

# Het verslag van 2021

Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht



---

# Voorwoord | Normaal

Wat begon als een unieke situatie in 2020, lijkt inmiddels onze nieuwe realiteit. Daarbij blijf ik weg van de term 'nieuw normaal'. Want het is nog lang niet normaal en dat merken wij heel goed bij de buurtteams. Waar in de beginfase van de pandemie een ervaring van zelfredzaamheid en sociale cohesie de vraag van Utrechters dempte, lijkt deze inmiddels weer helemaal terug. Het goede hieraan is dat mensen de buurtteams nog steeds weten te vinden met hun vragen. De zorg is dat er ook nieuwe vragen zijn ontstaan. Vooral vragen over geestelijke gezondheid en financiële zorgen zien we het laatste jaar vaak. Op zich geen onbekende onderwerpen voor de generalisten. Alleen de ondersteuning aan klanten vraagt wel iets anders, iets extra's, door de huidige omstandigheden.

De afgelopen twee jaar is er naast de inhoudelijk vraag van klanten, nogal een extra uitdaging bijgekomen voor de professionals: de kritische afweging of en hoe je bij iemand thuis ondersteuning kan bieden. De zorg om je eigen veiligheid daarbij. De extreme discussies waarin je kunt belanden in een huishouden, met eisen die ook aan jou als ondersteuner worden gesteld. Het gemis van een voltallig team om je heen en een vaste basis waar je vanuit kunt werken in de wijk. Ga er maar aan staan. Zeker als je je bedenkt dat ook onze professionals natuurlijk niet alleen buurtteammedewerker zijn, maar ook ouders met kinderen, feestbeesten, mantelzorgers en in die zin net zo veel last hebben van de huidige omstandigheden als iedere Nederlander.

Sociaal werk is al een beroep met een stevige psychisch sociale belasting. Onze buurtteammedewerkers zijn samen met andere professionals een eerste aanspreekpunt in de wijk. Klanten doen een beroep op jou omdat ze het zelf niet redden met een problematische situatie. Die vraag is zeker niet minder geworden, maar het speelveld is enorm veranderd. Dat is misschien 'normaal' in onze opdracht, maar zeker niet normaal onder de huidige omstandigheden. Daarom neem ik op deze plek de ruimte om dat niet normaal, maar heel bijzonder te vinden. Dank collega's. Voor jullie nimmer aflatende inzet, altijd in het belang van de klant.

**Annemieke Scholten**

Directeur

Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht



30.000  
Utrechtse  
kunnen  
niet goed  
lezen of  
schrijven  
Laten we dit  
samen oplossen

Utrechtse  
zijn niet  
digitaal  
vaardig  
Laten we dit  
samen oplossen

SH

6801

Handen wassen

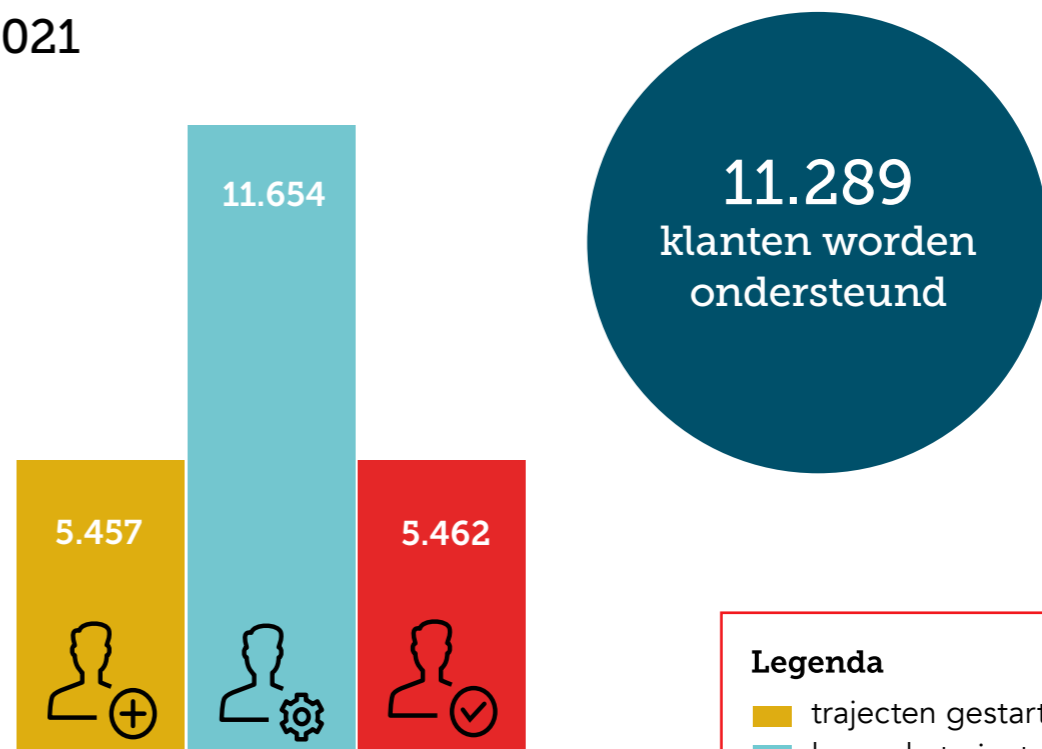
# Cijfers

In dit hoofdstuk lichten we de cijfers van 2021 toe, inclusief het laatste kwartaal van het jaar. In 2020 waren de cijfers over het jaar niet vergelijkbaar met het jaar ervoor vanwege de transitie van registratie in september 2019. In 2021 kunnen we meer zeggen over de ontwikkelingen sinds 2020 tot nu. Hieruit blijkt dat in 2021 het aantal lopende dossiers weer is toegenomen in vergelijking met 2020. Een voorzichtige conclusie is dat de vraag naar ondersteuning zich lijkt te herstellen tegen het einde van het jaar.

## Bereik

7.646 lopende dossiers met 7.828 klanten zijn in het laatste kwartaal van 2021 begeleid. Daarmee is het laatste kwartaal van het jaar ook de periode met de meeste dossiers in 2021. Het jaar startte met 7.558 trajecten. In kwartaal twee en drie liepen er 7.609 en 7.588 dossiers. In totaal telde 2021 11.654 trajecten, waar dat in 2020 een aantal van 10.834 was. Dat betekent dat er een toename van 7% is (820 trajecten).

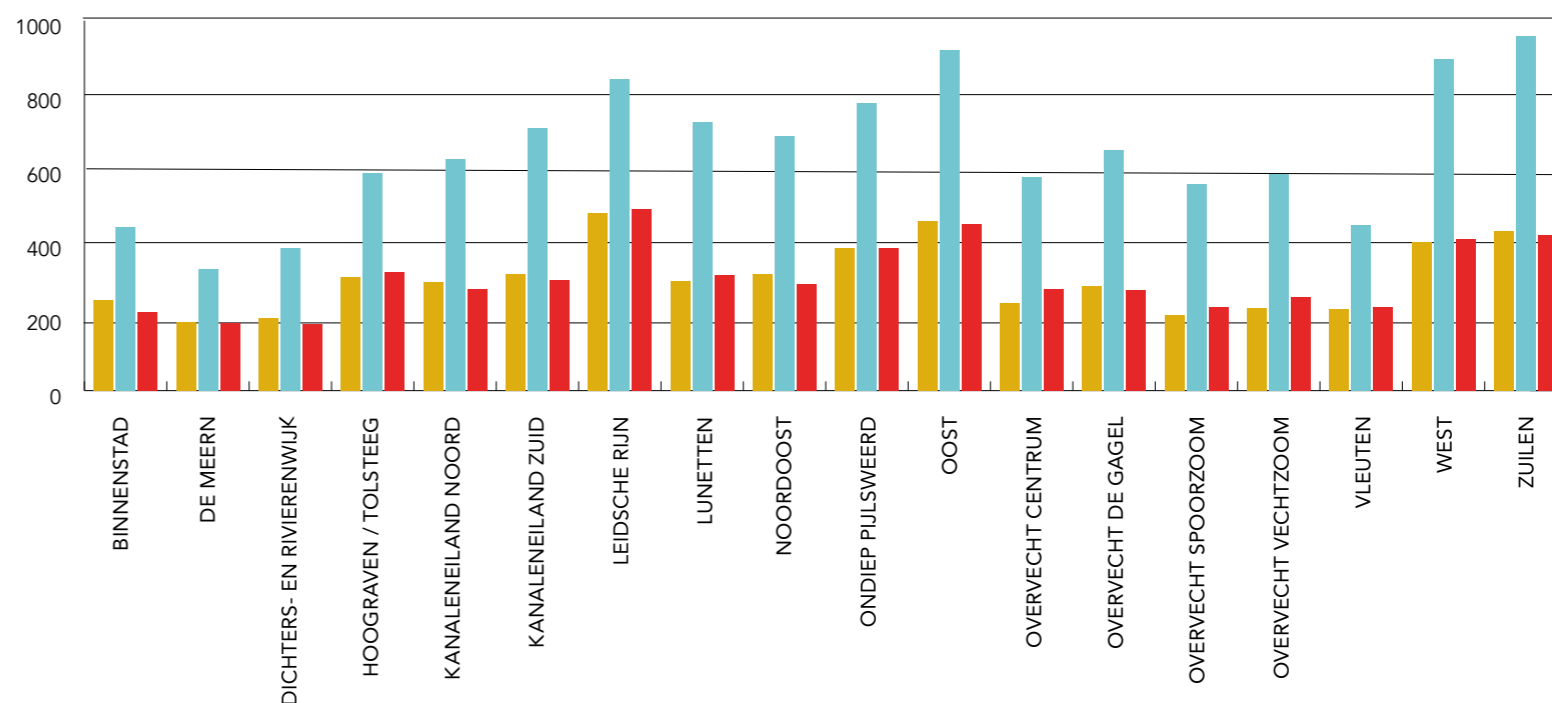
## Totaal bereik in 2021



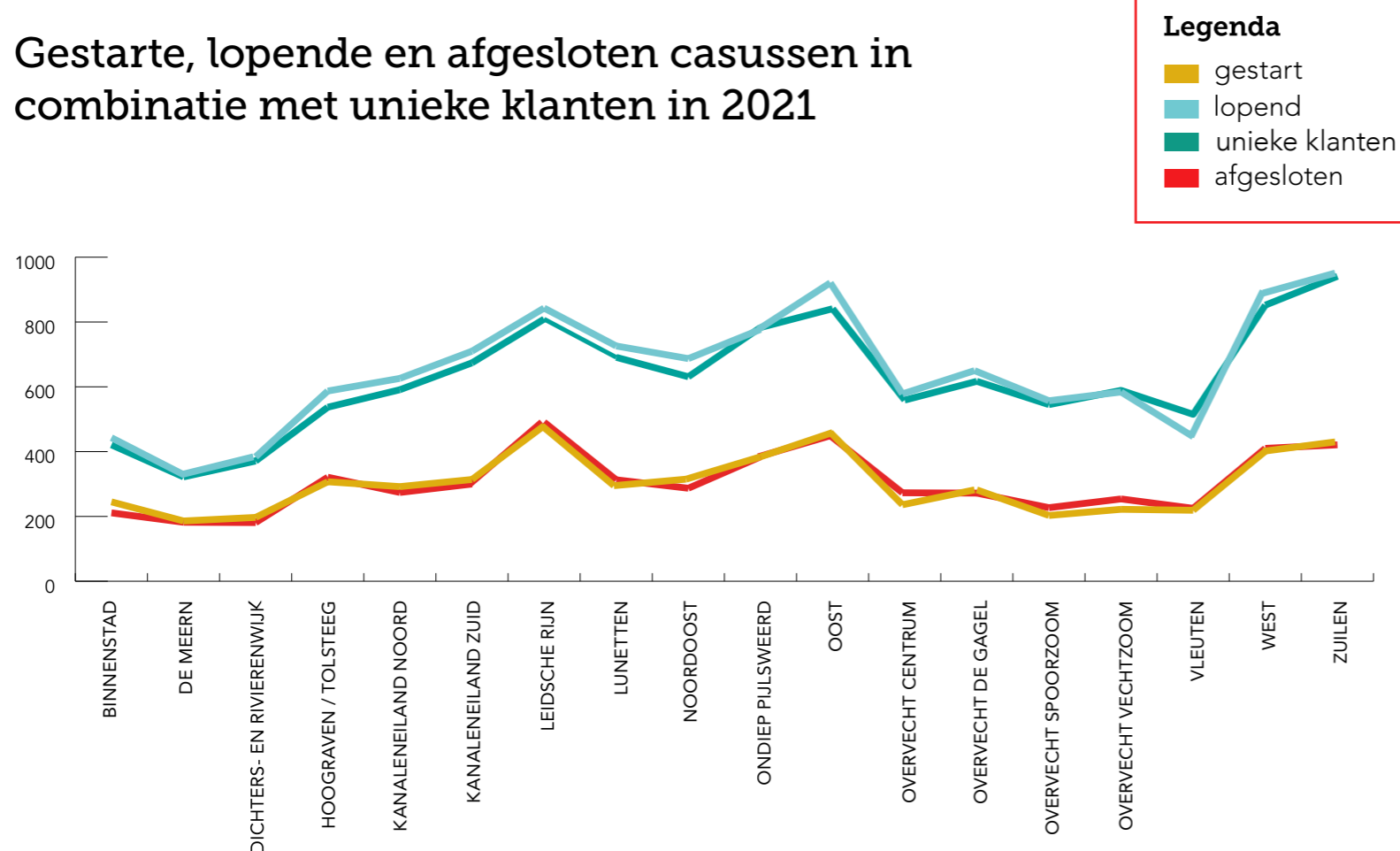
### Legenda

- Trajecten gestart
- Lopende trajecten
- Trajecten afgesloten

## Het bereik per buurtteam



## Gestarte, lopende en afgesloten casussen in combinatie met unieke klanten in 2021



Opvallend is dat het aantal lopende trajecten in 2021 voor het eerst sinds het ontstaan van de buurtteams iets hoger lag dan het aantal unieke klanten (11.289 in 2021). Onze verklaring is dat dit te maken heeft met terugkerende klanten. De afgelopen jaren lag dit gemiddeld op 49%. In 2021 was dit hoger met gemiddeld 54%. Er start dan een nieuw traject dat opnieuw meetelt, terwijl de unieke klant eenmalig wordt geteld.

### Instroom

In kwartaal vier registreerden we het hoogste aantal nieuwe vragen met 1.409 van de in totaal 5.457 in 2021. De instroom van nieuwe klanten was redelijk stabiel dit jaar en lijkt zich hersteld te hebben naar wat er gebruikelijk is aan vraag. In 2020 zagen we nog een sterke invloed van de lockdown periodes met een afname in vraag bij strengere maatregelen. In 2021 varieerde de vraag per kwartaal tussen

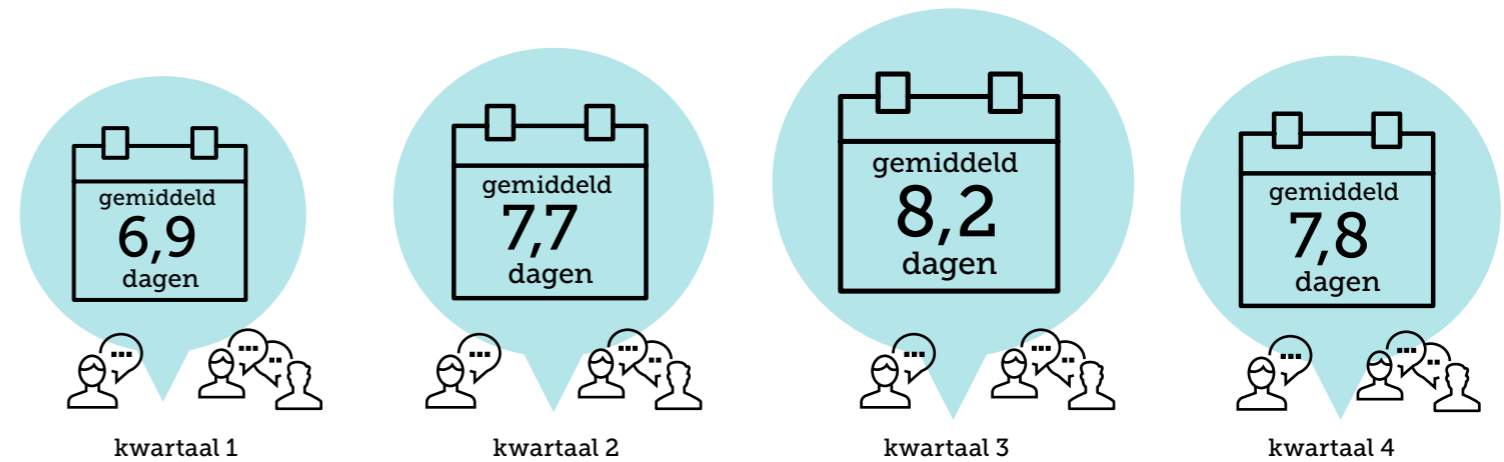
de 1.337 en 1.409, slechts 72 verschil, en lijkt er geen invloed meer te zien van coronamaatregelen. Dat wordt ook bevestigd door het beeld dat we zien bij het aantal zelfmelders. Dit steeg van 49% in kwartaal één naar 56% in kwartaal vier, met een gemiddelde van 54% (2.925) over het jaar. In 2020 was dat nog 47% en in de jaren ervoor gemiddeld 50%.

Wat wel een verschil is met eerdere jaren, is dat er niet echt een piek was in de vraag in het eerste kwartaal. Evenmin is er een dip geweest in de zomerperiode, die we wel eerdere jaren zagen. De zelfmelders vormden de grootste groep die zich in 2021 heeft gemeld bij een buurtteam. De grootste groep daarna is die vanuit de aanvullende zorg/zorgpartners (839/15%), Veilig Thuis (417/7,6%) sociaal netwerk (413/7,5%). Opvallend verschil tussen 2020 en 2021 zijn de scores van de aanvullende zorg en het sociale netwerk. Aanvullende zorg als instroomreden was in 2020 hoger met 20% (944). Sociaal netwerk was in 2020 juist lager met 3% (172). Een mogelijke verklaring die vanuit de teams is meegegeven, is dat zorgpartijen vanwege de onzekere situatie klanten wellicht langer hebben vastgehouden. De aanmeldingen via het sociale netwerk zijn mogelijk toegenomen, omdat men veel meer op elkaar was aangewezen. Hierdoor zijn problemen meer zichtbaar geworden.

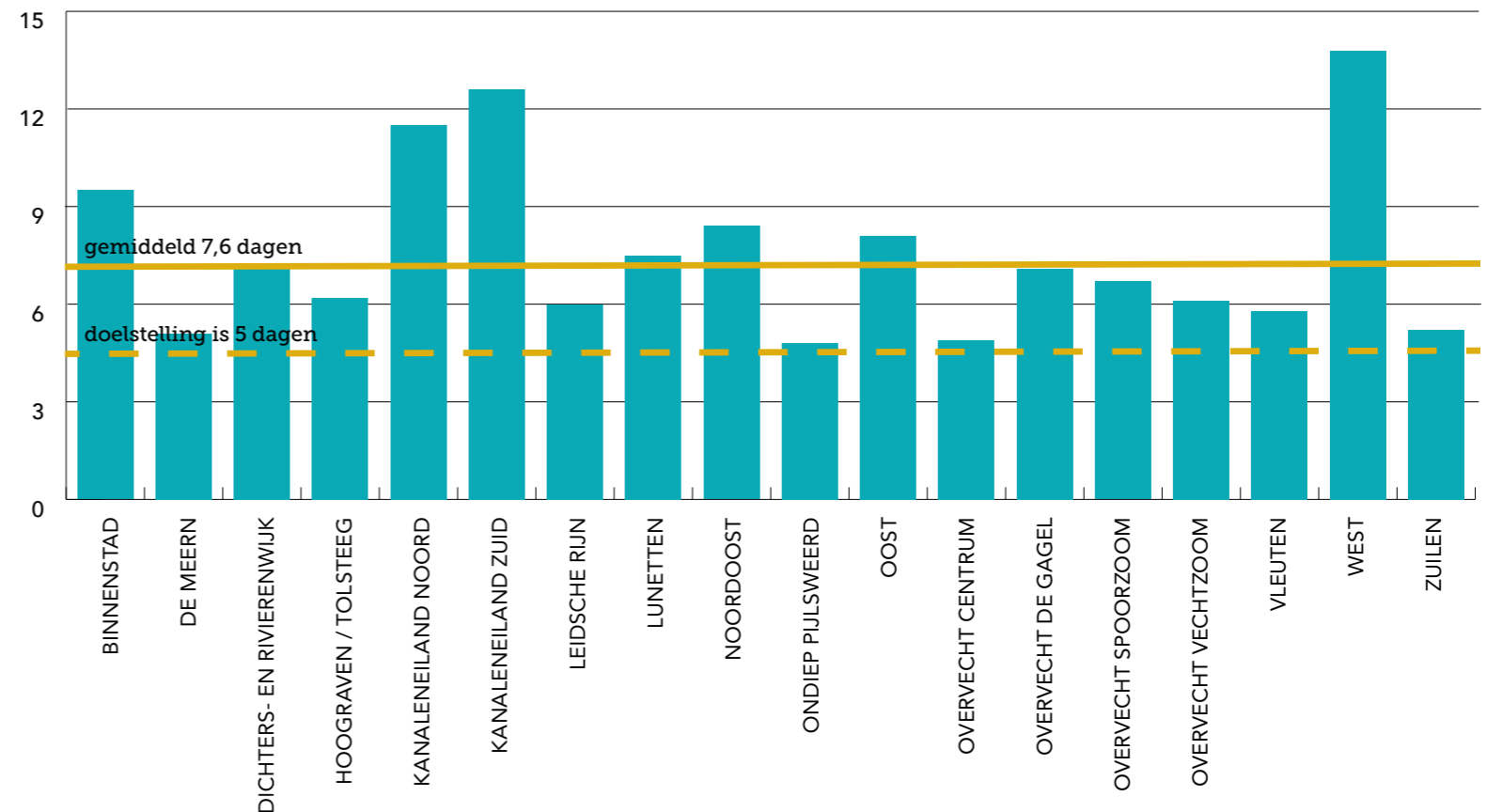
### Snelheid

In kwartaal vier bedroeg de wachttijd tot het eerste gesprek 7,8 dagen. Dat is een afname in vergelijking met het derde kwartaal waarin dit 8,2 was. Bij de start van de ondersteuning na het eerste gesprek was dezelfde beweging te zien. Een afname van kwartaal drie naar vier (van 6,5 naar 4,7 dagen). De afname in snelheid van het eerste gesprek was al vanaf het begin van het jaar zichtbaar. In kwartaal één startten we op 6,9 dagen en in kwartaal twee waren dat 7,7 dagen. De tijd tot de start van de ondersteuning nam toe naar het derde kwartaal 2021 en nam weer af in het vierde kwartaal. De tijd van een aanmelding bij het buurtteam tot het eerste gesprek is daarmee in 2021 opnieuw langer geworden. Het was 6,4 dagen in 2020 en is in 2021 gestegen naar 7,6 gemiddeld. Er zijn twee wachtlijsten gemeld in 2021. Deze waren tijdelijk in de teams Zuilen (drie maanden tot circa november) en West (vier maanden tot en met december). Het lijkt niet meteen de reden om de toename te verklaren. Toch is het wel een oorzaak, aangezien het zwaartepunt van de wachtlijsten in kwartaal drie en vier lag. De gemiddelde tijd tot de eerste afspraak komt van augustus tot en met november boven de acht dagen uit. De terugkoppeling uit de teams blijft ook dat aanmelders regelmatig niet op hele korte termijn een afspraak willen maken. Of kunnen maken, omdat er derden bij het gesprek aansluiten, waardoor de planning met meerdere agenda's moet plaatsvinden. Dat correspondeert met het beeld dat – op drie teams na – de gemiddelde tijd tot de eerste afspraak minder dan twee weken is.

