

Het verslag van 2022

Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht



Voorwoord | Stress

2022 kenmerkt zich als een jaar van crisis en stress. De oorlog in Oekraïne en de schok van de toename van energiekosten mengden zich met de naweeën van de coronacrisis en een hoge inflatie. Dit heeft onherroepelijk effect op onze samenleving gehad. In Utrecht merkten we dit op verschillende manieren. De vraag aan de buurtteams steeg met 16,7%. Geldzorgen staan hierbij op nummer 1. Ook van de oorlog in Oekraïne kregen we het nodige mee. Doordat in Utrecht regionale aanmelding voor vluchtelingen in de Jaarbeurs werd gerealiseerd, kregen we veel extra vragen rondom opvang en zorg. Om dat goed te begeleiden, detacheerden we een medewerker op locatie. Utrecht was in meer situaties ruimhartig en snel met handelen. Utrechters met een laag inkomen kregen al compensatie voor de toegenomen

energiekosten, voordat alle landelijke regelingen duidelijk waren. Een mooie interventie, die van de buurtteams wel het nodige vroeg om bewoners te begeleiden in de betekenis en gevolgen van deze geste. Het werk dat dit oplevert is positief, omdat we zo bezig zijn met oplossingen. Een insteek die we als Buurtteamorganisatie Sociaal altijd proberen na te streven. Door te werken aan de ontwikkeling van eigen vermogens en talenten van onze klanten, zodat ze weer zelf verder kunnen zonder onze ondersteuning. Door radicaal integraal samen te werken in de wijk vanuit de opgaves die er dáár spelen. En door ons te verdiepen in wat al die levensvragen die spelen bij Utrechters nu van ons als professionals vragen voor de beste begeleiding. Stress kan daarmee ook iets moois opleveren. Want in 2022 hebben we gewerkt

aan stress, maar dan anders. Stress-sensitief werken was al een perspectief dat we nastreefden bij schulden. We realiseren ons echter dat stress en de invloed daarvan, net zo goed speelt bij andere levensvragen. Het is daarmee niet alleen bij geldzorgen een belangrijke succesfactor in de benadering van klant. En niet alleen voor ons, maar ook voor andere organisaties die bewoners terzijde staan. Daarom is er door Buurtteamorganisatie Sociaal met partners gewerkt aan een groot opleidingsprogramma stress-sensitief werken voor de hele stad. In 2023 gaan we daarmee 1.200 professionals opleiden! Zodat alle bewoners op dezelfde manier ook de positieve impact van stress-sensitief werken mogen ervaren.

Annemieke Scholten
Directeur



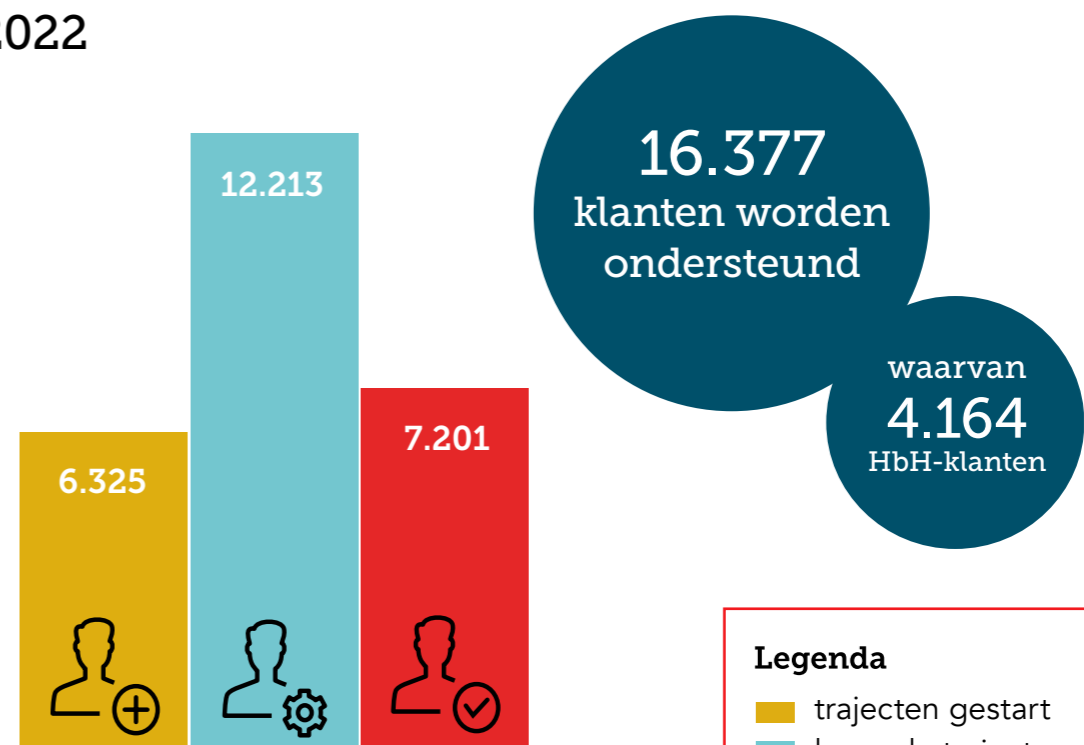
Cijfers

In dit hoofdstuk lichten we de cijfers van 2022 toe, inclusief de cijfers van kwartaal 4. In totaal ondersteunden we 16.377 klanten. Er is een duidelijke toename in de vraag naar ondersteuning van de buurtteams in de loop van het jaar. De instroom stijgt harder dan voor de coronaperiode. Wat we eind 2021 voorzichtig veronderstelden, bleek inderdaad het geval: de vraag herstelt zich.

Bereik

Door het jaar heen zien we een daling van de lopende caseload per kwartaal, ondanks een hogere instroom. Dit is vooral een gevolg van de kritische blik op het afsluiten van klanten met de status 'evaluatie maatwerk' (zie alinea doorstroom en doelbereik). Het vierde kwartaal telt 7.016 lopende dossiers met 6.885 klanten. In het begin van het jaar waren dit 7.383 lopende dossiers en 7.534 klanten. Ondanks de daling, zijn er wel meer begeleidingstrajecten geweest. In 2022 waren er 12.213, waar dat er in 2021 nog 11.370 waren. Dat komt neer op een stijging van 843 dossiers.

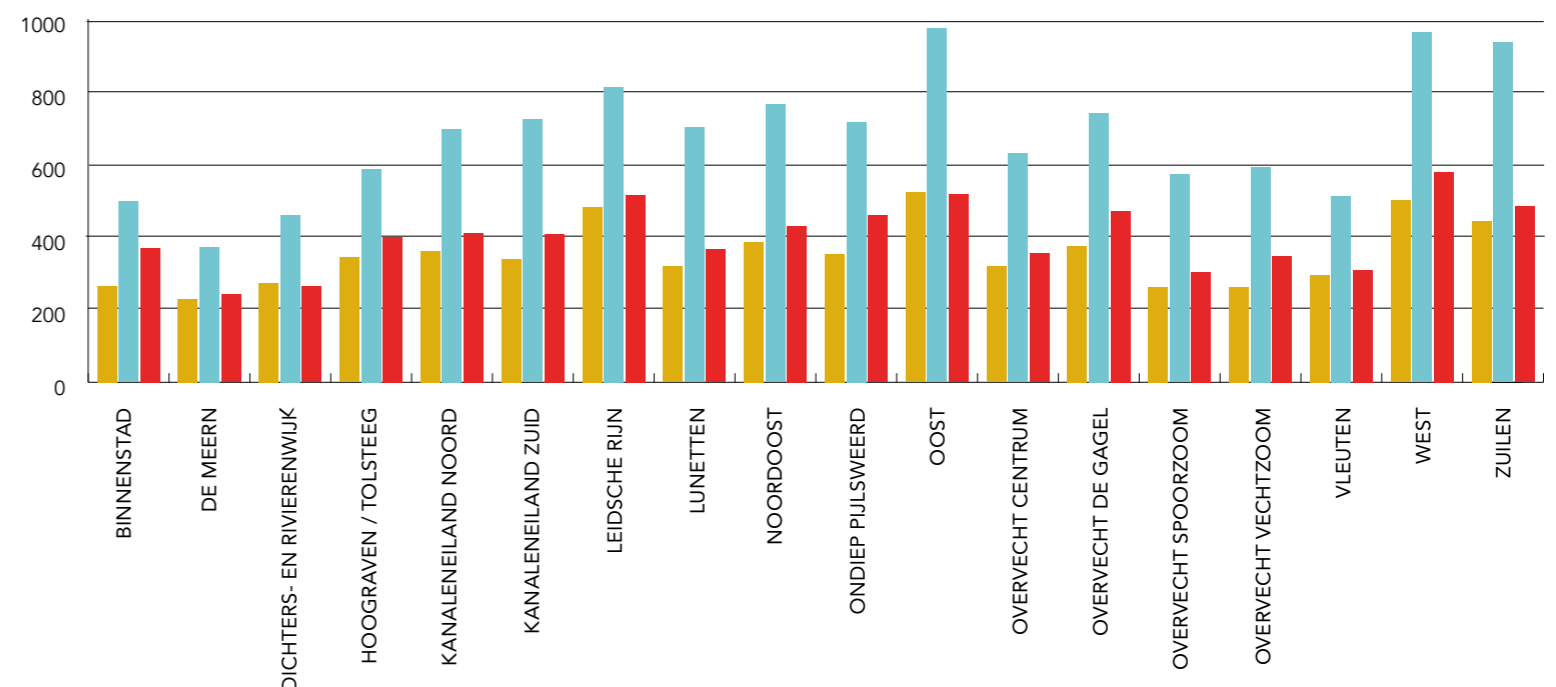
Totaal bereik in 2022



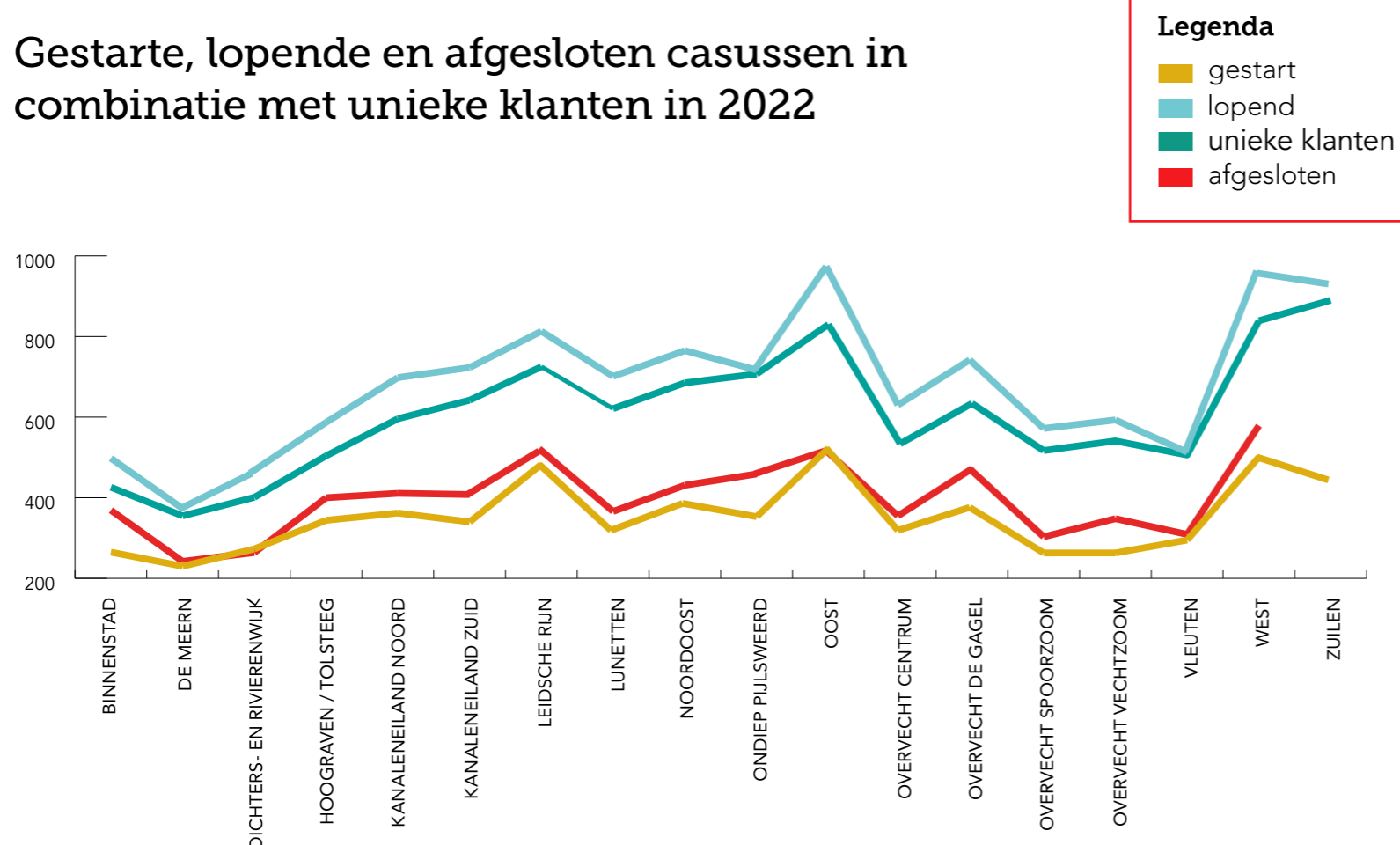
Legenda

- trajecten gestart
- lopende trajecten
- trajecten afgesloten

Het bereik per buurtteam



Gestarte, lopende en afgesloten casussen in combinatie met unieke klanten in 2022



Instroom

In het vierde kwartaal meldden zich 1.738 inwoners met een vraag. Het hoogste aantal nieuwe aanmeldingen van dit jaar. In zowel oktober als november noteerden we de meeste nieuwe vragen van 2022. Van kwartaal 3 naar kwartaal 4 was de stijging daarmee al 9,8%. In 2022 nam de vraag in totaal toe met 16,7%. In het hele jaar tellen we 6.325 nieuwe aanmeldingen. In vergelijking met 2021, waarin we afsloten met een instroomcijfer van 5.325, betekent dat een stijging van de vraag met 18,8%. Daarmee is de instroom ook hoger dan voor corona. In 2019 was het aantal aanmeldingen 5.937 en in het eerste coronajaar 2020 noteerden we 5.099 aanmeldingen.

51% van de instroom is zelfmelder. Dat is iets lager dan in 2021 (54%) en weer meer richting het gemiddelde over de jaren (50%). Toch is het aantal zelfmelders wel gestegen met 12,3% ten opzichte van 2021. De daling van het percentage zelfmelders lijkt te verklaren door de stijging in het aantal doorverwijzingen vanuit de aanvullende zorg/zorgpartners. Deze is met 53% toegenomen ten opzichte van 2021. Het percentage Veilig Thuis en sociaal netwerk is nagenoeg gelijk gebleven met 2021 (respectievelijk 7% en 6%).

Snelheid

De snelheid van de aanmelding naar het eerste kennismakingsgesprek is dit jaar verbeterd. De

Het aantal klanten (exclusief HbH-klanten) daalde met minder dan 1%, van 11.031 in 2021 naar 10.953 in 2022. De in 2021 ingezette trend, dat er meer trajecten zijn dan klanten, zet door in 2022. De verhouding dossiers en klant was 51% versus 49% in 2021 en 53% versus 47% in dit jaar. Er zijn hier meerdere verklaringen voor. Allereerst neemt het aantal klanten dat terugkeert met een nieuwe

vraag toe. Daarvoor wordt opnieuw een dossier geopend, maar wordt er niet een nieuwe 'unieke' klant geteld. In 2021 keerden 53% van de klanten terug met een vraag. In 2022 steeg dat met 5% naar 58%. Een tweede verklaring is dat met het registratiesysteem van BOKS makkelijker een dossier geopend kan worden. Daardoor krijgen huishoudens met meer dan één persoon elk een eigen klant dossier.

daling is van 7,6 dagen in 2021, naar 7,2 dagen in 2022. Begin van het jaar startten we met 6,5 dagen wachttijd, maar dat nam in de kwartalen erna toe. In kwartaal 4 daalde de wachttijd naar 7,2 gemiddeld. De start van de ondersteuning na de eerste kennismaking lag voor dit jaar op 2,1 (dagen). Er waren wel meerdere wachtlijsten voor niet urgente vragen dit jaar:

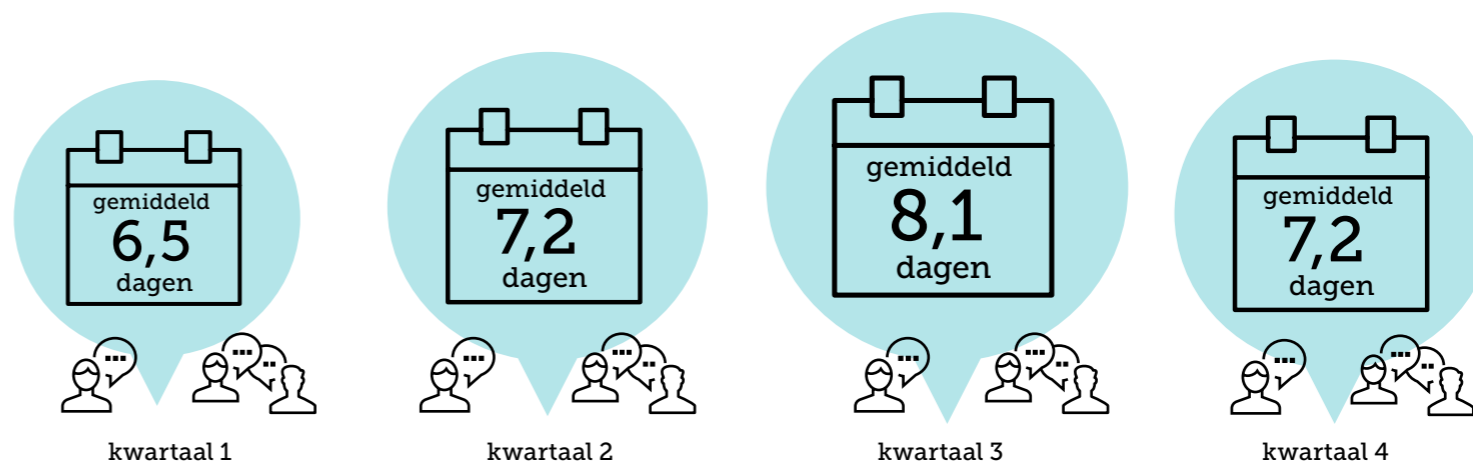
West	van 1 maart tot 1 september
Lunetten	van 1 mei tot 1 oktober en opnieuw per 1 december
Noordoost	vanaf 7 augustus
Leidsche Rijn	vanaf 1 december

In alle teams, behalve Noordoost, kwam dit door onverwacht hoog verzuim en verloop. In Noordoost lijkt de vraag structureel hoger, op basis waarvan we ook een herverdeling van capaciteit in de organisatie onderzoeken.

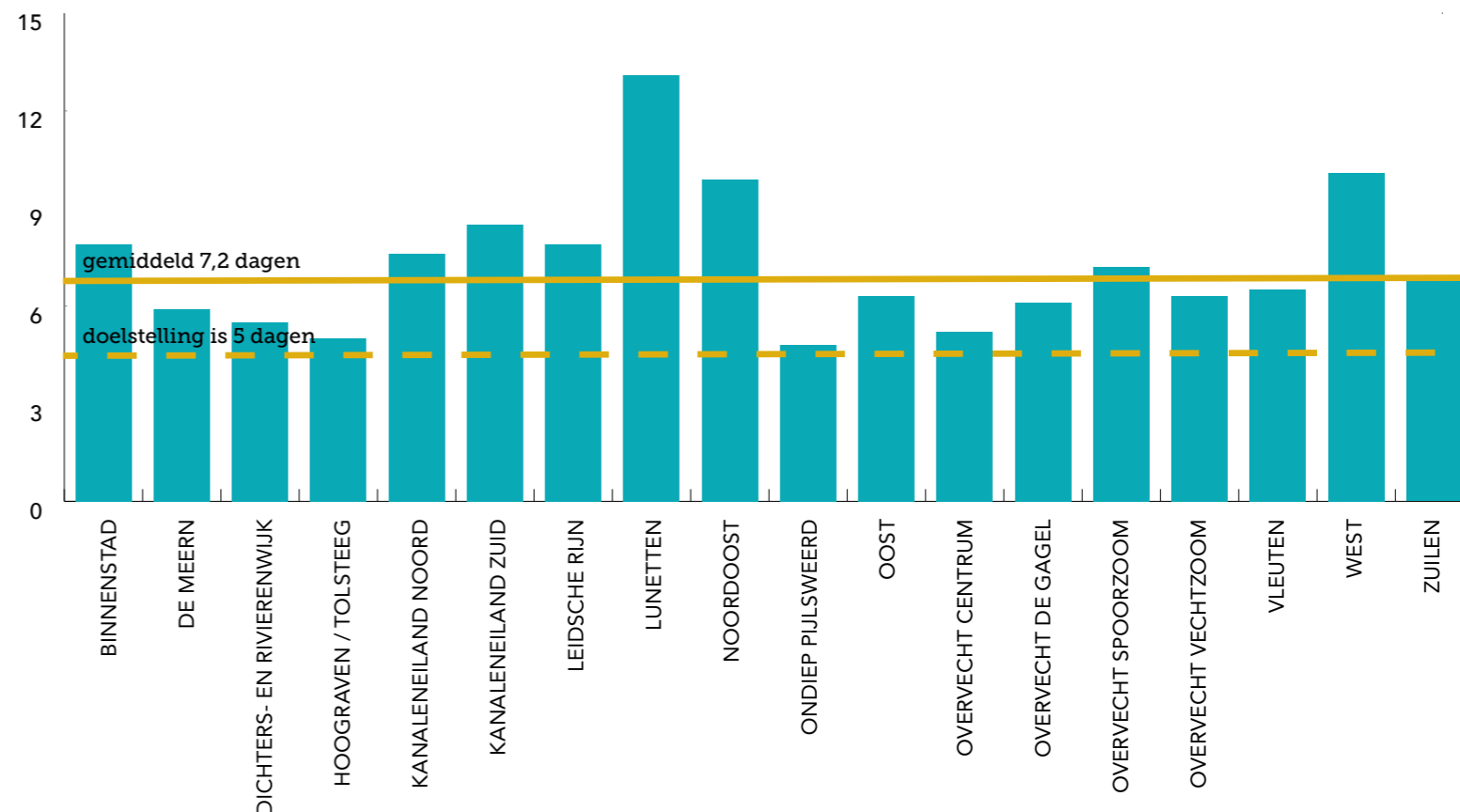
Doorstroom en doelbereik

In kwartaal 4 werden 2.004 dossiers gesloten. Een stijging van 12,4% in vergelijking met kwartaal 3, waarin we 1.786 afsluitingen noteerden. Door het jaar heen is veel aandacht geweest voor het tijdig en correct afsluiten van dossiers. Van belang is dat we een goed beeld hebben bij onze actieve caseload en de benodigde capaciteit. Ook omdat we vaker te maken krijgen met een grotere vraag dan beschikbare capaciteit, is het van belang dat

Aantal dagen tussen aanmelding en kennismaking in 2022



Totaal 2022



we goed in staat zijn om te bepalen of en wanneer een wachtlijst noodzakelijk is.

