

De meeste teams gaven aan de open dag volgend jaar zeker weer te willen organiseren. Het vergroten van de naamsbekendheid van de buurtteams is een belangrijk doel voor de organisatie en het organiseren van een open dag levert hier een bijdrage aan. Daarnaast liggen er kansen voor de buurtteams om meer aan te sluiten bij bestaande initiatieven tijdens Burendag. Uit de evaluatie bleek dat er ruimte is voor verbetering. Niet bij ieder buurtteam was het bijvoorbeeld even druk. Daar gaan de teams in de aanloop naar de volgende Burendag mee aan de slag.



### Maatwerk aan de voordeur

Elke klant heeft zijn eigen behoefte wat betreft onze openingstijden en bereikbaarheid. De buurtteams proberen daar zoveel mogelijk op in te spelen per wijk.

In het najaar van 2015 vond bij elk buurtteam een Leansessie plaats. Aan de hand van metingen van contactmomenten stelde elk team tijdens deze sessie een 'voordeurplan' op. In het najaar van 2016 evalueerden alle teams hoe dat plan functioneerde. Een aantal buurtteams deed hierop aanpassingen. Daarbij ging het om zaken als de wijziging van openingstijden, voordeuren die op verschillende dagen

op verschillende plekken werden ingericht of de wens om een vaste voordeurmedewerker in te roosteren zodat klanten op een vaste dag een vertrouwd gezicht terugzien.

#### Passend

Iedere wijk is uniek. Daarom proberen de buurtteams maatwerk te bieden dat past bij de vraag van de bewoners. Geschikte openingstijden en goede bereikbaarheid zijn daarbij essentieel. De buurtteams onderzochten per wijk op welke momenten van de dag de meeste klanten met hun vraag aanklopten en pasten hun openingstijden hierop aan. Dat verlaagt de drempel en zorgt ervoor dat we zo precies mogelijk passen in de dagindeling van onze klanten. Elk buurtteam heeft zijn eigen wijkgerichte toegang om zo

toegankelijk en persoonlijk mogelijk te zijn. De behoeften en belangen van inwoners zijn leidend bij de inrichting van de 'fysieke voordeur'. Bij buurtteams met veel binnenlopers is de locatie toegankelijk van 9.00 – 17.00. De buurtteams met weinig binnenlopers hebben aangepaste openingstijden.

De buurtteams vergroten hun zichtbaarheid en laagdrempeligheid ook met mobiele werkplekken en inloopsprekuren in de buurt van onze klanten. Onder andere in woonzorgvoorzieningen in de wijk.



# Buurtteam mét de buurt

BUURTEAM DICTERS - EN RIVIERENWIJK STELT ZICH VOOR AAN DE BUURT



Onbekend maakt onbemind. Om mensen in de buurt kennis te laten maken met de buurtteams en andere initiatieven gaat Anneke Beuving van Buurtteam Dichters- en Rivierenwijk samen met sociaal makelaar Ivonne Landaal van welzijnsorganisatie DOENJA de wijk in om beide organisaties een gezicht te geven. "De mensen stellen het op prijs dat we de moeite doen om bij ze langs te gaan."

Het is een regenachtige dag als Ivonne en Anneke hun wekelijkse afspraak hebben om de wijk in te gaan. Met het gedeelde pand aan de Noordzeestraat als uitvalsbasis zwermen ze samen uit om "straatsgewijs" alle buurtgenoten te bezoeken en ze kennis te laten maken met het buurtteam en DOENJA. "We deden eerder een flyer in de bus om onze komst aan te kondigen", legt Anneke uit. "Als de mensen opendoen, leggen we in het kort uit welke functie we hebben in de wijk en laten we een folder van het buurtteam en het kaartje van Ivonne achter. We hebben allebei het idee dat de mensen het op prijs stellen dat we de moeite nemen en dat het de drempel verlaagt om eens binnen te lopen als er iets speelt."

## Samenwerken

Al bij één van de eerste deuren die opengaan worden Ivonne en Anneke binnen uitgenodigd bij een buurtbewoner van 91 jaar. De gesprekken bieden de mogelijkheid om hem te vragen of hij prettig woont en of er misschien zaken zijn waar- bij het buurtteam misschien een beetje kan ondersteunen. Anneke introduceert globaal de diensten en mogelijkheden van het buurtteam en Ivonne legt uit welke activiteiten onder de paraplu van DOENJA vallen. In een paar minuten worden de bewoners zo bijgepraat over beide organisaties. Door de gezamenlijke gang langs de deuren, kunnen beide medewerkers elkaar aanvullen, de grenzen van mogelijkheden aangeven en duidelijk maken welke taken iedere organisatie voor haar rekening neemt. Dat maakt een hoop duidelijk over de functie van zowel het buurtteam als DOENJA in de wijk. Vijf- entwintig adressen proberen Ivonne en Anneke vandaag. De ene deur blijft dicht, de andere opent ternauwernood op een kier en bij een derde adres vinden ze het juist leuk als Ivonne en Anneke gezellig een kop koffie drinken.

## Divers

Zo divers als deze wijk is, zo uiteenlopend zijn de contacten en vragen. Doet op het ene adres een oudere man de deur open die in slecht Nederlands uit probeert te leggen dat de nieuwe vuilcontainers te ver lopen zijn, achter een andere

## Waar zijn we trots op

deur gaan een oudere zoon en dochter schuil en komt het gesprek op de fikse naheffing van de belastingdienst en of ze wel alle toeslagen krijgen waarop ze recht hebben. En op een derde adres is net een echtpaar bezig met vrienden hun vijftigjarig huwelijksfeest te plannen. Of Anneke en Ivonne misschien een zaaltje verhuren of een goede locatie kennen? De buurt leeft en bij al dat leven horen verschillende vragen. Van hulp tot informatie en van activiteiten tot zorg. Daarmee zijn de bezoeken ook een soort ogen en oren van de buurtteams. Alle gesprekken samen bieden een dwarsdoorsnede van de samenleving van Rivierenwijk.

### Drempels verlagen

“Het is heel krachtig dat we samen op pad gaan”, meent Anneke. “DOENJA zit al veel langer hier in de wijk. Dat zorgt voor vertrouwen en herkenning bij de mensen. En Ivonne werkt al jaren in de deze buurt en heeft hier een groot netwerk.” “Daarnaast is het ook prettig om met z’n tweeën de

wijk in te gaan”, zegt Ivonne. “Je moet best een drempel over om bij vreemden aan te bellen om een verhaal te vertellen. Om dat toch vol te blijven houden, plannen we het vast in. En met z’n tweeën is het toch net iets makkelijker.” Anneke: “En het is goed om uit te blijven wisselen wat we tegenkomen in de wijk en daar samen op te reflecteren. Welke activiteiten en initiatieven zijn op dit moment het belangrijkste in de wijk? Waarmee kunnen we de bewoners de drempel over helpen als ze hulp nodig hebben of in actie willen komen met interessante activiteiten? Maar dat is uiteindelijk niet het belangrijkste doel van deze bezoeken. Dat blijft toch vooral kennismaken, duidelijk maken wat we doen in de wijk en de drempel lager maken om bij ons binnen te lopen. Als wij de stap zetten om bij de mensen hier in de buurt langs te gaan, is het een stuk makkelijker voor hen om bij ons over de vloer te komen. Op een persoonlijke manier met elkaar in contact komen, dat is de winst.”



Het is heel krachtig  
dat we samen op pad  
gaan. Dat zorgt voor  
vertrouwen.

## Sociaal makelaars

Sociaal makelaars, zoals DOENJA, verbinden sociale netwerken met elkaar, nemen drempels weg, waarderen vrijwillige inzet en ondersteunen vrijwilligers waar nodig. Een sterke sociale basis helpt de druk op professionele hulp te verlichten.

De sociaal makelaars en buurtteams willen bewoners en klanten daarom met elkaar en de buurt verbinden. Het is onze partner in het maken van ‘de beweging naar voren’. Beide partijen hebben als doel inwoners en klanten mee te laten doen in de samenleving. Een activerende daginvulling draagt bij aan het versterken van de eigen regie van klanten. Activering speelt zich af op diverse terreinen zoals informele zorg, bewegen, ontmoeten, hobby’s, opleiding, dagbesteding en arbeidsmatige activering en werk.