### Aantal dagen tussen kennismaking en aanmelding in 2021



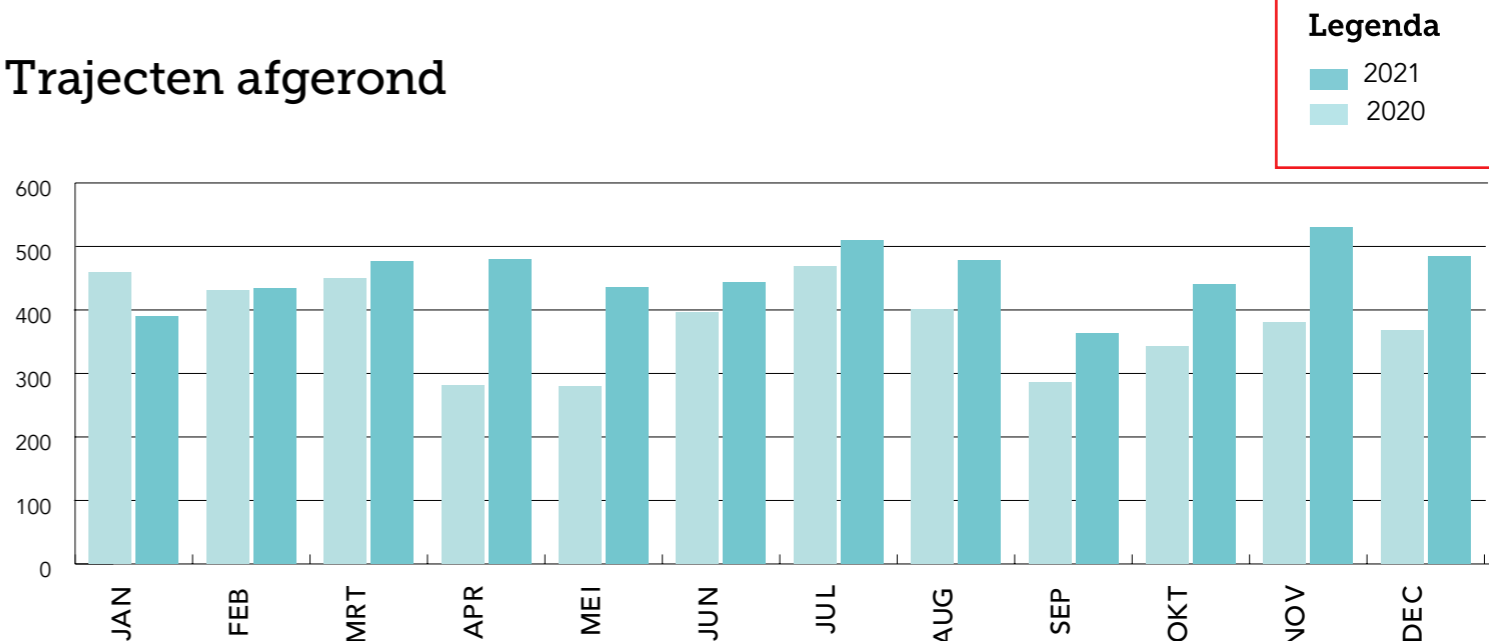
### Totaal 2021



### Doorstroom en doelbereik

Het laatste kwartaal van 2021 zijn 1.454 trajecten afgesloten. Dat zijn er beduidend meer dan in het vierde kwartaal van 2019 (1.281) en 2020 (1.091). In totaal werden in 2021 5.462 trajecten afgerond, waar dat in 2020 op 4.544 lag. Dat is een verschil van circa 20% (918 trajecten). De vraag is of het effect van COVID-19 op de afsluitingen (professionals en klanten hielden elkaar in 2020 langer vast vanwege de onzekere situatie) weer 'terug is naar normaal'. Een nadere analyse op de doorlooptijd van dossiers lijkt hier wel op te duiden. De doorlooptijd van de begeleiding nam toe in 2020. In 2021 is deze nog steeds hoger dan voor de coronacrisis, maar is wel lager dan eind 2020. In het voorgaande jaar zagen we een daling van het aantal klanten dat zonder (professionele) begeleiding verder kon (van 88% naar 76%). Ook dit jaar constateren we een daling, ook al is deze minder sterk dan het jaar ervoor (71%). Navraag bij de teams leverde geen duidelijke verklaring op. Mogelijk zijn er meer enkelvoudige vragen gesteld bij de buurtteams omdat bewoners dachten dat andere voorzieningen dicht waren. Deze vragen zijn relatief makkelijker te ondersteunen en helpen iemand weer zelfstandig op weg. Anderzijds zou het ook te maken kunnen hebben met de indruk dat er sprake is van een toenemende problematiek, die niet alleen met professionele begeleiding van het buurtteam opgelost kan worden. Daarbij wordt aangegeven dat problematiek ook lijkt toegenomen als gevolg van COVID-19.

### Trajecten afgerond

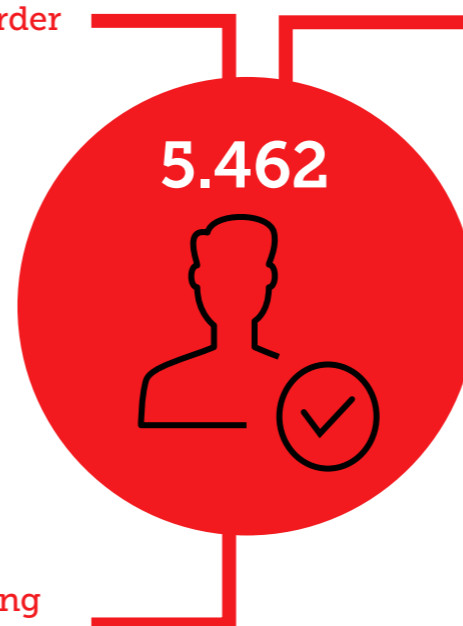


### Wat is er bereikt

**71%**  
kan zelfstandig verder

**52%**  
volgens plan beëindigd

**431**  
in overeenstemming  
voortijdig afgesloten

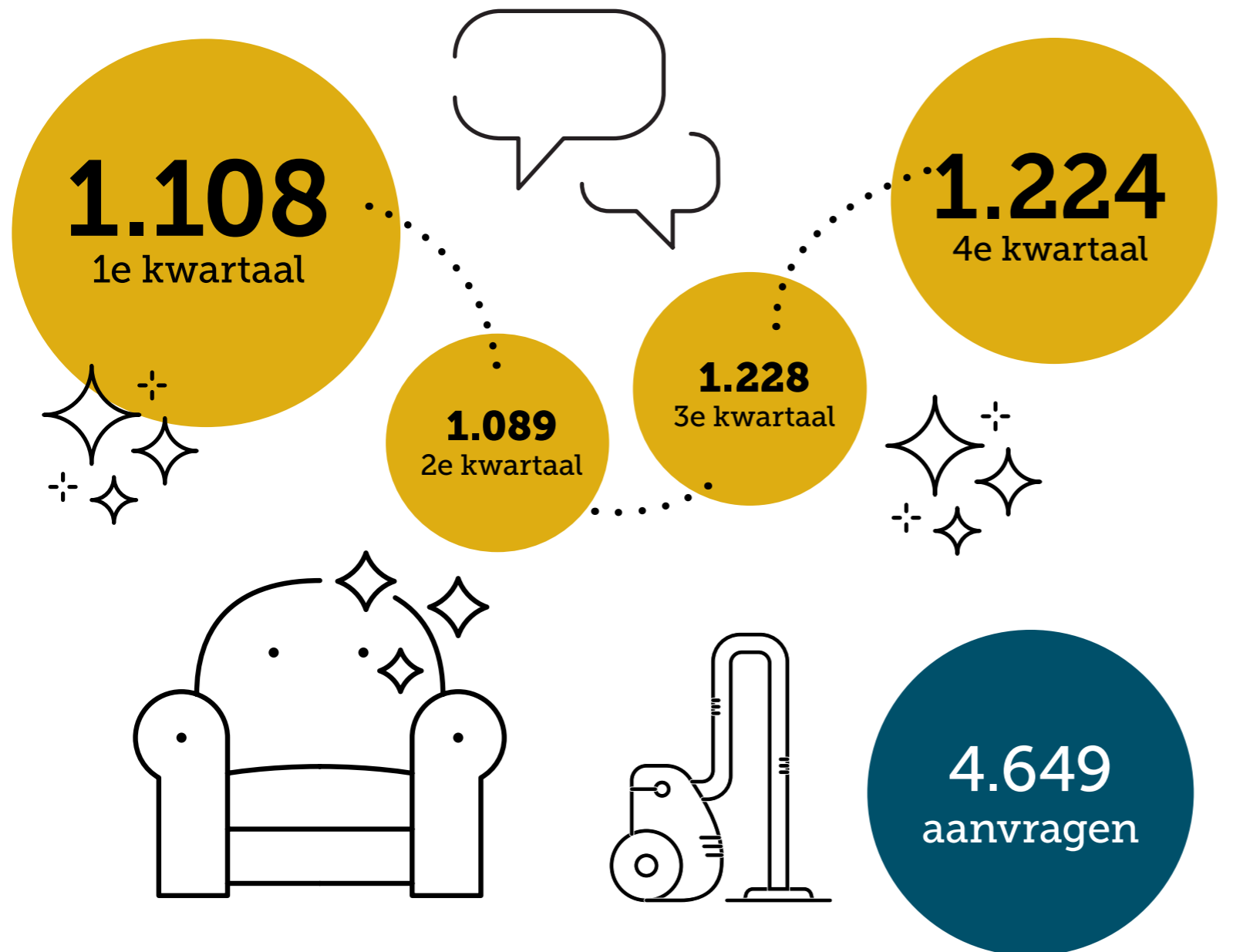


Het percentage dossiers dat beëindigd is volgens plan, neemt eveneens iets af. Was dat in 2019 nog circa 57%, in 2020 was het 55% en dit jaar 52%. De rode draad in de feedback op deze beweging lijkt dat dit vooral het gevolg van COVID-19 is. Klanten zijn moeilijker bereikbaar, verdwijnen uit beeld, waardoor het traject vroegtijdig moet worden afgesloten. Of klanten willen even niets met hun ondersteuningsvraag, vanwege de omstandigheden.

## Hulp bij huishouden

## Legenda

■ gestart



## Hulp bij huishouden

Begin 2020 zagen we als effect op de pandemie dat er een duidelijke afname in de aanvragen was. Tegen het einde van dat jaar was er nauwelijks nog een verschil. Dit betekent dat medewerkers alle zeilen bij hebben gezet om klanten te zien of te spreken.

Begin 2021 zette de groei door die eind 2020 begon. Ook de meest kwetsbare ouderen wisten ons weer te vinden en in te zetten. Over het hele jaar zijn 4.649 nieuwe aanvragen gedaan. In 2020 waren dat er 3.668. Dat houdt in dat er een stijging is geweest van 968 aanvragen. In 2021 telden we in totaal 5.056 lopende trajecten.

Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht heeft het afgelopen jaar intensief meegewerkt aan het tot stand komen van de aanbesteding hulp bij huishouden per 2022. Dat startte met deelname aan de dialoofase en werd vervolgd door deelname aan een experiment voor een mogelijk herontwerp van het toegangsproces. Daarvoor namen wij deel aan een pilot waarin onderzocht wordt of de aanpassing van dit proces een verbetering voor klanten en integrale samenwerking oplevert. De pilot is in 2021 nog niet afgerond. Begin 2022 worden conclusies en aanbevelingen verwacht.



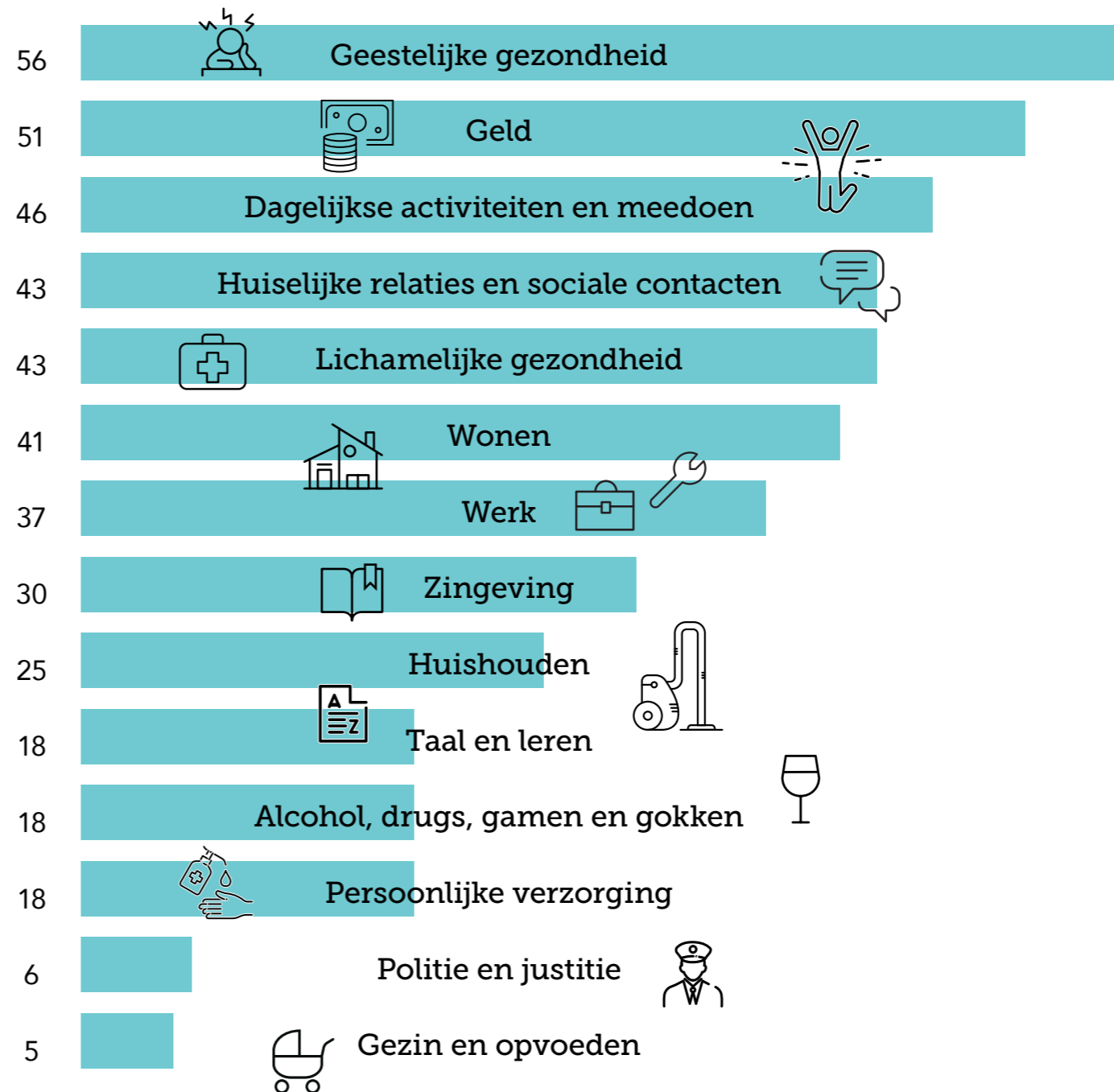
### Uitstel implementatie Ervaringswijzer

Door de interne verandering van ICT-systeem is besloten om de implementatie van de Ervaringswijzer uit te stellen. Van belang was dat de systemische randvoorwaarden voor een succesvolle implementatie gewaarborgd zouden zijn. Eind 2021 is het originele plan voor de implementatie weer opgepakt en uitgebreid. Daar waar eerst met pilotteams gewerkt zou worden, wordt de implementatie nu in één keer stedelijk gedaan. In januari wordt gestart met de introductie en implementatie bij de teams. In kwartaal één verwachten we de eerste respons. Lokalis werkte in 2021 een kwartaal met de Ervaringswijzer. Er is afstemming geweest over uniformiteit in het werkproces naar klanten en succesfactoren met betrekking tot de implementatie. We rekenen er op daarmee onze achterstand in het gebruik snel bijgelopen te hebben.

### Doorstart Wat Telt

In 2021 zijn er concrete stappen gezet op het methodisch werken en het verder integreren van het Wat Telt instrument. Er zijn trainingen gegeven om de integratie in de werkwijze nogmaals te benadrukken. Ook is een update van het Wat Telt instrument in BOKS als registratietool doorgevoerd. Deze update maakt het veel eenvoudiger om Wat Telt in te vullen en het instrument voor vervolgmetingen in te zetten. ■

### Inzicht in leefgebieden Wat telt





Verduurzamen  
aanpak  
schulden



## Rondkomen

Het onderwerp rondkomen was topprioriteit in 2021. De verwachte toename van het aantal hulpvragen als gevolg van de coronamaatregelen bleef relatief beperkt. We hebben daarnaast mooie stappen kunnen zetten in het verbeteren van het proces schulddienstverlening, samen met onze partners.

De verschillende coronasteunmaatregelen zijn continu besproken zodat alle medewerkers op de hoogte waren en daarmee klanten goede ondersteuning konden bieden. Ondanks de geluiden en verwachtingen dat de schuldenproblematiek zou toenemen door de pandemie, hebben bewoners zich in 2021 niet meer dan voorheen gemeld met vragen rond schulden. Slechts van een enkel team hoorden we na de zomer een kleine toename.

Een belangrijke prioriteit van de werkgroep in 2021 was verbetering van het proces rondom schulddienstverlening. Begin 2021 is daarvoor in alle teams de gedeelde visie op de schuldenaanpak en zelfredzaamheid gedeeld. Deze visie is tot stand gekomen met onze samenwerkingspartners en dient als uitgangspunt voor de samenwerking. Alle partners hebben dit gedeeld in de eigen organisatie zodat elke partij aan hetzelfde doel werkt.

Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht heeft opnieuw actief deelgenomen aan het zogenaamde uitvoeringsoverleg tussen Werk & Inkomen (W&I), Buurtteamorganisaties Sociaal en Jeugd en gezin en U Centraal. In het voorjaar heeft W&I de cijfers van de driegesprekken en het aantal schuldenregelingen aan het Uitvoeringsoverleg voorgelegd. Omdat dit aantal blijft afnemen, is voorgesteld om vanuit Werk & Inkomen meer regie te gaan voeren op dit proces. Alhoewel de buurtteamprofessionals het belang van een schuldentraject begrijpen, zijn er ook zorgen over de duurzaamheid van een oplossing met 'alleen' een schuldenregeling, als er niet tegelijkertijd ook aan het gedrag gewerkt wordt. Daarom is afgesproken om signalen goed te blijven delen en deze aanpak samen kritisch te evalueren.

### Wijkbijeenkomsten

De wijziging in het werkproces schuld- dienstverlening en de aangescherpte ambities waren reden om in 2021 nog een keer wijkbijeenkomsten te organiseren met de samenwerkende partijen. In het najaar (oktober-december) hebben we met externe procesbegeleiding in alle wijken een gesprek gevoerd om een volgende stap te zetten in de ambitie om zo veel mogelijk inwoners van Utrecht naar een duurzaam schuldenvrije toekomst te begeleiden.

De vier organisaties hebben in deze bijeenkomsten de onderlinge verwachtingen en elkaars rol besproken en afspraken gemaakt over het werkproces. In alle teams zijn concrete nieuwe samenwerkingsafspraken gemaakt, zoals:

- caseload in teams doornemen op schuldenproblemen door mensen van de werkgroep Rondkomen en trajectbegeleiders van Werk & Inkomen;
- samenwerking overleggen (voormalig casuïstiek) worden ook gebruikt om het nieuwe werkproces te bespreken en te verbeteren in het belang van een duurzaam resultaat.

### Teamcoaches hebben in de gesprekken met medewerkers aandacht voor de kennis en vaardigheden van medewerkers

#### Vroeg erbij

Helaas gooide corona opnieuw roet in het eten bij de aanpak Vroegsignalering. Het eerste halfjaar gingen de buurtteammedewerkers en de trajectbegeleiders niet onaangekondigd langs de deuren in de daarvoor uitgekozen wijken, Ondiep, Zuilen en Overvecht. Er werd wel telefonisch contact gezocht door de trajectbegeleiders. Vanaf de zomer hebben we wel weer gezamenlijke gelopen, maar is gebleken dat deze inzet minder oplevert dan we hoopten. Verandering in de werkwijze is dat de gemeente sinds de zomer brieven stuurt met een vooraankondiging van een huisbezoek. Dit levert op dat bewoners weten dat er iemand komt en minder overvallen zijn of vaker telefonisch contact opnemen om te zeggen dat ze van een huisbezoek af zien. Tijdens dit gesprek wordt wel informatie verschaft over mogelijke ondersteuning.