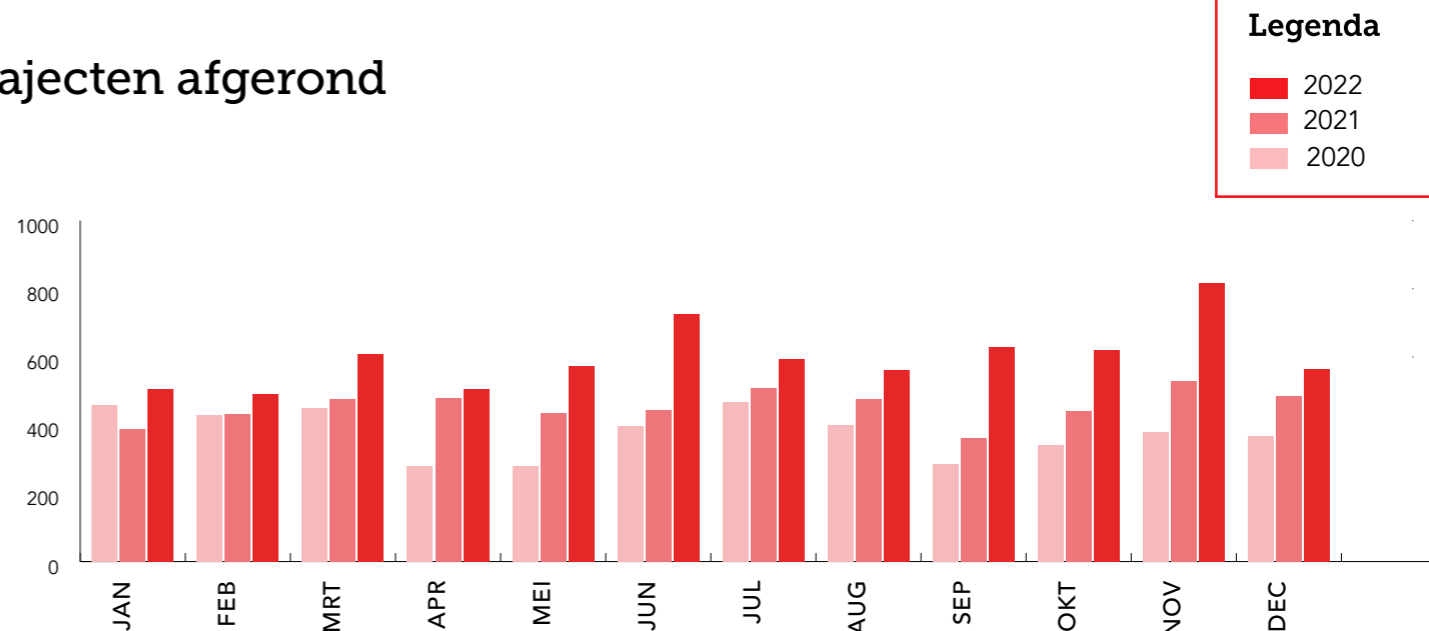
De kritische afweging voor het afsluiten gold vooral voor dossiers waarbij een maatwerkvoorziening was toegekend, zonder dat gelijktijdig ondersteuning van de buurtteams nodig was, anders dan de evaluatie na de toegewezen periode. Deze verwerking is met de komst van BOKS ook mogelijk, omdat een dossier makkelijk kan herleven, zonder extra administratief werk.

Deze aanpak had behoorlijk effect in dit jaar. Ten opzichte van 2021 is het aantal afgesloten dossiers gestegen van 5.487 naar 7.201. Een stijging van 31%. De uitstroomreden 'er is een maatwerkvoorziening toegekend' steeg daarbij van 282 in 2021 naar 1.519 in 2022. De reden 'beëindigd volgens plan' is wel vaker toegepast dan in 2021 (een stijging van 6%) maar als percentage van het totaal daalt deze tot 42% in 2022, dit was 52% in 2021. Dat geldt ook voor de afsluitreden 'kan verder zonder begeleiding'. Dat is dit jaar 57%, terwijl dat eerdere jaren boven de 70% lag.

Hulp bij huishouden

Dit jaar werden 4.164 aanvragen voor hulp bij het huishouden (HbH) door het buurtteam opgepakt. Door 2022 heen zien we een afname van het aantal meldingen. In kwartaal 1 melden 1.197 mensen zich aan. In het vierde

Trajecten afgerond



Wat is er bereikt

57%

kan zelfstandig verder

44%

volgens plan beëindigd

7.201



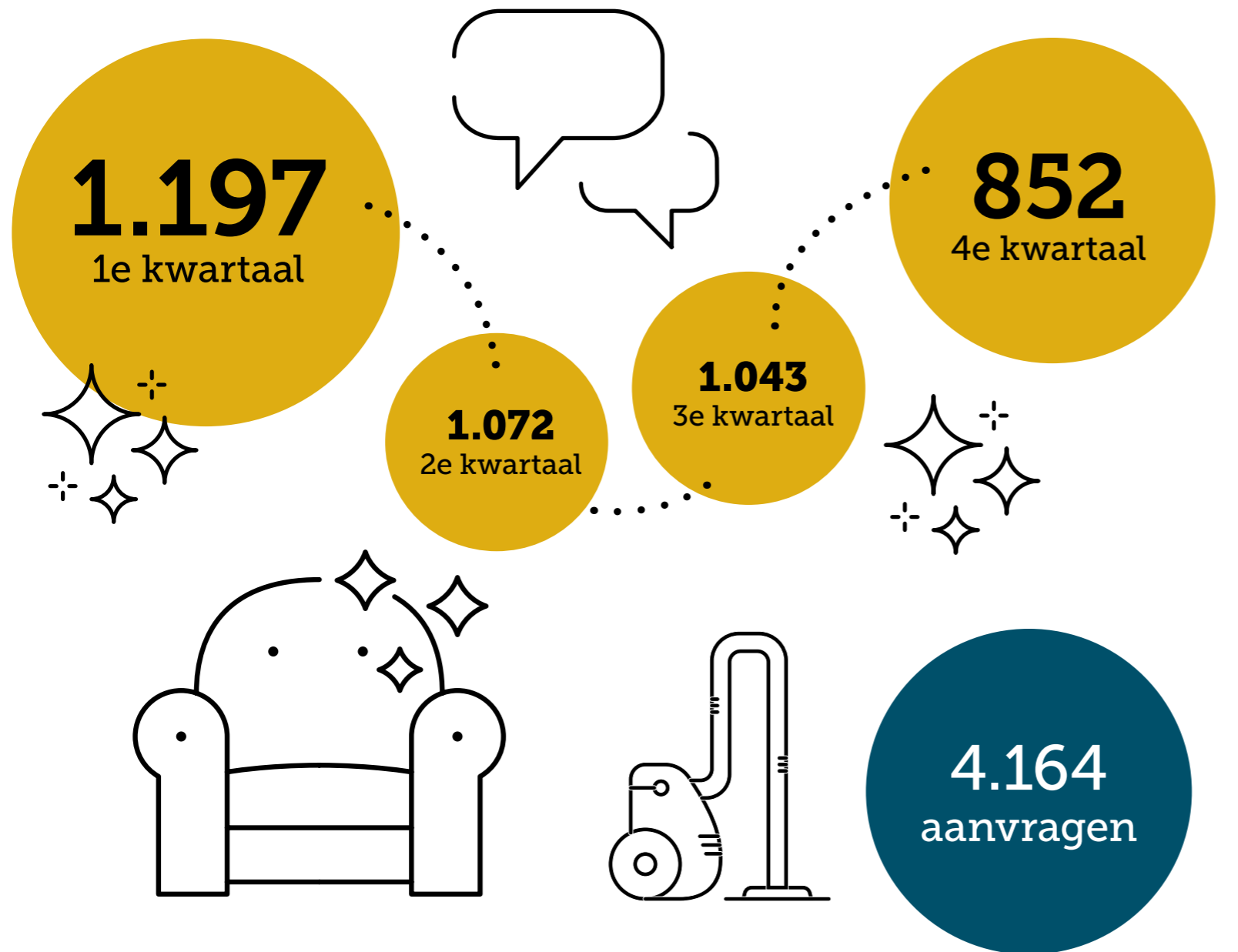
432

in overeenstemming
voortijdig afgesloten

Hulp bij Huishouden

Legenda

■ gestart



kwartaal waren dat er 852 waar het er nog 1.043 waren in kwartaal 3. Ook in vergelijking met 2021 is het aantal gedaald; van 4.443 naar 4.164. Dat komt neer op een daling van 6%. Deze resultaten betekenen dat er bij de buurtteams in 2022 een totaal aantal van 16.377 trajecten zijn geweest, waar ondersteuning door de buurtteammedewerkers is geboden.

Ervaringswijzer

In 2022 zijn 919 uitnodigingen verstuurd aan klanten om onze dienstverlening te evalueren. 290 keer is er respons gekomen. Dat betekent dat 28,2% heeft gereageerd. Als respons op deze vraag van de professional aan de klant, is dat een redelijk resultaat. Van de uitgenodigde klanten krijgen we in ieder geval een betrouwbaar beeld van wat deze groep gemiddeld vindt. Op het totaal van afgesloten dossiers, is het resultaat echter onvoldoende voor een betrouwbaar inzicht. Van de 7.204 afgesloten cases gaat het dan maar om 12%. Het streven is het aantal uitnodigingen te verhogen.

Wat Telt

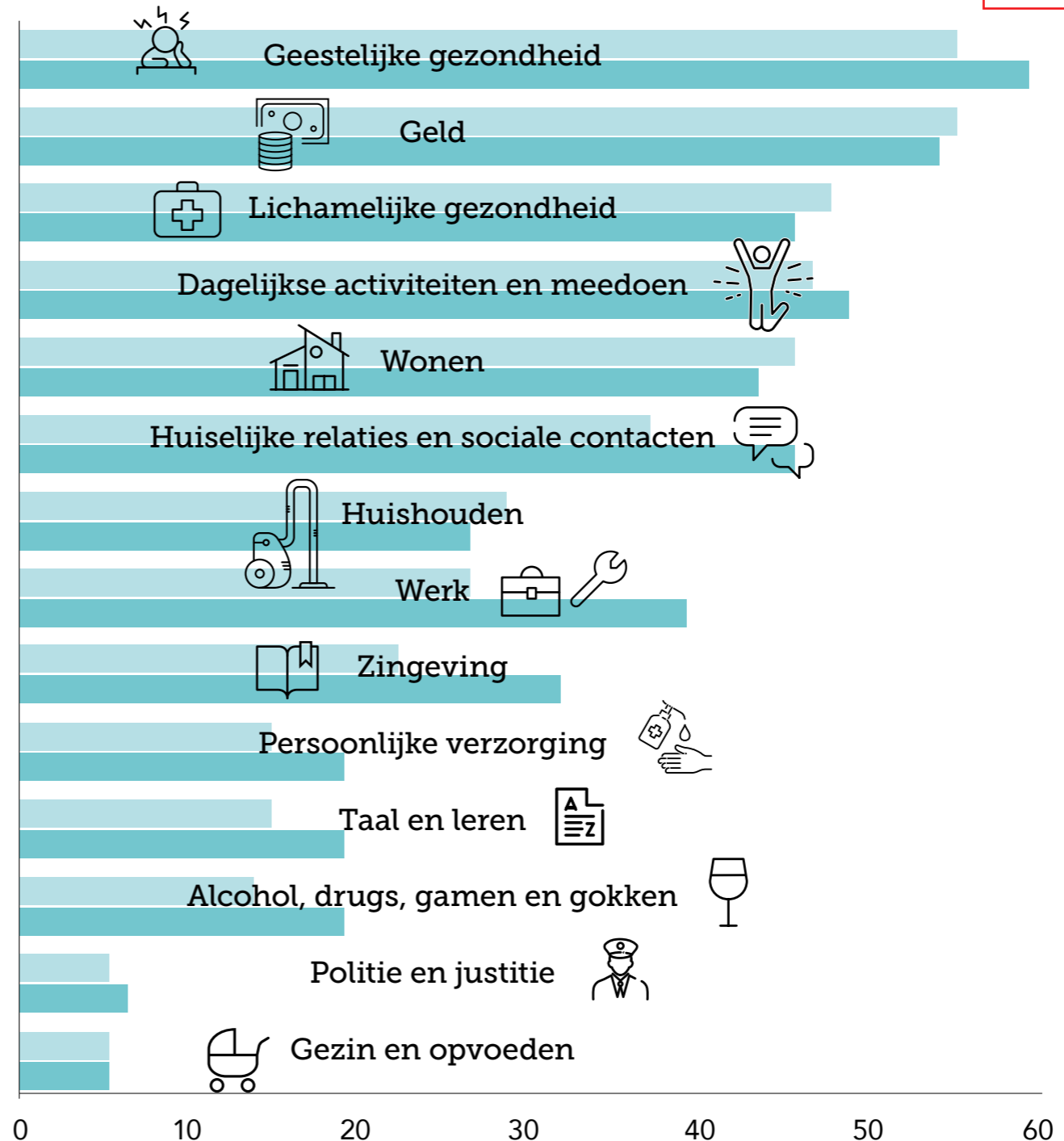
De inzet van het gespreksinstrument Wat Telt is dit jaar toegenomen van 10% in kwartaal 1 tot 45,5% aan het einde van het jaar. Het gaat dan om de inzet op de lopende dossiers. In totaal zijn er 2.430 metingen gedaan. Deze toename heeft alles te maken met een interventie vanuit de organisatie op het gebruik van het instrument. De bedoeling is dat alle medewerkers duurzaam met Wat Telt werken en dat inzetten zoals gewent: door de klant. De essentie van het instrument is dat het perspectief en de eigen regie van de klant wordt gediend. Daarnaast levert het gebruik informatie op, waarmee we inzicht krijgen in de belangrijkste vragen die aan ons gesteld worden, welke kennis we daarvoor nodig hebben en waar we effectief in zijn.

Ondanks de toename van metingen zijn er weinig veranderingen. Op plaats één en twee met nagenoeg hetzelfde percentage: geld en geestelijke gezondheid. Als we de teams vragen waar de score geestelijke gezondheid vanuit hun ervaring vandaan komt, dan krijgen we de reactie dat het volgens de buurtteammedewerkers dan gaat om stress die samenhangt met de ondersteuningsvraag. Nummer drie is nieuw. Lichamelijke gezondheid als nummer drie is nieuw. Vorig jaar stond deze nog op een gedeelde vierde plek.

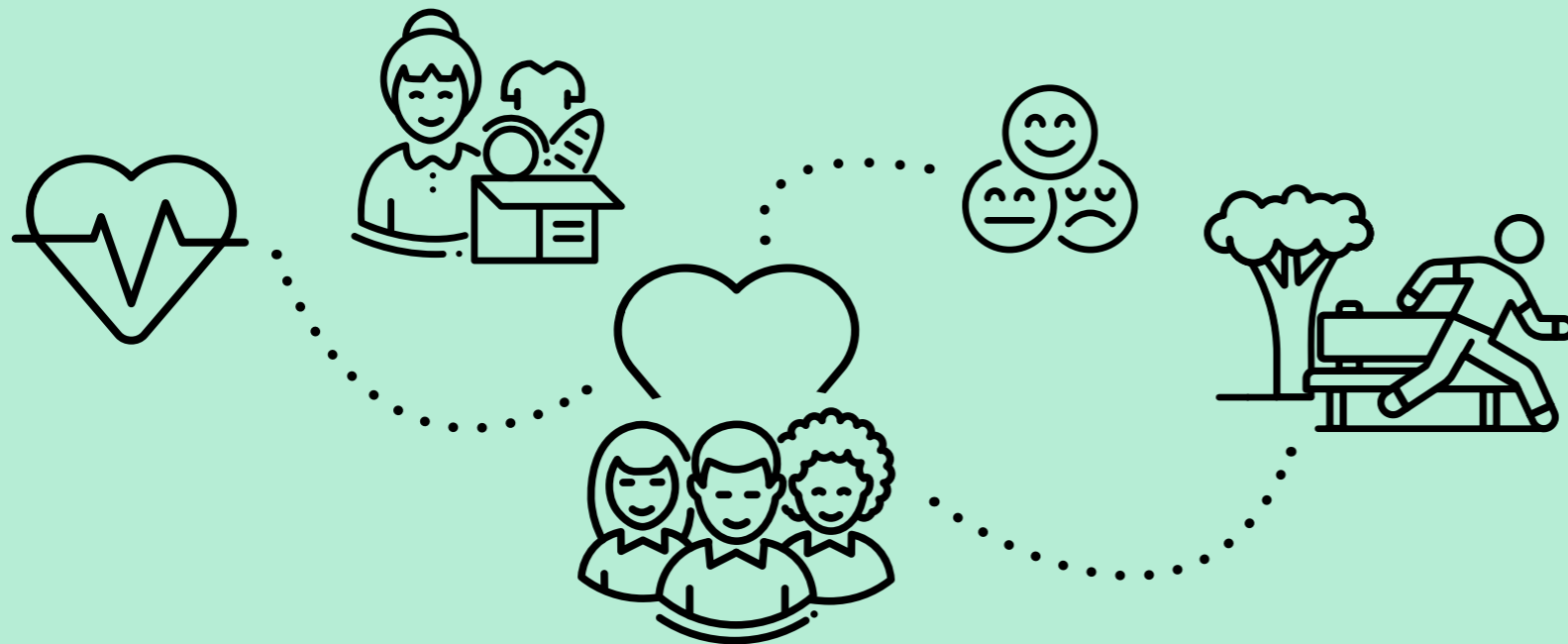
Inzicht in leefgebieden Wat Telt

Legenda

- 2022
- 2021



Visie Impact maken op gezondheidsverschillen



In Nederland leven mensen die alleen basisonderwijs of een vmbo-opleiding hebben gevolgd gemiddeld 25 jaar in minder goed ervaren gezondheid dan mensen met een hbo- of universitaire opleiding.

Buurtteamorganisatie heeft zich als ambitie gesteld gedurende de looptijd van de opdracht deze ongelijkheid te bestrijden, door de oorzaken hiervan aan te pakken. In 2022 heeft Buurtteamorganisatie Sociaal een visie

ontwikkeld op de doorbraak ambitie 'vermindern van gezondheidsverschillen', die meer richting geeft aan de impact die we willen maken.

Gezondheid betreft niet alleen fysieke gezondheid, maar het vermogen om met fysieke, sociale en emotionele uitdagingen in het leven om te gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren. Ongunstige woon- en werkomstandigheden, laaggeletterdheid, armoede en schulden hebben invloed op de mogelijkheden van mensen evenals de keuzes die mensen maken en de mate van toegang tot gezondheidsinformatie, goede kwaliteit van zorg en preventie. Een gezonde levensverwachting wordt het sterkst beïnvloed door chronische stress, ziekte, emotioneel welzijn en fitheid. De buurtteams hebben het meeste invloed op een drietal factoren.

Chronische stress verminderen door financiële stabiliteit - rondkomen

Armoede en schulden leiden tot chronische stress. Die stress heeft impact op de executieve functies zoals het vermogen om (verstandige) beslissingen te nemen. Vermindering van deze functies kan leiden tot problematisering

Frank (62 jaar) meldde zich met een hulpvraag over wonen. Hij woonde in een huis met veel andere huurders en had een conflict met de huurbaas. Hij ervaarde zoveel stress dat hij op veel andere gebieden ook vastliep: hij had moeite met het huishouden, kon niet koken, begreep brieven niet en had geen idee hoeveel geld hij op zijn rekening had staan. Hij melde zich ziek op het werk en zag het leven niet meer zitten. Samen met zijn begeleider inventariseert hij zijn situatie en samen gaan ze opzoek naar andere tijdelijke woonruimte. Nu woont Frank bij een opvanglocatie van het Leger des Heils. Daarmee valt er veel stress weg waardoor hij opbloeit. Samen met zijn begeleider besluit hij wat minder te gaan werken. Er wordt een nieuwe elektrische fiets geregeld voor zijn woon-werkverkeer van Kanaleneiland naar Maarssen. Hij geniet enorm van de sociale contacten op zijn nieuwe woonplek, is weer naar de kapper geweest en zit in budgetbeheer. Frank ziet het weer zitten!

van financiële problemen, bijvoorbeeld door het uitstellen van een betalingsregeling. Dit leidt vervolgens weer tot meer stress. Het doorbreken van de cirkel leidt tot een afname van chronische stress en daarmee de executieve functies. De buurtteams begeleiden Utrechters naar een duurzaam schuldenvrije toekomst. Hoe we dat doen is te lezen in het hoofdstuk Rondkomen.

Emotioneel welzijn en fitheid door zinvolle daginvulling - activering

Een zinvolle dagbesteding waarbij mensen (weer) mee kunnen doen in de maatschappij, verbetert het emotioneel welzijn. Een laag emotioneel welzijn heeft impact op fitheid: ziekte en fysieke belemmeringen nemen toe. Buurtteammedewerkers activeren de klanten en ondersteunen hen bij het duurzaam volhouden daarvan. Door 'Wat Telt' in te zetten, maken we thema's als werk, sociale contacten en dagelijkse activiteiten bespreekbaar. Dit vertalen we naar doelen en acties met onze klanten. Naast individuele begeleiding is er altijd aandacht voor mogelijke collectieve vormen van ondersteuning. Dat biedt steun, herkenning van problematiek en mensen helpen, terwijl ze meteen hun netwerk vergroten.

Afname ziekte door toegang tot zorg en ondersteuning - zorgzaam

Als mensen zorg of ondersteuning nodig hebben maar deze niet ontvangen, worden sociale problemen of fysieke klachten niet opgelost en kan ziekte toenemen. Dat kan bijvoorbeeld veroorzaakt worden door financiële problematiek of onvoldoende digitale vaardigheden. Buurtteammedewerkers ondersteunen klanten om zo lang en gezond mogelijk thuis te blijven wonen. Daarbij sluiten we aan bij eigen mogelijkheden en regie van bewoners, maar we zien ook dat door een levensfase of ontwrichtende gebeurtenis meer intensieve en proactieve ondersteuning nodig kan zijn. We werken integraal met onze partners in de wijk, zoals de huisarts en sociaal makelaars. Daarmee krijgen bewoners de nodige ondersteuning.

Toegankelijke zorg en ondersteuning gaat natuurlijk ook over de buurtteams zelf. Daarom werken we aan inclusieve ondersteuning voor alle Utrechters.

Om dat te realiseren trainen we ons in inclusief werken, werken we data-gedreven en werken we blended om voor alle klanten passende ondersteuning te kunnen bieden. ■



Schulden en geldzorgen
bespreekbaar maken is
een belangrijk doel

Geldzorgen en schulden staan hoog op de agenda

Het afgelopen jaar heeft het thema rondkomen hoge prioriteit gehad in onze dienstverlening. We ontvingen veel klanten met vragen over toenemende financiële problematiek. De resultaten van Wat Telt laten zien dat het leefgebied financiën samen met geestelijke gezondheid het vaakst scoort.

Energiecrisis

Veel vragen gaan over de stijgende energiekosten. Om de informatie over de energiecrisis te stroomlijnen hebben we op onze interne kennisbank een

crispagina gelanceerd. Hierop staat alle informatie over de regelingen, nieuwsberichten en werkwijze.

In enkele wijken zijn buurtteammedewerkers samen met ketenpartners de boer op gegaan om zoveel mogelijk buurtbewoners te bereiken die in aanmerking zouden kunnen komen voor de energietoeslag. In West is er samen met DOCK en U Centraal een wijkbijeenkomst georganiseerd, waar 40 wijkbewoners op af kwamen. Daar kon ter plekke de energietoeslag worden aangevraagd en was er een voorlichting over de energiebox. In Ondiep/Zuilen zijn we samen met DOCK en De Geldzaak met een koffiekarretje op de markt gaan staan om de energietoeslag en energiebox te promoten. Dit werkte minder goed. Het weer hielp niet mee (het was ijskoud) en wellicht de timing ook niet, vlak voor het einde van het jaar. In het vervolg sluiten we aan op iets bestaands, namelijk Bij Bosshardt, waarvan we weten dat er veel kwetsbare mensen met een kleine beurs komen.

