

# Het verslag van 2020

Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht



---

# Voorwoord | Historisch

Er is al veel gezegd en geschreven over 2020. Wat valt daar nog aan toe te voegen? We kunnen in ieder geval vaststellen dat we met elkaar een uniek jaar hebben meegemaakt. Iedereen in Nederland kreeg te maken met de gevolgen van de COVID-19 pandemie. Alleen had niet iedereen er mee te maken zoals werknemers in een cruciaal beroep. En niet iedereen had er mee te maken zoals mensen die al een kwetsbare positie in de samenleving hebben. Voor onze klanten was 2020 een heel intensief jaar. Ineens vielen alle zekerheden weg. Als je dan al in een periode zit waarin het lastig is, dan valt dat extra zwaar. Want waar klop je aan voor hulp? En hoe kan je verder als je er ineens alleen voor lijkt te staan? Voor de buurtteammedewerkers gold dat precies zo. Hoe bied je nog de ondersteuning, terwijl

er een beeldscherm tussen jou en de klant staat en je niet kunt zien en ervaren hoe deze erbij zit? En hoe regel je het werk, als ook jouw kinderen niet naar school kunnen en je werkzaamheden van vitaal belang zijn?

Wat na die eerste klap in maart gebeurde, was misschien wel het meest indrukwekkend van het afgelopen jaar. Zowel klanten als medewerkers hebben een enorme veerkracht en flexibiliteit laten zien. De meesten zijn niet bij de pakken neer gaan zitten en hebben nieuwe mogelijkheden en oplossingen gezocht én gevonden om er toch nog voor en met elkaar te zijn. Natuurlijk ging dat niet vanzelf. Het is zwaar en dat blijft ook nog wel even zo. En het lukt niet iedereen even goed om met de situatie

om te gaan. Er zijn ook minder mensen die dit jaar onze hulp hebben ingeroepen en daar maken we ons zorgen over. Maar wat we hebben gezien en gehoord, geeft wel het vertrouwen dat we met elkaar een dergelijke grote crisis aan kunnen en hier doorheen komen. En dat het dan toch nog is gelukt om veel van onze voornemens van 2020 waar te maken, vervult me met een enorm gevoel van trots. In dit verslag is te lezen hoe we dat – deels met kunst en vliegwerk – samen toch voor elkaar kregen. Dankzij onze medewerkers én klanten hebben we er niet alleen een uniek, maar ook een historisch jaar van gemaakt.

**Annemieke Scholten**

Directeur

Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht



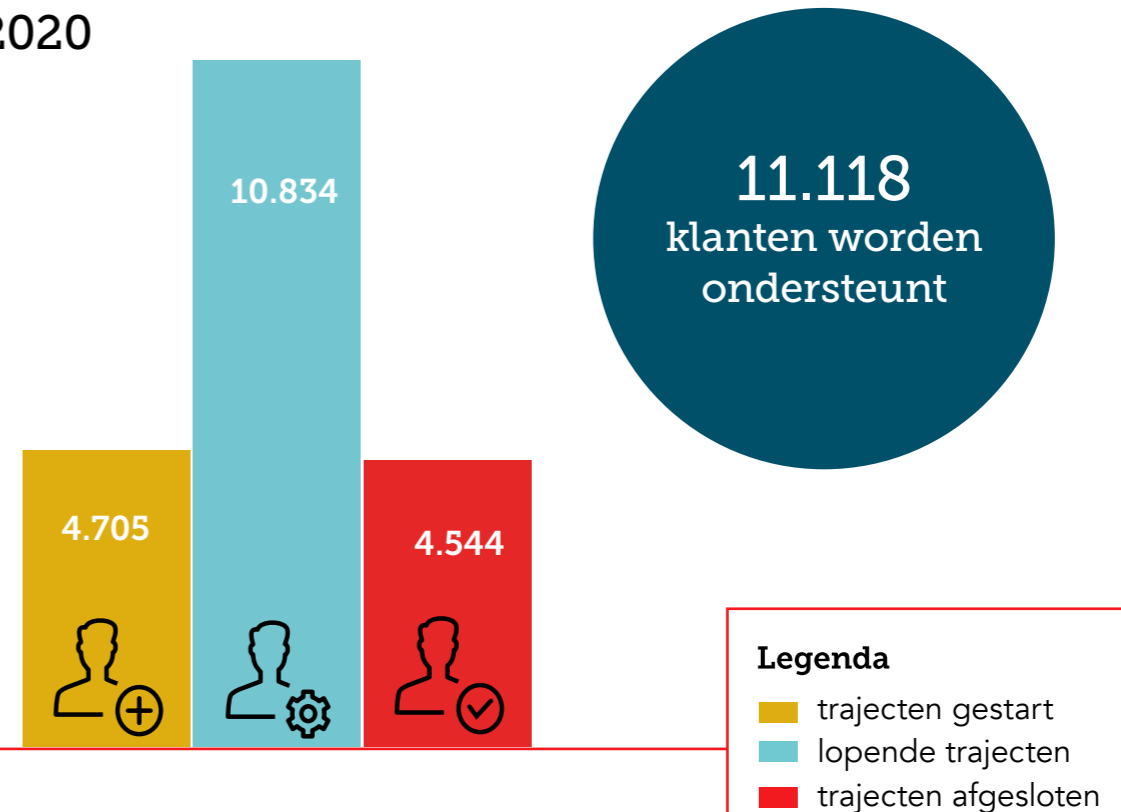
# Cijfers

In dit hoofdstuk leest u meer over de kwantitatieve resultaten van het vierde kwartaal én het hele jaar 2020. De cijfers zijn uit BOKS gehaald op peildatum 4 januari 2021. De vergelijking met 2019 is lastig. Niet alleen vanwege COVID-19. Ook omdat in september het nieuwe registratiesysteem BOKS in gebruik is genomen, waarvoor een opschoning van caseload heeft plaatsgevonden. Duidelijk is wel dat het aantal lopende trajecten dit jaar is gedaald met gemiddeld 12%.

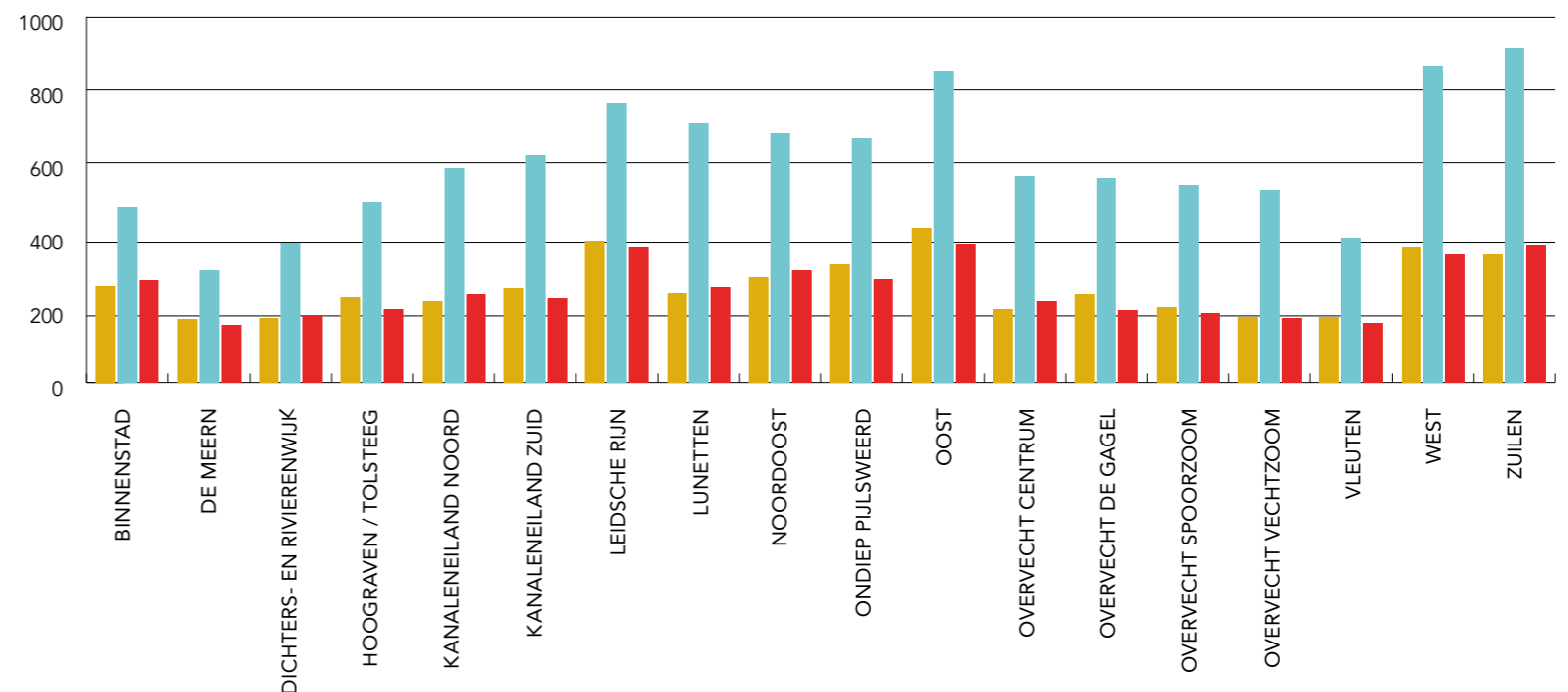
## Bereik

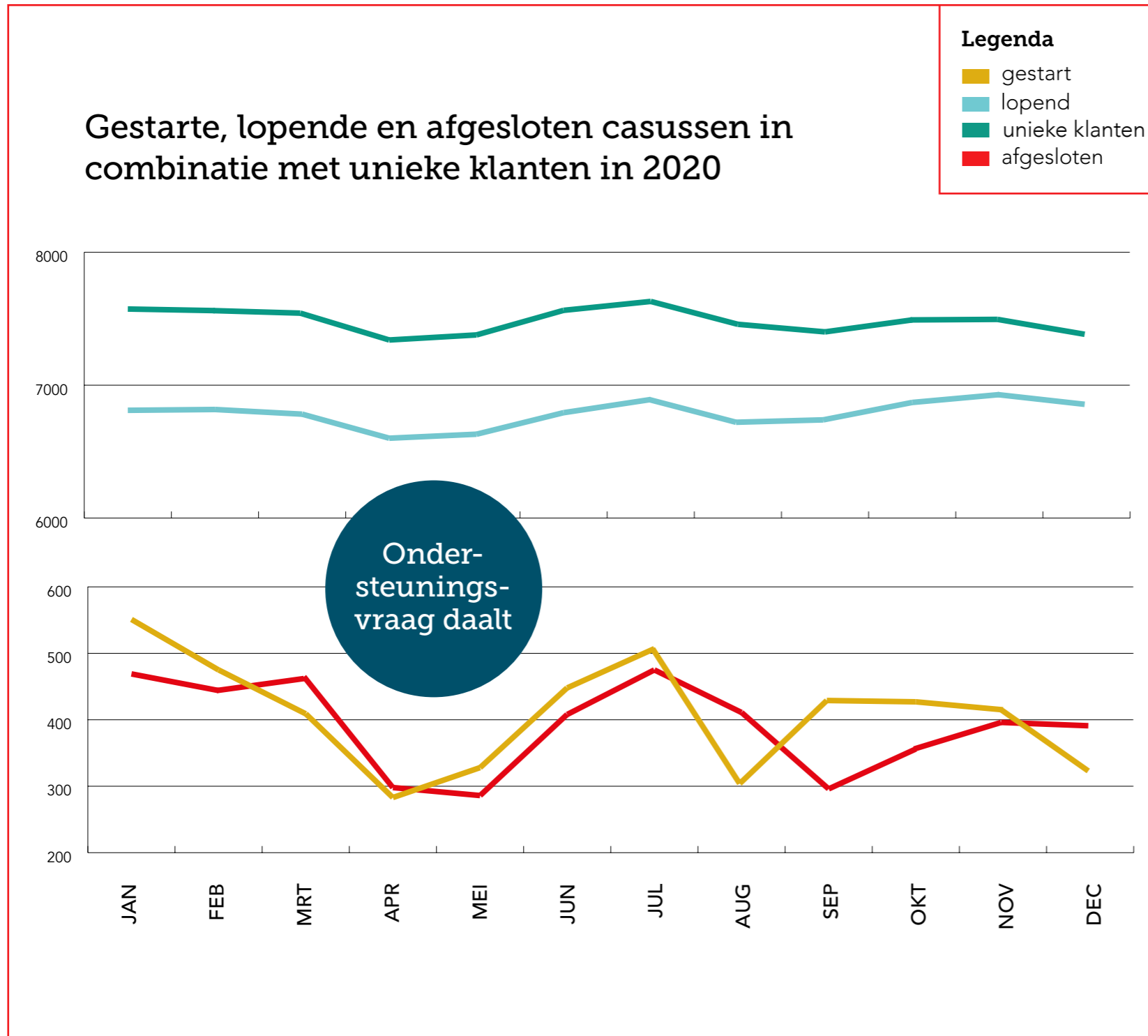
Het vierde kwartaal van 2020 zijn 7.381 trajecten met in totaal 7.903 klanten geregistreerd. Ten opzichte van het derde kwartaal is dat een afname. De daling van het laatste kwartaal van 2020, levert uiteindelijk op dat er in vergelijking met 2019 een aanzienlijk verschil is te zien. Toen begeleidden we nog 12.920 klanten in 12.323 trajecten. In het jaar 2020 ontvingen 11.118 klanten ondersteuning van het buurtteam in 10.834 trajecten.

## Totaal bereik in 2020



## Het bereik per buurtteam





Kwartaal één was het drukste en meest 'normale' kwartaal. Het tweede kwartaal was een forse daling zichtbaar als gevolg van de lockdown. In het derde kwartaal leek met een kleine inhaalslag de vraag weer terug te komen op een niveau wat we als normaal zien. In kwartaal vier zette de vraag niet door. In totaal daalt het aantal trajecten daarmee met 12% of 1.489 trajecten sinds 2019. Wat niet verandert, is het bereik van de teams naar rato. De wijken met het relatief hoogste aantal trajecten, blijven ook in 2020 Overvecht, Kanaleneiland, Zuilen, West en Oost.

#### Instroom

In kwartaal vier kwamen opnieuw minder vragen dan in het derde kwartaal: 1.086 tegen 1.197 in 2019. Over het kalenderjaar zijn 4.705 nieuwe vragen gekomen, terwijl er in 2020 nog 6.036 binnenkwamen. Dit is een verschil van 1.331 ondersteuningsvragen, een daling van 22%. Dit verklaart ook meteen het grootste deel van de afname in het bereik. Het verschil bij de nieuwe instroom lijkt vooral te ontstaan als gevolg van de periodes van lockdown. Vooral in kwartaal twee, maar ook kwartaal vier is duidelijk een minder grote ondersteuningsvraag zichtbaar. Bij één buurtteam zien we dat niet terug: Overvecht Centrum. Het gaat slechts om twee trajecten in een jaar tijd, maar toch zijn dat er twee meer dan in 2019.

Als we naar de andere teams van Overvecht kijken is dat extra opvallend. Vooral de Gagel (-28% daling of 99 trajecten) en Vechtzoom (-25%/61) hebben een aanzienlijke terugloop van nieuwe instroom. In Spoorzoom komt dit uit op -10% of 24 trajecten.

Er zijn meer wijken waarin de terugloop in vraag hoger is dan het gemiddelde van 22% voor alle teams:

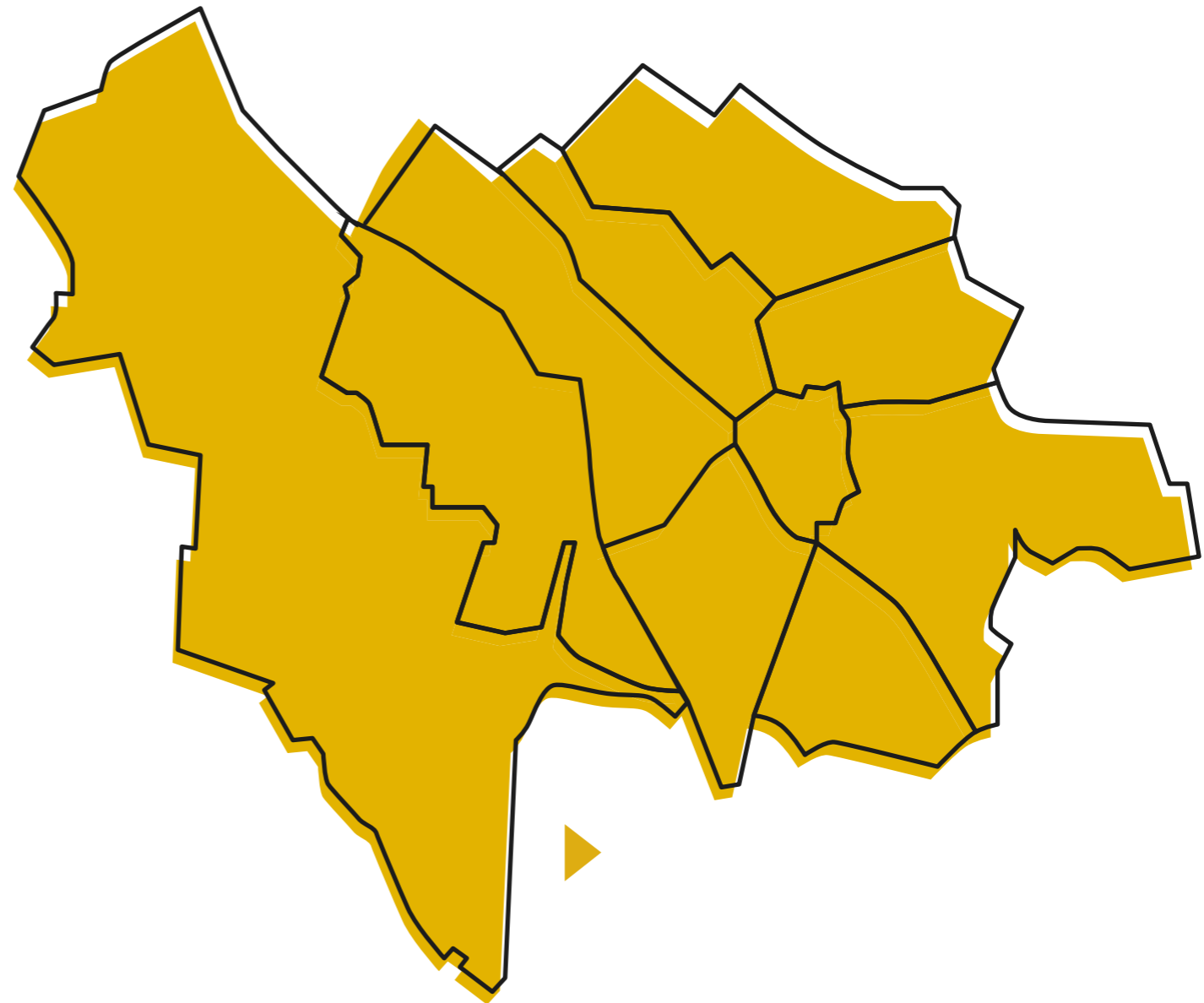
- Ondiep-Pijlsweerd (-32%/ 159),
- Zuilen (-31%/161),
- Lunetten (-29%/104),
- Kanaleneiland Noord (-28%/89),
- Vleuten (-27%/67),
- Noordoost (-26%/104),
- de Meern (-24%/56).

De vraag bij andere buurtteams is ook gedaald, maar relatief minder sterk:

- Hoograven-Tolsteeg (-7%/19),
- Binnenstad (-10%/30),
- Oost (-12%/62),
- Leidsche Rijn (-14%/66),
- Dichters-Rivierenwijk (-20%/47),
- Kanaleneiland Zuid (-20%/66),
- West (-21%/98)

Vanaf maart waren slechts drie locaties open en nam de instroom fors af. Sinds 1 juni zijn alle 18 locaties weer toegankelijk. Toch lijkt er te zien dat als er landelijke maatregelen aan-

### Bereik per wijk (aantal klanten)



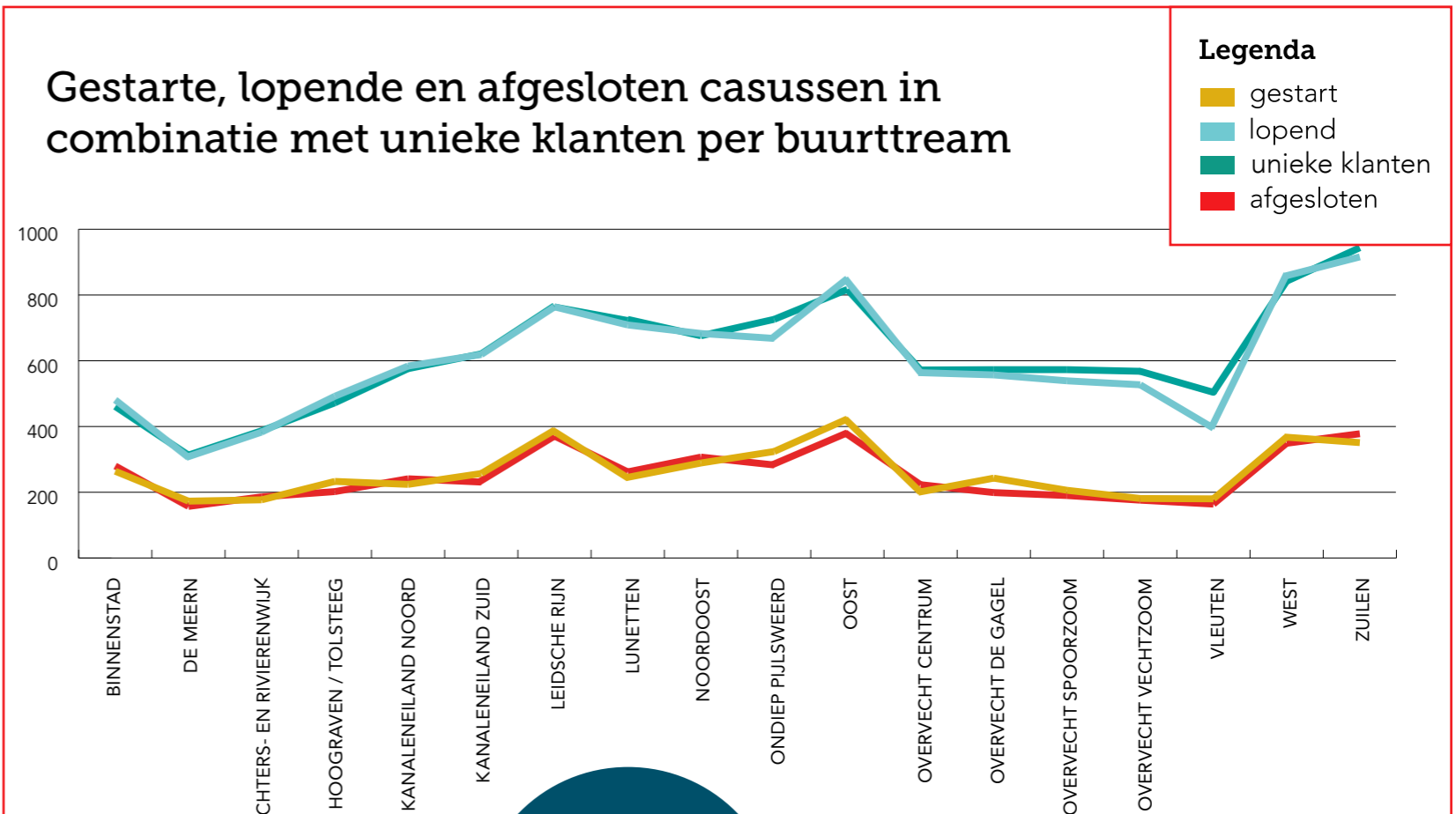
gekondigd worden, we minder nieuwe ondersteuningsvragen krijgen. Wat van belang lijkt en blijft, is dat de buurtteams open zijn en blijven en dat we daar goed over blijven communiceren.