### Cijfers

In totaal zijn er 652 huisbezoeken afgelegd, waarvan 28 inwoners wel iets willen met gemeente of het buurtteam (dat is 4,3%). Er zijn 568 telefoontjes gepleegd en daarvan hebben twintig inwoners aangegeven open te staan voor ondersteuning (3,5%). Daarnaast zijn er ook minder intensieve interventies gepleegd, zoals het sturen van brieven, sms en e-mail naar een grotere groep inwoners (bijna 8.000). Daarvan is de respons ongeveer gelijk. Het is interessant om te onderzoeken of dezelfde doelgroep reageert op de verschillende aanpakken en wordt geactiveerd.

In december is de aanpak geëvalueerd en we hebben we gezamenlijk geconcludeerd, dat de resultaten blijven tegenvallen ondanks alle inzet. Het lage bereik komt overeen met het landelijk beeld.

Vanuit beide buurtteamorganisaties vinden we het wel belangrijk om erbij te zijn en dit samen te doen met de trajectbegeleiders. Schulden komen zelden alleen en de combinatie specialistische schulddienstverlening naast de ondersteuning op het gedragsmatige kan het verschil maken. Omdat het een lerende aanpak is, gaan we in 2022 verder met aanpassingen waarbij we kijken naar voorbeelden uit andere steden.

### Armoedecoalitie

Er is afgelopen jaar door Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht op verschillende niveaus aangesloten bij de Armoedecoalitie. Naast deelname aan de stuurgroep en het kernteam is door medewerkers van de werkgroep Rondkomen ook regelmatig deelgenomen aan de bijeenkomsten van het platform. De buurtteamorganisatie leverde signalen en onderwerpen aan en koppelde dit terug in de teams. Dit ging vooral over regelingen voor mensen met weinig geld.

Ook bundelen we gezamenlijk signalen met buurtteamorganisatie Jeugd en Gezin en



**652**

huisbezoeken

4,3% wil hulp van gemeente of buurtteam



**568**

telefoontjes

3,5% staat open voor ondersteuning

U Centraal voor de Armoedecoalitie over problemen rond de extreem stijgende energieprijzen. De secretaris van de Armoedecoalitie is op verzoek van de werkgroep Rondkomen aangesloten bij een vergadering, omdat medewerkers in hun werk regelmatig met klanten in aanraking komen waarbij ze tegen structurele problemen aanlopen. Of zoals een buurtteammedewerker het verwoordde:

**Het wordt mensen wel heel erg makkelijk gemaakt om schulden te maken**

Er is afgesproken om dergelijke signalen zo concreet mogelijk te blijven delen, zodat het kan bijdragen aan structurele oplossingen die we in de Armoedecoalitie met elkaar ontwikkelen.

### **Utrecht Schuldenvrij**

Ook hier hebben de buurteams in 2021 weer maximaal aan bijgedragen. Het bespreekbaar maken van schulden was belangrijkste doel. In Zuilen en Ondiep is in het kader van het werken met persona's, meer geleerd over groepsaanpak. Het plan is deze aanpak in 2022 naar twee nieuwe wijken uit te breiden.

### **VERSNELD VERNIEUWEN**

## **Stress-sensitief werken**

Stress is een uiting van bijvoorbeeld sociale, financiële en/of psychische kwetsbaarheid. Deze is door de pandemie nog eens extra zichtbaar geworden bij een grote groep mensen. De invloed van stress op het algeheel en dagelijks functioneren is niet te onderschatten. Mensen met stress ervaren meer problemen met concentreren, plannen en de gevolgen van keuzes inschatten. Om te begrijpen hoe stress werkt en hoe je inwoners met problematische stress benadert en dus beter kunt ondersteunen, is training essentieel. In 2021 is de training 'stress-sensitief werken' met behulp van trainings- en adviesbureau Social Force vormgegeven en worden drie medewerkers opgeleid tot trainer. Het aankomende jaar zullen alle buurtteammedewerkers getraind worden en bekend raken met de methodiek, de training wordt samen gegeven met de collega's van Lokalis, U Centraal, Werk en Inkomen en Volksgezondheid.

# Meer oog voor de gevolgen van spanning

Mensen die niet komen opdagen voor hun afspraak, belangrijke papieren vergeten of geen hulp (meer) willen: onze medewerkers maken het geregeld mee. Vaak komt dit soort gedrag voort uit chronische stress. Om klanten die hier inderdaad mee kampen zo goed mogelijk bij te staan, volgen medewerkers van Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht de speciaal ontwikkelde training Stress-sensitief werken. "Met deze benadering helpen we klanten veel effectiever."



Klanten reageren goed op de stress-sensitieve aanpak

Een groot deel van onze klanten leeft onder langdurige spanning. Dat kan bijvoorbeeld te maken hebben met een vechtscheiding of een kind met autisme. Maar meestal gaat het om financiële problemen, in het bijzonder om schulden. De meeste mensen die bij buurtteams aankloppen vragen dan ook om steun bij (ernstige) geldzorgen. Vandaar dat er in 2021 een driedaagse training is ontwikkeld waarin professionals uit de sector zo goed mogelijk met (de stress van) dit soort klanten leren omgaan. Deze aanpak is ontwikkeld als vervolg op de basiskennis die er met de kanteeling schulddienstverlening in 2016 is opgedaan.

### Stabiel bestaan

De training is een samenwerking tussen Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht, Lokalis, U Centraal en de gemeentelijke afdelingen Volksgezondheid en Werk en Inkomen. Deelnemers uit deze organisaties krijgen tijdens de trainingdagen meer begrip voor de leefwereld van klanten die gebukt gaan onder verlamende stress. Zij leren dit begrip bovendien te tonen aan klanten en hen vervolgens weer in beweging te brengen. Het beoogde resultaat? Dat klanten zich begrepen voelen, een hulptraject makkelijker volhouden en zo snel mogelijk weer in staat zijn om zelf de regie te nemen over hun leven, zodat ze een stabiel bestaan kunnen opbouwen.

### Doel is dat klanten zich begrepen voelen en een hulptraject makkelijker volhouden

Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht nam het initiatief voor de training. In het kader van 'Radicaal integraal', een van de kernwaarden van de buurtteamorganisatie, betrok ze de samenwerkingspartners bij de ontwikkeling ervan. Daarvoor deed ze een subsidieaanvraag in het kader van de maatregel 'Versneld Vernieuwen: zorg dichtbij en op maat'. De gemeente Utrecht presenteerde deze tijdelijke regeling begin 2021 om de samenwerking tussen organisaties in het sociaal domein te stimuleren en versterken – en zo de negatieve effecten van corona en de maatregelen tegen te gaan. De aanvraag van Buurtteamorganisatie Sociaal werd deels gehonoreerd. Zo konden vanuit iedere samenwerkingspartner medewerkers aansluiten bij de ontwikkelfase.

In een vroeg stadium raadpleegde de buurtteamorganisatie dé experts in stress-sensitief werken: Nadja Jungmann, lector Schulden en Incasso bij de Hogeschool Utrecht, en Peter Wesdorp, trainer en adviseur bij WhatWorks. Samen schreven zij het boek 'Stress-sensitief werken in het sociaal domein'. De twee experts werkten mee aan het eerste

ontwerp van de training. Begin 2021 diepte een groep medewerkers van alle samenwerkende organisaties dat ontwerp verder uit in de werkplaats Stress-sensitief werken. En na de zomer werden vijftien deelnemers opgeleid om de training in 2022 zélf aan collega's te kunnen geven.

### Echte openbaring

"Mijn deelname was een behoorlijke eye-opener voor me", zegt Marieke van Vliet van buurtteam De Meern, die in 2021 een van de eerste deelnemende trainers was.

### Ik was vooral verrast door het feit dat langdurige geldzorgen – en de bijkomende stress – zo'n negatieve invloed hebben op de hersenen

"Ik was vooral verrast door het feit dat langdurige geldzorgen – en de bijkomende stress – zo'n negatieve invloed hebben op de hersenen. Ik wist bijvoorbeeld niet dat al die spanning er bij veel mensen toe leidt dat ze de lange termijn uit het oog verliezen. Ze beginnen zich blind te staren op hun huidige probleem en bedenken dus niet dat een kortetermijnoplossing hiervoor, zoals geld lenen bij

de ene partij om een schuld af te lossen bij de andere, misschien wel nieuwe problemen veroorzaakt in de toekomst. Daardoor wordt hun situatie soms alleen maar erger.”

### **Langdurige spanning schakelt dus vermogens uit die nodig zijn om het probleem op te lossen**

Ook haar collega Luuke Janssen van Buurtteams Jeugd & Gezin was onder de indruk van de training. “Vóóordat we stress-sensitief gingen werken, werden inwoners geregeld weggestuurd als zij hun zaakjes niet op orde hadden. Dan moesten ze bijvoorbeeld eerst maar eens hun financiële gegevens en officiële papieren netjes verzamelen. Terwijl juist zóiets bij chronische stress vaak te veel gevraagd is. De hersenfuncties die daarvoor nodig zijn, doen het dan deels niet. Langdurige spanning schakelt dus vermogens uit die nodig zijn om het probleem op te lossen waar die spanning door veroorzaakt wordt. Dat was echt een openbaring voor me.”

### **Eenvoudige hulp**

Uiteindelijk willen de samenwerkende organisaties dat al hun medewerkers stress-sensitief leren werken. Wat deze werkwijze precies inhoudt? Marieke: “Onder meer dat

je waardering uit voor de stappen die klanten zetten ondanks hun stress. Inclusief het accepteren van hulpverlening; dat is voor hen vaak al een flinke drempel. Daarnaast voeg je zo weinig mogelijk stress toe. Mensen met chronische stress hebben vaak moeite met plannen, overzicht houden en doelen stellen. Daar kun je heel eenvoudig bij helpen door ze bijvoorbeeld een herinnering te sturen. En komen ze een keer niet opdagen of vergeten ze een opdracht? Geef ze dan niet op de kop, maar reageer begripvol en kijk vooruit. Ik merk in de praktijk dat dit klanten goed doet.”

### **Onder meer dat je waardering uit voor de stappen die klanten zetten ondanks hun stress**

Ook Luuke ziet dat klanten goed reageren op tips uit de training. “Bijvoorbeeld op ‘reflectief luisteren’. Daarbij vraag je je af: ‘Wat probeert de klant me te vertellen? Wat is de behoefte achter dit verhaal?’ En je toont begrip voor het feit dat ze soms hun post niet openen, of met hun laatste geld een paar dure schoenen kopen. Want dat is wat stress met je kan doen. Zodra iemand zich begrepen voelt, ontstaat er meer rust. En dat is nodig om stappen te kunnen zetten.” Ze merkt ook dat haar klanten sneller in beweging komen als ze vragen stelt

die hun motivatie aanspreken. Als ze hen laat nadenken over wat hulp oplevert, in plaats van wat het hen kost aan tijd of energie. “Ik vraag dus niet: waarom wil je deze hulp niet? Ik vraag: wat zou het je brengen als je deze hulp wél accepteerde?”

### **Ik vraag dus niet: waarom wil je deze hulp niet? Ik vraag: wat zou het je brengen als je deze hulp wél accepteerde?**

### **Soepeler gesprek**

“Gesprekken met gestreste mensen kunnen erg moeizaam verlopen”, vertelt Luuke. Zo begeleidde zij laatst een vrouw die midden in een vechtscheiding zat en vooral aan het gifspuiten was op haar ex. “Mijn eerste reactie was: ‘Deze houding is niet in het belang van je kind.’ Waarop de vrouw alleen maar nóg feller werd en we in een welles-nietes-gesprek dreigden te komen. Toen gooide ik het over een andere boeg en probeerde ik me meer in te leven in haar situatie. ‘Ik zie dat je baalt van hoe het gaat’, zei ik. ‘En dat je het heel graag anders had gewild.’ Toen werd ze rustiger, verliep het gesprek een stuk soepeler en was ze zelfs bereid om naar haar eigen gedrag te kijken.”



**Ik zie dat je baalt van hoe het gaat, zei ik. En dat je het heel graag anders had gewild**

Werkt de stress-sensitieve aanpak ook wel eens niet? “Bij mensen die geen Nederlands spreken zijn gesprekken sowieso lastiger”, zegt Marieke. “En bij wijkbewoners die alle hulp weigeren ook. Maar zelfs bij hen dring je beter door met deze begripvolle, empathische werkwijze. Als het niet werkt, doe je iets niet goed; dan heb je de juiste snaar nog niet geraakt.” Van collega’s die de stress-sensitieve werkwijze toepassen, hoort ze dat ze het een mooie aanvulling vinden op de motiverende gesprekstechnieken die ze al gebruikten. “Dat komt naar mijn idee vooral doordat de stress-sensitieve aanpak klanten meer overzicht geeft, rust biedt en voorzichtig weer in beweging brengt. Met deze methode bied je ze gewoon een hogere kans van slagen.”

**De stress-sensitieve aanpak geeft klanten meer overzicht, rust en brengt hen voorzichtig weer in beweging**

### **Alle vertrouwen**

Alle medewerkers van de samenwerkingspartners zullen de training de komende jaren volgen – in gemengde groepen en per wijk. Luuke: “Je volgt de training dus samen met collega’s van andere organisaties die ook in die wijk werken. Hierdoor leer je elkaar beter kennen en bijvoorbeeld dezelfde termen gebruiken. Dat is minder verwarrend voor klanten en maakt integrale samenwerking effectiever.”

**Je volgt de training dus samen met collega’s van andere organisaties die ook in die wijk werken**

Zo leren alle deelnemers van de training om klanten in te schalen op ‘motivatie-niveau’ – van 1 tot en met 5. “Professionals van verschillende organisaties weten daardoor precies wat ze bedoelen als ze het met elkaar hebben over ‘een klant die van motivatie-niveau 3 naar 4 is gegaan’. Ze weten dan bijvoorbeeld dat de klant nu in staat is om vóór een afspraak zelfstandig een takenlijstje af te werken.”

**Professionals van verschillende organisaties weten daardoor precies wat ze bedoelen als ze het met elkaar hebben over een klant die van motivatie-niveau 3 naar 4 is gegaan**

Marieke en Luuke kijken ernaar uit om hun collega’s te trainen. Net als alle eerste vijftien deelnemers mogen ze dat vanaf dit jaar geregeld doen – eerst een keer samen met Nadja Jungmann of Peter Wesdorp, daarna zelfstandig. “Het is wel fijn om nog één keertje te kunnen spieken”, zegt Luuke. “Maar ik heb er alle vertrouwen in dat het me daarna prima gaat lukken.”

**Hoe eerder, hoe beter. Want met deze nieuwe werkwijze had ik waarschijnlijk meer klanten binnenboord kunnen houden**

Dat geldt ook voor Marieke, die het liefst vandaag al begint. “Hoe eerder, hoe beter. Want met deze nieuwe werkwijze had ik waarschijnlijk meer klanten binnenboord kunnen houden – en dat zal voor veel collega’s gelden. Het is heel belangrijk dat iedereen zo snel mogelijk stress-sensitief leert werken.” ■

## STRESS-SENSITIEF WERKEN OP WEG NAAR ZELFREDZAAMHEID

Hij leert professionals uit het sociaal domein al jaren om stress-sensitief te werken – nu ook Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht en haar partners. “Deze werkwijze wordt in de Verenigde Staten met veel succes toegepast”, zegt Peter Wesdorp, trainer en adviseur bij consultancy What-Works. “Uit onderzoek blijkt dat mensen hun hulpverleningstraject er beter door volhouden, eerder resultaten boeken én tot duurzamere verandering komen.” Kern van de werkwijze is dat hulpverleners meer compassie tonen voor het gedrag van klanten met aanhoudende stress. “Zorg bijvoorbeeld voor een vriendelijk ontvangst, toon begrip en bied praktische hulp bij het verzamelen van documenten”, adviseert Wesdorp. “Pas als de klant zich op zijn gemak voelt, kan de begeleiding beginnen. Hierin help je hem stap voor stap op weg naar zelfredzaamheid. Daarvoor gebruik je stress-sensitieve technieken, zoals reflectief luisteren, open vragen stellen en haalbare doelen formuleren.

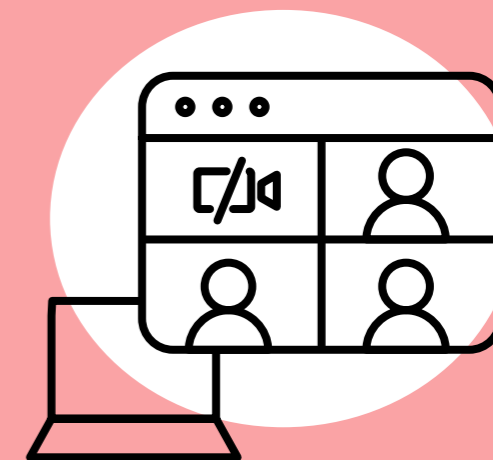
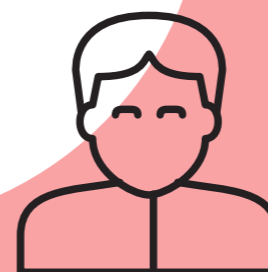
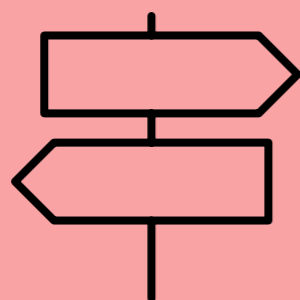


Peter Wesdorp

Het doel is dat de klant uiteindelijk leert om zelf zijn problemen op te lossen.” Wesdorp is blij dat Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht en haar partners de werkwijze invoeren.

**Hoe meer hulpverleners ermee aan de slag gaan, hoe meer klanten de regie terugkrijgen over hun leven**

# Activering



We blijven activering zien als belangrijke oplossing om te komen tot duurzame verbeteringen in het gewone leven. Corona heeft het niet gemakkelijk gemaakt, maar afgelopen jaar is er toch weer veel bereikt.






Naast de positieve ervaringen die zijn opgedaan in de pilot driegesprekken, hebben we ook een tweede werkwinkel in een nieuwe wijk gelanceerd. Daarnaast heeft kennisdeling extra aandacht gekregen. Samen met de collega's van jeugd en gezin, de gemeente en Jekuntmeer.nl hebben we dit opgepakt. Enerzijds om input te geven en mee te denken hoe we in de stad al het aanbod goed vindbaar kunnen houden. Anderzijds om intern de kennis weer een extra impuls te geven na bijna twee jaar COVID-19.

## **Groepsgericht werken**

Geen individuele ondersteuning, maar samen met anderen werken aan een vraag, is een andere pijler die van belang is om onze klanten optimaal te ondersteunen. Afgelopen jaar zijn daarom zes aanjagers hier extra mee aan de slag gegaan. Zij hebben de 18 teams en hun collega's ondersteund op verschillende manieren. Zo hebben zij met elk team een teamambitie opgesteld en gedurende het jaar de resultaten gevolgd. Ook hebben zij de Proeven van Collectief ontwikkeld, samen met part-

ners. Via dit kennismakingsprogramma worden de buurtteammedewerkers gestimuleerd om nog meer klanten groepsgericht te laten ondersteunen. Er zijn metingen gedaan om te kunnen volgen hoeveel klanten daadwerkelijk zijn aangekomen bij een mogelijkheid. De uitkomsten zijn per team heel verschillend, maar tot november zijn in totaal zijn al 147 klanten geteld die baat hebben gehad bij deelname aan groepsgerichte ondersteuning

Ondanks de periodes van lockdown hebben we verschillende trainingen door kunnen laten gaan. Deels was dit digitaal of in kleinere groepjes door de maatregelen.

	aan-geboden	aantal bijeenkomsten per training	
Stress, ontspannen kun je leren (met de huisartsenpraktijk)	7	4	
Mantelzorg (naast U Centraal)	2	5	
Activeringsgroep/ stap vooruit	4	6	
Doorstap	Follow up	8	
Budgetcursus	3	5	

### Onderzoek Buurtkoffies

In de wijken Overvecht, Ondiep en in Sterrenwijk draaien Buurtkoffies. De Buurtkoffies is een initiatief van De Wilg, DOCK en Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht. Samen organiseren wij activerende bijeenkomsten. Deelnemers zijn enthousiast, zo vertelde een van de deelnemers uit Ondiep.

**Als ik bij de buurtkoffie ben dan vind ik het fijn dat ik word gewaardeerd hoe ik ben. Hier word je erbij betrokken, stappen mensen op elkaar af, maken een praatje met je of doen samen een spelletje**

Dit heeft even geduurd, je moet elkaar leren kennen. Dat doe ik door erbij te zitten of soms hulp te vragen aan de begeleider die er ook altijd is.

Afgelopen jaar hebben we meegedaan aan een onderzoek van Movisie onder andere gericht op de mate van professionele ondersteuning die nodig is bij de begeleiding van de groepen. Deze heeft zich specifiek gericht op de aanpak van de Buurtkoffies. Het onderzoek levert inzicht in zes resultaten van het principe van de Buurtkoffie (zie kader rechts).

## Resultaten Buurtkoffie

- 1 Sociale contacten en het netwerk van deelnemers wordt uitgebreid
- 2 Deelnemers ondernemen activiteiten buiten de Buurtkoffie om
- 3 Onderlinge betrokkenheid en behulpzaamheid wordt versterkt onder de deelnemers
- 4 Verzachting en acceptatie tussen deelnemers wordt vergroot
- 5 Preventief hulpverlening wordt mogelijk
- 6 Deelnemers ontwikkelen in toenemende mate eigenaarschap over de Buurtkoffie

In januari 2022 presenteren we de uitkomsten van het onderzoek in een werksessie aan de professionals van de betrokken organisaties, DOCK en De Wilg. Samen met hen werken we dan ook de verbetersuggesties uit naar concrete acties en/of afspraken per wijk.

### **Welkomhuis**

In het najaar 2021 is het Welkomhuis gestart in het Krachtstation Kanaleneiland. Als buurtteam participeren we in deze pilot om de weg naar zelfredzaamheid en integratie van de statushouders maximaal te ondersteunen. Waar nodig kunnen we een afgestemd zorgaanbod bieden. Het mooie van het Krachtstation is dat deze locatie niet alleen onderdak biedt aan het Welkomhuis. Ook andere sociale-, welzijns- en zorgactiviteiten vinden hier plaats zoals de Werkwinkel, waardoor we elkaar in ons bereik en in de samenwerking versterken.