Werkgroep Rondkomen

De werkgroep Rondkomen heeft samengewerkt met de Armoedecoalitie bij zowel de casuïstiek, het platform, de kerngroep als de stuurgroep. Bij het platform is er door het buurtteam en onze ervaringsdeskundige kritisch meegekeken op de uitkomst van de

**Resultaat is dat klanten
beter geholpen worden
omdat makkelijker
wordt doorverwezen**

Minima Effect Rapportage en het effect op inwoners. Ook hebben we onze input geleverd bij het Ministerie van Sociale zaken, het sociaal akkoord en het verkiezingsdebat. We zijn betrokken bij Utrechters Schuldenvrij door in de focusgroep deel te nemen. We bespreken daarin wat we terugzien bij onze klanten.

Bespreekbaar maken schulden

Het bespreekbaar maken van schulden is in 2022 een belangrijk doel geweest van de werkgroep. Niet alleen intern maar ook door het betrekken van onze partners. Op verschillende plekken in de stad zit het buurtteam bij wijkpartners op locatie, zoals in buurthuizen of de huisartsenpraktijk. In Vleuten en West heeft het buurtteam extra informatie aangeboden over het herkennen en de gevolgen van financiële problematiek. Buurtteammedewerkers zijn langs geweest bij huisartsenpraktijken, het presentoverleg en bij de voedselbanken om voorlichting te geven over het signaleren van

schulden en hoe het buurtteam daarbij kan ondersteunen. Resultaat is dat klanten beter geholpen worden omdat makkelijker wordt doorverwezen.

Ook hebben we op strategische plekken in de stad flyers en posters gedeeld over geldzorgen en de ondersteuning van het buurtteam. Er is een nieuw stress-sensitief filmpje ontwikkeld over de ondersteuning van het buurtteam bij geldzorgen. Dit is stadsbreed beschikbaar gesteld om te laten zien, zoals bij huisartspraktijken in de wachtkamer.

**Uit evaluatie bleek dat
de huisartsen het lastig
vonden om financiën
bespreekbaar te maken
vanuit hun positie**

Financiën in de spreekkamer

Vanuit de huisartsenpraktijken was er weinig animo voor de originele landelijke opzet van dit project met de hogeschool. In Overvecht heeft bij één praktijk een light versie plaatsgevonden. Het buurtteam was structureel aan-

wezig om de samenwerking te verbeteren en laagdrempelig toegankelijk te zijn. De pilot heeft niet veel resultaat opgeleverd. Uit evaluatie bleek dat de huisartsen het lastig vonden om financiën bespreekbaar te maken vanuit hun positie. Daarom is met Raedelijk en de gemeente een webinar 'Bij wie kunnen klanten terecht met geldzorgen' georganiseerd. Zowel huisartsen, praktijkondersteuners, fysiotherapeuten, diëtisten en apothekers als andere eerstelijnszorgprofessionals hebben deelgenomen. Het doel was hen naast een goed beeld bij verwijzing, te ondersteunen bij het signaleren en bespreekbaar maken van schulden.

Financiële basiskennis medewerkers

Dit jaar zijn 35 nieuwe medewerkers getraind in budgetvaardig. Zij hebben nu de kennis over de Utrechtse werkwijze. Bij de clusterdagen van de buurtteams is aandacht geweest voor bewustwording en bespreken van financiën. In teams Vleuten-de Meern heeft een try-out stress-sensitief werken plaatsgevonden. Dit jaar zijn er al 30 medewerkers in verschillende teams getraind in stress-sensitief werken. Hoopvol is dat we een toename zien van aanmeldingen bij de budgetcursus voor klanten. Deze is verdubbeld van 25 naar 50. Inzet op promotie en proeverijen zien we terug in de aanmeldingen. Komend jaar onderzoeken we hoe we er nog meer aan

kunnen doen om meer klanten de budgetcursus te bieden én aan te laten komen.

Op het moment dat de inwoner openstaat om met zijn schulden aan de slag te gaan, wordt de reguliere werkwijze met een driegesprek ingezet

Hervatten vroegsignalering

Met beide buurtteamorganisaties hebben we opnieuw een aanpak vroegsignalering ontwikkeld, om preventief te werken aan het voorkomen van problematische schulden. De pro-actieve aanpak start in 2023 in Kanalen-eiland en Overvecht-Vechtzoom. Het gaat om huisbezoek bij gecombineerde meldingen van betalingsachterstanden. Ervaringsdeskundigen lopen mee. De medewerkers zijn gescreend op hun outreachende benadering en worden getraind in stress-sensitief werken om aan de deur op een effectieve manier contact te kunnen leggen. Kenmerkend voor de vernieuwde aanpak is dat schulden de aanleiding zijn, maar het gesprek breed wordt gevoerd: het kan gaan over alle levensgebieden. Op het

moment dat de inwoner openstaat om met zijn schulden aan de slag te gaan, wordt de reguliere werkwijze met een driegesprek ingezet.

Vervolg schulddienstverlening

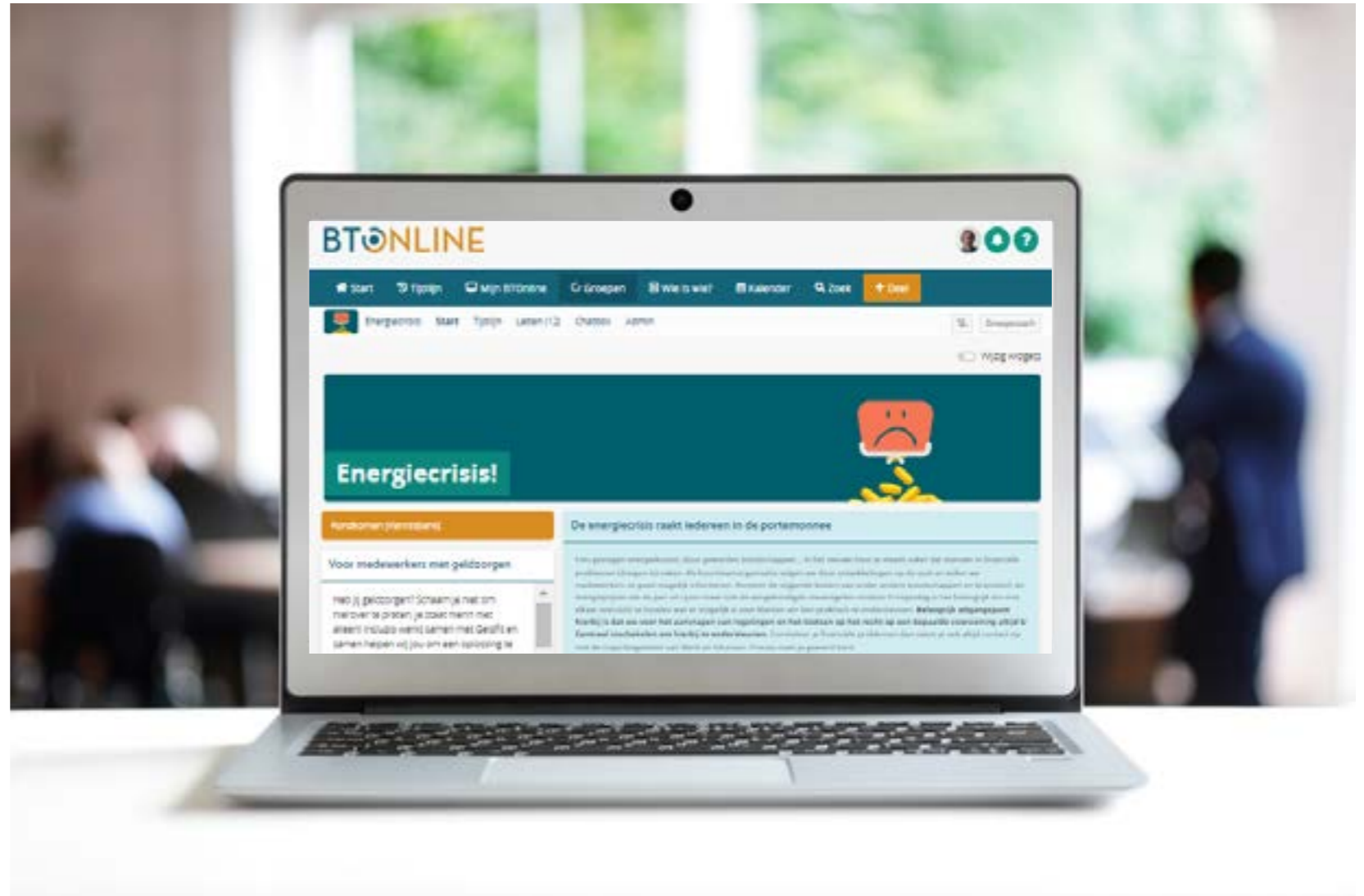
In alle wijken is opnieuw aandacht geweest voor het werkproces rondom schulden. Clustervertegenwoordigers zorgen dat buurtteams goed op de hoogte zijn, wat zoveel mogelijk samen met de trajectbegeleiders en U Centraal is gedaan. Elkaar kennen draagt bij aan een goede samenwerking. Bij wijken waar de driegesprekken opvallend lager lagen, zoals in Overvecht-Zuid, is extra aandacht geweest voor de werkwijze. In de meeste wijken is er een goed lopend samenwerkingsoverleg met de schuldenketen. Als dat niet zo was, zoals in West, is er een extra overleg gepland om de knelpunten bespreekbaar te maken met casuïstiek.

Naast aandacht voor de samenwerking hebben we als samenwerkende partijen ook de handen ineen geslagen voor en betere monitoring van de schuldenaanpak. In zijn we gestart met het (tijdelijk) monitoren van schuldenvragen. Eind van het jaar kunnen we vaststellen dat we steeds beter zicht krijgen, maar nog niet zover zijn dat we een gezamenlijk beeld hebben bij het effect van de ondersteuning en knelpunten in het proces. Hierbij speelt de doorontwikkeling van de monitoring bij de partners een

rol. Pas wanneer deze goed is ingeregeld en geïnterpreteerd kan worden, is het mogelijk om een overkoepelend beeld te creëren.

Hierbij speelt de doorontwikkeling van de monitoring bij de partners een rol

Een mooi resultaat is al wel dat we eind 2022 zien dat bij 90% van de afgesloten casussen wordt ingevuld of er sprake was van schulden en/of betalingsachterstanden. Een eerste analyse laat zien dat bij één op de vier klanten sprake was van schulden en/of betalingsachterstanden. Daarvan heeft 36% een driegesprek gevoerd. Twee op de drie gesprekken werden meteen aan het begin van een traject gevoerd. Eén op de drie in de loop van het traject. Er lijkt een verschil tussen wijken zichtbaar. In De Meern en Oost werd bij de helft van de schuldencasussen een driegesprek gevoerd. In West (25%) en Kanaleneiland-Noord (27%) werden aanzienlijk minder driegesprekken gevoerd. Mogelijk zijn er per wijk verschillende redenen om af te wijken van een mogelijk driegesprek. We hebben de redenen voor het niet



voeren van een driegesprek verkend. Veelvoorkomende antwoorden waren dat er sprake was van maatwerk en dat de aanvullende zorgpartij de ondersteuning op financiën overneemt. Of er is sprake van bewind of een klant komt niet meer terug. Ook het wantrouwen richting overheid speelt een rol. Met de wijken verken-

nen we de onderliggende mechanismen en onderzoeken we of wijk-specifieke interventies kunnen bijdragen. ■



Ons doel: zoveel mogelijk inwoners zo snel mogelijk schuldhelp geven

vlnr Lisa Hertman, Marte Kerstens, José Mulder, Maaïke Schulte

Zo verbeterden we onze samenwerking voor mensen met schulden

Duizenden inwoners van Utrecht hebben schulden. Het is belangrijk dat zij zo snel mogelijk hulp krijgen om hun financiële problemen duurzaam op te lossen. Om daarvoor te zorgen, bundelen vier organisaties al jaren de krachten. Deze krachtenbundeling is in 2022 nog sterker geworden, zowel op stedelijk als op wijkniveau. Hoe zag die versterking eruit?

De afdeling Schulddienstverlening van de gemeente Utrecht. Welzijnsorganisatie U Centraal. En beide buurtteamorganisaties in de stad, voor Volwassenen en Jeugd & Gezin. “Met deze partners werken we samen aan duurzame oplossingen voor mensen met schulden”, vertelt Maaike Schulte van Buurtteamorganisatie Sociaal. Om die samenwerking in elke wijk optimaal te laten verlopen, is er veel contact tussen de vier partijen. “Op wijkniveau, op directieniveau én daartussenin, in de vorm van het stedelijk Uitvoeringsoverleg.”

Op wijkniveau, op directieniveau én daartussenin, in de vorm van het stedelijk Uitvoeringsoverleg

Zelf maakt Maaike deel uit van dit Uitvoeringsoverleg – samen met Lisa Hertman van buurtteams Jeugd, José Mulder van Schulddienstverlening en Marte Kerstens van U Centraal.

Punt aan de horizon

Lisa: “In 2022 hebben we stappen vooruit gezet in een proces dat al in 2019 startte. Toen verscheen een lijvig rapport vol verbeterpunten voor hulp bij schulden. Onze organisaties bekeken samen hoe we die punten voor onze aanpak in de praktijk konden brengen. Een belangrijk obstakel bleek dat we elkaar onvol-

doende begrepen en niet dezelfde visie hadden op verbeterpunten en aanpak.” Daarom besloten ze elkaar beter te leren kennen. Zo bespraken ze elkaars verschillen, ook in expertise, werkwijze, aansturing en belangen. “En we onderstreepten ons gedeelde uitgangspunt: zoveel mogelijk inwoners zo snel mogelijk schuldhulp geven.” In juni 2021 werd dit vastgelegd in een gemeentelijke Wijziging.

In de Wijziging staan afspraken over de rolverdeling en gezamenlijke werkprocessen (zie kaders). “Het was aan ons als Uitvoeringsoverleg om deze afspraken goed over te brengen aan onze collega’s in de wijken”, zegt José. “Van leidinggevenden tot uitvoerende professionals. In 2021 en 2022 hebben we hiervoor in alle wijken gesprekken gevoerd. Dat waren tegelijkertijd evaluaties”, vertelt Lisa. “Professionals gingen met elkaar na wat goed werkte en wat beter kon. Na één tot drie bijeenkomsten formuleerden de aanwezigen doelen en acties om hun wijksgesamenwerking op een hoger niveau te krijgen.”

Professionals gingen met elkaar na wat goed werkte en wat beter kon

Deskundigheid vergroten

Het Uitvoeringsoverleg koppelde de afgesproken doelen en acties per wijk terug. Vooral over wat in meerdere wijken belangrijk bleek voor een effectieve aanpak en nog beter kon (zie kaders).

We hebben onze collega’s in de wijken daarmee in positie gebracht om hun partnerschap op een hoger niveau te krijgen

“We hebben onze collega’s in de wijken daarmee in positie gebracht om hun partnerschap op een hoger niveau te krijgen”, zegt Lisa. “Maar dat betekent niet dat wij klaar zijn. Sommige dingen die we als Uitvoeringsoverleg willen blijven doen. Zoals: leidinggevenden in de wijk stimuleren om meer te sturen op de afspraken. Maar ook: voordeurmedewerkers, begeleiders en alle andere collega’s die contact hebben met mensen met schulden zó trainen dat ze hen meteen goed benaderen.”

Zo is er een gezamenlijke training stress-sensitief werken ontwikkeld, op initiatief van Buurtteamorganisatie Sociaal. “Die gezamenlijkheid versterkt de samenwerking”, zegt Maaike. Ze noemt de training “een belangrijk onderdeel

van de deskundigheidsbevordering van alle professionals. Schulden brengen vaak stress met zich mee. En die stress kan negatieve gevolgen hebben – bijvoorbeeld voor iemands mentale vermogens, zoals het geheugen. Daar moet je rekening mee houden in het contact.” Als informatie moeilijk doordringt tot inwoners, al dan niet vanwege hun stress, hebben zij baat bij een beeld over het schulddienstverleningsproces. “Daarom spraken we afgelopen jaar af om een infographic te laten maken. Dit biedt makkelijk inzicht in de werkprocessen en rolverdeling in schulddienstverlening. Dat inzicht is ook heel handig voor onze collega’s, trouwens. Het is fijn als iedereen die processen en rollen snel en eenduidig kan uitleggen.”

Die gezamenlijkheid versterkt de samenwerking

Constructieve stappen

“We gaan ook in 2023 weer de wijken in”, zegt José. “We blijven kijken in hoeverre onze samenwerking op orde is en hoe we kunnen helpen. Zeker met leidinggevenden zullen we bovendien hét vraagstuk van nu bespreken: hoe kan het dat we weliswaar beter samenwerken en toegankelijker zijn, maar dat er niet

Onze rolverdeling

Sinds de gemeentelijke Wijziging zijn de taken van de schuldhulppartners scherper afgebakend en explicieter toegespitst op ieders expertise. Ook is het proces strakker ingericht, wat de tijdigheid van de hulp verbetert. Zo verzorgt Schulddienstverlening de ‘technische’ aanpak van schuldenproblematiek; van regelingen met schuldeisers tot budgetbeheer of budgetcoaching. Zij voert hier ook de regie over. Buurtteams richten zich op duurzame gedragsverandering bij mensen met schulden en op overige problemen (want vaak zijn er naast schulden ook andere uitdagingen en beïnvloeden problemen elkaar). U Centraal zet sociaal raadslieden in om Schulddienstverlening te ondersteunen. Zij checken of een inwoner recht heeft op financiële voorzieningen, controleren rechtmatigheid van beslag en regelen alle zaken rondom inkomstenbelasting en toeslagen.

Onze werkprocessen

Elkaar kennen, vraagt nabijheid. Daarom heeft het de voorkeur dat uitvoerende professionals geregeld op dezelfde (buurtteam)locatie werken. Ze kunnen dan makkelijker overleggen over de aanpak van een hulpvraag – met elkaar én de inwoner. Mensen mogen bij een buurtteam aankloppen, maar sinds 2021 ook bij Schulddienstverlening. Klanten beslissen zelf of zij daarna een driegesprek aangaan met én het buurtteam én Schulddienstverlening. Wel worden ze door beide partijen gemotiveerd om zo’n gesprek aan te gaan. Een gezamenlijke aanpak is meestal nodig voor een duurzame oplossing. Het driegesprek is dé sleutel voor een goede samenwerking.

meer mensen bij het traject Schulddienstverlening terecht komen die daar wel baat bij zouden hebben? Wat houdt mensen tegen? En hoe kunnen we dat obstakel wegnemen?"

Vanuit verschillende perspectieven. Met gedeelde doelen. En met de inwoner van Utrecht altijd centraal

Dataonderzoek zal die analyse aanscherpen, vertelt Maaïke. "Daarbij gaat het ook om data uit de verbeterde monitoring van onze organisaties." Zo blijf het Uitvoeringsoverleg ook in 2023 "constructieve stappen zetten", concludeert Lisa. "Vanuit verschillende perspectieven. Met gedeelde doelen. En met de inwoner van Utrecht altijd centraal." ■

Wat is belangrijk in een goede (keten)aanpak van schulden?

- ✓ Tijdige signalering van financiële problemen bij inwoners.
- ✓ Korte communicatielijnen, bijvoorbeeld door op één locatie te zitten.
- ✓ Deskundigheid bij 'voordeurmedewerkers' (die mensen ontvangen en doorsturen).
- ✓ Begrip voor elkaars werk en hierover in gesprek blijven.
- ✓ Goede taakverdeling na driegesprek.
- ✓ Duidelijkheid (hebben en uitdragen) over het werkproces.
- ✓ Driegesprekken zo laagdrempelig mogelijk maken en inwoners ertoe aansporen.
- ✓ Data niet als doel zien, maar als ondersteunend aan kwaliteit.

Wat kan beter in de huidige (keten)aanpak van schulden?

- ✓ Met een vast team samenwerkingsoverleg hebben over onder meer casuïstiek.
- ✓ Deskundigheid bevorderen bij alle medewerkers, ook 'voordeurmedewerkers'.
- ✓ Vaste ploeg deskundige voordeurmedewerkers vormen.
- ✓ Privacy waarborgen van inwoners in gesprekken (met o.a. voordeurmedewerkers).
- ✓ Het gespreksonderwerp 'financiële zorgen' nog normaler maken.
- ✓ Zorgen dat inwoners met schulden direct op de goede plek terecht komen.
- ✓ Zorgen dat trajectbegeleiders vaker op buurtteamlocaties werken.
- ✓ Meer data verzamelen en data niet als doel zien, maar als ondersteunend.



Meer sturen op onderlinge
samenwerking

Activering

Vanuit onze visie, 'activering is de beste vorm van zorg' zijn we in 2022 verder gegaan om zo veel mogelijk klanten te laten participeren, of te ondersteunen in hun ontwikkeling.

Proef startweek PLUS

Bij instroom in een bijstandsuitkering organiseert Werk en Inkomen (W&I) zogenaamde startweken op het Stadskantoor. In 2022 is Buurtteamorganisatie Sociaal voor het eerst aangesloten op de bijeenkomsten. Het idee was dat te komen tot een meer integrale dienstverlening met een positief effect voor klanten. Dit plan lag al even op de plank vanuit de 'brown paper'-sessies over samenwerking van vóór de coronatijd. Dit jaar kwam het er eindelijk van. Het resultaat was echter dat de stekker na drie keer alweer uit de proef getrokken is.

Redenen hiervoor waren dat de opzet van de startweken het lastig maakte om goed aan te sluiten. Buurtteamorganisatie Sociaal verzorgde als gast een onderdeel, bij een groep die al twee dagen actief was. Daardoor bestond al een bepaalde dynamiek. Deelnemers stonden niet echt open voor nog meer informatie of gaven aan het buurtteam al te kennen. De bedoeling om integraal aan de slag te zijn werd door deze opzet niet behaald. Het effect voor de deelnemers was minimaal. Er werd daarmee al snel duidelijk dat de gekozen formule niet de juiste was om tot gewenst resultaat te komen. Het doel van W&I bij de startweken is informeren en activerend richting werk, terwijl het buurtteam zich houdt tot het werken aan de vaardigheden om daar

te komen. Daarom is besloten niet verder te gaan met deze pilot.

Vervolg wijkgericht werken

In Ondiep-Pijlsweerd en Zuilen loopt samen met W&I al enkele jaren een pilot met wijkgericht werken. Dit jaar is de aanpak ook gestart in Overvecht. Inwoners die een bijstandsuitkering in arrangement drie toegekend krijgen, wordt een driegesprek aangeboden met het buurtteam. De ervaringen waren positief. Samen aan tafel levert een meer vraaggericht en afgestemd traject op voor de klant. Bij bekende klanten konden buurtteammedewerkers ondersteunen in het gesprek richting activering. Andersom leverde de gesprekken ook nieuwe klanten op voor het buurtteam.

Andersom leverde de gesprekken ook nieuwe klanten op voor het buurtteam

Toch is vanuit W&I besloten om de werkwijze voorlopig stop te zetten. Deze keuze is gemaakt in verband met de hoeveelheid interne veranderingen, samen met de crisismaatregelen rondom energie en Oekraïne. De praktijk heeft ook geleerd dat verandering naar wijkgericht werken meer vraagt van werkmatchers dan dat nu gefaciliteerd kon worden. Dat bleek ook uit de operationele uitdagingen

waar de projectgroep mee kampte. Als gevolg daarvan is het ook niet gelukt om betrouwbare cijfers te krijgen van de resultaten. Ondanks de opschorting blijven beide organisaties wel stimuleren dat driegesprekken plaatsvinden en we verder blijven werken op deze manier als dat kan.