De laatste maanden van het jaar is een percentage van 47% van de klanten dat zichzelf meldt. Dat is meteen ook het gemiddelde van dit jaar, wat iets lager is dan de afgelopen jaren met circa 50%. Over het jaar 2020 komt 20% via de aanvullende zorg of zorgpartners, 5% via huisarts of POH en 3% via het sociale netwerk van familie of vrienden.

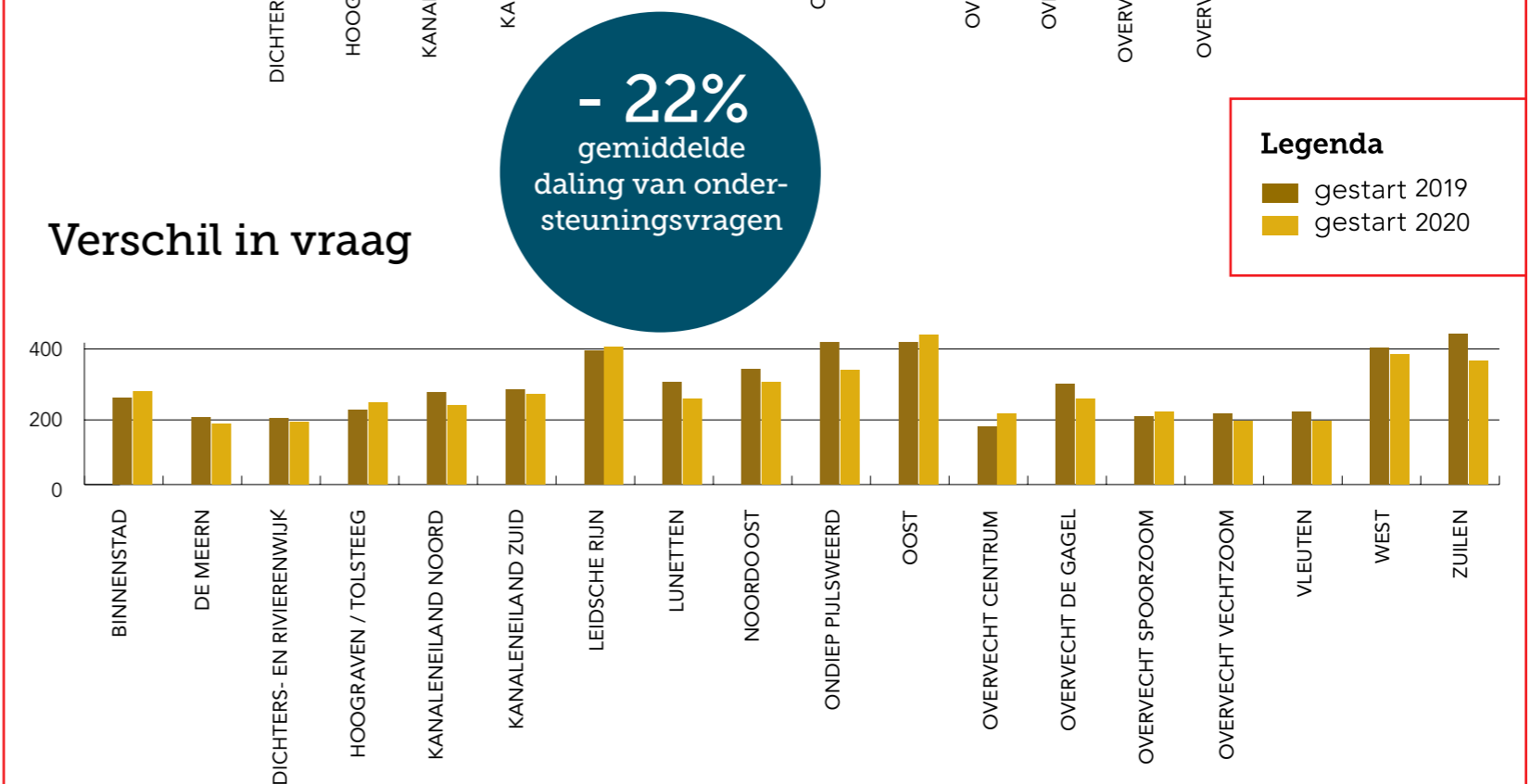
### Veilig Thuis

In de rapportage van Q3 meldden we dat er geen VT-meldingen bij nieuwe instroom geregistreerd konden worden. Dit is inmiddels hersteld in BOKS, maar heeft geen accurate informatie van het vierde kwartaal opgeleverd. Er zijn slechts 44 VT meldingen geregistreerd, wat op een afname zou duiden, terwijl dat bij de regisseur kwaliteit en veiligheid niet bekend is. Navraag bij Veilig Thuis en de teams bevestigt dat de registratie in BOKS nog niet correspondeert, met wat er in de praktijk wordt gemeld en opgepakt. Sinds september waren dat 185 meldingen.

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



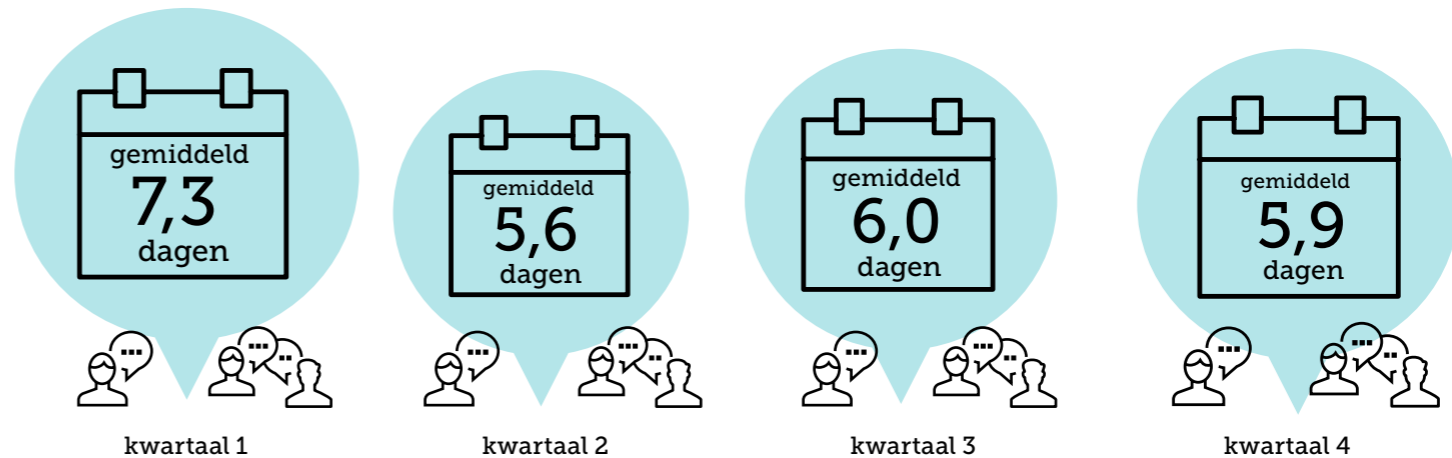
## Verskil in vraag



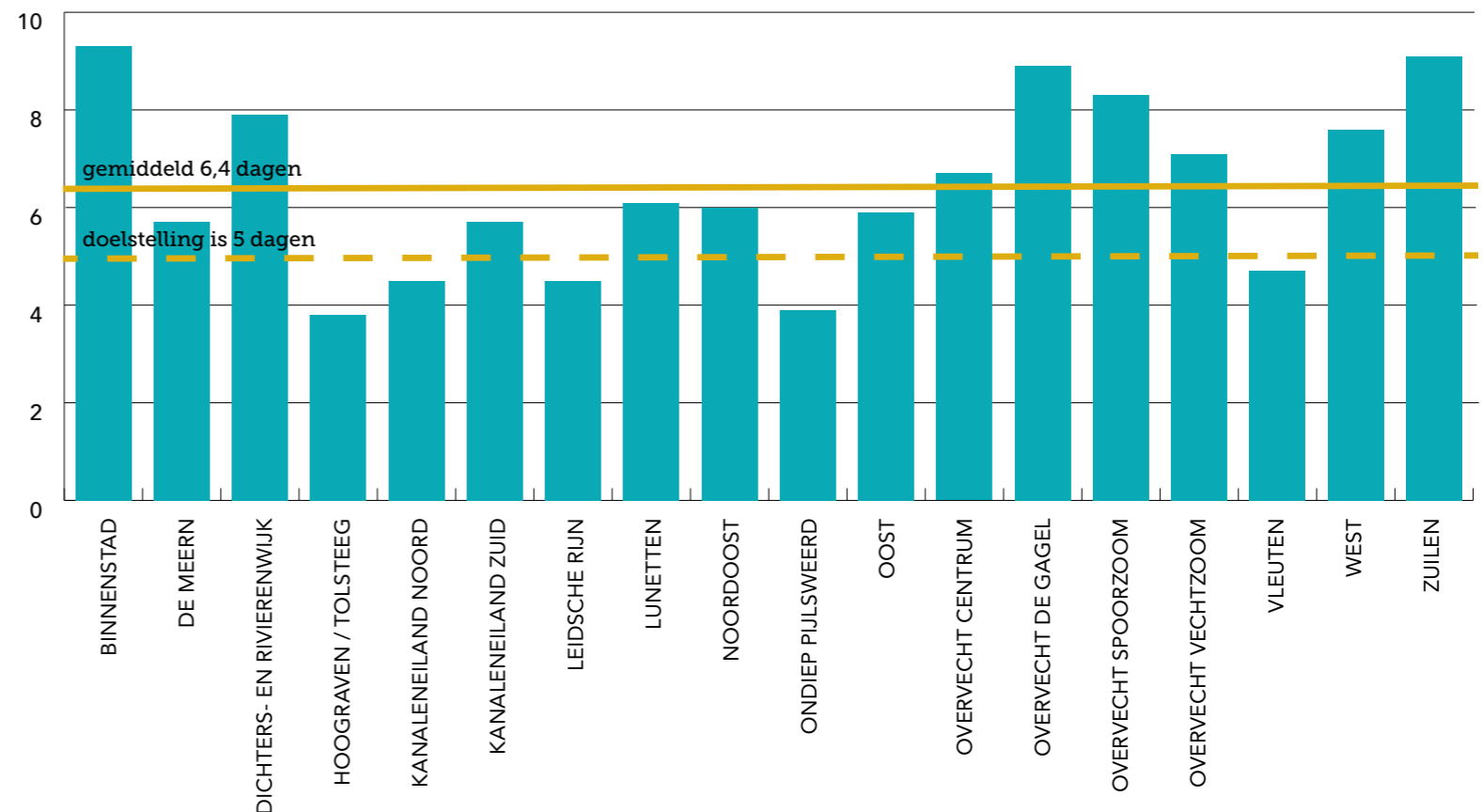
### Snelheid

5,9 dagen is de tijd waarbinnen het eerste gesprek is gepland in het vierde kwartaal. Gemiddeld komt dit jaar met 6,4 dagen uit boven de doelstelling van vijf dagen. Vijf teams blijven onder de vijf dagen. De overige teams komen niet hoger dan 9,3 dagen voordat het eerste gesprek plaatsvindt. Zolang de urgente vragen meteen opgepakt kunnen worden en de klanten wekelijks verdeeld kunnen blijven worden in een team, zien we dit niet als een wachtlijst. De realiteit is dat voor veel klanten zo snel een afspraak niet hoeft of lukt. Enerzijds omdat de stap naar het buurtteam maken al best groot is en een snel vervolg confronterend kan zijn. Of omdat de klant graag nog iemand anders betreft bij een afspraak en het lastig is om alle agenda's te combineren. Ook konden gesprekken minder vrij gepland worden in verband met de maatregelen. Er is bijvoorbeeld geen plek op locatie voor een afspraak. Of er zijn klachten in het huishouden en er moet eerst afgewacht worden of er sprake is van besmetting. En medewerkers plannen als zij de deur uitgaan, zo veel mogelijk op één dag. In slechts twee teams is dit jaar een wachtlijst gemeld: West en Dichters- en Rivierenwijk. De reden was dat het verzuim plotseling hoog was en de andere teams in dit cluster niet konden bijspringen.

### Aantal dagen tussen kennismaking en aanmelding in 2020



### Totaal 2020

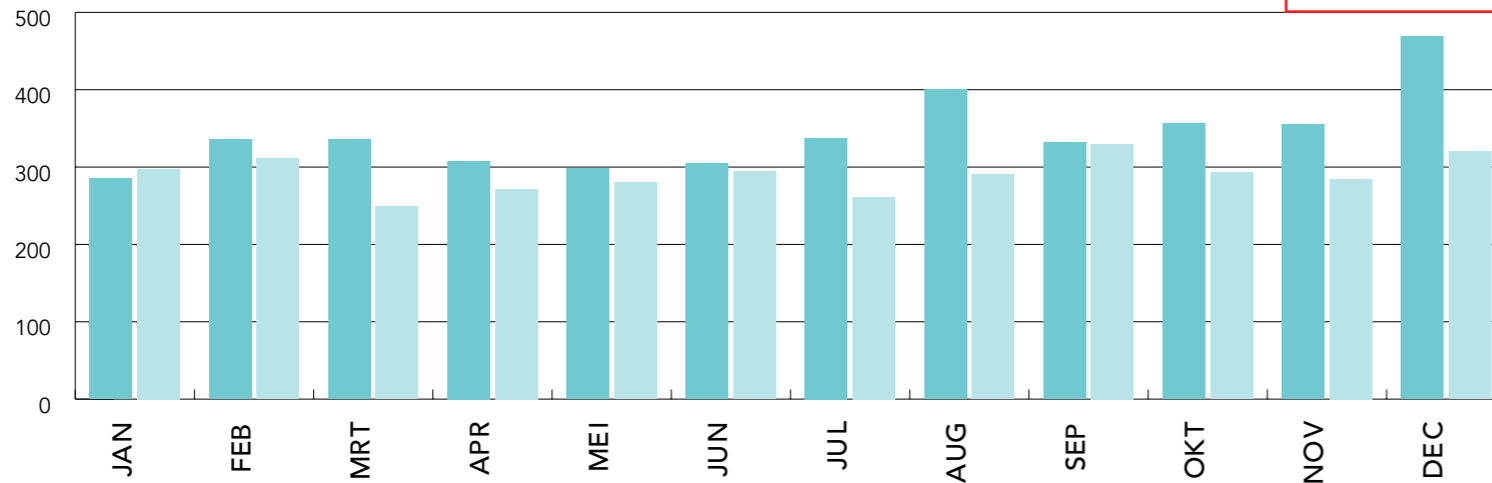




## Gemiddelde doorlooptijd

### Legenda

- 2020
- 2019



## Doorstroom en doelbereik

Het laatste kwartaal van 2020 worden 1.091 trajecten afgesloten. In totaal werden dit jaar 4.544 casussen afgerond. Ook hier is een aanzienlijke daling te zien in vergelijking met 2019: 1.281 (-21%). En ook hier is zichtbaar dat vooral tijdens de periodes van lockdown in het tweede kwartaal en het laatste kwartaal, de minste trajecten werden gestopt. Een veelgehoorde verklaring vanuit de teams is dat zowel klanten als medewerkers de keuze maken om een ondersteuningstraject niet af te ronden, vanwege de onzekere situatie, nieuwe vragen als gevolg van de situatie en de begeleiding op afstand wat de beoordeling lastiger maakt. Een nadere analyse op de gemiddelde doorlooptijd van een traject ondersteunt deze verklaring. De gemiddelde looptijd van trajecten in 2020 wordt vanaf maart hoger dan vorig jaar in dezelfde periode.

Een opvallende constatering is dat dit laatste kwartaal het aantal klanten dat zonder (professionele) begeleiding verder zegt te kunnen, daalt naar 76%. Dat is lager dan we eerder dit jaar zagen. We starten nog op het bij ons bekende gemiddelde van 88% in kwartaal één. Dit nam in kwartaal twee en drie af naar 81%. In 2020 komt het gemiddelde daarmee lager uit, op 81%. De verklaring lijkt dat de registratiemogelijkheden in BOKS meer opties bieden

## Wat is er bereikt

**81%**

kan zelfstandig verder

**55%**

volgens plan beëindigd

**4.544**



**512**

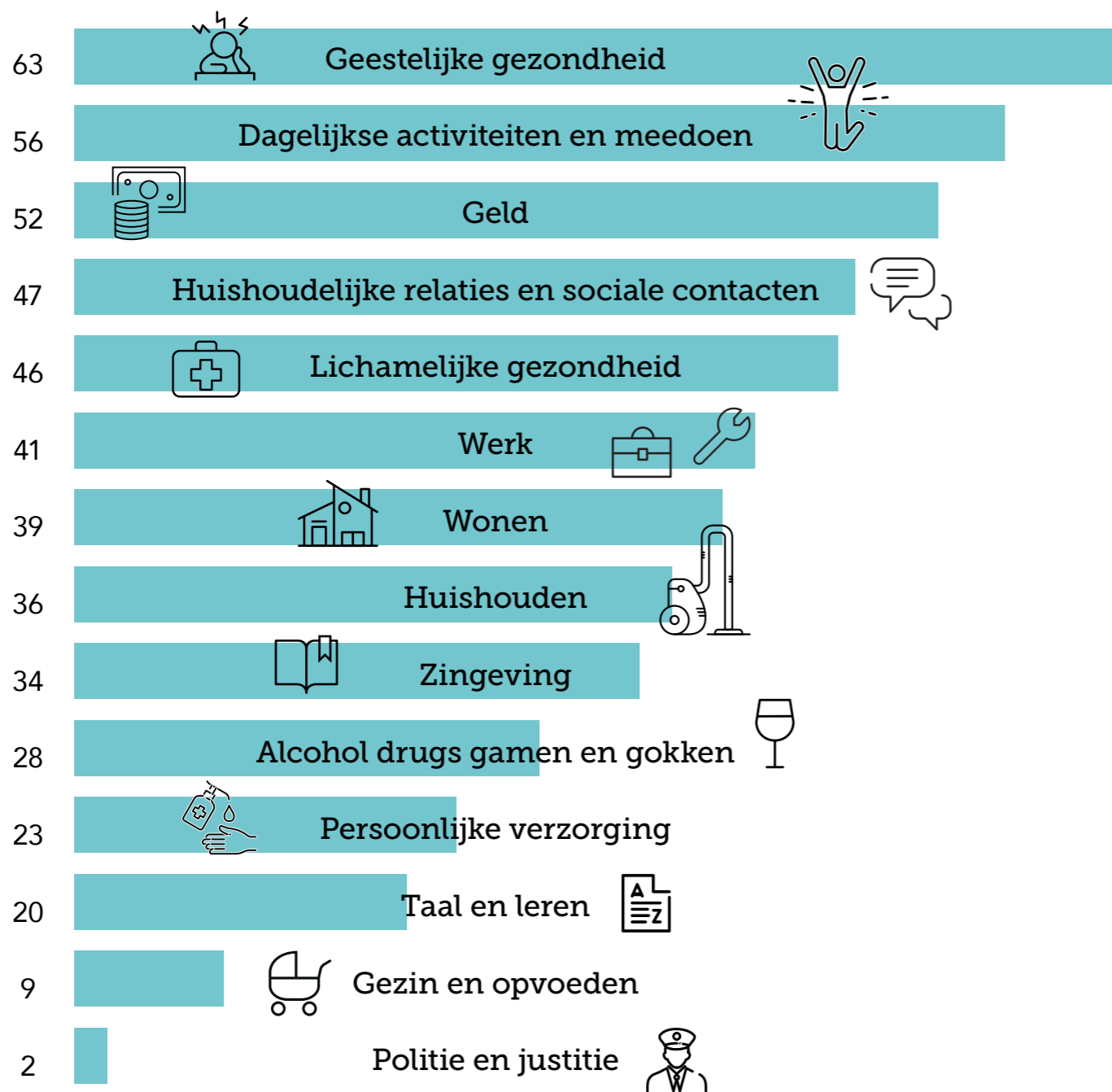
in overeenstemming voortijdig afgesloten



**8**

Tot en met augustus

## Inzicht in leefgebieden Wat telt



dan alleen 'kan verder zonder begeleiding'. Ook is er door alle IT veranderingen en storingen, in het laatste kwartaal minder geregistreerd dan in de rest van het jaar. Ook het aandeel 'beëindigd volgens plan' is het laagste in kwartaal vier, 52%. Gemiddeld in 2020 komt dit uit op 55%. Dit is slechts een fractie lager dan in 2019, waarin een percentage van 57% genoteerd werd.