Het buurtteam en de sociaal makelaar hebben natuurlijke raakvlakken. Buurtteams brengen klanten in contact met wijkgericht vrijwilligerswerk en andere activiteiten, het terrein van de sociaal makelaars. De sociaal makelaars spelen een belangrijke rol in de transformatie van een louter professionele zorg naar een zorg die gebruik maakt van burgerkracht met oog voor normalisatie.



# Aanvullende subsidie

## Extra inzet zorgt voor sterkere structuur

In 2016 kreeg de Buurtteamorganisatie Sociaal een incidenteel aanvullende subsidie toegekend. De aanvraag voor extra middelen was om voldoende tempo in de transformatie te houden, zonder dat dit ten koste zou gaan van de capaciteit van teams om klanten te ondersteunen. Samen met de gemeente vonden wij dat we op een aantal belangrijke thema's het bereik en effect van de buurtteams verder konden vergroten. We gebruikten de financiering voor extra personele inzet om ons sneller te ontwikkelen en sneller ondersteuning te bieden op de onderwerpen armoede/schulden, ouderen, EPA/GGZ en persoonsgebonden budget.

Wij maken liefst gebruik van de talenten van onze eigen buurtteammedewerkers. Voor deelname aan de projecten is daarom vooral intern geworven. Door de inzet van buurtteammedewerkers op de extra projecten werd het nodig de inzet van die medewerkers te vervangen. Daarom werd tegelijkertijd extern geworven om de pool van ambulante medewerkers op peil te brengen.

Met onze inzet zijn we er in geslaagd meer bewoners eerder te bereiken en hebben we preventief kunnen opereren. Zo werken we aan structurele oplossingen.



Met de extra middelen kunnen we blijven werken aan leren wat er nodig is voor onze klant.

## Focus op activeren

Generalisten hebben een cruciale rol in het activeren van klanten. En dat is een essentieel middel om burgers meer zelfredzaam te maken en te houden. In 2016 is een plan ontwikkeld om kennis en kunde van generalisten op dit gebied te verbreden.

### Proces

Aandachtsfunctionarissen activering inventariseerden begin 2016 in hun eigen team waar behoefte aan is rondom activering. Activering bleek vaak nog niet 'tussen de oren' van veel buurtteammedewerkers te zitten. De aandachtsfunctionarissen werden begeleid door twee externe experts. Zij brachten in kaart hoe activering wel 'tussen de oren' van elke generalist komt.

### Aanpak

Acht buurtteammedewerkers werden als 'activeringsexpert' geworven om hun teams te enthousiasmeren. De experts kregen voorafgaand aan de begeleiding tijdens verdiepingstrainingen de bagage om hun rol goed te kunnen vervullen en ontwikkelden een menukaart. Deze menukaart bevat verschillende onderdelen voor bevordering van kennis en kunde op het gebied van activering.

De output bestond uit een menukaart en een stappenplan. Het stappenplan richt zich op mogelijkheden de menukaart goed in te zetten bij buurtteams. De essentiële onderdelen van de menukaart 'toolbox' en 'coaching on the job' waren voor elk team verplicht.

### Resultaten

Alle teams hadden een dagdeel per week één van de experts op locatie aanwezig voor coaching, om caseload gericht op activering door te nemen en te oefenen met de toolbox. Na inventarisatie van kennis in een team kozen de experts uit het aanbod van de ontwikkelde menukaart. De buurtteammedewerkers zijn zich veel sterker bewust van de mogelijkheden om te activeren en welke middelen ze daarvoor in kunnen zetten. Het is meer een vast onderdeel geworden van de begeleiding aan klanten en ze hebben meer vaardigheden opgedaan om klanten te activeren. De medewerkers hebben het besef dat activering een belangrijk integraal onderdeel van de basiszorg is en een middel om burgers meer zelfredzaam te houden en te maken.

Door bewoners met een betalingsachterstand preventief te bezoeken, kan grote(re) problematiek worden voorkomen.

### Vroegsignalering

Het is een taak van de buurtteams mensen met schuldenproblematiek te ondersteunen bij het treffen van regelingen, balans te brengen tussen inkomsten en uitgaven zodat mensen zelf weer verder kunnen. Voorkomen is hierbij beter dan genezen. Vroegsignalering smooft crises in de kiem en maakt hulpverlening efficiënter.

Het preventieteam werd in maart 2016 opgericht. Generalisten onderzochten in negen maanden tijd wat we als buurtteam kunnen doen aan preventie en vroegsignalering. Inwoners kloppen vaak pas aan als de schuld al problematisch is. Het preventieteam startte een pilot om mensen vroeg te bereiken door huishoudens te benaderen met huurachterstand die nog niet aanklopten bij het buurtteam.

Het team werkte daarbij samen met woningcorporaties.

De gemeente faciliteerde en voerde regie tijdens de pilot. Veel tijd ging uit naar het opstarten van de samenwerking. Vraagstukken als privacy, registratie en afstemming van procedures kwamen ter tafel. Inmiddels ligt er namens alle partijen een visiestuk. Het is de bedoeling deze aanpak voor de hele stad te schrijven.

Van de huisbezoeken uit de pilot leidt een derde tot een begeleidingscontact, het overige deel vindt zelf een oplossing of kan na een advies zelf verder. Vanaf februari wordt gekeken of inwoners die zes maanden eerder bezocht zijn nog in staat zijn om de lopende huur te betalen en er een duurzame oplossing is gevonden voor betalingsachterstanden.

### Aanvullende subsidie voor persoonsgebonden budget

In 2016 is het gelukt de maatwerkvoorziening persoonsgebonden budget (MWV-PGB) optimaler in te richten in de Buurtteamorganisatie Sociaal. Buurtteams beoordelen sinds 2015 de aanvragen voor een PGB. Daarbij kijken zij allereerst welke maatwerkvoorziening nodig is en beschrijven dat in het ondersteuningsplan. Wanneer de klant aangeeft dat een PGB gewenst is, volgt daarna het financiële plan. Doordat de buurtteammedewerkers goed zicht hebben op de situatie van de aanvrager, is die aanpak efficiënt.

#### Inzet subsidie

De aanvraag moet plaatsvinden in relatie tot de beleidsregels van de gemeente Utrecht. Bij beoordeling van een MWV-PGB past het buurtteam de beleidsregels toe en doet een check op basis van het financiële besluit. Niet het dagelijkse werk van de generalisten van de Buurtteamor-

ganisatie. De aanvullende subsidie werd daarom ingezet om een aantal buurtteammedewerkers te trainen. De subsidie maakte het mogelijk medewerkers vrij te maken en een buurtteam-brede PGB-commissie op te zetten. We brachten de aanpak samen met de gemeente tijdens een LEAN-sessie in beeld. Uit deze sessie bleek bijvoorbeeld dat er 120 stappen nodig waren om van aanvraag tot aan uitbetaling van de SVB-bank te komen. De vraag is of deze stappen ook daadwerkelijk noodzakelijk zijn. Na de LEAN-sessie vond een action learning bijeenkomst plaats met leden van de PGB-commissie en buurtondernemers. Dat is de basis voor verdere optimalisering in 2017.

De klant is aan zet met een persoonsgebonden budget.





**Belangrijk in de samenwerking met netwerkpartners is het contact met elkaar: elkaar leren kennen en naar elkaar luisteren.**

### Brug naar ouderen

## Investerings in vertrouwen

Het is soms ingewikkeld om ouderen te bereiken. Niet iedereen is namelijk even mobiel en teveel verandering kan deze groep soms afschrikken of ontmoedigen. Daardoor is het niet mogelijk uit te gaan van de vraag. Zeker bij ouderen met een migrantenachtergrond.

De Buurteamorganisatie Sociaal ontving subsidie om duurzame contacten met groepen ouderen op te bouwen door te onderzoeken hoe we ouderen anders en vooral beter kunnen bereiken. Met de extra subsidie werd in zes teams een project opgestart. Die teams werden gekozen omdat er veel ouderen in hun wijk wonen. Daarnaast werd actie ondernomen op een

specifieke groep, namelijk migrantenouderen. Zij werden opgezocht via sleutelfiguren uit het eigen netwerk. Migrantenouderen vormen vaak een gesloten groep die niet snel om hulp zal vragen. Ze maken bovendien veelal onderdeel uit van een gemeenschap die zelf actief veel organiseert. Daarom was het extra belangrijk juist onder deze groep te investeren in het opbouwen van een vertrouwensrelatie.