### **VERSNELD VERNIEUWEN**

## **Werkwinkel Zuidwest**

Met het extra budget van de gemeente hebben we een tweede Werkwinkel geopend in Utrecht Zuidwest. Hiermee krijgt het succes van Werkwinkel Overvecht navolging en kunnen we nóg meer inwoners bereiken. Door de pandemie is het logisch te veronderstellen dat meer mensen hun baan zullen verliezen en (vervolgens) moeite hebben passend werk te vinden in diezelfde kwetsbare sector. De Werkwinkel staat open voor alle inwoners, maar is vooral een uitkomst voor mensen die moeite hebben om passend werk of dagbesteding te vinden. De Werkwinkel is het loket waar uitkerende instanties, werkgevers en hulpverlening samenwerken en zorgen voor een lage drempel om escalatie te voorkomen. Er zijn twee spreekuren per week, op twee verschillende locaties – het Krachtstation in Kanaleneiland en buurthuis de Nieuwe Jutter in Rivierenwijk. Ook deze Werkwinkel wordt goed bezocht.

Onze gebalanceerde aanpak

# Collectief waar mogelijk, individueel waar nodig

Buurtkoffies, workshops, cursussen. Dit soort groepsactiviteiten zetten we in om de individuele trajecten van onze klanten te ondersteunen. Met succes! Via het project Proeven van Collectief maakten we onze medewerkers in 2021 daarom veel bekender met de mogelijkheden van collectieve ondersteuning in Utrecht. En riepen we ze op om klanten nog meer van dat aanbod te laten profiteren.



“Een complimentje van een groepsgeenoot kan zóveel voor iemand betekenen.” Corina Pool van Buurtteam Zuilen ziet het geregeld tijdens de activeringscursus Stap Vooruit die zij al jaren geeft. Daarin leren wijkbewoners in groepsverband hoe ze het best een eigen probleem kunnen aanpakken.

### Juist de betrokkenheid van de groep geeft een extra duwtje in de rug

“Zo’n groepsgerichte aanpak kan een heel positieve impact hebben op een individuele klant”, zegt ze. “Deelnemers aan mijn cursus luisteren bijvoorbeeld goed naar elkaar, komen met feedback, geven tips en stellen vragen. Daardoor voelt iedereen zich gehoord, begrepen en ondersteund. Dat alle deelnemers een stappenplan voor het eigen probleem maken en dit plan vervolgens gezamenlijk bespreken, motiveert extra om dat plan ook daadwerkelijk te volgen. Juist de betrokkenheid van de groep geeft hun een extra duwtje in de rug, versterkt hun ontwikkelproces en maakt problemen behapbaarder.”

### Overzicht van groepsactiviteiten

Niet alleen klanten hebben profijt van collectief aanbod. Buurtteammedewerkers ook. Zij merken bijvoorbeeld dat het een positieve

invloed op hun caseload heeft. Meerdere klanten zijn immers tegelijkertijd met vergelijkbare vragen bezig en leren daarbij niet alleen van de trainer, maar ook van elkaar. Dat leidt vaak tot duurzame oplossingen, waardoor klanten minder snel met vragen terugkomen bij hun buurtteammedewerker. Die kan ondertussen aandacht blijven besteden aan klanten die vooral individuele ondersteuning nodig hebben. , zegt Corina. “Niet alles valt collectief te verbeteren. Ons motto is dan ook: collectief waar mogelijk, individueel waar nodig.”

### Niet alles valt collectief te verbeteren. Ons motto is dan ook: collectief waar mogelijk, individueel waar nodig

Deze manier van denken heeft Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht in 2021 verder verspreid onder medewerkers. Daarbij hebben enthousiaste collega’s, het secretariaat en de afdeling Communicatie de inzet van collectieve activiteiten flink gepromoot. Er kwam bijvoorbeeld een online overzicht van het volledige collectieve aanbod in Utrecht: zowel dat van onze samenwerkingspartners als wat wij zelf aanbieden – inclusief de (deels) online werkvormen die we samen met partners hebben ontwikkeld. Dankzij het overzicht weten onze

medewerkers welke partnerorganisaties kunnen helpen bij collectieve vraagstukken en weten zij makkelijker de juiste activiteit bij de klant te zoeken.

### Proeven van Collectief

We kwamen afgelopen jaar volop tegemoet aan medewerkers die best klanten willen aanpakken voor collectieve activiteiten, maar eerst wat meer willen weten. Niet alleen wat voor aanbod er precies is, maar ook waarom een groepsgerichte werkvorm effectief kan zijn of hoe klanten enthousiast zijn te maken voor zo’n collectieve activiteit.

De meerwaarde van collectieve ondersteuning dringt pas écht tot medewerkers door als ze de impact met eigen ogen zien of aan den lijve ondervinden. Met die insteek startte in 2021 ons interne project ‘Proeven van Collectief’ (zie kader): een uitnodiging aan al onze buurtteammedewerkers om het aanbod van collectieve ondersteuning eens van dichtbij te ervaren. Bijvoorbeeld door mee te doen aan een groepsactiviteit, klanten te spreken die eraan deelnamen of collega’s die het aanbod organiseerden het hemd van het lijf te vragen. Zo leerden zij in korte tijd meer over de inhoud en het effect van groepsactiviteiten. “Collega’s die zelf een dagdeel meededen aan Proeven van Collectief, raden hun klanten nu sneller aan om mee te doen aan een groepsactiviteit”,

zegt trainer Corina van de activeringscursus Stap Vooruit. Ook blijken ze beter in staat om aarzelende klanten over de streep te trekken nu ze hun eigen ervaring kunnen delen.”

### Trots op vooruitgang

Eén van de manieren waarop medewerkers afgelopen jaar konden ‘proeven’ van de mogelijkheden in Utrecht, was de ‘Meet & Greet’: een vraaggesprek met een oud-deelnemer, ervaringsdeskundige of trainer. Zo vertelde Abdel medewerkers twee keer over zijn deelname aan Stap Vooruit. Zij hoorden van hem uit de eerste hand hoe iemands leven kan veranderen door in contact te komen met lotgenoten. Want vijf jaar geleden zat Abdel voornamelijk thuis; hij had geen werk, wel volop plannen, maar geen idee waar te beginnen.

**In de cursus ontdekte ik wat ik écht wil, wat ik kan en hoe ik mijn doelen kan bereiken**

“In de cursus ontdekte ik wat ik écht wil, wat ik kan en hoe ik mijn doelen kan bereiken.” Hij vond het aanvankelijk best spannend om zijn verhaal te delen met de groep, vertelt hij eerlijk. “Maar mijn mededeelnemers reageerden heel positief en begripvol.”

Tijdens de Meet & Greet-sessies vertelde Abdel aan buurtteammedewerkers hoe hij na de cursus zijn plek op de arbeidsmarkt vond. Hij is nu vrijwilliger bij de koffieochtenden voor wijkbewoners, georganiseerd door buurtteam Zuilen, DOCK en de Wilg. Ook heeft hij een baan als computerdocent bij WIJ 3.0. Die organisatie biedt mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt dagbesteding, coaching en begeleiding naar werk. Abdel is zichtbaar trots dat hij zo vooruit is gekomen. En hij is blij dat hij nu door kan geven wat hij al die jaren geleden zelf heeft opgestoken. “Ik vergroot de wereld van mijn leerlingen door middel van computervaardigheden. Dat vind ik fantastisch.”

De buurtteammedewerkers mochten Abdel alle vragen stellen die ze hadden. Waarom was het vijf jaar geleden bijvoorbeeld het juiste moment voor hem om mee te doen? (“Ik zat vast. Ik had zoveel ideeën, maar het lukte me niet ze uit te voeren. De cursus gaf me daar praktische hulp bij.”) Welke opdracht uit de cursus is hem het meest bijgebleven? (“Dat we op een ballon moesten gaan zitten. Je denkt: ‘Dat kan nooit.’ Maar het kan wél! Hierdoor beseftte ik: er is vaak meer mogelijk dan je verwacht, als je het maar probeert.”) En wat raadt hij buurtteammedewerkers aan?

## Collectieve ondersteuning

Wij wijzen onze klanten de weg naar groepsgerichte vormen van ondersteuning. In Utrecht zijn daarvoor volop mogelijkheden. Een klein, maar divers deel hiervan bieden wij zelf aan, waar mogelijk samen met partners. Van begeleidde buurtkoffies en workshops tot ‘herstelwerkgroepen’ waarin klanten leren hun leven op te pakken na tegenslag. Ook bieden we vier cursussen aan: ‘Vergoot je veerkracht’ (in samenwerking met U Centraal), ‘Stress? Ontspannen kun je leren’ (ontwikkeld met de huisartsen), een budgetvaardigheidscursus en de activeringscursus Stap Vooruit. Door de coronamaatregelen kon veel aanbod in 2021 niet doorgaan. Tijdens de lockdowns hebben alleen de herstelwerkgroep voor vrouwen met autisme (in samenwerking met ENIK) en de Budgetcursus plaatsgevonden. Dat gebeurde online.



### Geef je klant de cursusfolder mee. Gewoon doen

Abdels antwoorden hielpen medewerkers te bepalen of de activeringscursus Stap Vooruit ook iets voor hún klanten zou zijn. Daarnaast werden ze door zijn openheid nieuwsgieriger naar andere mogelijkheden voor groepsgerichte ondersteuning. En bovendien konden ze hun klanten met het verhaal van Abdel inspireren, zodat ook zij een stap vooruit zouden zetten. ■

## Proeven van Collectief

We sporen onze medewerkers actief aan om klanten te motiveren deel te nemen aan relevante groepsactiviteiten wanneer de inschatting is dat zij daar baat bij hebben. Dat doen we onder andere via ons interne project Proeven van Collectief, waarin medewerkers dat aanbod beter leren kennen. Daarmee willen we bereiken dat alle buurtteammedewerkers ten minste één klant doorverwijzen naar een collectieve vorm van ondersteuning. In totaal willen we zo op minimaal 300 verwijzingen uitkomen.

Afgelopen jaar was er een ronde Proeven van Collectief in mei en één in november. In de eerste ronde deed een kwart van de collega's mee, in de tweede de helft. Het is uiteindelijk de bedoeling dat iedereen aan minstens één ronde meedoet. Medewerkers kunnen daarbij op vier manieren van het collectieve aanbod 'proeven':

### Try-out

- Ze nemen zelf deel aan een groepsactiviteit.

### Meet & Greet

- Ze hebben een (vraag)gesprek met een oud-deelnemer van zo'n activiteit of met een BTO Sociaal-collega die als ervaringsdeskundige of trainer optreedt.

### Hoe doen zij het?

- Ze praten met collega's en partnerorganisaties die klanten al gebruik laten maken van collectief aanbod.

### Caseloadbespreking

- Ze bespreken de vraagstukken van hun klanten en gaan na welke groepsactiviteit daar het best bij zou passen.



# Zorgzaam met integraal als insteek

In Utrecht werken professionals vanuit het medisch en sociaal domein samen in de zorg voor kwetsbare ouderen (65+). In 2020 constateerden we per buurt verschillen in de mate van effectiviteit en doelmatigheid in de samenwerking.

In 2021 hebben we ons daarom gericht op het alsnog realiseren van de optimale samenwerking, die nodig is om met de juiste ondersteuning ouderen langer zelfstandig thuis te laten wonen.

## OmU

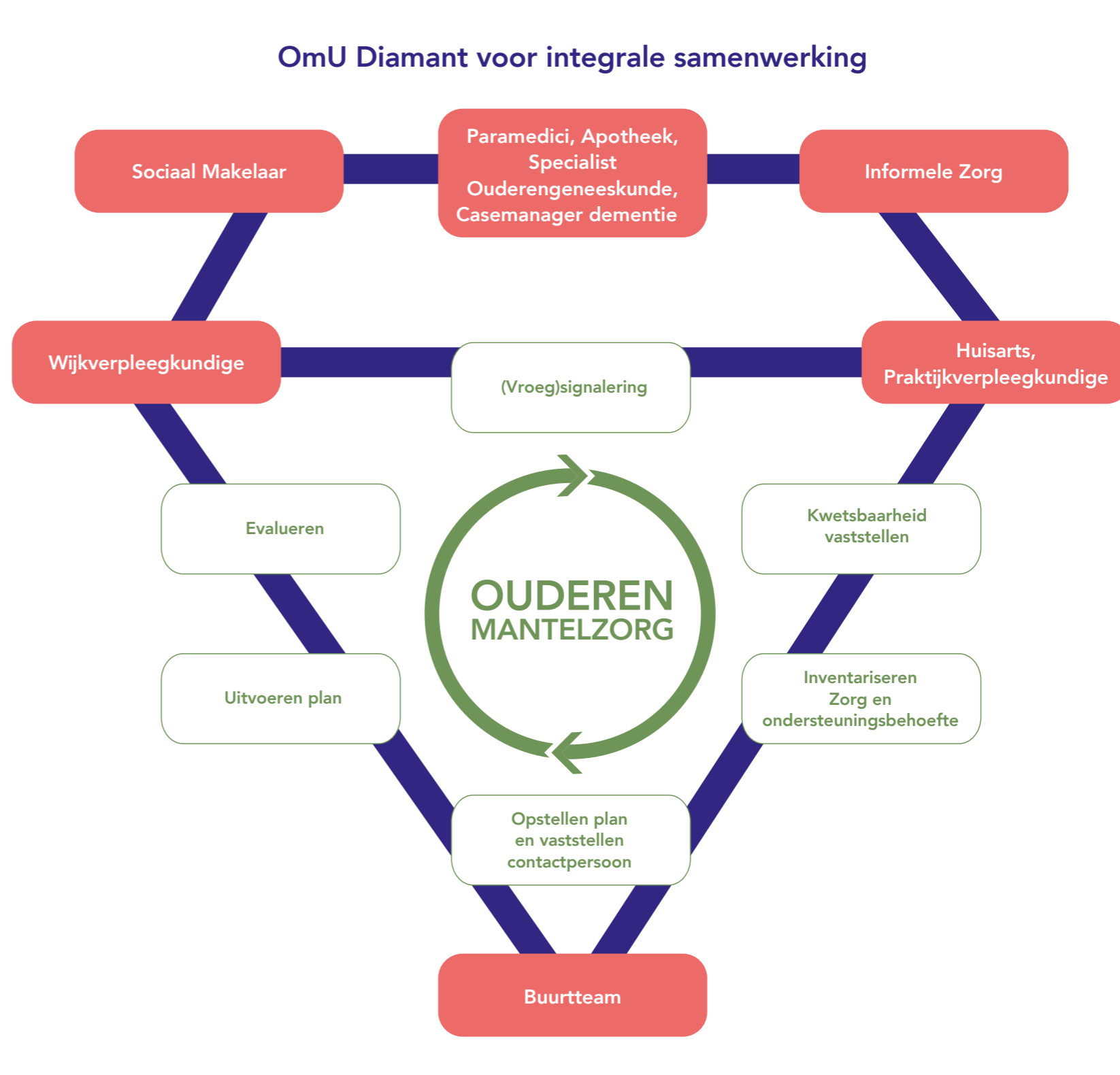
In 2021 is vanuit het stedelijk platform ouderen (SPO) stevig ingezet op integrale samenwerking voor ouderen op basis van het OmU diamantmodel. Dit model is in 2018 geïmplementeerd in Utrecht, waarbij alle partijen van de diamant betrokken waren. Om de samenwerking een nieuwe impuls te geven en het model te bestendigen in de wijken is in 2021 een opdracht uitgevoerd door drie aanjagers uit verschillende domeinen: sociaal, medisch en VVT/wijkverpleging.

Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht faciliteerde de aanjager vanuit het sociaal domein en nam deel aan het bestuurlijk overleg hierover. De opdracht had als doel om te onderzoeken hoe de samenwerking ervoor staat en welke vervolgstappen nodig zijn om de samenwerking te verduurzamen.

Er is een actieonderzoek gedaan in een aantal wijken om inzichtelijk te maken hoe de infrastructuur voor samenwerking is. Dit actieonderzoek bestond uit drie delen:

### 1. wijkscangesprekken

met een toets of alle partijen uit de OmU diamant aan tafel zitten, wat de onderwerpen van het overleg zijn, met welke



frequentie het overleg plaatsvindt, wie het overleg organiseert en welke verbeterpunten men zelf ziet in de wijksamenwerking rond ouderen;

**2. per wijk een enquête** onder professionals die deelnemen aan het integrale overleg over samenwerking op individueel klantniveau en welke samenwerkingsafspraken en -instrumenten hierbij worden gebruikt;

**3. per wijk een aantal interviews** met ouderen om te leren wat zij merken als hun hulp- en zorgverleners met elkaar samenwerken en wat zij daarbij belangrijk vinden. Ook is bekeken welke stedelijke overleggen en organen actief zijn op het gebied van ouderen. Wat het doel is van de overleggen en hoe deze zich tot elkaar verhouden.

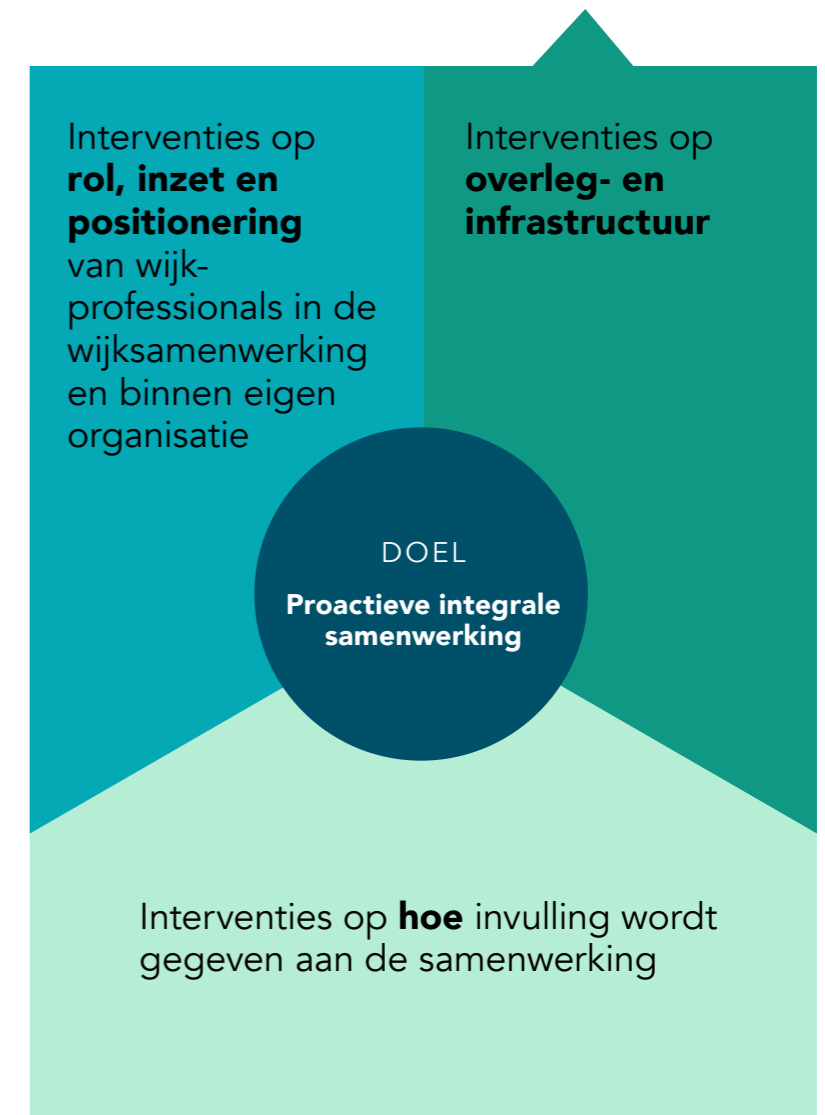
Opvallende uitkomsten uit het onderzoek:

- in alle wijken is sprake van samenwerkingsinfrastructuur, maar het wisselt sterk hoe deze infrastructuur eruitziet en hoe wijkprofessionals hun rol hierin pakken. Ook de frequentie van overleg wisselt sterk. Alle overleggen hebben met elkaar gemeen dat ze onder andere bedoeld zijn om elkaar als wijkprofessionals beter te kennen, zodat er korte lijnen zijn binnen de wijk;

- we zien dat informele zorg, sociaal makeelaars, paramedici, de casemanager demenatie en de specialist ouderengeneeskunde (het dak van de diamant) niet structureel betrokken zijn in de infrastructuur om samen te werken rond kwetsbare ouderen. Het wisselt sterk per wijk wie aan tafel zit bij de integrale overleggen. Op individueel klantniveau vinden professionals elkaar meestal goed;
- de focus in de samenwerking ligt op kwetsbare ouderen;
- het zwaartepunt is vanuit medisch en zorgperspectie;
- er zijn weinig concrete multidisciplinaire samenwerkingsafspraken over de processtappen uit het OmU-model;
- een digitaal communicatieplatform zoals OZO Verbindzorg werkt faciliterend in de integrale samenwerking.

Op basis van deze uitkomsten hebben de drie aanjagers (medisch, sociaal en VVT) adviezen gegeven voor interventies op drie deelgebieden:

Er is een routekaart met spelregels en kaders uitgewerkt voor de verdere verduurzaming en bestendiging van integrale samenwerking rond ouderen op individueel klantniveau, wijkniveau en stedelijk niveau. De routekaart helpt wijkprofessionals om binnen hun wijk de samenwerking in te richten en te verduurzamen.



Het begin is gemaakt en vele stappen zijn gezet, maar de opdracht is nog niet afgerond. Daarom loopt de opdracht door tot medio 2022.

### **Eén digitaal platform**

Aanvullend op het initiatief rondom ouderen heeft Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht het initiatief genomen om met een aantal ketenpartners te komen tot één digitaal platform dat integrale samenwerking ondersteunt. We hebben daarbij voortgebouwd op ervaringen die zijn opgedaan met OZO Verbindzorg, waar veel huisartsen al mee werken.

**De Buurtteamorganisatie is erin geslaagd om verschillende partijen bij het initiatief te betrekken**

In opdracht van de gezamenlijke partijen hebben Raedlijn en MCI, ondersteund vanuit TRIJN, een onderzoek uitgevoerd. Er is met inwoners en professionals gesproken om precies helder te krijgen waar een digitaal platform aan moet voldoen en waar het een oplossing voor moet bieden. Vervolgens is bekeken welke mogelijke oplossingen er zijn.

