

# Het verslag van 2019

Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht





# Voorwoord | Maatwerk

Op het moment dat u dit leest in 2020 bestaat de Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht vijf jaar. Een kroonjaar, waarvan we hopen dat we er nog vele mogen vieren. Uiteraard omdat we laten zien dat we een toegevoegde waarde leveren aan Utrecht. Dat vraagt dat we onze organisatie en onze dienstverlening blijven ontwikkelen. Dit jaar deden we dat bijvoorbeeld met het verder ontwikkelen van de pilot Vroegsignalering. Door nog eerder - letterlijk - aan de bel te trekken bij bewoners, om te voorkomen dat er grotere financiële problemen ontstaan. Ook organiseerden en financierden we een project dat we met De Tussenvoorziening uitvoerden en gaan uitbreiden met andere partners. Door in te zetten op stevige samenwerking, verwachten we de uitstroom vanuit maatschappelijke opvang naar een reguliere woonplek in de wijk meer

duurzaam te maken. Zo ontwikkelen we ook samenwerking en nieuwe vormen van dienstverlening 'buiten de grenzen' van onze opdracht. Buiten de grenzen tussen aanhalingstekens, omdat wij er van overtuigd zijn, dat alleen met een echt integrale aanpak we met elkaar in de stad in staat zijn om de benodigde ondersteuning en zorg aan te blijven bieden voor wie dat nodig heeft. Daar passen geen grenzen of hokjes bij. Een belangrijke reden om dit jaar de aanpak 'maatwerk denken' (bekend als de Citydeal) ook in Overvecht in te gaan zetten. Het nieuwe klantvolgsysteem BOKS wordt ook een belangrijke volgende stap in de ontwikkeling van onze organisatie en dienstverlening. In 2019 is hard gewerkt aan het ontwerp en inrichten van het systeem. Per juni 2020 gaat het systeem live en krijgt de klant ook een eigen digitale toegang

tot het dossier. Dit is een nieuwe impuls voor de regie van de klant in het werken aan de doelen, samen met de professional. Voor de organisatie biedt het de kans om in te zetten op e-health, een mooie mogelijkheid om onze diensten te verrijken. We zijn heel benieuwd wat het komende jaar ons gaat opleveren. Daarbij willen we ervoor waken dat we de lat niet te hoog leggen. Je ontwikkelen is geweldig, je als een razende ontwikkelen niet nodig. Gezien de toenemende werkdruk van onze professionals is het van belang, dat we dat gedoseerd en verstandig doen, zodat we met elkaar gezond en gelukkig aan het werk kunnen blijven. Ook dat is maatwerk.

**Annemieke Scholten**

Directeur

Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht



Cijfers

Duurzame uitstroom

Diversiteit:  
inclusief werken

Beter Thuis

Activering

Ervaringsdeskundigheid

Omgaan met klachten

Vroegsignalering 2.0

Kanteling  
schulddienstverlening

Samen voor Overvecht

BOKS

Wat Telt

Toegang

Over de organisatie

Bijlagen

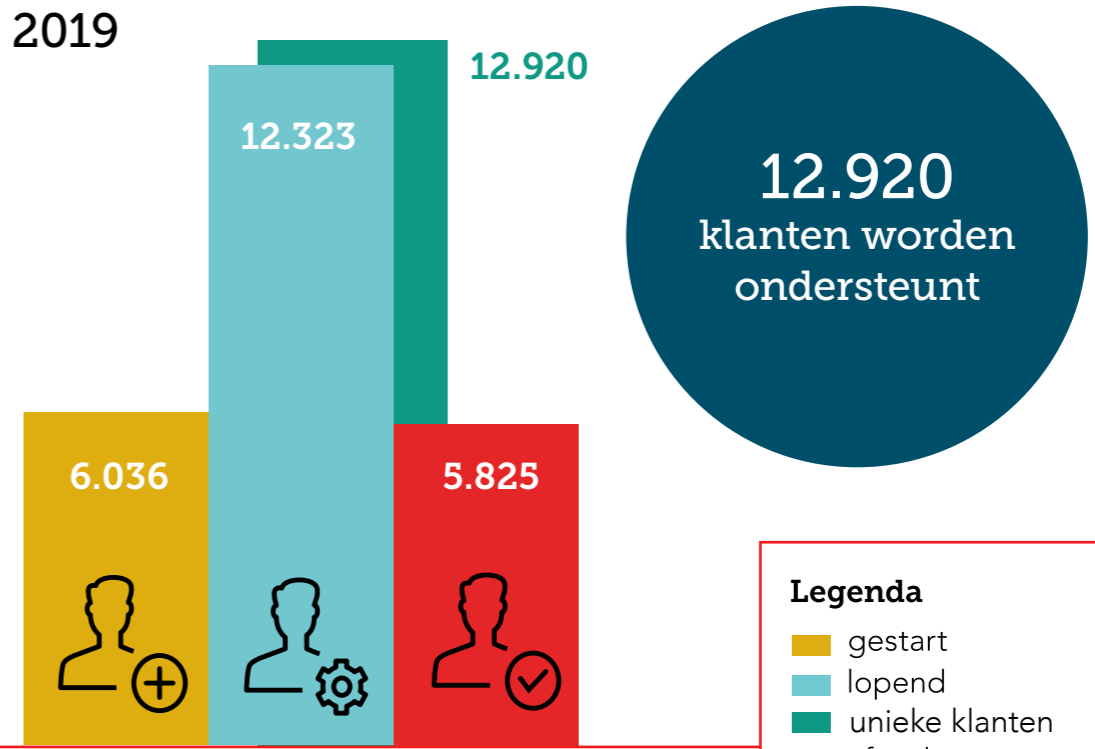
# Cijfers

In dit hoofdstuk leest u meer over de kwantitatieve resultaten van het vierde kwartaal én het hele jaar 2019. De reguliere caseload bleef vrij stabiel. Het totaal aantal klanten dat de buurtteams begeleiden, neemt licht toe. De aanname die in 2018 werd gedaan, kan in 2019 bevestigd worden: de vraag aan de buurtteams stabiliseert.

## Bereik

Het bereik van de buurtteams is in het vierde kwartaal 7.748 dossiers, met in totaal 8.379 unieke klanten. Dat betekent, dat er een lichte groei is in caseload in vergelijking met het derde kwartaal 2019. Over het hele jaar heen zien we dat kwartaal 1 opnieuw het drukste was. Opvallend is wel, dat november de maand met de hoogste actieve caseload was (6.950). In totaal boden we in 2019 aan 12.920 klanten ondersteuning bij hun vragen en registreerden we dat in 12.323 dossiers.

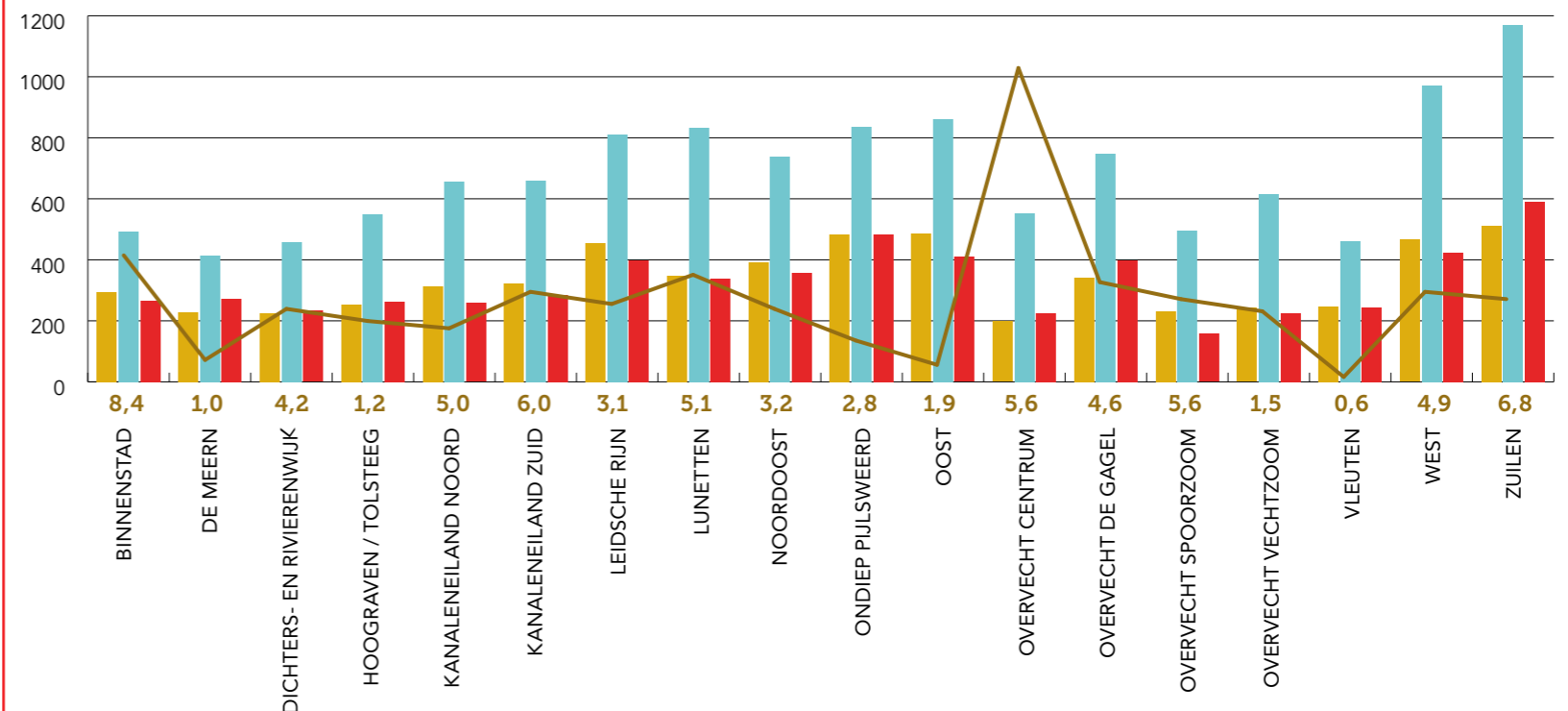
Totaal bereik in 2019



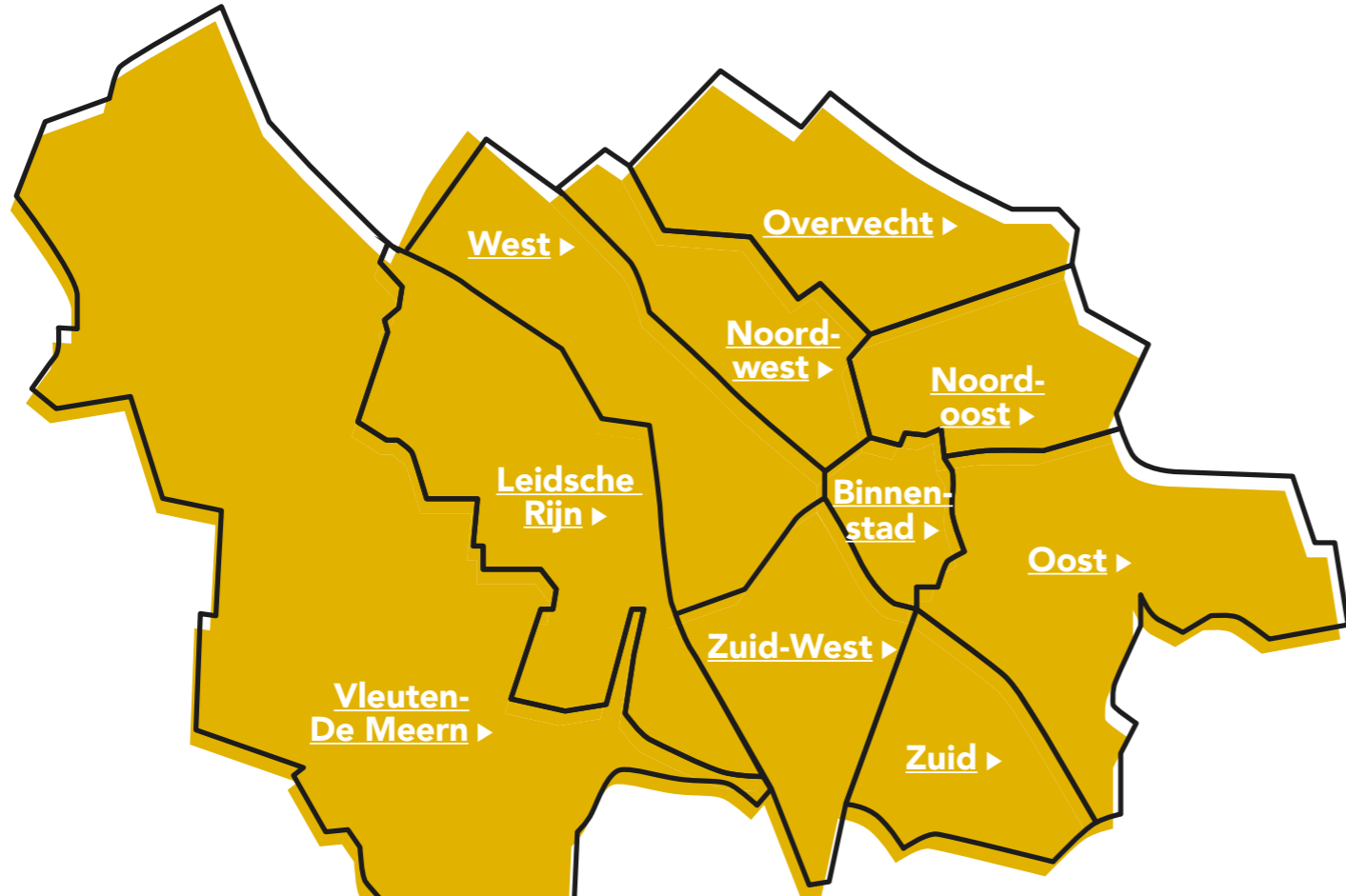
### Legenda

- gestart
- lopend
- unieke klanten
- afgesloten
- gemiddelde wachttijd

Het bereik per buurtteam



### Bereik per wijk (aantal klanten)



► **Vleuten-De Meern**  
 Bereik van de buurtteams voor meer informatie over het bereik van buurtteams in de betreffende wijken.

Aantal teams:	24
Aantal inwoners:	38.228
Totaal aantal klanten:	2.828
Aantal inwoners:	38.228

Overvecht blijft de wijk met de meeste klant-dossiers (2.410), waarbij het aandeel in het totaal daalde (19%, terwijl het eerder 21,7% was). De vraag in teams Centrum en de Gagel nam af, terwijl deze in Spoorzoom toenam. Vechtzoom bleef stabiel. Net als in andere jaren is Kanaleneiland na Overvecht de wijk met de grootste vraag, 1.316. Bij beide teams ging de caseload iets omhoog. Het aandeel in het totaal van de buurtteams blijft 10%. Zuilen heeft in 2019 een stevige daling ingezet, maar blijft met 1.171 dossiers nog wel de derde grootste.

In 2018 was de voorzichtige conclusie, dat de vraag aan de Buurtteamorganisatie Sociaal leek te stabiliseren. In 2019 kunnen we die constatering bevestigen. Algemeen zien we de afgelopen twee jaar, dat er een continue lichte groei is, die overeenkomt met wat verwacht mag worden in een groeiende stad. Van 2018 naar 2019 komt dat uit op een groei van net iets meer dan 200 klanten (circa 3,3%). Het blijft wel per team jaarlijks verschillen hoe de vraag fluctueert. Waar de vraag aan teams Kanaleneiland in 2018 bijvoorbeeld nog iets afnam, neemt het in 2019 weer iets toe. Een opvallende uitschieter is dit jaar team Oost. Niet alleen steeg de caseload behoorlijk, het is ook het team, dat na Zuilen, de meeste nieuwe instroom ontving.



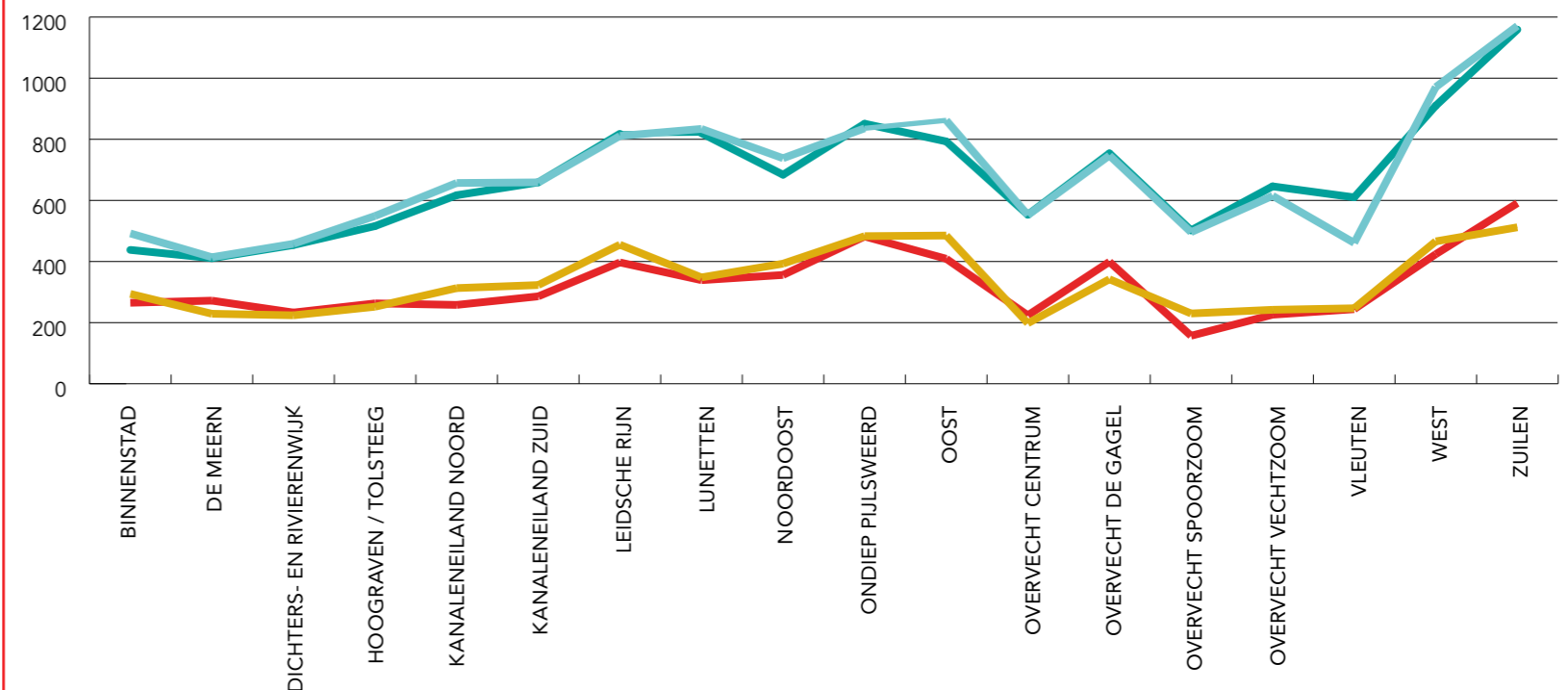
### Instroom en doorstroom

1.418 nieuwe vragen kwamen er in het laatste kwartaal. In 2019 waren dat er in totaal 6.036. Voor het tweede jaar op rij is januari de drukste maand. Eerdere jaren was dat de maand maart. De meeste klanten, 49% (2.974), melden zich zelf aan. In 2018 lag dit op 47%. De categorie 'overig' is daarna het meest voorkomend met 12% (730). Dat is hetzelfde beeld als we de afgelopen jaren terug zagen. Het deel dat als 'overig' gescoord wordt, neemt wel opnieuw af. Via aanvullende zorg of zorgpartners kwam 10% (641 keer) een vraag bij het buurtteam uit. Het aandeel van Veilig Thuis was 7% (424 meldingen) en de huisarts verwees 237 (3%) keer door. Er werden 1.246 dossiers afgesloten in het vierde kwartaal: het laagste aantal van het jaar. In 2019 werden in totaal 5.825 dossiers afgesloten, waarvan de meeste in kwartaal 1.