Buurteams richtten een wekelijks inloopsprekuren in voor ouderen in hun omgeving om de toegankelijkheid te verhogen en in kaart te brengen welke problemen er leven. Daarnaast bezocht het buurtteam regelmatig belangrijke bijeenkomsten van de doelgroep en zochten ze contact met actieve leden van verschillende bevolkingsgroepen. In Leidsche Rijn bijvoorbeeld, maakte het buurtteam gebruik van een Chinese tolk uit het

netwerk van de Chinese ouderen. Deze betrokkenheid bij activiteiten en het netwerk wekte vertrouwen en bood ouderen en hun families de mogelijkheid vragen te stellen over de diensten en werkwijze van de buurtteams.

De investeringen hebben een positief effect gehad op het bereiken van ouderen. Dankzij de aanvullende subsidie ligt er een stevig fundament dat bestaat uit bekendheid onder de doelgroep en is er een start gemaakt met het ontsluiten van een netwerk binnen migrantenorganisaties. Hierdoor kunnen de gemeenschap en buurtteams met elkaar in gesprek blijven zodat de doelgroep goed in het vizier blijft. Daarnaast hoopt de Buurteamorganisatie dat sleutelfiguren in de toekomst mee willen blijven denken over de organisatie van zorg voor senioren in andere wijken.

## EPA: Kennis in de keten

Begin van 2016 was het de bedoeling dat er wijkteams voor EPA (ernstige psychiatrische aandoeningen) in de wijken Overvecht-Zuid en Lunetten actief zouden zijn. De voorbereidingen kostten meer tijd. Pas in november zijn deze eerste twee proeftuinen van start gegaan. Buurteams en specialistische zorg werkten hierin samen voor deze doelgroep.

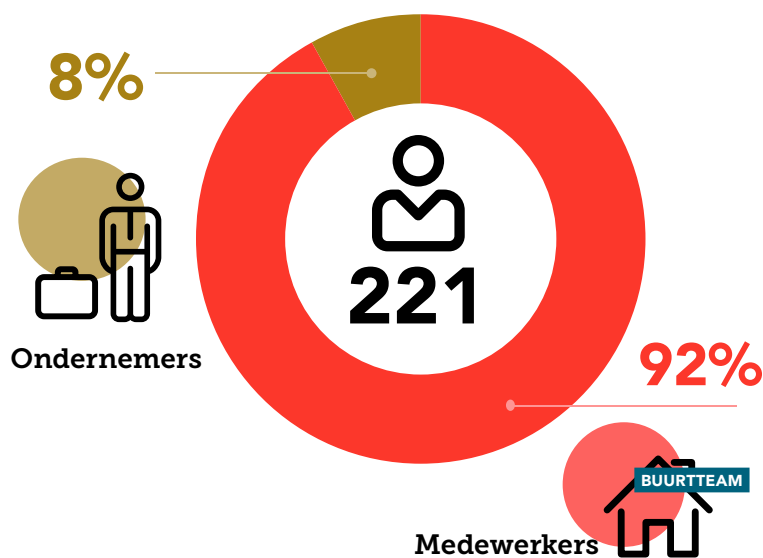
De Buurteamorganisatie gebruikte de latere startdatum om veel voorwerk te verrichten. Buurteams Overvecht Centrum en Lunetten brachten het afgelopen jaar tijdens een pilot hun GGZ-klienten in kaart en bekeken met welke GGZ-partners zij hierin samenwerken om samen casuïstiek te bespreken en van elkaar te leren. Alle buurtteammedewerkers werkten mee aan de pilot. Zij volgden scholing GGZ en Verslavings-GGZ problematiek en deden zo kennis op die direct toepasbaar is binnen het bestaande klantenbestand. De teams deden ervaring op en ontwikkelden tools waarmee zij meer inzicht krijgen in de begeleiding én in de grenzen van begeleiding van klanten met EPA.

Bij klanten met EPA die niet stabiel zijn, werken de buurtteams altijd samen met de specialistische GGZ-zorg. Nu de EPA-teams in de wijk van start gaan, ligt er bij de buurtteams een solide fundament voor de structuur van de samenwerking. Het wachten is nu op de stappen van de specialistische partijen om de toegevoegde waarde te versterken en de doorstroom van klanten te bevorderen.

**Kleur ontstaat buiten de lijntjes.**

# Buurtteam als organisatie

## Medewerkers eind 2016

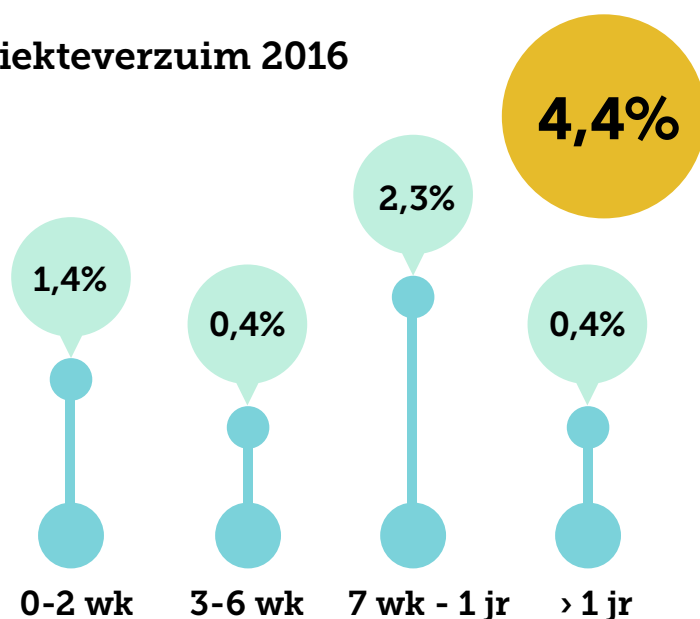


## Aantal Medewerkers

Tweehonderdeenentwintig (221) medewerkers zijn er eind 2016 in dienst van de Buurtteamorganisatie. Hieronder zijn op dat moment 17 buurtondernemers (16,46 FTE) en 204 buurtteammedewerkers (186,41 FTE). De fluctuaties in het personeelsbestand waren in 2016 wat hoger dan in het eerste jaar van de Buurtteamorganisatie. Door onder meer de extra subsidie, kwam er in 2016 een totaal van 52 nieuwe medewerkers (tijdelijk) in dienst.

Ook uitwisseling van personeel met partner U Centraal gaf een instroom van bijna 10 medewerkers. Twintig medewerkers verlieten de organisatie, waarvan het gros vanwege het beëindigen van de extra financiering. Een deel van de tijdelijke krachten stroomde door naar de ambulante pool of teams die een vacature hadden. Een ander deel kan aanblijven omdat de buurtteams in 2017 opnieuw een beroep kunnen doen op tijdelijke extra financiering. We namen ook afscheid van een vijftal medewerkers met een vast dienstverband die vanwege woon-werkverkeer (twee) of een nieuwe inhoudelijke uitdaging (drie) de overstap naar een ander werkgever maakten.

## Ziekteverzuim 2016



## Ziekteverzuim

Het verzuim lag dit jaar op 4,43%. Fysieke oorzaken brachten enkele medewerkers onverwacht langer uit roulatie dan verwacht. Het lang verzuim tot een jaar was daarom in 2016 ook hoog met 2,25%.

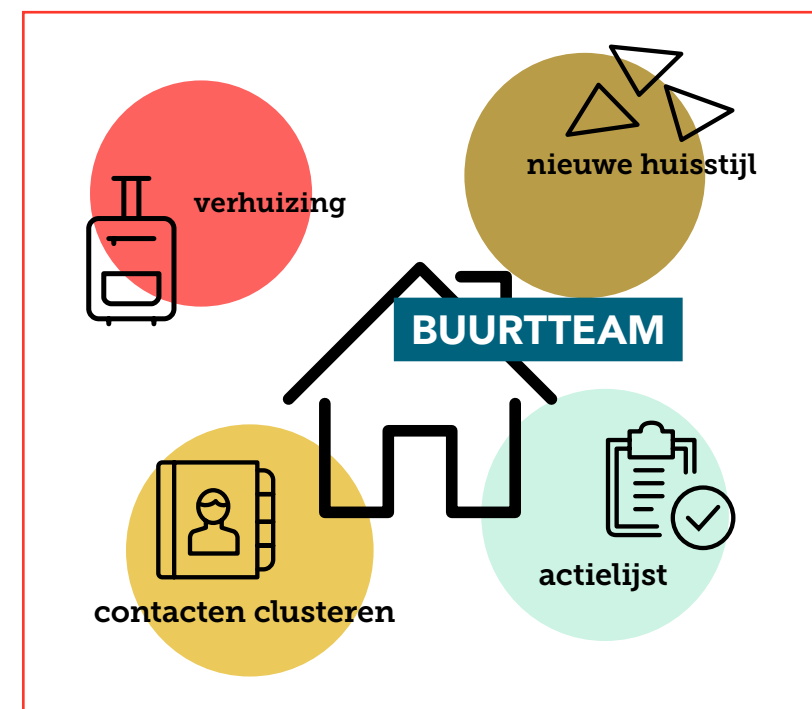
## Huisvesting en facilitair

Buurtteams Overvecht Spoorzoom en de Gagel verhuisden beiden in 2016. Spoorzoom nam intrek in het pand van MEE aan de Pallas Athenedreef waar de collega's van jeugd en gezin al actief waren. Voor team de Gagel werd een bestaand pand aan de Pagodedreef volledig gerenoveerd.