### Effectmeting

Met de komst van BOKS in september is er geen klantcijfer meer beschikbaar. In plaats daarvan komt de ervaringwijzer. Helaas is door technische beperkingen het instrument nog niet beschikbaar voor de buurtteams. Het klantcijfer tot en met augustus komt uit op een 8 gemiddeld. Tot dan vonden 12 klanten de dienstverlening onvoldoende. 714 klanten scoorden een 6 of hoger.

Een tweede instrument; Wat telt, kan inzicht gaan geven in de leefgebieden waar klanten een vraag over hebben. Dit instrument is wel onderdeel van BOKS, alleen is het technisch nog beperkt mogelijk om resultaten uit het systeem te krijgen. Het eerste resultaat is dat sinds de start van BOKS, Wat telt 121 keer is gebruikt. De onderwerpen geestelijke gezondheid, dagelijkse activiteiten/meedoen en geld, kwamen het meest aan bod.

### Hulp bij huishouden

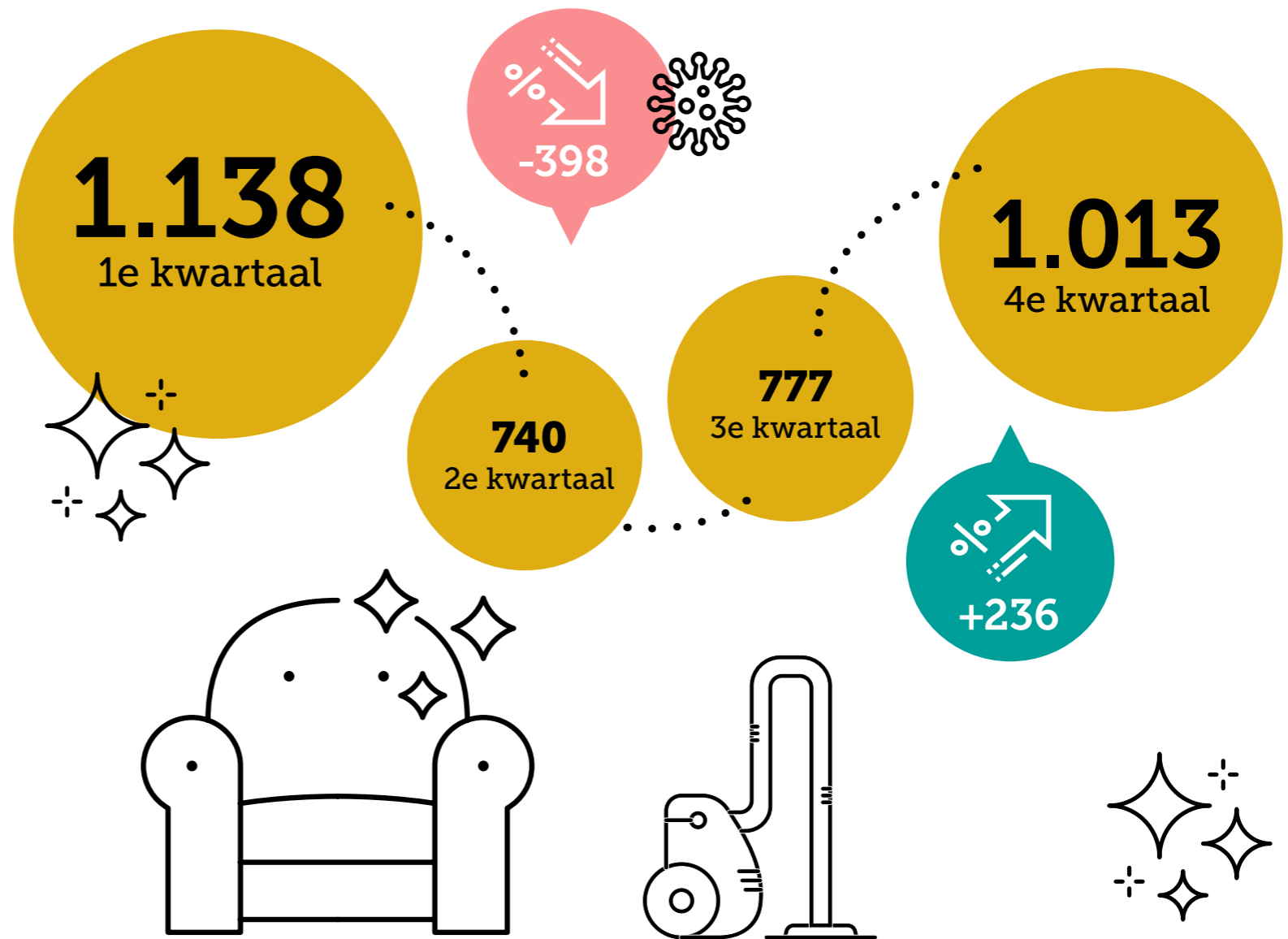
Een grote taak van de buurtteams is het verlenen van toegang tot de voorziening hulp bij het huishouden (HbH). Ook hier was in 2020 het effect van de pandemie merkbaar.

De vraag naar de voorziening nam van het eerste naar het tweede kwartaal met ruim een derde af, van 1.138 nieuwe aanvragen naar 740. Dat effect hield ook het derde kwartaal nog aan met 777 nieuwe aanvragen. Onze klantgroep is vooral ouder en bevindt zich in een kwetsbare situatie op het moment dat zij deze ondersteuning nodig hebben. We merkten dat bewoners heel voorzichtig waren met het ontvangen van huisbezoek en daardoor met aanvragen en het inzetten van de voorziening. Pas einde jaar herstelde de vraag zich enigszins; 1.013. In 2020 registreerden we in totaal 3.668 nieuwe aanvragen. Over het jaar heen waren er 4.837 lopende trajecten.

### Hulp bij huishouden

#### Legenda

■ gestart





## Met BOKS stoten buurtteams door naar nóg betere zorg

De best mogelijke sociale basiszorg. Dat is het uiteindelijke doel van BOKS, het kersverse registratiesysteem van de buurtteams. Het klantportaal van dit systeem is cruciaal om dat doel te bereiken: als klanten het benutten, vergroot dit hun zelfregie en krijgen ze meer mogelijkheden voor zorg op maat. Maar hoe motiveer je ze om dat portaal inderdaad te gebruiken?

### Klanten samen bedienen

'Ik vind het één van onze belangrijkste vernieuwingen sinds we met de buurtteams zijn begonnen', zegt Maarten van Zuidam over BOKS. Hij werkt al sinds dit prille begin als buurtteammedewerker bij de buurtteamorganisatie. Halverwege 2019 haakte hij aan bij de ontwikkeling van het registratiesysteem, dat afgelopen september gelanceerd werd. 'Elke buurtteammedewerker gebruikt BOKS', vertelt Maarten. 'Contactrapportages, afspraken, actieplannen, gespreksverslagen en andere relevante informatie over iemands traject: we zetten het allemaal in ons systeem.'

**We zetten alle relevante informatie over iemands traject in ons systeem**

Sommige klanten hebben te maken met twee of meer organisaties. Buurtteams sociaal, jeugd en gezin en de sociaal raadslieden van U Centraal putten voor iedere klant die zij 'delen' uit dezelfde informatie. 'Dat maakt integrale samenwerking veel makkelijker en sneller', zegt Maarten. Begin 2021 krijgt het systeem een update. 'We kunnen dan eveneens andere partijen uitnodigen voor BOKS.'



Bijvoorbeeld uit het formele netwerk, zoals gemeentelijke schulddienstverleners. Maar ook uit het informele netwerk wat de klant aangeeft, zoals een betrokken familielid. Zo krijgen klanten nog betere hulp.'

### Klanten toegang bieden

'Anders dan ons vorige systeem, heeft BOKS een klantportaal', vertelt Maarten. 'Daardoor kunnen klanten bij hun eigen dossier en alles wat wij bespreken met hen in het systeem terugvinden. Ze vinden in BOKS bijvoorbeeld

**In het klantenportaal kunnen klanten zelf alles terugvinden: doelen, acties en afspraken**

wat hun doelen zijn, wat ze al gedaan hebben, welke acties nog op stapel staan, wie de hulpverleners zijn en wanneer ze afspraken met hen hebben.' Maar het systeem is er niet alleen om op terug te vallen. 'Het kan hen ook vooruit helpen. Ze kunnen in BOKS bijvoorbeeld nieuwe doelen stellen, suggesties zien voor sites en apps, een dagboek bijhouden of hun schuldenformulier invullen.'

## Je kan ook online samenwerken met je hulpverlener. Ieder vanaf zijn eigen laptop

Door een technisch knelpunt met privacy, wordt het portaal in 2021 pas voor alle klanten toegankelijk. Dit levert wel extra tijd op om goed na te denken over de mogelijkheden en gebruik. Wat klanten straks exact in BOKS aantreffen om hen vooruit te helpen, verschilt per persoon. 'We bieden zorg op maat', zegt Maarten. 'Afgestemd op individuele behoeften en uitdagingen.' Klanten kunnen desgewenst met hun eigen hulpverleners in het systeem werken. 'Online en tegelijkertijd, ieder vanachter de eigen laptop. Zeker in coronatijd is dat

een uitkomst.' Ook handig zijn de sms'jes die het systeem stuurt om klanten te herinneren aan afspraken. 'Het komt daardoor naar verwachting minder vaak voor dat zij zo'n afspraak vergeten. Daardoor ontstaat er minder vertraging in trajecten.'

### Klanten enthousiasmeren

De buurtteamorganisatie wil dat alle klanten BOKS gaan gebruiken. Maar hoe krijg je hen zover? 'Maak ze enthousiast!', zegt Bart Verhagen, directeur van trainingsbureau RadarVertige. 'Laat alle buurtteammedewerkers aan hun klanten tonen hoe BOKS werkt, dat ze het heel makkelijk kunnen gebruiken en dat het nuttig voor hen is.' Daarvoor is wel nodig, erkent hij, dat die buurtteammedewerkers zelf eveneens weten hoe het systeem werkt, het laagdrempelig vinden en overtuigd zijn van het nut. In de aanloop naar de lancering van BOKS kregen zij daarvoor drie trainingen.

Alleen de derde en laatste training, gegeven door Maarten en enkele collega's, ging over de 'knoppen'. Van 'hoe maak je een traject aan' tot 'waar vul je persoonsgegevens in'. RadarVertige ontwikkelde de eerste twee trainingen, die het karakter hadden van inspiratiebijeenkomsten. Bart: 'Kunnen buurtteams dankzij BOKS beter hun kerntaak uitvoeren, namelijk: zelfregie versterken bij klanten? Om die vraag draaide onze eerste training. Iedereen meende

van wel.' In training 2 bespraken buurtteammedewerkers hoe ze uniform en eenduidig kunnen registreren. 'Ze verwachtten dat het nieuwe, vaste BOKS-format registratie eenvoudiger zou maken. En dat de uniformiteit klanten meer overzicht en minder onnodige informatie zou opleveren.'

## Laat aan klanten zien hoe het werkt, zo maak je ze enthousiast om BOKS te gaan gebruiken

'Dat blijkt te kloppen', vertelt Maarten. Doordat BOKS laagdrempelig en effectief is, gebruiken hij en zijn collega's het nu vol overtuiging. En motiveren zij klanten het eveneens te benutten. 'Wij gaan voor de 100 procent!' ■





Actiever en  
zelfstandiger  
door Tessa!

Zorgrobot helpt steeds meer klanten

## Tessa geeft me de juiste prikkels

Heel veel vertrouwen had hij er niet in. 'Maar laat ik het toch proberen', dacht Alexander (30) toen zijn hulpverlener hem voorstelde een robot in huis te nemen. Dus stond in mei opeens Tessa op tafel: een klein apparaat met knipperende oogjes en een hoedje van nepbloemen. De impact bleek groot. 'Tessa wist mij wél actiever en zelfstandiger te maken. Ik heb nu zelfs een baan!'

Autisme. Alexander had er nooit bij stilgestaan dat hij het zou kunnen hebben. Maar drie jaar geleden kreeg hij die diagnose – en achteraf verklaart het een boel, zegt hij. 'Bijvoorbeeld dat ik helemaal kan opgaan in één interesse gebied. Of dat ik mensen niet in de ogen keek als ik met ze praatte. Vrienden wezen me hierop, dus ik heb mijzelf aangeleerd om dat wel te doen. Maar oogcontact zegt me nog altijd niets.' Nog een kenmerk van autisme bracht Tessa op zijn pad. 'Ik kan mij heel moeilijk tot iets zetten.'

**Ik kan me vaak niet goed tot dingen zetten. Tessa geeft mij nu een externe prikkel**

### Goede verhalen

Dat onvermogen heet 'onderprikkeling', legt Alexander uit. Het leidde er bij hem toe dat hij veel te lang deed over zijn bachelor Scheikunde en ook bij zijn master vertraging opliep – met een flinke studieschuld tot gevolg. 'Ik

vond het lastig om mij te zetten tot leren. Of om me in te schrijven voor vakken.' Thuis wist hij zich evenmin goed tot dingen te zetten. 'De afwas kon eeuwen blijven staan. En mijn woonruimte werd steeds viezer.' Toen het niet meer ging en er ook financiële problemen dreigden, vroeg hij het buurtteam in zijn wijk om hulp.

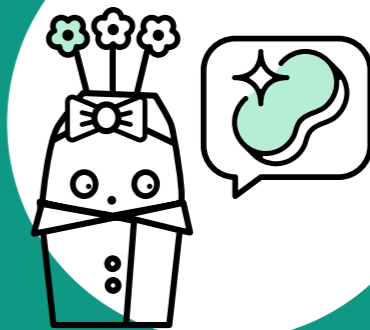
'Daar zocht een medewerker met mij naar oplossingen. Samen met andere organisaties. Die gaven me naast mijn diagnose, waardoor mijn studieschuld kwijtgescholden werd, bijvoorbeeld ook psycho-educatie en gespecialiseerde begeleiding.' Dat laatste krijgt hij sinds 2019 van Lister, een organisatie voor mensen met een ernstige psychische aandoening. Van Lister kwam ook het idee om Tessa te proberen, vertelt hij. 'Mijn herstelcoach had er goede dingen over gehoord. En mijn buurtteam bleek er een beschikbaar te hebben.'

### Zelfstandig leven

Tessa is een soort pratende agenda, aldus Alexander. 'Ze zegt precies wat ik van tevoren via een speciale app intyp. Dat doet ze op de dag en tijd die ik aangeef. Bijvoorbeeld: 'Je moet nu afwassen.' Ik heb daardoor een externe prikkel die mij aanspoort.' Tot zijn verrassing werkt dit vanaf het eerste moment.

**Tessa zegt precies wat ik haar van tevoren opgeef. Als een soort pratende agenda**

'Zónder dat ik het vervelende gevoel had iemand met die taak op te zadelen. Ik kwam weer helemaal zelf tot dingen. Met een hulpmiddel, ja, maar zoveel mensen hebben een hulpmiddel om zelfstandig te leven. Wat dat betreft is deze robot niet heel anders dan een bril.'



Steeds meer klanten gebruiken zorgrobot Tessa; van mensen met autisme tot ouderen. Dat sluit aan op de toenemende aandacht voor e-health in Buurtteam-organisatie Sociaal Utrecht.



Mede dankzij Tessa bouwde Alexander een dagritme op. 'Ik plande tijd in voor specifieke activiteiten, van huishouden tot hobby's. En hoe langer het me lukte dit ritme zelfstandig te volgen, hoe meer zelfvertrouwen ik kreeg.' De volgende stap was het zoeken van een baan. 'Onlangs solliciteerde ik bij het lab van de universiteit. En ik werd al snel aangenomen als Research and Education Assistant!' Hij is trots op zijn baan. Ook durft hij nu verder de toekomst in te kijken. 'Ik brak mijn master af om mijn leven weer op orde te krijgen. Maar ik hoop die studie wel ooit af te ronden. En ik begin weer te geloven dat me dat gaat lukken!' ■

## 'HIJ IS NU EEN STUK ZELFVERZEKERDER'

'Ik zag Alexander een jaar geleden voor het eerst. Door zijn autisme kon hij niet goed in actie komen, vertelde hij. Hij had al een boel oplossingen geprobeerd met Buurtteam West: van weekschema's uitschrijven tot herinneringen op de muur plakken. Maar niets werkte; zijn geest beschouwde het niet als externe prikkels. Ik vroeg hem open te blijven voor nieuwe methodes. De eerste maanden hebben hij en ik bijvoorbeeld samen zijn huis schoongemaakt, opgeruimd en de administratie gedaan. Doel was om hem nieuwe routines aan te leren die hij uiteindelijk zelfstandig zou kunnen voortzetten.'

### Signalen krijgen

'Terwijl ik met Alexander nieuwe routines ontwikkelde, zag ik bij een andere klant met autisme Tessa staan. Geen mooi of hip apparaat, maar het werkte wel goed. Juist omdat het praatte; daarin is het uniek op de zorgmarkt. Vervolgens ontdekte ik dat elk buurtteam een pilot-Tessa in huis heeft. Alexander kreeg de robot van zijn

buurtteam te leen en begon er een halfjaar geleden mee. Tot ons beider verrassing was het direct een succes. Alexanders brein is sterk in het vermijden van signalen dat hij iets moet doen, maar Tessa's signalen komen heel goed binnen.'

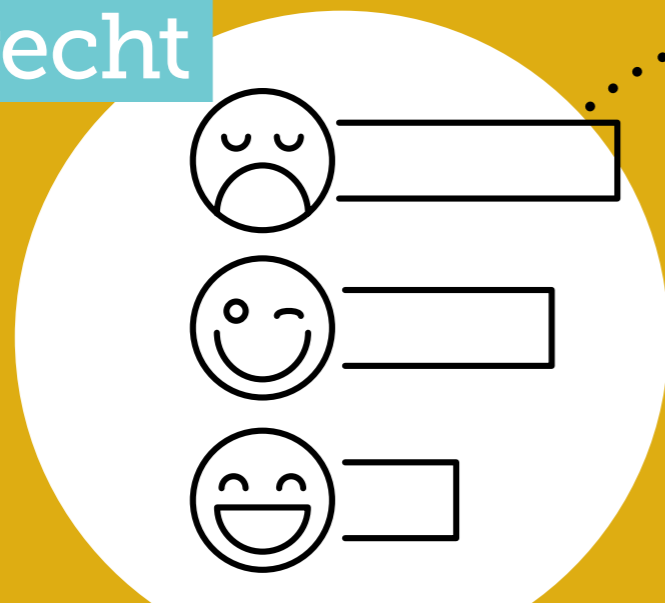
### Apparaat kopen

'Dankzij Tessa neemt Alexander nu veel meer de regie over zijn leven. Dat is fantastisch om te zien! Hij is zelfverzekerder, maakt plannen en voert die uit. Ook wil hij per se de opdrachten intypen die de robot hem moet geven; opdrachten die ik eens per week met hem voorbespreek. Het zou mooi zijn als Alexander ooit zelf een Tessa kan kopen. Die is wel duur: het apparaat kost 275 euro en het vereiste jaarabonnement 365 euro. Ex btw. Maar volgens ontwikkelaar Tinybot is er voor de aanschaf een fiscale vergoeding mogelijk. Gelukkig, want hoe toegankelijker deze robot is, hoe beter – voor Alexander én voor andere mensen met autisme.'

- Martha Valk, herstelcoach bij Lister

## Schulddienstverlening

### Utrecht



Feedback proces



Kennis vergroten



Bespreekbaar maken

# Aanpak krijgt steeds meer glans

Utrecht is op de goede weg met haar schulddienstverlening. Maar op een aantal fronten kan het beter. Zo luidt in het kort de conclusie van een evaluatie-onderzoek uit 2019 door onder meer Hogeschool Utrecht.

Een reeks van aanbevelingen moet het pad effenen voor de noodzakelijke verbeteringen. Buurtteamorganisatie Sociaal is een van de vier partijen die daarvoor tekent. Programmaregisseur Angela van der Hoeven geeft tekst en uitleg.

De programmaregisseur is blij met de uitkomsten van het onderzoek. Dat geldt ook voor de andere organisaties, die voor een effectievere schuldenaanpak gaan: buurtteams

jeugd & gezin, U Centraal en Werk en Inkomen (W&I) van gemeente Utrecht. Met een deel van de oogst is het kwartet dit jaar aan de slag gegaan.

'Zaken die je snel kunt oppakken en maximaal resultaat opleveren. Zeg maar laaghangend fruit. Zoals de actielijst, waarmee iemand met schulden aan de slag gaat. Veel cliënten kunnen niet uit de voeten met dit document. Daarom werkt een groepje nu aan een verbeterde versie.'

### Casuïstiek en rollen

Buurtteammedewerkers en trajectbegeleiders van Werk en Inkomen zorgen in de achttien Utrechtse wijken voor de begeleiding van mensen met schulden. Tijdens digitale sessies zijn ze met elkaar in gesprek gegaan over hoe ze het laaghangend fruit zo goed mogelijk konden benutten. Angela van der Hoeven noemt nog een belangrijk voorbeeld: 'Casuïstiek-overleg. De begeleiders gaan nog intensiever hun eigen rol tijdens het hulptraject onder de loep nemen. Dat heeft meerdere voordelen: de teams raken beter op elkaar ingespeeld. Verder kunnen ze de voortgang scherper bewaken en sneller bijsturen.'

De programmaregisseur is ook blij met het besluit vóór en ná het gesprek met de klant te overleggen met elkaar. Om van tevoren de rolverdeling vast te leggen tijdens de bijeenkomst met de bewoner, zodat die goed weet waar hij waarvoor terecht kan. En na afloop feedback uit te wisselen: niet over de klant, maar over het proces. Daardoor is altijd duidelijk wie regie heeft en of de afspraken goed gemaakt zijn.