### Gestarte, lopende en afgesloten casussen in combinatie met unieke klanten

#### Legenda

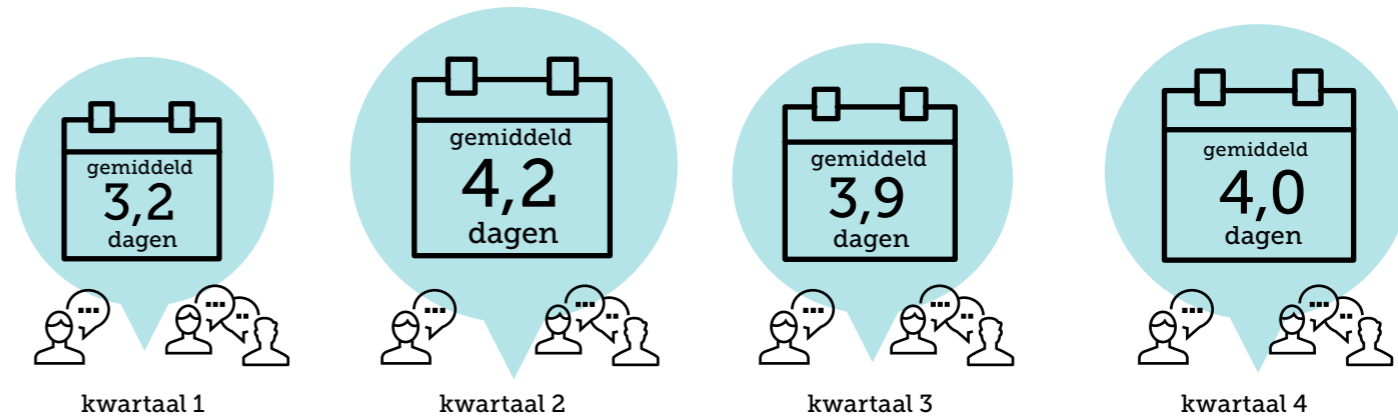
- gestart
- lopend
- unieke klanten
- afgesloten



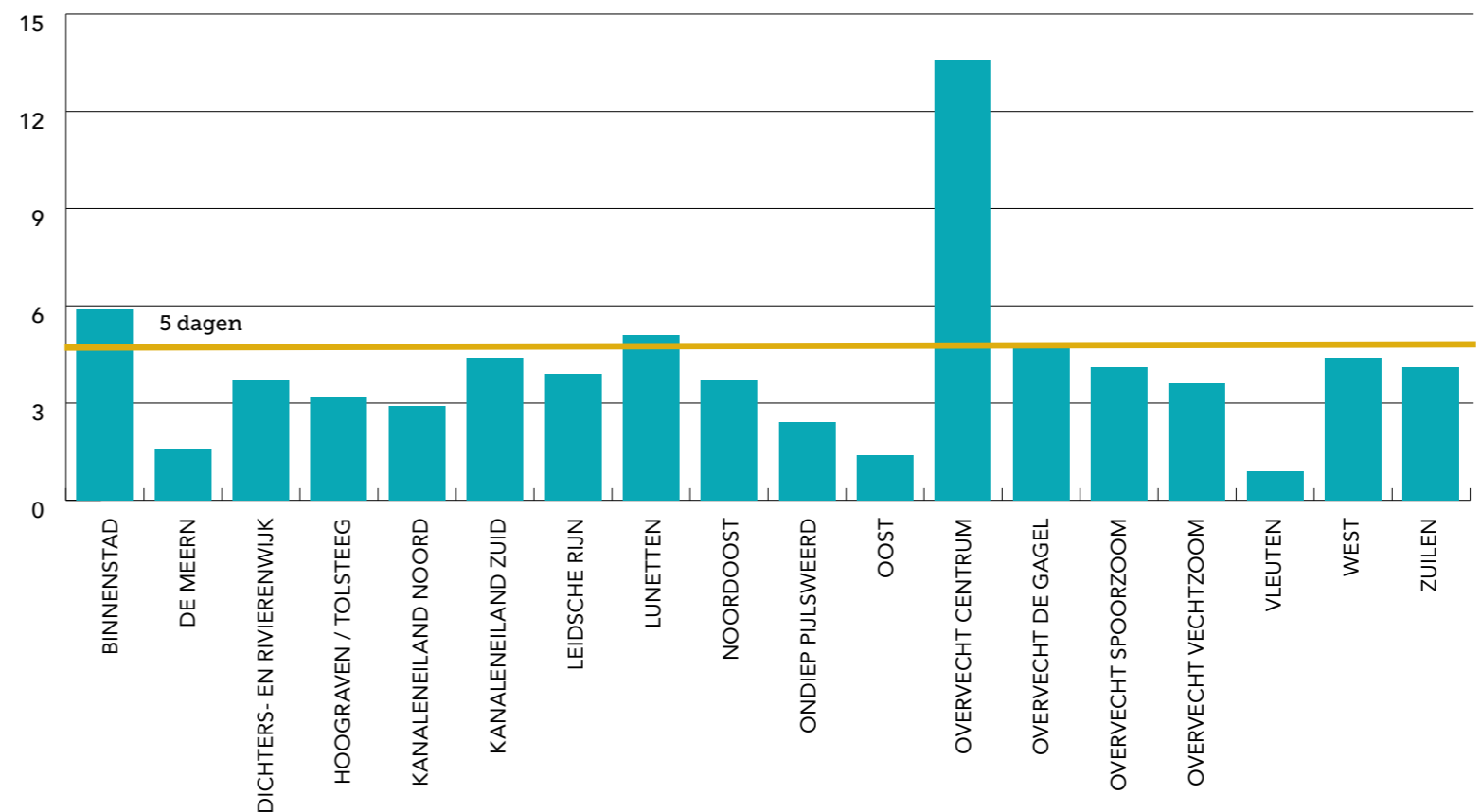
## Snelheid

De geregistreerde tijd tussen aanmelding van een vraag en een eerste kennismaking, lag in het vierde kwartaal op 4 werkdagen. Het hele jaar kwam gemiddeld uit op 3,8 werkdagen. Dit is een toename in vergelijking met 2018, toen het gemiddelde op 3,2 eindigde. In het laatste kwartaal van 2019 is te zien, dat teams Binnenstad en Zuilen een (tijdelijke) wachtlijst hebben van 8,4 dagen en 6,8 dagen. Voor beide teams geldt, dat sprake is van verloop van medewerkers, waardoor er soms te weinig capaciteit beschikbaar was voor de vraag op dat moment. En vooral in Zuilen bleef het aantal nieuwe aanmeldingen hoog dit jaar. Over heel 2019 zien we terug waar we ook de (tijdelijke) wachtlijsten gemeld hebben. Leidsche Rijn in kwartaal 2 (8,1 dagen tot eerste kennismaking), Lunetten in kwartaal 3 (7,9 dagen tot eerste kennismaking) en Overvecht in kwartaal 2 en 3 (terug te zien bij team Overvecht Centrum met 19,6 en 23,7 dagen tot de eerste kennismaking). Buurteam West kampte van mei tot juli en van september tot november met een grote drukte, maar hield dat met slechts een kleine wachttijd voor een beperkt aantal klanten onder controle. In drie teams is de norm van vijf dagen in 2019 niet gehaald, namelijk Binnenstad (5,9 dagen), Lunetten (5,1 dagen) en Overvecht/ Overvecht Centrum (13,6 dagen). De wachttijden bleven daarmee beperkt tot enkele weken, met uitzondering van Overvecht, waar in kwartaal 2 en 3 een wachttijd van vier tot vijf weken was.

## Aantal dagen tussen kennismaking en aanmelding in 2019



## Totaal 2019





## Wat is er bereikt bij de afgesloten dossiers

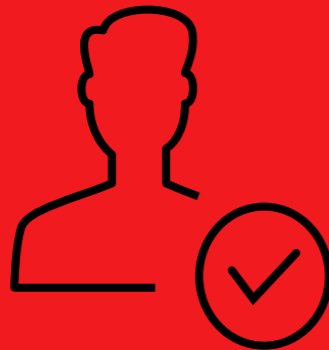
**87%**

kan zelfstandig verder

**57%**

volgens plan beëindigd

**5.825**



**12%**

in overeenstemming  
voortijdig afgesloten



**8,0**

**703**  
Begeleiding

**738**  
Dagbesteding

**217**  
Vervoerdiensten

## Doelbereik

Van de klanten die uitstroonden, kon in het laatste kwartaal 87% zonder begeleiding verder. Het gemiddelde van 2019 lag op hetzelfde niveau. Per saldo is dat iets hoger dan in 2018, waar we een aandeel van 84% terug zien. De meest voorkomende reden van uitstroom is dat het traject volgens plan beëindigd is. Dit werd 730 keer geregistreerd (59%). Over het kalenderjaar lag dit iets lager met 57%. De tweede reden van afsluiten is in overeenstemming tussen klant en professional: 684 keer (11,7%). Eenzijdig door de aanbieder werd een dossier 663 keer (11,3%) afgesloten, in de meeste gevallen omdat een klant niet meer kwam opdagen of bereikbaar was.

Het cijfer dat de klanten voor ondersteuning geven, is opnieuw hoger. Kwartaal 1 en 3 werd een 7,9 score gemeld. In kwartaal 2 en 4 een score van 8. Het totaal van 2019 komt daarmee op een mooie 8, gemeten onder 1.563 klanten. Het deel onvoldoende is gelijk ten opzichte van eerdere jaren: 98% is voldoende en 2% niet. Het aantal onvoldoendes dat in 2019 werd gegeven, komt op 25 uit. ■

### Alle cijfers\*

\*De weergegeven cijfers van eerdere kwartalen kunnen afwijken van de cijfers zoals eerder gerapporteerd. KTSD is een real time monitoring systeem. Dat betekent dat cijfers achteraf nog kunnen wijzigen, buiten het daadwerkelijke kwartaal om. De oplettende

lezer ziet dat de totalen van 2019 verschillen met eerdere rapportages. De reden is dat het bronbestand waar wij de afgelopen jaren mee werkten vervuild blijkt te zijn. In dit bronbestand werden, naast de reguliere casussen van de buurtteammedewerkers, ook de casussen meegeteld waar de sociaal raadsleden

(van U Centraal) zonder buurtteam Sociaal betrokken waren. Dit betekent dat een beperkt deel van de absolute aantallen waar de Buurtteamorganisatie de afgelopen jaren op heeft gerapporteerd te hoog waren. In dit jaarverslag rapporteren we de gecorrigeerde cijfers.





Zorgen voor een  
soepele overdracht  
van klanten

Van 24 uursinstelling naar  
zelfstandig wonen

## Op eigen benen, met de nodige onder- steuning

Een dak boven je hoofd. Maar wel met de nodige hulp. Zodat je weer leert op eigen benen te staan en niet meer terugzakt in de ellende van vroeger. Dat is de inzet van Buurtteamorganisatie Sociaal en De Tussenvoorziening. Beide partners zorgen voor een soepele overdracht van klanten uit een 24 uurs instelling – of andere vorm van intensieve begeleiding - naar een eigen huis. Inclusief de nodige steun.

Drankmisbruik. Geldproblemen. Depressies. Allerlei gevaren liggen op de loer. Vooral bij mensen, die toch al niet zo stevig in hun schoenen staan. Sommigen zien door de bomen het bos niet meer. Raken nog dieper in de ellende. Of worden dakloos. De meest kwetsbaren kunnen terecht bij onder meer de Tussenvoorziening, waar ze opvang en intensieve begeleiding krijgen. Met als uiteindelijk doel: het leven weer oppakken in een eigen woning, met minder intensieve begeleiding. Maar veel klanten kwamen na een tijd weer terecht in dezelfde, vervelende situaties als vroeger. Daarom is op initiatief van Buurteamorganisatie Sociaal een nieuwe aanpak met De Tussenvoorziening tot stand gebracht. Vanaf het moment dat klanten zich thuis gaan settelen, krijgen ze ondersteuning van een buurteammedewerker in de wijk: om terugval te voorkomen. Twee betrokken medewerkers van beide organisaties, die het initiatief vanaf het begin begeleiden, blikken terug en vooruit.

**Op initiatief van Buurteam-organisatie Sociaal is een nieuwe aanpak met De Tussenvoorziening tot stand gebracht**

#### **Goede voorbereiding, halve werk**

'Het overdrachtsdocument is een deel van de oplossing. Een complete checklist, gevoed door een tien punten plan, met allerlei relevante



gegevens. Om aan te tonen, dat de cliënt er klaar voor is en wat nog nodig is. Zo moet de financiële basis op orde zijn. Maar ook zaken als activering en dagbesteding. Deze heldere leidraad biedt de collega's van het Buurteam houvast bij de begeleiding in de wijk. Wij leveren na de overdracht nog drie maanden nazorg. Als het mis gaat, dan kan de cliënt altijd nog een beroep op ons vangnet doen.'

**Lori Seraus,**  
**beleidsmedewerker Stafbureau de Tussenvoorziening**

# 110 klanten

In 2019 zijn 110 klanten overgedragen naar een zelfstandige woning in de wijk vanuit De Tussenvoorziening. Vanaf het moment dat er duidelijke samenwerkingsafspraken waren, zijn dat er ongeveer 70 geweest.

## Flexibele samenwerking

De samenwerking wordt in de praktijk gebracht met casuïstiekoverleg. Als professionals elkaar vaker tijdens het werk zien, is het makkelijker elkaar om advies te vragen. Gezamenlijke casuïstiek kan hieraan bijdragen. In twee clusters is nog geen structureel casuïstiekoverleg van de grond gekomen, omdat er nog weinig overdrachten zijn geweest. De contactpersonen van beide organisatie zullen er meer op aansturen, zodat deze overleggen ook daadwerkelijk plaatsvinden.

'Vaste contactpersonen in elke wijk vormen een andere succesfactor. Bij ons zijn dat medewerkers, die affiniteit hebben met de doelgroep en de nodige kennis. Zij bespreken samen met de klant en de vaste contactpersoon van de Tussenvoorziening het overdrachtsdocument. Bovendien kijken ze met de collega's van die organisatie tijdens de casuïstiekoverleggen hoe de samenwerking verloopt. Ze weten van de hoed en de rand, doen regelmatig verslag aan

het eigen team en houden knelpunten tegen het licht. Uiteraard bied ik de nodige ondersteuning. Echt een aanrader het zo in te richten.'

**Angela van der Hoeven,**  
programmaregisseur **Buurtteamorganisatie Sociaal**

### Duurzame uitstroom staat bovenaan

'Klanten weten door het overdrachtsdocument waaraan ze toe zijn. Bijvoorbeeld, dat ze zelf de stap moeten zetten om weer de regie over hun leven te nemen. We houden wel een vinger aan de pols en zorgen voor de nodige ondersteuning. Door regelmatig langs te gaan bij iemand: ook als het goed lijkt te gaan. Of bij de opzet van een netwerk. Bijvoorbeeld door burens en familie erbij te betrekken: een goede manier om terugval buiten de deur te houden.

Dat blijft de inzet van dit project: duurzame uitstroom. Met dit format, inclusief het monitoren van de voortgang, is de kans op succes groter.'

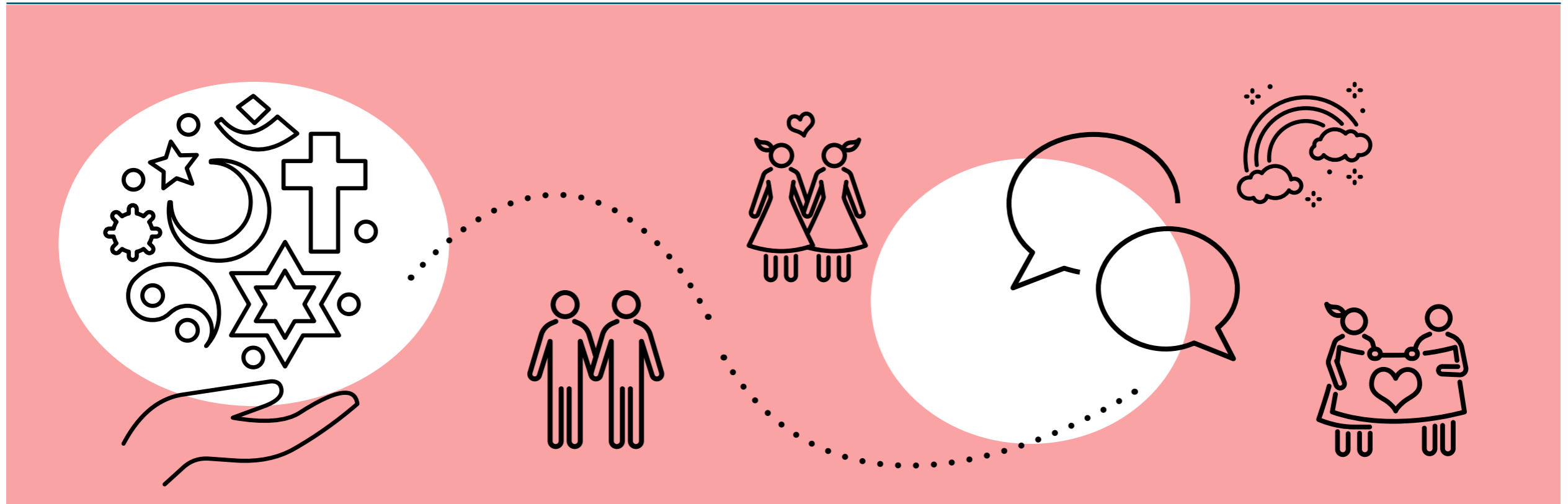
**Angela van der Hoeven**

'In Utrecht hebben we samen met andere organisaties de koppen bij elkaar gestoken, studies tegen het licht gehouden en in kaart gebracht hoe we tot een uniforme, succesvolle werkwijze kunnen komen. Dat is gelukt. Iedereen weet steeds beter wat er wordt verlangd, wat nodig is en welke stappen je moet zetten. Nu zijn er vaste contactpersonen, vallen cliënten niet meer tussen wal en schip en is er veel meer aandacht voor uitval. We houden samen de vinger aan de pols. En werken hard om de aanpak voortdurend te verbeteren.'

**Lori Seraus** ■

## Meten is weten

- Casuïstiek besprekingen krijgen meer permanent karakter
- Toenemende werkdruk in werkveld vormt bedreiging voor begeleiding
- Andere organisaties, zoals Leger des Heils en Lister, willen aansluiten
- Nienke Boesveldt van de UvA volgt vijf jaar een groep cliënten



# Diversiteit: inclusief werken

De buurtteams willen dichtbij, bereikbaar en toegankelijk zijn. Met als doel: bekend plus herkenbaar zijn. En het vertrouwen van alle bewoners hebben. Dat vraagt ook om erkenning dat iedereen anders is. De werkgroep Diversiteit besteedt hier in de Buurtteamorganisatie Sociaal expliciet aandacht aan.

De werkgroep bestaat uit een vertegenwoordigers van de zes clusters en levert een bijdrage aan het vergroten van vakmanschap op het gebied van (cultuur)sensitief werken. Daarnaast richt zij zich op samenwerking met de diverse relevante organisaties. De leden werken als ambassadeurs op dit onderwerp en zorgen voor terugkoppeling naar de teams en andersom.

## Leren en ontwikkelen

De e-learning cultureel vakmanschap van Movisie is een vast onderdeel voor nieuwe medewerkers, tijdens de eerste drie maanden dat ze werkzaam zijn bij het buurtteam. (Cultuur)sensitief werken is daarmee structureel onderdeel van het inwerkprogramma.

### De kennis over ondersteuning aan LHBTI-ers met een bi-culturele en islamitische achtergrond is toegenomen

Er waren door het jaar heen diverse leerbijeenkomsten om kennis te verspreiden over groepen met een verhoogde kwetsbaarheid: zoals ouderen met een migratieachtergrond, bi-culturele LHBTI en ouderen LHBTI.

Eén bijeenkomst ging over ouderen met een migratieachtergrond en dementie. De veilige Haven heeft bij de buurtteams een scholing verzorgd, waardoor de kennis over ondersteuning aan LHBTI-ers met een bi-culturele en islamitische achtergrond is toegenomen. De teams weten, dat ze kunnen gebruikmaken van consultatie van de Veilige Haven bij casuïstiekbespreking. De werkgroep heeft samen met Roze 50 een training georganiseerd voor buurtteammedewerkers waar respectvolle zorg en ondersteuning aan LHBTI ouderen centraal stond.

### Samenwerken met andere (belangen)organisaties

*Er bestaat een actieve samenwerking met organisaties die ervaring hebben met, of ervaringsdeskundig zijn, op het gebied van diversiteit / cultuursensitiviteit.*

Er is structureel overleg met Al Amal, vanwege versterking van de samenwerking op inhoud en inzet van vrijwilligers bij ondersteuningstrajecten. De samenwerking werd door beide partijen als positief beoordeeld. De afspraken worden gecontinueerd. Het buurtteam is structureel aangesloten op plekken waar vooral ouderen met een migratieachtergrond komen zoals buurtcentrum de Oase en de Turkse Moskee. Met deze partners zijn afspraken over hoe de achterban aansluiting kan vinden bij de ondersteuning vanuit het buurtteam.