Bij vijf teams werd de nieuwe huisstijl ingevoerd. Het gaat om de teams Lunetten, Kanaleneiland, Vleuten, Leidsche Rijn en Oost.

Verschiedende facilitaire contracten zijn geclusterd en opnieuw afgesloten om het facilitair beheer te verbeteren. Meerdere locaties en activiteiten vallen nu onder hetzelfde contract.

De actiepuntenlijst met de Utrechtse Vastgoedorganisatie kromp dit jaar tot een enkel punt.





# Maatschappelijk verantwoord besteden

Als opdrachtnemer van de gemeente Utrecht is de Buurtteamorganisatie Sociaal verplicht om een deel (5%) van de ontvangen subsidie maatschappelijk verantwoord te besteden. Maar wij zetten hier niet alleen vanuit deze verplichting op in. Juist en vooral omdat we verantwoordelijkheid nemen voor de mensen voor en met wie we werken hebben we dit hoog in het vaandel staan. Die implementatie wierp in 2016 zijn vruchten af.

## Stageplaatsen

Ook dit jaar leidden we veel studenten op. Er zijn 55 stagiaires verdeeld over achttien teams, dat zijn gemiddeld drie stagiaires per team. De SROI-waarde die hieraan gekoppeld is, is €290.500, wat vertaalt naar een SROI-percentag van 1,86%.

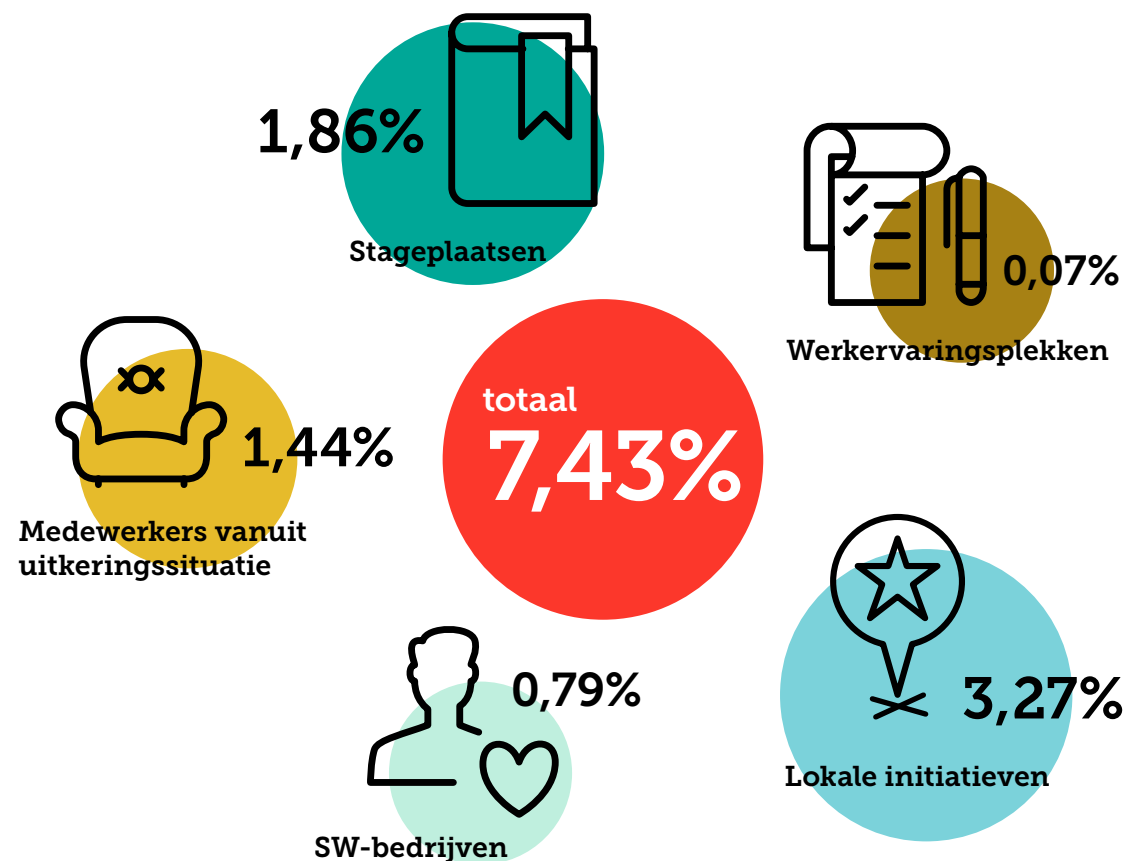
## Nieuwe medewerkers vanuit een uitkeringssituatie

Inmiddels zijn er 23 medewerkers aangenomen vanuit een uitkeringssituatie of stagiaires die in dienst zijn gekomen na hun stageperiode. Dit staat voor 1,44% (€225.382) van de SROI-waarde.

## SW-bedrijven

We streven er naar om zo veel mogelijk diensten en producten in te kopen bij sociaal ondernemers en/of sociaal werkbedrijven. Onze bedrijfsfietsen zijn bijvoorbeeld in onderhoud bij Wij 3.0, IT-diensten hebben we ondergebracht bij Magis. In totaal hebben we voor €124.009 besteed bij dergelijke bedrijven, wat goed is voor 0,79% van het SROI.

Het totale bedrag dat aan SROI is besteed is opgebouwd uit verschillende onderdelen:



## Werkervaringsplekken

In een werkervaringsplek kunnen mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zich oriënteren op een baan. De werkervaringsplekken die we in 2016 hebben aangeboden hebben een Social Return-waarde van €8.403.

## Lokale initiatieven

De buurtteams sluiten graag aan bij lokale initiatieven in de wijk. Als er behoefte is aan een bepaalde workshop of informatiemarkt, maar iets dergelijks nog niet bestaat, kan het buurtteam zelf een initiatief opstarten. Zo'n initiatief heeft een bepaalde waarde in uren die er door de medewerkers voor zijn ingezet. In 2016 hebben de buurtteammedewerkers bij elkaar wel 5102 uur ingezet om aan te sluiten bij bestaande initiatieven of deze op te starten. Dat maakt dat de lokale initiatieven 3,27% van de in totaal 5% aan SROI te besteden waarde hebben.

# Aandacht voor kwaliteit in DNA buurtteams



Als een klant na een klacht weer vertrouwen heeft in het buurtteam, dan denk ik: daar doen we het voor.

Een lerende organisatie staat open voor feedback en ziet in elke gelegenheid een mogelijkheid om de organisatie te verbeteren.

Jacqueline Bakker is manager processen en verantwoordelijk voor de bewaking en verbetering van de kwaliteit bij de achttien Utrechtse buurtteams. Dat betekent dat ze zich vooral buigt over klachten, bezwaren, incidenten en privacy. En dat is een dynamische opdracht. In het buurtteam krijgen de medewerkers volop de ruimte als professional. Dat betekent dat er weinig opgelegde regels en protocollen zijn, maar vooral wordt gewerkt met kaders, leidende principes en richtlijnen. Jacqueline: "Bij het werk in de teams kom je regelmatig complexe situaties tegen. Een klant wil bijvoorbeeld zijn onvrede uiten of is het niet eens met een besluit. Een buurtteammedewerker vindt het nodig dat gegevens worden uitgewisseld met de huisarts, maar de klant is het daar niet mee eens. Of een klant reageert agressief tegen een van onze medewerkers. In alle situaties is het fijn dat de medewerker terug kan vallen op organisatierichtlijnen. We bieden de medewerkers daarmee houvast, maar geven ook veel ruimte en vertrouwen om te doen wat nodig is."