**Feedback uitwisselen  
over het proces: hoe  
doen we het samen?**

### Vasthouden of loslaten

Een andere belangrijke aanbeveling voor trajectbegeleiders en buurtteammedewerkers draait om de vraag wat het primaire doel is van de hulpverlening: vergroten van de zelfredzaamheid van de klant of het oplossen van schulden? Angela van der Hoeven vertaalt dat als volgt: 'Neem je alles uit handen van de klant of werk je aan duurzame gedragsverandering? Het is maar net hoe iemand in elkaar steekt, waar je als professional op aansluit. Sommige klanten met schulden hebben zoveel last van stress, dat ze het overzicht verliezen en minder goed kunnen plannen. Daarmee moet je rekening houden in de begeleiding: bijvoorbeeld door zaken tijdelijk over te nemen, zodat de klant tot rust kan komen. Al zijn er ook, die juist heel snel zelf aan de slag kunnen. Het is altijd een kwestie van maatwerk leveren. Maar je moet het wel met elkaar er over hebben voor welke aanpak je samen kiest. Ook dat staat inmiddels vast op de rol.'

### Kennis en vaardigheden

Nog een onmisbare pijler, waarop Buurtteamorganisatie Sociaal zich de komende tijd gaat richten: het vergroten van de basiskennis van medewerkers rond schuldenproblematiek. Samen met andere organisaties, voegt Angela van der Hoeven toe: 'Tachtig medewerkers stonden klaar voor de training 'Budgetvaardig', maar corona gooide roet in het eten. Gelukkig hebben we nu een e-learning variant, waaraan

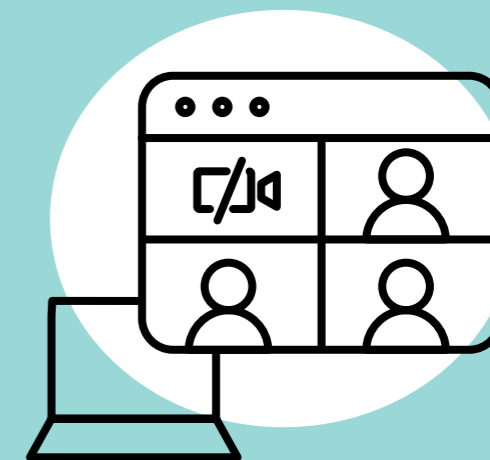
ook BTO-medewerkers een bijdrage hebben geleverd. Verder zetten we webinars in en live leergangen. Bijvoorbeeld in Overvecht, door lector Nadja Jungmann van de Hogeschool Utrecht: een autoriteit op het gebied van stress en schulden.'

**Schulden en de  
gevolgen daarvan  
bespreekbaar maken**

### Schulden en de invloed van stress

Al meldt nog lang niet iedereen met schulden zich. Vaak uit schaamte, weet Angela van der Hoeven. 'We sluiten aan bij het actieprogramma 'Schuldenvrij' van gemeente Utrecht. En besteden in onze ondersteuning veel aandacht aan het bespreekbaar maken van schulden en de gevolgen daarvan. Geldproblemen hebben impact op allerlei leefgebieden van mensen. Het brengt zoveel stress met zich mee, dat je IQ zelfs met enkele punten kan zakken. Daardoor kun je moeilijker plannen, dingen minder goed uitvoeren en liggen depressies op de loer. Bij een relatief grote groep Utrechters speelt dit. Ook daarom blijft dit een van de belangrijkste speerpunten van Buurtteamorganisatie Sociaal.' ■

# Activering



Bewoners van Utrecht activeren om deel te nemen aan de maatschappij, in het bijzonder door betaald of vrijwilligerswerk te doen, heeft volop de aandacht. In 2020 startte en versterkte Buurtteamorganisatie Sociaal diverse initiatieven.

Vanwege de eerste corona-lockdown in maart moest Buurtteamorganisatie Sociaal de werkzaamheden flink aanpassen. Fysiek afspreken met klanten en partners was tijdelijk niet mogelijk. Daar werd echter een modus voor gevonden; zo werkte de organisatie online door aan de gezamenlijke plannen met Lokalis en gemeenteafdeling Werk en Inkomen (W&I). De concrete uitvoering van sommige plannen liep door corona enige vertraging op, maar uitstel is geen afstel.

## **Nieuwe pilot 'driegesprekken' en 'startweken'**

In de zomer zou de gezamenlijke pilot 'driegesprekken' starten. Vertraagd maar niet minder gemotiveerd werd er na de zomer toch gestart in de wijken Zuilen en Ondiep Pijlsweerd (lees meer over deze pilot in het interview op pagina 21). De startweken van W&I voor nieuwe instroom in de bijstand in arrangement 3 gingen vanwege corona niet door, en daarom konden Buurtteamorga-

nisatie Sociaal en Lokalis niet aansluiten. In plaats daarvan werd begonnen met de medewerkers van buurtteams, Lokalis en W&I voor te bereiden. Gelukkig was er in het vierde kwartaal iets meer mogelijk. De gesprekken vonden uiteindelijk eind 2020 voor het eerst plaats en krijgen nog een vervolg in 2021. Na de eerste gesprekken is een aantal klanten al 'warm' overgedragen aan het buurtteam.

**Door buurtkoffies kunnen bewoners elkaar makkelijk ontmoeten**

### **Buurtkoffies en bezinning**

Samen met de partners DOCK en De Wilg zijn samenwerkingsafspraken voor 'buurtkoffies' gemaakt. Buurtkoffies vormen een laagdrempelige manier voor buurtbewoners om elkaar te ontmoeten. Door die afspraken kan de samenwerking in meer wijken dan alleen Overvecht vorm krijgen. Buurtteams Oost, Vleuten en De Meern hebben dit in 2020 opgepakt. Buurtteams Lunetten, Hoograven en Rivieren-/Dichterswijk hebben daarnaast extra focus gelegd op gesprekken van klanten over 'mee-

doen' en 'werk'. Daarmee spelen deze buurtteams in op een specifieke ontwikkeling in coronatijd. Net als andere buurtteams, merken zij dat de bewoners zich in deze periode meer bezinnen op vragen als 'Wat wil ik met mijn leven?' en 'Uit wie bestaat mijn netwerk?'

**Begin bij vragen wat de klant zelf wil**

Daarbij ziet het buurtteam in dat mensen niet van thuiszitten opeens in een volledig arbeidsritme komen. Een goede voorbereiding is essentieel om iemand actiever te krijgen. Die voorbereiding kost tijd en begint bij vragen wat de klant zelf wil en nodig heeft voordat hij aan de slag kan. Daarna volgt begeleiding om dat te bereiken, bijvoorbeeld een training om specifieke vaardigheden op te doen. De buurtteams merkten dat samen werken aan activering een mooie kans is om klanten positieve energie te geven en hun focus van de zorgen rondom corona af te halen.

### **Collectief werken**

In 2020 gaven we extra aandacht aan collectief werken. Enerzijds door het aanbod op dit vlak verder te ontwikkelen en professionaliseren. Anderzijds door het beter te borgen in pro-

cessen. Zo is collectief werken een vast onderdeel van de sollicitatiegesprekken geworden: nieuwe buurtteammedewerkers zien daardoor meteen het belang ervan in en zijn gericht op het ondersteunen van klanten naar collectief aanbod. Ook is gekeken naar digitalisering van fysieke bijeenkomsten voor klanten – al dan niet met partners. De behoefte en noodzaak om bijeenkomsten digitaal te houden, zijn door de omstandigheden van dit jaar gegroeid. Verder werkt Buurtteamorganisatie Sociaal nauwer samen met de sociale basis, om extra snel te kunnen schakelen om collectieve voorzieningen te bieden, en ontwikkelt de organisatie in dat kader ook samen met U Centraal en DOCK digitale werkvormen.

**Collectief werken is een vast onderdeel van de sollicitatiegesprekken geworden**

### **Pilot vraaggericht collectief werken**

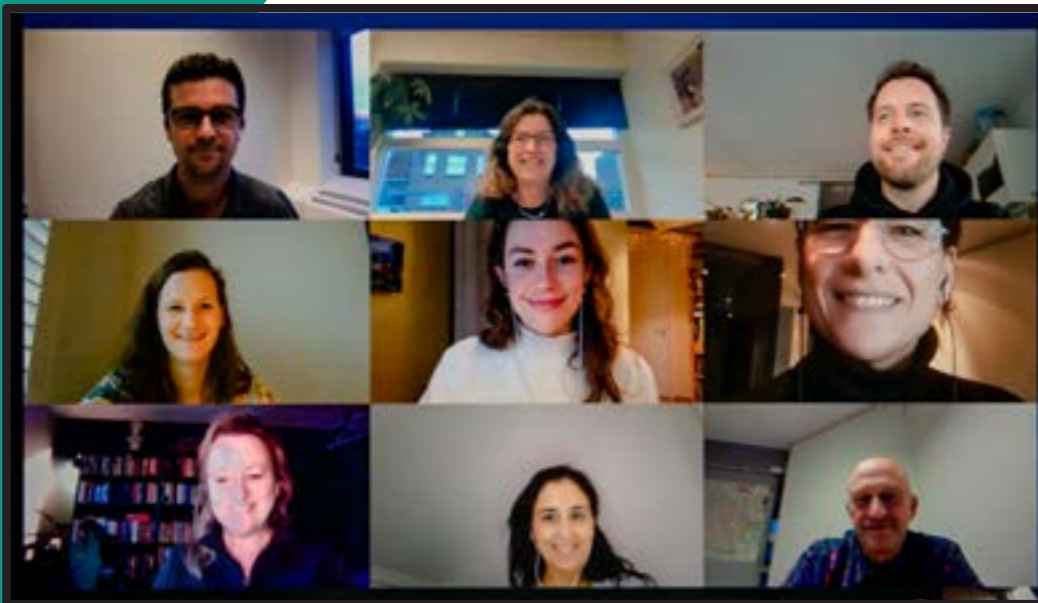
In drie wijken startte een pilot om – samen met partners en klanten – vraaggericht collectief werken te stimuleren. Twee Adviseurs Collectieve Ondersteuning (ACO's) richtten zich

hiervoor op de wijken Lunetten, Vleuten en De Meern. In het tweede kwartaal van 2020 schreven zij een projectplan en in de zomer ging de pilot van start. De uitdaging was het ophalen van (collectieve) vragen bij klanten om daarvanuit samen met hen en partners passend aanbod te ontwikkelen. Nuttige feedback kwam van een klankbordgroep waarin diverse partners uit het veld zaten, evenals Movisie en een ervaringsdeskundige. Dit leidde onder meer tot de lessen hiernaast. ■

**Veranderen kost tijd en vraagt veel van mensen. Dit proces vraagt om goede begeleiding**

## WELKE LESSEN HEBBEN WE GELEERD?

- Het kost tijd om bij collectieve vragen niet vanuit een aanbod te gaan denken, maar de vraag echt centraal te stellen, en samen met de klant te bepalen
  - AOC's doen er goed aan om de aanspreekpunten van buurtteams herhaaldelijk te vertellen wat de kern is van de opdracht zoals omschreven in het projectplan. Anders kijken en handelen moet in het DNA komen.
  - Het is essentieel concrete handvatten met buurtteams te bespreken en aan hen mee te geven, zoals uitnodigende voorbeeldvragen aan klanten. Bijvoorbeeld: 'We merken dat meer mensen in dezelfde situatie zitten, wat vind je daarvan? En wil je eens meedenken over wat helpt – samen met andere buurtbewoners?'
  - Door klanten vanaf het begin ook bij collectief werken te betrekken, wordt de gelijkwaardigheid van waaruit we als buurtteams willen werken, versterkt
- Het helpt om partners in de wijk al vanaf het begin te laten meedenken
  - Het is ook een *uitdaging* partners te laten meedenken. Want waar ligt de grens tussen meedenken en meedoen? En in hoeverre staat 'meedoen' de opdracht van desbetreffende partner toe?
  - De rol van teamcoach is cruciaal om het veranderproces binnen de teams te ondersteunen en faciliteren. Zij zijn namelijk een stabiele factor in de teams en hebben als taak medewerkers en teams te coachen richting de doelstellingen van de organisatie
  - Het vraagt veel van generalisten. Zij moeten uit hun comfortzone van individuele begeleiding komen.



Samen bewegen  
richting werk!

## We gaan voor duurzame zelfstandigheid

Ruim tienduizend inwoners van Utrecht hebben een bijstandsuitkering. Hoe beweeg je hen het best richting werk? Helpt het als de gemeente en buurtteams al in een vroeg stadium voor deze groep samenwerken? De betrokken partijen onderzoeken dat in de pilot 'driegesprekken', die afgelopen jaar van start ging.

### De verbetering

Iedereen die een bijstandsuitkering aanvraagt, krijgt een intakegesprek met een werkmatcher van de gemeente-afdeling Werk en Inkomen (W&I). Deze helpt de inwoner werk te vinden, vanuit de gedachte dat de uitkering een tijdelijk vangnet is. Als een betaalde baan nog een stap te ver is, zet de werkmatcher een 'traject' in – bijvoorbeeld een waarin de inwoner een leerwerkplek of scholing krijgt. In deze dienstverlening wordt niet altijd volledig rekening gehouden met problemen die inwoners ervaren op andere leefgebieden.

**We werken vanuit een  
gezamenlijk vertrekpunt  
waarin de inwoner  
centraal staat**

Dit kan beter, vinden de deelnemers aan de pilot. Buurteammedewerker Jolanda Hueben; 'We voeren nu direct na die intake een driegesprek; de inwoner, de werkmatcher én iemand van het buurtteam sociaal of jeugd & gezin. Zo hebben we een gezamenlijk vertrekpunt waarin de inwoner centraal staat. Wat wil hij? Wat speelt er in zijn leven? Welke kleine en grote

stappen zijn nodig om hem aan het werk te krijgen – of 'in ieder geval te laten participeren in de maatschappij? En wat kan elk van ons, inclusief de inwoner zelf, hieraan bijdragen?'

### De verrassing

De pilot concentreert zich op bewoners van Zuilen, Ondiep en Pijlsweerd. De deelnemende buurtteammedewerkers (vier van de Buurtteamorganisatie Sociaal, vier van Lokalis) werken allemaal in deze buurten. Een groot deel kende elkaar al wel, maar niet de vijf deelnemende W&I-medewerkers, zoals Miriam Jessurun. 'Daarom waren er startsessies voordat de pilot begon', zegt zij. 'Hierin stelden we onszelf aan elkaar voor, bespraken we wat we wilden bereiken en bedachten we hoe we dat konden aanpakken.'

**Ondanks de targets  
nemen medewerkers  
de tijd voor inwoners**

Aanvankelijk verrasten de deelnemers elkaar geregeld. Roel van Oostenbruggen van Lokalis: 'W&I-medewerkers hebben strenge targets, ontdekte ik. Maar velen proberen desondanks de tijd te nemen voor inwoners

en hen dus niet overhaast naar een werkgever door te sturen.' Ook Miriam viel die gedeelde gedrevenheid op. 'Daarnaast dacht ik altijd dat buurtteammedewerkers inwoners alles uit handen namen. Maar ze stimuleren juist actie en eigen verantwoordelijkheid.'

**Inwoners moeten  
eigenaar zijn van  
hun eigen proces**

### De toekomst

Miriam, Roel en Jolanda zijn blij met de samenwerking, maar hebben ook verbeterpunten. Zo ziet Jolanda graag dat de buurtteams op de hoogte gehouden worden van het aanbod aan activerings- en werktrajecten vanuit W&I. En zou Miriam het eerste driegesprek willen vervroegen. 'Naar de intake, zodat de klant niet dubbelop zijn verhaal hoeft te doen, zeker als de inwoner al bekend is bij het buurtteam.' Roel, ten slotte, hoopt dat kwaliteit nog meer aandacht krijgt boven kwantiteit. 'Inwoners moeten eigenaar zijn van hun proces. De extra ondersteuning waarmee je dit faciliteert, betaalt zich op langere termijn uit in welbevinden, tijd en geld. Duurzame zelfstandigheid moet het streven zijn!' ■





# Ervaringsdeskundigheid

In 2020 hebben we met het team Ervaringsdeskundigheid (TED) gewerkt aan een duidelijke plek in de organisatie. De beweging is gemaakt van grotendeels centraal georganiseerd naar meer decentraal.

De ervaringsdeskundigen zijn allemaal aan één of twee clusters verbonden. Ze werken daar als tweede begeleider in een casus samen met een generalist. Daarbij hebben ze niet één inhoudelijk aandachtsgebied, maar worden echt breed ingezet op de ervaringsdeskundigheid. Eén van de ervaringsdeskundigen geeft bijvoorbeeld aan dat haar afgelopen jaar gevraagd is mee te werken aan casussen waarin GGZ-problematiek en verslaving een rol speelden, maar ook aan casussen waarin vraagstukken rond rouw en verlies centraal stonden of waarin klanten 'zorgmijders' waren (zijzelf noemt die laatste groep liever 'zorgvuldige zorgzoekers'). De ervaringsdeskundigen worden ook regelmatig ingezet bij schuldenproblematiek en de ondersteuning aan klanten bij wie huiselijk geweld een thema is.

### Profilering verbeteren

De toepassing van ervaringsdeskundigheid in het sociaal domein is nog geen vanzelfsprekendheid. Het is daarom belangrijk dat TED de buurtteams laat zien en merken wat de meerwaarde is. Hiervoor is het team door middel van action learning aan de slag geweest met profilering, maar ook met meer planmatig en methodisch werken. Wie zijn we, waar zijn we van, wat is onze meerwaarde, wat kenmerkt onze manier van werken? Op teamdagen van de buurtteams hebben de TED-leden bovendien met sprekende voorbeelden hun meerwaarde laten zien. Zo is er

het voorbeeld van de klant uit Overvecht die veel drinkt en dwangklachten heeft. Hij zegt over de ondersteuning door de ervaringsdeskundige: 'Hij slaat door zijn levenservaring de spijker op zijn kop, zodat ik bepaalde zaken niet hoeft uit te leggen. Tevens wordt ik erdoor gedwongen eerlijk tegenover mezelf te zijn. Hoewel hij 15 jaar jonger is dan ik, spreek ik met hem op basis van gelijkheid.'

**Door zijn levenservaring weet hij precies wat ik bedoel en hoeft ik niet alles uit te leggen**

### **Team begeleiden**

TED komt wekelijks bij elkaar voor de doorontwikkeling van ervaringsdeskundigheid of om te leren van casuïstiek. Voor de doorontwikkeling van ervaringsdeskundigheid binnen het sociaal domein heeft TED meegewerkt aan een onderzoek van Movisie. Ze hebben informatie aangeleverd vanuit de teams en meegewerkt aan de interviews met klanten. Het is

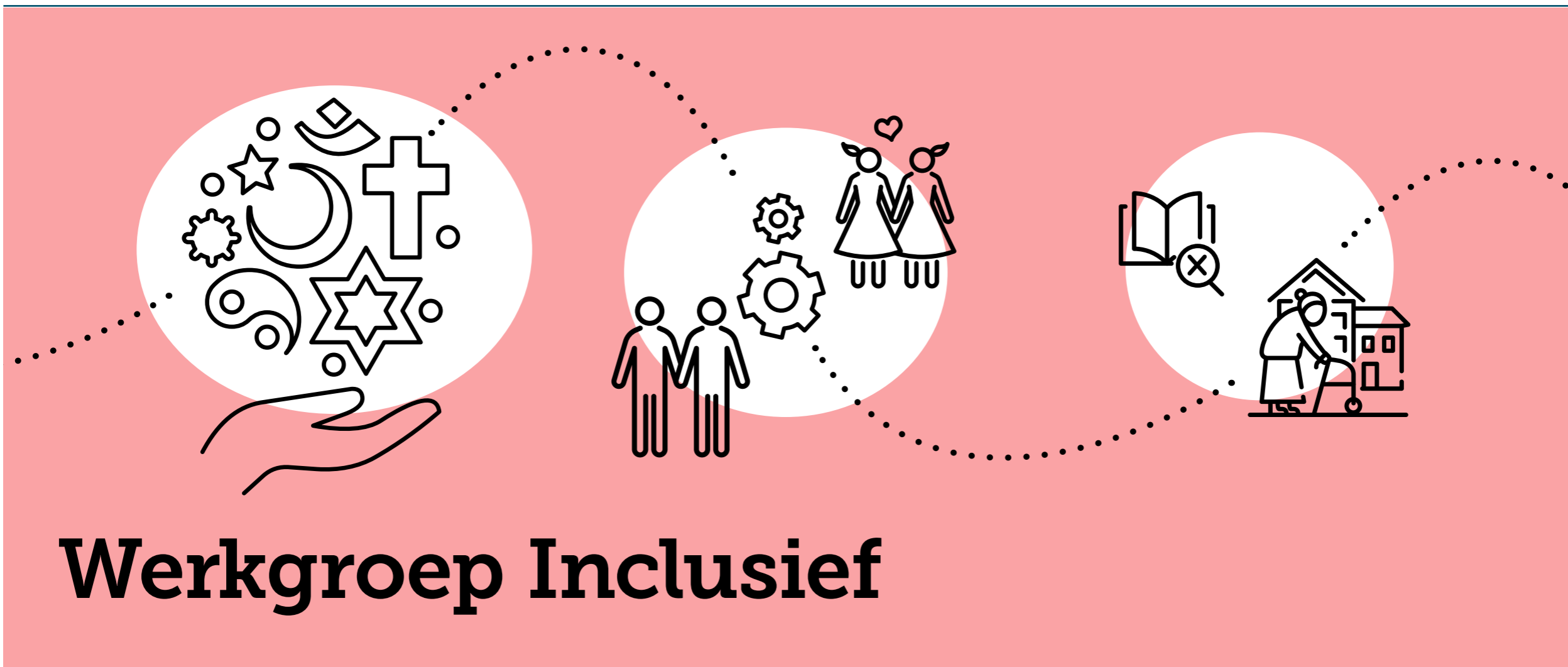
een bekend gegeven dat klanten hier niet om staan te springen, maar het is toch gelukt om voldoende interviews te regelen. Het team vereist op inhoud en op proces, maar ook voor de individuele medewerkers nog intensieve begeleiding. De aansturing ligt daarom in handen van één vaste teamcoach. Een coördinator vervult daarnaast een coachende rol naar het team. Voor de inhoudelijke doorontwikkeling is één van de programmaregisseurs betrokken. Dit jaar hebben HR en een aantal ervaringsdeskundigen bovendien gewerkt aan de beschrijving van een functieprofiel van een mbo- en hbo-ervaringsdeskundige. Deze beschrijving is nu af en biedt ervaringsdeskundigen meer helderheid over hun rol.