### De samenwerking werd door beide partijen als positief beoordeeld

De themabijeenkomst met bewoners met een migratieachtergrond in samenwerking met MNU en buurtteams Jeugd en Gezin, heeft niet plaatsgevonden, omdat MNU ophield te bestaan. ■

### Het buurtteam is structureel aangesloten op plekken waar vooral ouderen met een migratieachtergrond komen

# We hebben ouderenzorg een boost gegeven

Hoe maak je ouderenzorg toekomstbestendig? Op die vraag richt Beter Thuis zich. Het project van Buurtteamorganisatie Sociaal ging in januari 2019 van start in Utrecht Noordoost. Tijd voor projectleider Ingrid Horstik en medewerker Anne den Haan om de balans op te maken. 'Op klein niveau uitproberen. En daarbij samenwerken met bewoners, bedrijven en zorgorganisaties. Zo ontdekken we wat werkt en op te schalen is.'



Samenwerken met  
bewoners, bedrijven  
en zorgorganisaties

‘Als buurtteams vinden wij dat ouderenzorg meer kan uitgaan van de behoefte van ouderen’, zegt Ingrid. ‘Daarom vragen we ouderen al vanaf het begin van dit project wat voor hén belangrijk is. Hiervoor houden we geregeld enquêtes. Maar we gaan bijvoorbeeld ook naar supermarkten om met hen te praten.’ Twee thema’s komen steeds naar boven, vertelt Anne. ‘Ouderen willen zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen. En ze willen vitaal blijven: fysiek en mentaal.’

## Als buurtteams vinden wij dat ouderenzorg meer kan uitgaan van de behoefte van ouderen

### Wijk als living lab

De antwoorden van ouderen bepalen de focus van Beter Thuis. Het project faciliteert nieuwe samenwerkingen, waardoor ouderen in Noord-oost langer zelfstandig kunnen wonen en die hun vitaliteit versterken. Ingrid: ‘Dat is tenminste het doel van deze initiatieven. Wij onderzoeken tijdens pilots wat wel en niet werkt. En of een ini-

tiatief ook mogelijk inzetbaar is in andere wijken, al dan niet onder de vleugels van een buurtteam. Als Beter Thuis gebruiken we Utrecht Noordoost daarmee als een living lab voor ouderenzorg.’

### Klusjes en contact

De samenwerkingen draaien enerzijds om technologische innovaties van startups. ‘Denk aan zorgrobots die ouderen helpen om afspraken te onthouden en medicijnen op tijd te nemen’, zegt Anne. ‘Of aan gebruiksvriendelijke tablets waarmee zij kunnen videobellen met familie en zorgverleners. Dit jaar liepen er vier van dit soort pilots.’ Anderzijds draait het ook om community-based initiatieven. ‘Daarvan lopen er vijf. Bijvoorbeeld een zelfstandige klusdienst. Ouderen vinden het fijn dat medebewoners uit de wijk nu kleine klusjes komen uitvoeren. Niet alleen omdat bijvoorbeeld hun kraan dan niet meer lekt; ook om het sociale contact.’

### Speciaal buurthuis

Is Beter Thuis al bezig met het opschalen van een pilot? ‘Jazeker’, zegt Ingrid. ‘Buurteams en zorgorganisatie Careyn hebben bijvoorbeeld elk 15 zorgrobots ingekocht. En ook het initiatief De Derde Helft willen we in 2020 over meer wijken verspreiden. In deze pilot werken we nu samen met het Ouderenfonds, Sport Utrecht, DOCK en sportvereniging Hercules. Meer dan vijftig ouderen komen op een vaste dag per week naar het Hercules-paviljoen om met elkaar

koffie te drinken of te sporten. Sommige delen hun talenten zelfs, bijvoorbeeld door tekenles te geven. We zoeken nu meer sportverenigingen, die het voorbeeld van Hercules willen volgen.’

## We hebben veel lessen geleerd

### Nieuwe krachten

‘We hebben samen veel bereikt in één jaar’, zegt Ingrid. ‘Ouderenzorg heeft een boost gekregen. En we hebben veel lessen geleerd. Bijvoorbeeld hoe belangrijk het is om steeds te blijven checken wat de behoefte is onder ouderen. Om te beseffen dat zij welzijn vaak minstens zo zinvol vinden als zorg. En om gewoon met een initiatief te beginnen. Drie samenwerkingspartners is daarbij vaak genoeg. Bij succes kun je de samenwerking verbreden en het project opschalen.’ In het begin kan het lastig zijn om partners te vinden, vult Anne aan. ‘Maar we hebben gezien dat een goede start mensen en organisaties inspireert. Zij willen dan óók graag meedoen. Succesvolle samenwerking maakt nieuwe krachten los!’



JAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Start Beter Thuis</li> <li>Succesvolle EHealth bijeenkomst en start van pilot Tessa de sociale Robot</li> </ul>
FEB	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wijkgesprek vitaliteit nav resultaten enquête</li> </ul>
MRT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatiebijeenkomst over nieuwe woonvormen</li> </ul>
APR	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beter Thuis workshop bij Health Hub Utrecht</li> </ul>
MEI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beter Thuis workshop bij Health Hub Utrecht</li> </ul>
JUN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opening Klusdienst</li> <li>Beter Thuis workshop bij Buurtteams</li> </ul>
JUL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opening De Derde Helft</li> <li>Beter Thuis Workshop eHealth &amp; Business</li> </ul>
AUG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buurtcaravan 'Vitaliteit' door Noordoost</li> </ul>
SEP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buurtcaravan 'Vitaliteit' door Noordoost</li> <li>Afronding en opschaling pilot Tessa de sociale Robot</li> </ul>
OKT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Start van pilot Fitness Online</li> </ul>
NOV	<ul style="list-style-type: none"> <li>Start van pilot Memorylane</li> </ul>
DEC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Start van initiatief Maaltijdbezorging</li> <li>Leertraject eHealth voor en door ouderen</li> </ul>

## Resultaten Beter Thuis 2019



### Initiatieven

#### De Klusdienst



#### De Derde Helft

Elke week >50 ouderen bij elkaar voor ontspanning, ontmoeting en beweging



#### De Buurtcaravan

8 locaties door noordoost  
200+ buurtbewoners informeren over vitaliteit.  
Niet alleen informeren maar ook in gesprek



#### Woonmaatjes



#### Maaltijden



maaltijdbezorging door vrijwillige thuis-koks uit de buurt bij 15 kwetsbare ouderen

### eHealth



**Tessa de sociale Robot**  
Sociale robot die helpt bij het organiseren van dagelijkse leven

#### Fitness Online

Groepsfitness les, onder professionele begeleiding, waar mensen vanuit huis aan kunnen meedoen



#### Oryx Bewegingsadvies

Innovatieve sensoren meten mobiliteit wat resulteert in loop- en bewegingsadvies



#### Memorylane Tablet

Eenvoudige tablet die ouderen helpt in contact te blijven met familie en vrienden.



### De vraag ophalen



### Kennisdelen



### Samenwerkingen

- Bewoners
- Buurtteams
- DOCK
- Careyn
- Nat. Ouderenfonds
- Buurtvereniging de Bouwsteiger
- 6 Buurtverenigingen
- Thuisafgehaald
- Hogeschool Utrecht
- Ucentraal
- Vilans
- Wijkbureau N-O
- Huisartsen
- Hercules
- SportUtrecht
- Jumbo Utrecht
- Eethuiscafé de Helden
- Google
- Legato
- Automatisering
- Uzelf
- Health Hub
- 10+ Technologie Start-ups

### Beter Thuis

Het netwerkinitiatief Beter Thuis draagt bij aan de toekomstige ouderenzorg, zodat mensen niet alleen langer maar ook beter thuis kunnen blijven wonen. Dit doen we samen met bewoners, professionals en netwerken. Door die verbinding kan Beter Thuis onverwachte, nieuwe combinaties in wonen, zorg en welzijn maken.





# Activering

Activering is de beste zorg. Van in beweging komen tot meedoen in de wijk, vrijwilligerswerk en aan de slag gaan in een baan. In 2019 heeft Buurtteamorganisatie Sociaal opnieuw met haar belangrijkste partners Lokalis en W&I de beweging naar voren gemaakt. Om de samenwerking te versterken. En activering met andere partners in de sociale basis op te pakken.

## Activering in de teams

Het afgelopen jaar vond de aftrap plaats van het gezamenlijk optrekken met onze collega's van jeugd & gezin. Om de opgebouwde kennis en ervaring rond activering met elkaar te delen.

We zijn gestart met een kick-off met medewerkers van beide organisaties uit alle teams. Om te verkennen waar we staan en wat onze gezamenlijke ambitie is. De medewerkers zijn op clusterniveau aan de slag gegaan om de samenwerking in de praktijk vorm te geven: in de meeste teams wordt nu gezamenlijk opgetrokken bij activeringsactiviteiten, zoals een wijksafari.

**In 2019 hebben we, samen met onze partners, opnieuw de beweging naar voren gemaakt**

In bijna alle clusters hebben onze buurtteam-medewerkers met aandachtsgebied activering een maatje gevonden vanuit buurtteams jeugd & gezin. Stedelijk trekken we uniform op in het aansluiten bij de wijkcontactdagen. Naast de samenwerking met de collega's van jeugd en W&I is er een eerste bijeenkomst geweest om ook samen met U Centraal en DOCK te werken aan het bereik van bewoners met een afstand tot werk.

### **Beweging naar voren**

In Vleuten, De Meern en Leidsche Rijn is de samenwerking vorm gegeven met wijksafari's. Medewerkers en klanten gaan op pad en maken kennis met het aanbod in de wijken. In Zuilen, Ondiep Pijlsweerd en West zijn ontmoetingsfestijnen georganiseerd samen met DOCK. In Ondiep heeft dat geleid tot 12 matches, waarin bewoners een maatje of een passende activiteit hebben gevonden. In West zijn vier matches gemaakt en in Zuilen drie.

**Medewerkers en klanten gaan op pad en maken kennis met het aanbod in de wijken**

Een uitdaging blijft het succesvol begeleiden van bewoners naar passend aanbod. Daarom is in Overvecht vooral ingezet op zogenaamde try-outs (proefsessies). We hebben verschillende partners gevraagd hun aanbod te illustreren met een proefsessie voor zowel buurtteam-medewerkers als mogelijke klanten. Medewerkers hebben zo een beter beeld van de inhoud

en dat helpt hen om klanten te motiveren. Klanten die een proefsessie bijwoonden, hebben in een aantal gevallen de stap gemaakt naar sport of een cursus.

**Een uitdaging blijft het succesvol begeleiden van bewoners naar passend aanbod**

### **Samenwerking buurtteams en W&I**

De samenwerking met W&I is van medewerkersniveau naar organisatieniveau opgetild om te kijken hoe we elkaar meer duurzaam kunnen versterken in onze ambitie. Buurtteams Sociaal en Jeugd verkenden dit met W&I. Daaruit kwam een gezamenlijke ambitie voort: bewoners hebben hun talenten en perspectief in beeld, zijn gemotiveerd en worden op een voor hen passende wijze actiever.

Van belang is dat we weten hoe zich dit verhoudt tot de verschillende werkprocessen en het ook daadwerkelijk in praktijk brengen.

Medewerkers kregen de opdracht om te onderzoeken hoe we elkaar kunnen versterken tijdens de startweken van W&I voor de nieuwe instroom in "arrangement 3". Dit onderzoek loopt nog.

Ook zijn we gestart met het uitwerken van een pilot rondom driegesprekken met W&I, buurtteammedewerker en de klant. Hiervoor is een praatplaat ontwikkeld door medewerkers van W&I en buurtteams. De plaat heeft de bedoeling gesprekken met klanten te ondersteunen over wat ze willen en wat daarbij past. Er is feedback opgehaald bij panel 'Meetellen in Utrecht' en partijen die sociale prestatie aanbieden. Om te bepalen of de plaat helpt bij het begrijpelijk maken van lastige informatie en om de klant een goede keuze te laten maken. De testfase loopt nog. Begin 2020 willen we de definitieve versie lanceren.

**De praatplaat heeft de bedoeling gesprekken met klanten te ondersteunen**

### Collectief naast individueel

We bieden nog veel van onze dienstverlening individueel aan. Maar daarnaast ook steeds vaker collectief. We zien dat klanten positief reageren op wat ze leren in een groep, wat de meerwaarde van herkenning oplevert en dat het deelnemen aan een groep het vergroten van het sociale netwerk met zich mee kan brengen.

Om duidelijk te maken welk aanbod er is en waar het onder valt, zijn drie pijlers vastgesteld:

#### 1. Ontmoeten

Dit is vooral aanbod met het voorveld, of waarin wij toe leiden naar het voorveld.

#### 2. Activering

Dit aanbod is vooral gericht op klanten die willen ontdekken wat ze graag zouden willen en wat daarvoor nodig is. Dit aanbod wordt deels met het voorveld, maar ook met sociale prestatiepartners, vorm gegeven.

#### 3. Trainingen

Dit kan een budgetcursus zijn, maar bijvoorbeeld ook 'omgaan met stress', wat in de verschillende wijken wordt aangeboden samen met een POH (praktijkondersteuner huisarts).

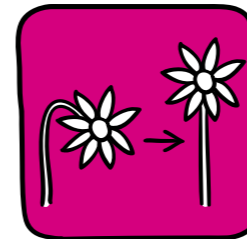
Vanuit deze inventarisatie is ook geformuleerd hoe we de komende jaren verder willen gaan met collectief aanbod. ■

Meedoen in Utrecht

### In gesprek over...



ontmoeten



herstellen



(vrijwillig) werken



leren



helpen



geld verdienen



bewegen



creatief zijn

Team Ervaringsdeskundigheid (TED)

# Dankzij hen kreeg ik het vertrouwen in mezelf terug'



Elise van Leeuwen (52) wilde haar leven weer op de rit krijgen. Haar psycholoog raadde haar aan hulp te zoeken bij buurtteam De Meern. Daar kreeg ze ondersteuning van generalist Sjoukje Tolsma en na ruim een jaar ook van ervaringsdeskundige Josephine Druif. Die dubbele begeleiding begint vruchten af te werpen. 'Ik ga nu gezonder met mezelf om.'

'Het ging op meerdere gebieden niet goed. Ik was totaal opgebrand, onder meer doordat ik te lang te veel gewerkt had en mantelzorger was voor mijn moeder. Vervolgens moest ik haar overlijden verwerken en alle praktische zaken na dat overlijden in mijn eentje regelen. Ook bleek ik al jaren diabetes te hebben zonder dat ik het wist. Ik was doodmoe, mijn administratie werd een zootje en het lukte me niet meer mijn tuin of huis op orde te houden.'

### Stap naar het buurtteam

'Meerdere psychologen passeerden de revue. De voorlaatste diagnosticeerde het syndroom van Asperger. Toen viel er zóveel op z'n plek. Op mijn 51e snapte ik ineens waarom ik snel overprikkeld was, ernaar neigde me in details te verliezen, moeilijk overzicht hield, afwijkend communiceerde en vaak van mensen hoorde dat ik me bot gedroeg. Het was autisme, iets in mijn brein; níet iets om mijzelf hard op af te rekenen of tot de orde voor te roepen, zoals ik altijd had gedaan.

## Ik ben blij dat ik de stap naar het buurtteam gezet heb

Ik had al een halfjaar hulp van buurtteam De Meern toen ik deze diagnose kreeg. Die hulp had ik zelf gevraagd, op advies van mijn psycholoog. Eigenlijk vond ik dat ik alles zelf moest oplossen. Maar ik ben blij dat ik de stap naar het buurtteam gezet heb. Zoals ik ook blij ben dat Sjoukje kort na mijn diagnose Josephine bij de ondersteuning betrok.

## DE GENERALIST

'Ik zie de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid, dus wilde graag eens met een ervaringsdeskundige werken. Aangezien Elise net de diagnose autisme had gekregen, vroeg ik haar of ze het goed vond als ik Josephine eens mee liet kijken naar haar casus. Wie weet had zij tips voor Elise die ikzelf niet één-twee-drie kon geven. Daarnaast hoopte ik dat Josephine ook tips had voor mij; hoe kon ik Elise het beste begeleiden? En wat vond ze van mijn aanpak tot nog toe?

### Profijt van inbreng

Josephine gaf Elise het gevoel begrepen te worden en bracht haar in contact met meerdere lotgenotengroepen. Maar daar hield de meerwaarde niet op. Josephine kan ook erg goed denken vanuit de klant – beter dan veel hulpverleners. En ze kan dat klantperspectief helder inbrengen in casuïstiek. Daar heeft nu ons hele team profijt van.

Ik herken in Josephine mijn visie om klanten onbevooroordeeld te benaderen, om echt náást hen te staan. En ik leer veel van haar. Bijvoorbeeld waarop ik moet letten als ik met mensen met autisme werk – met klanten én ervaringsdeskundigen die autisme hebben. Zo moet ik niet te snel van de hak op de tak springen. En bij sommige grapjes is het goed aan te geven, dat het een grapje is. Dat voorkomt verwarring.'

Sjoukje

## DE ERVARINGSDESKUNDIGE

'Generalisten kunnen bij het team ervaringsdeskundigheid (TED) een verzoek indienen voor een ervaringsdeskundige. We bepalen als team wie van ons het meest geschikt lijkt. Dat is niet per se iemand met dezelfde kwetsbaarheid als de klant. We ondersteunen klanten namelijk vaak met thema's die hun specifieke kwetsbaarheid overstijgen. Denk aan stigmatisering, eenzaamheid en isolatie, maar ook aan rouw en verlies.

Variatie in klanten vergroot mijn werkplezier én versterkt mijn ontwikkeling. Maar het is wel logisch dat ik relatief vaak word ingezet voor mensen met autisme. Ik ben binnen onze organisatie nu eenmaal de enige ervaringsdeskundige op dat gebied. En soms is het in een casus wél te onderbouwen, dat een professional de achtergrond van de klant deelt. Zo kan ik beter invoelen hoe het is om informatie anders te verwerken dan iemand zonder autisme. Dat kan handig zijn voor een klant.

### Prettige verandering

Overigens kunnen TED-leden mij altijd om advies vragen als zij een klant begelei-

den die aansluit bij mijn achtergrond. En andersom kan ik dat aan hen. Die wederzijdse adviesfunctie is zeker handig nu we sinds 2019 niet meer stadsbreed werken, maar in clusters. Niet elk TED-lid is meer overal inzetbaar.

Zelf werk ik nu in cluster 5 en 6: de buurtteams Vleuten, de Meern, Leidsche Rijn en Kanaleneiland. Ik vind die verandering prettig. Tijd die ik vroeger kwijt was aan reizen, kan ik nu aan klanten besteden. Ook kan ik vaker aansluiten bij casuïstiek en soms bij lunches. Doordat ik meer professioneel en informeel contact met collega's heb, krijg ik een sterkere werkrelatie met hen én zetten ze me eerder in. Sjoukje is een voorbeeld van een collega met wie het contact verdiept is. Zij leert me onder meer organisaties kennen waarmee Buurtteamorganisatie Sociaal samenwerkt. Ook stimuleert ze mij de grote lijnen te blijven zien en geeft ze mij vertrouwen in de meerwaarde van mijn werkwijze.'