### DNA

De Buurtteamorganisatie Sociaal investeert continu om die filosofie in het DNA van de teams te brengen. Jacqueline zorgt voor kennisoverdracht in de teams en voor tools die helpen in het werk. "In 2016 ontwikkelde ik samen met de buurtteams verschillende instrumenten. Bijvoorbeeld de poster 'Emotie mag, agressie niet'. Die laat op één A3 duidelijk zien, hoe we omgaan met agressief gedrag van klanten. Een ander voorbeeld is een klantvriendelijke privacy-folder. Vanuit de klant en de buurtteammedewerkers was er vraag naar een compacte makkelijk leesbare folder. Samen hebben we een folder ontwikkeld."

Een poster die laat zien hoe we met agressie omgaan

### Privacy-ambassadeurs

De kennisoverdracht rondom privacy rust niet alleen op de schouders van Jacqueline. Ieder buurtteam heeft een privacy-ambassadeur. Tijdens trainingen trekt Jacqueline samen met de privacy-ambassadeurs op. Ze wisselen kennis en ervaringen uit, om dat vervolgens weer te delen met het eigen buurtteam. Jacqueline: "Als we met verschillende partijen zorg en begeleiding verlenen ontstaat altijd een spanningsveld rondom privacy. De wet stelt duidelijke regels: alleen als er sprake is van een veiligheidsrisico mogen de teams zonder toestemming van de klant informatie uitwisselen. Maar in de praktijk is dit niet altijd eenvoudig. Met de privacy-ambassadeurs bespreken we praktijksituaties en leren we van elkaar. Dit doen ze door gebruik



te maken van verschillende werkvormen, zoals groepsgewijs leren van praktijksituaties of een privacy-kennisquiz. Medewerkers gaan daardoor met elkaar in gesprek over privacy en vragen advies als het nodig is. Dat geeft aan dat het leeft in een team."

### Samen is niet alleen

De buurtteams werken veel samen met partners, zoals politie, gemeente en zorgorganisaties. De manager processen is regelmatig met hen in gesprek. Bijvoorbeeld over privacy-afspraken en hoe dit in de praktijk het beste werkt. Door kennis uit te wisselen over elkaars werkwijze, ontstaat er wederzijds begrip. Dat leidt weer tot een betere samenwerking. Jacqueline: "Dit najaar organiseerden we samen met buurtteams

Jeugd en Gezin, politie en gemeente een bijeenkomst. Zo'n dertig wijkagenten en zestig buurtteammedewerkers gingen met elkaar in gesprek over elkaars werkwijze bij onder andere privacy. Dat vonden alle deelnemers heel positief. Vaak ontmoeten wijkagenten en buurtteammedewerkers elkaar in noodsituaties. Dan stem je alleen het meest noodzakelijke af. Nu was er tijd om dieper op onderwerpen in te gaan. De samenwerking is hierdoor hechter geworden."

Tijd om dieper met elkaar op de onderwerpen in te gaan

### Luisteren en leren

De Buurtteamorganisatie Sociaal wil continu leren en de organisatie verbeteren. Dat betekent dat de organisatie open moet staan voor feedback. Jacqueline: "Klanten, medewerkers en samenwerkingspartners leveren ons goede input. Maar dat blijven ze alleen doen als wij ervoor openstaan, oprecht luisteren en hun initiatief van feedback belonen met een reactie. We bieden excuses aan als we het niet goed hebben gedaan en als we iets in onze werkwijze kunnen verbeteren, doen we dit zo snel mogelijk". Klachten en incidenten zijn helaas niet te voorkomen. Wel wil Buurtteamorganisatie Sociaal altijd leren van zo'n situatie. Iedere klacht en incident wordt daarom geëvalueerd. Soms gebeurt dit alleen in het team, soms ook in de organisatie of met de ketenpartners. "Het is goed om met elkaar terug te kijken op situaties, zodat we ervan kunnen leren en eventuele maatregelen kunnen nemen. Na één van de incidenten zijn we in gesprek gegaan met de gemeente, politie en Veilig Thuis. Samen evalueerden we de situatie in de keten en keken we wat we kunnen verbeteren. Alleen al het gesprek versterkte onze samenwerking. Ik vind dat heel positief."

### 2017

Beter inzicht in de ontwikkeling van de kwaliteit is een streven voor 2017. Maar dat is nog niet zo eenvoudig. "We willen graag resultaten meten zodat we reflectie kunnen bieden op onze aanpak, maar we willen juist niet teveel verplicht vastleggen. Want meten is mooi, het mag nooit een doel op zich worden. Iedere extra handeling moet uiteindelijk ten goede komen aan de klant."

# Financiële resultaten

In 2016 ontvingen wij een subsidie van €15 miljoen voor het leveren van sociale basiszorg aan volwassen Utrechters. Hiervoor hebben wij 14.340 klanten ondersteund met gemiddeld 230 (FTE) buurtteammedewerkers. Naast deze vergoeding kregen wij drie extra subsidiebedragen. Eén voor 'de Versnelling' in Overvecht in de tweede helft van 2016, €100.000. Een incidentele subsidie over het hele jaar om voldoende tempo in de transformatie te houden, zonder dat dit ten koste zou gaan van de capaciteit aan klantondersteuning, €887.040. En een subsidie voor de extra opdracht Hulp bij Huishouden die de buurtteams na de zomer kregen, €115.432.

Het is in 2016 gelukt om volgens onze begroting het verlies dat wij in 2015 hebben gemaakt als gevolg van onder andere opstartkosten en extra investering in opleiding en ontwikkeling van medewerkers, volledig te compenseren. Het financiële saldo over de eerste twee jaar is nu positief. Op basis van de resultaten tot nu toe verwachten wij over de totale periode van vier jaar op een nul resultaat uit te komen.

De uitgaven in 2016 verliepen grotendeels volgens begroting. De verhuizing van team Overvecht de Gagel en de verbouwing van de locatie aan de Pagodedreef werden gerealiseerd. Helaas lukt het niet ook voor team Overvecht Vechtzoom een oplossing te vinden, waardoor de verwachte kosten ook niet gemaakt werden. Deze opdracht schuift door naar 2017.

De financiële huishouding fluctueerde door de verschillende subsidiestromen. Dat kwam bijvoorbeeld door de toekenning van extra subsidie, terwijl het extra personeel nog geworven werd. Daarnaast wist de Buurtteamorganisatie een aantal extra inkomsten en vergoedingen aan te spreken, die gedurende het jaar pas in beeld kwamen en geen onderdeel waren van de begroting. Van het ministerie van VWS ontvingen wij bijvoorbeeld €23.000 vanuit het stagefonds en van de gemeente Utrecht werkcheques ter waarde van €12.000 voor het beschikbaar stellen van werkervaringsplekken.



# Bijlage | Onze visie / opdracht

Eigen verantwoordelijkheid, keuzevrijheid en wederkerigheid zijn vanzelfsprekend.

Ruimte voor professionele afweging en beslissingen.

## Onze opdracht van de gemeente Utrecht Buurtteamorganisatie Sociaal levert hoogwaardige basiszorg aan alle Utrechters.

Normaliseren en uitgaan van de mogelijkheden.

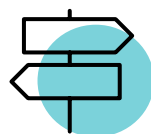
Hoogwaardige generalistische professionals aan de voorkant.

Eenvoudiger systeem.

### Ons uitgangspunt

Wij doen wat nodig is. Dat betekent dat wij werken met competente medewerkers die hun eigen afweging maken. Zoveel mogelijk vertrouwen, zo weinig mogelijk bureaucratie. Daarbij gaan ook zaken fout. Maar ons idee is: wie geen fouten maakt, maakt waarschijnlijk niets. Wij leren van fouten om onze dienstverlening aan de Utrechters continu te verbeteren.

De Buurtteamorganisatie Sociaal formuleerde vier uitgangspunten die de leidraad vormen voor de manier waarop onze organisatie is vormgegeven.



#### Buurtteams van de buurt

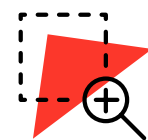
Klanten staan centraal bij Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht. Goed zichtbare, toegankelijke

buurtteams in de wijk en aandacht voor bewonersinitiatieven en klantparticipatie geven hier uiting aan.