### **Opleiding ontwikkelen**

Het voornemen om ook een werkwijze te ontwikkelen voor generalisten met ervaring is dit jaar nog niet van de grond gekomen. We hadden de tijd nodig om het team ervaringsdeskundigen verder te ontwikkelen. Ook de begeleiding van de diverse stagiaires van de opleiding EDASU/BGE vereiste de nodige aandacht. Het Zadkine, waarvan we afgelopen jaren volgens afspraak meerdere stagiaires in de organisatie hadden, besloot te stoppen met die opleiding. We vonden het belangrijk om

deze stagiaires hun stage goed te laten afronden. Dit vroeg vanwege corona extra aandacht. Vanwege het stoppen van de opleiding van Zadkine heeft de buurtteamorganisatie zich als deelnemer van het platform Ervaringsdeskundigheid ook beziggehouden met een nieuwe opleiding voor mbo-ervaringsdeskundigen in het sociaal domein: Sociaal Begeleiden met Ervaringsdeskundigheid. De buurtteamorganisatie vindt het behoud en doorontwikkeling van ervaringsdeskundigheid op het gebied van armoede en uitsluiting een groot goed en van meerwaarde voor het sociaal domein. Met de partners in het platform zijn we er in geslaagd om een nieuwe opleiding te ontwikkelen, die per 2021 wordt aangeboden via het ROC Midden-Nederland.

**Ervaringsdeskundigheid heeft een grote meerwaarde voor het sociaal domein**



# Werkgroep Inclusief

Inclusief werken is een belangrijk onderdeel van onze werkwijze als buurtteamorganisatie. De werkgroep Inclusief – die bestaat uit vertegenwoordigers van de zes clusters van de organisatie – stimuleert die manier van werken. Zo draagt zij eraan bij dat alle inwoners van Utrecht hun buurtteam ervaren als toegankelijk.

Ook in 2020 organiseerden onze buurtteams de toegang tot ondersteuning zo laagdrempelig mogelijk – ondanks de beperkingen die de coronacrisis opwierp. De voordeuren waren beperkter open, maar de telefonische en digitale bereikbaarheid bleef gelijk. De buurtteams hebben hier (met behulp van adviezen van onder andere organisaties als Pharos) zo goed mogelijk over gecommuniceerd; zódanig dat de informatie ook aankwam bij burgers die de Nederlandse taal minder machtig en/of minder taalvaardig zijn.

**Inclusiviteit staat voor toegankelijkheid voor álle Utrechters**

### **Aandacht voor brede diversiteit**

We willen als buurtteamorganisatie uitdragen dat inclusiviteit meer is dan aandacht hebben voor culturele diversiteit. Het staat voor toegankelijkheid voor alle Utrechters, ongeacht

culturele achtergrond, sekse, gender, seksuele voorkeur, religie, leeftijd en talent of beperking. In dit kader zouden we meedoen aan de Canal Pride, samen met DOCK en Sport 030. Het concrete doel van die deelname was te benadrukken dat we als BTO Sociaal vanuit het sociaal domein in Utrecht inclusief werken, dus ook staan voor de LHBTIQ+-gemeenschap. Helaas viel dit evenement vanwege corona in het water.

### E-learning over inclusief werken

Afgelopen jaar heeft de werkgroep Inclusief gekeken hoe in buurtteams meer aandacht kan komen dat ze nog niet door alle Utrechters worden gevonden en/of als toegankelijk worden ervaren. Hoe komt dit en wat kunnen we daaraan doen? De werkgroep heeft teams aangespoord deel te nemen aan e-learnings van onder andere Movisie en KIS op het gebied van inclusief werken. Verschillende teams hebben hier in 2020 gehoor aan gegeven. Vluchtelingenwerk heeft verder op verzoek van de werkgroep voorlichting gegeven over procedures en wetgeving rond vluchtelingen. Daarbij kwam ook ter sprake hoe de samenwerking en overdracht tussen Vluchtelingenwerk en buurtteams verbeterd kan worden.

## Openheid en vertrouwen tussen collega's staan centraal in BTO Sociaal

### Blik op werkwijze en Safe Spaces

Het diversiteitsvlechtwerk (voorheen 'inclusiediamant') van Movisie is een belangrijke inspiratiebron van de werkgroep. Dit vlechtwerk bevat diverse punten waarop mensen van elkaar kunnen verschillen, zoals taalvaardigheid en geletterdheid, seksuele oriëntatie, gender, leeftijd, sociaal-culturele achtergrond en religie. De werkgroep gaat na in hoeverre de werkwijze van buurtteams rekening houdt met deze mogelijke punten van verschil. Ook heeft de werkgroep aandacht gevraagd voor 'Safe Spaces' binnen buurtteams zelf. Openheid en vertrouwen tussen collega's staan centraal in BTO Sociaal. Maar het blijft noodzakelijk om hierin te investeren door gevoelige thema's bespreekbaar te maken. ■





# Omgaan met klachten

In 2020 telden wij elf klachten, waar dat er in 2019 nog zestien waren. Vijf van de elf klachten, bleken niet bij de buurtteamorganisatie te horen, omdat het bijvoorbeeld een bezwaar op een beschikking betrof en zijn verwezen naar de juiste plek. Twee klachten lopen nog. Vier klachten zijn behandeld.

De klachten gaan over bejegening of de uitvoering van de werkzaamheden. We bekijken tijdens een afhandeling met alle betrokkenen vooral of anders gehandeld had kunnen worden en er lering getrokken kan worden uit de klacht. Eén klager kon zich niet vinden in de uitkomst en heeft zich eind 2020 gewend tot de externe klachtencommissie van Quasir.

## Voorkomen van klachten

Voordat een klacht formeel kenbaar gemaakt wordt, kan er al sprake zijn van ontevredenheid. De buurtteammedewerker merkt deze vaak al op en gaat daar zelf over in gesprek met de klant. Soms vraagt een klant om een gesprek met de leidinggevende van de medewerker. Om zicht te krijgen op wat er gebeurt in het contact met klanten die ontevreden zijn, inventariseerden we bij alle teamcoaches hoe zij hier het afgelopen jaar mee omgegaan zijn.

Teamcoaches maken in hun handelen onderscheid in de gesprekken die zij met klanten zelf voeren en de coachende gesprekken die zij met hun medewerkers voeren. Alle teamcoaches bij elkaar schatten in dat zij afgelopen jaar 52 gesprekken met klanten hebben gevoerd vanwege uitingen van ontevredenheid. Dat aantal coachende gesprekken met buurtteammedewerkers wordt geschat op 49 gesprekken. Wat opvalt, is dat deze gesprekken ervoor lijken te zorgen dat de ontevredenheid afneemt en er passende oplossingen gezocht en gevonden worden.

Slechts incidenteel komen de klant en een buurtteam er niet samen uit en wordt er na dit gesprek een formele klacht ingediend.

Er was een klant die tegen me zei: "Ik snap wel dat je de hand boven het hoofd houdt van je medewerker". In dat geval is het helpend dat ik iemand kan wijzen op de formele klachtenprocedure, omdat ik daarmee laat zien dat ik open sta voor een onafhankelijk oordeel. Het wijzen op de formele klachtenprocedure zorgt er overigens niet voor dat deze klant daar ook gebruik van maakte. Het was kennelijk voldoende om op die mogelijkheid te wijzen. Een man, gediagnosticeerd met autisme, liet weten dat hij vond dat hij te lang niets had gehoord vanuit het buurtteam toen de coronaperiode aanbrak. "Als het dan corona wordt, moet je eigenlijk iemand als ik even bellen om te vragen of het wel goed gaat" vertelde hij ons. Daar waren zowel de buurtteammedewerker als ik het mee eens. Dat hadden we beter kunnen doen, daar hebben we onze excuses voor aangeboden en na het gesprek hebben we de begeleiding weer opgepakt.

Teamcoaches willen bij een uiting van onvrede zowel het verhaal van de klant als het verhaal van de buurtteammedewerker horen. Daarbij ligt de focus op onderzoeken hoe de klant en de medewerker samen verder kunnen én hoe de klant passende ondersteuning kan ontvangen. Het buurtteam voor iedereen toegankelijk houden, is daarbij het streven.

### Incidenten

Incidenten kunnen een behoorlijk impact hebben. Voor de medewerker, maar ook voor de klant, voor het team of voor de organisatie. We vragen medewerkers alle (bijna) incidenten te melden, zoals rondom agressie, overlijden van een klant en andere incidenten. We kunnen er dan met elkaar voor zorgen dat er gepaste nazorg wordt ingezet. Ook kijken we als organisatie waar we van incidenten kunnen leren en waar we mogelijk preventief verbeteringen kunnen doorvoeren. Dit jaar zijn 80 incidenten gemeld. Agressie komt hierbij het meeste voor.

Agressie verbaal geweld	15
Agressie serieuze bedreiging	13
Agressie onveilige situatie	9
Agressie non-verbaal geweld	4
Overlijden klant onnatuurlijke dood	3
Natuurlijk overlijden	34
Anders	2

### Agressie verbaal geweld (15)

#### 'Ik heb alles gehoord'

Twee buurtteammedewerkers bereiden een gesprek voor. In de wachtkamer zit de klant al te wachten. In het begin van het gesprek gedraagt de klant zich agressief, wat de medewerkers beangstigt. De klant laat weten alles

gehoord te hebben wat besproken is en is daar kwaad over. De buurtteammedewerkers leggen de klant uit wat het belang is om een gesprek voor te bereiden. De klant kalmeert. De buurtteammedewerkers nemen zich voor om voorbereidende gesprekken in het vervolg in een geluiddichte kamer te bespreken.

Samen met de betrokken buurtteammedewerker wordt gekeken naar de gehorigheid van het pand en naar de mogelijkheden om overleggen buiten gehoor van wachtende klanten te laten plaatsvinden. Daarnaast evalueren we het gesprek inhoudelijk; wat is besproken en was het nodig om dat zonder bijzijn van de klant te bespreken?

### Agressie serieuze bedreiging (13)

#### 'Ik maak je kapot'

Een klant komt in alle staten het kantoor binnen. Hij zegt dat hij snel geholpen moet worden en hij lijkt onder invloed. Het gaat hem allemaal niet snel genoeg en zijn gedrag wordt steeds heftiger. Hij schreeuwt door het pand en bedreigt de voordeurmedewerker.

De medewerker wordt door de teamcoach ondersteund bij het doen van aangifte. Voor de medewerker wordt in dezelfde week nazorg georganiseerd.

#### 'Ik steek het kantoor in de fik'

Een klant is bekend met agressieregulatie problematiek en bevindt zich in een stressvolle

periode van zijn leven. Zijn uitlatingen worden met de week heftiger. Eerst was hij vooral boos op 'de maatschappij', maar zijn agressie richt zich meer en meer op de buurtteammedewerker. Hij dreigt het kantoor in brand te steken.

Samen met de medewerker en de teamcoach bepalen we de grens en formuleren we een reactie aan de klant. De begeleiding wordt tijdelijk stop gezet en kan weer worden voortgezet nadat er een herstelgesprek heeft plaatsgevonden.

### Agressie onveilige situatie (9)

#### Een nieuwe aanmelding

Een klant komt binnen bij de voordeur. Hij wil zichzelf aanmelden voor hulp en al snel wordt de toon agressief. De klant vertelt dat in het verleden niet goed geholpen te zijn door instanties. De buurtteammedewerker legt uit dat er binnen vijf dagen gebeld wordt om een eerste afspraak te maken. De klant wordt heel boos, scheldt de medewerkers in het pand uit en het lukt niet om de klant tot bedaren te laten komen. De medewerker staat op en vraagt de klant te vertrekken. Dat gebeurt ook.

De klant ontvangt een brief vanuit de organisatie waarin vermeld staat dat dit gedrag niet acceptabel is. De klant wordt uitgenodigd voor een gesprek met de teamcoach, voordat de begeleiding van start kan gaan.

### Agressie non-verbaal geweld (4)

#### Gebaren

Tijdens een gesprek maakt een klant vuistslaggebaren en slaat daarbij een vuist op zijn eigen handpalm, terwijl hij de medewerker recht in de ogen blijft aankijken. De medewerker vraagt hem hiermee te stoppen en beëindigt het gesprek.

Samen met de medewerker evalueren we dit klantcontact en onderzoeken we of en op welke wijze we verder vorm kunnen geven aan de begeleiding. De teamcoach wordt betrokken en wordt gevraagd om het gesprek met de klant aan te gaan. Er worden afspraken gemaakt over het vervolg van de begeleiding, waarbij het een voorwaarde is dat de klant dit gedrag niet meer laat zien.

### Overlijden klant onnatuurlijke dood (3)

#### Suicidepoging

Een klant heeft een suicidepoging gedaan in zijn eigen woning. De buurtteammedewerker organiseert na het ontslag uit het ziekenhuis een zorgoverleg met de klant, familieleden en de betrokken hulpverleners. Het buurtteam maakt met de klant en zijn netwerk een plan gericht op zorg in de thuissituatie.

Samen met de buurtteammedewerker onderzoeken we wat de impact van deze situatie is op de medewerkers zelf en gaan we na of het wenselijk is om een vorm van nazorg te organiseren.

### Natuurlijk overlijden (34)

#### Corona

Een klant is in het ziekenhuis overleden ten gevolge van het coronavirus. De partner zit thuis in quarantaine en is ook positief getest op corona. De buurtteammedewerker gaat na wanneer zij deze mensen voor het laatst gezien heeft en of zij hierdoor zelf besmet zou kunnen zijn.

We besteden aandacht aan de angst, onzekerheid en verdriet die dit overlijden én de zorgen om de eigen gezondheid van de medewerker teweeg brengt.

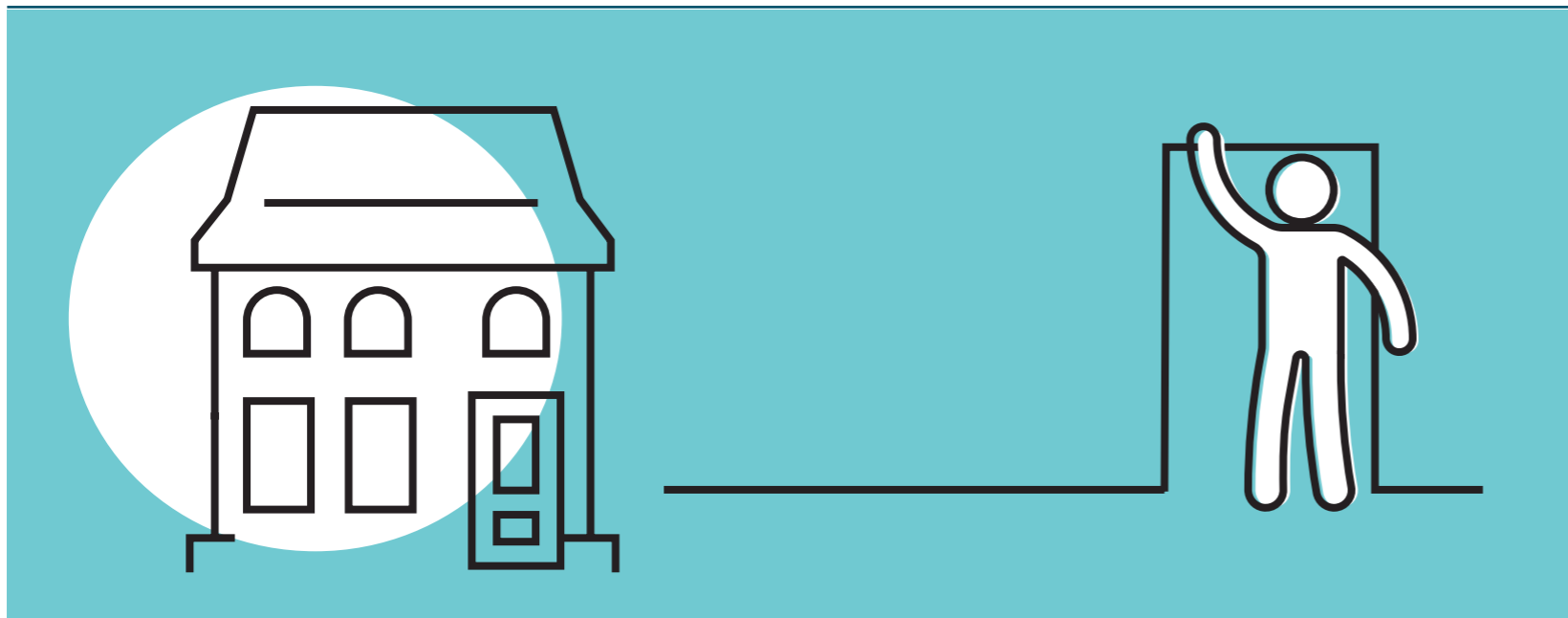
### Anders (2)

#### Klant wordt onwel

Lunetten, Overvecht de Gagel

Tien minuten na afloop van een gesprek op kantoor meldt een buurtteammedewerker dat een klant onwel is geworden en naast het pand op de grond ligt. Er wordt eerste hulp verleend en 112 gebeld.

Tijdens de nabespreking gaan we na of de werkwijze voor de bedrijfshulpverleners voldoende gefunctioneerd heeft. Ten tijde van de coronamaatregelen vraagt het verlenen van eerste hulp extra aandacht. ■



# Duurzame uitstroom

Ook in 2020 werkten de buurtteammedewerkers mee aan een 'zachte landing' van inwoners die, na een intensieve begeleiding van de maatschappelijke opvang of een andere vorm van beschermd wonen, met meer zelfstandigheid in de wijk kwamen wonen.

BTO Sociaal heeft vorig jaar met verschillende samenwerkingspartners een 10-puntenplan opgesteld ter ondersteuning van een duurzame uitstroom. In 2020 werkten we verder aan de implementatie van dat plan, met in elk buurtteam een vast contactpersoon.

### **Positieve ervaringen**

In veel gevallen verliep de overdracht van samenwerkingspartners naar buurtteams uitstekend,

wisten medewerkers elkaar goed te vinden en spraken zij elkaar aan wanneer een overdracht minder soepel verliep. De afspraken om regelmatig casussen met elkaar te bespreken kwamen niet overal van de grond. Men wist elkaar bij individuele casuïstiek wel te vinden en kwam dan tot goede afspraken. Uit onderzoek van Nienke Boesveldt, hoofdonderzoeker aan de Universiteit van Amsterdam, blijkt bovendien dat de overdracht naar de buurtteams steeds beter verloopt.

Ook stelt zij dat klanten de begeleiding van buurtteams na de overdracht meestal als positief ervaren.

### **Nog niet op de hoogte**

Hoewel er dus veel goed ging, moesten buurtteammedewerkers samenwerkingspartners wel geregeld herinneren aan gemaakte afspraken. Door drukte, krapte en/of personele wisselingen bij deze organisaties bleken de overdrachtsafspraken niet altijd duidelijk. Het belang van een goede overdracht is bij alle ketenpartners duidelijk, maar het hiervoor opgestelde document en de afspraak om de eerste drie maanden gezamenlijk op te lopen was toch nog regelmatig onvoldoende bekend.

### **Overdracht verbeteren**

Aanscherping was nodig. Daarom hebben alle contactpersonen 'duurzame uitstroom' het overdrachtsproces tijdens een digitale bijeenkomst in november 2020 nog eens helemaal besproken en een aantal aanbevelingen benadrukt. Bijvoorbeeld: maak eerder en proactief kennis met elkaar; zet ervaringsdeskundigheid in; vraag expliciet naar het Terugval Interventieplan; en schroom niet om de latende organisatie te consulteren als je geen contact krijgt. Daarnaast spraken ze af om drie maanden lang te monitoren hoe het gaat met de overdracht. Hier is reden toe. Het blijkt bijvoorbeeld dat latende organisaties inwoners niet altijd aan vaste contactpersonen voor duurzame uitstroom overdragen. ■





## Facelift Toegang

# Optimalisatie met een frisse blik

Uniform, passend en meer voldoening voor medewerkers. Zo kun je het resultaat samenvatten van de optimalisatieslag rond de Toegang van de Buurteamorganisatie. Betrokken partijen zijn dan ook niet over een nacht ijs gegaan. Na een ontdekkingsreis van anderhalf jaar ligt er nu een stevig fundament voor een serie verbeteringen. Teamcoach Jorieke Aaftink geeft tekst en uitleg.

Jorieke Aaftink is niet alleen teamcoach van buurtteams West, Ondiep en Zuilen. Zij is ook verantwoordelijk voor de Toegang: het proces dat klanten met een hulpvraag naar de juiste ondersteuning of aanvullende zorg leidt, als er meer nodig is dan de basiszorg van het buurtteam. Sinds anderhalf jaar is de teamcoach nauw betrokken bij het verbeteren van dit proces. Want de voorkant zit goed in elkaar: binnen vijf dagen krijgt het overgrote deel van de klanten een eerste gesprek met een buurtteammedewerker. Na vijf jaar vroeg het proces - als er aanvullende zorg nodig is - om een frisse blik en optimalisatie. Hoogste tijd om een aantal plooiën glad te strijken.

**Er ligt een stevig  
fundament voor een  
serie verbeteringen aan  
het toegangsproces**

### **Gelijke monniken, gelijke kapp en**

Er vindt een uitgebreid evaluatieonderzoek plaats door een extern onderzoeker, dat begin 2020 wordt afgerond.