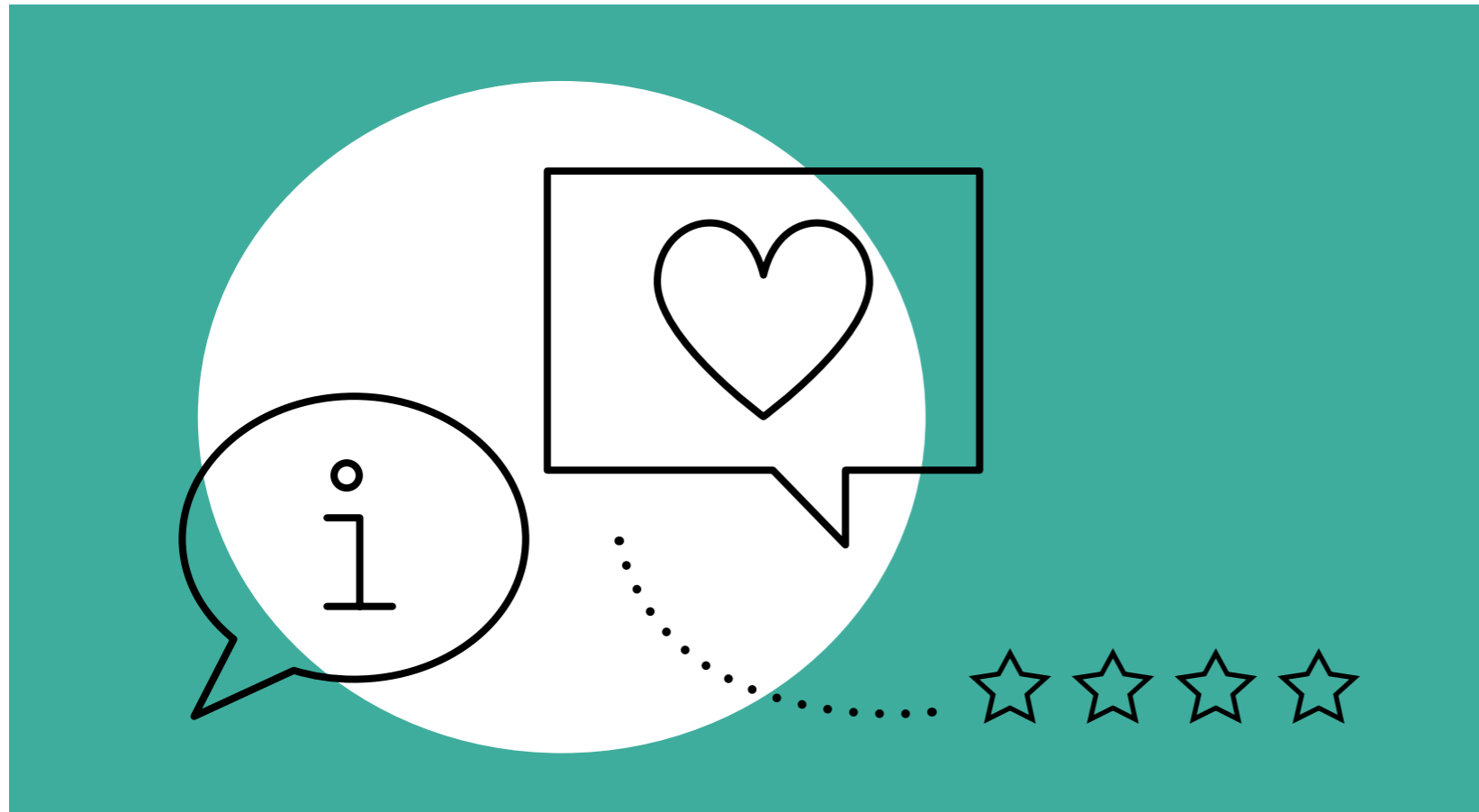
Josephine

Josephine heeft zelf ook autisme. Ze snapt daardoor snel waar ik tegenaan loop en regelde voor mij lotgenotencontact met vrouwen met autisme.'

### Connectie met anderen

'Sjoukje helpt me te bepalen wat ik wil bereiken, hoe ik die doelen kan behalen, in welke mate ik dat zelf kan en wie zou kunnen bijspringen. Ook regelde ze ondersteuning bij het ordenen van mijn administratie en het opruimen van spullen. Door Sjoukje is er nu meer structuur in mijn leven en kan ik beter prioriteiten stellen. Dankzij gesprekken met Josephine en andere lotgenoten leer ik ondertussen mijn denken en doen beter te begrijpen. En ga ik gezonder met mezelf om. Zo ben ik milder als ik weer eens iets sociaal onhandigs heb gedaan. Ik voel meer ruimte om mezelf te zijn. En juist daardoor kan ik beter een connectie leggen met anderen.

Ik ben er nog niet. Maar Sjoukje en Josephine hebben me het vertrouwen gegeven dat ik mijn leven weer op de rit ga krijgen.' ■



# Team Ervaringsdeskundigheid

Na een succesvolle pilot krijgt professionele ervaringsdeskundigheid een vaste plek in de organisatie. Met het team ervaringsdeskundigheid (TED). De inzet van deze vorm van deskundigheid heeft haar waarde bewezen en wordt definitief voortgezet.

De caseload van TED-medewerkers is gemiddeld 21 klanten per fte. Dit laat zien dat de ervaringsdeskundigen binnen de organisatie veelvuldig samen optrekken met een generalist in casussen waarbij er nog ruimte is voor groei. Het aantal advies- en consultmomenten is in het 3e kwartaal gestegen naar 69 (voorheen tussen 10 en 15 per kwartaal). Daarnaast draaien er twee lotgenotengroepen\* met ondersteuning van een TED-medewerker. Het gaat om een vrouwenherstelgroep van vijf tot acht deelnemers. Tijdens bijeenkomsten worden herstelgerichte vragen gesteld, waarbij de nadruk ligt op eigenaarschap over het eigen leven. Het gaat om leren van elkaar en hoe met het leven om te gaan.

### **Betere positionering**

Zichtbaarheid en herkenbaarheid van medewerkers met ervaringsdeskundigheid zijn sterk toegenomen. Regelmatig aansluiten bij casuïstiek en aanwezigheid op locatie bij buurtteams droeg hier vooral aan bij.

De aanwezigheid bevordert laagdrempelig (informeel) contact wat leidt tot een snellere en soepeler samenwerking.

\* Lotgenotengroep:

Groepsgerichte ondersteuning waarbij een professionele ervaringsdeskundige lotgenotencontact faciliteert. Dit bevordert inclusie en eigen regie van de klant, waardoor eenzaamheid en (sociaal) isolement worden beperkt. Het biedt de mogelijkheid tot groepsgerichte, efficiëntere en ook effectievere begeleiding van klanten van het buurtteam.

## Zichtbaarheid en herkenbaarheid van medewerkers met ervaringsdeskundigheid zijn sterk toegenomen

TED-medewerkers zijn binnen hun cluster zowel betrokken bij het vormgeven van het jaarplan als bij de uitvoering daarvan. Zij zijn vertegenwoordigd bij stedelijke werkgroepen op de thema's Schulden en Eenzaamheid. Uitbreiding tot zeven medewerkers heeft geleid tot een brede vertegenwoordiging van diverse achtergronden (GGZ, armoede/schulden, autisme, huiselijk geweld en verslaving). Uit interviews en reacties van 14 klanten en generalisten blijkt een grote waardering voor de inzet van TED. Door inzet van ervaringsdeskundigheid wordt dieper op problematiek ingegaan, zodat duidelijker wordt waar deze door is ontstaan en wat er daadwerkelijk speelt. Het beeld van de klant wordt daardoor completer en scherper.

De ervaringsdeskundige heeft daarnaast kennis over de problematiek, handvatten om daar mee om te gaan en sluit aan qua bejegening. Door als ervaringsdeskundige samen met de generalist op te trekken, leert de generalist van de manier van vraagstelling, de kennis, de bejegening, de begeleidingsstijlen en het sparren over de casus. Uit casuïstiek blijkt dat het rust en vertrouwen voor de klant oplevert als er een ervaringsdeskundige ingezet wordt die theoretische en ervaringskennis heeft. De klant krijgt vertrouwen in het aanbod van het buurtteam en de kwaliteit van de dienstverlening.

## De klant krijgt vertrouwen in het aanbod van het buurtteam en de kwaliteit van de dienstverlening

### **Stevigere ondersteuningsstructuur**

*Voor teamcoaches, generalisten, ervaringsdeskundigen, stagiaires, ervaringscoaches en vrijwilligers.*

Er staat een goede ondersteuningsstructuur in de vorm van coaching op de inzet van ervaringsdeskundigheid, reflectiebijeenkomsten (opgezet en begeleid door Steunpunt GGZ, nu door groep zelf vormgegeven), casuïstiek en betrokkenheid van teamcoach en programmaregisseur.

## Er staat een goede ondersteuningsstructuur

Voor de teamcoaches is in samenwerking met het Platform Ervaringsdeskundigheid een workshop gericht op leidinggevenden van ervaringsdeskundigen ontwikkeld en gegeven. Voor de studenten van BGE en EDASU (opleidingen tot ervaringsdeskundigen) geven nu TED-medewerkers samen met hun generalistische collega's de begeleiding vorm. Studenten worden hierdoor beter ondersteund bij het ontwikkelen van hun ervaringsdeskundigheid en de inzet daarvan.

### **Doorontwikkeling ervaringsdeskundigheid**

*Professionele inzet is nieuw binnen het sociaal domein.*

De training TED/Enik is gegeven aan het merendeel van de teams; de laatste staat gepland voor januari 2020. Door de trainingen is er meer openheid in teams met betrekking tot eigen ervaring en/of kwetsbaarheden, waardoor ook de generalisten zich meer bewust zijn van de waarde van ervaringskennis en –deskundigheid. Dit heeft geleid tot een groter beroep op de in de organisatie werkzame ervaringsdeskundigen, zowel voor advies of consult als in het betrekken bij een casus.



Voor de ontwikkeling van een Pool van Peer Support is een ZonMW aanvraag ingediend met Doen&Laten, Steunpunt GGZ en U Centraal.

Movisie heeft een eerste tussenrapportage aangeleverd. Centraal in het onderzoek staat de vraag: Hoe kunnen ervaringsdeskundigen zo ingezet worden in de organisatie, dat zij de meeste toegevoegde waarde hebben? Belangrijke aspecten hierbij zijn de afbakening en samenwerking van generalisten en professionals.

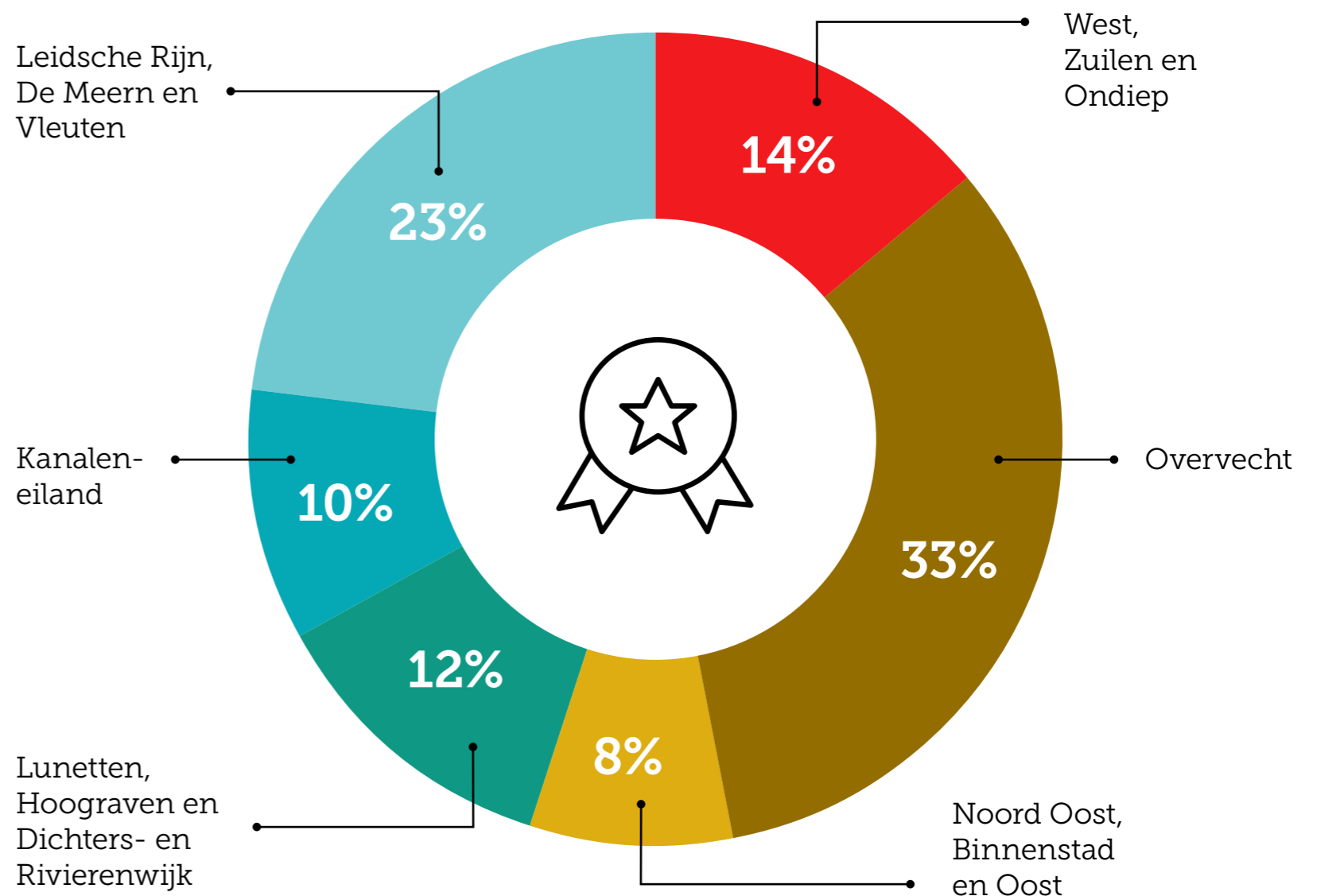
## Afbakening en samenwerking van generalisten en professionals zijn belangrijk

### Betrokkenheid TED bij casussen

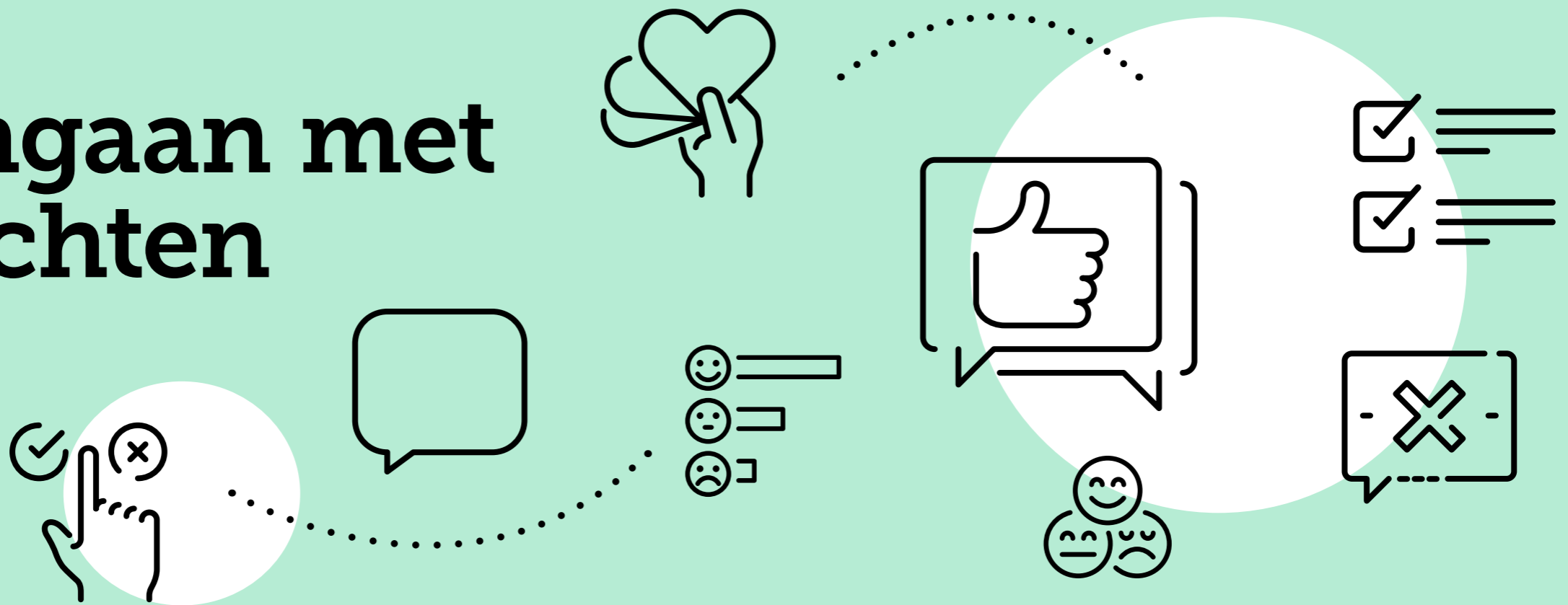
Onderstaande grafiek geeft weer hoe de inzet van ervaringsdeskundigen zich verhoudt op clusterniveau. Overvecht en Leidsche Rijn, De Meern en Vleuten vallen op door een grotere inzet van ervaringsdeskundigen. In Overvecht komt dit met name door de inzet van een medewerker met ervaringsdeskundigheid op het gebied van armoede en schulden. Veel

bewoners hebben hier vragen over. Het gebied Noordoost, Binnenstad en Oost blijft nog wat achter.

Daar is de vacature voor ervaringsdeskundige helaas niet naar tevredenheid ingevuld en wordt momenteel opnieuw geworven. ■



# Omgaan met klachten



Van fouten kun je leren. Die oude wijsheid brengt Buurtteamorganisatie Sociaal in praktijk bij de klachtenbehandeling. Want ook al is het aantal niet hoog: elke klacht is er een teveel. Er wordt vooral ingezet op het herstel van de relatie: tussen klant en organisatie. Zodat mensen weer vol vertrouwen met het buurtteam verder kunnen. Of een goed alternatief krijgen aangeboden.

## Leren van klachten

Het doel van klachtenbehandeling is het herstellen van de relatie tussen de klant en het buurtteam. Al in 2018 bleek dat de klacht-casussen steeds complexer werden door verschillende problemen die tegelijkertijd spelen bij klanten. Dit ging soms ten koste van de relatie tussen het buurtteam en de klant. Uiteindelijk heeft dat ook invloed op de kwaliteit van dienstverlening en het lerend vermogen. Om behoud van de relatie tussen klant en buurtteam bij klachten te borgen, is er vanaf

januari een nauwere samenwerking met de afdeling kwaliteit van Includio die ook klacht-afhandeling doet. Vanaf een afstand kan soms makkelijker onafhankelijk meegedacht worden in verbetermogelijkheden.

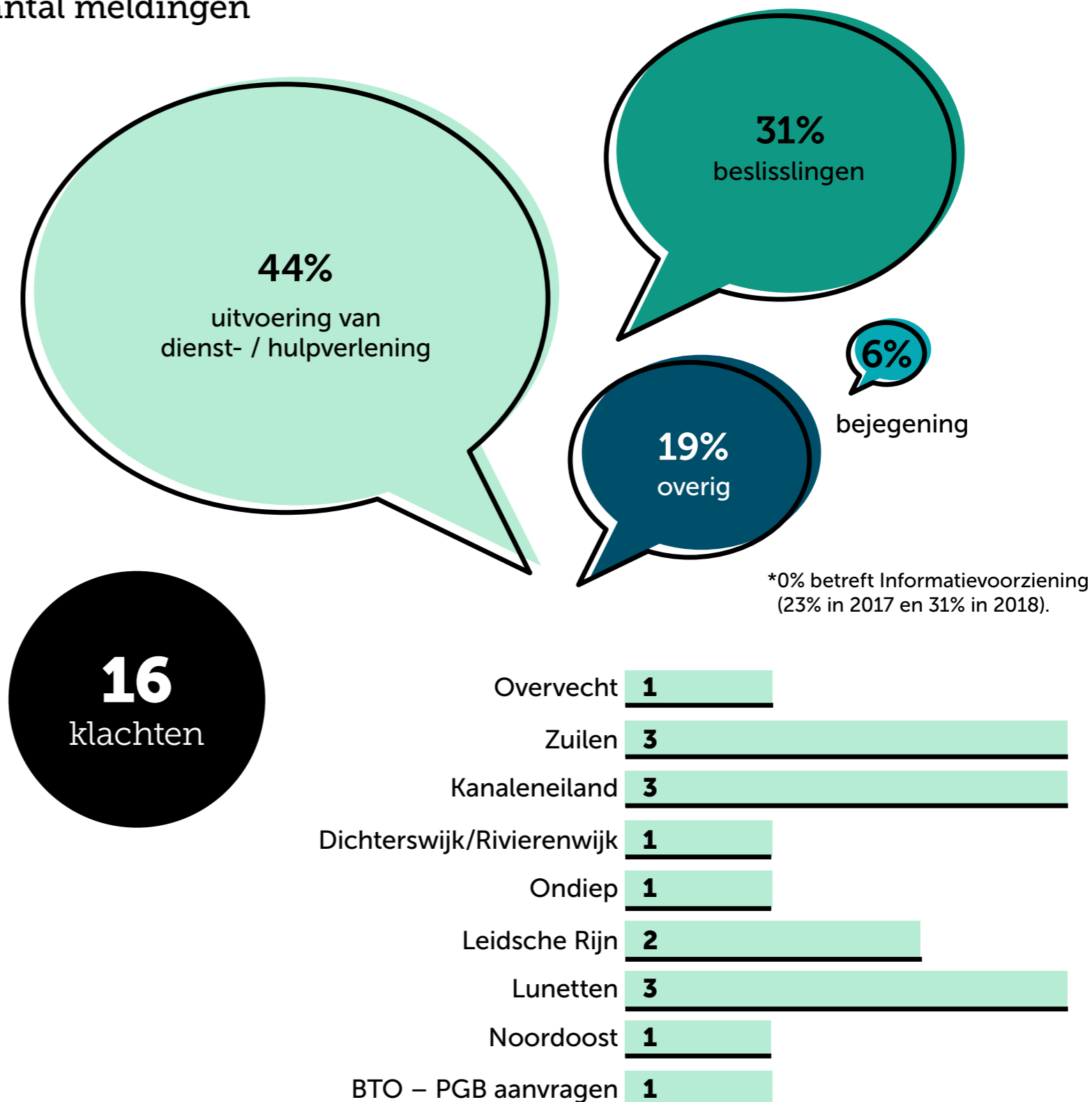
### Afhandeling en registratie

De meeste klachten komen nog steeds binnen per post of via mail. De adviseur klachtenmanagement (Includio) onderzoekt en beoordeelt de klacht en draagt zorg voor correcte afhandeling en registratie. Het streven is altijd om de klager en betrokkenen binnen het buurtteam met elkaar in contact te brengen met als doel om er samen uit te komen. De adviseur klachtenmanagement ondersteunt of bemiddelt hierbij.