Uiteindelijk resulteerde dit in het advies dat OZO Verbindzorg de beste oplossing is. De kern van deze oplossing is dat inwoners zelf de regie houden.

**De kern van deze oplossing is dat inwoners zelf de regie houden**

Zij – of hun naasten en of mantelzorgers – bepalen wie met wie kan communiceren en zien zelf alle communicatie. Het is eigenlijk een soort digitaal schriftje. Met deze uitkomst is voor 2022 de ambitie om het gebruik van OZO Verbindzorg uit te breiden en grootschalig te ontsluiten voor Utrechters met een zorg- of ondersteuningsvraag.

### **Mantelzorg**

Medewerkers van de buurtteams die ondersteuning bieden, zien vaak de noodzaak van aandacht voor eventuele mantelzorgers. Vanuit de stedelijke werkgroep die zich bezighoudt met alle onderwerpen rondom kwetsbare inwoners, heeft een van de leden deelgenomen aan het project 'In voor Mantelzorg'.

In dit project dat begeleid is door Movisie en Vilans, namen naast de buurtteamorganisatie het Steunpunt Mantelzorg, King Arthurgroep,

gemeente Utrecht en Mantelaar deel. Scope van het project was inzicht te krijgen in mogelijkheden om beter aan te sluiten bij de behoefte van de mantelzorgers. Daarbij kwamen vragen aan bod als “hoe kunnen we echt aandacht hebben voor de mantelzorgers (in het eerste contact)” en “welk aanbod sluit aan op de vraag van de mantelzorgers”.

**Hoe kunnen we echt aandacht hebben voor de mantelzorgers (in het eerste contact) en welk aanbod sluit aan op de vraag van de mantelzorgers?**

Vanuit de pilot was 40 uur gratis mantelzorgondersteuning van Mantelaar en King Arthur, Steunpunt Mantelzorg en de gemeente Utrecht beschikbaar. Begin 2021 werd hier nog heel weinig gebruik van gemaakt door de buurtteams (tweemaal). We hebben de pilot vervolgens intern steviger onder de aandacht gebracht, wat resulteerde in een duidelijke toename van het aantal aanvragen voor de gratis respijtzorg (36 keer). Gezien het succes heeft de gemeente besloten de pilot te verlengen.

Verder zijn door de deelnemende organisaties verschillende experimenten bedacht die in 2022 verder worden uitgewerkt en uitgevoerd. Het buurtteam richt zich samen met Steunpunt Mantelzorg op de verbetering van het in gesprek komen met mantelzorgers.

### VERSNELD VERNIEUWEN

## Zorgzaam

#### **De beweegvriendelijke wijk (DOCK)**

Ouderen lopen hoger gezondheidsrisico bij een besmetting en blijven uit voorzorg meer thuis en raken daardoor geïsoleerd(er), ook blijkt de leefstijl van ouderen sinds de coronapandemie minder gezond dan voorheen. In het project Beweegvriendelijke Wijk stimuleren we fysiek bewegen en het verbinden en zichtbaar maken van bestaand aanbod voor ouderen in de wijk die bijdragen aan een gezond herstel uit de pandemie.

#### **Welkom in de wijk (Lister)**

Doel van dit project is het verbeteren van de samenwerking tussen spoor twee en drie. De klant zal met deze inspanning het eigen netwerk kunnen uitbreiden en de professionele hulp vaker kunnen vervangen door alternatieven in de eigen wijk. Waar ketenzorg vaak een lineaire benadering kent (van huisarts naar specialist, van basiszorg naar aanvullende zorg) zullen de professionals in dit project een netwerk van zorg rondom de klant organiseren waar deze moeiteloos doorheen beweegt.

Doen wat nodig is bij Salim:

# Stutten, steunen, activeren

Het eerste contact met Salim Derreche (24) was telefonisch. Een afspraak maken voor een interview kwam niet goed uit omdat hij net op dat moment hielp bij organisatie van de European Life Goal Games op het Jaarbeursplein.

Met het straatvoetbalteam van SVET (Sport Voor Een Toekomst, een Utrechtse vrijwilligersorganisatie die kwetsbare mensen sportactiviteiten aanbiedt) deed hij ook mee aan het evenement. "We hebben de halve finales van het straatvoetbaltoernooi gehaald. Ik heb vooral veel plezier gehad." Een maand later zitten we dan toch aan de koffie in de kantine van meubelfabriek Pastoe in Houten,



Zij mag  
van mij de  
Nobelprijs  
krijgen

omgeven door de alom aanwezige geur van oplosmiddelen en de herrie van schuur- en zaagmachines. Tegenover me een breeduit lachende man, gehuld in het verkeerde voetbalshirt: het blaugrana van Barça. Verkeerde, want Salim is fan van Luís Suárez, de Urugayaan die zijn doelpunten tegenwoordig bij Atlético maakt. We praten over de geweldige ontwikkeling die Salim doorgemaakt heeft van een weinig weerbare, moeilijk lerende jongeman met een belast verleden tot een trotse, actieve man die naast zijn meer dan full time baan als leerling-meubelmaker ook nog voetbalt en de sportschool bezoekt. Als we hem mogen geloven heeft hij die ontwikkeling voor een belangrijk deel te danken aan Buurtteam Leidsche Rijn, en dan in het bijzonder aan buurtteammedewerker Jelita Vastenburg. Zij mag van mij de Nobelprijs krijgen.

**Het was teveel voor hem: op zichzelf wonen, de financiële huishouding en administratie op orde zien te houden, afspraken met instanties**

Via BackUp kwam Salim een jaar of vier geleden te wonen bij Place2BU. Daar zat hij dan in zijn studiootje aan het Amsterdam-Rijnkanaal. Om hem heen gebeurde van alles.

“Vechtpartijen, drugsgebruik, politie. Het was voor mij echt niet fijn om daar te wonen”. Zijn buurvrouw benam zich in haar studio van het leven. Salim vond haar.

Hij meldde zich bij Buurtteam Leidsche Rijn. Het was allemaal teveel voor hem: op zichzelf wonen, de financiële huishouding en de administratie op orde zien te houden, afspraken met instanties.

**Ik had bijvoorbeeld afspraken met de Gemeente of het UWV. Ik begreep vaak niet goed wat er gezegd werd en zei dan maar ja op alles**

“En dan kreeg ik later op mijn kop omdat ik niet gedaan had wat ik beloofd had.”

Jelita begeleidde hem bij dit soort afspraken. Ook bracht ze orde in de administratie, sprak ze met Salim over zijn nare verleden, hielp hem te ontdekken wie hij was en wat hij wilde. Ook het contact met moeder is hersteld, nadat Salim drie jaar lang geen contact met haar had. Jelita meldde Salim aan bij het doelgroepenregister. Hierdoor kwam er een einde aan een lange reeks mislukte uitzendbaantjes en gefrustreerd thuis zitten. “In die tijd sliep ik heel slecht, had nachtmerries. Ik kon me niet goed concentreren.”

Dankzij de banenafpraak ging Salim aan de slag bij meubelfabriek Pastoe in Houten. Hier geloven ze in hem, geven ze hem kansen om zich verder te ontwikkelen. En toen Salim een eenmalige aanbieding kreeg van een huisje in Vaartsche Rijn, zorgde Jelita ervoor dat Salim eerst van zijn spaargeld de belangrijke zaken ging aanschaffen: een koelkast en een wasmachine. De bijzondere bijstand voor woninginrichting was namelijk eerder al opgemaakt. Salim verruilde Buurtteam Leidsche Rijn in september voor Binnenstad.

**Ik slaap perfect, geen gedoe met burens en zo**

Het plaatselijke Buurtteam heeft de ondersteuning overgenomen. “Gisteren was Veerle Hageman nog bij mij thuis. Ik moest een soort spelletje doen om te ontdekken wat goed gaat en wat nog beter kan.” Gelukkig blijft er nog wat te wensen over. “Ik wil leren om zelf mijn geldzaken te doen, zodat ik van de bewindvoering af kan. Ik wil mijn rijbewijs halen. Ik heb al 35 lessen gehad. Ik ben goed in de praktijk. Maar theorie is moeilijk voor mij. Ik heb moeite met lezen en begrijpen, dus daar heb ik wel hulp bij nodig. En verder? Een vaste baan. Certificaten halen. En natuurlijk lekker blijven voetballen en fitnessen. Gewoon gelukkig zijn, dus.” ■





# Versterken digitale vaardigheden

In 2021 zijn flinke stappen gezet in de versterking van digitale vaardigheden binnen de buurtteamorganisatie. De inzet maakt deel uit van het project Blended Care waar de organisatie sinds begin 2020 aan werkt. Medewerkers worden gefaciliteerd en ondersteund in hun digitale vaardigheden. Het einddoel is dat iedere buurtteammedewerker naast de individuele begeleiding ook in staat is om digitaal middelen in te zetten voor de ondersteuning van de klant.

In BOKS zit nu ook een handige bibliotheekfunctie

Om medewerkers een zo goed mogelijk passend aanbod voor het gebruik van digitale middelen te kunnen bieden, heeft de buurtteamorganisatie de expertise van Vilans ingezet. Aan de hand van een vragenlijst en de vier persona's die Vilans hanteert, zijn we gestart met het in kaart brengen van de digivaardigheid van de buurtteammedewerkers. Tegelijkertijd is de vragenlijst een zelfonderzoek voor medewerkers om inzicht te krijgen in welk ondersteuningsaanbod het beste bij hen past. Bij ieder digitype hoort namelijk een specifiek ondersteuningsaanbod waarmee de medewerker het best geholpen is. Op deze manier stellen we alle medewerkers in staat om blended te werken.

### Digicoaches

Drie buurtteammedewerkers hebben de opleiding van Burostrakz tot digicoach voltooid. Zij zijn nu officieel de digicoaches binnen de organisatie. De digicoaches vormen de tweede lijn in digitale vraagstukken en zijn bereikbaar voor alle medewerkers die er niet met het standaard aanbod uitkomen. De eerste hulplijn van een medewerker zijn de ambassadeurs voor specifieke toepassingen zoals bijvoorbeeld het klantportaal. Wanneer de ambassadeur er niet uitkomt, verwijst hij of zij de medewerker door naar de digicoaches. Zij zijn opgeleid in het begeleiden van medewerkers met complexere vraagstukken op het gebied van digivaardigheid.



Een digicoach:

- begeleidt digistarters op weg naar digivaardigheid,
- brengt de individuele leervraag in kaart,
- helpt om een bepaalde applicatie onder de knie te krijgen,
- zorgt voor handleidingen, tutorials en ander materiaal dat goed aansluit,
- signaleert veelvoorkomende problemen op het gebied van digitalisering,
- promoot het belang van digitalisering in de organisatie.

### Nieuwe werkomgeving

Medio 2021 is de buurtteamorganisatie overstapt naar een nieuwe IT-omgeving. Sinds dit moment werkt iedereen in Office 365. Met deze overstap is Microsoft Teams een onmisbaar element geworden in het dagelijks leven van een buurtteammedewerker en in de onderlinge samenwerking. Verder hebben we een sociaal intranet geïntroduceerd, BTOOnline. Hiermee faciliteren we dat de aanwezige kennis toegankelijk is voor iedereen binnen de buurtteamorganisatie.

### Belangrijk onderdeel van BTOOnline is daarom ook de kennisbank

Deze is opgezet rond de inhoudelijke thema's en bevat alle basiskennis, informatie over werkprocessen, verdieping en de vastgestelde werkinhoudelijke documenten. Verder kunnen medewerkers in de hele organisatie elkaar nu beter vinden op bijvoorbeeld expertise, ook buiten het eigen buurtteam.

### BOKS

Uiteraard is het Buurtteamorganisatie Klantsysteem (BOKS) essentieel bij de ondersteuning aan klanten. Daarom is voor elk digitype gezorgd voor hulpmiddelen om dit systeem goed te gebruiken. Voor de release van 17 december is een aanvullend opleidingstraject

ingericht. Met een webinar en digitale trainingen zijn alle medewerkers klaargestoomd voor de nieuwste versie van BOKS.

**Daarin was veel aandacht voor het integraal plan waarin klant en medewerker samenwerken aan het bereiken van doelen**

### **Bibliotheek in BOKS**

In BOKS is in 2021 ook een bibliotheekfunctie beschikbaar gemaakt. Deze is ingericht met externe links of hyperlinks, zoals die van de GGD AppStore, naar relevante informatie of hulpmiddelen bij bepaalde ondersteuningsvragen. Deze links zijn gecategoriseerd op verschillende thema's en kunnen selectief beschikbaar gemaakt worden in het portaal. Buurtteammedewerker kunnen zo een passend aanbod voor hun klant klaarzetten. Een projectgroep die is opgericht in het kader van Versneld Vernieuwen houdt zich bezig met de verdere invulling van de bibliotheek en de ondersteuning van medewerkers bij de toepassing.

### **VERSNELD VERNIEUWEN**

## **Digitaal groepsgericht werken**

Een positief effect van de coronapandemie is de versnelling van lopende ontwikkelingen. Blended werken is daar een goed voorbeeld van. Blended werken wil zeggen dat klant en de ondersteuner diverse mogelijkheden tot hun beschikking hebben om aan de doelen van de klant te werken. Zij kunnen een keuze maken uit wat op dat moment het meest passend is. Daarbij valt te denken aan contact via app, beeldbellen, een wandeling, een chatfunctie of een live afspraak. De mogelijkheden die online werken geeft, gelden ook voor het groepsaanbod. In samenwerking met U Centraal is gestart om groepsaanbod gereed maken voor digitale uitvoering. Dit zal van de begeleidende professionals ook andere methodische en technische vaardigheden vragen. Hiervoor zijn digicoaches opgeleid, zij kunnen medewerkers begeleiden om digitale tools optimaal te gebruiken. Voor inwoners hebben we samen met U Centraal een instructie geschreven hoe zij digitaal kunnen deelnemen.

## Klant ook digitaal in regie



# Eigen toegang dossier

Sinds maart 2021 kunnen wij het dossier van de klant ook open zetten voor onze klanten. Dit zogenaamde klantportaal is een digitale omgeving waarin onze klanten kunnen inloggen vanaf laptop of telefoon. In het portaal heeft de klant toegang tot alle persoonlijke trajectinformatie: van plan en afspraken, tot voortgangsnotities van de buurtteammedewerker.

De buurtteammedewerker is verantwoordelijk voor het beheer van het dossier en de kwaliteit van die informatie, maar de klant kan deze altijd inzien. Ook kan de klant meeschrijven aan doelen en acties en handige links getipt krijgen. Met dit alles past het portaal uitstekend bij de werkwijze die de buurtteamorganisatie al sinds haar start hanteert. De klant staat in deze werkwijze namelijk centraal en krijgt de regie over het eigen traject.

### Stijgende lijn

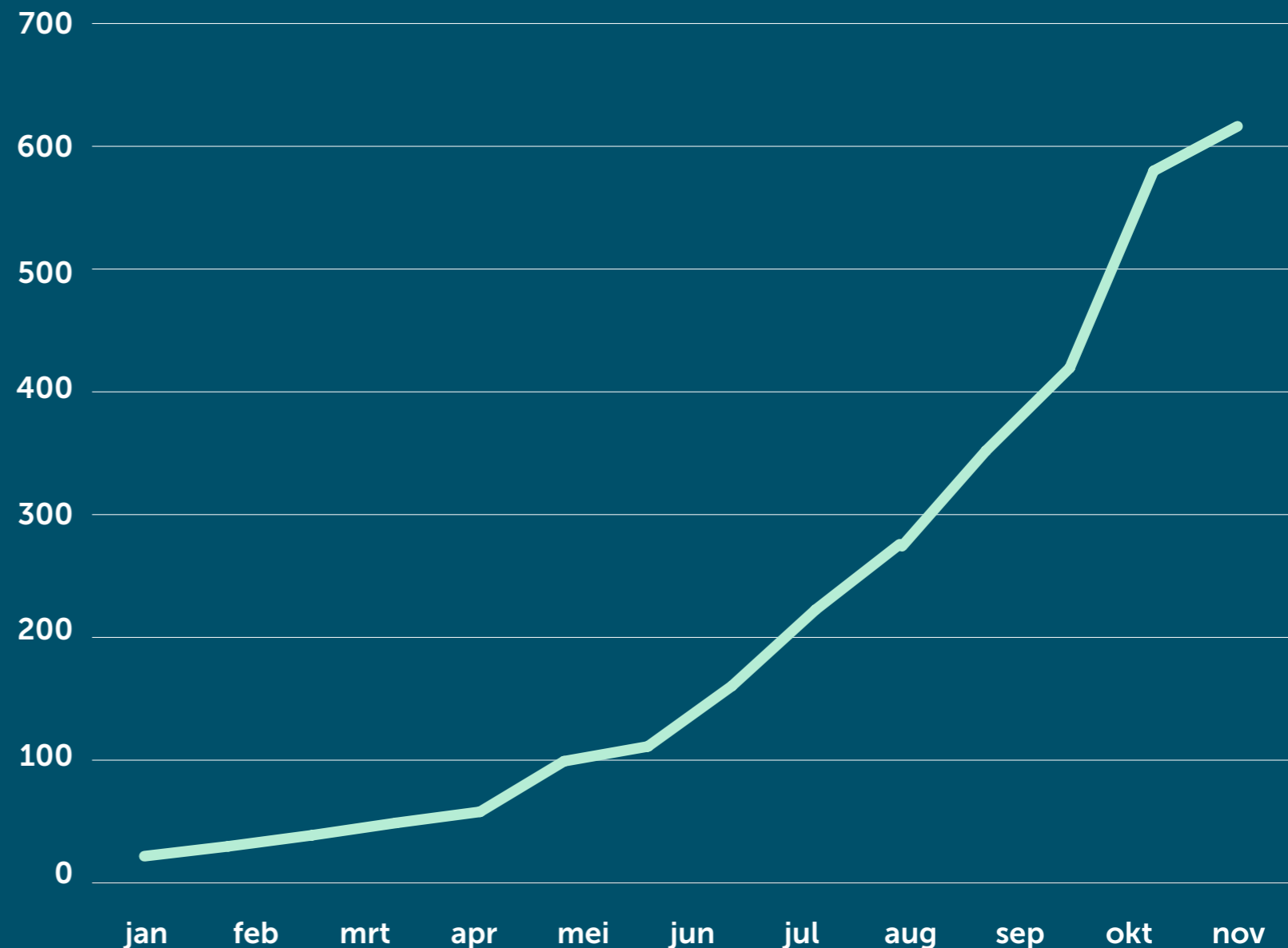
In de praktijk wordt het klantportaal steeds meer opengezet voor onze klanten.

Met het openzetten van het portaal zijn we er nog niet. Niet alle klanten van wie het portaal open staat, maken er actief gebruik van. Klanten geven aan het klantportaal mooi te vinden en waarderen dat het er is. In de praktijk zien we alleen dat een deel van de klanten een keer inlogt en daarna niet terugkomt. Echt samenwerken met je klant in het portaal en gebruik maken van de mogelijkheden vergt dus nog meer. Om dit te blijven verbeteren zetten we in op het enthousiasmeren van klanten en medewerkers voor het gebruik van het klantportaal. Daarnaast blijven we de functionaliteit van het portaal zelf zoveel mogelijk verbeteren, zodat het aantrekkelijker wordt om het portaal te gebruiken.

### Enthousiasmeren medewerkers/ klanten

Vanaf de start is er in elk buurtteam een medewerker (klantportaalambassadeur) verantwoordelijk voor het bekend maken van het klantportaal in het team. Dat de klant kan meelesen met wat je schrijft en zelf kan meeschrijven is nieuw voor alle medewerkers en vraagt om bewustwording. Om iedereen mee te nemen

## Aantal geopende klantportalen



is in april in elk team een presentatie gegeven over het klantportaal. Zowel de technische kant als het meenemen van je klant in het opzetten kwamen hierin aan bod. Verder komen de klantportaalambassadeurs als groep elk kwartaal bij elkaar om nieuwe ideeën uit te wisselen en elkaar te inspireren om het klantportaal nog meer op de kaart te zetten.

Met een deel van de ambassadeurs is bijvoorbeeld (samen met de buurtteams jeugd en gezin) de klantportaalfolder verbeterd. Deze folder helpt de klant met het goed gebruiken van het portaal en helpt de medewerker om het thema klantportaal met de klant te bespreken.

### **Verbeteren en uitbreiden functionaliteit**

Een belangrijke stap in het verbeteren van de functionaliteit van het klantportaal is de update van het integraal plan in BOKS van 17 december 2021. Met deze update zijn de mogelijkheden voor samenwerking met de klant in het plan aanzienlijk verbeterd. Het plan ziet er niet alleen mooier uit, het werkt eenvoudiger en is functioneler geworden. Met de hulp van de klantportaalambassadeurs willen we deze verbetering dan ook gebruiken om het gebruik een verdere impuls te geven.

### **VERSNELD VERNIEUWEN**

## **Uitbreiding functionaliteit Mijn-Buurtteam**

Binnen het klantportaal dat door U Centraal en de buurtteams gebruikt wordt, bestaat sinds dit jaar de optie om online ondersteunend aanbod te delen met de klant. Daartoe is een bibliotheek ingericht met links naar extern ondersteuningsaanbod. Denk aan e-learnings, informatieve websites, filmpjes of zelfhulpmodules. Het doel is de functionaliteit uit te bouwen tot een uitgebreide bibliotheek. Daarnaast zal er een blijvende kwaliteitscontrole moeten plaatsvinden. In 2021 is er een projectgroep opgestart die in samenwerking met U Centraal vaststelt hoe de externe links beschikbaar worden gemaakt en wat nodig is voor klanten en medewerkers om optimaal gebruik te maken van de externe links.

En er gebeurt meer. De bibliotheek in het klantportaal die we kunnen gebruiken om aan onze klanten suggesties te doen voor hulp en ondersteuning, wordt steeds meer gevuld. Er loopt een project om hier kwalitatief goede

mogelijkheden aan toe te voegen, zodat we onze klanten ook digitale zorg op maat kunnen bieden, naast de persoonlijke begeleiding van het buurtteam. ■

# Werken aan transformatie



Transformeren is de rode draad door onze opdracht. In 2021 stond de transformatie van samenwerking met partners centraal.