Dit jaar zijn rond de 60 gezinsmigranten (nareizigers) gesproken, waarvan 20% vragen hebben voor het buurtteam

Welkomhuis

De pilot Welkomhuis van team Inburgering van de gemeente Utrecht, is gestart met aansluiting van drie vaste buurtteammedewerkers. Het eerste halfjaar is er, naast gesprekken, gewerkt aan kennismaking en afstemming over de werkwijze. Eens per week vindt overleg plaats. Het Welkomhuis startte op het Krachtstation Kanaleneiland. Daar was alleen te weinig aparte ruimte voor gesprek, waardoor de pilot noodgedwongen verhuisde naar het Stadskantoor. Dit jaar zijn rond de 60 gezinsmigranten (nareizigers) gesproken, waarvan 20% vragen hebben voor het buurtteam. Dat zijn minder gesprekken dan verwacht. Dat had te maken met onderbezetting vanuit Werk en Inkomen en het project van huisvesting van

statushouders in de zomer. Daardoor waren Vluchtelingenwerk en Werk en Inkomen heel druk met de uitvoering van die taak. Ondanks de achterblijvende aantallen is het positief dat meer wordt samengewerkt.

Wijkexperimenten

Samen met DOCK zijn we er in geslaagd om dit jaar negen wijkexperimenten aan te gaan. In vijf van de negen wijken zijn deze geslaagd. Medewerkers was gevraagd een experiment te bedenken rondom activering in samenhang met het thema rondkomen. Na de gezamenlijke start zijn in de zomer en het najaar mooie experimenten van de grond gekomen. Er blijkt veel aandacht gegeven aan voorlichting op financiële mogelijkheden, het benutten van toeslagen en inzet van de energiebox.

In West, Ondiep en Zuilen is specifiek ingezet op het bereiken van doelgroepen die de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn

In West, Ondiep en Zuilen is specifiek ingezet op het bereiken van doelgroepen die de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn. Voor hen is voorlichting in de moedertaal geweest over financiën en de energiebox. In

Vleuten-De Meern zijn bestaande groepen succesvol aan elkaar gekoppeld voor voorlichting en uitwisseling. In Leidsche Rijn is goed bezochte 'eerstelijns' inlooplunch georganiseerd met als thema rondkomen. In andere wijken zijn experimenten niet gelukt, of niet gestart.

De experimenten zijn aan elkaar gepresenteerd en de geleerde lessen opgehaald

In Overvecht is geprobeerd een klusdienst op te zetten. Iets waar veel vraag naar is bij klanten. Helaas is dat niet gelukt. Organisatorisch vroeg het meer dan verwacht en het vinden van goede vrijwilligers lukte niet. In Lunetten en Hoograven is de samenwerking niet goed van de grond gekomen. Wat we hiervan geleerd hebben is dat we vooraf meer hadden kunnen sturen op de onderlinge samenwerking. Bijvoorbeeld het verschil in wijkindeling tussen DOCK en Buurtteamorganisatie Sociaal maakte het lastig voor medewerkers om te bepalen wie er waar actief kon zijn.

Eind van het jaar organiseerden we een afrondende bijeenkomst. De experimenten zijn aan elkaar gepresenteerd en de geleerde lessen opgehaald. Veel genoemd zijn: korte lijntjes, elkaar kennen, bij elkaar werken op

locatie. Maar ook: elkaars opdracht weten en begrijpen en vooraf de verwachtingen goed uitspreken naar elkaar. Zoals één van de deelnemers zei: "Eigenlijk niets nieuws, maar toch belangrijk om er weer even bij stil te staan. In de waan van de dag raken we elkaar soms ook kwijt".

Leerkring Movisie

Onze ambitie is het collectief begeleiden van klanten verder te ontwikkelen. Samen met de gemeente Utrecht, Lokalis en DOCK zijn we onder begeleiding van Movisie met een leerkring gestart op zoek naar een gezamenlijke aanpak collectief werken. Collectief werken houdt in dat sociale professionals veel voorkomende individuele vragen van inwoners bundelen en met partners of inwoners zoeken naar collectieve oplossingen. Door de leerkring werd duidelijk dat de uitdaging altijd is om met alle organisaties samen te werken op wijkniveau, vanuit eenzelfde visie en met gelijke urgentie. Daarom hebben we gekozen voor een gestructureerde vorm van samenwerken met een duidelijk doel, een heldere taak- en rolverdeling, samenhangende opdrachten en voldoende capaciteit, in een specifieke straat in Dichterswijk. In die straat werden veel voorkomende problemen gesignaleerd. Al lerend werken we samen om tot een gezamenlijke buurtaanpak te komen op leefbaarheid en veiligheid.

Als belangrijke samenwerkingspartners in de 'beweging naar voren' evalueerden we met DOCK onze samenwerking. Uit een enquête onder medewerkers kwam terug dat de kwaliteit van de samenwerking persoonsafhankelijk is. DOCK is kwetsbaar op capaciteit ten opzichte van Buurtteamorganisatie Sociaal. Dat betekent ook dat buurtteams soms een grotere verantwoordelijkheid hebben in de samenwerking, die ze niet altijd zien. De grenzen van de opdracht tussen de organisaties blijft verwarring geven. Wat doet DOCK wel en wij niet en andersom? Planmatig samenwerken en samen uitvoeren gebeurt niet structureel door de stad. Met de uitkomsten gaan we aan de slag.

In plaats van individuele medewerkers te laten inschrijven werden de try-outs in de wijk bij de teams georganiseerd

Collectief werken

De werkgroep collectief heeft in haar laatste jaar gewerkt aan een nog grotere bekendheid en zichtbaarheid van het collectief werken.

Daarvoor organiseerden de collega's:

- dat het agendapunt per team op de agenda van overleg kwam
- een trainingstraject 'Dragon Dreaming' voor de werkgroep
- inspiratie met try-outs en ervaringsverhalen
- verdiepende bijeenkomsten over het aanbod en de meerwaarde van collectief werken
- 'Proeven van Collectief' in het voorjaar en najaar
- Een flashmob tijdens het zomerfeest van de Buurtteamorganisatie

De aanmeldingen voor de proeven in het voorjaar liepen terug in vergelijking met 2021. Op basis van feedback is besloten om in het najaar van 2022 de proeven anders in te richten. In plaats van individuele medewerkers te laten



inschrijven werden de try-outs in de wijk bij de teams georganiseerd. Alle teams hebben op deze manier deelgenomen en kunnen ervaren wat het aanbod inhoudt en wat de meerwaarde is.

Een inventarisatie intern leverde op dat de eerste helft van 2022 ongeveer 191 klanten zijn doorverwezen naar collectief aanbod, zowel extern als intern. Dat is meer dan we in de jaren ervoor als resultaat ophaalden.

Of we hiermee voldoende borging hebben, zal een uitdaging blijken. Nog steeds is de aanname van medewerkers vaak dat een klant niet klaar is voor een collectief aanbod. Ondanks dat de werkgroep na 2022 wordt opgeheven, blijven we aandacht voor collectief werken vragen. Door de clustervertegenwoordigers die actief zijn op de portefeuille activering, wordt dit geborgd. ■



Werkwinkel

Met zo'n 30 professionals van zeven verschillende organisaties werken we in Utrecht samen aan begeleiding van inwoners die een stap richting werk, vrijwilligerswerk of opleiding willen zetten.

In Overvecht doen we dat sinds februari 2020. November 2021 zijn we gestart in Zuidwest. En met succes: in december 2022 ontvingen we onze 200e bezoeker. Ruim een derde is inmiddels gestart met werk, vrijwilligerswerk of een opleiding. De Werkwinkels hebben dit jaar 391 unieke bezoekers gehad.

Wat we constateren is dat we inwoners bereiken die gemotiveerd zijn om aan het werk te gaan, maar niet weten wat hun mogelijkheden zijn of vastlopen in hun zoektocht.

Het gros is niet uitkeringsgerechtigd (35%). Van de bezoekers was 59% vrouw. Het unieke aanbod van de Werkwinkel is dat we maatwerk kunnen bieden, met aandacht voor alle relevante leefgebieden die invloed hebben op de wens en het vermogen om te werken en leren. Alle medewerkers zijn in 2022

Activering

getraind in stress-sensitief werken om zo goed als mogelijk vanuit een gezamenlijk perspectief aan te sluiten op wat de klant nodig heeft. We voeren daarnaast gesprekken samen en delen actief onze kennis tijdens overdracht, casuïstiek en kennissessies.

Ook hebben we dit jaar hard gewerkt aan onze bekendheid. Er is ingezet op promotie in de stad met flyers, posters, presentaties en via artikelen in lokale media. En we zijn niet onopgemerkt gebleven. Movisie, Divosa, het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en diverse gemeentes hebben informatie opgevraagd over de werkwijze.

2022 hebben we afgesloten met een gezamenlijke sessie waarin we teruggekeken hebben op dit mooie jaar en de geleerde lessen. ■



Media aandacht

Hulp via het buurtteam
Samen met u kijken de experts van het buurtteam welke oplossing het beste bij u past. Ook bij u in de wijk is er een buurtteam. Heeft u schulden? Dan regelt het buurtteam dat u hulp krijgt van de gemeente. U kunt bij uw buurtteam langsgaan of het buurtteam bellen of e-mailen.

Hulp via de gemeente
U kunt zich ook direct aanmelden bij de gemeente via utrecht@stad.nl of bel naar 030 - 286 52 11.

U kunt ook mailen naar: helpbijschulden@utrecht.nl. Of kom langs bij het servicepunt in het stadskantoor (Stadsplein 1). U vindt het servicepunt op de begane grond.

De Werkwinkel werkt voor alle inwoners van Utrecht

Heeft u op dit moment geen baan, maar wilt u wel graag werken? Of zoekt u werk en lukt het u niet alleen? Droomt u van een diploma, omdat u die nu nog niet hebt of wilt u zich laten omscholen? Veel mensen zitten met deze vragen. Zij vinden moeilijk de weg in alle regels en mogelijkheden. De Werkwinkel denkt graag met u mee en kijkt wat er mogelijk is.

Peter is een van de medewerkers van de Werkwinkel.
"Ik werk al sinds mei 2020 in de Werkwinkel. In die tijd heb ik meer dan 20 bezoekers kunnen helpen aan een baan, een opleiding en ook aan vrijwilligerswerk. Er is een man die ik nu enige tijd begeleid. Hij is 100% afgekeurd, maar hij wil wel graag iets doen om zijn dagen te vullen. Alleen raakt hij snel uitgekeken op een functie. Ik heb hem daarom voorgesteld vrijwilligerswerk te gaan doen voor korte periodes. Ieder half jaar komt hij nu bij mij terug en dan bekijken we samen waar hij inruisen kan toe."

DUBBELINTERVIEW LEERWERKLOKETTEN

De tijd van EILANDJES is voorbij



'Mensen komen met allerlei vragen bij ons'

Je wilt graag een stap zetten naar leuk werk of een opleiding gaan volgen. Of je wilt meer weten over sociale activiteiten bij jou in de buurt. Maar hoe doe je dat en waar vind je die?

Nu ook Werkwinkels in Zuidwest

"Het is fijn dat ze ervaring hebben, veel weten over vacatures en hoe het allemaal gaat. Je krijgt op een fijne manier net dat zetje dat nodig is!"

- een 54-jarige buurtbewoner die dankzij de Werkwinkel betaald



Interview met Ester, medewerker Werkwinkel

Ester kwam als klant naar Werkwinkel Zuidwest en wilde als gastvrouw aan de slag. Van nog nooit gesolliciteerd naar een parttime baan in twee stappen.

"Via het buurtteam ben ik bij de Werkwinkel terechtgekomen. Ik wilde graag weer de stap naar betaald werk gaan zetten, maar mijn onzekerheid en angst om mijn WIA-uitkering kwijt te raken stonden in de weg. Toen ik eenmaal in de Werkwinkel kwam en in gesprek ging met de Werkwinkel-medewerker, werd ik gerustgesteld. "Ik wilde graag aan het werk als gastvrouw, maar ik heb een WIA-uitkering en ik was heel bang om die WIA kwijt te raken. Eenmaal in de Werkwinkel was ik snel gerustgesteld."



De Werkwinkel heeft veel voor mij betekend en mij goed op weg geholpen

Angsten

Voordat ik bij de Werkwinkel kwam, heb ik heel lang geen vaste baan gehad. De Werkwinkel heeft mij toen de mogelijkheid gegeven om te beginnen als vrijwilliger in de Werkwinkel in Kanaleneiland. Deze kans heb ik met beide handen gepakt natuurlijk. Inmiddels heb ik zoveel zelfvertrouwen gekregen, dat ik de stap naar betaald werk heb gezet! Mijn angsten

om stappen te ondernemen zijn weggenomen door de Werkwinkel. De Werkwinkel heeft mij meer zekerheid en een duwtje in de juiste richting gegeven om verder te komen. Het zou er voor mij heel anders hebben uitgezien als ik nooit van de Werkwinkel had gehoord. Ik ben heel goed in het uitstellen van dingen en door de Werkwinkel is alles in een sneltreinvaart gegaan." ■

Naar nieuwe vormen van zorg in de wijk



Zorgzaam

In de portefeuille Zorgzaam hebben alle activiteiten rondom kwetsbare bewoners een plek. Ouderen hebben hierin in het bijzonder aandacht, als groeiende groep bewoners in de stad en als klant bij de buurtteams.

OmU

In 2022 is OmU als werkwijze gerealiseerd. Waar het eerste halfjaar nog is ingezet op implementatie met de introductie van de routekaart, zwaaiden in de zomer de aanjagers van het project af. Het is nu aan de partners in de wijk om de proactieve integrale samenwerking voor ouderen te bestendigen. Ieder buurtteam heeft afhankelijk van de grootte van de buurt en het aantal huisartsenpraktijken, twee tot vier buurtteammedewerkers die dit oppakken. Ter illustratie van wat dit vraagt: in Ondiep zijn er drie praktijken met ieder drie tot vijf huisartsen. In Vleuten zijn er vijf gezondheidscentra en daarnaast ook nog vrijgevestigde huisartsen. De buurtteammedewerkers hebben de routekaart besproken in de gezamenlijke overleggen. Het instrument dient als middel om samen goede ondersteuning te leveren en helpt om zorgvuldige keuzes te maken.

De kwaliteit van de infrastructuur rondom ouderen is per wijk nog wisselend van kwaliteit. In de meeste wijken is er wel een samenwerkingsoverleg specifiek gericht op ouderen waarbij gebruik wordt gemaakt van de overeengekomen middelen, zoals het 4D-model en OZO. De aansluiting vanuit de sociale basis is nog incidenteel. Er zijn ook huisartsenpraktijken die geen structureel afstemmingsoverleg willen, omdat er al te veel prioriteiten zijn. De praktijken in Vleuten, de Meern en Leidsche

Rijn sluiten niet specifiek aan bij OmU, maar houden hun eigen overleg rondom ouderen. De signalen zijn aangekaart in het stedelijke overleg ouderen. Daar zitten alle betrokken partners aan tafel.

In de huisartsenpraktijk

Buurtteams waren ook dit jaar meerdere dagdelen aanwezig in praktijken in samenspraak met huisartsen. In Vleuten is in 2022 in het nieuwe gezondheidscentrum Vleuterdorp geïnvesteerd in de samenwerking met een aanwezigheid gedurende twee dagen in de week. In Elinkwijk (Zuilen), Oog en Al, Lombok en Kanaleneiland waren medewerkers ook enkele dagdelen per week op de praktijk aanwezig. Dit heeft geresulteerd in directer contact, betere informatievoorziening en naast de huisartsen ook meer samenwerking met praktijkondersteuners.

Dit heeft geresulteerd in directer contact, betere informatievoorziening en naast de huisartsen ook meer samenwerking met praktijkondersteuners

Deze aanpak biedt de mogelijkheid tot directe verwijzing vanuit de huisarts, waarvan ook zeker is dat deze aankomt. Het is echter niet bij elke praktijk mogelijk in deze vorm. Niet qua capaciteit, maar ook niet nodig in alle praktijken. De samenwerking verloopt dan naar wens doordat er goedwerkende structurele afspraken zijn.

Een brede blik op wat er nodig is, blijft van belang bij deze kwetsbare groep

Hulp bij huishouden

In 2022 heeft de gemeente samen met de vier nieuwe aanbieders hulp bij huishouden (HbH) en Buurtteamorganisatie een nieuw toegangsproces hulp bij het huishouden ontworpen.

De uitgangspunten waren:

- HbH meer integreren in het Utrechtse zorglandschap
 - Wijkgericht werken
 - Grotere rol voor de hulp in de signalering
- Om dit te bereiken moet de hulp bij het huishouden beter verbonden worden aan andere vormen van zorg en ondersteuning in de wijk, met een sterkere signalerende functie. Daar-

mee ontstaat een 'team in de wijk' rondom de inwoner. Dat vraagt meer samenwerking, waarvoor je elkaar moet kennen en ontmoeten. De tijd die het inrichten van het nieuwe proces heeft gekost, maakt dat we nu nog tijd nodig hebben om deze samenwerking in de praktijk vorm te geven. De aanpassingen op het werkproces zijn wel gerealiseerd en starten per 2023. De uitkomst daarvan is dat de inwoner bij recht op HbH een beschikking krijgt voor (minimaal) de basisvoorziening (105 uur per jaar). De aanbieder doet wat nodig is. Het buurtteam blijft het eerste gesprek voeren bij de aanvrager thuis. Een brede blik op wat er nodig is, blijft van belang bij deze kwetsbare groep. Vanuit het keukentafelgesprek volgt een positief of negatief advies aan het Wmo-loket. Evaluaties komen geheel te liggen bij de aanbieders. Dat maakt dat er sneller actie kan worden ondernomen bij veranderingen, zonder tussenkomst van het buurtteam.

Vanuit het keukentafelgesprek volgt een positief of negatief advies aan het Wmo-loket

Gezonde wijk aanpak

In Overvecht, Kanaleneiland, Zuilen, Ondiep-Pijlsweerd en Leidsche Rijn namen de buurtteams weer deel aan de gezonde wijkaanpakken. Ons doel in 2022 was plannen concreter te vertalen en tot actie te komen. Daarnaast is het belang van het bespreekbaar maken van schulden door medisch professionals door de buurtteams geagendeerd.

Op Kanaleneiland brachten we professionals, inwoners en informele netwerken beter in contact. Er zijn in 2022 meer bewoners bereikt en er is samenwerking met de wijkcoöperatie. Een succes was dat deze partners de krachten hebben gebundeld en in het Krachtstation een vaccinatieprogramma hebben georganiseerd.

Een succes was dat deze partners de krachten hebben gebundeld en in het Krachtstation een vaccinatieprogramma hebben georganiseerd

Hierdoor zijn veel meer bewoners die anders geen prik zouden halen, wel gevaccineerd. Ondiep en Zuilen hebben verder geïnvesteerd in werken met persona's. Op de clusterdag

waar alle buurtteammedewerkers waren, is hierover een workshop georganiseerd. Deze aanpak wordt gebruikt bij sociaal-medische casuïstiekbesprekingen. Ook wordt bij buurtteam Ondiep verbouwd, waarbij de toegang stress-sensitief wordt ingericht, passend bij klanten in de buurt.

In Overvecht is er een studiedag geweest voor professionals in het sociaal en medisch domein. Samen zijn zij getraind op onderwerpen die relevant zijn voor de krachtige basiszorg. De buurtteams hebben samen met Pharos een training over geldstress gegeven.

Krachtige Basiszorg

In de gezonde wijk wordt gewerkt met Krachtige Basiszorg. De impact van dit principe op zorgkosten en de ervaren werkdruk van zorgprofessionals is bewezen positief. Het gaat om afspraken tussen huisartsenpraktijken en buurtteams met activiteiten die erop gericht zijn om de sociaal-medische samenwerking te versterken in meer kwetsbare wijken. In noordwest is in dit kader door buurtteammedewerkers een ouderenconferentie georganiseerd met als doel beter zich te krijgen op het netwerk van professionals en het informele veld rond ouderen.

Leergang achterstandswijken

In 2022 hebben opnieuw acht medewerkers uit Overvecht, Kanaleneiland, Zuilen en Ondiep de training Werken in Achterstandswijken gevolgd. De training biedt gezondheidsprofessionals meer inzicht in de sociale problematiek van mensen in deze wijken. Voor buurtteammedewerkers heeft de opleiding veel overlap met de opleiding sociaal werk. Daarom was de kritische vraag in 2022 of de training voldoende meerwaarde biedt. Het antwoord op die vraag is dat de meerwaarde vooral zit in de wijkgerichte en interprofessionele aanpak van de leergang.

Het antwoord op die vraag is dat de meerwaarde vooral zit in de wijkgerichte en interprofessionele aanpak van de leergang

Professionals uit de wijk leren elkaar kennen en kunnen meteen samenwerkingsafspraken maken. Voor nieuwe buurtteammedewerkers is het belangrijk om te leren dat ze de persoonlijke contacten kunnen gebruiken voor intercollegiaal overleg. De bereikbaarheid van huisartsen is hierdoor makkelijker zodat ze kunnen

afstemmen rondom klanten. Voor medische professionals is het belangrijk om buurtteammedewerkers te kennen en te stimuleren dat driegesprekken plaatsvinden bij een signaal van sociale problematiek in de spreekkamer.

Voor medische professionals is het belangrijk om buurtteammedewerkers te kennen en te stimuleren dat driegesprekken plaatsvinden bij een signaal van sociale problematiek in de spreekkamer

Hiermee voorkomen we dat (samenhangende) hulpvragen niet of gefragmenteerd worden bediend. Juist in deze wijken, met een opeenstapeling van gezondheids- en sociale problemen, is dat van groot belang.