### Inzetten op preventie

Analyse in 2019 wijst uit dat het aantal klachten - 16 - redelijk gelijk is gebleven. Er is ook hier wel een stijging in complexiteit van klacht-casussen zichtbaar. Klanten die het niet eens zijn met een beslissing op een voorziening, hebben dan ook een klacht over de ondersteuning vanuit het buurtteam. In 2019 was dat in alle vijf klachten over een beslissing het geval. Hieruit leren we dat we in 2020 meer focus kunnen hebben aan het goed voorbereiden op een mogelijke negatieve beslissing. Met extra aandacht voor communicatie en duidelijkheid naar de klant kunnen we preventief handelen.

## Aantal meldingen



## Casussen

Een klacht ging over het feit dat er geen gescheiden toiletten waren op een buurtteamlocatie, alleen een invalide toilet. Hierover is door de facilitaire dienst direct contact opgenomen met de klager om de situatie door te spreken. Er is sprake van een 'genderneutraal' toilet, aangezien er maar een toilet is en je daar altijd alleen aanwezig bent.

**Hierover is  
door de facilitaire  
dienst direct contact  
opgenomen**

**We hebben  
aangeboden, alsnog  
de juiste zorg te  
verlenen**

Via de mail kregen we een klacht over het niet verlenen van de juiste zorg door het buurtteam. Deze mevrouw had een punt en er zijn excuses aangeboden. In de tussentijd was mevrouw verhuisd naar een ander wijk in Utrecht. We hebben aangeboden om haar vanuit het team in die wijk alsnog de juiste zorg te verlenen.

### Resultaten

In eerdere jaren was het merendeel van de klachten toe te wijzen aan de categorie 'informatievoorziening'. In 2019 geldt dat voor geen enkele klacht. Het minimaliseren van de klachten in deze categorie zien we als een mooi resultaat van de verbetermaatregelen. Buurtteamorganisatie Sociaal heeft in 2019 het proces rond de aanvraag van PGB verbeterd. Ook het primaire proces van aanmelding tot eerste kennismaking is met een instructiefilmpje inzichtelijk gemaakt voor (nieuwe) klanten.

Afhandeling van klachten bleef ook in 2019 maatwerk. Klachten zijn in te delen in vier categorieën: Uitvoering dienstverlening, Beslissing, Overig en Bejegening. Er was geen duidelijke rode draad zichtbaar die kan leiden tot een verbetering. ■



Vroegsignalering 2.0 bij schulden

# Licht in de duisternis

‘Goh. Wat fijn dat jullie dit doen.’ Henk Bos schildert de opluchting die van de gezichten straalt. De medewerker van Buurteamorganisatie Sociaal en zijn collega van gemeente Utrecht trekken elke maandag de wijk Ondiep in. Met een lijst adressen onder de arm van bewoners met schulden. ‘Veel mensen zijn echt blij als we aanbellen. Omdat we hulp bieden bij het oplossen van hun schulden.’

Niet meer wachten tot het incassobureau bij iemand met een betalingsachterstand op de deur bonst. Maar in een vroeg stadium al in actie komen. Na een seintje van bijvoorbeeld de zorgverzekeraar of woningbouwcorporatie. Zo voorkom je dat mensen nog dieper in een financieel moeras zakken. Omdat ze uit schaamte geen hulp vragen. Of geen flauw idee hebben waar of bij wie dat kan. Volgens Henk Bos werkt de Utrechtse aanpak: ‘Heel wat cliënten zien weer licht aan het eind van de tunnel.’

## **Cliënten krijgen weer lucht**

Versie 1.0 van Vroegsignalering richtte zich alleen op het aanpakken van huurschulden. De buurtteamorganisaties trokken toen op met twee woningbouwcorporaties. Met succes trouwens, want in Ondiep is de laatste jaren het aantal huisuitzettingen drastisch gedaald. Daarom past elke wijk de methode nu toe.



Inmiddels draait versie 2.0 in Ondiep. Energiebedrijven, zorgverzekeraars en andere corporaties doen ook mee aan deze nieuwe pilot. En weer laten de resultaten een positief beeld zien, verzekert Henk Bos.

‘Preventie. Dat is de kracht van dit project. Mensen beknibbelen allereerst op de zorgverzekering of de energierekening. Als ze ook stoppen met het overmaken van de huur, dan weet je dat er echt iets aan de hand is. Daarom werken we vanaf 2019 met meer organisaties samen. Op die manier komen alle schulden in beeld en kunnen we over het hele front schoon schip maken.’

### **Cliënten zelf ook aan zet**

Na het huisbezoek vindt snel het vervolgsprek plaats. Op het kantoor van het buurtteam, met de cliënt en iemand van de gemeentelijke schulddienstverlening erbij. Om een robuust plan van aanpak op te stellen met onder meer inkomsten, uitgaven en schulden op een rij. De cliënt belt zelf met de schuldeisers voor de meest actuele rode cijfers. Als alles in kannen en kruiken is, dan komen onder het contract de handtekeningen: nieuwe schulden zijn taboe, aflossingsbedrag staat vast, na drie jaar een schone lei. Na die officiële bevestiging valt er een last van de schouders, ziet Henk Bos. ‘Ik kan weer verder met mijn leven, roepen cliënten

vaak. Dat klopt, want in al die tijd heb ik geen terugval meegemaakt in Ondiep.’

### **Cliënten in andere wijken**

De tussentijdse evaluatie bevestigt het positieve beeld van Buurtteamorganisatie Sociaal. Henk Bos is er dan ook voor om ook versie 2.0 over heel Utrecht uit te rollen. Al moeten er nog enkele puntjes op de i worden gezet, vindt Henk Bos. ‘Er zit teveel tijd tussen het eerste gesprek en het uiteindelijk contract. Het zou mooi zijn als dat sneller gaat. In twee andere Utrechtse wijken starten we begin 2020 ook met deze pilot. We zijn erg benieuwd hoe de pilot daar uit pakt.’ ■

### **Opvallende uitnodiging**

- Portaal en Mitros, Vitens, Zilveren Kruis, Zorg en Zekerheid, Eneco en BGHU doen al mee. In 2020 volgen misschien nog meerdere energiebedrijven, zoals Essent.
- Alle deelnemende instanties leveren gegevens: als sprake is van twee of meer schuldeisers en minstens twee maanden achterstand.
- Opvallende uitnodigingskaart in brievenbus bij ‘Niet thuis’ levert veel respons op.

### **Mensen met schulden sneller vinden en bereiken**

Bij een derde van de bezochte adressen is een eerste gesprek geweest. Het gaat om 130 van de 297 geselecteerde huishoudens. Van de 130 adressen accepteerden 40 hulp van de medewerkers. Zeven huishoudens zijn doorverwezen naar andere organisaties, 68 wilden geen hulp en van 15 is het onbekend.\* Tijdens de bezoeken kregen de medewerkers veel positieve reacties van bewoners.

\* Cijfers zijn het meest actueel en van het begin 4e kwartaal 2019.

### **Escaleren van schuldsituaties voorkomen**

Door de nieuwe, uitgebreidere aanpak, krijgen buurtteams contact met bewoners die eerst niet bij het buurtteam in beeld waren. Een mooi resultaat is ook dat een derde van de bereikte bewoners aan de slag is gegaan met de schulden. Hierdoor is een verdere opstapeling van schulden voorkomen.



# Kanteling schulddienstverlening

Mensen met schulden weer perspectief bieden. Door samen op te trekken tijdens het hulpaanbod. Dat doen Werk & Inkomen en Buurtteamorganisatie Sociaal sinds 2016. Een evaluatie in 2019 laat zien of beide partners op de goede weg zijn. En welke verbeteringen eventueel nog nodig zijn.

In 2016 is de zogenaamde Kanteling Schulddienstverlening ingezet. Dit betekent een verandering in het schulddienstverleningstraject voor bewoners van Utrecht. Zij kunnen zich voor problemen met schulden rechtstreeks melden bij het buurtteam, in plaats van alleen bij de gemeente.

Buurtteammedewerkers en trajectbegeleiders van W&I kijken samen met de klant in een zogenaamd driegesprek hoe hij of zij het beste geholpen kan worden bij de schulden. In 2019 is dit proces geëvalueerd door de Veranderbrigade en de Hogeschool Utrecht, in opdracht van de Buurtteamorganisatie Sociaal, Lokalis, de gemeente en U Centraal. Belangrijkste vraag: zijn we op de goede weg met deze verandering en waar kunnen we nog verbeteringen aanbrengen?

**Zijn we op de goede  
weg met deze  
verandering?**

## **Grondige evaluatie**

Het onderzoek is uitgevoerd in drie verschillende teams: Kanaleneiland Zuid, Zuilen en Leidsche Rijn. Deze wijken zijn gekozen, omdat ze een goede afspiegeling zijn van de diverse

wijken waarin de buurtteams werkzaam zijn. Het onderzoek is gericht op drie onderdelen: klantreizen, de aanmelding en het driegesprek tussen bewoner, trajectbegeleider W&I en buurtteammedewerker.

### Onderzoekers hielden interviews, waren aanwezig bij groepsbijeenkomsten en observeerden bij de voordeur

De onderzoekers hielden in juni en juli interviews met klanten van de buurtteams en waren aanwezig bij groepsbijeenkomsten voor klanten. Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met buurtteammedewerkers, waarbij gespreksopnames zijn gemaakt en observaties verricht. Ook observeerden de onderzoekers hoe het er aan toegaat bij de voordeur.

### Positieve bevindingen

Het onderzoek leverde mooie resultaten op, die inzicht geven in mogelijke verbeteringen van dit proces voor bewoners die deze ondersteuning goed kunnen gebruiken.

Voor bewoners is het bijvoorbeeld niet altijd duidelijk wie welke rol heeft in het proces van schulddienstverlening. Wat doet de buurtteammedewerker, wat doet W&I en waarvoor kan de bewoner bij het sociaal raadslid terecht voor informatie en advies? De actielijst van W&I is voor veel bewoners te complex en bevat te grote stappen. Tijdens een driegesprek wordt er zoveel informatie gegeven, dat een bewoner dat niet allemaal onthoudt. En opvallend; bij de medewerkers van de verschillende organisaties is geen overeenkomstige visie op zelfredzaamheid. Is zelfredzaamheid het startdoel en laat je de bewoner veel zelf doen? Of is het een einddoel? Een belangrijke afweging om samen te maken als het gaat om het duurzaam oplossen van schulden, met een passende rol voor de bewoner.

### Enkele aanbevelingen

Een duidelijk aanbeveling is als professional continu te werken aan rust voor de klant. En ervoor te zorgen, dat klanten minder overrompeld raken in het begin van het traject. Dat betekent acties en informatie doseren. Werken aan kleine stappen en 'overwinningen' levert meer succes op. Een kleine stap maken, komt vaker voor dan een grote doorbraak. Qua motivatie levert dat veel effect op.

### Werken aan kleine stappen en 'overwinningen' levert meer succes op

### Vervolgstep

De resultaten zijn gedeeld en besproken met management en beleidsmedewerkers van de deelnemende organisaties. In januari 2020 wordt een verder plan van aanpak bepaald. ■



Samen voor Overvecht

# Bouwen aan vertrouwen

Een wijk waar iedereen prettig kan wonen, werken, leren en ontspannen. Die belofte doet Utrecht aan Overvecht. Een ambitieus actieplan fungeert als vliegwiel voor allerlei verbeteringen. Enkele buurten plukken al de eerste vruchten. Programmaregisseur Willemijke de Vroom van Buurtteam Sociaal onderstreept dat: 'Het is nu vooral een kwestie van stevig doorpakken.'



Vooraf een  
kwestie van stevig  
doorpakken



Willemijke de Vroom en collega Yannick Burink zijn namens Buurtteamorganisatie Sociaal nauw betrokken bij Samen voor Overvecht. Gemeente, maatschappelijke organisaties, bedrijfsleven én bewoners trekken daarin samen op. Het buurtteam concentreert zich op drie van de tien kansrijke onderdelen van het programma: Bijenkorven, buurtaanpakken en sociale renovatie.

## Organisaties weten elkaar beter te vinden en werken intensief samen

### Het gonst van de activiteit

De komende jaren staat een groot aantal verbeteringen op stapel. Heel wat organisaties zetten daar de schouders onder, weten elkaar steeds beter te vinden en werken intensief samen. De zogenaamde Bijenkorven, maar ook enkele andere parels, vormen daarvan een mooi voorbeeld.

## De Bijenkorven zijn toegankelijke community's waarin van alles samenkomt

### Parel 1

'Samen voor Overvecht in het klein. Zo kun je de Bijenkorven typeren. Toegankelijke community's, waarin van alles samenkomt. Bewoners spelen de hoofdrol. Heb je een vraag? De vrijwilligers van Buren voor Buren staan je bij. Als je er samen niet uitkomt, dan brengen ze jou in contact met een professional. Iemand van Werk en Inkomen bijvoorbeeld. Heb je een andere vraag? Praat met het buurtteam. Ook zij kunnen je vaak verder helpen.'

Yannick Burink,  
buurtteammedewerker

### Er gloort weer hoop

De Zambesidreef is geen makkelijke buurt. Hardrijders, baldadige jeugd, verloedering. Er wonen ook veel mensen met allerlei problemen. In 2019 vindt hier de eerste praktische vertaalslag plaats van het actieprogramma.

Willemijke de Vroom licht toe: 'Camera's op winkelcentrum Gagelhof, preventieve aanpak van de overlast en snelheidsmetingen hebben de buurt veiliger gemaakt. Goed dat niet alleen wordt ingezet op repressie. Maar ook op iets anders belangrijks: perspectief voor bewoners, die het lastig hebben. De aanpak vanuit 'Straatwijs' sluit daar mooi op aan.'

### Parel 2

'Buurtambassadeurs houden een oogje in het zeil op de Zambesidreef. Ze wonen er zelf, kennen de mensen en staan ze bij met raad en daad: heb jij problemen, dan schakelen we gelijk de juiste hulp in. Deze verbindingstroepen zijn goud waard. Het vertrouwen in instanties was ver te zoeken rond de dreef. Met deze ambassadeurs aan boord kunnen we dat terug winnen.'

Yannick Burink

## De ambassadeurs wonen er zelf, kennen de mensen en staan ze bij met raad en daad

### Lessen om te onthouden

Willemijke de Vroom is positief én ziet hoe er geleerd wordt van de ervaringen met de buurt-aanpak rond de Zambesidreef. Die kennis komt mooi van pas bij de net gestarte buurtaanpak.

### Themadreven.

'Iedereen mag meepraten en de grote lijnen bewaken. Dat gebeurt ook regelmatig op druk bezochte bijeenkomsten. Maar het werk in de wijk hoort op het bord te liggen van de juiste organisaties. Die zijn eigenaar van geplande en nieuwe acties, goed op de hoogte en hoeven niet met jan en alleman om de tafel te gaan zitten. Dat vraagt om een strakke regie van de gemeente. Wij steunen die inzet.'

Het werk in de wijk  
hoort op het bord te  
liggen van de juiste  
organisaties

### Parel 3

'Buurtkoffies. Speciaal voor onze klanten en in samenwerking met de professionals van DOCK en De Wilg. Zij houden een oogje in het zeil. Naast gezelligheid is activering het sleutelwoord. Bewoners kunnen er een netwerk opbouwen en het isolement van zich afschudden. In 2019 vinden ruim vijftig bewoners er hun plek. Je kunt dit concept zo naar meer wijken uitrollen.' ■

Yannick Burink

Bewoners kunnen er  
een netwerk opbouwen  
en het isolement van  
zich afschudden

### Sociale renovatie

Overvecht oogt straks ook beter. Naast inspanningen op sociaal gebied wordt ook stevig aan de weg getimmerd. Bijvoorbeeld met het opknappen van een aantal grote flats. Om het welzijn van bewoners te verbeteren en de buurt als geheel een boost te geven. Corporaties, welzijnsprofessionals, ROC en gemeente nemen het voortouw tijdens deze zogenaamde sociale renovatie. De woningcorporaties bijvoorbeeld signaleren tijdens hun huisbezoeken regelmatig problemen bij bewoners. Door de korte lijntjes is een warme overdracht tussen de verschillende partijen zo geregeld. Flatbewoners krijgen dan snel de juiste hulp.



Een slim portaal  
waarin ook klanten  
toegang hebben

# BOKS

Een slim portaal waarin ook klanten van de buurtteams toegang hebben. Bijvoorbeeld om hun gegevens in te zien; zoals het plan van aanpak. Maar ook om gebruik te maken van allerlei e-health toepassingen. De invoering van het nieuwe systeem zit in de afrondende fase.

Na een succesvolle aanbesteding is de volgende fase in de vervanging van het huidige registratiesysteem KTSD ingezet: het inrichten en verder ontwikkelen van het nieuwe Klantportaal BOKS (BuurteamOrganisaties KlantSysteem). De basisinrichting van de werkprocessen en ontwikkeling van het klantportaal zijn grotendeels gerealiseerd. De werkgroep conversie is zover dat de eerste proefconversies uitgevoerd kunnen worden. De implementatie staat in de steigers en collega's zijn gaandeweg steeds meer betrokken en geïnformeerd.

### Basisinrichting processen

De werkgroepen hebben wekelijks tijdens sessies van drie uur alle processen van de buurtteams ingericht in BOKS. Bij het algemene werkproces is dat gebeurd van aanmelding tot kennismaking, plan, uitvoering en afsluiten, met bijbehorende formats. Bij de inrichting is de autorisatiematrix herijkt en een nieuwe structuur door de stuurgroep bekrachtigd, die past bij de privacy eisen van deze tijd. Bij bijzondere werkprocessen, zoals maatwerk en PGB, is per proces afgewogen of dit in BOKS kon, omdat het een gezamenlijk proces met de gemeente is. Het proces van hulp bij het huishouden is ook ingericht.

**De werkgroepen hebben alle processen van de buurtteams ingericht in BOKS**

### Ontwikkeling klantportaal

In andere wekelijkse werkgroepen is samen met Lokalis en U Centraal vastgesteld welke opties we wilden ontwikkelen voor het klantportaal.

De belangrijkste opties op een rij:

- Tijdelijk zichtbaar voor de klant
- Klant zelf doelen laten toevoegen
- Tonen van Wat Telt met historie (grafieken)
- Formulieren gebruiken in het klantportaal
- Externe links op maat toevoegen
- Klant kan documenten bewerken en opslaan

**Klant kan zelf doelen toevoegen**

### Conversie voorbereiden

Door de werkgroep testen en conversie is elk veld in KTSD langsgelopen om te bepalen wat op welke manier in BOKS kan komen. Deze analyse is afgerond en verwerkt. De volgende stap is het draaien van proefconversies, om te testen of de gegevens goed landen.

### Implementatie

In aanloop naar de implementatie van het systeem gaan we aandacht besteden aan vaardigheden, werkwijze en visie waarbinnen BOKS wordt ingezet. Niet alleen voor technische “knoppentraining”, we grijpen ook terug op ‘de bedoeling’ van onze opdracht en de inzet van een klantsysteem daarbij. Het hoe, wat en waarom van rapporteren, vooruitkijken naar meer “blended care” en het omgaan met toegang voor de klant, krijgen een plek in een opleidingstraject 2020. Voor alle onderdelen zijn werkgroepen ingesteld, die het betreffende onderdeel gaan uitwerken.

### Collega's betrekken en informeren

Collega's zijn structureel betrokken bij de voortgang: via nieuwsberichten, de superusers KTSD, presentaties in de clusters en de instelling van een klankbordgroep. Dit leverde waardevolle input op voor zowel inrichting als ontwikkeling. En heeft ervoor gezorgd dat alle teams een kijk in het nieuwe systeem hebben gehad. ■

Wat Telt Digitaal

# 'Klanten krijgen weer grip op hun leven'

Weten hoe het met de klant gaat, op welke leefgebieden hij vooruitgang boekt en op welke juist niet. Dat is het doel van 'Wat Telt'. Buurteams zetten al sinds 2016 een papieren versie van dit meetinstrument in. Sinds dit jaar is er ook een digitale variant. En die biedt grote voordelen. 'We gebruiken het bij steeds meer klanten.'