#### Talenten prikkelen en benutten

Door talenten te benutten en te prikkelen, zorg je voor een sterk en deskundig team. Talenten ontwikkelen doe je niet alleen. Dat doe je samen met bewoners, partners en medewerkers.



#### Gericht op ontwikkeling

We zijn een lerende organisatie en werken volgens de methode: plan, do, check en act. Continu

kijken we terug op situaties en voeren we verbeteringen door.



#### Doen wat nodig is

Doen wat past bij de behoeften en mogelijkheden van de buurt. Zowel van onze klanten als van

onze medewerkers. Doen wat nodig is, niet meer en niet minder.

### 18 buurtteams

De 18 buurtteams verspreid over de stad werken volgens het principe '1 gezin - 1 plan - 1 hulpverlener'. Het buurtteam zet zoveel mogelijk in op preventie en optimaal gebruikmaken van de kracht van buurtbewoners. Ze doen wat nodig is, dichtbij en laagdrempelig zodat mensen zo lang mogelijk zelf de regie houden op hun leven en in hun eigen omgeving kunnen blijven wonen met de ondersteuning die zij nodig hebben.

### Achter de schermen

De Buurtteamorganisatie Sociaal, opgericht door Inluzio, is verantwoordelijk voor de sociale basiszorg aan volwassenen. Stichting Lokalis biedt basiszorg aan de Utrechtse jeugdigen en gezinnen.

### Inluzio

Inluzio combineert zorg, ondersteuning en dienstverlening en pakt problemen met mensen en buurten integraal, resultaatgericht en innovatief aan. Inluzio werkt nauw samen met professionals, samenwerkingspartners en de gemeenten als co-creatiepartner. Inluzio is in 2014 opgericht vanuit facilitair dienstverlener Facilicom.

# Bijlage | Cijfers

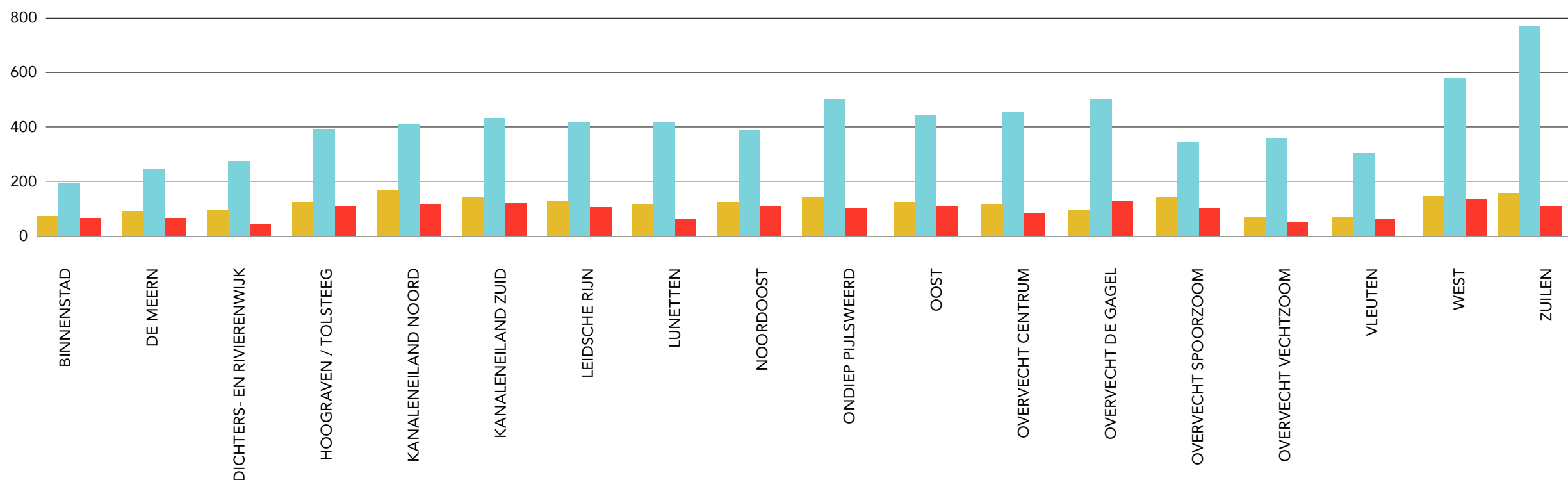
## Bijlage 1: Aantal

### Aantal casussen per maand en per kwartaal

	Kwartaal 1				Kwartaal 2				Kwartaal 3				Kwartaal 4				2016
	J	F	M	Totaal	A	M	J	Totaal	J	A	S	Totaal	O	N	D	Totaal	
Gestart	761	730	829	2.320	728	624	686	2.038	509	618	712	1.839	778	772	627	2.177	8.374
Lopend	6.104	6.143	6.186	7.658	6.053	5.996	6.076	7.359	5.763	5.861	5.900	7.092	6.108	6.307	6.335	7.505	13.700
Afgesloten	688	787	859	2.334	681	604	821	2.106	520	672	570	1.762	572	598	540	1.710	7.912

**Legenda**  
■ gestart  
■ lopend  
■ afgesloten

### Het aantal gestarte, lopende en afgesloten casussen per buurtteam kwartaal 4



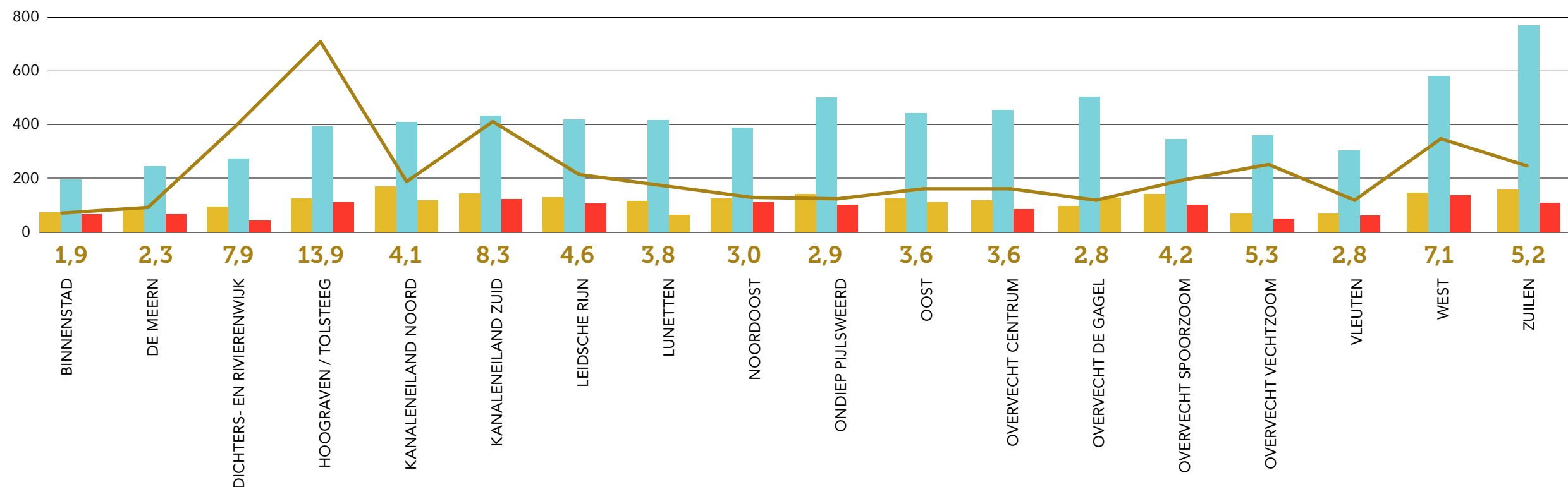


## Gemiddelde tijd tussen aanmelding en eerste kennismakingsgesprek

Locatie 1e gesprek	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Elders	4,3	4,7	5,6	4,0	4,8	4,7	3,7	3,7	4,3	3,8	3,4	2,8
Kantoor	5,3	4,5	4,7	4,7	4,5	5,2	4,4	3,1	4,4	4,2	3,4	3,3
Thuis	14,6	14,4	9,0	7,3	10,3	8,3	6,9	7,1	9,8	10,0	8,9	5,2