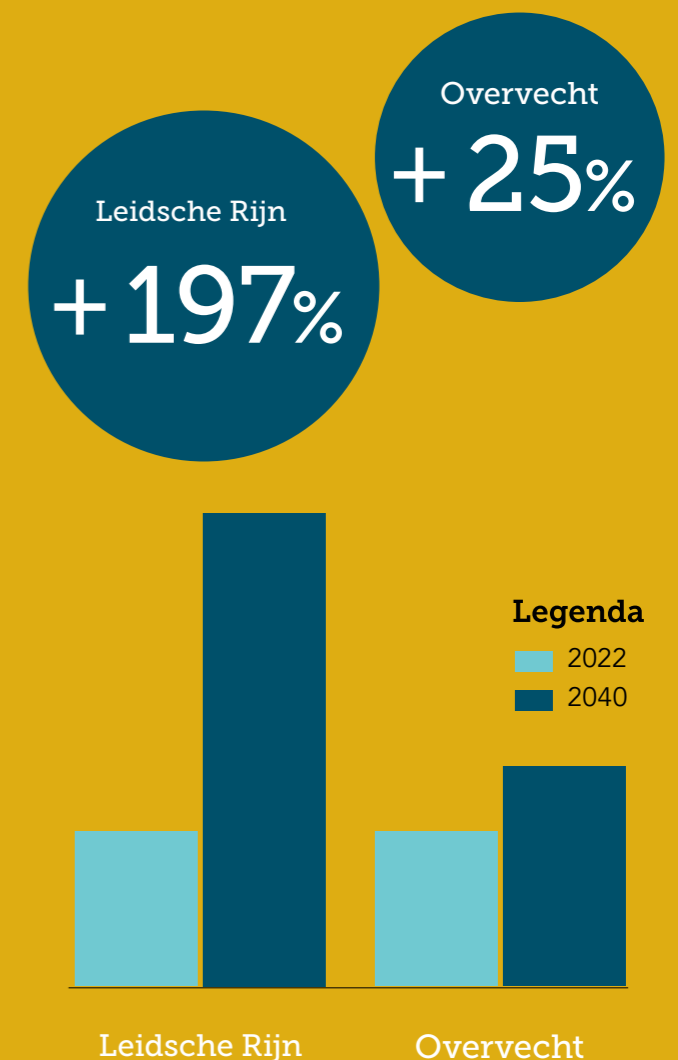
Bereik onder ouderen

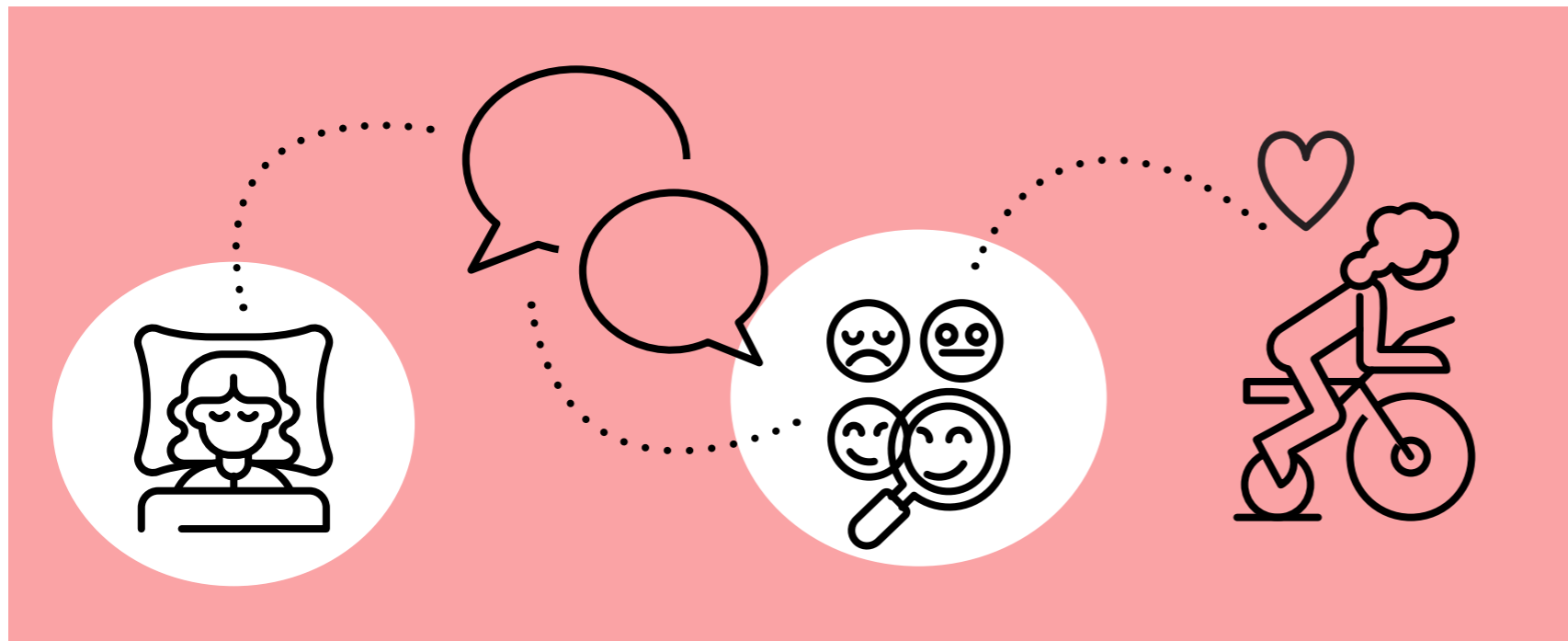
In het najaar organiseerden we met het data-team van de gemeente een bijeenkomst om inzichten uit gezamenlijke data te halen. Samenwerkingspartners rondom ouderen waren ook uitgenodigd voor duiding en signalen. Het doel is de inzichten te gebruiken voor

een verbetering van de kwaliteit van dienstverlening. Het gaat dan bijvoorbeeld over bereik en specifieke vraagstukken op bepaalde leefgebieden. Uit de beschikbare data halen we dat in Utrecht het aantal 65-plussers naar 2040 sterk toe neemt.

Het gaat om een toename van 25% in Overvecht tot 197% in Leidsche Rijn. De gezondheid van ouderen verschilt sterk naar opleidingsniveau en migratieachtergrond. We zien tegelijkertijd verschillen in bereik tussen buurtteams. Van de groep 70 jaar en ouder kreeg gemiddeld 16% procent ondersteuning. Dit varieert alleen van 8% bij buurtteam Binnenstad tot 22% in Overvecht. Het bereik is groter in de wijken waar ouderen hun gezondheid als minder goed ervaren en meer mensen eenzaam zeggen te zijn, zoals Kanaleneiland en Overvecht. Na een kleine terugval in de coronajaren 2020 en 2021 is het bereik onder ouderen weer gelijk getrokken. De buurtteammedewerkers nemen de kennis mee naar hun teams, om te vertalen naar passende dienstverlening. ■

Het aantal 65-plussers in Utrecht neemt sterk toe naar 2040





Ervaringsdeskundigheid

De inzet van ervaringsdeskundigheid maakte dit jaar een grote ontwikkeling door.

Van een centraal georganiseerd team Ervaringsdeskundigheid (TED) hebben we toegewerkt naar een situatie waarin de ervaringsdeskundigen primair onderdeel zijn van de teams waarin ze werken. Daarmee wordt het centraal georganiseerde team losgelaten.

We kunnen hiermee na een aantal jaar stellen dat de basis van ervaringsdeskundigheid staat en er structureel in de teams gebruikt wordt gemaakt van de expertise. De ervaringsdeskundigen zijn in 2022 bij 190 buurtteamklanten betrokken geweest. Daarnaast zorgden zij er met kennisdeling voor dat het onderwerp 'stigmatisering en herstel' structureel aandacht kreeg in de teams en bij nieuwe medewerkers. Dit jaar zijn er ook weer drie stagiairs van de opleiding Sociaal begeleiden met ervaringsdeskundigheid (ROC) gestart met hun stage binnen de buurtteams. ■

Buurtteamklant Margreet over wat het contact met een ervaringsdeskundige buurtteammedewerker voor haar betekende.

"Ik ben aan Nicole (red. ervaringsdeskundige) voorgesteld door een generalist. Ik wist niet dat bij het buurtteam ervaringsdeskundigen werkten."

Ik vond het heel spannend, maar ik merkte al snel dat ik de tijd kreeg om mijn verhaal te doen en dat er geen haast bij zat. Ik vond het fijn dat ik dingen kon vertellen die voor Nicole hetzelfde zijn geweest. Ze vertelde me hoe zij met dingen is omgegaan. Ik had veel moeite met de diagnose die ik kreeg. Het is niet zo dat ik blij ben met mijn diagnose, maar inmiddels kan ik zeggen dat het een onderdeel is van mij en dat ik een normaal leven kan leiden. Ik worstel nog steeds met dingen, maar ik weet dat die erbij horen. Ik lag dagen op de bank in mijn kamer en inmiddels kom ik elke dag buiten en durf ook al een klein beetje te dromen van de dingen die ik wil gaan doen."



Hybride werken krijgt
steeds meer vorm

Blended care

Per 2022 is het uitgangspunt bij de Buurtteamorganisatie dat er 'blended' of 'gemixt' gewerkt wordt in de ondersteuning aan de klant. Dat betekent dat de ondersteuning van buurtteams op verschillende manieren kan worden aangeboden. Naast individuele begeleiding bij de klant thuis of op kantoor, kan er ook gekozen worden voor een wandeling. Ondersteuning kan live of digitaal, bijvoorbeeld via beeldbellen of een online groepsbijeenkomst. Deze hybride manier van werken noemen we blended care.

Klanten en blended werken

Iedere klant een eigen klantportaal; 'mijn buurtteam'. Dat is het uitgangspunt voor de toekomst, waar we de voorbereidingen voor treffen. De wens is dat een klant bij de aanmelding meteen toegang krijgt tot het klantportaal en de klant instructie krijgt waarvoor dit portaal gebruikt kan worden. Met toegang tot het persoonlijke portaal krijgt de klant meer regie op het eigen hulpverleningsproces. Zo kunnen klanten gebruik maken van een bibliotheek met externe weblinks en apps die we selecteren en aanbieden. Deze externe links geven de klant specifieke informatie die past bij het leefgebied waar de klant een vraag over heeft. Afgelopen halfjaar zijn de externe links ingedeeld in de categorieën die overeenkomen met leefgebieden uit Wat Telt zodat dit herkenbaar is.

Met toegang tot het
persoonlijke portaal krijgt de
klant meer regie op het eigen
hulpverleningsproces

Medewerkers en blended werken

In september is een themamaand blended care geweest. De digicoaches zijn een online campagne gestart om blended care te introduceren. Daarbij hebben zij alle teams bezocht.

De visie en werkwijze van het buurtteam op blended care is toegelicht. Medewerkers hebben de kansen en uitdagingen benoemd die zij hierbij zien. Het team digicoaches heeft deze omgezet in acties. In de sessie is meteen de met Vilans ontwikkelde digiscan met medewerkers gedaan. Deze zelfscan meet per medewerker de motivatie voor blended care en de digitale vaardigheden. Ruim 77% van de medewerkers voelt zich digitaal vaardig en is gemotiveerd om blended te werken. 20% van de medewerkers geeft aan niet geheel zeker te zijn over de digitale vaardigheden en/of motivatie. 3% ziet zichzelf niet als digitaal vaardig en heeft moeite om blended te werken.

Ruim 77% van de medewerkers voelt zich digitaal vaardig en is gemotiveerd om blended te werken

Op basis van de uitkomsten zijn persona's beschreven en is het ondersteuningsaanbod ontwikkeld dat nodig is voor ontwikkeling en gebruik van digitale mogelijkheden. De digicoaches werken zichtbaar op de verschillende buurtteamlocaties. Zij zijn aanspreekbaar voor collega's met een ondersteuningsvraag. De meeste vragen van generalisten hebben betrekking op het beter leren toepassen van de verschillende apps en systemen die we gebruiken.

Gezondeboel

Via de bibliotheek in het klantportaal is het ook mogelijk om de klant zelfhulptools aan te reiken. Dit doen we via het platform Gezondeboel. Dit is een online e-healthplatform waar trainingen, virtual reality en vragenlijsten samenkomen. Het uitgangspunt is dat door in een vroegtijdig stadium laagdrempelige online trainingen aan te bieden, veerkracht kan worden versterkt en psychische kwetsbaarheid worden beperkt. De klant kan zelf aan de slag met de modules en heeft ook de mogelijkheid om de generalist mee te laten kijken tijdens het volgen van de modules.

Voor een goede toepasbaarheid bij de Buurtteamorganisatie en haar klanten is kritisch gekeken naar het aanbod. Het totaalaanbod van 125 zelfhulpmodules is teruggebracht tot 30 modules die aansluiten bij onze doelgroep en opdracht. De geselecteerde mogelijkheden zijn we gaan testen vanaf oktober. Acht medewerkers bieden modules aan bij de klant. De ervaringen van de klant worden nauwgezet gevolgd. De ervaringen worden maandelijks opgehaald in de projectgroep. De eerste resultaten zijn dat 24 klanten zijn uitgenodigd om gebruik te maken van het aanbod, waarbij 57 modules zijn ingezet. ■

Top 5 van de ingezette modules e-healthplatform Gezondeboel





Online afspreken
heeft grote
voordelen

Afstemming op je klant, daar gaat het om

“Probeer meer ‘blended’ te werken met je klanten”, is de oproep aan buurtteammedewerkers die steeds vaker klinkt. ‘Blended care’ is duidelijk een belangrijk doel van de organisatie. Maar wat is het precies? Wanneer is het handig of juist niet? En hoe bevalt het collega’s en klanten die er al mee bezig zijn? Buurtteammedewerker Andrie en klant Hilde delen hun ervaringen.

“Het gaat vaak prima met me, maar ik heb ook geregeld mentale dips”, vertelt Hilde. “Hoe kan ik daar sneller uitkomen? Hoe kan ik ze voorkomen? En waar vind ik structurele hulp? Met die vragen klopte ik in 2021 aan bij buurtteam West.” Veel vertrouwen had ze er niet in. “Tot dan toe had ik alleen ervaring met ‘experts’ die de begeleiding stopten zodra één zo’n dip voorbij was. Terwijl het probleem juist is dat er steeds weer eentje volgt.” Bij het buurtteam kreeg ze een intake van Andrie. “Die vroeg me vervolgens of zij me misschien mocht helpen. En sindsdien hebben we contact. Zij heeft me niet laten vallen.”

Het gaat erom dat je de beste mix van contactvormen kiest. Afgestemd op klanten en hun hulpvraag

Online soms handiger

“Je kunt als buurtteammedewerker op allerlei manieren contact hebben met klanten”, zegt Andrie. “Fysiek, bijvoorbeeld door ze thuis te bezoeken, op je buurtteamlocatie met hen af te spreken of een wandeling met hen te maken. Maar ook op afstand, door te telefoneren of gebruik te maken van online communicatievormen als e-mail, WhatsApp en videobellen.” Veel mensen denken volgens Andrie dat ‘blended care’ altijd online is. “Maar het gaat

erom dat je de beste mix van contactvormen kiest. Afgestemd op klanten en hun hulpvraag. Dat kunnen dus ook alleen fysieke manieren zijn!”

Hilde had aanvankelijk inderdaad alleen fysieke afspraken. Dan ging zij naar het buurtteam of kwam Andrie bij haar thuis. “Altijd ergens waar we konden zitten”, vertelt Hilde. “Want vaak zochten we op de laptop naar organisaties of methodes waar ik iets aan zou hebben.” Geleidelijk aan kozen Andrie en Hilde steeds vaker voor videobellen. “Dan kun je óók samen websites bekijken. En het bleek soms handiger. In coronatijd bijvoorbeeld als een van ons in quarantaine zat. Maar ook later, toen ik steeds meer tijd doorbracht bij mijn vriend in Noord-Brabant. Dan hoefde ik niet terug naar Utrecht.”

Vinger aan de pols

Inmiddels is Hilde verhuisd naar Noord-Brabant. Andrie: “Ik ben nu met haar op zoek naar een partij die haar dáár kan begeleiden. Maar tot die overdracht blijven zij en ik afspreken. Soms wekelijks, soms om de week – wat Hilde wil. Dan praten we over haar dagelijkse activiteiten, over hoe ze zich voelt. Die vinger aan de pols houden is belangrijk voor haar. En kan uitstekend via videobellen.”

Die vinger aan de pols houden is belangrijk voor haar

Online afspraken hebben grote voordelen, zegt Andrie. “Ze zijn makkelijker in te plannen dan fysieke. Reistijd of thuiswerken zijn geen obstakel meer. En je kunt meer klanten per dag spreken.” Maar dat wil niet zeggen dat Andrie altijd of bij elke klant videobellen aanraadt. “Er zijn klanten die daar de digitale vaardigheden niet voor hebben of het gewoon onprettig vinden. Met hen kun je beter alleen fysiek afspreken.” En ze gelooft dat het ook bij digitaal v áárdige klanten waardevol kan zijn om daarmee te beginnen. “Bij velen bouw je zo makkelijker een vertrouwensrelatie op. Dat is een essentieel onderdeel van je hulpverlening en zorgt er mede voor dat online contact persoonlijk wordt ervaren.”

Voor mij voelt het niet anders dan als ik met iemand fysiek aan tafel zit

Vormen uitproberen

“Ik kan me best voorstellen dat er mensen zijn die videobellen onpersoonlijker vinden”, zegt Hilde. “Maar voor mij geldt dat niet.” Zij werkt grotendeels videobellend, of het nu is als coördinator van jongeren vrijwilligerswerk

of als zzp'er voor communicatie-, games- of tv-klussen. "Voor mij voelt het niet anders dan als ik met iemand fysiek aan tafel zit." Sowieso heeft ze geen moeite met contact op afstand. "Als ik graag iets wil delen met Andrie, mag ik haar ook WhatsAppen of bellen. Ik vind het erg fijn dat die optie er altijd is. En dat ze reageert zodra ze kan – binnen haar werktijden."

"Wat vinden jouw klanten van online werken? Welke vormen van contact vinden ze fijn? Soms heb je daar zelf van tevoren al een idee over. Maar het is belangrijk om dat bij hen te checken. Dan kunnen ze zelf aangeven wat ze willen." Zelf heeft ze een goed beeld van wat Hilde prettig vindt. Al blijft ze ook nieuwe dingen ontdekken. "Toevallig ben ik ambassadeur in een pilot van onze organisatie met het e-health-platform Gezondeboel. In die pilot zijn we onder meer e-health modules aan het testen met klanten. Ik heb Hilde gevraagd de module 'Balans' te proberen. En ik ben heel benieuwd wat ze daarvan vindt!"

Zo toegankelijk mogelijk

Hilde vindt het leuk om mee te denken. "Ik help graag om zo'n module beter te maken. Zo denk ik nu dat de navigatie nóg makkelijker

kan. Intuïtiever. Je kunt tijdens het maken van een module bijvoorbeeld berichten sturen naar je begeleider – en ook berichten terugkrijgen. Super. Maar het duurde bij mij lang voor ik doorhad waar ik ontvangen berichten kon lezen. En dan ben ik nog best digitaal vaardig." Andrie is blij met dit soort verbeterpunten. "We willen ons online aanbod zo toegankelijk mogelijk maken. Dit soort feedback helpt enorm."

Het is niet de bedoeling om het fysieke aanbod te vervangen voor online hulp

Het is niet de bedoeling om het fysieke aanbod te vervangen voor online hulp, benadrukt Andrie. "Fysieke ondersteuning blijft altijd bestaan. En het is niet óf online óf fysiek. Blended care betekent dat je op beide vlakken opties hebt. En dat je samen met je klant de ideale mix vindt vóór die klant." ■

Andrie

... werkt sinds 2021 als generalist bij buurtteam West. Een halfjaar geleden kreeg ze een verzoek van de projectleider van Blended Care, een intern project dat 'blended care' bij alle buurtteams op de agenda wil zetten. Of zij één van de zes 'digicoaches' van dit project wilde worden. In die rol vertelt ze collega's nu over blended care (inclusief de eventuele online aspecten hiervan) en vraagt ze wat zij ervan vinden.

Hilde

... merkt dat er van tijd tot tijd chaos ontstaat in haar hoofd. Het lukt haar dan – net als veel andere mensen met ADHD – niet goed om overzicht te krijgen. Of om de negatieve gedachten te bestrijden die ze over zichzelf krijgt. Dit terugkerende probleem maakt haar werkende leven lastig en staat haar levensgeluk in de weg. Ze klopte in de zomer van 2021 aan bij buurtteam West om structurele hulp te krijgen.



Bewustzijn op inclusief werken vergroten

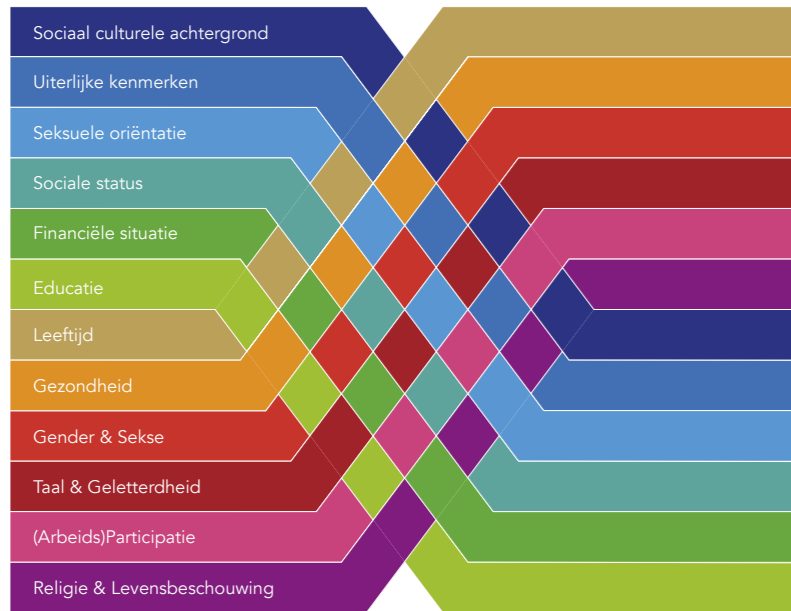
Inclusief

Buurtteamorganisatie hecht er grote waarde aan toegankelijk te zijn voor alle Utrechters. Dit jaar lag de focus op het borgen van processen, tools en kennis rondom inclusief werken.

Inclusief werken

In 2022 is de motivatie om een inclusieve organisatie te zijn onderzocht. Dit is expliciet beschreven en getoetst aan de (herijkte) leidende principes. Dit leverde een visiedocument op, waarmee activiteiten worden opgezet en gecoördineerd om de inclusieve organisatie te realiseren in ons handelen. De

uitkomsten van dit onderzoek zijn ook meegenomen tijdens de training Inclusief werken. De training is tot stand gekomen vanuit een samenwerking tussen Artikel 1, de trainers van de eigen buurtacademie en de input van de werkgroep Inclusief. Het afgelopen jaar hebben alle teams deze training aangeboden gekregen. De inhoud



van de training ligt op het overdragen van kennis over verschillende culturele systemen en modellen. Om inclusief te kunnen werken is deze theorie als basis essentieel. Vanuit deze theorie kan een professional zowel de eigen socialisatie als die van ander beter duiden, verschillen beter begrijpen en bespreekbaar maken.

Om het bewustzijn op inclusief werken te vergroten maken we binnen het buurtteam gebruik van het diversiteitsvlechtwerk van Movisie. Afgelopen jaar is iedere maand één van de 12 thema's uit dit vlechtwerk uitgelicht op BTOonline en besproken in de teams.