Tijdens het proces leveren allerlei partijen de nodige voeding voor verbeteringen: opdrachtgever gemeente Utrecht, de klanten zelf, aanvullende zorgverleners en buurtteammedewerkers uit alle geledingen. Ook zij scharen zich achter een van de wensen: meer uniformiteit, legt Jorieke uit.

'We willen goede ondersteuning bieden aan bewoners in Utrecht. En zeker als het gaat om maatwerk in samenwerking met de aanvullende zorg. Het is belangrijk dat elk team via de uniforme aanpak werkt, waarbij het niet uitmaakt in welke wijk je woont. Het onderzoek benadrukt, dat ook de buurtteammedewerkers en medewerkers aanvullende zorg zelf daarop hameren. Bovendien weten ook de partijen, die aanvullende zorg leveren, beter waaraan ze toe zijn.'

**We willen dat elk team vanuit uniforme aanpak werkt, zodat het niet uitmaakt waar je woont**

### **Schoenmaker, blijf bij je leest**

'Laagdrempelige ondersteuning doen medewerkers zelf. Soms meerdere jaren, bijvoor-

beeld door af en toe iemand te bezoeken. En te ondersteunen bij de zaken in het dagelijks leven. Per slot van rekening zijn het generalisten, die een hoop kunnen. Maar als iemand schizofreen is, of elk jaar in een psychose raakt, dan maken we een maatwerkplan voor de aanvullende zorg, zoals GGZ of Lister.

**Als een klant extra zorg nodig heeft maken we voor hem een maatwerkplan**

In dit maatwerkplan stellen we doelen ter ondersteuning van de klant. Daarna gaat de aanvullende zorg ermee mee aan de slag. Zoals bij Abrona, wanneer een cliënt bijvoorbeeld baat heeft bij meer structuur in het leven door een licht verstandelijke beperking. De expertise van Abrona is om daar passende doelen samen met de klant voor op te stellen', licht Jorieke Aaftink toe.

### **Twee weten meer dan één**

Een ander voornemen voor aanpassing in de organisatie is dat buurtteammedewerkers straks een beroep kunnen doen op de gene-

ralist ZIN (zorg in natura) bij het opstellen van zo'n maatwerkplan. Dit is een andere innovatie die voortkomt uit de evaluatie. Vroeger hield een vast clubje medewerkers maatwerkplannen van collega's tegen het licht, vertelt Jorieke Aaftink.

**Voor ondersteuning bij zo'n plan klop je aan bij enkele vaste collega's**

'Daar willen we mee stoppen omdat het proces niet bij alle teams gelijk verloopt en buurtteammedewerkers het als vervelend ervaren om aan het einde van een proces door collega's een beoordeling te krijgen van hun werk. In de nieuwe situatie kun je al tijdens het maken van het maatwerkplan, als je bijvoorbeeld ergens over twijfelt, de hulp invoeren van zo'n generalist. Geen specialist, hij of zij blijft gewoon buurtteammedewerker, maar het worden wel enkele vaste collega's die deze rol toebedeeld krijgen. Heldere klankborden, die alle expertise om mee te denken actueel voor handen hebben, voor de beste resultaten.' ■

# Beter Thuis blijft van meerwaarde

Samen met ouderen werken aan ouderenzorg van de toekomst, dat doen we met Beter Thuis. Ondanks dat corona soms roet in het eten gooide, hebben we mooie resultaten bereikt en kijken we zeer tevreden terug naar 2020.

## Meer digitaal

Er zijn veel mooie digitale ontwikkelingen geweest. We hebben meer ouderen kunnen ondersteunen met de inzet van onze e-health oplossingen. Mooi voorbeeld is de tablet Memory Lane waarbij de ouderen die geen mensen konden ontvangen toch in contact konden blijven met de buitenwereld. Ook hebben wij een project als de Bewegvriendelijke Wijk geheel digitaal opgezet door middel van interactieve online sessies en workshops.

## Tas voor Thuis


We zochten naar meer creatieve mogelijkheden om ouderen te bereiken en te ondersteunen. Zo hebben we de Tas voor Thuis in korte tijd gerealiseerd en rondgebracht. Een groot succes volgens de ontvangers en organisaties die dit mede mogelijk gemaakt hebben. Ook zijn we een samenwerking aangegaan met Thuisgekookt en zijn ouderen in Noordoost gekoppeld aan thuishoks. Voor een gezonde maaltijd, maar ook voor een praatje in deze soms eenzame tijd.

## Uitbreiding derde helften

Het plan was te komen tot vijf nieuwe Derde Helften in de stad. Dat is door de maatregelen niet gelukt. We zijn in februari wel enthousiast aan de slag gegaan met het voeren van voorbereidende gesprekken met potentieel geïnteresseerde clubs. Ter voorbereiding is een clusteraanpak ontwikkeld zodat clubs ook gelijktijdig kunnen starten.

## Senior live

De pilot met senior live is afgerond en niet verder gecontinueerd. Er bleek onvoldoende match te zijn tussen de doelgroep en de vaardigheden die nodig zijn om online aan beweeg oefeningen te kunnen meedoen. Met handleidingen voor deelnemers was het inloggen geen probleem. Het ergens op drukken en dan niet meer weten hoe je terugkomt, was vooral een struikelblok. Daarnaast bleek het erg moeilijk om deelnemers te vinden om mee te doen.

JAN	<ul style="list-style-type: none"><li>› Gezondheidsmarkt tijdens de e-health week bij de Derde Helft</li><li>› Werving deelnemers pilot MemoryLane</li></ul>
FEB	<ul style="list-style-type: none"><li>› Start uitvoering pilot MemoryLane (looptijd 6 maanden)</li><li>› Start gesprekken Derde Helft buiten Noordoost</li></ul>
MRT	<ul style="list-style-type: none"><li>› Fysieke bijeenkomst over de Bewegvriendelijke wijk wordt uitgesteld i.v.m. Corona</li></ul>
APR	<ul style="list-style-type: none"><li>› Drie online co-creatie bijeenkomsten over de Bewegvriendelijke wijk</li></ul>
MEI	<ul style="list-style-type: none"><li>› Praatplaat Bewegvriendelijke wijk</li><li>› Tas voor Thuis (500 tassen)</li></ul>
JUN	<ul style="list-style-type: none"><li>› Start bouwen aan de Bewegvriendelijke wijk</li></ul>
JUL	<ul style="list-style-type: none"><li>› 1-jarig jubileum Derde Helft</li><li>› Lancering website Bewegvriendelijke wijk</li></ul>
AUG	
SEP	<ul style="list-style-type: none"><li>› Afsluiting pilot MemoryLane</li><li>› Startbijeenkomst 'Welzijn op recept' in Noordoost</li></ul>
OKT	<ul style="list-style-type: none"><li>› Start voorbereiding buurtvisites</li><li>› Wijkwandeltocht tegen eenzaamheid (afgelast door aangescherpte maatregelen)</li></ul>
NOV	<ul style="list-style-type: none"><li>› Start pilot 'Sprekend de Buurt'</li><li>› Lancering tweewekelijkse nieuwsbrief Bewegvriendelijke wijk</li><li>› Start coronaproof activiteiten Bewegvriendelijke wijk</li><li>› Gastcollege HU Bewegvriendelijke wijk</li></ul>
DEC	<ul style="list-style-type: none"><li>› Workshop Bewegvriendelijke wijk bij Bestuurstafel Utrecht Gezond en Health Hub Utrecht</li></ul>

# Resultaten Beter Thuis 2020



## Initiatieven

### De Klusdienst



### De Derde Helft

Elke week >60 ouderen bij elkaar voor ontspanning, ontmoeting en beweging



Derde Helft buiten Noordost Oriënterende gesprekken, i.s.m. Ouderenfonds en Sport Utrecht, met sportclubs in andere wijken. Interesse bij 3 clubs om te starten, door corona naar voorjaar 2021 verschoven.

### Maaltijden



maaltijdbezorging door vrijwillige thuis-koks uit de buurt bij **19 kwetsbare ouderen** in eerste en tweede kwartaal

### Tas voor Thuis



**500** senioren kregen een tas vol recreatieve, activerende en educatieve cadeaus. De Tas voor Thuis is vooral bedoeld voor ouderen die niet of minder digitaal zijn ingesteld.

### Kennisdelen



Lancering website Beter Thuis



**11** **200+** abonnees



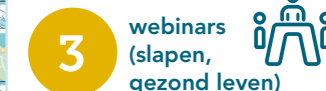
6 artikelen (Klusdienst, MemoryLane, Thuisgekookt, Tas voor thuis, Tessa)



1 Leer meet up (HU college)



2 Beter Thuis Workshops



3 webinars (slapen, gezond leven)



1 artikel in vakblad over klusdienst



## eHealth

### Tessa de sociale Robot

Sociale robot die helpt bij het organiseren van dagelijkse leven



### MemoryLane Tablet



Eenvoudige tablet die ouderen helpt in contact te blijven met familie en vrienden. 18 deelnemers, mede in samenwerking met U Centraal.

## Borging

### Beweegvriendelijke wijk

Preventief werken aan behoud van vitaliteit door verbinden en verleiden. Wat stimuleert bewoners om in beweging te komen en hoe kan de openbare ruimte daaraan bijdragen? Borging van de leerervaringen van living lab Beter thuis in de wijk Noordost.

### Sprekend de Buurt

Sprekend de Buurt verzamelt verhalen van buurtbewoners. Aan de hand van thema's maken buurtgenoten met elkaar het verhaal van de buurt en ontstaat er een bijzondere vertelling dóór en vóór buurtbewoners. Deze verhalen, verspreid in de buurt, worden zichtbaar op een kaart waarbij het verhaal via je smartphone te beluisteren is.

### Buurtvisites

Hoe kan de leefomgeving meer uitnodigen tot bewegen? Met de dames Thé en Bureau Jaaf startten we een pilot om via kleine interventies in de openbare ruimte het bewegen te stimuleren.

[www.beweegvriendelijkewijk.nl](http://www.beweegvriendelijkewijk.nl)



## Samenwerkingen Beter Thuis en Bewegvriendelijke wijk

- Bewoners Noordost
- Buurtvereniging de Bouwsteiger
- DOCK
- Careyn
- COSBO
- Nationaal Ouderenfonds
- Huisartsenpraktijk Vogelenbuurt /GEZ
- Hercules/ Derde Helft
- SportUtrecht
- Mens en wijk
- Zimihc theater
- U Centraal
- Utrecht Natuurlijk
- Het Gilde
- Utrechts archief
- Uzelf
- Health Hub
- Start-ups



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.

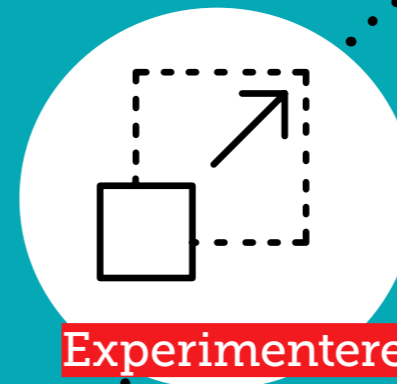
# Werken aan Transformatie



Wachlijsten



Werkplaats



Experimenteren



Oplossingen

Met een gezonde werkdruk duurzame, kwalitatieve sociale basiszorg blijven bieden in Utrecht. Zo luidt in een notendop het doel van twee projectgroepen die we in april 2020 startten, in samenwerking met zorginstelling Lister en de gemeente Utrecht. Die 'Werkplaatsen' behaalden waardevolle inzichten.

De omstandigheden in het sociaal domein van Utrecht zijn sinds de start van de buurtteams in 2015 aanzienlijk veranderd. In 2019 ontstonden de eerste knelpunten rond capaciteit en toegankelijkheid: (tijdelijke) wachtlijsten bij verschillende buurtteams en een verhoogde werkdruk voor medewerkers.

Aan sommige oorzaken kunnen buurtteams niets veranderen. Zo stagneert de doorstroom naar aanvullende zorg omdat ook dáár wachtlijsten zijn. Dat riep de vraag op wat buurtteams en partners wél kunnen doen; waar zij 'transformatie' tot stand kunnen brengen. Daar concentreerden de twee werkplaatsen zich op, in een korte periode die liep van april tot en met november.

### Oplossingen zoeken

Werkplaats één speelde zich af in Overvecht. Daar richtte teams zich op integrale samenwer-

king in de basiszorg ('binnen het spoor'). In werkplaats twee werkten buurtteam Leidsche Rijn en het gebiedsteam Vleuten-De Meern van zorginstelling Lister, die aanvullende begeleiding biedt aan mensen met psychische en verslavingsproblemen. In deze werkplaats richtten de partners zich op de integrale samenwerking van de basiszorg met aanvullende zorg ('tussen de sporen'). Elke werkplaats werkte met kortcyclische periodes en een centrale projectaanpak, onder begeleiding van een projectmanager. Per werkplaats stond in iedere sprint (4-6 weken) een relevant vraagstuk centraal. Door te leren via experimenten en ideeën direct in de praktijk te brengen, kwamen de werkplaatsen tot oplossingsrichtingen voor knelpunten. Deze resultaten kregen feedback in een centrale werkplaats: een afvaardiging van de buurtteams, de gemeente Utrecht en Lister die

aansloot voor de werkplaats Leidsche Rijn, Vleuten en De Meern. Die feedback werd direct gebruikt voor leervragen in de volgende sprint.

### Die feedback werd direct gebruikt voor leervragen

#### Resultaten

Beide werkplaatsen hebben een mooie opbrengst. De manier van werken heeft geleid tot waardevolle inzichten, zowel voor de betrokken teams als voor ketenpartners en klanten. Het gaat om de volgende resultaten.

In Overvecht heeft de werkplaats met succes geprobeerd de formele en informele netwerken van de klant te versterken. Daarbij heeft ze onder meer middelen en vaardigheden aangereikt die deze versterking stimuleren. Buurteammedewerkers hebben bijvoorbeeld training en coaching gekregen om optimaal aan die versterking bij te dragen, bijvoorbeeld door hun integrale samenwerking met huisartsen en ketenpartners te verbeteren. Een belangrijke conclusie is dat de transformatie niet 'af' is na deze pilot. Er is nog werk te doen. Zo kunnen betrokken partijen nog dui-

delijker beslissen wie de regie heeft en deze keus scherper naleven. Ook kunnen organisaties in de buurt verantwoordelijkheden nog beter delen. Bovendien is er nog vooruitgang mogelijk in het benutten van het netwerk van de klant – iets wat we samen met die klant moeten oppakken.

De verdere transformatie vraagt enerzijds om aanscherping en borging van het huidige werkproces, anderzijds om continu uitzoomen, reflecteren en samen experimenteren. De werkplaats heeft - in samenwerking met de ingezette peercoaches - de geleerde lessen vertaald naar concrete acties en aanbevelingen voor het vervolgtraject. De overtuiging is dat die acties en aanbevelingen uiteindelijk leiden tot werkdrukverlaging en duurzamere ondersteuning van de klant, vooral omdat de verantwoordelijkheid meer gedeeld wordt.

In Leidsche Rijn, Vleuten en De Meern lag de focus vooral op transformatie in het grijze gebied tussen het buurtteam en aanvullende zorg. Hoe kunnen klanten ook tijdens de overbruggingsperiode tussen basis- en aanvullende zorg de kwalitatieve zorg krijgen die zij nodig hebben, ook al is er een wachtlijst? Wat is hier nog voor nodig, bijvoorbeeld aan innovatie? Die vraag stond centraal. Dankzij casuïstiekbesprekingen, workshops en bijeenkomsten met klanten en ketenpartners hebben de buurtteams en het

GGZ-gebiedsteam elkaar goed leren kennen en waardevolle kennis en ervaring uitgewisseld (zie het interview op de volgende pagina). De belangrijkste constatering van deze werkplaats is dat tijdige, integrale afstemming tussen klanten en ketenpartners leidt tot passende (overbruggings)zorg, ook richting de sociale basis (voorliggend veld). Afstemming moet gepaard gaan met duidelijke afspraken over onder andere regievoering, overlegstructuur en verantwoordelijkheden. De werkplaats heeft deze en andere conclusies verwerkt in een advies voor het vervolgtraject, dat volgend jaar gaat plaatsvinden. Naast het oppakken hiervan in de eigen organisaties is het voornemen hier meer samenwerkingspartners in mee te nemen, dan nu in eerste instantie voor gekozen is.

### Geleerde lessen zijn vertaald naar concrete acties en aanbevelingen

Duurzame transformatie is een kwestie van lange adem; langer dan deze pilot geduurd heeft. Mede dankzij die pilot liggen er echter volop kansen om nieuwe stappen vooruit te zetten – als buurtteams, in samenwerking met klanten en ketenpartners. Voor 2021 is het zaak deze kansen te grijpen. ■

Werkplaats Leidsche Rijn, Vleuten en De Meern

# Van goede vragen naar passende zorg



Als onze klanten specialistische zorg nodig hebben, die wij niet kunnen bieden, verwijzen we hen door naar aanvullende zorgorganisaties. Maar daar kunnen ze niet altijd meteen terecht. Als wij hen tot die tijd bijstaan, wordt onze eigen belasting te groot en krijgen we wachtlijsten. Maar wat is dan wél een oplossing? In april startte de buurtteamorganisatie 'Werkplaatsen transformatie' om dat uit te zoeken

'Onze Werkplaats liep tot november. Niet genoeg tijd om dé oplossing te vinden. We werkten vooral aan oplossingsrichtingen in kaart brengen – door gezamenlijk te experimenteren, reflecteren en ontwikkelen, ook buiten de gebaande paden. En dat is gelukt.' Aan het woord is Linda Wismeyer, teamcoach van de buurtteams Leidsche Rijn, Vleuten en De Meern – samen één cluster. Zij stelde de Werkplaats samen met medewerkers uit zowel dit cluster als medewerkers van Lister van het Gebiedsteam GGZ Leidsche Rijn, Vleuten en De Meern. 'Allemaal herkenden we het pro-

bleem van wachtlijsten en werkdruk', zegt Linda. 'En allemaal vinden we dat klanten ook in de overbruggingsfase tussen basis- en aanvullende zorg passende ondersteuning horen te krijgen.'

### Goede vragen

Alle werkplaatsleden blikken positief terug op hun project. 'Eerst formuleerden we de juiste vragen', zegt Marieke Groenewoud. 'Hoe is het probleem ontstaan? Hoe werken basis- en aanvullende zorg tot nog toe samen? Welke afspraken zijn er, wat werkt, wat kan beter?' Listermedewerker Niels van Norel: 'Al pratende leerden we elkaar kennen. Ik merk dat dit ook buiten de Werkplaats onze samenwerking voor klanten verbeterd heeft.'

Niels' ervaring sluit aan bij een belangrijke werkplaatsconclusie: buurtteams en aanvullende zorgorganisaties werken beter samen als ze van elkaar weten wat ze doen en wie wachtlijsten heeft. 'Zet die informatie duidelijker op ieders websites', zegt Sjoukje Tolsma. 'En organiseer netwerkbijeenkomsten. Wij deden dat al één keer en deelnemers waren heel enthousiast.'

### Passende zorg

De Werkplaats maakte ook een opzet voor een stappenplan. Anja van Belkum: 'Hierin staat hoe je klanten het best kunt aanmelden bij aanvullende zorgorganisaties.' Ze noemt het essentieel dat basis- en aanvullende zorg

direct na de doorverwijzing met elkaar in gesprek gaan. 'Is die aanvullende zorg passend? Is er overbruggingszorg nodig? En wie neemt daarbij welke verantwoordelijkheid?' 'Soms is er een kleinere organisatie of iemand uit het informele netwerk die kan inspringen om de klant te ondersteunen en daarmee onze werkdruk kan verlichten', vult Nicolette van Koppen aan. 'Dat is één van onze oplossingsrichtingen.'

## Denk niet voor de klant, vraag ook wat zij zelf willen

'Bedenk niet alleen oplossingen voor de klant', waarschuwt Niels. 'Vraag ook wat zij zelf willen. Doorgaans is dit dat je een plan maakt, verbinding houdt, hen niet vergeet. Dat je duidelijk maakt wat ze kunnen verwachten, wie hun aanspreekpunt is en wat we wél kunnen doen in de overbruggingstijd. Oftewel: dat de aandacht niet stopt bij de mededeling dat er een wachtlijst is. Die wens kwam ook uit de klantbijeenkomst die we organiseerden. Daaraan deden klanten mee die op een wachtlijst staan of hadden gestaan, evenals ervaringsdeskundigen, een peer-worker en een klant die nog geen wachtlijstervaring had.' Werkplaats-con-

clusies als 'houd klanten in het oog' klinken vanzelfsprekend, erkent Linda. 'Maar ook dát is een belangrijke uitkomst: ogenschijnlijk vanzelfsprekende manieren van werken ontbreken soms. Hier moeten we aan werken – buurtteambreed en met aanvullende zorgorganisaties. Daar ligt nu een mooie basis voor. ■

### Werkplaats Leidsche Rijn, Vleuten en De Meern:

- Linda Wismeyer, teamcoach (o.a.) Buurtteams Leidsche Rijn, Vleuten en De Meern
- Maaike Schulte, programma-regisseur BTO Sociaal
- Nicolette van Koppen, medewerker Buurtteam Leidsche Rijn
- Anja van Belkum, medewerker Buurtteam Vleuten
- Sjoukje Tolsma, medewerker Buurtteam De Meern
- Marieke Groenewoud, medewerker Buurtteam De Meern
- Henk van Rees, teamleider gebiedsteam Vleuten-De Meern (Lister)
- Niels van Norel, medewerker gebiedsteam Vleuten-De Meern (Lister)
- Milou van Zanten, medewerker gebiedsteam Vleuten-De Meern (Lister)





# Samen voor Overvecht

Het actieprogramma Samen voor Overvecht omvat talrijke initiatieven, dikwijls opgezet en uitgevoerd met bewoners en partners. Zo talrijk dat het onmogelijk is ze hier allemaal te noemen. We lichten er graag drie uit.