De digitale variant van Wat Telt biedt grote voordelen

De digitale variant van Wat Telt kwam in maart 2019 in gebruik, zo'n drie jaar na de papieren versie. 'Het beleid van de buurtteamorganisatie is dat medewerkers één van beide varianten inzetten', vertelt Marieke Heuvelhorst, medeverantwoordelijk voor de implementatie van Wat Telt bij de buurtteams. 'Doorgaans gebruiken we Wat Telt in één van de eerste drie gesprekken met de klant. En daarna elke drie maanden.'

### De klant bepaalt met ondersteuning van de buurtteammedewerker welke gebieden belangrijk zijn in zijn leven

#### Scores aangeven

Hoe het meetinstrument werkt? 'In principe verschillen de digitale en papieren variant niet van elkaar', zegt Marieke. 'In beide gevallen bepaalt de klant – met ondersteuning van de buurtteammedewerker – welke gebieden belangrijk zijn in zijn leven. Van geestelijke en lichamelijke gezondheid tot wonen, werken, sociale contacten en zingeving. Daarna geven de klant, de buurtteammedewerker en een eventuele derde een score per leefgebied. En ten slotte geeft de klant een algemene score voor de huidige fase van zijn leven.' Dit alles creëert een snel overzicht van de situatie van een klant, aldus Marieke. 'En bij

herhaald gebruik ook van de vooruitgang. Zo wordt het makkelijker doelen te stellen en aan te scherpen. En vooral nodigt het gebruik van Wat Telt klanten uit om zélf in te schatten hoe het met ze gaat en wat ze nodig hebben om zich beter te voelen. Het instrument helpt hen weer grip te krijgen op hun leven.'

#### Sneller vergelijken

Marieke gebruikt Wat Telt zelf ook met haar klanten van Buurtteam Noordoost. 'De meesten geven de voorkeur aan de digitale variant. Zij zijn enthousiast over de gebruiksvriendelijkheid; bijvoorbeeld over de schuifbalkjes waarmee ze scores kunnen aangeven. Maar sommigen, vooral ouderen, kiezen toch liever voor papier. Bijvoorbeeld als ze niet zoveel met computers hebben. Dus het is goed dat die variant voorlopig beschikbaar blijft.'

Marieke hoopt wel dat de papieren versie steeds minder nodig wordt. 'Hoe meer klanten Wat Telt Digitaal willen gebruiken, hoe handiger. We hoeven de scores dan niet naderhand in te voeren en kunnen ze sneller vergelijken met die van eerdere sessies.'

### De meesten klanten geven de voorkeur aan de digitale variant

#### Praktijkvoorbeeld

#### Van overzicht naar zelfvertrouwen

'Doel is om Wat Telt consequent in het reguliere werkproces in te zetten', zegt Marieke. 'Want dit instrument kan klanten echt een duwtje in de rug geven. Het helpt hen meer de regie te houden en keuzes te maken: wat eerst aan te pakken en wat later? Zo was er een dame met wie ik eerst de papieren versie gebruikte en later de digitale. Zij was erg te spreken over die digitale variant: ze vond 'm makkelijk, helder en overzichtelijk. Op basis van Wat Telt stelden we onder meer als doel dat zij weer werk zou vinden. Dat lukte.'

De vrouw was erg blij met haar nieuwe baan en Marieke zag hoe ze steeds beter in haar vel kwam te zitten. 'Maar ze vond het ook spannend en soms lastig, bijvoorbeeld omdat ze opeens minder tijd had voor andere dingen. Toen ze daardoor zelf even twijfelde of ze wel op de goede weg zat, vulden we de "Wat Telt" in en vergeleken we haar nieuwe score met oude. Zodra ze zag hoeveel beter haar huidige scores waren, hoe ze gegroeid was als persoon, gaf haar dat weer zelfvertrouwen.'



### Enthousiast reageren

Elk kwartaal zijn er bijeenkomsten om nieuwe medewerkers te trainen in het gebruik van Wat Telt Digitaal. 'Binnen elk cluster van de Buurtteamorganisatie hebben één of twee medewerkers deze trainingen gevolgd. Die key users hebben op hun beurt hun teams getraind, die ook enthousiast reageerden. Vrijwel iedereen in de organisatie kan nu met dit instrument werken. Ons volgende doel is dat iedereen Wat Telt ook daadwerkelijk gaat gebruiken. En dat gaat al de goede kant op. De groep gebruikers is nog klein, maar groeit gestaag – geïnspireerd door positieve ervaringen van collega's en klanten.' ■

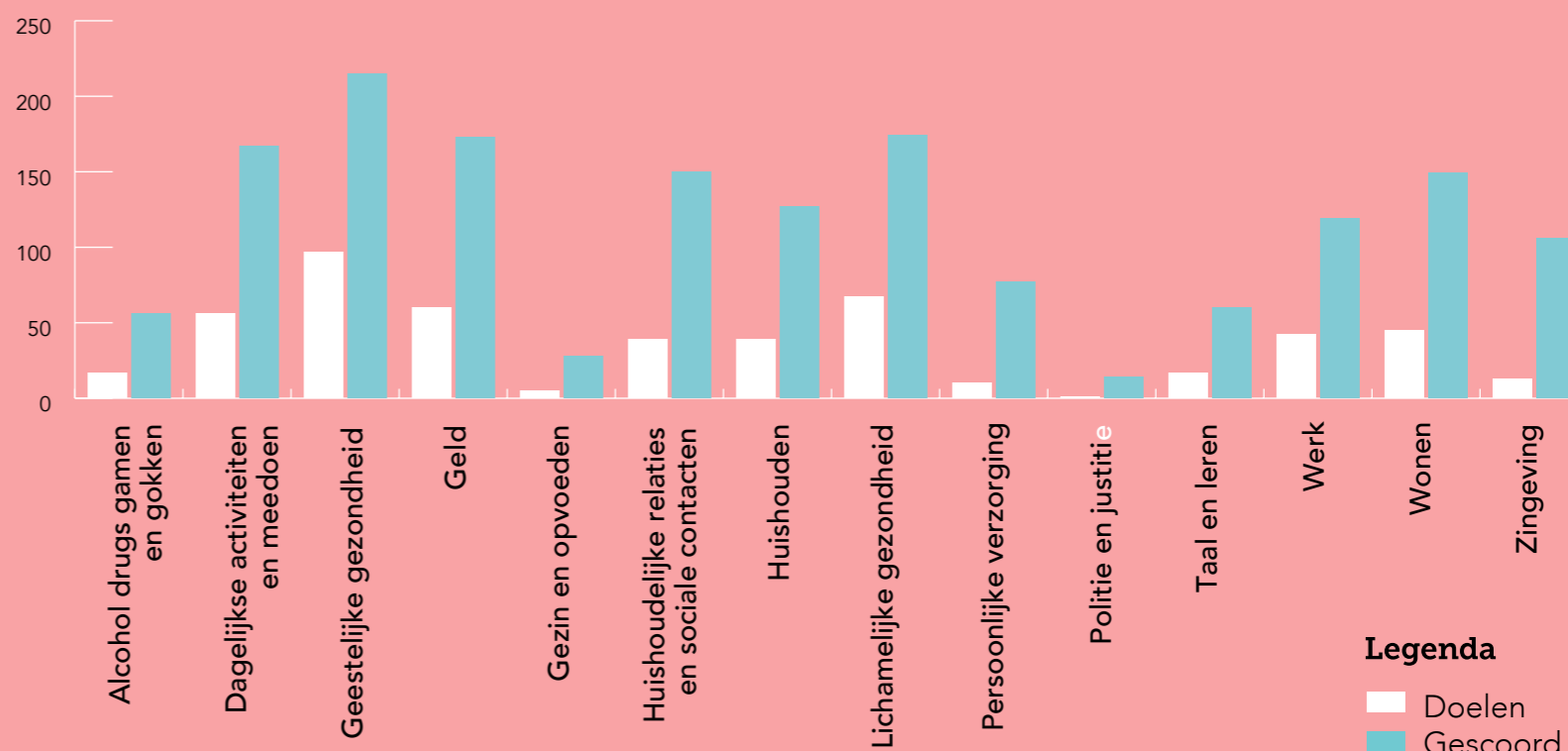
**Ons volgende doel is dat alle buurtteammedewerkers Wat Telt gaan gebruiken**

### Ervaringen met Wat telt

De key users zijn in 2019 druk geweest met het ondersteunen van de implementatie in de organisatie. Voor de 18 teams hebben zij bijeenkomsten georganiseerd om alle medewerkers mee te nemen in de werkwijze en het gebruik. Ter ondersteuning van de key users zijn in 2019 meerdere sessies geweest waarin ervaringen en goede voorbeelden gedeeld zijn. Daarnaast zijn knelpunten of wensen opgehaald, zowel op gebied van de werkwijze als voor de toekomstige inrichting van BOKS. Werken met Wat telt inpassen in de huidige werkprocessen behoeft nog de nodige aandacht.

Sinds we de digitale versie beschikbaar hebben, zijn 233 metingen gedaan. Dat is minder dan we verwacht hadden. Mogelijk knelpunt is dat voor de digitale versie er buiten het reguliere systeem moet worden ingelogd. Het aantal klanten waarbij de papieren versie is gebruikt, kunnen we door de beperkingen van het systeem niet terugzien. We weten dus niet wat de totale inzet is in de buurtteamorganisatie. Voorgaande knelpunten verbeteren naar verwachting met de komst van BOKS, waarbij het instrument onderdeel is van het systeem. Positief is dat de ervaringen van medewerkers en zeker ook van de klanten die er ervaring mee hebben opgedaan, unaniem positief zijn.

### Gestelde doelen en score







# Toegang

Hoe verloopt het proces van toegang tot aanvullende zorg? En wat kan beter bij samenwerking rondom PGB, zonder de privacy van klanten en medewerkers te schaden? In 2019 ging Buurtteamorganisatie Sociaal met klanten, gemeente en verschillende ketenpartners aan de slag om dat gedegen te onderzoeken.

## Optimalisatie proces toegang

Gemeente en Buurtteamorganisatie Sociaal gaven in 2019 opdracht aan een extern en onafhankelijk onderzoeker voor een evaluatie van het proces van toegang tot aanvullende zorg. Het onderzoek startte in september. De vraagstelling: verloopt het proces in de keten optimaal?

Doel was om vast te stellen welke passende capaciteit nodig is om het toegangsproces zorgvuldig en kwalitatief goed te kunnen uitvoeren. Daarvoor is naast het deel dat Buurtteamorganisatie Sociaal uitvoert, ook bij aanbieders en partners informatie opgehaald.

Vanuit de diverse organisaties en functionarissen is een verschil van (in)zicht op de toegangsprocessen. Gedurende de evaluatie is de onderzoeker in gesprek gegaan met een klankbordgroep klanten over hoe zij het toegangsproces en de samenwerking tussen de organisaties ervaren. En wat zij daarin belangrijk vinden. De klankbordgroep heeft aanbevelingen gedaan op een aantal relevante punten in het proces van toewijzen.

De resultaten zijn per fase teruggekoppeld naar een begeleidingscommissie. Die bestond uit professionals van Buurtteamorganisatie Sociaal en aanvullende zorgpartijen.

De commissie heeft aanbevelingen geformuleerd voor een aantal urgente knelpunten in het toewijzingsproces. De uitkomsten worden in 2020 opgepakt.

### Interne evaluatie proces PGB

In 2019 heeft een tweede interne evaluatie van het PGB-proces plaatsgevonden. Het begeleiden van een aanvraag waar PGB wordt ingezet, is een bijzonder proces en vraagt andere kennis en vaardigheden. De evaluatie is ingezet om kwaliteit (kennis) en kwantiteit (inzet ten opzichte van generalisme en voldoende tijd voor een zorgvuldig proces) te bewaken.

### Werkafspraken handhaving

Bij het aanvraagproces van aanvullende zorg kunnen handhavingsvraagstukken spelen, vooral als het gaat om PGB. Dit levert in de praktijk morele dilemma's op. Buurtteammedewerkers nemen besluiten in mandaat van de gemeente en overwegen daarbij zorgvuldig, samen met de klant, wat er nodig is. Daarbij komen heel wat privacygevoelige onderwerpen aan bod. De gemeentelijke afdeling Handhaving kan vragen om dossiers vanuit de handhavingstaak. Dit geeft vraagstukken over eigenaarschap van dossiers en privacy, van zowel klanten als medewerkers. Om die reden is een gezamenlijke leerbijeenkomst georganiseerd door de gemeente. In juli is, onder begeleiding van bestuursrechter Klein Egelink,

door de verschillende betrokken partners stevig gediscussieerd. Dat heeft duidelijke aanbevelingen opgeleverd, die door handhaving met de buurtteams zijn omgezet naar werkafspraken.

Beide partijen kunnen het belang van het voorkomen van fraude op die manier dienen, zonder de privacy van klanten of medewerkers te schaden. ■



# Over de organisatie

Medewerkers vormen het kapitaal van de organisatie. Buurtteamorganisatie Sociaal onderstreept dat. Niets voor niets investeert ze op meerdere manieren in de kracht van elke collega. Een goede begeleiding in het dagelijks werk én bij verzuim is daarom vanzelfsprekend binnen de organisatie.

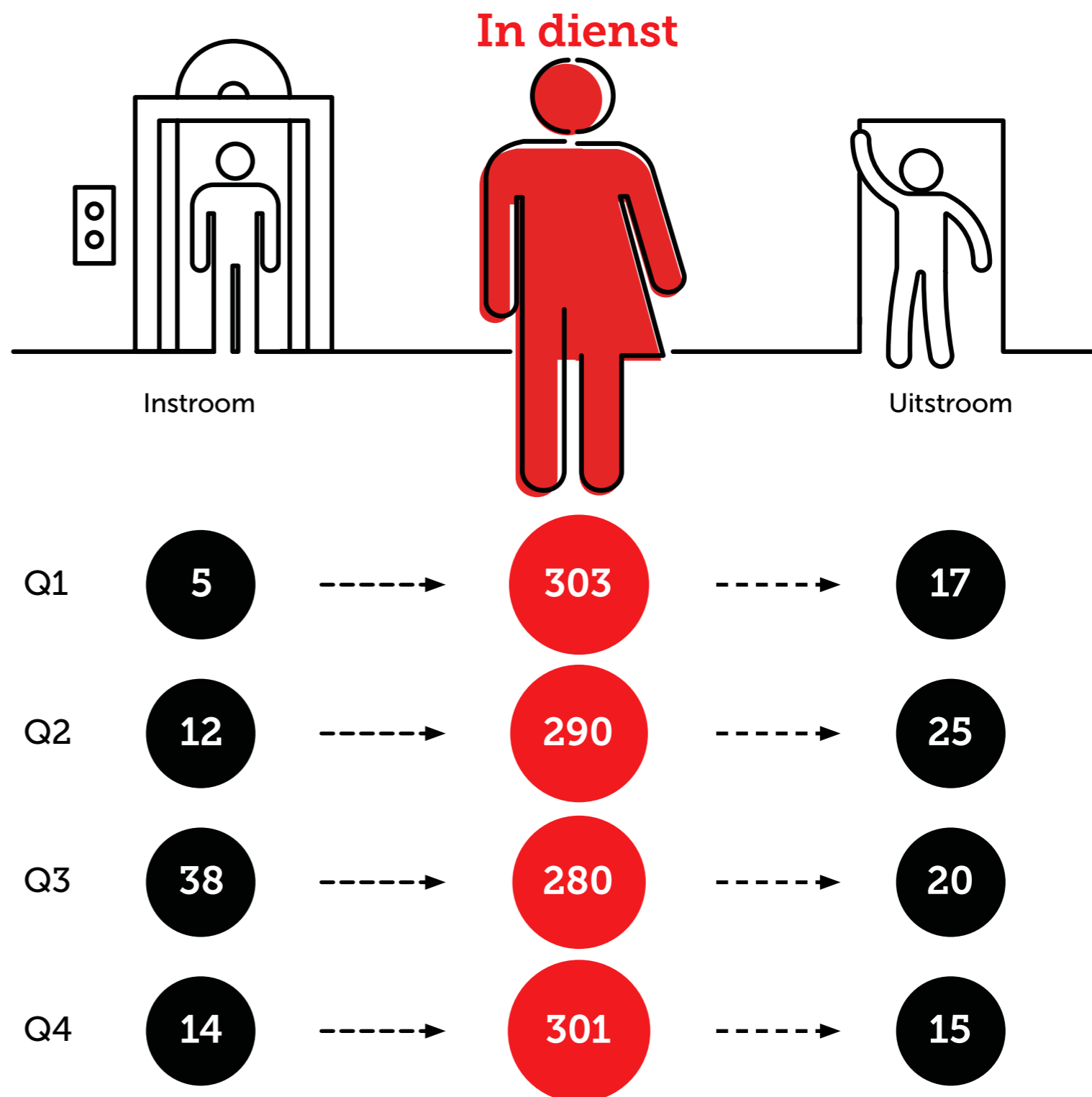
## Medewerkers

Het laatste kwartaal van 2019 startten we met 301 medewerkers: 247 buurtteammedewerkers en 24 stagiaires. Er kwamen 14 nieuwe medewerkers in dienst, waarvan twee nieuwe teamcoaches. 15 medewerkers verlieten de organisatie.

## Verloop

In heel 2019 traden 50 medewerkers bij Buurtteamorganisatie Sociaal in dienst en verlieten 51 medewerkers de organisatie. 38 daarvan waren buurtteammedewerkers, circa 15% van het totaal.

Personeelsverloop in 2019



Het is voor het eerst in vijf jaar dat we een dergelijk verloop in de buurtteamorganisatie zien. Op zich is het gebruikelijk dat medewerkers na een aantal jaar bij dezelfde werkgever weer nieuwe uitdagingen zoeken. Per saldo bleef de organisatie even groot, rond de 300 medewerkers.

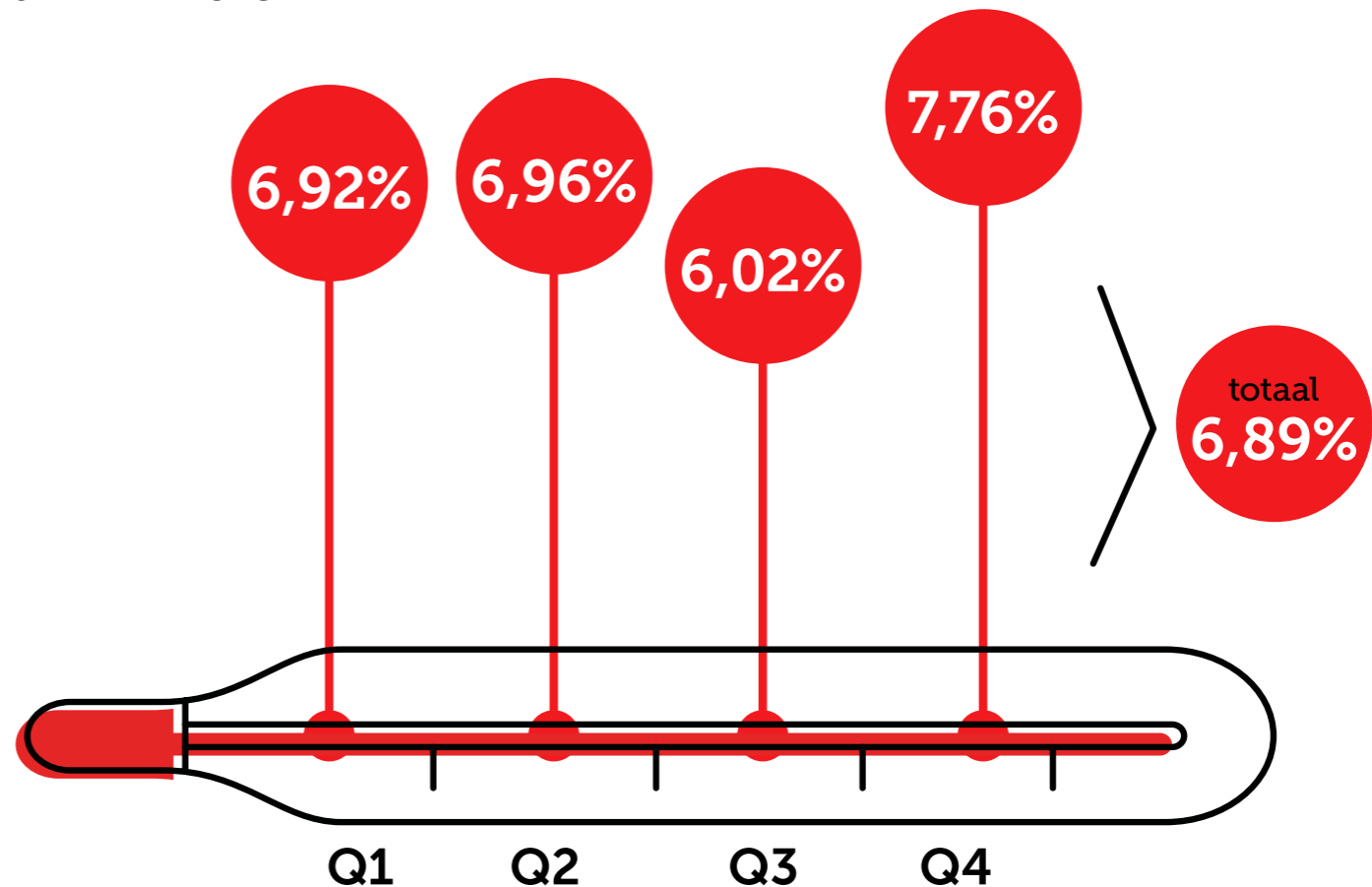
**Reden uit dienst**

10	Einde contract van rechtswege
6	Betrekking elders
6	Vaststellingsovereenkomst
1	Pensioen
1	Overlijden
1	Binnen de proeftijd
26	Op eigen verzoek

**Verzuim**

Het afgelopen jaar lag het verzuim op 6,89%. Dat is een stijging van 2,14% ten opzichte van 2018. In de branche Sociaal Werk lag het verzuim in de eerste helft van 2019 op 6,3%. Dat betekent dat ons verzuim hoger is dan in vergelijking met de branche. In het derde kwartaal van het jaar daalde het verzuim, alleen het laatste kwartaal laat opnieuw een stijging zien. Die stijging werd grotendeels veroorzaakt door een aantal langdurige verzuimcasussen. De precieze oorzaak van verzuim mogen wij niet noteren, vanwege AVG redenen. Er is in 2019 veel aandacht geweest

**Verzuim in 2019**



voor duurzame inzetbaarheid en verzuimbegeleiding. Komend jaar blijft onze aandacht hier naar uitgaan.