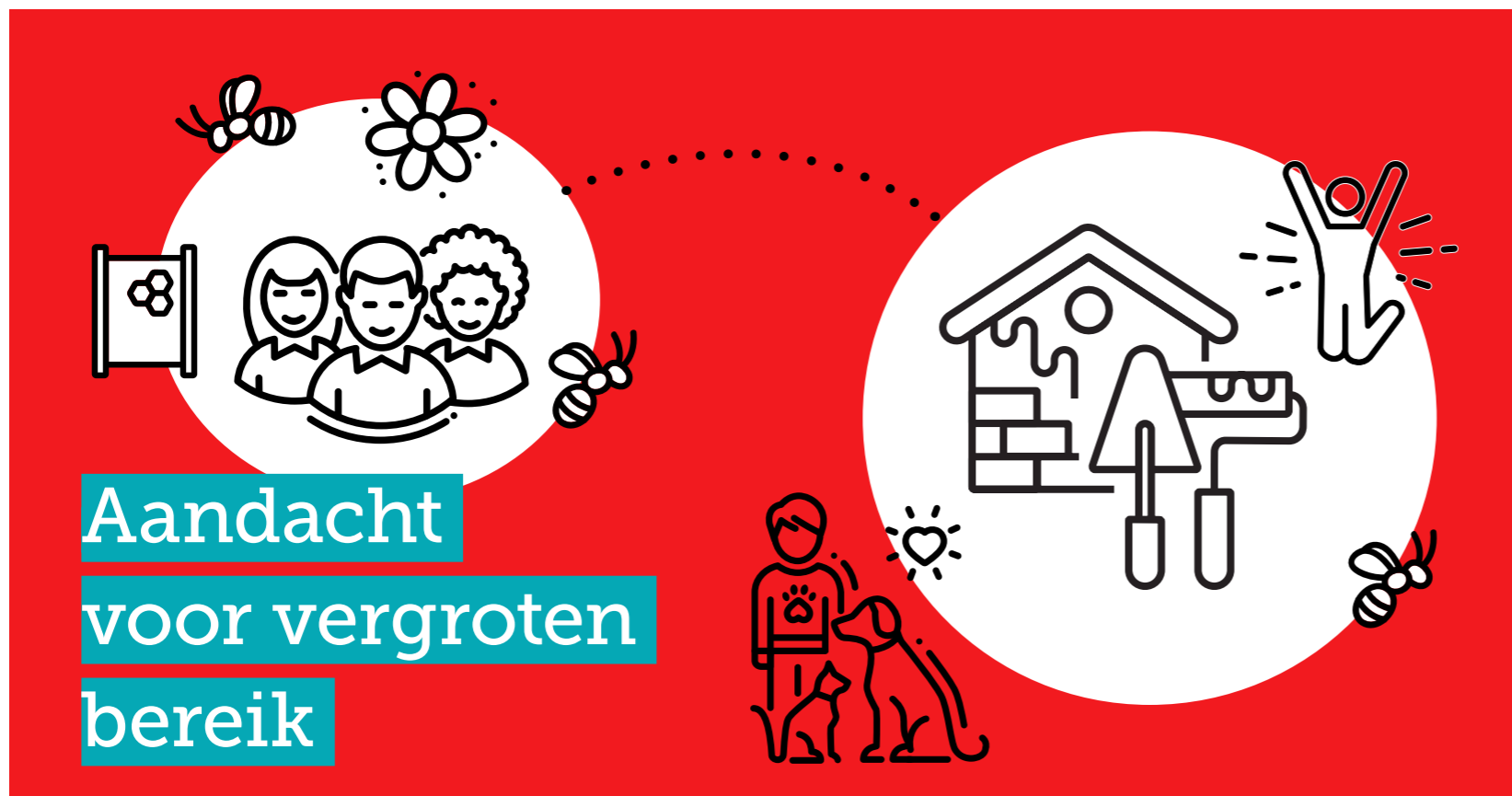


Daarnaast is het vlechtwerk onderdeel gemaakt van casuïstiek. Het doel is om de diversiteit van klanten en blinde vlekken van professionals zichtbaar te maken.

LHBTIQ+

In 2022 besteedden we extra aandacht aan de LHBTIQ+ gemeenschap. In buurtteams is de LHBTIQ+ quiz gedaan om kennis over specifieke thema's en problematiek te vergroten. Deze keuze is gemaakt vanwege het signaal vanuit de Utrechtse Alliantie Regenboog 50+. Vertegenwoordigers van zes sleutelorganisaties in de stad geven aan dat problematiek van de LHBTIQ+ doelgroep vaak onzichtbaar blijft

voor mensen die zelf niet tot deze groep behoren. Doordat de problematiek niet zichtbaar is, wordt ook de behoefte niet duidelijk en komt gericht aanbod onvoldoende van de grond. Afgelopen jaar is dit als knelpunt vastgesteld door de alliantie. ■



Samen voor Overvecht

In een dynamische wijk als Overvecht blijven continu (nieuwe) vragen komen. Vanuit Samen voor Overvecht werken wij vanuit de pijler 'zorg dichtbij en op maat'. Vanuit de integrale samenwerking in de wijk met onze partners blijven we ons richten op vergroten van ons bereik, het eerder in beeld krijgen van bewoners met geldvragen, preventie, maar ook op activeren en meedoen. Sinds afgelopen jaar zijn we ook aangehaakt op het bereiken van jongvolwassenen met een jongerenaanpak.

Bijenkorven

De Bijenkorven voorzien in een belangrijke behoefte voor laagdrempelige integrale toegang tot zorg. Mensen kunnen via een Bijenkorf snel en door de juiste partner geholpen worden met korte en/of urgente vragen. Ondanks beperkingen met Covid hebben we in 2022 de dienstverlening vanuit de Bijenkorven samen met onze partners kunnen blijven aanbieden. De verhuizing van de Bijenkorf in het centrum naar de bibliotheek is naar volle tevredenheid verlopen. De koppeling naar 'Taal Doet Meer', Digiwijs en het sollicitatiespreekuur in de bieb kan daardoor beter gemaakt worden. Het spreekuur is zelfs uitgebreid vanwege de grote toestroom en loopt daardoor ook regelmatig uit. Gemiddeld komen er 20 klanten per spreekuur, die direct op weg geholpen worden. Helaas is gebleken dat de Bijenkorf De Dreef, waar we zijn aansloten bij Al Amal, onvoldoende bezoekers trekt. Dit spreekuur is in de zomer gestopt. Een doorstart in De Boog wordt onderzocht.

Buurtaanpakken en sociaal renoveren

In de buurten van de buurtaanpak – Themadreven, Zambesidreef en 3S-dreven – leven veel bewoners op- of rond de armoedegrens. Huishoudens kennen problemen op meerdere levensgebieden. Niet alle bewoners zijn in staat om een gerichte hulpvraag te formuleren. Daarnaast kan schaamte een rol spelen bij het niet inschakelen van hulp.

Met een buurtaanpak gaan we verder in het bereiken en eerder in beeld krijgen van bewoners die ondersteuning nodig hebben. Op de Zambesidreef zijn we paraat als partners de mogelijkheid voor onze inzet zien. Bij de Themadreven en de 3S-dreven nemen we actief deel aan de samenwerking door middel van overleggen en casuïstiek. Het plan was vaste medewerkers aan de aanpak te koppelen. Dat is onvoldoende van de grond gekomen, wat te maken heeft met personele wisselingen bij de buurtteams en partners. Het blijft uitgangspunt om met een vast team per complex te werken, voor een accuraat en integraal beeld van wat er speelt.

Vanuit de Volksgezondheidsmonitor is te zien dat in de wijken met een buurtaanpak het oordeel over de buurt van bewoners is gestegen van een 5 naar een 5.8, terwijl dat in de rest van de wijk niet zo zichtbaar is. Ook al is een dergelijk resultaat niet direct toe te wijzen aan deze aanpak, biedt het wel houvast om hier

op te blijven inzetten. We doen dat ook steeds meer integraal. Er is bijvoorbeeld een stap gemaakt naar één integraal overleg over casussen, in plaats van per aanpak. Afhankelijk van de vraagstukken sluiten ook partners vanuit de GGZ of veiligheid aan. Dit werkt efficiënter en vergroot het leervermogen om in te schatten wat het probleem is en hoe je dat bespreekbaar kunt maken.

Tenslotte hebben we meegedaan aan het IGLO onderzoek. Een onderzoek naar gezondheidseffecten van sociaal renoveren op de Nigerdreef, uitgevoerd door de Universiteit van Utrecht (UU) en het Universitair Medisch Centrum Utrecht (UMCU). Het onderzoek richt zich ook op de vraag welke elementen binnen sociaal renoveren effectief zijn voor deze gezondheid (en welke niet of minder). De resultaten van dit onderzoek worden begin 2023 verwacht.

Veelzijdige wonen

De ontwikkelwerkplaats veelzijdig wonen heeft het derde jaar achter de rug. Deelname heeft meerwaarde laten zien in de integrale samenwerking, maar ook de inzet op het maken van sterkere buurten en sociale cohesie. Vanuit het buurtteam hebben we regelmatig te maken met nieuwe bewoners die vanuit maatschappelijk opvang of beschermd wonen in de wijk terecht komen. Binnen de werkplaats hebben we daarom continue aandacht gevraagd voor

de noodzakelijke werkwijze om te komen tot een 'zachte landing in de wijk'.

De begeleiding van jongeren vraagt een meer proactieve houding en werkwijze

Jongerenaanpak

In 2022 is een beroep op Buurtteamorganisatie Sociaal gedaan om mee te participeren in een jongerenaanpak vanuit de gemeente. De aanpak komt vanuit lachgasproblematiek en het beperkte carrièreperspectief van veel jongeren uit Overvecht door schooluitval, onvoldoende startkwalificaties en beperkte mogelijkheden op stage/werkplekken. De begeleiding van jongeren vraagt een meer proactieve houding en werkwijze, dan vanuit onze basisopdracht wordt beschreven. Met drie vaste contactpersonen sluiten we aan bij casuoverleg over problematiek. Nieuwe partners als JOU en Fokus bieden hierbij aanvullende expertise aan de buurtteams. ■

Oordeel van bewoners over buurt met een buurtaanpak



5

5.8



City Deal eenvoudig maatwerk

Weer vijf buurtteams zijn afgelopen jaar meegenomen in de City Deal werkwijze. Hoograven, Lunetten en in het najaar Leidsche Rijn en Vleuten-de Meern.

Ook deze buurtteammedewerkers kennen nu de kneepjes van maatwerk maken, de Waardendriehoek en ieder team heeft koplopers. De koplopers namen deel aan 'Leren van'-bijeenkomsten. Deze leerbijeenkomsten helpen de medewerkers bij het maken van zorgvuldige afwegingen. De nieuwe wijken kregen ook beschikking over het Voorkom Erger Potje (VEP). Koplopers beslissen met de partners over bedragen tot 500 euro en leren van elkaars oplossingen. Er is in de stad 75 keer gebruik gemaakt van het VEP, waarvan in Kanaleneiland (20), Overvecht (20) en Ondiep (14) het meest. Het lijkt alsof de ervaring van de wijken die al langer bekend zijn met de methode hierin uitmaakt. Buurtteamorganisaties Sociaal en Jeugd en Gezin hebben samen onderzocht en vastgesteld dat de Doorbraaktool (IPW) volgens medewerkers weinig meerwaarde heeft. ■

City Deal Eenvoudig Maatwerk. Drie keer het Voorkom Erger Potje

1

Jongeman (26 jaar) verblijft in zijn auto nadat hij niet meer bij zijn moeder thuis kon blijven wonen. Ging zwerven, verbleef op verschillende plekken en kreeg forse depressieve klachten. Ondertussen bleef hij op Woningnet via lotingwoningen reageren. Kreeg uiteindelijk via die route een huis toegewezen. Dat was in Bunnik, buiten Utrecht dus. Om het contract te tekenen moest hij binnen een week de eerste maand huur + borg betalen. Gezien zijn omstandigheden had hij hier de middelen niet voor. Bijzondere bijstand lag ingewikkeld en ging veel tijd kosten omdat dit tussen beide gemeentes in lag. Met het VEP kon hij het contract voor zijn nieuwe huis tekenen.

2

Een jongedame die begeleid gaat wonen en zich verantwoordelijk en zelfstandig opstelt, heeft niet kunnen sparen doordat ze (onterecht) is gekort op haar studiefinanciering. Dit wordt rechtgezet, maar zal nog enige tijd duren. Klant krijgt uit bijzondere bijstand eerste maand huur vergoed. Vanuit VEP worden enkele andere rekeningen betaald: borg, rekening tandarts en psycholoog. Hiermee kan zij verhuizen, haar leven verder opbouwen en financiële problemen voorkomen.

3

Meerdere keren is er een vergoeding vanuit VEP geweest voor aanvraag ID/paspoort. Dit was bijvoorbeeld nodig voor behoud van werk, of voor aanvraag bijzondere bijstand (hiervoor moet je je legitimeren, er moest met spoed een ID worden aangevraagd om tijdig de bijzondere bijstand te kunnen krijgen).



Klanten beter
voorbereiden op een
zachte landing

Thuis in de Wijk

De buurtteams hebben vaste medewerkers met kennis en expertise van klanten die vanwege meer chronische (veelal psychiatrische) problematiek langduriger en vaak ook intensievere begeleiding nodig hebben. Zij investeerden in de samenwerking met de partners die nodig zijn bij deze ondersteuning, zoals Leger des Heils, Tussenvoorziening, Kwintes en Lister.

De samenwerking is van belang om te toetsen of een klant die overgedragen wordt vanuit een aanvullende zorgpartij / begeleider er echt aan toe is om de stap te maken. Het bestaande overdrachtsformulier is daarvoor bijgesteld door de programmaregisseur van Buurtteamorganisatie Sociaal, in afstemming met de partners. Het formulier was opgesteld vanuit onvermogen en te weinig gericht op mogelijkheden. Het is nu meer geschreven

vanuit het perspectief van de klant zelf. De leefgebieden worden genoemd, waarbij ook expliciet aandacht is voor fysieke gezondheid. Deze klanten hebben door gebeurtenissen in hun leven fysieke ongemakken ontwikkeld, die relevant zijn voor het ondersteunen op welzijn. Dat varieert van slaapproblemen, tot over- of ondergewicht en diabetes.

Buurtteammedewerkers ervaren soms nog dat klanten onvoldoende zijn voorbereid op de stap naar Thuis in de Wijk. Nog niet in elk werkgebied is voor alle punten uit het 10-puntenplan vanuit de overdragende organisatie of professional evenveel aandacht geweest. Vanuit Noordoost is geëscaleerd dat er te weinig voorbereiding was op woonvaardigheden. Bij Kanaleneiland is de ervaring erg positief. Het verschil in organisaties en ook persoonsgebonden verschillen is gemeld in de werkgroep Voorkom Herhaalde Dakloosheid.

In de buurtteams is gewerkt aan de kennis over de noodzaak om bij deze klanten méér proactief en outreachend te werken. In Zuilen heeft een medewerker van Altrecht die een opleiding volgt, een kort onderzoek gedaan. Op basis hiervan is een 'Bemoeizorgspel' ontwikkeld dat teams faciliteert om hier met elkaar over in gesprek te gaan. De eerste drie teams werken hier al mee.



Via gezamenlijke scholing meer bewustwording en handvatten op de begeleiding van een kwetsbare groep

De stuurgroep van het Schakelpunt is op verzoek van de deelnemende partijen opgeheven en onderdeel geworden van de stuurgroep Voorkom Herhaalde Dakloosheid. Vanuit de aanpak Voorkom Herhaalde Dakloosheid is de training Thuis in de Wijk ontwikkeld door de samenwerkingspartners.

Het doel is via gezamenlijke scholing meer bewustwording en handvatten te hebben op de begeleiding van een meer kwetsbare groep bewoners die met meer zelfstandigheid in de wijk wonen. Vanuit de Buurtacademie van Buurtteamorganisatie Sociaal is hier input op geleverd. Een van de ervaringsdeskundigen van Buurtteamorganisatie verzorgt een onderdeel van het programma, over stigma en herstel. In het najaar van 2022 draaiden er twee pilottrainingen. Met de feedback die daarop is gegeven, worden er in 2023 vervolgttrainingen gerealiseerd. ■



Versneld vernieuwen

Om negatieve sociale effecten als gevolg van coronamaatregelen zoveel mogelijk te voorkomen heeft de gemeente Utrecht extra subsidie beschikbaar gesteld.

De afgelopen anderhalf jaar heeft Buurtteamorganisatie Sociaal in samenwerking met partners in de stad een aantal projecten opgestart, die 1 januari 2023 stoppen.

Digitaal Groepsgericht werken

Samen met U Centraal zijn zeventien verschillende type groepsbijeenkomsten die normaal

alleen live plaatsvonden, ook digitaal beschikbaar gemaakt. Dit betekent dat we klanten door de hele stad naast een fysieke bijeenkomst óók een online aanbod kunnen doen. Dit geeft de klant keuzevrijheid en flexibiliteit waar, wanneer en hoe wordt deelgenomen. Het verzorgen van een digitale bijeenkomst vraagt andere vaardigheden van de trainers. Veertien medewerkers zijn opgeleid hoe zij met verschillende werkvormen en interventies de deelnemers gedurende een bijeenkomst kunnen blijven betrekken, weten te boeien en de interactie tussen deelnemers te stimuleren. Afgelopen jaar hebben de eerste trainingen budgetvaardig al online plaatsgevonden.

Digitale Bibliotheek

In dit project is relevante informatie voor onze klanten verzameld en als externe link toegevoegd aan het klantportaal. Hiermee is een digitale bibliotheek ontstaan. In dit project hebben we categorieën aangemaakt die overeenkomen met de leefgebieden uit Wat Telt. Vervolgens zijn informatie en zelfhulpmodules toegevoegd aan het systeem. De reeds bestaande externe links zijn ingedeeld in de juiste categorie. Met U Centraal keken we naar de beschikbare basisinformatie rondom sociaaljuridische zaken zoals informatie over kwijtschelding gemeentebelasting en toeslagen. De digitale U Gids van U Centraal is toegevoegd aan de bibliotheek. Met dit aan-

bod kan de klant op ieder moment van de dag zelf aan de slag met relevante informatie rondom de hulpvraag. En het bespaart de hulpverlener tijd met het selecteren en aanleveren van informatie.

Werkwinkel Zuidwest

In 2022 is gewerkt aan het versterken van het bereik van Werkwinkel Zuidwest om de twee locaties - aan de Amerikalaan en de Amerhof - een herkenbaar trefpunt in de wijk te laten zijn. Hiervoor is onder andere in de tweede helft van het jaar een stagiair communicatie vrijgemaakt om de zichtbaarheid te vergroten. Zie ook onder Activering het artikel Werkwinkel en het interview met klant Ester (pagina 24 t/m 26).

Stress-sensitief werken

In het najaar is een samenwerkingsstructuur voor de trainingen stress-sensitief werken uitgewerkt. Het is een integrale aanpak op initiatief van de Buurtteamorganisatie Sociaal met Lokalis, U Centraal en Werk en Inkomen.

Er is een samenwerkingsstructuur opgezet die zorgt voor de praktische organisatie en inhoudelijke kwaliteit van de trainingen die vanaf januari 2023 gegeven worden. De trainingen worden per wijk gegeven, zodat wijkpartners elkaar treffen in de training en vervolgens op wijkniveau afspraken kunnen maken.

Op basis van de pilot is de training uitgebreid met een terugkombijeenkomst, waar we afspraken evalueren en het werken met de opgedane vaardigheden in de praktijk stimuleren. Ter voorbereiding op dit traject is het managementteam van de Buurtteamorganisatie alvast getraind. Zij zijn ook gevraagd om alvast aan de slag te gaan met de borging van de training.

Met de partners is besloten dat ook medewerkers van partnerorganisaties welkom zijn voor dit traject. Dit is specifiek onder de aandacht gebracht bij de stuurgroep ArmoedeCoalitie. ■

Gezinswerker Lokalis

'Door de training ben ik me er wel weer heel bewust van wat stress doet met iemand en ik had me daarvoor niet beseft dat je brein ook gewoon anders werkt wanneer je onder stress staat.'

Medewerker W&I

'Dat geeft begrip naar elkaar toe, geen botsing, maar het maakt wel helder dat je soms een andere visie, gewoontes en belangen hebt. Die verschillen werden duidelijk en dat geeft begrip voor elkaars werk.'

Buurtteammedewerker Sociaal

'Bij stress-sensitief werken leer je een gesprekstechniek waarin je zelf eerder een beschouwende rol hebt en niet zozeer een zender bent. Je laat de regie bij de klant waardoor het zijn of haar eigen beslisvorming is.'



Klachten, incidenten en privacy

In 2022 zijn er 14 klachten rechtstreeks bij Buurtteamorganisatie binnengekomen. Dit is een daling van zeven klachten ten opzichte van vorig jaar. Er zijn geen klachten behandeld door de externe klachtencommissie Quasir. Begin 2022 zijn we gestart met een nieuwe klachtbemiddelaar bij Includio. Het goed inwerken op de werkprocessen heeft tijd gekost. Dit verliep niet helemaal zoals gewenst, waardoor de doorlooptijd van de klachten boven de door ons

ingestelde richtlijn van 10 dagen uitkwam. Daardoor was de doorlooptijd 62 dagen in het tweede kwartaal. Met een kritische inspanning is dit in het vierde kwartaal teruggebracht naar 12 dagen. Deze ervaring maakt dat we de huidige inrichting van de klachtenprocedure opnieuw evalueren. Ons doel is om klachten zo zorgvuldig en adequaat mogelijk te behandelen. Deze zo snel mogelijk oppakken is daar een onderdeel van.

Uitvoering van dienstverlening	6
Bejegening	1
Discriminatie	1
Afhandeling hulpvraag	5
Klacht n.a.v. inzageverzoek	1

Toelichting

We zien dat de meeste klachten gaan over de uitvoering van onze dienstverlening en de afhandeling van een hulpvraag. Onder uitvoering van dienstverlening vallen klachten die gericht zijn op de wijze waarop een buurtteam, of buurtteammedewerker, de dienstverlening heeft uitgevoerd/geleverd. Een voorbeeld is een klacht over de wisseling van ondersteuner.

Omdat een medewerker in een ander buurtteam gaat werken, stopt deze medewerker met de begeleiding van een klant. Dit heeft de klant als vervelend ervaren; een nieuwe hulpverlener met als gevolg dat de klant verhaal opnieuw moeten delen. De klachten per team verschillen per jaar. Hier kunnen we geen patroon uit herleiden. Dit jaar zijn er bij team Kanaleneiland vijf klachten genoteerd. Een toets op inhoud van de klachten geeft geen inzicht in een verband. Het zijn vijf op zichzelf staande klachten met verschillende redenen.

Datalekken

Er zijn in 2022 vier datalekken vastgesteld:

Diefstal van laptop en telefoon	1
Mailen/post verzenden naar verkeerde ontvanger	2
Verkeerde klantgegevens gebruikt voor een verlenging maatwer	1

Bij diefstal van telefoon of laptop vragen we de ICT-afdeling de gegevens van de telefoon en laptop op afstand te verwijderen of te blokkeren. Wanneer er een mail naar een verkeerde ontvanger is gestuurd, proberen we de mail terug te halen. Wanneer dit niet lukt, lichten we de ontvanger in dat de mail niet voor hen bedoeld is. Ook vragen we de ontvanger de ontvangen mail te verwijderen. In het geval waarbij verkeerde klantgegevens gebruikt zijn

voor een evaluatie maatwerk, hebben we de klant die per abuis de brief ontvangen heeft ingelicht dat de evaluatie geen betrekking had op hem/haar. Alle datalekken zijn beoordeeld op de impact die het lek kan hebben op betrokkenen. In alle gevallen was de impact laag en is er geen melding gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

Rapportage incidenten

Het aantal incidentmeldingen is hoger dan vorig jaar. In totaal zijn er dit jaar 61 incidenten gemeld en 42 keer een natuurlijk overlijden. In 2021 werden 43 incidenten gemeld en 28 natuurlijke overlijdens. In 2020 werden 90 incidenten gemeld en 34 natuurlijk overleden klanten. Een betrokken medewerker van het buurtteam maakt zelf een melding van een incident in het registratiesysteem.

Incidenten per cluster

Buurtteam Ondiep Pijlsweerd, West en Zuilen (cluster 1)	12
Buurtteam Overvecht (cluster 2)	26
Buurtteam Binnenstad, Noordoost en Oost (cluster 3)	4
Buurtteam Dichters- Rivierenwijk, Hoograven en Lunetten (cluster 4)	1
Buurtteam Kanaleneiland (cluster 5)	6
Buurtteam de Meern, Leidsche Rijn en Vleuten (cluster 6)	12

Aard incidenten

De meeste incidenten betreffen verbale agressie. Daarna volgt de categorie onveilige situatie. Een voorbeeld van een incident is een klant die al "geladen" binnenkwam bij het buurtteam en tijdens het gesprek verbaal en fysiek agressief werd. De klant gooide met kantoormeubilair, waardoor er schade is ontstaan in de spreekkamer. De boze klant heeft de betrokken medewerker tegen de muur geduwd. De politie is gebeld en de klant heeft een pandverbod gekregen van drie maanden.

Een ander voorbeeld is dat een klant tijdens een huisbezoek verbaal agressief werd, waardoor de betrokken medewerker zich niet meer veilig voelde. De medewerker is weggegaan en heeft de betrokken GGZ-behandelinstantie op de hoogte gesteld van de situatie. Er is in overleg besloten om de begeleiding tijdelijk telefonisch voort te zetten, in afwachting van gespecialiseerde begeleiding aansluitend op de behandeling die de klant volgt.