## Vervolg transformatie grijs gebied

Begin 2021 is het plan van aanpak geschreven om een vervolg te geven aan het pilot 'Transformatie grijs gebied'. Dit plan is opgesteld in samenwerking met Lister en is begin 2021 besproken met de gemeente Utrecht. In dit overleg is besloten dat voordat de hernieuwde werkwijze tussen spoor twee en drie op te pakken, een andere opgave meer prioriteit heeft: de samenwerking tussen spoor een en drie. De gebiedsteams ggz en partijen in de sociale basis en de aanvullende

zorg weten elkaar in de praktijk al steeds beter te vinden. Tegelijkertijd is het zo dat nog niet alle mogelijkheden die de sociale basis biedt, bekend zijn en benut worden. Als gevolg van de gewijzigde aanpak en planning hebben we niet de volledige fte voor het originele plan ingezet.

## Wijkalliantie+

Sinds 2017 vormt het Buurtteam, huisartsen Utrecht Stad, Volksgezondheid van de gemeente Utrecht en DOCK, samen de Wijkalliantie+.

In 2021 is de Wijkalliantie+ uitbereid met SportUtrecht en NIZU. Daarmee is de sociale basis beter vertegenwoordigd in de alliantie. Er is op initiatief van Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht een structuur uitgewerkt om in 2022 het lerend netwerk verder vorm te geven. De

bestuurders hebben zich ieder gecommitteerd aan twee wijken waarvoor zij bestuurlijk ambassadeur zijn. De ambassadeurs verkennen de maatschappelijke opgaven van de wijken en gaan aan de slag om een doorbraak te realiseren op mogelijke knelpunten. Door reflectie op maatschappelijke opgaven en knelpunten heeft de Wijkalliantie+ zich ontwikkeld als lerend netwerk. Buurtteamorganisatie Sociaal faciliteert de leercyclus door een procesbegeleider beschikbaar te stellen, die het proces in het eerste halfjaar van 2022 zal begeleiden.

## City Deal Eenvoudig Maatwerk

Afgelopen jaar is de City Deal Eenvoudig Maatwerk ook in Overvecht geïntroduceerd. In november 2020 vond de startbijeenkomst plaats. Medewerkers zijn getraind in het

gedachtengoed, er zijn actieve koplopers aangesteld, er is een contactpersonenlijst en een doorbraaktafel. Er worden één à twee casussen per maand besproken. Daarnaast gaan er wooncasussen naar het stedelijk overleg. De ingebrachte vragen zijn heel divers. Er zijn casussen over schuldenregelingen, vervoer, wonen, verhuizingen en kosten kinderopvang. Op een enkel dossier na, heeft de inbreng in alle gevallen tot een doorbraak geleid. De koplopers en externe contactpersonen worden goed gevonden.

**Herhaling van route en methode blijkt ook in Overvecht belangrijk om casuïstiek tijdig door professionals op tafel te brengen**

### Voorkom Erger

In april is er gestart met het Voorkom Erger Potje in de wijken Ondiep, Zuilen, Kanaleneiland en Overvecht. Medewerkers kunnen een vraag voor het budget (€ 500,- per klant) in de app zetten. De betrokken externe professionals toetsen of er geen reguliere route is om de acute vraag op te lossen en zo erger te voorkomen. Zo niet, of als dat niet snel genoeg gaat, kan er goedkeuring gegeven worden voor inzet van het



budget. Momenteel vindt een evaluatie plaats. Voorlopige uitkomst is dat er in 2021 28 aanvragen zijn gehonoreerd en er daarmee een totaalbedrag is uitgegeven van ruim € 6.000. De aangevraagde vergoeding voor een oplossing zijn heel divers. Van wonen (meeste aanvragen hebben daarmee te maken) tot studiekosten, vervoer, een fiets, en leges. In de chats worden reguliere oplossingen aangedragen en besproken. Ook zijn er casussen die alsnog in aanmerking lijken te komen voor bijvoorbeeld een driegesprek over schulden. Er wordt dus zeker expertise gedeeld en van elkaar geleerd.

### App

Sinds oktober werken koplopers in de huidige City Deal wijken met de doorbraakapp. De applicatie bevat een digitaal doorbraakplan dat het Word-document vervangt. Daardoor is er een makkelijk overzicht beschikbaar met een maatschappelijke prijslijst voor Utrecht

en aanklikbare relevante wetten en regels. De app bevat ook een leeromgeving met filmpjes en oefeningen. Deze omgeving biedt de mogelijkheid om betere doorbraakplannen te maken voor de klant en te monitoren wat de rode lijnen zijn in de casuïstiek. Dit draagt bij aan de 'tweede en derde orde van leren', niet alleen individueel, maar ook als organisatie of in een systeem. In de omgeving kunnen medewerkers kennis opdoen, maar ook vaardigheden verbeteren op het gebied van signaleren, out-of-the-box denken en gebruiken van regelgeving in het voordeel van de klant. Dat levert een beter plan op en een goede context om het gesprek aan te gaan met de systeemwereld voor het bereiken van de doorbraak.

### Versterken leereffecten

Door betere monitoring en aanvullende data-analyse hebben we in 2021 het tweede en derde orde van leren verstevigd. Door meer zicht op de rode lijnen in de casuïstiek en het type oplossingen, kunnen suggesties voor beleidsveranderingen op knelpunten in bestaande praktijk aangedragen worden.

**Meer zicht op de rode draad in casuïstiek en type oplossingen helpt**



Ook actieonderzoek kan bijdragen. Bijvoorbeeld om aan te tonen aan de hand van casuïstiek dat er structurele veranderingen nodig zijn op uitvoerings- of beleidsniveau. Waar nodig kunnen hulpverleners nadrukkelijk geïnformeerd worden over bestaande mogelijkheden die mogelijk niet volledig benut worden of deels onbekend zijn. De informatiedeling met en het inspireren van buurtteammedewerkers pakken we integraal aan. Hierover is regelmatig afstemming tussen de communicatieadviseurs van Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht, Lokalis én de betrokken gemeentelijke afdelingen. Vanaf 2022 brengen we de 'City Deal'-werkwijze gefaseerd naar de andere wijken in de stad.

### **Positieve gezondheid**

Het is onze opdracht bij te dragen aan een zo lang mogelijk zelfstandig leven van Utrechters. In onze zes jaren ambities (2019-2024) hebben wij aandacht voor gezondheid en gezond gedrag als kans voor doorontwikkeling benoemd. Veel van onze klanten bevinden zich in een kwetsbare situatie en hebben daardoor een hoger risico op een slechtere gezondheid.

**Problemen achter een verminderde gezondheid gaan verder dan het medisch domein: armoede, schulden, problemen rondom huisvesting, de kwaliteit en de inrichting van de leefomgeving hebben invloed**

Het aanpakken van deze problemen vraagt om een domein overstijgende aanpak.

### **Aanvullende inzichten integreren**

We hebben ons verdiept in positieve gezondheid en zijn nagegaan hoe het gedachtegoed ons kan helpen in de ontwikkeling van een gedeelde taal met ketenpartners. We beogen hierbij onze werkwijze en instrumenten nog verder door te ontwikkelen. Binnen de Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht behouden we de taal en werkwijze die we kennen, zoals Wat Telt, maar we kijken wel hoe we aanvullende inzichten kunnen integreren. In 2021 hebben alle medewerkers een extra training gevolgd over het werken vanuit de dromen en doelen van de inwoners. Hierin is gesproken over thema's en met een achterliggend gedachtegoed vergelijkbaar met positieve gezondheid. Tegelijkertijd heeft Wat Telt als ondersteunende tool een prominente plek gekregen in het registratiesysteem, De

training en de inzet van Wat Telt helpt om de regie van klanten te verstevigen en biedt het inzicht in wat goed gaat en wat aandacht behoeft vanuit de beleving van klanten zelf.

Er zijn stappen gezet in de uitbereiding van de Beweegvriendelijke Wijk, welke naast Noordoost ook in Noordwest zal starten in 2022.

### **Wijkgerichte leergang**

Om domein overstijgende oplossingen te realiseren is het van belang dat professionals korte lijnen hebben en samenwerken aan gezamenlijke doelen met gezamenlijke taal. Daarom is de Leergang Achterstandswijken voor professionals uit het gezondheids- en het sociaal domein wijk specifiek gemaakt. Deelnemers uit één specifieke wijk leren samen. De leergang behandelt twee concrete uitwerkingen van positieve gezondheid in Utrecht: krachtige basiszorg en het 4D-model.

In 2021 waren we van plan wijkbijeenkomsten te organiseren met wijkbewoners om hen mee te laten denken over positieve gezondheid. Voortschrijdend inzicht in combinatie met de beperkende maatregelen heeft ons doen besluiten om positieve gezondheid mee te nemen in de wijkbijeenkomsten van de Wijkalliantie+, zodat hiervoor geen aparte bijeenkomsten georganiseerd hoeven te worden.

**Zeker in tijden waarin corona veel vraagt van onze organisaties en medewerkers, proberen we inzet slim te combineren om de druk te beperken**

### **Optimalisatie toegang**

Eind 2019 is het toegangsproces naar aanvullende zorg geëvalueerd. Vanuit de evaluatie zijn aanbevelingen gekomen die begin 2020 zijn vastgesteld. De Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht werkt sindsdien hard aan het vormgeven van de aanbevelingen in de organisatie. Na de activiteiten van 2020 is begin 2021 is een advies van de OR gekomen over het plan van aanpak voor de verdere invulling van de optimalisatie. Aan de hand van dit advies is de realisatie van de aanbevelingen verder vormgegeven. Er is een projectgroep met leden vanuit alle clusters samen gesteld die de laatste vraagstukken heeft opgepakt.

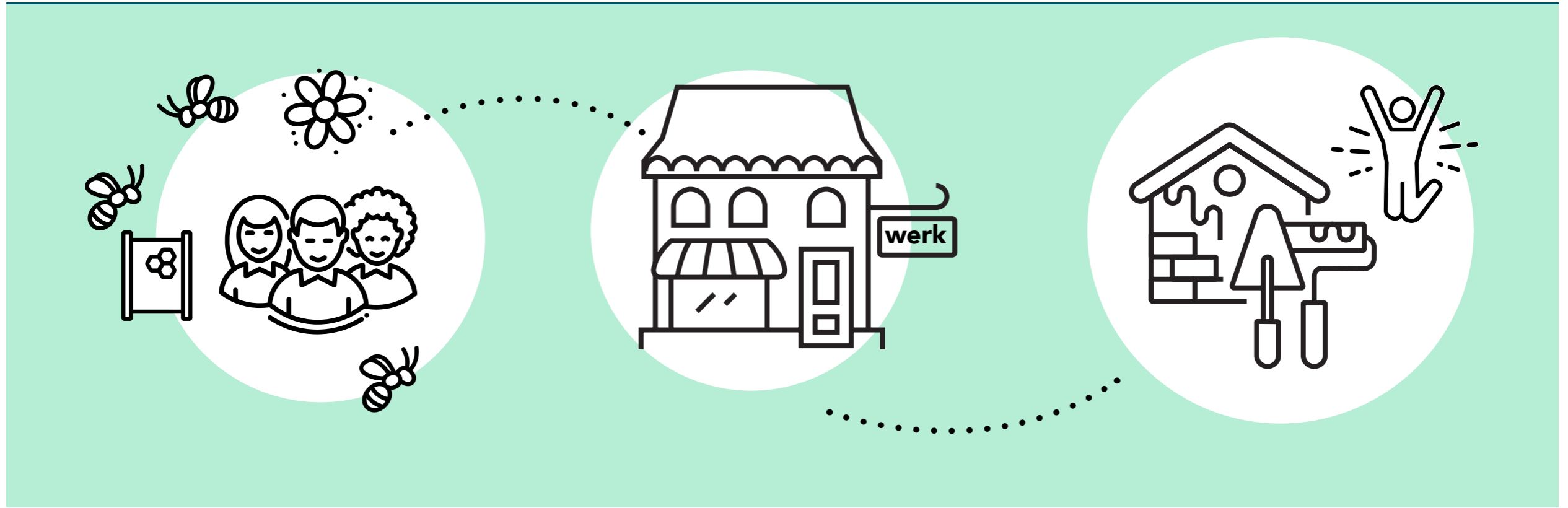
### **Werkwijze en taak toegang**

De laatste stappen zijn gericht op een meer uniforme werkwijze en een mogelijk meer efficiënte aanpak, zodat we nog meer kwaliteit kunnen bereiken.

De ervaring leert dat het schrijven van een ondersteuningsplan door medewerkers als lastig kan worden ervaren. Dit uit zich in te uitgebreide of juist summiere ondersteuningsplannen, niet smart geformuleerde doelen en het niet goed toepassen van de beleidsregels. Dit kost tijd en energie van medewerkers, de maatwerkcommissies die meekijken en het centrale team toegang. Een uitdaging voor een generalist is daarnaast ook het goed om kunnen gaan met de diverse rollen die het brede takenpakket vraagt.

### **G-ZIN (generalist zorg in natura)**

Gezien voorgaande punten is een voorstel ontwikkeld om een nieuwe rol in te richten, de generalist zorg in natura (G-ZIN). Eerder deden we dat al met andere taken zoals het toewijzen van maatwerkvoorzieningen met een persoonsgebonden budget (G-PGB) en hulp bij huishouden (HbH). Ook de toegang voor zorg in natura, willen we naar dit voorbeeld inrichten. In plaats van dat zoals nu de (volledige) taak maatwerk toegang ZIN bij alle generalisten wordt belegd, organiseren we een efficiëntere en betere manier, waardoor er een kwalitatief beter proces en product ontstaat. ■



# Samen voor Overvecht

Het actieprogramma Samen voor Overvecht omvat diverse initiatieven vaak opgezet en uitgevoerd in samenwerking met bewoners en partners. We lichten een paar activiteiten uit: de Bijenkorven, de Werkwinkel, gebiedsgebonden aanpakken en sociaal renoveren.

De Bijenkorven hebben het afgelopen jaar veel flexibiliteit getoond. Waar mogelijk waren ze open op locatie. Voor een periode ook op een aangepaste locatie aan de Grote Trekdreef. Periodiek moesten de deuren sluiten. Vragen bleven gelukkig toch komen via de telefoon. Deze vragen zijn vanuit het buurtteam opgepakt of doorgezet naar de juiste partners of de vrijwilligers van 'buren helpen buren'. Ondertussen is de verbouwing in de bibliotheek ook afgerond, en kon de Bijenkorf aan de Gloriantdreef verhuizen naar de bieb. Daar

is het een breed informatiepunt geworden met de wegwijzers van 'Taal doet meer' en Digi-wijs. Het spreekuur in de bieb is ook uitgebreid met een sollicitatiespreekuur. Samen met onze vaste partners van 'Buren helpen buren', Werk en Inkomen, UWV en NIZU hebben we weer veel inwoners uit Overvecht kunnen helpen. Op de Dreef is het spreekuur doorgegaan, als de maatregelen het toelieten. De partners waar de buurtteams hier mee samenwerken zijn Al Amal, DOCK, SportUtrecht en opnieuw Werk en Inkomen. Om de week

sluit ook iemand aan van Stichting Pelita. Het bezoekersaantal op deze locatie is sterk wisselend.

### Gebiedsgebonden aanpakken en sociaal renoveren

Het afgelopen jaar hebben we onze grootste inzet gedaan bij de aanpak Themadreven en het sociaal renoveren aan de Ibis- en de Nigerdreef. Samen met partners is er een 'foto' van de wijk gemaakt. Op deze wijze is een gezamenlijk beeld gecreëerd waaruit de samenwerking verder zich ontwikkeld heeft. Als buurtteam hebben we onze bijdrage vooral geleverd bij casuïstiek besprekingen. Hierin konden anoniem situaties worden ingebracht om af te stemmen en te leren van elkaar. Het was goed om te zien dat zelfs de aannemer situaties signaleerde die binnen de casuïstiek besproken konden worden. Zo kon elk signaal een passend vervolg krijgen. Het werken met vaste contactpersonen vanuit het buurtteam is door partners positief ervaren. Daar tegenover staat dat we zoveel mogelijk onze reguliere werkwijze volgen om ook voor de toekomst de samenwerking te kunnen realiseren.

**We zien dat de renovaties veel stress opleveren bij onze klanten**

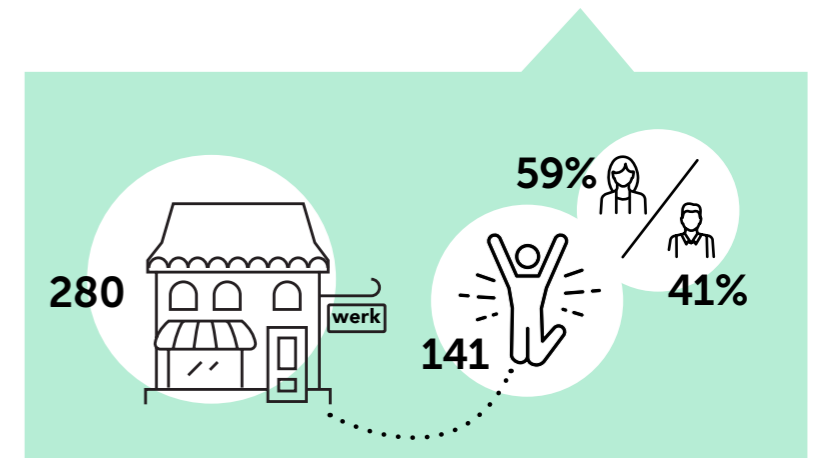
Er moet niet alleen veel geregeld worden. Het is ook een periode van veel onrust door geluid en gedoe. We proberen mensen zo goed mogelijk te ondersteunen hiermee om te gaan. Door een luisterend oor, concreet alternatieven zoeken, maar soms ook heel praktisch. Zo was er een mevrouw die het allemaal moeilijk kon begrijpen. Ze kon zich geen voorstelling maken van wat er ging gebeuren en dat gaf veel stress. Samen hebben we toen de tekening opgevraagd van de renovatie van haar flat. Deze tekening hebben we met plakband op de vloer geplakt en zo duidelijk kunnen maken wat er ging gebeuren. Daarbij hebben we samen een stappenplan gemaakt met wat er wanneer moest gebeuren. Doordat we dit samen maakten en omdat het visueel was, heeft mevrouw zelf acties kunnen ondernemen om het nodige te regelen, was ze sneller klaar en had minder stress.

### Werkwinkel Overvecht

Werkwinkel Overvecht heeft afgelopen jaren haar meerwaarde bewezen en ondanks de wisselende maatregelen zijn er goede resultaten behaald. De werkwinkel is zoveel mogelijk open gebleven om mensen te ondersteunen in hun zoektocht naar activiteiten of werk. Bij sluiting als gevolg van de pandemie bleef de werkwinkel telefonisch goed bereikbaar. In een

periode van zeven maanden sinds mei zijn er 280 mensen binnen gestapt. 141 daarvan hebben ook daadwerkelijk een ondersteuningsvraag gesteld. Het betrof 59% vrouwen en 41% mannen.

Samen met collega's van Jeugd en Gezin zijn we afwisselend aanwezig tijdens de gesprekken. Aanvankelijk was onze rol vooral in de backoffice. Vanuit het onderzoek van de ogeschool Utrecht bleek dat juist de brede uitvraag aan de klant die binnenloopt iets is waar het buurtteam haar meerwaarde kan bieden. Daar hebben we onze rol en inzet dan ook flexibel op aangepast. Bij de intake door het buurtteam kan gelijk goed bepaald worden welke inzet vanuit welke partij er nodig is. Zo is niet alleen naar activering gekeken, maar bijvoorbeeld ook naar de thuissituatie, de financiën of mogelijke belemmeringen.



De Werkwinkel is zowel voor inwoners van Overvecht als voor de betrokken organisaties een waardevol initiatief. Medewerkers van de betrokken organisaties zijn dicht bij elkaar gekomen en weten elkaar ook buiten de Werkwinkel sneller te vinden.

### Klanten positief

Bezoekers zijn enthousiast. 22 mensen hebben in een enquête aangegeven zich in de Werkwinkel gehoord en gesteund te voelen.

Wat zij goed vinden aan de Werkwinkel:

- je kan binnenlopen zonder afspraak;
- het is dichtbij;
- de medewerker luistert echt naar me en wijst me de weg;
- de medewerker neemt de tijd voor me en ik kan elke week terugkomen;
- de medewerker regelt meteen dingen voor me. Hij/zij belt of we bellen samen.

### Leren en ontwikkelen

De Werkwinkel is een mooie leerschool als het gaat om het ontwikkelen van een integrale samenwerking voor de beste ondersteuning vanuit het perspectief van de bezoeker. Er worden leerervaringen opgedaan op gebied van:

- een persoonlijke klantbenadering;
- integraal werken (1 bezoeker, 1 plan);
- wijkgericht werken;
- inwoners ondersteunen naar werk of activiteiten.

### Komt een bezoeker bij de Werkwinkel

Een groot deel van de klanten komt via het buurtteam bij de Werkwinkel. Een traject kan er dan uitzien als hierna beschreven. De generalist van het buurtteam komt mee of belt van tevoren met de Werkwinkel. Met z'n drieën (bezoeker, generalist en frontoffice Werkwinkel) wordt de route naar werk/opleiding bepaald en bekeken of er belemmeringen zijn die eerst om een tussenstap vragen. Vaak is taal zo'n tussenstap.