## De bijenkorven

We zijn dit jaar doorgedaan met drie 'Bijenkorven': fysieke locaties in Overvecht waar bewoners voor al hun korte ondersteuningsvragen terecht kunnen bij medewerkers van buurtteams, Buren helpen Buren, U Centraal, het UWV en Werk en Inkomen van de gemeente. Helaas moesten de Bijenkorven tijdelijk stoppen tijdens de eerste corona-lockdown. Als buurtteams hebben we toen samen met Buren helpen Buren een extra telefonisch spreekuur ingesteld. De vrijwilligers van Buren

helpen Buren kregen in de wijk geregeld de vraag wanneer de Bijenkorven weer opengingen. Toen er inderdaad weer inloop mogelijk was bij de locatie aan de Grote Trekdreef, werd goed zichtbaar hoezeer de Bijenkorven gemist waren. Er kwamen al snel twintig à dertig bewoners tegelijk. Het vergde goede organisatie om hen veilig op 1,5 meter afstand van elkaar te houden. Sommige klanten hadden vragen voor organisaties die helaas nog niet fysiek aanwezig konden zijn. Die hielpen wij door deze partners ter plekke te bellen.

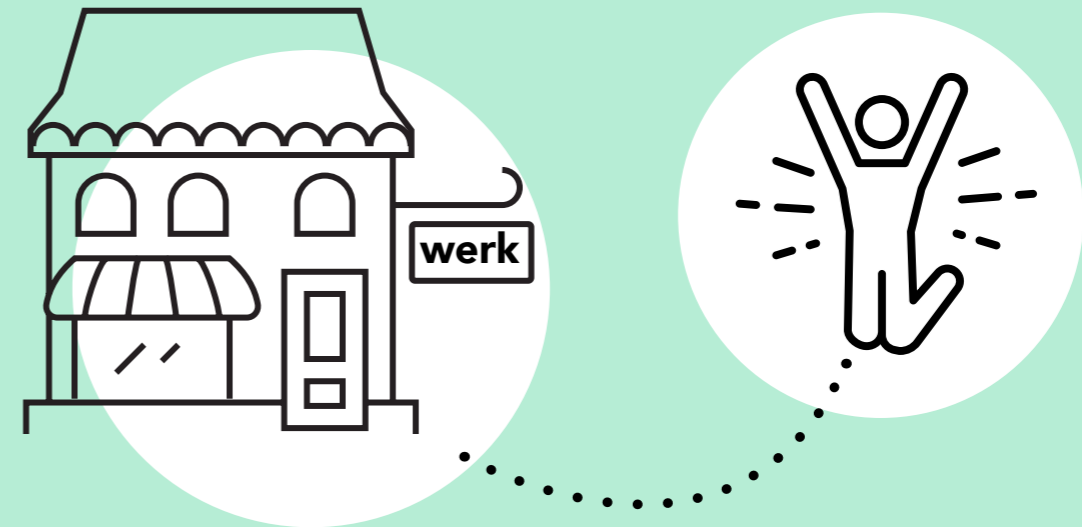
### De buurtaanpakken

Ook op de buurtaanpakken en sociaal renoveren had COVID-19 zijn invloed, maar met videobellen zijn we goed in contact gebleven met onze partners. Zo zijn de samenwerkingen op aangepaste wijze verder gegaan, wat juist in deze periode extra belangrijk was om ervaringen en signalen te kunnen delen. Dit heeft vanuit het 'sociaal renoveren' ook geleid tot een aantal aanmeldingen voor het buurtteam. De inspanningen van de afgelopen jaren aan de Vulcanusdreef hebben ertoe geleid dat daar de situatie veel stabiel is geworden en de bewoners er met meer tevredenheid en plezier wonen.

Met videobellen zijn we goed in contact gebleven

### De Werkwinkel


Ondanks corona maakten we toch een start met de Werkwinkel. Bij dit initiatief, in Gezondheidscentrum de Amazone aan de Amazonedreef, kan iedereen terecht die werk of een opleiding zoekt, zijn kans op werk wil vergroten en daar hulp bij kan gebruiken. Zie ook het interview op de volgende pagina. ■



## Wat een vruchtbaar project!

'In mijn eerste week als nieuwe teamcoach in Overvecht fietste ik naar de Werkwinkel. Het was even zoeken in het Gezondheidscentrum, maar door goed de bordjes te volgen kwam ik uit bij een gezellige, huiskamerachtige setting. Tegemoet gelachen stapte ik naar binnen. Ik trof een opgetogen jongeman die er net nieuw werk had gevonden en kreeg van hem meteen zijn verhaal te horen. Naderhand evalueerde ik de voorlopige resultaten van de Werkwinkel met de UWV-begeleider met wie we voor dit initiatief samenwerken. Toen hoorde ik dat deze jongen zeker niet de enige was met een positieve ervaring. Wat een vruchtbaar project!'

- Ari Schol, teamcoach buurtteams Overvecht sinds oktober 2020



Duurzaam stappen  
zetten richting werk  
of scholing

## De Werkwinkel

# 'Ook kleine stappen vooruit zijn goed'

Een laagdrempelige plek in Overvecht voor iedereen die duurzaam stappen wil zetten richting werk of scholing. Dat is de Werkwinkel, in Gezondheidscentrum de Amazone, waar iedereen terecht kan die werk of een opleiding zoekt, zijn kans op werk wil vergroten en daar hulp bij kan gebruiken. Deze samenwerking tussen negen maatschappelijke organisaties, waaronder de buurtteams sociaal, ging in maart 2020 van start. 'Steeds meer mensen weten ons te vinden.'

De werkloosheid in Utrecht neemt toe. En steeds meer inwoners ervaren een afstand tot de arbeidsmarkt. De negen samenwerkingspartners (zie kader) hopen dat de Werkwinkel dit tij helpt te keren. 'Er zitten telkens medewerkers van twee samenwerkingspartners in de Werkwinkel', zegt Linda Timmermans, zelf afgevaardigde van buurtteam Overvecht-Vecht-zoom. 'We zijn dus niet allemaal tegelijk aanwezig; daarvoor zijn de ruimte en het aantal bezoekers te klein.' Alleen bij de maandelijkse casuïstiekbesprekingen is iedereen er, vertelt ze. 'Door dat soort besprekingen – ook de dagelijkse, tussen ochtend- en middagploeg – vullen we elkaars expertises aan, leren we elkaar kennen, schakelen we elkaar sneller in en kunnen we casussen van elkaar overnemen.'

Door samenwerken  
vullen we elkaar aan,  
leren we elkaar kennen  
en schakelen we sneller

### Duurzame ondersteuning

'We werken niet namens onze organisaties in de Werkwinkel', benadrukt Leidy Bosman, strategisch verbinder tussen Overvecht en de gemeenteafdeling Werk en Inkomen. 'Althans:



bezoekers moeten ons zien als medewerkers van de Werkwinkel. We hebben hiervoor één werkwijze ontwikkeld. Hoe ontvangen we mensen? Hoe praten we met ze? Hoe houden we ze vast? Dat proberen we zoveel mogelijk hetzelfde te doen.'

### We werken aan een duurzame aanpak, dus hangen er geen getallen aan onze begeleiding

De Werkwinkel startte in maart 2020, in Gezondheidscentrum De Amazone, maar moest dicht vanwege corona. In juni ging ze weer open. Begin december had ze 189 bezoeken achter de rug van 107 unieke personen. Bijna vijftig van hen kregen een warme overdracht, bijvoorbeeld naar een werkgever of taalaanbieder. En 16 mensen zijn (vrijwilligers)werk of een opleiding gaan doen. Of de Werkwinkel met deze cijfers haar doelen behaald heeft? 'We hangen geen getallen aan onze jaardoelen', zegt Leidy.' Dat strookt niet met onze duurzame begeleiding, waarin ook kleine stappen vooruit goed kunnen zijn.'

### Stress-sensitieve inrichting

'Onze bezoekers wonen hoofdzakelijk in Overvecht, maar zijn verder heel divers', vertelt Roelofke Hoekstra, werkmatcher bij Werk en Inkomen. 'Man, vrouw, jong, oud, hoog- en laagopgeleid, met en zonder uitkering. Zij kunnen bij de Werkwinkel terecht op maandag, dinsdagmiddag en woensdag – zonder een afspraak te maken.' Bezoekers stappen dan een huiskamerachtige sfeer binnen. 'We hebben het hier stress-sensitief ingericht, qua meubels, kleuren en vormen. En we zitten gewoon met hen op de bank, zonder laptops of formulieren. Daardoor kunnen zij ontspannen hun verhaal doen en plannen met ons maken.' Steeds meer mensen weten de Werkwinkel te vinden. Velen via buurtteams. Anderen viaabri's, radio-interviews, posters, filmpjes, huis-aan-huisbladen of mond-tot-mond-reclame. Als het aan medewerkers van de Werkwinkel ligt, groeit niet alleen het aantal bezoekers, maar ook de Werkwinkel zelf. Roelofke: 'Hopelijk krijgen we ooit een eigen, grote, bruisende locatie. Een plek waar werkzoekenden samenkomen met werkgevers, jobhulpmaatjes en jobhunters; waar ze passende banen vinden, ook als ze een beperking hebben of alleen deeltijd kunnen werken; en waar zowel workshops en presentaties als informatiepunten voor taal en jongeren zijn. Dan kunnen we nóg meer impact maken.' ■

### De Werkwinkel is een initiatief van:

- **Werk en Inkomen (gemeente Utrecht)** Gemeentelijk loket voor vragen over werk en inkomen.
- **UWV** Verantwoordelijk voor de uitvoering van de werknemersverzekeringen, zoals WW, WAO, WIA, de Ziektewet, etc.
- **Buurtteamorganisatie Sociaal** Uitvoeringsorganisatie voor de sociale basiszorg aan volwassenen in Utrecht.
- **Lokalis** Uitvoeringsorganisatie voor de sociale basiszorg aan kinderen, gezinnen en jongeren in Utrecht.
- **Het Leerwerkloket** Samenwerkingsverband voor scholings- en loopbaanadvies in de Utrecht.
- **DOCK** Welzijnsorganisatie helpt mensen hun eigen leven en het leven van anderen te verbeteren door het inzetten van hun talenten.
- **Vrijwilligerscentrale** ondersteunt iedereen die geïnteresseerd is in vrijwilligerswerk.
- **Positive** begeleidt in opdracht van de gemeente Utrecht mensen naar werk.
- **Werkgeversservicepunt** samenwerkingsverband voor advies bij de werving en selectie van personeel.

# Over de organisatie

## Medewerkers

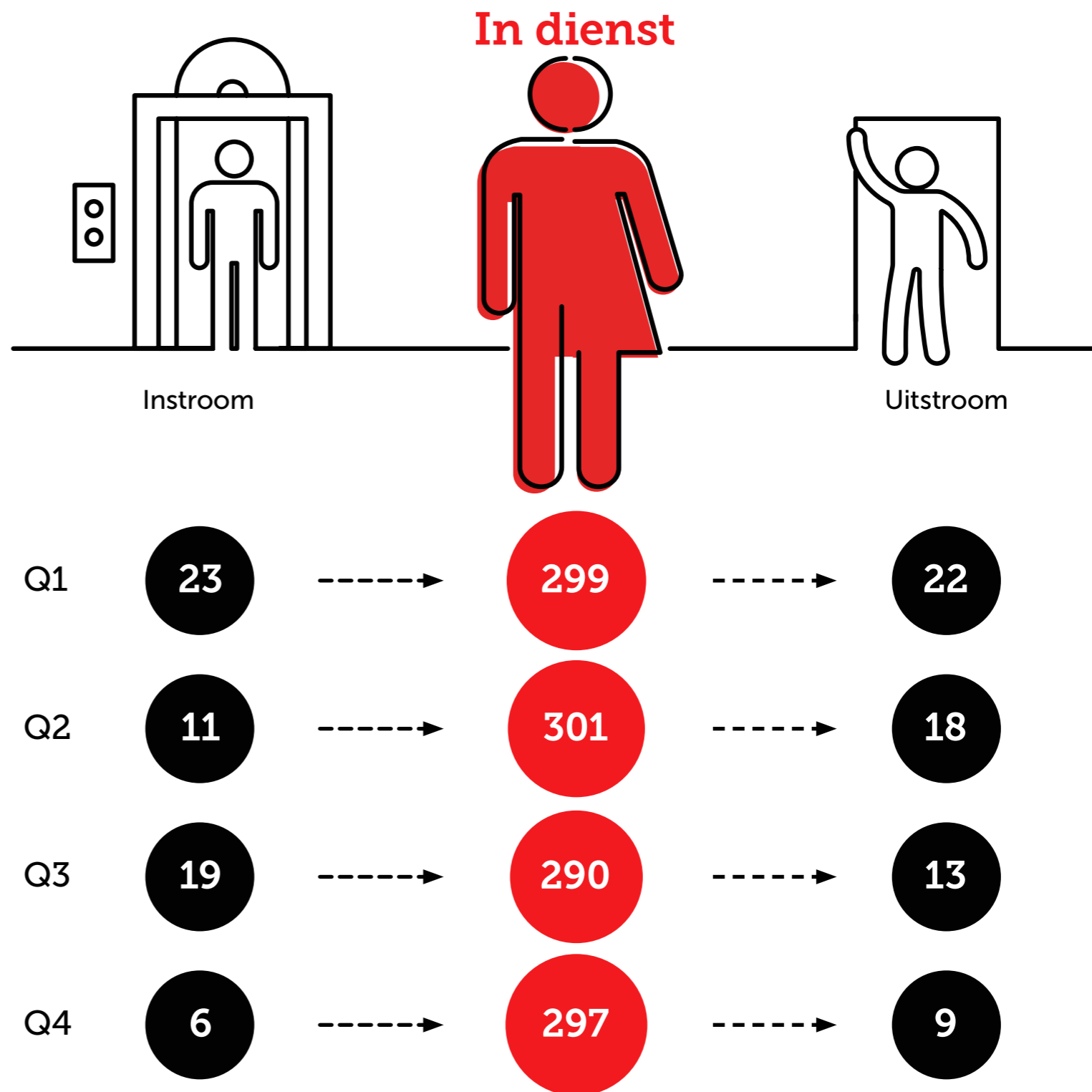
Aan het einde van dit jaar tellen we 282 medewerkers en 15 stagiaires. In heel 2020 traden 42 medewerkers bij Buurteamorganisatie Sociaal in dienst, waarvan 34 buurtteammedewerkers, twee teamcoaches en één programmaregisseur.

## Verloop

Over heel 2020 verlieten 37 medewerkers de organisatie, waaronder 11 medewerkers die tijdelijk in dienst waren ter vervanging of voor tijdelijke projecten. Het verloop was lager dan in 2019. Voor de 26 medewerkers die de organisatie verder verlieten, waren de redenen als volgt:

1	Einde contract van rechtswege
2	Pensioen
1	Overgang ander bedrijfsonderdeel
4	Vaststellingsovereenkomst
1	Overlijden
17	Op eigen verzoek:
10	- Nieuwe uitdaging nodig
3	- Reisafstand
3	- Loopbaanmogelijkheden
1	- Werksfeer

## Personeelsverloop in 2020



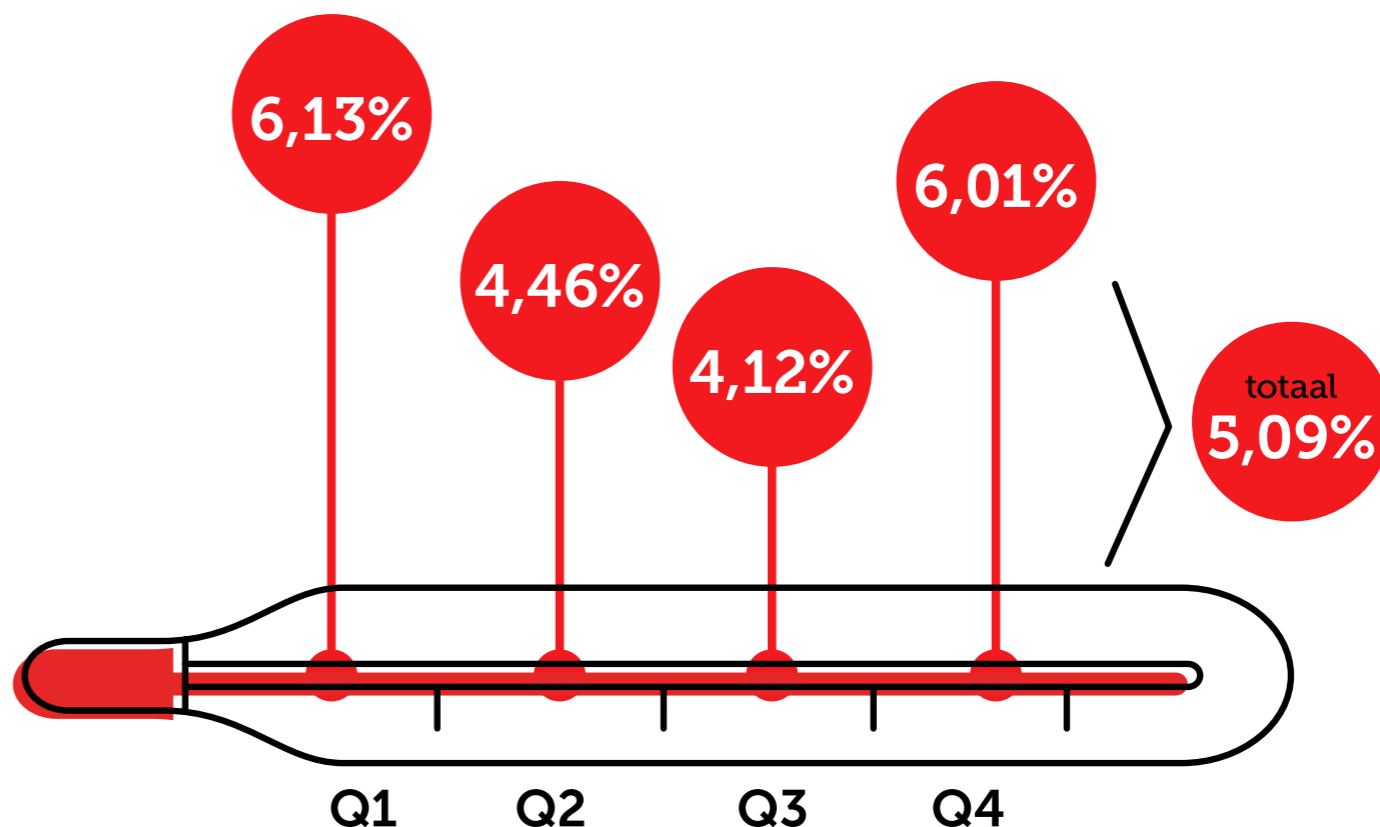
### Verzuim

Afgelopen jaar lag het verzuim op 5,09%. Dat is een daling van 2,7% ten opzichte van 2019. In de branche Sociaal Werk lag het verzuim in 2020 tot en met Q3 gemiddeld op 6,43%. Dat betekent dat ons verzuim lager is dan het gemiddelde in de branche. In de eerste drie kwartalen daalde het verzuim. Het vierde kwartaal laat een stijging zien. Deze stijging werd mede veroorzaakt door de tweede golf van COVID-19, die ook meer van onze medewerkers trof. Nu we veelal thuiswerken blijft ook komend jaar onze aandacht op preventie van verzuim, voor zowel psychische als fysieke klachten. Ter ondersteuning van de nieuwe situatie is extra aandacht geweest voor preventie om medewerkers te stimuleren ook thuis gezond en fit te blijven. Onder andere door te zorgen voor een inrichting van een gezonde thuiswerkplek, waarbij medewerkers gebruik maken van meubilair en apparatuur die normaal op kantoor staan. En er is een nieuw ondersteuningsaanbod ontwikkeld, wat rekening houdt met thuiswerken, zoals stoelyoga, mindfulnesslessen en een vrij toegankelijke telefonische begeleiding van psychologen.

### COVID

Vanwege de uitbraak van COVID-19 hebben wij aanvullende maatregelen genomen om zorg te dragen voor een veilige werkomgeving voor onze medewerkers en een veilige dienstverlening aan onze klanten. Er is een coronahandboek en continuïteitsplan opgesteld.

### Verzuim in 2020



In het handboek is opgenomen welke specifieke regels gelden voor medewerkers. Deze regels zijn gebaseerd op de adviezen van de overheid. Medewerkers die in een risicogroep vielen, werkten altijd vanuit huis. Huisbezoek is mogelijk gebleven, met inachtneming van de maatregelen en digitale ondersteuning waar kan. Om verdere verspreiding van het virus zo veel mogelijk te voorkomen hebben wij sinds maart een minimale bezetting gehad op de locaties en werkte iedereen zoveel mogelijk thuis.

### IN MEMORIAM

Linda Schrijver. In juni verloren we onverwacht één van onze medewerkers van het eerste uur: Linda Schrijver. Linda werkte al bij het pilotteam Overvecht de Gagel en is bij de start van de buurtteams begin 2015 overgestapt naar Kanaleneiland. Linda wordt ontzettend gemist als collega, om haar eigenzinnigheid en haar grote hart voor onze klanten.

Op die manier waren we wel toegankelijk voor klanten, maar namen we minimaal risico met verspreiding van het virus. Zestien medewerkers zijn besmet geraakt met het virus. Dit gaf geen problemen voor de continuering van onze dienstverlening. Het reguliere proces heeft het hele jaar doorgang kunnen vinden, meestal in aangepaste (digitale) vorm. In geval van een besmetting hebben wij op basis van de richtlijnen van de GGD en met in achtname van de privacy wetgeving, klanten, collega's en samenwerkingspartners geïnformeerd over de mogelijke risico's op besmetting. Op verschillende manieren hebben wij ook op afstand aandacht behouden voor onze medewerkers, hen een hart onder de riem gestoken en hen laten weten hoe trots wij zijn op hun flexibiliteit en inzet waardoor wij in dit uitzonderlijke jaar onze dienstverlening voor onze klanten konden continueren.