Zenya

Een verschil met eerdere jaren is dat we in april 2022 zijn overgestapt naar incidentmeldingen via het registratiesysteem Zenya. De bedoeling van de introductie van Zenya is dat we medewerkers beter faciliteren in het melden van een incident en beter kunnen volgen waar er wat plaatsvindt. Het registratiesysteem helpt bij het ontsluiten en analyseren van informatie

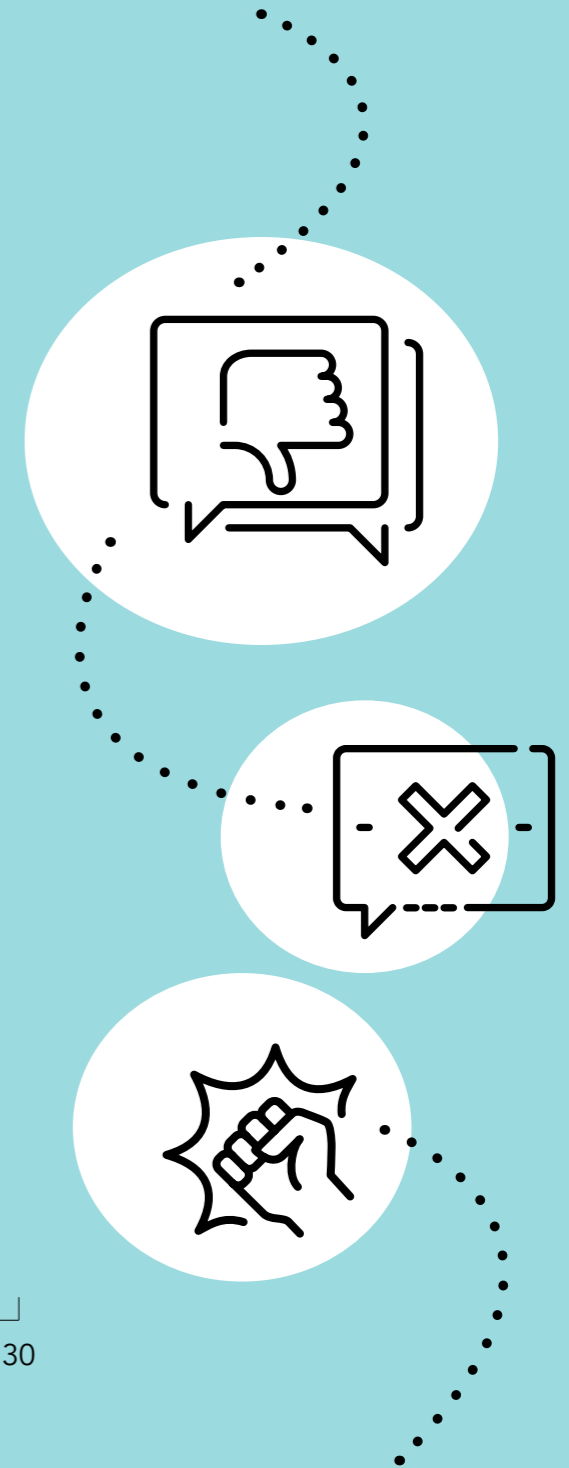
over de incidenten. Daarmee kan beter worden ondersteund op het voorkomen en leren van incidenten. Ook kan de tool inzicht geven in de personele gevolgen van incidenten, zoals ziekteverzuim. In Zenya bestaat ook de mogelijkheid incidenten te analyseren. Dit maakt mogelijk dat kan worden ingezet op extra scholing agressie-training of een wijk die extra aandacht nodig heeft.

Onderverdeling in aard van het incident

Discriminatie	2
Niet-natuurlijk overlijden	2
Ongeval met een klant	1
Agressie	
Serieuze bedreiging	5
Non verbaal geweld	8
Verbaal geweld	27
Onveilige situatie	12
Anders	
	9
	66

* Er kunnen meerdere soorten agressie geteld worden bij één incident. In deze tabel is het onderscheid in soorten agressie apart geteld, waardoor het aantal hoger is dan het aantal incidenten.

Aard van het incident



Over de organisatie

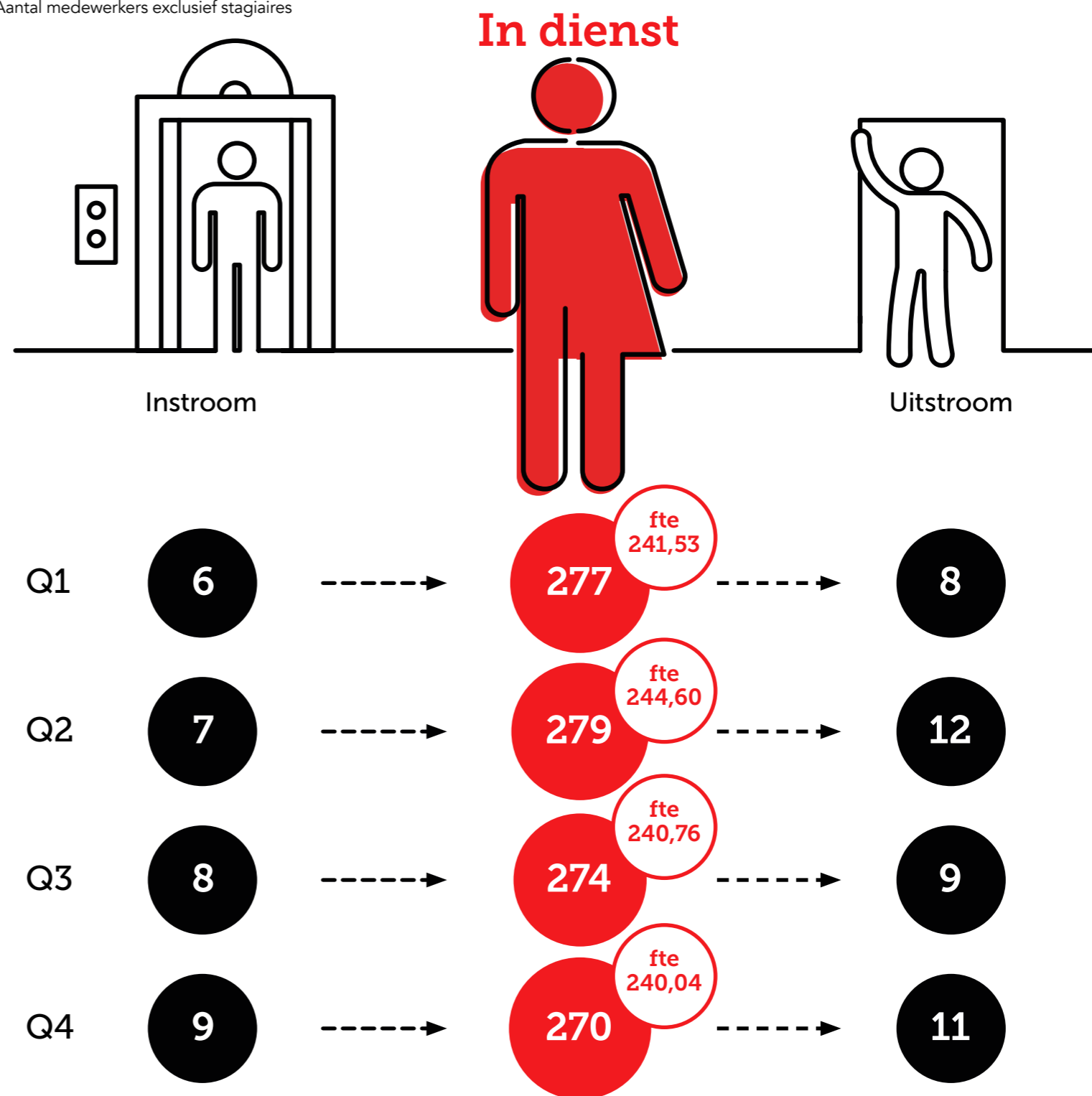
Medewerkers

Aan het einde van 2022 telden we 277 medewerkers (241,53 fte) en 14 stagiaires op de loonlijst van de Buurteamorganisatie Sociaal. In heel 2022 traden 30 medewerkers en 16 stagiaires bij ons in dienst. 40 medewerkers verlieten de organisatie. Dat is 14,4% verloop. Het verloop is hoger dan in 2021, toen 30 medewerkers vertrokken (10,8%). Het lijkt alsof het na de periode van onzekerheid met corona, weer tijd is voor verandering. Vertrekredenen waren:

3	Einde contract van rechtswege
6	Pensioen
4	Vaststellingsovereenkomst
27	Op eigen verzoek
8	- Andere baan
5	- Inhoud van het werk
5	- Privéomstandigheden
3	- Loopbaanmogelijkheden
2	- Reisafstand
2	- Nieuwe uitdaging
1	- Ander bedrijfsonderdeel
1	- Arbeidsvoorwaarden

Personeelsverloop in 2022

Aantal medewerkers exclusief stagiaires



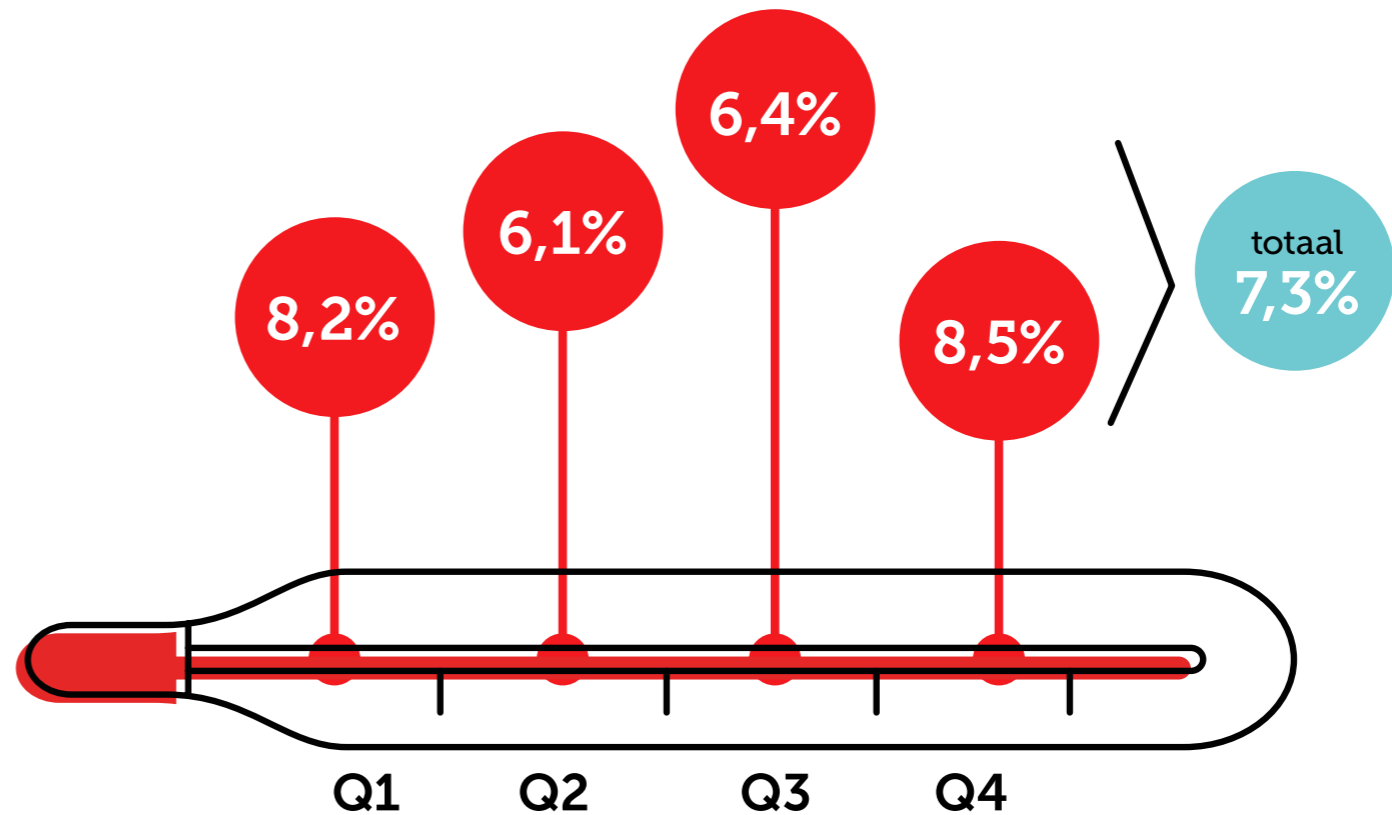
Verzuim

Onze doelstelling was 6%. Het verzuimpercentage is cumulatief 7,3%. Dat is een stijging van 1,3% ten opzichte van 2021. In de branche Sociaal Werk lag het verzuim in het eerste kwartaal van 2022 8,1%, terwijl dat 8,2% was bij de buurtteams. Later in het jaar verandert het verzuim bij de buurtteams meer gunstig (6,1%) ten opzichte van het gemiddelde in de branche (7,1%). In het eerste en vierde kwartaal heeft vooral COVID-19 gezorgd voor een stijging in het (kort) verzuim. Afgelopen jaar hebben wij ons aanbod voor ondersteuning uitgebreid door een extra aanbieder voor psychische begeleiding, vanwege oplopende wachttijden. Gezien de psychosociale belasting die het werk mee kan brengen, is het voor ons van belang psychische ondersteuning snel beschikbaar te kunnen stellen.

Medewerkerstevredenheid

Via de EverybodyFrank app meten we sinds april 2019 doorlopend het werkgeluk van de medewerkers. Dit geeft direct inzicht in alle onderdelen van medewerkerstevredenheid. In de app kunnen medewerkers de scores zien van zichzelf, hun cluster en de totale organisatie. Drie keer per jaar bespreken we de uitkomsten in de teams. In 2022 zien we dat 52% van de medewerkers de vragenlijst heeft ingevuld, waardoor we een betrouwbaar beeld hebben.

Verzuim in 2022



Het werkgeluk kreeg dit jaar overall een 6,6. Dat is bijna vergelijkbaar met 2021, toen de score op een 6,7 kwam. Het cijfer 7 wordt gezien als het doel om werkgeluk te ervaren. De vakbekwaamheid scoorde in 2022 0,5 hoger en de categorie leidinggevende 0,5 lager. In de teams waar het thema 'leidinggevende' lager scoort, is een verandering geweest van leidinggevende, wat mogelijk van invloed is

op de scores. De hogere score bij het thema 'vakbekwaamheid' is lastig te duiden, aangezien de vragen tussen 2021 en 2022 zijn aangepast. Werkstress staat voor 2022 op een gemiddelde score van 4,3 (waarbij 10 een hele hoge werkdruk is en 0 geen werkdruk). In vergelijking met 2021 is dit hoger. Toen was de score 4,0. Ook hier zien wij dat de vergelijking hiervan lastig is, omdat de vragenlijst is aangepast.

Op zich is een toename van werkstress na de coronaperiode en met een toename van nieuwe klanten, wel logisch.

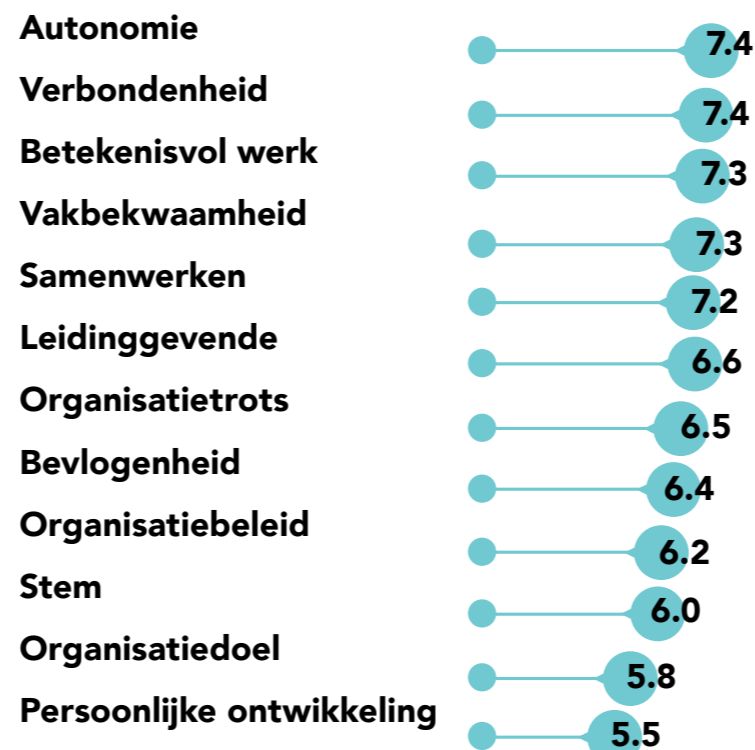
Professionals met ambitie

In 2021 is er bij elk team een vlootshow gedaan, waarbij is onderzocht welke ambitie en potentie bij de medewerkers aanwezig is. In 2022 is het opleidingstraject 'Professionals met ambitie' ontwikkeld, om medewerkers die ambitie hebben in de gelegenheid te stellen zich verder te bekwamen. Eind 2022 zijn medewerkers hiervoor aangemeld. In februari 2023 is de start.

Buurtacademie

Ook dit jaar was er een rijk aanbod van opleidingen waar medewerkers gebruik van konden maken. Het team van de academie heeft zich in 2022 vooral verder gericht op het starten van de training 'Stress-sensitief werken'. Met pilots en het trainen van trainers uit de eigen trainerspool zijn alle voorbereidingen getroffen om van start te kunnen. Ook de inrichting en lancering van de 'Kennisbank' op het online leerplatform voor de medewerkers heeft zijn beslag gekregen. Daarmee is er een goede bibliotheek voor de medewerkers ingericht, waar zij informatie over vele kennisonderwerpen en vereiste competenties kunnen vinden.

Medewerkerstevredenheid



Een projectgroep vanuit de Buurtacademie heeft zich beziggehouden met de vraag of de leidende principes uit 2015 nog voldoende leefden en of deze behulpzaam zijn in het werken met klanten en samenwerkingspartners. Deze zijn organisatiebreed geëvalueerd.

De belangrijkste conclusie was dat de uitgangspunten van de organisatie die toen zijn geformuleerd, zich beter konden verhouden tot de leidende principes zoals we die in de opdracht kennen en gebruiken. Een projectgroep is aan de slag gegaan om de leidende principes te vertalen naar een bruikbaar document. Hierin is een grondhouding geformuleerd die past bij ons werk en is vertaald naar concrete werkafspraken. Dit document moet houvast geven in het werk met en voor klanten, samenwerkingspartners en tussen buurtteammedewerkers onderling. Om tot dit resultaat te komen zijn uit alle teams en uit alle geledingen van de organisatie zo'n 40 medewerkers betrokken geweest. Er zijn meerdere bijeenkomsten en workshops gehouden om in samenspraak te komen tot een breed gedragen document. Het doel is dat dit document als basis in het werk - en fundament in het samenwerken - gezien en gebruikt gaat worden. Het geeft richting aan onze werkwijze op basis van de visie.

Leidende principes en uitgangspunten voor onze opdracht

Leidende principes Sociaal Domein

- 1 Eigen regie, verantwoordelijkheid, keuzevrijheid en wederkerigheid zijn vanzelfsprekend
- 2 Ruimte voor professionele afwegingen en beslissingen
- 3 Normaliseren en uitgaan van de mogelijkheden. Het gezin/de cliënt in het dagelijks leven vormt het uitgangspunt
- 4 Hoogwaardige generalistische professionals aan de voorkant
- 5 Eenvoudiger systeem, minder bureaucratie. De inhoud is leidend, niet het systeem
- 6 Veiligheid (van kinderen) vormt altijd de ondergrens

Uit: nota van uitgangspunten voor de subsidiëring van de buurtteamorganisaties in de periode 2019 - 2024.

Uitgangspunten Buurtteamorganisatie Sociaal

- 1 Buurtteams met de buurt
- 2 Talenten prikkelen
- 3 Gericht op ontwikkeling
- 4 Doen wat nodig is

Social return

Als opdrachtnemer van de gemeente Utrecht heeft Buurtteamorganisatie een verantwoordelijkheid in Social Return On Investment (SROI). Vijf procent van het totale subsidiebedrag mogen we inzetten voor maatschappelijk verantwoord ondernemen. Om de waarde van de inspanningen te meten, gebruiken we de zogenaamde inspanningswaarde.

Het werken aan maatschappelijke doelen doen we op verschillende manieren, zoals het inzetten van werkloos werkzoekenden en het plaatsen van orders bij sociale werkvoorzieningen of sociale ondernemers. Dit jaar zijn we er in geslaagd om 4,15% van ons gewenste resultaat van 5% te halen. Niet voldoende, maar wel hoger dan afgelopen jaar: 3,88%. Wat ons niet lukte was een plek vinden voor onze jaarlijkse kick-off die voldeed aan de eisen en kandidaten voor werkervaringsplekken. Wel waren er weer volop initiatieven in de wijken waar we ons hard voor hebben gemaakt, zoals de 'geweldige wijk'-app in Leidsche Rijn en de ICT- en Schaakschool in Kanaleneiland.