Categorie	Gemiddeld
(eerste kennismaking na aanmelding) 1e kwartaal	5,8
(eerste kennismaking na aanmelding) 2e kwartaal	5,0
(eerste kennismaking na aanmelding) 3e kwartaal	4,4
(eerste kennismaking na aanmelding) 4e kwartaal	4,1
<b>Totaal</b>	<b>5,0</b>

## Snelheid gekoppeld aan het aantal gestarte, lopende en afgesloten casussen per buurtteam in kwartaal 4



## Aantal unieke klanten op basis van lopende casussen per buurtteam per kwartaal

	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Jaar
Binnenstad	214	205	199	206	363
De meern	251	244	256	292	490
Dichters- en rivierenwijk	311	354	339	316	551
Hoograven / tolsteeg	546	458	415	422	890
Kanaleneiland noord	537	478	442	436	994
Kanaleneiland zuid	432	396	402	489	771
Leidsche rij	492	503	454	472	900
Lunetten	474	441	416	444	730
Noordoost	388	396	393	409	712
Ondiep pijlsweerd	584	573	588	624	1037
Oost	460	497	481	483	809
Overvecht centrum	505	546	488	498	811
Overvecht de gagel	592	580	565	597	891
Overvecht spoorzoom	310	343	360	381	711
Overvecht vechzoom	415	394	377	403	631
Vleuten	394	399	440	452	632
West	564	562	553	607	941
Zuilen	979	896	875	871	1476
<b>Totaal</b>	<b>8.448</b>	<b>8.265</b>	<b>8.043</b>	<b>8.402</b>	<b>14.340</b>

## Aantal lopende casussen per buurtteam per maand

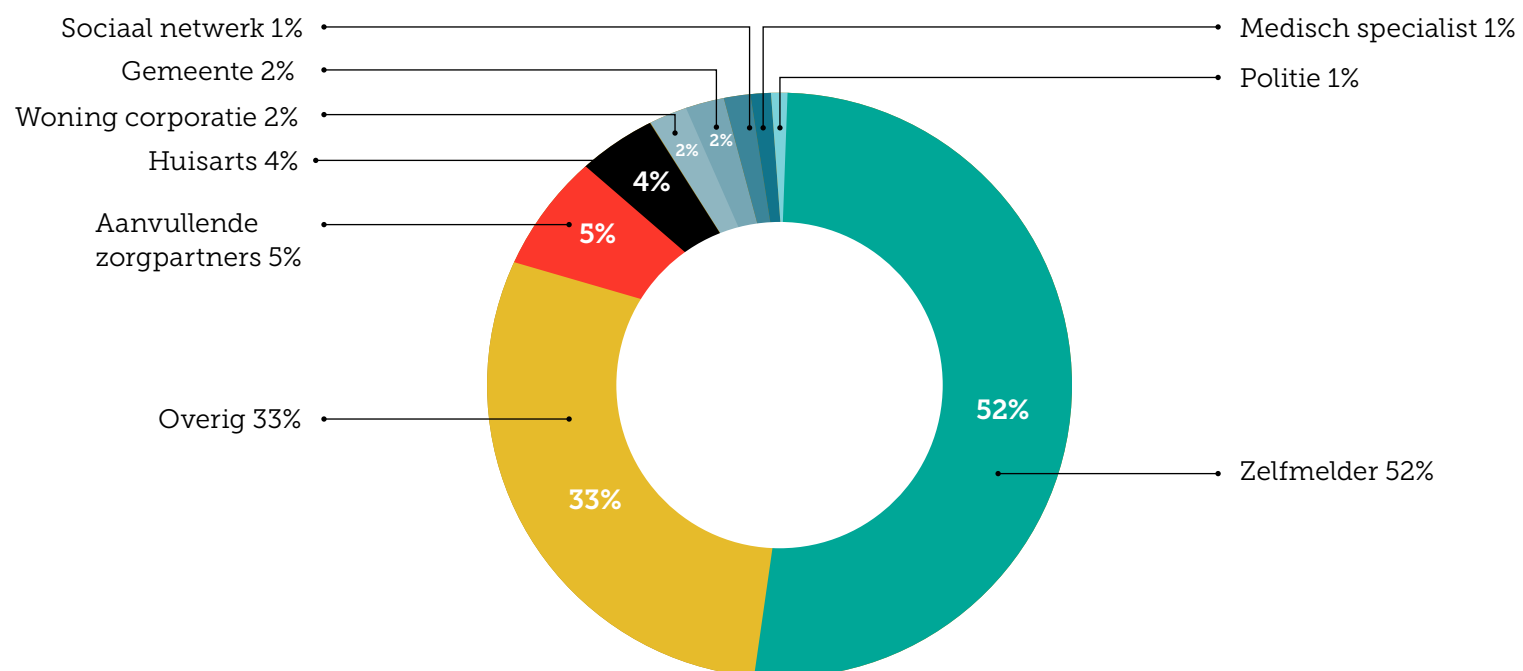
	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3			Kwartaal 4		
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Binnenstad	152	146	166	158	162	166	148	146	146	146	165	154
De meern	170	189	198	178	187	192	171	171	186	186	208	211
Dichters- en rivierenwijk	232	243	246	269	269	262	255	195	211	211	237	242
Hoograven / tolsteeg	434	353	324	337	345	367	303	324	326	326	304	301
Kanaleneiland noord	360	359	383	350	315	315	321	294	308	308	331	331
Kanaleneiland zuid	301	298	313	287	289	295	308	310	336	336	336	336
Leidsche rij	325	351	356	365	357	357	299	319	331	331	338	349
Lunetten	377	370	357	344	337	338	332	325	349	349	371	367
Noordoost	286	285	286	304	293	292	313	298	302	302	318	321
Ondiep pijlsweerd	385	385	367	364	404	402	391	395	410	410	432	438
Oost	327	340	349	368	365	361	344	347	372	372	365	381
Overvecht centrum	415	414	428	435	397	389	393	384	381	381	390	396
Overvecht de gagel	425	435	446	426	408	416	411	429	438	438	448	424
Overvecht spoorzoom	182	191	202	208	213	242	227	254	261	261	279	275
Overvecht vechzoom	290	300	299	288	284	292	285	305	319	319	331	332
Vleuten	210	221	235	232	225	232	235	247	252	252	251	259
West	453	467	481	443	457	451	443	457	486	486	492	479
Zuilen	773	787	742	690	681	702	679	696	688	688	700	708



## Aantal gestarte casussen per melder

Melder	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Jaar	Melder	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Jaar
Zelfmelder	1.220	1.018	893	1.054	4.185	Aanvullende zorg - lage ZZP	19	17	11	7	54
Onbekend	148	188	197	317	850	BT Jeugd en Gezin	20	11	9	6	46
Anders, namelijk	287	262	212	253	1.014	Veiligheidshuis	3	4	0	4	11
Veilig Thuis	89	111	138	131	469	Geen melder	5	4	4	4	17
Aanvullende zorg / Zorgpartners	174	146	116	105	541	Sociaal makelaars	1	4	1	3	9
Huisarts	72	90	74	82	318	Juridisch loket	3	3	1	3	10
BT Sociaal	67	36	36	61	200	School/onderwijs	5	3	4	2	14
Gemeente	80	53	50	39	222	Wijkcontactdagen W&I	0	0	0	2	2
Woningcorporatie	35	29	29	29	122	AMHK	0	0	1	1	2
Sociaal netwerk	43	29	18	27	117	Jongerenwerk	4	2	1	1	8
Politie	19	12	18	17	66	Jeugdgezondheidszorg (CJG)	1	0	2	0	3
Raadsliden	3	3	11	15	32	SAVE team	4	3	1	0	8
Medisch specialist/behandelaar	18	10	12	14	54	<b>Totaal</b>	<b>2.320</b>	<b>2.038</b>	<b>1.839</b>	<b>2.177</b>	<b>8.374</b>