### Medewerkerstevredenheid

Via de EverybodyFrank app meten we doorlopend het werkgeluk van de medewerkers. Dat doen we sinds april 2019. De wekelijkse at random vragen zijn concreet en in minder dan vijf seconden te beantwoorden. Dit geeft ons als werkgever direct inzicht in alle onderdelen van medewerkerstevredenheid. Elk jaar bespreken we de uitkomsten op drie momenten, wat dit jaar lastig was vanwege de maatregelen. Omdat er continue gemeten wordt, konden wij wel goed in de gaten houden of alle maatregelen rondom corona een effect hadden op het werkgeluk van

onze medewerkers. Ondanks de moeilijke situatie, zijn er prima gemiddelde scores gemeten. Het werkgeluk kreeg dit jaar overall een 7, waar dat in 2019 nog op een 6,7 uit kwam. Vitaliteit bleef stabiel met een 7,2. ■

Op verschillende manieren hebben wij ook op afstand aandacht behouden voor onze medewerkers

## Medewerkerstevredenheid





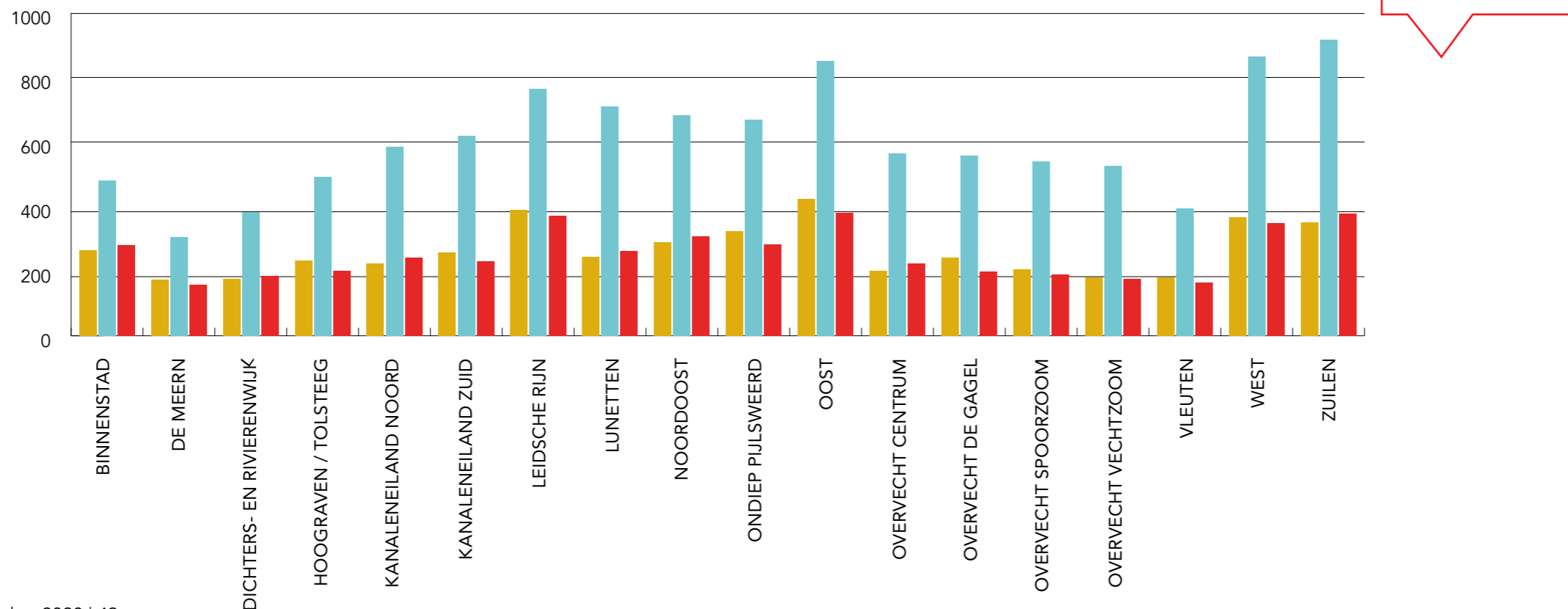
# Bijlage | Cijfers

## 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	532	464	395	1.391	276	318	437	1.031	490	296	411	1.197	405	385	296	1.086	4.705
Lopend	6.663	6.668	6.631	7.521	6.456	6.493	6.650	7.211	6.744	6.571	6.581	7.451	6.700	6.742	6.658	7.381	10.834
Afgesloten	459	431	450	1.340	281	280	396	957	469	401	286	1.156	343	380	368	1.091	4.544

### Het aantal gestarte, lopende en afgesloten casussen per buurtteam in 2020



## Aantal gestarte casussen per buurtteam per maand

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3			Kwartaal 4			Totaal
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Binnenstad	20	30	24	20	14	25	26	19	25	22	23	16	264
De Meern	11	17	11	11	18	15	19	13	16	17	14	11	173
Dichters- en Rivierenwijk	22	19	13	13	10	11	19	14	17	13	17	9	177
Hoograven / Tolsteeg	25	27	26	17	11	14	22	12	17	23	17	22	233
Kanaleneiland Noord	30	16	15	11	18	12	27	18	26	19	22	10	224
Kanaleneiland Zuid	32	30	21	14	22	19	24	21	18	20	25	11	257
Leidsche Rijn	46	33	24	22	22	40	52	25	32	39	29	25	389
Lunetten	33	28	20	9	17	22	23	18	15	23	18	18	244
Noordoost	32	29	16	17	20	29	36	21	29	24	20	16	289
Ondiep Pijlsweerd	30	25	31	28	24	51	20	15	25	23	31	21	324
Oost	46	33	38	23	33	40	39	24	51	35	29	32	423
Overvecht Centrum	20	19	20	13	15	17	22	12	20	10	18	14	200
Overvecht De Gagel	38	26	28	11	13	18	24	15	16	21	14	19	243
Overvecht Spoorzoom	22	29	11	15	13	18	21	11	21	17	18	10	206
Overvecht Vechtzoom	23	18	17	7	14	20	24	7	8	16	14	13	181
Vleuten	22	13	20	10	14	19	21	8	15	19	10	9	180
West	43	39	34	18	30	36	34	21	32	30	30	21	368
Zuilen	43	35	28	17	13	35	39	23	28	35	36	19	351
<b>Totaal</b>	<b>532</b>	<b>464</b>	<b>395</b>	<b>276</b>	<b>318</b>	<b>437</b>	<b>490</b>	<b>296</b>	<b>411</b>	<b>405</b>	<b>385</b>	<b>296</b>	<b>4.705</b>

## Aantal lopende casussen in periode per buurtteam

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3			Kwartaal 4			Totaal
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Binnenstad	237	241	246	236	227	237	240	225	238	247	233	214	481
De Meern	144	139	144	126	134	137	142	137	143	146	149	154	306
Dichters- en Rivierenwijk	228	220	210	212	203	205	206	196	197	202	212	208	383
Hoograven / Tolsteeg	284	296	296	288	286	292	294	286	291	294	294	302	492
Kanaleneiland Noord	390	387	388	377	387	381	403	406	416	420	424	399	584
Kanaleneiland Zuid	394	394	398	391	390	397	412	407	400	406	417	409	619
Leidsche Rijn	422	398	393	380	383	404	430	413	396	413	418	414	764
Lunetten	498	498	494	476	477	480	493	494	466	470	478	469	709
Noordoost	426	422	403	398	404	418	424	402	395	406	411	397	683
Ondiep Pijlsweerd	375	371	372	378	378	413	403	401	405	410	414	404	668
Oost	473	470	475	455	468	486	481	464	476	480	487	487	850
Overvecht Centrum	384	385	383	349	355	356	363	362	370	370	367	368	564
Overvecht De Gagel	352	364	371	362	365	369	374	369	372	383	384	382	557
Overvecht Spoorzoom	355	371	353	345	348	359	370	369	365	377	374	373	539
Overvecht Vechtzoom	369	364	366	365	368	366	378	368	356	364	369	372	527
Vleuten	237	241	240	233	233	243	245	238	239	250	250	247	395
West	539	556	556	544	556	568	559	527	535	541	539	544	864
Zuilen	608	598	587	580	571	581	567	546	559	558	559	549	916
<b>Totaal</b>	<b>6.663</b>	<b>6.668</b>	<b>6.631</b>	<b>6.456</b>	<b>6.493</b>	<b>6.650</b>	<b>6.744</b>	<b>6.571</b>	<b>6.581</b>	<b>6.700</b>	<b>6.742</b>	<b>6.658</b>	<b>10.834</b>

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

	1	2	3	4	Totaal jaar
Binnenstad	297	283	297	289	461
De Meern	190	173	185	179	313
Dichters- en Rivierenwijk	287	255	246	234	387
Hoograven / Tolsteeg	352	325	336	334	472
Kanaleneiland Noord	443	428	459	458	576
Kanaleneiland Zuid	469	453	467	458	621
Leidsche Rijn	515	500	540	508	767
Lunetten	588	558	572	537	726
Noordoost	494	475	493	460	676
Ondiep Pijlsweerd	500	526	507	516	726
Oost	584	565	588	568	817
Overvecht Centrum	453	405	417	418	572
Overvecht De Gagel	442	427	440	439	573
Overvecht Spoorzoom	443	428	435	435	573
Overvecht Vechtzoom	457	447	437	429	568
Vleuten	375	379	378	362	504
West	622	632	635	612	842
Zuilen	742	705	679	667	944
<b>Totaal</b>	<b>8.253</b>	<b>7.964</b>	<b>8.111</b>	<b>7.903</b>	<b>11.118</b>

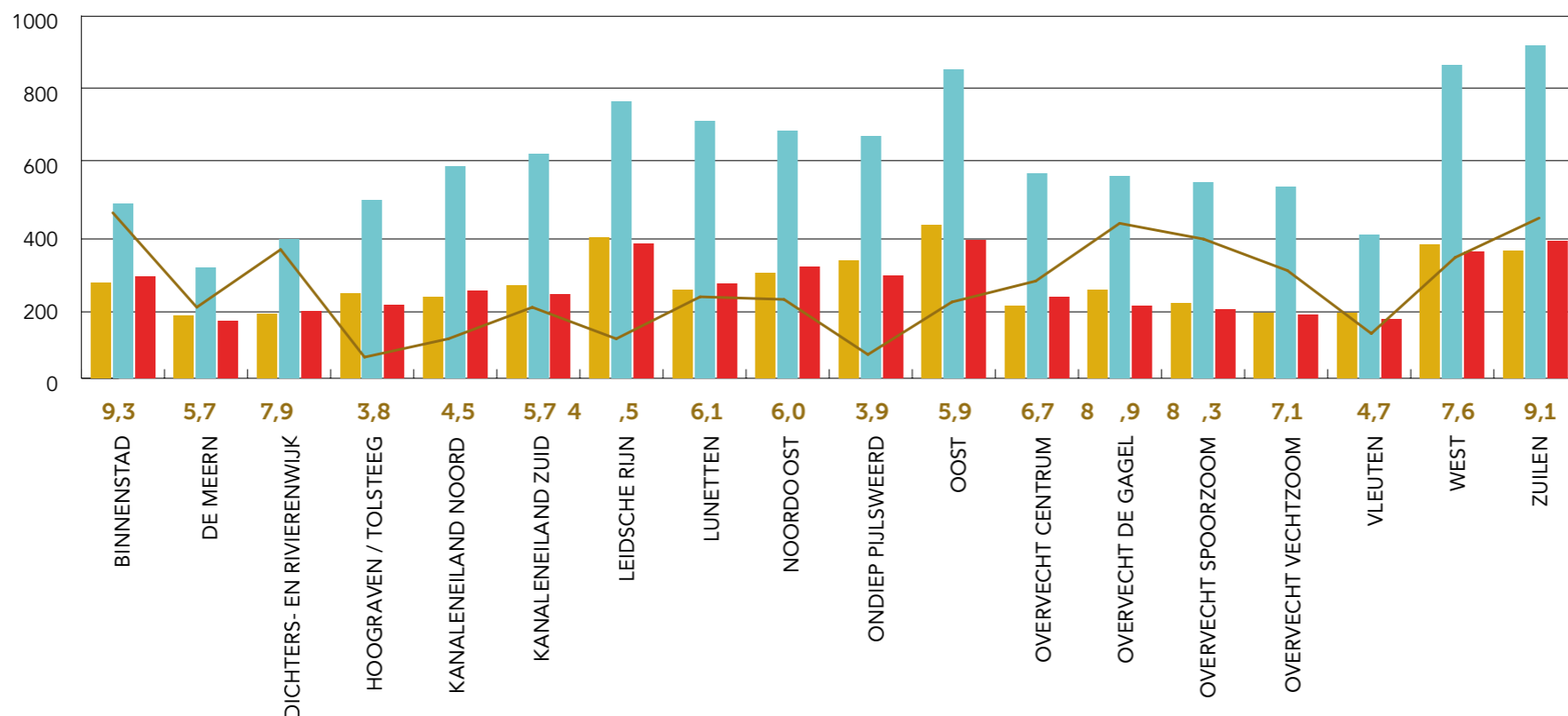
## Aantal afgesloten casussen in periode per buurtteam

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3			Kwartaal 4			Totaal
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Binnenstad	26	19	30	23	15	23	34	12	13	37	35	13	280
De Meern	22	6	29	10	12	14	18	10	14	11	6	5	157
Dichters- en Rivierenwijk	27	23	11	19	9	18	24	16	8	7	13	11	186
Hoograven / Tolsteeg	15	26	25	13	8	20	20	12	20	17	14	12	202
Kanaleneiland Noord	19	14	22	8	18	5	15	16	15	18	35	56	241
Kanaleneiland Zuid	30	17	21	23	12	9	26	25	14	14	19	21	231
Leidsche Rijn	57	28	35	19	19	26	42	49	22	24	29	21	371
Lunetten	28	24	27	16	19	10	17	43	19	10	27	22	262
Noordoost	33	35	22	14	15	30	43	36	13	15	30	21	307
Ondiep Pijlsweerd	29	30	21	24	16	30	17	21	18	27	31	19	283
Oost	36	33	43	20	22	44	41	39	31	22	32	18	381
Overvecht Centrum	18	22	47	9	16	15	13	12	10	21	13	27	223
Overvecht De Gagel	14	21	20	10	14	19	20	13	10	13	21	24	199
Overvecht Spoorzoom	13	29	23	10	7	10	12	25	5	21	11	24	190
Overvecht Vechtzoom	23	15	8	11	22	12	17	20	8	9	10	21	176
Vleuten	9	21	17	14	9	19	15	14	8	10	12	16	164
West	22	34	30	18	24	43	53	24	24	32	16	29	349
Zuilen	45	39	24	22	25	53	44	15	36	35	29	11	378
<b>Totaal</b>	<b>459</b>	<b>431</b>	<b>450</b>	<b>281</b>	<b>280</b>	<b>396</b>	<b>469</b>	<b>401</b>	<b>286</b>	<b>343</b>	<b>380</b>	<b>368</b>	<b>4.544</b>

## Gemiddelde tijd tussen aanmelding en eerste kennismakingsgesprek

Categorie	Gemiddeld aantal dagen
(eerste kennismaking na aanmelding) 1e kwartaal	7,3
(eerste kennismaking na aanmelding) 2e kwartaal	5,6
(eerste kennismaking na aanmelding) 3e kwartaal	6,0
(eerste kennismaking na aanmelding) 4e kwartaal	5,9
<b>Totaal</b>	<b>6,4</b>

## Snelheid gekoppeld aan het aantal gestarte, lopende en afgesloten casussen per buurtteam 2020



**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	17,0	3,8	8,9	2,4	5,0	6,1	11,8	5,8	5,0	3,8	22,6	9,0
De Meern	3,2	7,0	22,0	12,7	0,9	3,7	4,0	2,8	3,0	7,7	1,5	0,0
Dichters- en Rivierenwijk	11,0	12,5	9,9	15,2	13,8	6,3	4,9	2,8	2,1	7,3	1,2	2,3
Hoograven / Tolsteeg	3,5	4,4	5,1	2,3	3,4	1,0	6,7	4,3	3,0	3,6	3,4	1,1
Kanaleneiland Noord	6,5	3,2	3,2	2,7	1,5	4,0	6,0	4,2	1,7	4,8	9,2	9,8
Kanaleneiland Zuid	5,2	4,6	3,6	2,6	7,2	3,3	7,8	7,2	1,0	8,0	9,9	11,5
Leidsche Rijn	4,2	7,4	5,3	2,1	1,8	6,4	1,5	4,3	2,0	4,0	6,3	8,5
Lunetten	6,7	4,0	11,8	5,3	5,2	4,6	10,9	3,9	5,0	0,6	3,1	3,2
Noordoost	7,0	6,0	2,9	1,4	3,1	4,2	7,3	12,4	3,2	20,0	8,6	7,0
Ondiep Pijlsweerd	6,3	3,6	1,8	2,3	7,0	3,3	5,2	6,5	1,8	3,7	1,9	5,7
Oost	9,1	4,6	3,6	6,9	3,7	9,5	3,7	6,4	3,8	4,5	6,3	3,6
Overvecht Centrum	8,9	6,1	7,8	3,1	12,4	5,9	6,2	5,9	5,8	3,0	4,6	5,8
Overvecht De Gagel	14,2	10,8	6,0	8,8	9,6	8,3	3,3	9,3	8,0	8,6	8,4	4,8
Overvecht Spoorzoom	14,4	8,7	5,9	2,2	4,3	12,2	11,9	6,0	2,3	4,8	5,3	2,0
Overvecht Vechtzoom	6,6	4,3	8,8	7,0	9,7	9,3	8,5	16,5	3,7	2,8	1,5	1,4
Vleuten	5,3	5,8	4,5	1,2	0,5	4,6	4,6	6,3	5,7	6,6	10,7	0,0
West	7,6	10,2	9,3	3,4	1,9	6,4	10,3	10,6	1,2	5,3	4,2	20,0
Zuilen	14,1	12,3	7,3	8,2	24,8	4,4	6,1	5,1	10,4	5,7	6,1	3,3
<b>Totaal</b>	<b>8,5</b>	<b>7,0</b>	<b>6,3</b>	<b>4,8</b>	<b>6,0</b>	<b>5,8</b>	<b>6,8</b>	<b>6,4</b>	<b>3,8</b>	<b>5,8</b>	<b>6,1</b>	<b>5,8</b>

## Aantal unieke klanten op basis van lopende casussen per buurtteam in 2020

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3			Kwartaal 4		
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Binnenstad	246	244	254	246	235	245	251	239	249	256	239	221
De Meern	163	156	160	140	148	150	155	151	155	155	158	162
Dichters- en Rivierenwijk	254	246	233	234	224	223	218	203	204	209	218	215
Hoograven / Tolsteeg	303	308	310	302	301	306	308	301	305	303	301	311
Kanaleneiland Noord	412	409	412	398	408	401	422	423	431	429	434	410
Kanaleneiland Zuid	414	418	426	413	411	417	430	427	419	426	435	428
Leidsche Rijn	461	439	438	428	440	461	486	471	441	460	455	448
Lunetten	542	544	539	519	519	526	541	543	505	505	512	503
Noordoost	451	449	430	425	433	445	450	428	416	427	425	410
Ondiep Pijlsweerd	444	437	435	438	438	478	469	464	465	471	468	456
Oost	508	511	515	493	505	525	518	503	513	512	517	512
Overvecht Centrum	412	413	410	373	378	381	385	384	390	387	381	383
Overvecht De Gagel	393	404	406	394	397	404	410	405	404	411	410	404
Overvecht Spoorzoom	404	415	401	392	394	405	409	404	399	409	405	404
Overvecht Vechtzoom	417	414	414	413	417	416	422	411	397	403	405	409
Vleuten	333	335	344	334	335	351	356	345	340	345	341	328
West	554	570	572	564	576	598	587	561	564	564	560	561
Zuilen	685	674	664	659	648	654	633	610	618	618	615	599
<b>Totaal</b>	<b>7.396</b>	<b>7.386</b>	<b>7.363</b>	<b>7.165</b>	<b>7.207</b>	<b>7.386</b>	<b>7.450</b>	<b>7.273</b>	<b>7.215</b>	<b>7.290</b>	<b>7.279</b>	<b>7.164</b>



## Aantal gestarte casussen per melder

Melder	1	2	3	4	Jaar
- - -			15	44	59
Zelfmelder	670	470	572	515	2.227
Aanvullende zorg / zorgpartners	293	256	204	191	944
Sociaal Netwerk (familie, buren, vrienden)	20	20	52	80	172
Huisarts, POH of medisch specialist/behandelaar	78	43	56	70	247
Gemeente Utrecht	14	10	13	35	72
School/onderwijs	1	1		1	3
Overig, nl:	315	231	285	106	937
Veilig Thuis				44	44
<b>Totaal</b>	<b>1.391</b>	<b>1.031</b>	<b>1.197</b>	<b>1.086</b>	<b>4.705</b>

## Aantal afgesloten casussen, ingedeeld naar afsluitreden

Afsluitreden	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Jaar
---		2	14	91	107
beëindigd volgens plan	748	537	629	518	2.432
beëindigd wegens externe omstandigheden	120	108	111	93	432
client reageert niet op contactpogingen	1	4	35	131	171
eenzijdig door de aanbieder beëindigd	167	97	100	78	442
eenzijdig door de client beëindigd	149	87	113	70	419
er is een maatwerkvoorziening toegekend			11	18	29
in overeenstemming voortijdig afgesloten	155	122	143	92	512
<b>Totaal</b>	<b>1.340</b>	<b>957</b>	<b>1.156</b>	<b>1.091</b>	<b>4.544</b>

## Aantal afgesloten casussen, kan verder zonder begeleiding

	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December
----	10	14	19	11	13	15	24	9	16	34	58	65
Ja	180	183	167	90	93	129	179	150	110	159	140	107
Nee	245	210	240	163	154	214	237	211	114	105	133	159
Onbekend	24	24	24	17	20	38	29	31	46	45	49	37
<b>Totaal</b>	<b>459</b>	<b>431</b>	<b>450</b>	<b>281</b>	<b>280</b>	<b>396</b>	<b>469</b>	<b>401</b>	<b>286</b>	<b>343</b>	<b>380</b>	<b>368</b>

## Klantoordeel kwaliteit dienstverlening

Rapportcijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	gemiddeld 8,0
Tot en met augustus 2020	2	1	2	2	5	26	136	300	86	83	