Rapportage SROI

MBO-stagiaires	€ 61.250,00	6,45%	0,01%
Nieuwe medewerkers SROI	€ 302.705,00	31,89%	1,59%
SW-bedrijven	€ 21.849	2,30%	0,12%
Werkervaringsplekken	€ 0,00	0,00%	0,00%
Lokale initiatieven	€ 401.600,00	42,31%	2,12%
Totaal	€ 787.404,3	82,95%	4,15%
Doel	€ 949.282,70	100%	5%

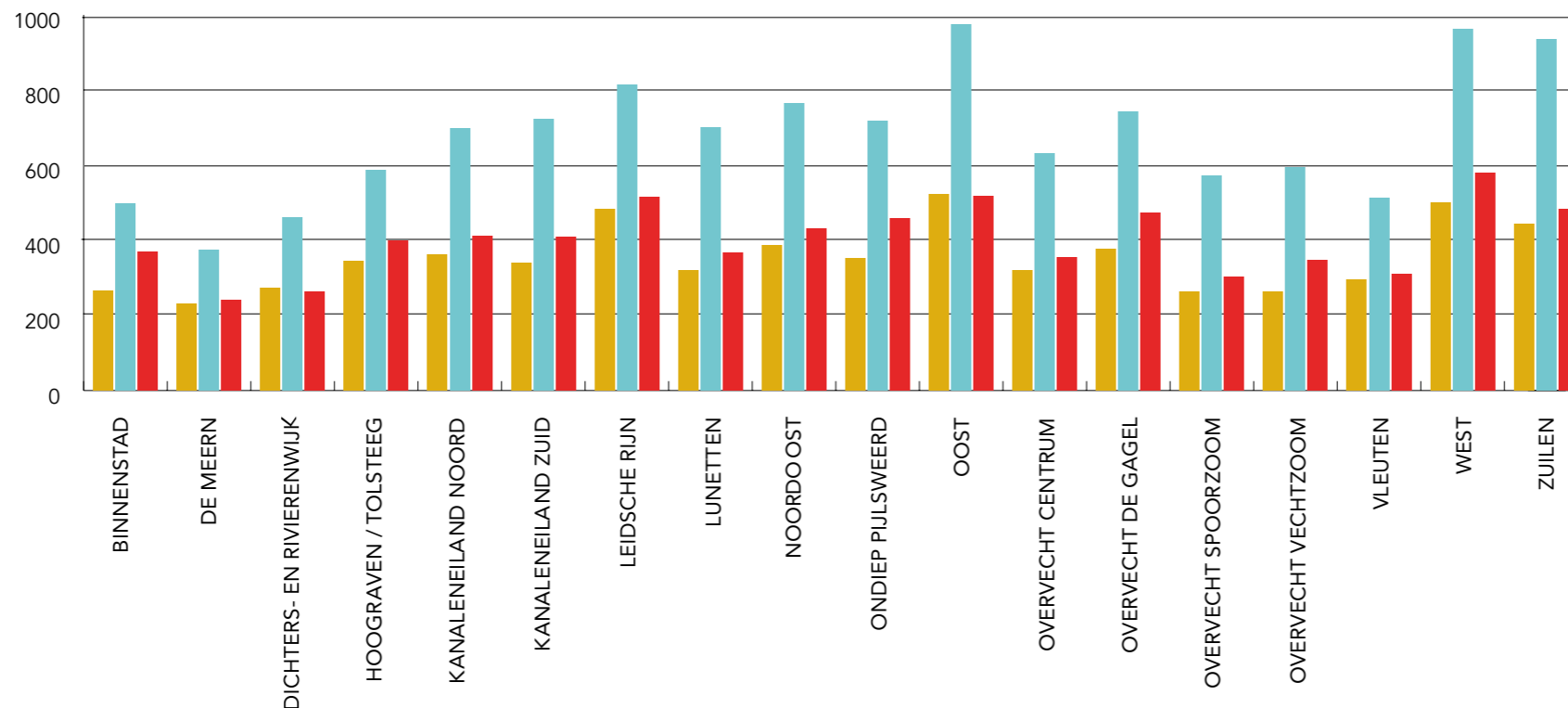
Bijlage | Cijfers

Bijlage 1: Aantal

Aantal casussen per maand en per kwartaal

Soort	Kwartaal 1				Kwartaal 2				Kwartaal 3				Kwartaal 4				2022
	J	F	M	Totaal	A	M	J	Totaal	J	A	S	Totaal	O	N	D	Totaal	
Gestart	496	469	530	1.495	408	535	562	1.505	473	543	571	1.587	606	622	510	1.738	6.325
Lopend	6.384	6.347	6.386	7.383	6.184	6.214	6.202	7.281	5.950	5.898	5.907	7.064	5.884	5.885	5.577	7.016	12.213
Afgesloten	506	491	610	1.607	505	574	725	1.804	595	562	629	1.786	621	818	565	2.004	7.201

Het aantal gestarte, lopende en afgesloten casussen per buurtteam in 2022



Legenda

- gestart
- lopend
- afgesloten

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	22	18	18	17	23	25	23	25	24	32	27	11	265
De Meern	18	28	28	13	19	24	9	16	16	20	21	18	230
Dichters- en Rivierenwijk	20	24	17	19	19	23	17	18	30	26	28	32	273
Hoograven / Tolsteeg	26	29	29	18	35	35	19	41	24	27	36	25	344
Kanaleneiland-Noord	22	23	35	26	41	26	30	24	36	29	35	35	362
Kanaleneiland Zuid	34	23	31	29	33	31	38	18	26	24	24	29	340
Leidsche Rijn	45	40	39	34	37	47	35	44	40	52	44	26	483
Lunetten	13	29	37	17	28	29	18	21	26	38	34	29	319
Noordoost	22	33	33	36	33	27	32	44	36	32	40	18	386
Ondiep Pijlsweerd	24	17	28	28	28	44	18	26	31	43	36	30	353
Oost	37	35	54	31	41	37	37	57	48	48	49	49	523
Overvecht Centrum	25	16	25	21	30	18	26	23	36	33	38	28	319
Overvecht De Gagel	30	29	32	29	28	43	26	23	26	33	41	36	376
Overvecht Spoorzoom	17	17	20	16	24	20	28	25	26	25	22	23	263
Overvecht Vechtzoom	26	21	24	9	18	23	25	23	30	24	18	22	263
Vleuten	24	19	22	11	19	29	22	35	34	29	29	22	295
West	44	38	33	29	45	42	38	40	42	49	57	44	501
Zuilen	51	30	27	26	36	40	33	41	40	43	44	33	444
Totaal	496	469	530	408	535	562	473	543	571	606	622	510	6.325

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	255	250	235	225	230	205	187	190	186	173	165	147	498
De Meern	161	182	188	177	173	181	172	161	165	167	172	146	373
Dichters- en Rivierenwijk	208	209	206	207	203	205	194	189	202	203	210	217	461
Hoograven / Tolsteeg	269	269	266	230	226	231	215	221	218	218	235	224	587
Kanaleneiland-Noord	358	352	353	349	372	356	349	336	344	346	325	329	698
Kanaleneiland Zuid	417	386	394	385	390	392	393	372	361	369	352	350	723
Leidsche Rijn	375	385	386	389	389	393	383	374	383	406	409	337	813
Lunetten	395	405	421	398	400	403	387	384	378	386	382	370	701
Noordoost	401	408	412	415	427	408	401	421	423	430	435	374	765
Ondiep Pijlsweerd	388	372	380	364	362	375	343	308	318	312	307	289	717
Oost	488	488	502	487	499	476	457	464	470	462	481	492	974
Overvecht Centrum	336	334	333	318	333	336	328	302	297	297	307	298	630
Overvecht De Gagel	396	404	405	404	382	383	331	326	323	293	296	295	742
Overvecht Spoorzoom	326	321	327	319	321	311	325	327	324	316	312	291	572
Overvecht Vechtzoom	356	346	352	339	323	329	308	304	292	277	275	273	593
Vleuten	242	241	241	208	210	225	230	251	254	264	270	249	513
West	506	501	498	484	479	491	457	470	474	463	470	430	963
Zuilen	543	528	521	518	524	532	516	523	519	522	501	482	936
Totaal	6.384	6.347	6.386	6.184	6.214	6.202	5.950	5.898	5.907	5.884	5.885	5.577	12.213

Aantal unieke klanten betrokken bij in periode lopende casussen per buurtteam

	1	2	3	4	Totaal jaar
Binnenstad	296	265	230	203	426
De Meern	228	225	201	203	355
Dichters- en Rivierenwijk	251	240	227	258	401
Hoograven / Tolsteeg	327	295	278	269	504
Kanaleneiland-Noord	420	405	396	398	596
Kanaleneiland Zuid	468	449	444	414	642
Leidsche Rijn	452	462	452	467	725
Lunetten	458	450	423	435	621
Noordoost	453	454	460	462	685
Ondiep Pijlsweerd	470	461	425	404	707
Oost	571	559	535	527	830
Overvecht Centrum	369	344	362	342	534
Overvecht De Gagel	463	458	365	352	634
Overvecht Spoorzoom	361	361	370	361	517
Overvecht Vechtzoom	413	383	358	324	541
Vleuten	330	289	320	331	506
West	580	559	523	535	839
Zuilen	624	614	614	600	890
Totaal	7.534	7.273	6.983	6.885	10.953

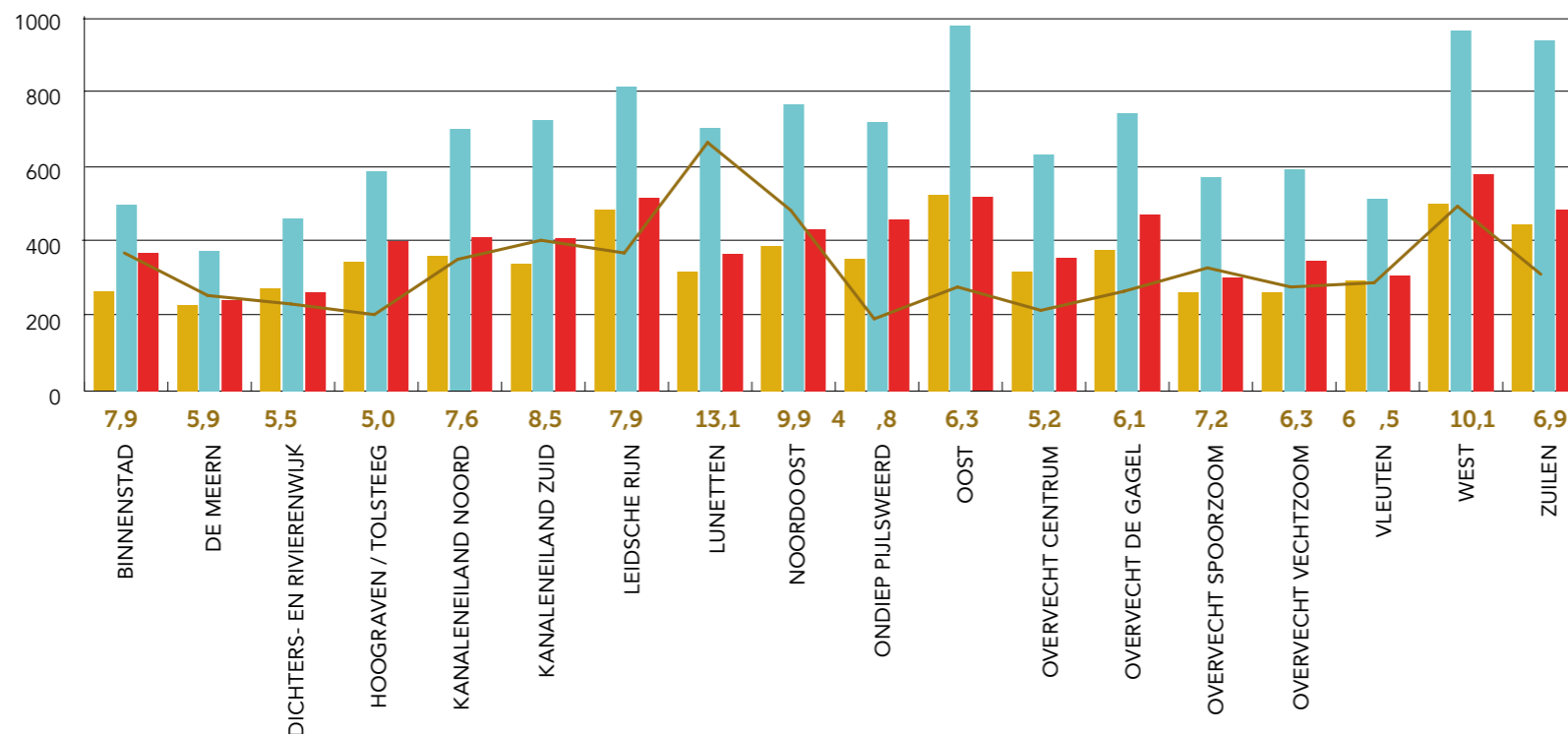
Aantal afgesloten casussen in periode per buurtteam

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3			Kwartaal 4			Totaal
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Binnenstad	23	33	27	18	50	41	22	28	45	35	29	18	369
De Meern	7	22	24	23	16	18	27	12	18	16	44	15	242
Dichters- en Rivierenwijk	23	20	18	23	21	28	23	17	25	21	25	20	264
Hoograven / Tolsteeg	29	32	54	39	30	35	35	27	27	19	36	37	400
Kanaleneiland-Noord	29	34	30	18	42	37	37	28	27	56	31	42	411
Kanaleneiland Zuid	54	23	38	28	29	37	39	37	16	41	31	35	408
Leidsche Rijn	30	38	31	37	43	45	53	31	29	41	98	40	516
Lunetten	19	21	40	26	26	34	24	32	30	38	41	35	366
Noordoost	26	29	33	21	46	39	24	34	25	35	79	40	431
Ondiep Pijlsweerd	33	20	44	30	31	50	61	21	49	41	48	31	459
Oost	35	40	46	29	60	56	50	42	56	30	38	35	517
Overvecht Centrum	18	26	36	15	15	34	49	41	33	28	37	23	355
Overvecht De Gagel	21	31	30	50	42	78	28	29	63	38	37	25	472
Overvecht Spoorzoom	22	14	24	22	30	14	23	29	33	26	44	22	303
Overvecht Vechtzoom	31	18	22	34	17	46	27	42	39	20	24	28	348
Vleuten	20	22	44	17	14	17	14	31	19	23	43	45	309
West	43	36	43	50	30	72	27	38	60	50	84	46	579
Zuilen	45	34	29	30	32	49	34	44	40	65	52	30	484
Totaal	506	491	610	505	574	725	595	562	629	621	818	565	7.201

Gemiddelde tijd tussen aanmelding en eerste kennismakingsgesprek

Categorie	Gemiddeld aantal dagen
(eerste kennismaking na aanmelding) 1e kwartaal	6,5
(eerste kennismaking na aanmelding) 2e kwartaal	7,2
(eerste kennismaking na aanmelding) 3e kwartaal	8,1
(eerste kennismaking na aanmelding) 4e kwartaal	7,2
Totaal	7,2

Snelheid gekoppeld aan het aantal gestarte, lopende en afgesloten casussen per buurtteam 2022



Legenda

- gestart
- lopend
- afgesloten
- gemiddelde wachttijd

Gemiddeld aantal werkdagen tot eerste kennismaking

	Kwartaal 1				Kwartaal 2				Kwartaal 3				Kwartaal 4				Eind Totaal
	J	F	M	Totaal Q1	A	M	J	Totaal Q2	J	A	S	Totaal Q3	O	N	D	Totaal Q4	
Binnenstad	8,6	5,6	8,1	7,4	4,1	3,9	6,0	4,7	4,4	7,6	10,7	7,8	10,0	15,0	18,2	13,7	7,9
De Meern	6,8	3,7	3,9	4,8	8,8	6,6	7,7	7,8	7,7	3,0	3,3	4,7	3,4	7,4	7,9	6,1	5,9
Dichters- en Rivierenwijk	9,3	3,2	9,5	6,7	4,6	5,1	4,6	4,8	7,6	4,8	4,3	5,6	4,2	5,4	4,6	4,7	5,5
Hoograven / Tolsteeg	2,3	6,9	6,5	5,6	4,1	3,5	7,4	5,5	3,9	3,4	4,2	3,7	6,7	6,3	1,9	5,4	5,0
Kanaleneiland-Noord	8,8	8,0	5,4	7,4	5,5	7,6	8,9	7,3	8,7	8,3	9,9	9,0	6,6	7,3	6,1	6,6	7,6
Kanaleneiland Zuid	9,3	8,9	6,7	8,2	8,6	6,4	11,4	8,7	6,5	11,1	11,8	9,1	7,9	5,8	8,6	7,6	8,5
Leidsche Rijn	4,6	4,3	11,3	6,9	8,1	9,7	8,8	8,8	11,4	6,6	5,9	7,9	7,5	8,9	7,2	7,9	7,9
Lunetten	6,8	4,4	4,4	5,0	6,9	5,9	13,1	8,0	19,1	33,7	23,9	25,6	10,8	11,6	13,4	11,8	13,1
Noordoost	14,7	4,3	8,8	9,2	7,4	8,7	11,2	9,0	10,8	11,4	8,5	10,0	12,1	9,2	22,8	12,3	9,9
Ondiep Pijlsweerd	5,5	5,5	2,8	4,4	4,7	2,8	6,7	5,0	6,4	3,9	6,3	5,4	5,4	4,9	1,4	4,5	4,8
Oost	4,8	3,0	3,8	3,9	7,2	11,7	4,5	7,8	9,2	7,2	4,4	6,9	6,4	4,1	12,0	6,6	6,3
Overvecht Centrum	4,6	8,1	6,4	6,0	4,3	4,7	5,6	4,9	5,1	5,1	4,3	4,8	4,2	4,7	6,9	5,1	5,2
Overvecht De Gagel	5,3	8,1	5,3	6,4	5,3	4,4	5,8	5,2	5,9	5,3	5,8	5,7	6,2	8,3	9,4	7,6	6,1
Overvecht Spoorzoom	3,5	6,6	6,5	5,7	5,6	5,1	10,2	7,4	3,5	6,5	13,2	7,3	6,2	18,1	2,8	8,6	7,2
Overvecht Vechtzoom	3,5	5,4	6,8	5,5	2,8	7,0	7,3	6,4	5,2	10,5	5,1	6,4	6,4	9,6	5,3	6,9	6,3
Vleuten	7,3	6,6	6,1	6,7	4,1	6,7	7,2	6,5	8,6	3,6	3,7	5,2	7,4	7,6	10,9	8,5	6,5
West	8,0	7,3	9,4	8,2	10,9	10,4	15,0	12,5	15,5	15,6	9,1	13,0	7,0	5,3	5,2	5,9	10,1
Zuilen	4,0	10,2	6,8	6,8	4,5	9,3	5,0	6,4	7,3	7,4	7,8	7,5	6,5	6,4	8,2	6,9	6,9

Gemiddelde wachttijd tot start ondersteuning

	Kwartaal 1				Kwartaal 2				Kwartaal 3				Kwartaal 4				Eind Totaal
	J	F	M	Totaal Q1	A	M	J	Totaal Q2	J	A	S	Totaal Q3	O	N	D	Totaal Q4	
Binnenstad	0,0	1,4	12,6	4,2	0,0	1,1	0,0	0,4	0,0	0,0	8,9	3,5	0,4	2,8	0,0	1,2	2,4
De Meern	4,3	0,0	0,8	1,7	1,6	0,0	0,1	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	11,3		6,4	1,5
Dichters- en Rivierenwijk	2,6	2,1	1,7	2,2	0,7	1,1	0,2	0,7	5,4	4,8	1,3	3,7	3,4	3,1	11,4	5,6	2,9
Hoograven / Tolsteeg	1,4	1,3	2,4	1,9	0,8	1,1	0,1	0,6	6,4	0,1	2,2	2,3	0,8	3,2	1,0	1,8	1,6
Kanaleneiland-Noord	0,5	0,0	1,2	0,6	1,2	1,1	0,1	0,8	1,8	7,9	0,4	3,8	0,2	2,1	0,0	0,9	1,4
Kanaleneiland Zuid	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,5	0,2	0,9	0,0	2,8	1,0	2,7	7,0	0,0	3,1	0,8
Leidsche Rijn	0,7	0,8	3,5	1,6	0,4	6,1	0,4	2,1	0,0	0,2	0,2	0,1	0,0	7,3	1,9	3,5	1,7
Lunetten	1,1	2,3	2,1	2,0	0,0	0,0	13,2	2,8	0,0	6,3	0,6	1,9	0,2	4,0	3,2	2,3	2,2
Noordoost	0,0	1,0	0,0	0,3	0,6	0,0	1,5	0,7	1,3	0,3	1,1	0,8	1,9	2,6	0,0	1,9	0,8
Ondiep Pijlsweerd	1,0	0,5	4,3	2,3	2,2	1,5	0,8	1,4	5,4	1,1	0,5	2,7	1,3	1,8	8,8	3,4	2,4
Oost	2,6	4,8	5,0	4,1	8,3	6,1	12,7	9,0	4,7	0,8	6,6	4,4	1,9	0,6	11,7	4,1	5,6
Overvecht Centrum	0,4	7,5	0,0	2,1	0,9	0,0	0,4	0,5	0,3	0,3	2,1	0,9	0,7	1,1	4,7	2,3	1,4
Overvecht De Gagel	2,6	0,3	1,0	1,2	0,1	0,2	1,9	0,9	3,0	3,6	0,0	2,1	0,1	0,0	0,0	0,0	1,1
Overvecht Spoorzoom	0,4	1,6	1,3	1,1	0,0	0,0	0,6	0,3	2,4	0,3	0,8	1,1	1,7	0,0	0,0	0,8	0,8
Overvecht Vechtzoom	0,5	1,2	0,3	0,6	0,0	5,5	0,4	2,1	1,5	4,2	2,4	2,4	3,9	5,1	1,6	3,6	2,2
Vleuten	0,9	0,6	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	1,8	0,4	1,8	1,3	1,9	2,8	11,3	5,3	1,4
West	7,4	3,6	3,3	4,8	4,2	1,2	3,3	2,8	0,9	2,8	3,3	2,7	8,3	2,7	2,6	4,9	3,7
Zuilen	2,3	1,5	1,6	1,9	4,1	0,3	0,8	1,6	3,3	2,7	3,1	3,0	0,3	4,4	5,7	3,6	2,5

Aantal unieke klanten op basis van lopende casussen per buurtteam in 2022

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3			Kwartaal 4			Totaal
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Binnenstad	264	259	240	230	234	206	188	193	187	170	168	151	426
De Meern	172	194	199	188	181	184	175	163	161	166	170	147	355
Dichters- en Rivierenwijk	217	217	213	213	206	197	186	190	201	203	209	218	401
Hoograven / Tolsteeg	275	274	273	231	228	235	224	223	219	219	233	219	504
Kanaleneiland-Noord	370	368	365	356	371	350	346	334	344	346	320	322	596
Kanaleneiland Zuid	423	395	404	393	400	399	405	386	374	376	360	353	642
Leidsche Rijn	379	385	387	393	390	386	379	373	384	408	409	335	725
Lunetten	402	407	422	400	400	400	383	379	376	382	380	364	621
Noordoost	394	399	404	402	415	395	389	408	410	413	416	367	685
Ondiep Pijlsweerd	429	412	416	397	390	397	365	337	341	336	329	317	707
Oost	496	502	510	492	499	474	450	461	465	457	469	471	830
Overvecht Centrum	333	336	334	313	324	323	316	298	288	291	300	293	534
Overvecht De Gagel	406	411	414	407	384	376	324	319	318	292	287	288	634
Overvecht Spoorzoom	332	327	332	324	322	317	329	328	326	321	320	296	517
Overvecht Vechtzoom	372	359	363	351	333	339	319	308	299	289	284	282	541
Vleuten	285	284	289	249	250	257	263	277	275	283	288	270	506
West	515	507	506	489	480	489	460	470	470	456	456	415	839
Zuilen	571	559	553	547	548	557	541	549	535	531	516	496	890
Totaal	6.635	6.595	6.624	6.375	6.355	6.281	6.042	5.996	5.973	5.939	5.914	5.604	10.953

Aantal gestarte casussen per melder

Melder	1	2	3	4	Jaar
(nog) onbekend	49	39	40	38	166
Aanvullende zorg / zorgpartners	220	303	341	373	1.237
Buurtteam, vanuit HbH traject				2	2
Gemeente Utrecht	24	13	28	24	89
Huisarts, POH of medisch specialist/behandelaar	82	79	79	92	332
Overig, nl:	87	107	99	119	412
School/onderwijs	2		1		3
Sociaal Netwerk (familie, burens, vrienden)	111	85	90	116	402
Veilig Thuis	123	97	120	114	454
Zelfmelder	797	782	789	860	3.228
Totaal	1.495	1.505	1.587	1.738	6.325

Aantal afgesloten casussen, ingedeeld naar afsluitreden

Afsluitreden	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Jaar
Beëindigd volgens plan	708	725	745	833	3.011
Beëindigd wegens externe omstandigheden	50	62	62	65	239
Cliënt is overleden	28	18	11	13	70
Cliënt is verhuisd	37	43	35	40	155
Cliënt reageert niet op contactpogingen	137	143	149	191	620
Eenzijdig door de aanbieder beëindigd	43	57	47	58	205
Eenzijdig door de Cliënt beëindigd	97	77	112	112	398
Er is een maatwerkvoorziening toegekend	264	462	385	408	1.519
In overeenstemming voortijdig afgesloten	93	99	100	140	432
Reden (nog) onbekend	150	118	140	144	552
Totaal	1.607	1.804	1.786	2.004	7.201

Aantal afgesloten casussen, kan verder zonder begeleiding

	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December	Eindtotaal
Onbekend	92	91	89	55	55	73	65	35	44	40	61	58	758
Ja	136	136	219	170	170	213	193	166	217	221	457	151	2.449
N.v.t.	187	171	188	166	166	270	193	194	193	175	13	200	2.116
Nee	91	93	114	114	183	169	144	167	175	185	287	156	1.878
Totaal	506	491	610	505	574	725	595	562	629	621	818	565	7.201