## Aantal gestarte casussen per melder



## Doorstroom naar maatwerkvoorzieningen kwartaal 4

Leverancier	Kwartaal 4	Leverancier	Kwartaal 4	Leverancier	Kwartaal 4
<b>Begeleiding</b>		<b>Dagbesteding</b>		<b>Vervoerdiensten</b>	<b>39</b>
Abrona	1	Abrona	2	Boogh	8
Amerpoort	2	Atelier Karin Wichers	2	Careyn / AVEANT BV	5
Bartimeus Sonneheerdt (LTA)	3	Boogh	15	DUO (Dagcentrum Utrecht Oost)	6
Careyn / AVEANT BV	27	Careyn / AVEANT BV	8	Leger des Heils	2
Coöperatie Boer en Zorg B.A.	1	Diversas	1	Nieuwland Opleidingen BV	1
Exodus Midden Nederland	1	DUO (Dagcentrum Utrecht Oost)	9	Onvergetelijk Leven B.V.	5
GGMD (LTA)	4	Inaya Zorg	2	Reinaerde	1
Kentalis	1	Leger des Heils	7	Stichting AxionContinu groep	5
Leger des Heils	9	Nieuwland Opleidingen BV	2	Stichting LAPSO	1
Lister	28	Onvergetelijk Leven B.V.	5	Stichting Vitras / CMD	1
Professionals Holding B.V.	4	Reinaerde	2	Stichting Woon- en zorgcentra De Rijnhoven	2
Professionals in NAH BV	13	Stichting AxionContinu groep	6	Thuiszorg Mimosa	1
Reinaerde	9	Stichting Baantraject Care & Preventie	2	WIJ 3.0	1
Stichting de Tussenvoorziening	1	Stichting de Wending	2	Totaal	<b>39</b>
Stichting Humanitas DMH	7	Stichting LAPSO	2		
Stichting IBASS	1	Stichting Vitras / CMD	5		
WIJ 3.0	6	Stichting Woon- en zorgcentra De Rijnhoven	3		
Zorgbureau Lobie Care	1	Stichting Zorgspectrum	1		
Totaal	<b>119</b>	Thuiszorg Mimosa	4		
		WIJ 3.0	23		
		Totaal	<b>103</b>		

Eindtotaal kwartaal 4

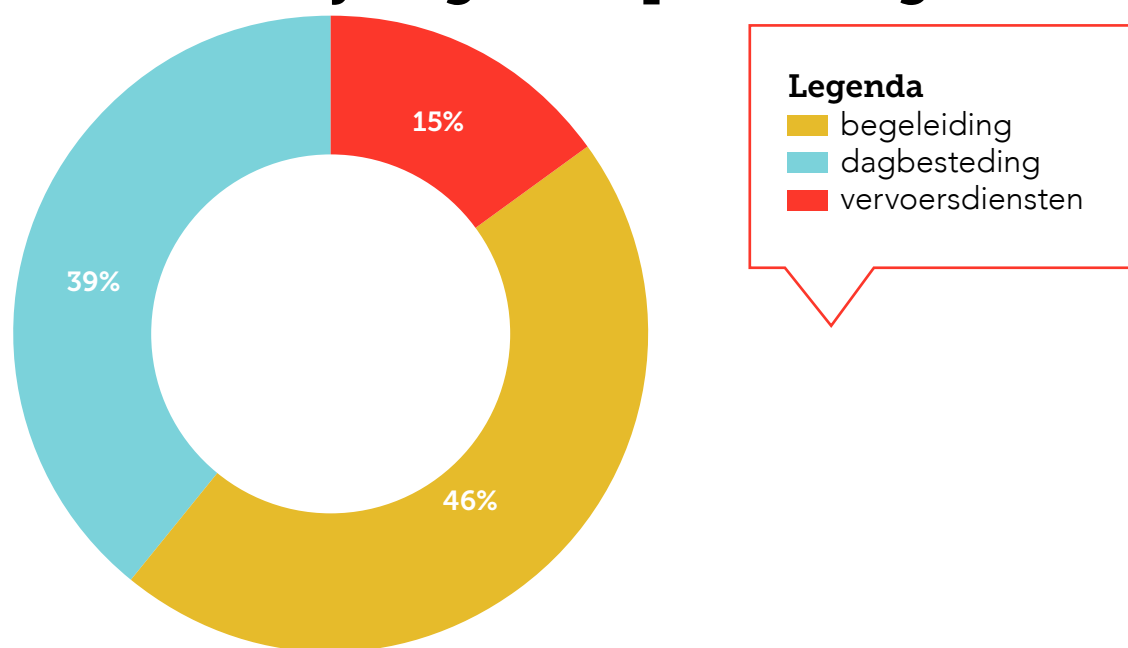
261



## Toegewezen zorg met datum aanvang kwartaal 4

Product of dienst	Kwartaal 4	Product of dienst	Kwartaal 4	Product of dienst	Kwartaal 4
<b>Begeleiding</b>		<b>Dagbesteding</b>		<b>Vervoerdiensten</b>	
Doofblinden: Gespecialiseerde begeleiding (landelijke inkoop ZG)	2	Arbeidsmatige activering module 1, 2, 3a, 3b	54	Vervoer arbeidsmatige activering module 3a, 3b	9
Individuele ambulante begeleiding grote aanbieders	64	Dagbegeleiding kleine aanbieders (met name ouderen).	10	Vervoer dagbegeleiding grote aanbieders	17
Individuele ambulante begeleiding kleine aanbieders	20	Dagbegeleiding: ouderen specialistisch gemiddeld 5 dagdelen	31	Vervoer dagbegeleiding kleine aanbieders.	5
Thuisbegeleiding Careyn (grote aanbieder)	27	Dagbegeleiding	5	Vervoer dagbegeleiding	5
Visueel: Gespecialiseerde begeleiding (landelijke inkoop ZG)	3	Dagbegeleiding NAH	3	WMO: Vervoer dagbegeleiding NAH	3
Vroegdooven: Gespecialiseerde begeleiding (landelijke inkoop ZG)	3	DUO (Dagcentrum Utrecht Oost)	9	Onvergetelijk Leven B.V.	5
Totaal	<b>119</b>	Totaal	<b>103</b>	Totaal	<b>39</b>
<b>Eindtotaal</b>					<b>261</b>

## Aantal toewijzingen in percentages



## Doelbereik per maand

J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
688	787	859	681	604	821	520	672	570	572	598	540

## Aantal afgesloten casussen, ingedeeld naar afsluitreden

Afsluitreden	Kwartaal 4	Jaar
Beëindigd volgens plan	1.024	4.868
Eenzijdig door de aanbieder beëindigd	199	836
In overeenstemming voortijdig afgesloten	188	866
Eenzijdig door de cliënt beëindigd	170	733
Beëindigd wegens externe omstandigheden	113	507
(meerdere redenen)	16	102
Onbekend	0	0
<b>Totaal</b>	<b>1.710</b>	<b>7.912</b>

## Aantal cliënten per afsluitreden voor afgesloten casussen

Afsluitreden	Kwartaal 4	Jaar
eigennetwerk	439	2.066
Toegeleid naar activiteiten buitenshuis	87	446
Vrijwilligers of maatjes	83	416
Samenwerking met huisarts	70	356
Samenwerking met corporatie	43	192
Samenwerking met wijkverpleegkundige	41	198
Toegeleid naar werk	28	117
vrijwilligerswerk	25	128
Samenwerking gedwongen kader	19	105
Samenwerking met onderwijs	4	24
Samenwerken met andere partijen	3	14
Samenwerking met jeugdgezondheidszorg	2	8
Specialistische zorg	0	0
<b>Totaal</b>	<b>844</b>	<b>4.070</b>



## Klantoordeel kwaliteit dienstverlening

Rapportcijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Percentage	0%	0%	0%	0%	1%	5%	28%	41%	13%	11%

## Aantal ingevulde zelfredzaamheidsmatrix per soort per kwartaal

Soort	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Jaar
Nul	790	821	542	552	2.705
Doel	515	758	467	503	2.243
Periodiek	1.020	1.057	977	1.006	4.060
Eind	196	293	209	206	904
Onbekend	192	297	9	0	498
<b>Totaal</b>	<b>2.713</b>	<b>3.226</b>	<b>2.204</b>	<b>2.267</b>	<b>10.410</b>

## Aantal ingevulde zelfredzaamheidsmatrix per soort per maand

Soort	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Nul	212	250	328	241	245	335	201	163	178	180	199	173
Doel	136	164	215	170	236	352	165	144	158	148	157	198
Periodiek	165	189	666	202	219	636	279	261	437	243	231	532
Eind	47	56	93	86	78	129	77	60	72	73	62	71
Onbekend	57	44	91	60	77	160	9	0	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>617</b>	<b>703</b>	<b>1.393</b>	<b>759</b>	<b>855</b>	<b>1.612</b>	<b>731</b>	<b>628</b>	<b>845</b>	<b>644</b>	<b>649</b>	<b>974</b>