**Nieuwe arbodienstverlener**

Incluzio, het moederbedrijf van Buurtteamorganisatie Sociaal, heeft dit jaar besloten over te stappen naar een nieuwe arbodienst. Dit betekent dat ook de buurtteams sinds oktober gebruik maken van de dienstverlening van Argo Advies. Vanuit de visie dat eigenaarschap op

verzuimbegeleiding bij de werkgever ligt, maar er wel behoefte is aan specialistische ondersteuning, is gekeken naar de beste partij die vanuit deze visie werkt. De belangrijkste wijziging is dat er een vereenvoudiging in het verzuimproces is gekomen voor medewerkers. Een medewerker die in het verzuim terecht komt, heeft voor de volledige periode van verzuim twee belangrijke contactpersonen: de direct leidinggevende en de adviseur van de arbodienst. Zij houden regie over een goed re-integratie proces gedurende

de verzuimperiode. In de driehoek van HR, Arbeidsdienst en leidinggevende zorgen we voor een optimale inrichting in verzuimbegeleiding.

### Leiderschapsprogramma teamcoaches

Afgelopen jaar is er een leiderschapsprogramma gestart voor teamcoaches binnen wijkteams van Inluzio. Ook de teamcoaches van Buurtteamorganisatie Sociaal nemen hieraan deel. We willen een lerende organisatie zijn en dan is het ook belangrijk dat het management zich blijft ontwikkelen. Daarnaast vinden we het relevant om de verbinding tussen de verschillende wijkteams te leggen. Door samen te werken, kunnen we van elkaar leren. Het programma heeft als doel het versterken van de rol van teamcoach, zodat zij vanuit een voorbeeldrol kunnen leiden en koers houden, waarbij ze de teams het vertrouwen geven om binnen de kaders hun eigen doelen te realiseren. Het programma is in de zomer gestart met een kick off, gevolgd door individuele intakes om persoonlijke leerdoelen te bepalen en een tweedaags programma. Na dit programma is bepaald welke vervolgbehoeften er waren, passend bij de leerdoelen van de teamcoaches. Op basis daarvan zijn er zes vervolgmodes gepland waarop ingeschreven kon worden. Drie modules vonden in 2019 plaats. De overige staan in de eerste helft van 2020 gepland.

### Evaluatie besturingsmodel

Een jaar na de invoering van het nieuwe besturingsmodel is de voortgang geëvalueerd.

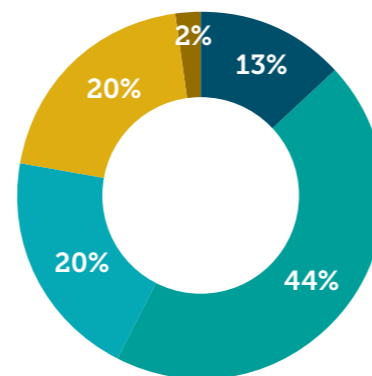
In september hielden we een enquête onder medewerkers, waar 122 reacties op kwamen. Met de teamcoaches en programmaregisseurs evalueerden we ook. De resultaten van de enquête zijn in de teams besproken en weer teruggebracht in het overleg met staf en management. Dit hele proces heeft opgeleverd dat we helder hebben waaraan we nog kunnen sleutelen om het model in de praktijk goed te laten werken. Duidelijk is dat teams behoefte

hebben aan meer zichtbaarheid van de teamcoaches en de rol van programmaregisseur nog onvoldoende zichtbaar is.

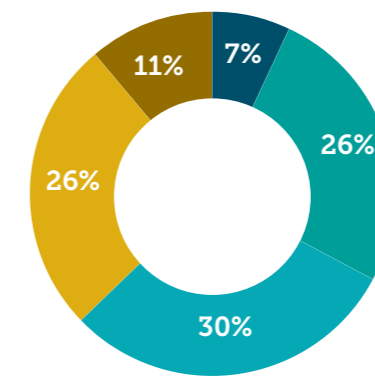
### De teamcoach

De bereikbaarheid van de teamcoach wordt door een ruime meerderheid (57%) als voldoende beschouwd. Over de begeleiding en het informeren over overstijgende zaken meent een derde van de respondenten dat dit

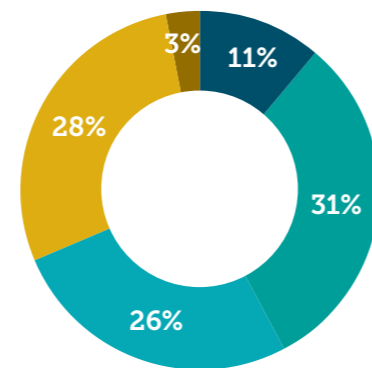
## Teamcoach stellingen



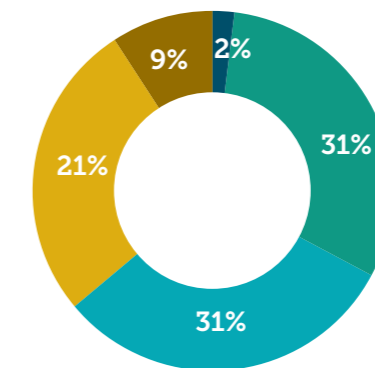
Mijn teamcoach is voldoende bereikbaar...



Ik krijg voldoende coaching en begeleiding van mijn teamcoach...



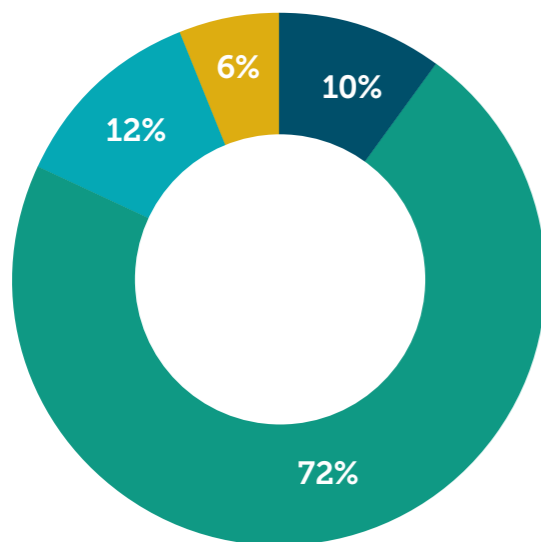
Ik ervaar meer autonomie op werkinhoud...



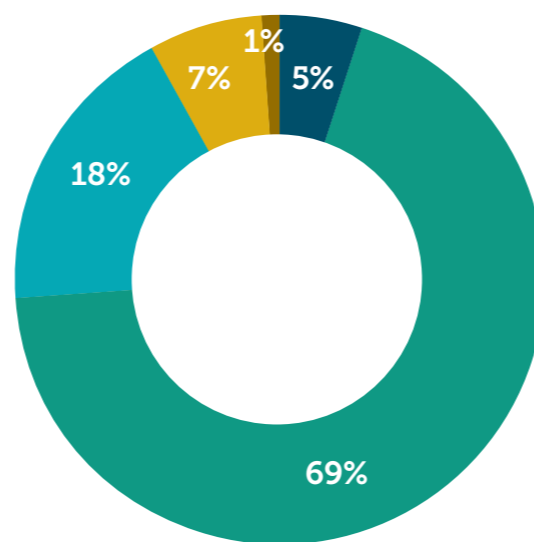
Ik word voldoende geïnformeerd over overstijgende zaken...

helemaal mee eens    mee eens    neutraal    mee oneens    helemaal mee oneens

## Generalist stellingen



Ik heb voldoende informatie / duidelijkheid over mijn functie...



Ik heb voldoende kaders om mijn taken mee uit te kunnen voeren...

■ helemaal mee eens   
 ■ mee eens   
 ■ neutraal   
 ■ mee oneens   
 ■ helemaal mee oneens

beter kan. In de organisatie wordt herkend dat door omstandigheden, zoals vertrek van teamcoaches en verzuim, minder capaciteit beschikbaar was. Ook uit andere feedback blijkt dat er wat meer capaciteit voor inzet van teamcoaches gewenst is. Mede daarom is besloten de functie van junior teamcoach na een jaar proef te laten vervallen. De capaciteit die hiermee vrijkomt, wordt in overleg met de teamcoaches ingezet om meer in te zetten op het faciliteren van de teams.

### De programmaregisseur

Over de programmaregisseurs heerst onder meer dan helft van de buurtteammedewerkers onduidelijkheid. De medewerkers hebben het gevoel niet voldoende geïnformeerd te zijn over wat de programmaregisseurs doen en weten niet goed waar ze terecht kunnen. Op basis van de kritische noten is er een stevige evaluatie geweest in het team programmaregisseurs. Met als resultaat, dat de vier thema's tot één gezamenlijk plan zijn verwerkt. Dat levert naar

verwachting meer duidelijkheid en focus op. Ook is nog een keer expliciet gemaakt dat alle medewerkers voor alle thema's bij de 'eigen' programmaregisseur terecht kunnen.

### De generalist

Meer dan 80% van de buurtteammedewerkers geeft aan voldoende informatie en duidelijkheid over de eigen functie te hebben. Dit was een belangrijk uitgangspunt om het besturingsmodel aan te passen en de leidinggevende rol op wat meer afstand te zetten. Een veronderstelling die met deze resultaten ook wordt bekrachtigd. ■

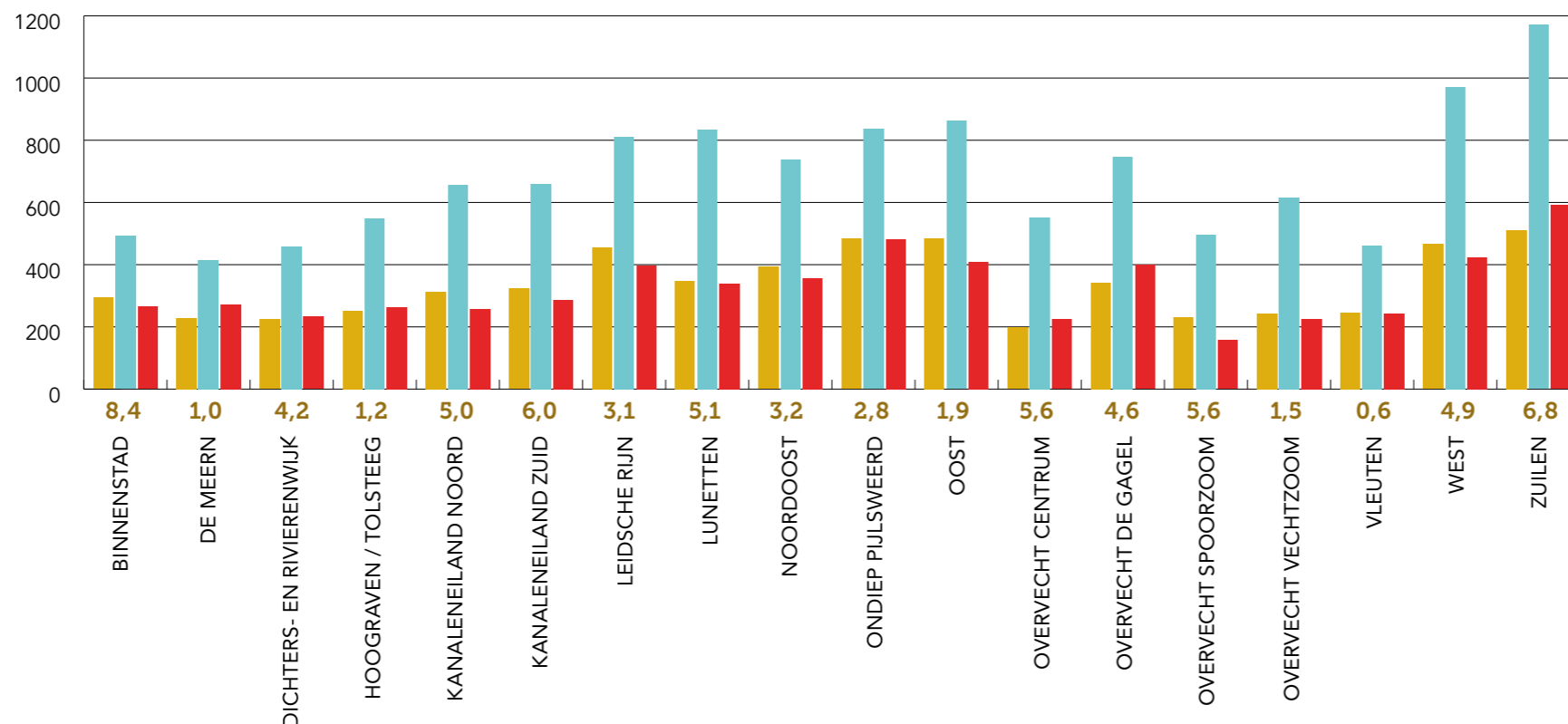


## Bijlage 1: Aantal

### Aantal casussen per maand en per kwartaal

Soort	Kwartaal 1				Kwartaal 2				Kwartaal 3				Kwartaal 4				2019
	J	F	M	Totaal	A	M	J	Totaal	J	A	S	Totaal	O	N	D	Totaal	
Gestart	626	466	570	1.662	565	535	458	1.558	501	430	467	1.398	537	485	396	1.418	6.036
Lopend	6.917	6.735	6.863	7.952	6.900	6.863	6.767	7.893	6.796	6.684	6.737	7.693	6.870	6.950	6.898	7.748	12.323
Afgesloten	650	441	528	1.619	572	554	472	1.598	542	415	405	1.362	405	445	396	1.246	5.825

### Het aantal gestarte, lopende en afgesloten casussen per buurtteam in 2019





## Aantal gestarte 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	31	23	29	21	28	23	26	14	26	26	18	29
De Meern	24	18	21	27	18	17	17	18	21	12	17	19
Dichters- en Rivierenwijk	20	15	29	21	19	22	15	15	20	20	16	12
Hoograven / Tolsteeg	30	17	25	24	14	21	24	21	14	26	25	11
Kanaleneiland Noord	27	27	34	36	24	16	28	22	25	27	31	16
Kanaleneiland Zuid	36	25	31	22	28	24	36	25	27	29	23	17
Leidsche Rijn	49	37	33	42	39	32	34	45	31	43	38	32
Lunetten	39	29	33	22	40	16	25	26	36	34	21	27
Noordoost	41	35	21	42	46	36	38	20	34	36	28	16
Ondiep Pijlsweerd	53	38	44	43	35	43	38	39	37	48	35	30
Oost	36	32	50	52	32	38	51	32	49	38	39	36
Overvecht Centrum	6	31	21	17	22	16	21	13	7	21	14	9
Overvecht De Gagel	48	25	28	35	26	22	33	28	14	29	28	26
Overvecht Spoorzoom	33	21	23	21	22	11	19	17	17	13	17	16
Overvecht Vechtzoom	20	17	31	22	28	14	14	16	17	22	19	22
Vleuten	23	12	25	25	25	17	12	15	21	22	31	19
West	59	26	47	49	37	47	32	24	35	45	44	21
Zuilen	51	38	45	44	52	43	38	40	36	46	41	38
<b>Totaal</b>	<b>626</b>	<b>466</b>	<b>570</b>	<b>565</b>	<b>535</b>	<b>458</b>	<b>501</b>	<b>430</b>	<b>467</b>	<b>537</b>	<b>485</b>	<b>396</b>





## Aantal lopende casussen in periode per buurtteam

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3			Kwartaal 4		
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Binnenstad	229	234	231	227	226	225	232	219	228	233	241	244
De Meern	209	203	205	211	204	201	201	192	197	189	187	188
Dichters- en Rivierenwijk	254	211	227	232	225	226	225	227	229	239	233	234
Hoograven / Tolsteeg	327	275	286	292	288	285	290	289	281	281	293	294
Kanaleneiland Noord	371	384	396	410	399	384	387	397	405	421	437	430
Kanaleneiland Zuid	372	360	380	384	401	401	398	399	393	398	401	394
Leidsche Rijn	405	395	383	394	408	395	394	411	410	432	441	446
Lunetten	525	505	521	514	516	473	465	472	494	516	511	511
Noordoost	386	397	396	402	407	409	425	398	402	412	410	402
Ondiep Pijlsweerd	406	396	401	415	400	394	399	398	389	413	394	384
Oost	416	418	445	447	434	441	470	457	486	475	489	477
Overvecht Centrum	360	371	382	354	363	359	361	358	352	345	341	339
Overvecht De Gagel	453	429	431	420	393	386	382	378	369	376	377	374
Overvecht Spoorzoom	299	299	304	305	314	310	316	311	320	324	337	345
Overvecht Vechtzoom	393	398	419	416	425	405	404	400	406	396	397	401
Vleuten	238	224	217	226	236	220	211	201	211	216	234	234
West	564	536	538	556	536	552	555	532	546	575	586	576
Zuilen	710	700	701	695	688	701	681	645	619	629	641	625
<b>Totaal</b>	<b>6.917</b>	<b>6.735</b>	<b>6.863</b>	<b>6.900</b>	<b>6.863</b>	<b>6.767</b>	<b>6.796</b>	<b>6.684</b>	<b>6.737</b>	<b>6.870</b>	<b>6.950</b>	<b>6.898</b>



## Aantal unieke klanten betrokken bij in periode lopende casussen per buurtteam

	1	2	3	4
Binnenstad	285	286	282	286
De Meern	301	294	271	254
Dichters- en Rivierenwijk	334	308	301	304
Hoograven / Tolsteeg	416	371	378	365
Kanaleneiland Noord	456	470	458	497
Kanaleneiland Zuid	467	484	498	481
Leidsche Rijn	552	549	535	557
Lunetten	652	619	593	625
Noordoost	483	513	505	488
Ondiep Pijlsweerd	608	608	591	573
Oost	532	541	585	581
Overvecht Centrum	460	439	427	407
Overvecht De Gagel	597	547	495	500
Overvecht Spoorzoom	397	387	400	405
Overvecht Vechtzoom	518	527	517	514
Vleuten	414	398	386	398
West	659	677	661	669
Zuilen	906	901	864	803
<b>Totaal</b>	<b>9.009</b>	<b>8.894</b>	<b>8.728</b>	<b>8.683</b>