**De Werkwinkel pakt vooral het stuk werk/opleiding en randvoorwaarden als taal en kinderopvang op**

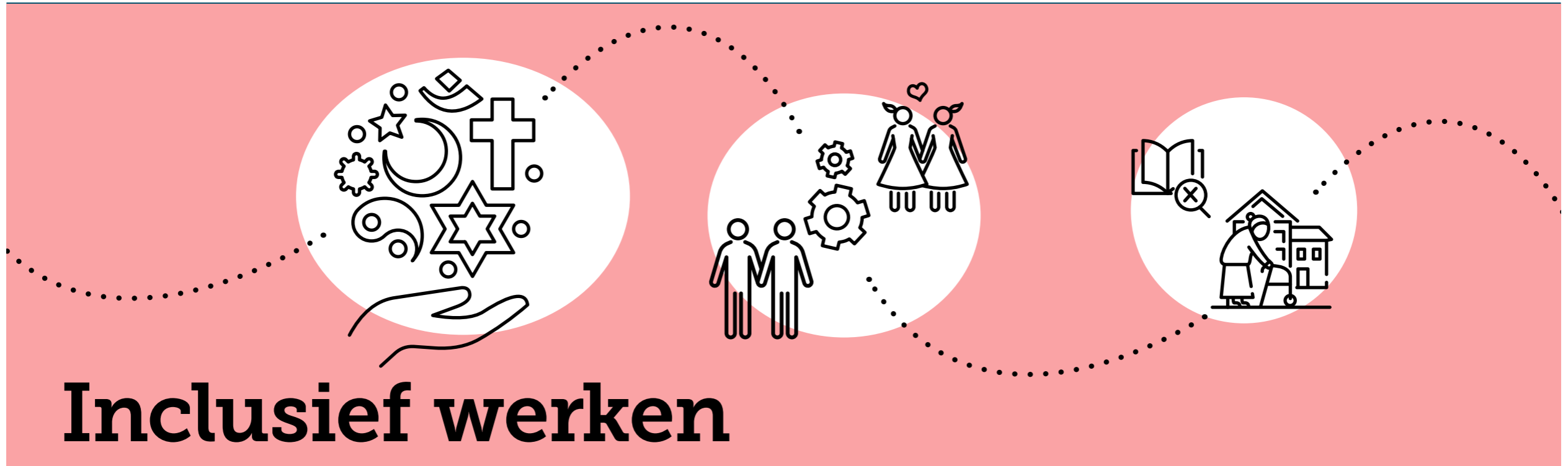
Vervolggesprekken richting werk, zoals hulp met een cv of een (beroepskeuze)test afnemen, worden gedaan door de mensen die actief zijn in de frontoffice. Mocht er toch meer nodig blijken naast werk of een opleiding, dan kan er altijd een aanmelding bij het buurtteam volgen. ■

## Zomaar een mooi voorbeeld

Een moeder en zoon komen binnen bij de Werkwinkel. Ze nemen plaats op de heerlijke stoelen en banken, die een huiskamerachtige sfeer geven. Dat vergroot niet alleen de gezelligheid, maar ook de laagdrempeligheid.

**Bij de Werkwinkel geen loketten en wachtkamers, maar meteen een warm bad**

Na een kort, maar zorgvuldig gesprek, werd al snel duidelijk dat de jongen zich wel eens thuis zou kunnen voelen als vakkenvuller bij de supermarkt op 'zijn' pleintje. Hoe mooi om later terug te horen dat hij inderdaad is aangomen en trots zijn nieuwe gele uniform draagt!



Als buurtteamorganisatie hebben we de opdracht om er voor alle Utrechters te zijn. In 2021 is in dat kader de visie op inclusief werken herijkt. We willen bereiken dat Utrecht een stad is waarin iedere bewoner mee kan doen en zich welkom voelt. Bij het buurtteam kan iedereen geholpen worden ongeacht zijn of haar afkomst, (religieuze) overtuiging, sekse, positie in de maatschappij et cetera.

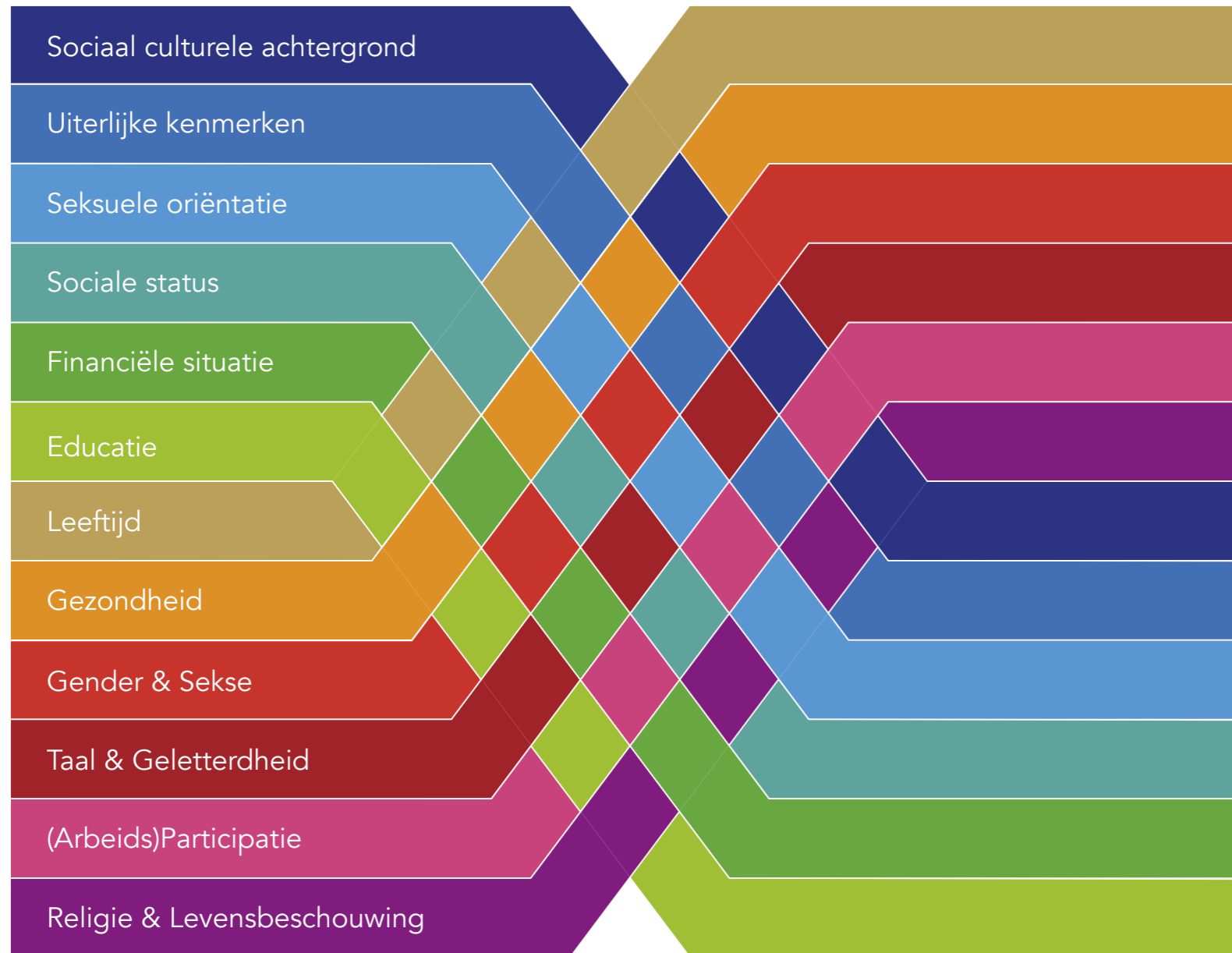
Mensen kunnen op meerdere manieren van elkaar verschillen en onderscheiden worden. Het gaat erom je hiervan bewust te zijn als professional en rekening te houden met die verschillen. Om inclusief te kunnen werken is het van belang over verschillende basiscompetenties te beschikken en te weten wanneer je deze inzet. De buurtteamorganisatie werkt daarom aan de hand van de Inclusiediamant. Afgelopen jaar is er een aanpassing geweest van dit model, dit is nu het *Diversiteitsvlechtwerk* geworden (zie figuur op pagina 47)). Dit vlechtwerk maakt inzichtelijk op welke gronden mensen van elkaar kunnen verschillen en dat die verschillen op meerdere vlakken met elkaar verweven kunnen zijn. In teams wordt deze tool gebruikt

tijdens casuïstiek. 'Voor het vergroten van de basiscompetenties inclusief werken' hebben veel medewerkers afgelopen jaar de e-learning intercultureel vakmanschap gevolgd die is aangeboden door Movisie. Een andere stap is gezet op het vlak van incidentenregistratie: het incidentenformulier geeft de klant voortaan de mogelijkheid aan te geven dat hij/zij gediscrimineerd voelt. Deze optie was er eerder niet.

#### **LHBTIQ+**

Er zijn verschillende (inter)nationale dagen die aandacht geven aan de LHBTIQ+ gemeenschap. Om te benadrukken dat we er voor alle Utrechters zijn, hebben de buurtteams op Coming-Outdag de

### Diversiteitsvlechtwerk (Bron: Movisie)

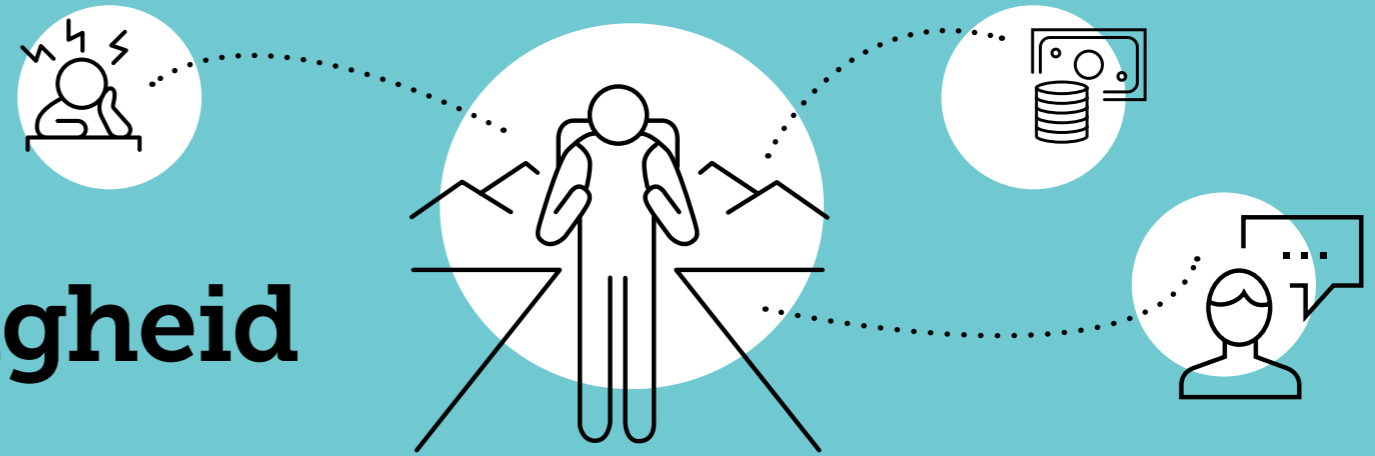


regenboogvlag uitgehangen. Movisie heeft in 2021 met ons meegekeken wat het buurtteam doet aan bewustwording op seksediversiteit. Het blijkt dat het werken aan de bewustwording vooral afhangt van de inzet van betrokken individuele medewerkers en nog geen thema is waar we collectief aan werken. Een aantal leden van de werkgroep Inclusief heeft daarom een LHBTIQ+ quiz in buurtteams gedaan. Hierbij wordt in het team gesproken over seksualiteit en identiteit.

#### Ouderen met migratieachtergrond

We realiseren ons dat onze dienstverlening niet iedereen bereikt. Hier blijven we ons van bewust en we onderzoeken op basis van onze data en partners hoe we onze diensten het beste passend kunnen maken op de vraag van de doelgroep. Het bereik onder de klanten in een buurtteam is in de ideale situatie een afspiegeling van de populatie in de wijk. We zijn dit jaar in gesprek gegaan met belangenorganisaties die graag met ons meedenken hoe wij de doelgroep kunnen bereiken of op een andere manier kunnen aansluiten bij de aanbieders uit het voorliggend veld. ■

# Ervaringsdeskundigheid



De inzet van ervaringsdeskundigheid is een vast onderdeel van onze werkwijze. En ook aan de verdere ontwikkeling en toepassing van dit expertisegebied geven we structureel aandacht. Met resultaat.

Voor de inzet van ervaringsdeskundige expertise binnen de buurtteams is 4,6 FTE aan ervaringsdeskundigen beschikbaar. 0,8 FTE daarvan is specifieke inzet op schulden en armoede. Verder zijn zoals elk jaar opnieuw drie stagiairs gestart van de vernieuwde opleiding 'Sociaal begeleiden met ervaringsdeskundigheid'. Met de investering in deze stageplekken en de opleiding, draagt Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht structureel bij aan de ontwikkeling van ervaringsdeskundigheid. In 2021 is in circa 100 trajecten ervaringsdeskundigheid ingezet. De meeste

vragen zijn op het gebied van schulden en psychische problematiek.

## Vaste teams

Het team ervaringsdeskundigheid werkt in Het team ervaringsdeskundigheid werkt in duo's die in meerdere teams ondersteuning bieden. Eind van het jaar hebben we geconcludeerd dat dit niet de meest efficiënte manier van werken is. De inzet van tijd is lastig als er veel verschillende teams bediend moeten worden. Daarbij is het ook lastig om op een goede manier onderdeel worden van teams. Daarom is besloten dat we overgaan naar een manier van werken waarbij elke ervaringsdeskundige, drie vaste teams gaat ondersteunen. Op deze manier kunnen de ervaringsdeskundigen hun tijd en aanwezigheid efficiënter inzetten en verwachten we dat zij meer onderdeel kunnen worden van teams. Daardoor wordt deze vorm van ondersteuning ook meer vanzelfsprekend.

## Toename ASS-problematiekproblematiek

In 2021 zagen we de vraag naar ondersteuning door ervaringsdeskundigen bij autismespectrumstoornissen toenemen. Dat was vooral bij studenten het geval. Buurtteam Oost, waaronder Utrecht Science Parc valt, heeft studenten als aandachtsgebied. Door het team is met een bewoner, zelf een voormalige huisarts, gekeken naar de mogelijkheid voor een dialooggroep voor studenten met ASS, ADHD, of depressieproblematiek. Het doel is (h)erkenning te vinden en ervaringen te delen. De eerste inventarisatie laat zien dat ongeveer 30 studenten hier baat bij zouden hebben. Het is de bedoeling dat een eerste groep begin 2022 start. Een van de ervaringsdeskundigen zal gespreksleider zijn voor deze groep. ■





# Klachten en privacy

In 2022 zijn er 21 klachten bij de buurtteamorganisatie gemeld. Negen-tien bij de buurtteams zelf en twee bij de externe klachtencommissie Quasir. Vijftien klachten zijn gerelateerd aan het werk van de buurtteams zelf. Vijf zijn gerelateerd aan een beslissing over een maatwerkvoorziening en hebben we daarom niet toegewezen aan een team.

Uitvoering van dienstverlening	10
Overig	1
Bejegening	5
Klacht naast bezwaar beslissing	5

## Toelichting

Onder uitvoering van dienstverlening vallen klachten die gericht zijn op de wijze waarop het buurtteam, of de buurtteammedewerkers, de dienstverlening hebben uitgevoerd/geleverd. Een voorbeeld is een klacht over de wisseling van ondersteuner. Omdat een medewerker in een ander buurtteam ging werken, stopte deze medewerker met de begeleiding van de klager.

## Omgaan met klachten

Buurtteam Binnenstad	1
Buurtteam de Meern	0
Buurtteam Dichterswijk Rivierenwijk	0
Buurtteam Hoograven Tolsteeg	0
Buurtteams Kanaleneiland (2)	2
Buurtteam Leidsche Rijn	0
Buurtteam Lunetten	0
Buurtteam Noordoost	3
Buurtteam Ondiep Pijlsweerd	0
Buurtteam Oost	2
Buurtteams Overvecht (4)	5
Buurtteam Vleuten	0
Buurtteam West	0
Buurtteam Zuilen	2

### Quasir

Twee klanten hebben zich gewend tot de klachtencommissie van Quasir. Eén klant heeft haar klacht ingetrokken. Eén klacht is door de klachtencommissie van Quasir behandeld. Hieruit volgden enkele aanbevelingen. Aan de hand van deze aanbevelingen zijn verbetermaatregelen bepaald en doorgevoerd:

### 1. Wijziging klachtenprocedure

Om de zorgvuldigheid bij klachtenafhandeling te vergroten zetten we sinds afgelopen jaar standaard een klachtenbemiddelaar in. Daar waar een klacht direct bij een teamcoach gemeld wordt, schakelt de teamcoach altijd de klachtenbemiddelaar in. Hiermee wordt beoogd om zo veel mogelijk recht te doen aan zowel klant als medewerker. De klachtenbemiddelaar staat de klant bij en wijst op de verschillende mogelijkheden die er zijn zoals onafhankelijke klantondersteuning. Dit is inmiddels opgenomen in de interne werkwijze, met de teamcoaches gecommuniceerd en wordt door de regisseur kwaliteit en veiligheid geborgd.

### 2. Kritische blik op proces bezwaar

Processen en instructies voor het indienen van een bezwaar zijn opnieuw tegen het licht gehouden. Er is getoetst welke informatie gegeven wordt aan een klant en er is een aantal concrete casussen toegevoegd aan de instructies. Deze worden gebruikt binnen de buurtteams. De teamcoaches met de portefeuille Toegang zijn verantwoordelijk voor borging en toetsing.

Naast het oppakken van deze aanbevelingen is gekeken naar het proces als er sprake is van een bezwaar op een beslissing voor maatwerk én een klacht. Deze werden gemist in de registratie. Daarnaast blijkt in de praktijk dat er

ondersteuning gewenst is, die in een dergelijke situatie bijdraagt aan het behoud van de relatie tussen buurtteam en klager. Daarom is nog de volgende aanpassing doorgevoerd:

### 3. Samen in actie bij klacht én bezwaar

Als er een klacht komt in een dossier waar ook een bezwaarprocedure loopt, dan wordt de klacht altijd doorgezet naar [klachten@includio.nl](mailto:klachten@includio.nl) én degene die bezwaren in portefeuille heeft. In onderling overleg worden afspraken gemaakt over de vervolgstappen.

### Datalekken

Er zijn in 2021 acht datalekken vastgesteld:

Printen op verkeerde printer	1
Data foutief opgeslagen	2
Mailen/post verzenden naar verkeerde ontvanger	2
Kwijtraken/verliezen documenten	2
Onvoldoende digitale informatiebeveiliging	1

Alle datalekken zijn beoordeeld op de impact die het lek kan hebben op betrokkenen. In de meeste gevallen is de impact laag en is er geen melding gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). In één geval is de impact als medium beoordeeld en is van het betreffende datalek melding gedaan bij de AP.

## Rapportage incidenten 2021

### Onderverdeling in aard van het incident

Natuurlijk overlijden	28
Niet-natuurlijk overlijden	5
<b>Agressie</b>	
Serieuze bedreiging	6
Verbaal geweld	19
Onveilige situatie	11
<b>Anders, nl</b>	
Respectloze bejegening	1
Ongeval met een klant	1
	<b>71</b>



### Onderverdeling per buurtteam

Overvecht De Gagel	4	Binnenstad	3
Overvecht Vechtzoom	3	Oost	1
Overvecht Centrum	1	Noordoost	3
Overvecht Spoorzoom	-	Hoograven-Tolsteeg	2
Kanaleneiland Noord	8	Lunetten	7
Kanaleneiland Zuid	6	Rivieren Dichterswijk	7
Leidsche Rijn	7	West	5
Vleuten	1	Zuilen	-
De Meern	4	Ondiep-Pijlsweerd	9
			<b>71</b>

### **Serieuze bedreiging**

Een klant komt binnen op een locatie. Hij zegt eerder te zijn geholpen door een buurtteam-medewerker en hij zegt daar ontevreden over te zijn. De klant dreigt de betreffende medewerker te zullen vermoorden als hij hem op straat tegen komt.

Er wordt in een veiligheidsinschatting gemaakt en de betreffende medewerker wordt op de hoogte gebracht van de bedreiging. Er wordt contact gelegd met de wijkagent en melding gedaan.

### **Niet-natuurlijk overlijden van een klant**

Een klant heeft suicide gepleegd, terwijl hij op de wachtlijst stond bij een aanvullende zorgaanbieder.

De buurtteammedewerker gaat na of de betreffende zorgaanbieder al op de hoogte is van het overlijden. Samen met de zorgaanbieder is het aanmeldproces en het proces van overbruggingszorg geëvalueerd. De buurtteammedewerker krijgt een aanbod voor nazorg.

### **Verbaal geweld**

Een klant bezoekt een spreekuur en staat erop dat de corona-app op zijn telefoon wordt geïnstalleerd. De klant heeft problemen met het onthouden van zijn digi-d code, waardoor er een nieuwe moet worden aangevraagd. De spanning loopt op en de klant begint te schreeuwen in de spreekkamer.

De buurtteammedewerker probeert de klant te kalmeren. Toen dat niet lukte is de klant verzocht de spreekkamer te verlaten.

Het lukt een buurtteammedewerker niet om contact te krijgen met een klant. De medewerker kiest ervoor om bij de klant thuis langs te gaan en aan te bellen. De klant doet open en wordt direct boos. Ook als de medewerker zegt te vertrekken, blijft de klant schreeuwen.

De buurtteammedewerker bespreekt dit incident met collega's met als doel terug te blikken op het incident en vooruit te kijken naar het eventuele vervolg van de begeleiding.

### **Onveilige situatie**

Een klant heeft financiële problemen en ervaart hier veel stress van. In een gesprek loopt de spanning bij de klant hoog op en de klant verheft zijn stem. De buurtteammedewerker vraagt de klant op een rustigere manier het gesprek te vervolgen. De klant wordt kwaad; kwaad op het buurtteam en kwaad op zijn schuldeisers. Hij begint te schreeuwen. De buurtteammedewerker vraagt hem het pand te verlaten. Dat weigert hij.

De politie wordt gebeld ten tijde van deze gebeurtenis. De klant krijgt een pandverbod opgelegd. Er wordt op verzoek en met toestemming van de klant gezocht naar een aanvullende zorgaanbieder.