## Aantal afgesloten casussen in periode per buurtteam

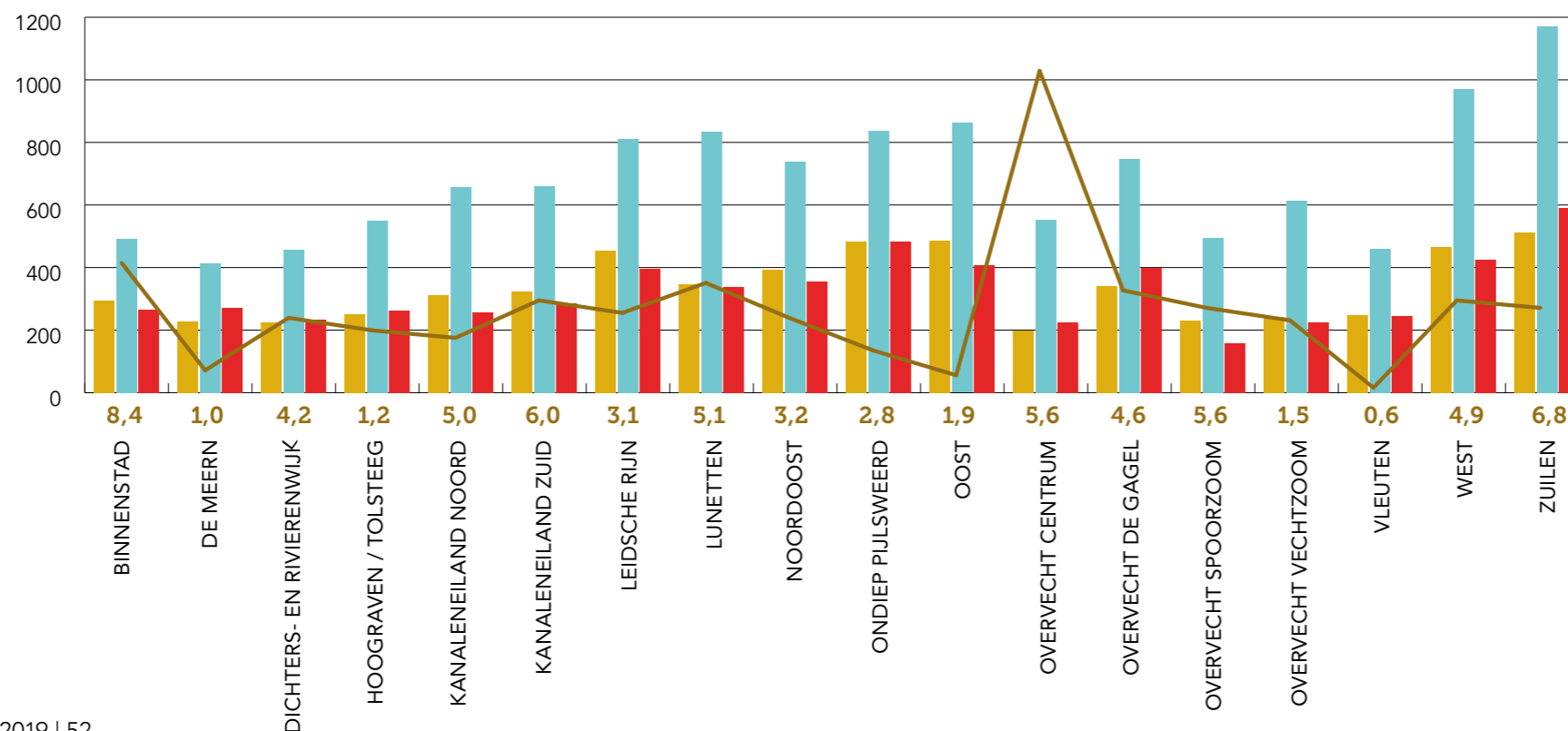
	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3			Kwartaal 4		
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Binnenstad	18	32	25	29	24	19	27	17	21	10	26	17
De Meern	24	19	21	25	20	17	27	16	20	19	18	46
Dichters- en Rivierenwijk	58	13	16	26	21	16	13	18	10	22	11	9
Hoograven / Tolsteeg	69	14	18	18	24	19	22	22	26	13	10	8
Kanaleneiland Noord	14	22	22	35	31	25	12	17	11	15	23	31
Kanaleneiland Zuid	37	11	18	11	24	39	24	33	24	20	24	21
Leidsche Rijn	47	45	31	25	45	35	28	32	21	29	27	32
Lunetten	49	17	29	38	59	33	19	14	12	26	27	16
Noordoost	24	22	36	41	34	22	47	30	26	30	24	20
Ondiep Pijlsweerd	48	39	29	50	49	33	40	46	24	54	40	30
Oost	31	22	50	45	31	22	45	21	50	25	46	21
Overvecht Centrum	20	10	45	13	20	19	16	13	28	18	11	11
Overvecht De Gagel	49	26	46	53	29	37	32	23	22	27	29	26
Overvecht Spoorzoom	21	18	20	13	15	13	22	8	9	4	8	6
Overvecht Vechtzoom	12	10	25	19	34	15	20	11	32	18	18	12
Vleuten	27	32	16	15	33	21	25	11	17	13	18	16
West	54	45	31	57	31	29	47	21	16	33	31	29
Zuilen	48	44	50	59	30	58	76	62	36	29	54	45
<b>Totaal</b>	<b>650</b>	<b>441</b>	<b>528</b>	<b>572</b>	<b>554</b>	<b>472</b>	<b>542</b>	<b>415</b>	<b>405</b>	<b>405</b>	<b>445</b>	<b>396</b>



## Gemiddelde tijd tussen aanmelding en eerste kennismakingsgesprek

Categorie	Gemiddeld aantal dagen
(eerste kennismaking na aanmelding) 1e kwartaal	3,2
(eerste kennismaking na aanmelding) 2e kwartaal	4,2
(eerste kennismaking na aanmelding) 3e kwartaal	3,9
(eerste kennismaking na aanmelding) 4e kwartaal	4,0
<b>Totaal</b>	<b>3,8</b>

## Snelheid gekoppeld aan het aantal gestarte, lopende en afgesloten casussen per buurtteam 2019



**Legenda**

- gestart
- lopend
- afgesloten
- gemiddelde wachttijd



## Gemiddeld aantal werkdagen tot eerste kennismaking

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3			Kwartaal 4		
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Binnenstad	4,7	1,5	3,8	15,3	8,9	5,4	2,5	5,2	0,9	9,5	7,0	8,7
De Meern	1,7	1,7	1,9	0,9	0,2	3,1	2,3	1,5	2,9	1,3	2,0	0,0
Dichters- en Rivierenwijk	1,1	2,7	6,3	2,2	2,2	6,0	6,4	0,5	2,6	6,0	0,0	0,0
Hoograven / Tolsteeg	7,1	2,5	2,4	4,6	1,4	3,3	2,8	5,2	1,5	0,2	1,7	2,1
Kanaleneiland Noord	3,6	2,7	3,1	0,9	1,7	0,8	0,4	0,8	4,9	6,3	4,9	3,5
Kanaleneiland Zuid	2,1	5,7	5,6	4,2	5,4	5,4	3,1	1,9	2,8	6,5	5,7	5,9
Leidsche Rijn	1,6	1,7	1,4	12,9	5,9	2,8	0,7	2,6	7,6	1,9	1,8	5,1
Lunetten	2,4	2,7	3,7	4,0	5,7	5,0	9,4	5,0	8,6	2,4	3,1	10,8
Noordoost	4,5	2,6	2,3	2,0	6,0	2,6	4,7	6,6	1,5	2,4	4,2	2,8
Ondiep Pijlsweerd	1,2	1,3	1,5	2,4	2,2	1,3	4,2	1,9	5,5	3,7	2,3	1,4
Oost	1,9	3,1	2,6	0,4	0,0	0,7	0,8	2,1	0,3	0,9	2,8	2,2
Overvecht Centrum	10,8	12,0	5,0	17,9	13,1	27,5	25,0	32,5	4,7	5,9	1,6	10,3
Overvecht De Gagel	6,1	5,5	1,2	2,9	4,9	13,5	5,2	2,3	4,2	5,0	5,8	2,1
Overvecht Spoorzoom	3,1	2,9	0,8	8,9	3,0	4,4	6,9	1,2	6,8	3,6	6,6	6,6
Overvecht Vechtzoom	5,4	6,2	7,9	3,9	0,4	4,4	1,4	2,9	4,4	0,8	2,0	1,8
Vleuten	0,9	1,9	1,7	0,5	2,2	0,0	0,0	0,0	0,9	0,8	0,7	0,0
West	4,0	3,0	3,9	2,7	3,8	6,1	3,1	6,2	7,1	4,0	5,4	6,0
Zuilen	4,6	5,5	1,6	0,9	4,0	8,0	1,3	1,7	3,1	7,9	5,3	6,6
<b>Totaal</b>	<b>3,4</b>	<b>3,2</b>	<b>2,9</b>	<b>4,1</b>	<b>3,7</b>	<b>4,9</b>	<b>4,1</b>	<b>3,3</b>	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>	<b>3,8</b>	<b>4,2</b>



## Aantal unieke klanten op basis van lopende casussen per buurtteam in 2019

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3			Kwartaal 4		
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Binnenstad	241	244	239	235	236	236	242	232	242	246	252	253
De Meern	256	245	248	254	247	241	239	223	225	223	222	216
Dichters- en Rivierenwijk	289	238	253	264	258	260	263	265	268	271	272	270
Hoograven / Tolsteeg	378	317	325	333	330	328	331	335	332	330	340	344
Kanaleneiland Noord	391	405	422	434	423	405	419	425	428	445	467	461
Kanaleneiland Zuid	410	399	420	427	450	448	445	445	433	443	447	438
Leidsche Rijn	464	459	457	474	486	463	455	474	475	486	498	499
Lunetten	591	560	579	567	569	523	517	533	558	580	576	567
Noordoost	426	441	438	436	437	437	455	430	433	444	439	434
Ondiep Pijlsweerd	503	500	515	529	511	504	508	507	490	513	495	473
Oost	447	452	477	475	460	470	502	496	526	511	525	509
Overvecht Centrum	409	418	429	401	408	403	408	402	396	385	383	377
Overvecht De Gagel	536	517	523	501	473	464	456	454	438	442	426	430
Overvecht Spoorzoom	351	347	351	352	360	353	362	354	365	370	384	391
Overvecht Vechtzoom	461	466	495	486	489	472	478	464	476	469	472	476
Vleuten	357	337	326	338	359	338	328	322	333	342	360	352
West	588	563	563	590	569	594	599	574	588	612	625	609
Zuilen	815	803	809	808	797	809	783	744	713	724	743	714
<b>Totaal</b>	<b>7.898</b>	<b>7.699</b>	<b>7.854</b>	<b>7.889</b>	<b>7.852</b>	<b>7.739</b>	<b>7.777</b>	<b>7.669</b>	<b>7.706</b>	<b>7.825</b>	<b>7.911</b>	<b>7.796</b>



## Aantal gestarte casussen per melder

Melder	1	2	3	4	Jaar	Melder	1	2	3	4	Jaar
Aanmelding HBH voor Buurtteam	13	7	13	13	46	GGD	0	1	0	0	1
Aanvullende zorg / Zorgpartners	163	175	172	131	641	GGZ   Kerk	1	0	0	0	1
Advocaat	1	0	0	0	1	GGZ   Overig	5	2	2	2	11
Al Amal	0	0	0	0	0	GGZ Overig	1	0	0	1	2
Backoffice Zorg	1	0	0	0	1	Huisarts	58	64	61	54	237
Bartimeus	0	0	0	0	0	Huishoudelijke hulp	0	0	0	0	0
Bewindvoering/ Budgetbeheer	8	2	3	0	13	Instroom2	0	0	0	0	0
Bewindvoering/Budgetheer	0	1	0	0	1	Jongerenwerk	3	0	0	1	4
Blijf van mijn Lijf	0	0	0	0	0	Juridisch Loket	0	1	1	1	3
Buurtteam	44	37	33	49	163	Mantelzorg	1	1	1	2	5
COA	2	3	6	6	17	Medisch Specialist/ behandelaar	15	18	11	6	50
Contactdagen W&I	0	0	1	0	1	Moviera	0	1	0	0	1
De Boogh	1	0	0	1	2	Overig	184	172	185	189	730
Familie	103	84	66	89	342	POH	2	8	1	6	17
Gemeente	28	25	24	23	100	Raadsliden	2	4	1	1	8



Melder	1	2	3	4	Jaar	Melder	1	2	3	4	Jaar
Reclassering	1	1	1	0	3	Vluchtelingenwerk	0	0	0	1	1
Reïntegratie	1	0	0	0	1	Voedselbank	0	0	0	0	0
SAVE team	0	0	0	0	0	Werkgever	1	0	1	1	3
School/onderwijs	1	5	1	6	13	Wijkagent	9	12	6	9	36
Sociaal Makelaar	3	3	1	1	8	Wijkverpleegkundige	9	10	7	12	38
Sociaal Netwerk	4	2	3	7	16	Woningcorporatie	24	21	16	17	78
Stadsteam Herstel	8	4	4	1	17	Zelfmelder	833	763	675	703	2.974
Stichting Singelzicht	0	0	0	0	0	Ziekenhuis	0	1	1	1	3
SVB	1	0	0	0	1	<b>Totaal</b>	<b>1.662</b>	<b>1558</b>	<b>1.398</b>	<b>1.418</b>	<b>6.036</b>
Talent voor	2	1	2	0	5						
Thuiszorg   Overig	0	1	1	1	3						
Thuiszorg Overig	0	1	0	0	1						
U Centraal	6	1	0	1	8						
Veilig Thuis	122	124	98	80	424						
Veiligheidshuis	1	2	0	0	3						





## Doorverwijzingen maatwerkvoorzieningen per leverancier

Melder	1	2	3	4	Jaar	Melder	1	2	3	4	Jaar
Abrona	8	13	10	7	38	Exodus Midden Nederland	3	0	1	1	5
Actief Zorg B.V.	0	3	0	0	3	GGMD (LTA)	5	1	4	3	13
Amerpoort	2	3	5	3	13	Inaya Zorg	0	1	0	0	1
Atelier Karin Wichers	8	1	1	1	11	Joost zorgt Nederland B.V.	2	0	0	1	3
Attifa	8	3	4	6	21	Kalorama	1	1	0	0	2
Bijzonder zorg midden-Nederland	1	0	0	0	1	Karma Zorg	4	0	5	4	13
Boogh	29	12	11	3	55	Kentalis	2	0	0	0	2
Careyn / AVEANT BV	59	65	41	42	207	King Arthur Groep	11	12	10	5	38
Coöperatie Boer en Zorg B.A.	0	2	0	0	2	Leger des Heils	38	19	23	21	101
De Groene Golf	1	1	1	3	6	Lister	65	54	60	42	221
De Loods Zorg	0	0	0	0	0	Lobie Care2	7	1	0	0	8
De Wederkerigheid	0	0	1	0	1	Maatschap zorgboerderij Nieuw Toutenburg	0	1	1	0	2
Diversas)	1	0	1	0	2	Moestuin Maarschalkerweerd	12	1	2	1	16
DUO	19	26	23	9	77	Nieuwland Opleidingen BV	11	1	1	6	19
Eleos Gereformeerde GGZ	0	0	1	1	2	Onvergetelijk Leven B.V.	15	10	11	16	52



Melder	1	2	3	4	Jaar	Melder	1	2	3	4	Jaar
Philadelphia (Werk en begeleiding Flevoland en Gooi)	0	0	3	1	4	Stichting de Wending	4	4	2	2	12
Plushome B.V.	2	7	1	5	15	Stichting echtWaar	3	1	0	0	4
Privazorg Wmo Beheer B.V.	2	1	1	1	5	Stichting Humanitas DMH	15	14	12	14	55
Professionals Holding B.V.	0	0	1	0	1	Stichting IBASS	6	5	4	7	22
Professionals in NAH BV	18	18	10	11	57	Stichting LAPSO	7	0	3	1	11
Reinaerde	20	9	14	6	49	Stichting Philadelphia Zorg	6	1	4	8	19
Santé Partners	3	9	0	0	12	Stichting Woon- en zorgcentra De Rijnhoven	7	9	12	15	43
Stichting AxionContinu groep	15	10	3	21	49	Stichting Zorgspectrum	0	0	0	2	2
Stichting Baantraject Care & Preventie	0	0	0	0	0	Thuiszorg Mimosa	3	2	1	1	7
Stichting Baantraject Care & Preventie (Nieuw)	0	0	0	0	0	WIJ_3.0	160	73	40	32	305
Stichting Bouwloods Utrecht	2	0	2	0	4	Zorgboerderij Griftenstein & Zorg (declaratiebrief)	1	0	1	0	2
Stichting de Tussenvoorziening	6	5	6	1	18	Zorgrecht	7	2	2	2	13
						<b>Totaal</b>	<b>606</b>	<b>404</b>	<b>342</b>	<b>311</b>	<b>1.663</b>



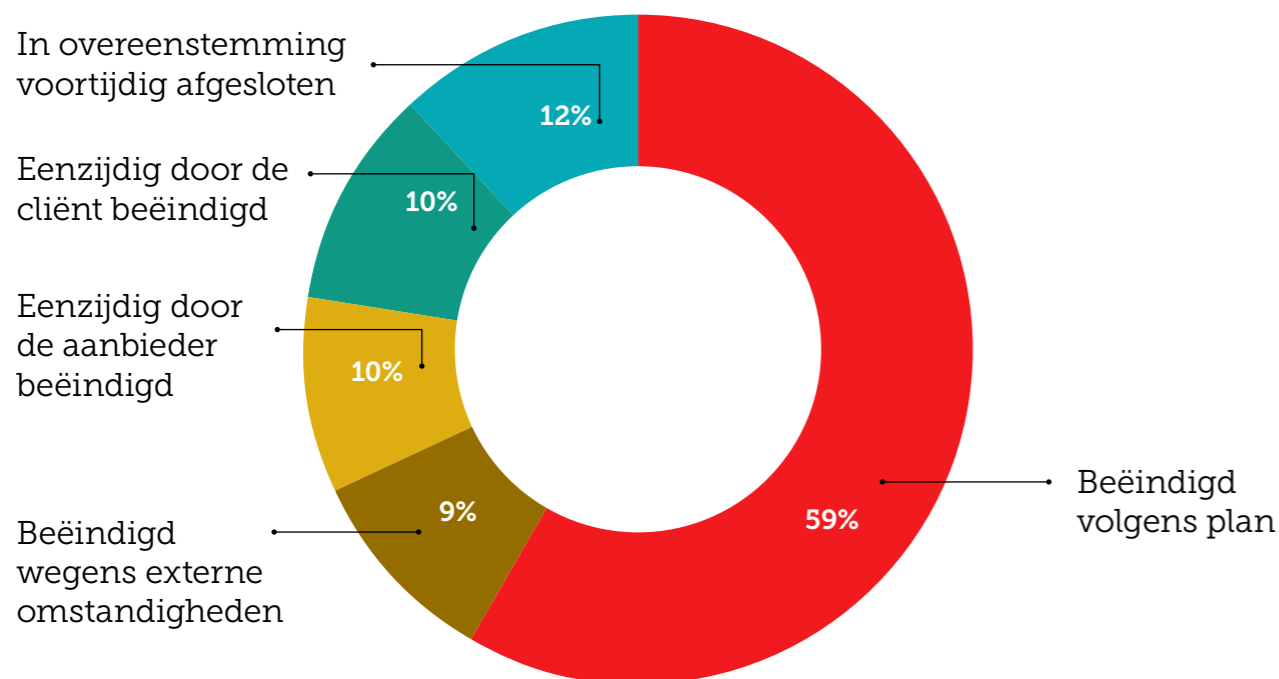
## Doelbereik dossiers per maand

J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
83%	88%	91%	89%	87%	85%	83%	85%	86%	86%	91%	84%

## Aantal afgesloten casussen, ingedeeld naar afsluitreden

Afsluitreden	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Jaar
Beëindigd volgens plan	916	934	760	730	3.340
Beëindigd wegens externe omstandigheden	139	130	135	119	523
Eenzijdig door de aanbieder beëindigd	196	175	172	120	663
Eenzijdig door de cliënt beëindigd	154	174	156	131	615
In overeenstemming voortijdig afgesloten	214	185	139	146	684
<b>Totaal</b>	<b>1.619</b>	<b>1.598</b>	<b>1.362</b>	<b>1.246</b>	<b>5.825</b>

## Aantal afgesloten casussen in percentages in kwartaal 4





## Aantal afgesloten casussen, kan verder zonder begeleiding

	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December
Ja	271	227	216	265	245	206	226	169	150	171	215	159
Nee	55	31	21	34	36	36	45	30	24	29	21	30
Onbekend	280	162	255	250	246	213	248	200	219	192	197	200
	<b>606</b>	<b>420</b>	<b>492</b>	<b>549</b>	<b>527</b>	<b>455</b>	<b>519</b>	<b>399</b>	<b>393</b>	<b>392</b>	<b>433</b>	<b>389</b>