# Over de organisatie

## Medewerkers

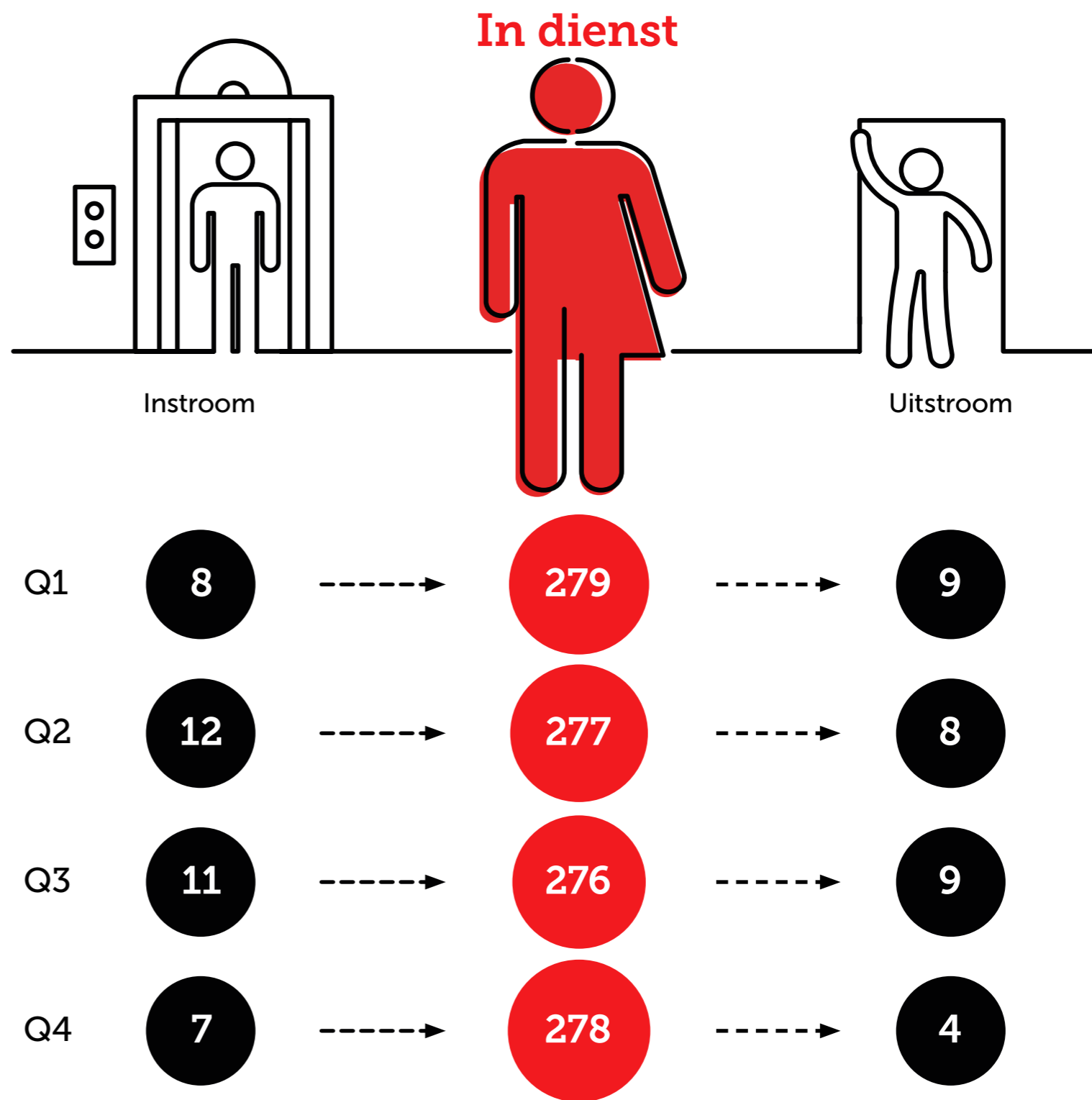
Aan het einde van dit jaar tellen we 278 medewerkers (243,9 fte) en 11 stagiaires op de loonlijst van de buurtteamorganisatie. In heel 2021 traden 38 medewerkers bij Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht in dienst, waarvan 32 buurtteammedewerkers, twee teamcoaches, één programmaregisseur, één ontwikkelaar, één projectmanager communicatie en één managementassistent. In 2021 waren slechts 13 stagiairs actief.

## Verloop

In 2021 verlieten in totaal 30 medewerkers de organisatie, waaronder vijf medewerkers die tijdelijk in dienst waren ter vervanging of voor tijdelijke projecten. Het verloop was lager dan in 2020, toen verlieten 37 medewerkers onze organisatie.

3	Einde contract van rechtswege
3	Pensioen
2	Overgang ander bedrijfsonderdeel
3	Vaststellingsovereenkomst
19	Op eigen verzoek

## Personeelsverloop in 2021

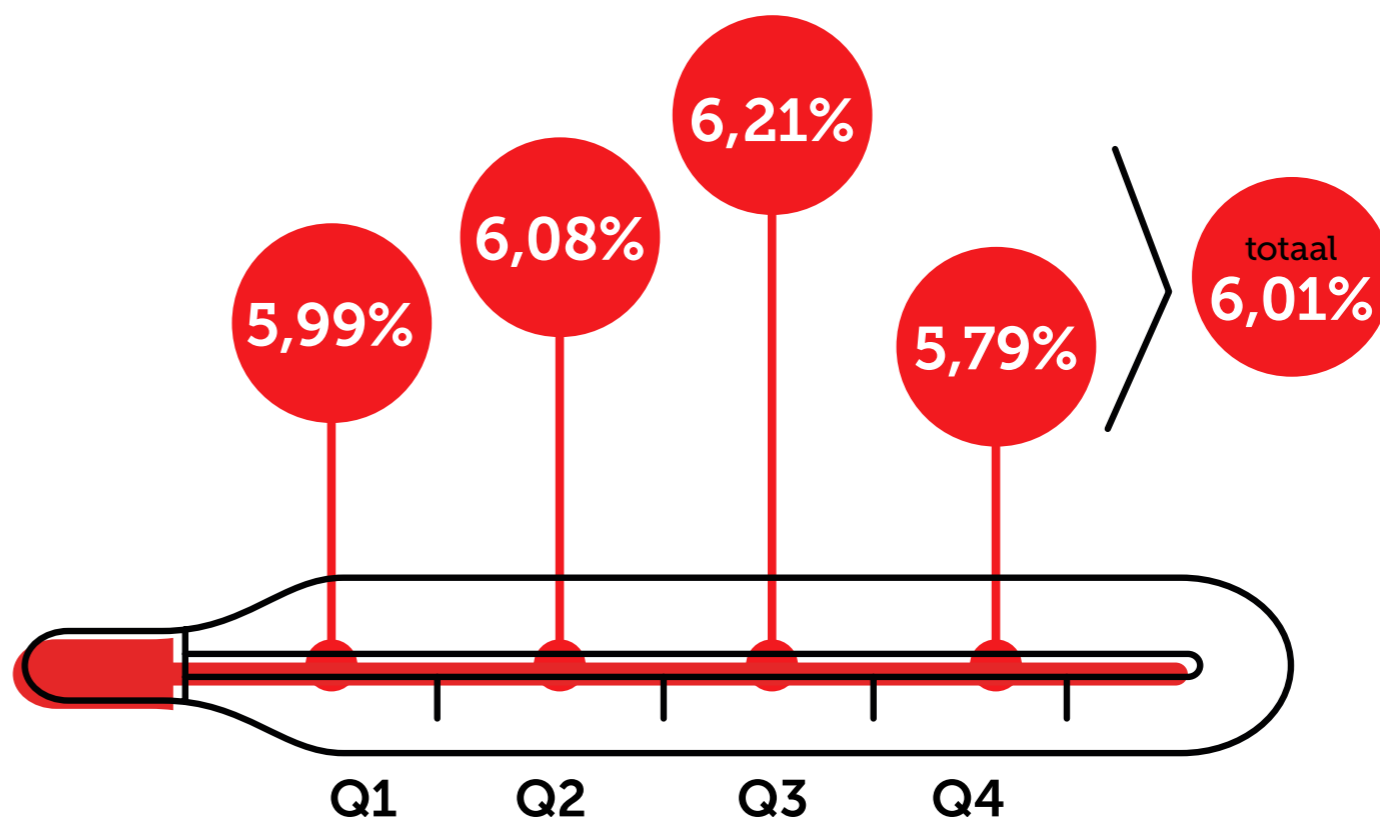


19	Op eigen verzoek:
8	- Andere baan
4	- Reisafstand
3	- Ander type werk
2	- Loopbaanmogelijkheden
1	- Inhoud werk

### Verzuim

Het verzuimpercentage was tot en met december cumulatief 6,2%. Dat is een stijging van 0,82% ten opzichte van 2020. In de branche Sociaal Werk lag het verzuim in de eerste helft van 2021 gemiddeld op 6,1%. Dat betekent dat ons verzuim net iets lager is dan het gemiddelde in de branche. De derde golf van COVID-19 heeft in het najaar mede gezorgd voor een stijging in het verzuim. Afgelopen jaar heeft het virus veel van onze medewerkers getroffen, dit heeft geresulteerd in veelal kort verzuim, maar ook een aantal keer in langdurig verzuim, waarbij sommige medewerkers nog steeds niet volledig zijn hersteld. Ook het afgelopen jaar hebben we uiteraard extra aandacht besteed aan preventie van verzuim, zowel voor psychische als fysieke klachten. Medewerkers konden (anoniem) gebruik maken van telefonische begeleiding van psychologen. Daarnaast hebben wij ons aanbod voor ondersteuning uitgebreid door een nieuwe aanbieder op het gebied van schuldhulpverlening voor medewerkers en ondersteuning bij hormonale klachten.

### Verzuim in 2021



### COVID-19

Afgelopen jaar hebben wij vanwege de uitbraak van COVID-19 opnieuw aanvullende maatregelen genomen om zorg te dragen voor een veilige werkomgeving voor onze medewerkers en een veilige dienstverlening aan onze klanten. Het coronahandboek is naar aanleiding van elke persconferentie aangepast door de aangekondigde versoepelingen of restricties te vertalen naar wat dat betekent voor onze dienstverlening. Hierdoor hebben

medewerkers meer op afstand gewerkt, maar huisbezoeken zijn altijd mogelijk gebleven. Om verdere verspreiding van het virus zo veel mogelijk te voorkomen hebben we ook een minimale bezetting op de locaties. Op deze manier zijn we wel toegankelijk voor klanten, maar beperken we het risico op verspreiding van het virus.

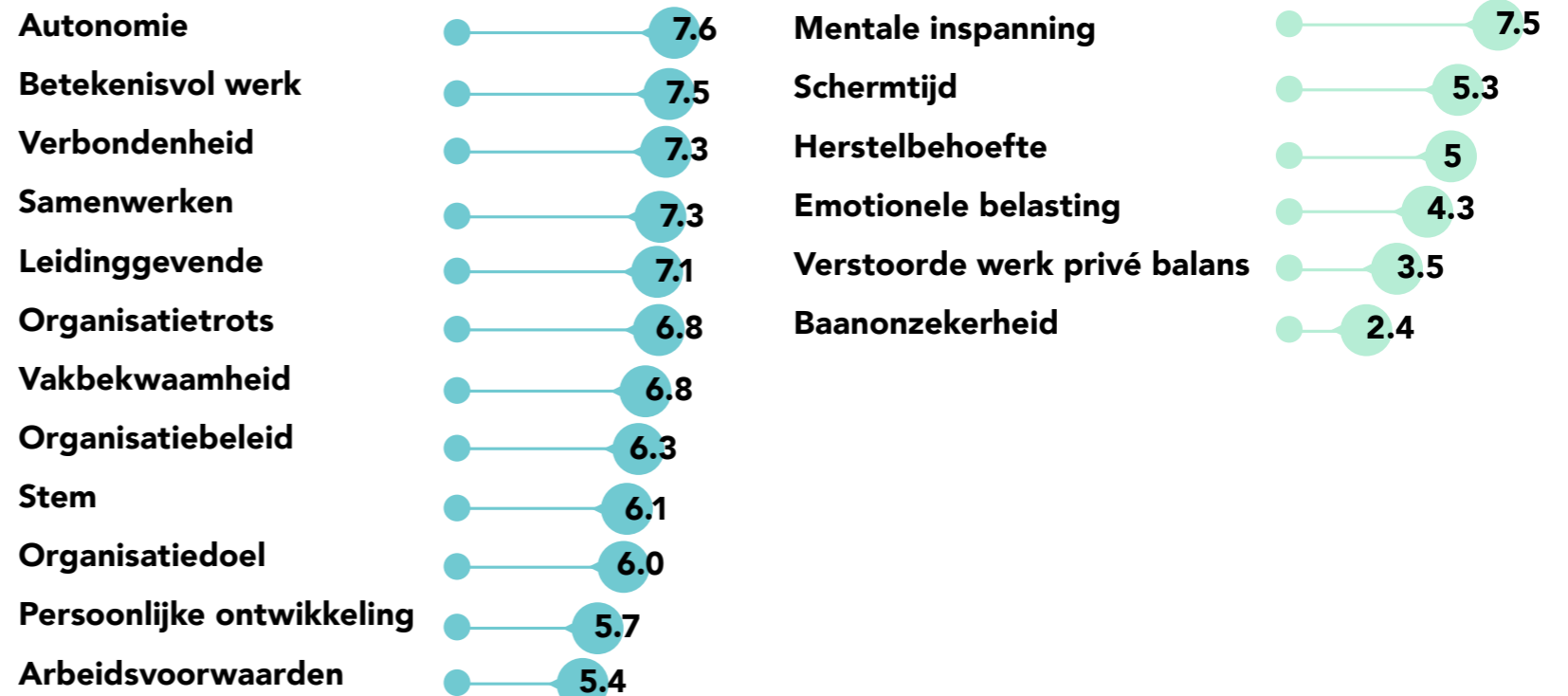
Afgelopen jaar zijn vijfendertig medewerkers besmet geraakt met het virus. Dit gaf geen

problemen voor de continuering van onze dienstverlening. Het reguliere proces heeft het hele jaar doorgang kunnen vinden, meestal in aangepaste (digitale) vorm. In geval van een besmetting hebben wij op basis van de richtlijnen van de GGD en met in achtname van de privacywetgeving, klanten, collega's en samenwerkingspartners geïnformeerd over de mogelijke risico's op besmetting. Op verschillende manieren hebben wij ook op afstand aandacht behouden voor onze medewerkers, hen een hart onder de riem gestoken en hen laten weten hoe trots wij zijn op hun flexibiliteit en inzet waardoor wij in dit (wederom) bijzondere jaar onze dienstverlening voor onze klanten konden continueren.

### Medewerkerstevredenheid

Via de EverybodyFrank app meten we sinds april 2019 doorlopend het werkgeluk van de medewerkers. De wekelijkse at random vragen zijn concreet en in minder dan vijf seconden te beantwoorden. Dit geeft ons als werkgever direct inzicht in alle onderdelen van medewerkerstevredenheid. In de app kunnen medewerkers de scores zien van zichzelf, hun cluster en de totale organisatie. Elk jaar bespreken we in de teams de uitkomsten op drie momenten. Dat was dit jaar wederom lastig vanwege de maatregelen. Omdat er continue gemeten wordt, konden wij wel

## Medewerkerstevredenheid



goed in de gaten houden of alle maatregelen rondom corona een effect hadden op het werkgeluk van onze medewerkers.

### Sinds april 2019 meten we doorlopend het werkgeluk

Ondanks de moeilijke situatie, zijn er redelijke gemiddelde scores gemeten. Het werkgeluk kreeg dit jaar overall een 6,7. Dat is iets lager dan 2020 toen het op een 7 uitkwam. Daarbij moet wel vermeld worden dat er sinds april 2021 met een vernieuwde vragenlijst gewerkt wordt. In plaats van vitaliteit meten we nu werkstress. Die staat voor 2021 op een gemiddelde score van 4 (waarbij 10 een hele hoge werkdruk is en 0 geen werkdruk). Hierbij valt op dat met name in de laatste drie maanden van 2021 de werkdruk is gestegen (van onder de 4 naar rond de 4,5). We houden uiteraard in de gaten hoe dit zich in het nieuwe jaar ontwikkelt. Tegen het einde van 2021 hebben we in alle teams de uitkomsten van de meting besproken, in het nieuwe jaar gaan we in de teams aan de slag met wat we met elkaar kunnen doen om het werkgeluk te verhogen.

### Medezeggenschap

Half maart besloot de Organisatie Ontwikkelingsraad (afgekort OOR, onze

OR) helaas op te stappen. Met als reden dat zij van mening waren dat het OOR werk de organisatie, de medewerkers en henzelf te weinig heeft opgeleverd. Voor alle betrokkenen heel vervelend dat het zo gelopen is. Omdat we directe medezeggenschap binnen onze organisatie heel belangrijk vinden, zijn we snel aan de slag gegaan om te onderzoeken wat we hiervan konden leren en hoe we opnieuw tot goede medezeggenschap konden komen.

De 18 vertegenwoordigers medezeggenschap van de buurtteams hebben daarvoor een aantal collega's (de verkenneren) mandaat gegeven om aan de slag te gaan. Dat houdt in dat zij als klankbord voor het bestuur fungeerden en het onderzoek naar het voortzetten van de medezeggenschap bij de buurtteamorganisatie hebben opgepakt. De Groeps OR van Inluzio (afgekort GOR) werd tijdelijk ingezet als vervanging van de eigen OR, voor medezeggenschapsvraagstukken die niet konden blijven liggen.

Het verkennersteam heeft uit mogelijke kandidaten een keuze gemaakt voor het uitvoeren van een onafhankelijke kritische reflectie over de ontstane situatie en wat er nodig is voor de toekomst. Verkenneren en bestuur hebben samen de respondenten

voor het onderzoek bepaald. De externe onderzoeker heeft in de periode van 17 mei tot en met eind juni alle respondenten gesproken. Begin juli zijn de resultaten met de verkenneren en het bestuur besproken tijdens een goede en constructieve bijeenkomst met mooie suggesties voor het doorstarten van het model van medezeggenschap. In verschillende stappen zijn alle medewerkers meegenomen in de uitkomsten van het onderzoek (onder andere een webinar) en de plannen om te komen tot een nieuwe OOR.

### Het is een intensief jaar geweest op het gebied van medezeggenschap

In september konden medewerkers zich verkiesbaar stellen. Dit heeft per oktober in een nieuwe OOR geresulteerd. De drie verkenneren die al actief waren, hebben zich verkiesbaar gesteld voor één van de vijf beschikbare plekken. Wij Inmiddels is er eind van het jaar ook een vierde lid aan de OOR toegevoegd en is er een vijfde kandidaat lid. Een nieuwe externe begeleider ondersteunt de hernieuwde samenwerking van bestuur en OOR. Voor het vervolg zijn duidelijke proces afspraken over wanneer er wat gebeurt van belang. Hier zetten we zoveel mogelijk extra



ondersteuning op in, om te voorkomen dat de nieuwe OOR meteen overvraagd wordt in alle taken. Kortom, het is een intensief jaar geweest op het gebied van medezeggenschap. Dit heeft er in geresulteerd dat alles klaar staat voor goede vernieuwde medezeggenschap in 2022.

### Voor het vervolg zijn duidelijke procesafspraken van belang

#### Potentieel binnen de organisatie in kaart gebracht

Met behulp van de 9 grid methode hebben we afgelopen najaar inzichtelijk gemaakt welk potentieel we in huis hebben. Aangezien het een momentopname is en iedereen zich continue ontwikkelt is het indelen volgens de 9 grid methode jaarlijks terugkerend. Op deze manier kunnen we bij vacatures in de buurtteamorganisatie en Inluzio, gebruik maken van het potentieel binnen de organisatie. Ook kunnen we als we extern werven rekening houden met wat voor medewerker er nodig is voor een goede balans in het team. HR is aangesloten voor begeleiding en instructie van de teamcoaches voor eenzelfde manier van uitvoering en indeling. Daarmee is er een overzicht van de teams, clusters en de organisatie. En is daarbij

nagedacht over wat een ideale verdeling zou zijn van type medewerkers. Over het algemeen is het gewenst om veel 'solide presteerders' te hebben, zij vormen de ruggengraat van je organisatie. Als wij kijken naar de totalen, dan ligt bij ons het zwaartepunt op de professionals, medewerkers die de ambitie en de potentie hebben om zich te ontwikkelen.

Volgens ons hoeft het geen bezwaarte zijn en past het ook bij de organisatie die we zijn, een lerende organisatie. Veel medewerkers binnen onze organisatie vinden het nu eenmaal belangrijk om zich te blijven ontwikkelen. Soms in de breedte van het vak, soms meer richting een andere rol als bijvoorbeeld teamcoach als programmaregisseur en zijn er uiteraard ook mogelijkheden breder bij Inluzio denkbaar. Dit resulteert in gemiddeld een hogere score op de as van potentie. Daar zijn we ook trots op. Hoe nu verder is wel een vraag.

### Veel medewerkers vinden het belangrijk zich te blijven ontwikkelen

Het is natuurlijk heel mooi dat er veel potentieel in de organisatie zit. Van belang is dat we daar aandacht aan besteden en vanuit de organisatie voldoende bieden. In het nieuwe

jaar onderzoeken we wat er mogelijk is met het aanbieden van een opleiding/training buiten het uitgebreide aanbod wat we al hebben.

#### Social return

Als opdrachtnemer van de gemeente Utrecht heeft Buurtteamorganisatie Sociaal 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 wordt de gerealiseerde waarde van de projecten uitgedrukt in de zogenaamde inspanningswaarde. Het Social Return-beleid van de buurtteamorganisatie is er vooral op gericht om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans te geven. Dat doen we op verschillende manieren:

- het inzetten van werkloos werkzoekenden;
- het plaatsen van orders bij sociale werkvoorzieningen en/of sociale ondernemers;
- het delen van kennis, expertise en middelen;
- het verbinden van lokaal wijkinitiatief.

Helaas is het in dit jaar niet gelukt om de benodigde inspanningswaarde van het totale subsidiebedrag te behalen. We komen

uit op 3,88%, in plaats van de benodigde 5%. Omdat veel van de activiteiten die we gepland hadden niet door konden gaan vanwege corona, kunnen we die niet opvoeren in het overzicht. Denk hierbij aan informatiebijeenkomsten voor bewoners van de stad, werkervaringsplekken of teamuitjes waarbij we specifiek maatschappelijk verantwoorde bedrijven inzetten. Daarnaast kunnen we door een beleidswijziging de HBO-stagiaires niet meer opnemen in de telling.

**Ons Social Return-beleid is er vooral op gericht om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans te geven**

Gelukkig compenseren de resultaten van voorgaande jaren dat we voor de gehele aanbestedingsopdracht 2019-2024 nog voldoen aan de eisen. We gaan ervan uit dat als de omstandigheden het weer toe laten, we ook weer voldoende kunnen realiseren op dit gewenste doel.

## Rapportage SROI

MBO-stagiaires	€ 74.335,00	7,83%	0,02
Nieuwe medewerkers SROI	€ 153.801,00	16,20%	0,81
SW-bedrijven	€ 13.479	1,42%	0,07
Werkervaringsplekken	€ 0,00	0,00%	0,00
Lokale initiatieven	€ 495.600,00	52,21%	2,61
<b>Totaal</b>	<b>€ 737.215,00</b>	<b>77,66%</b>	<b>3,88</b>
Doel	€ 949.282,70	100%	5%

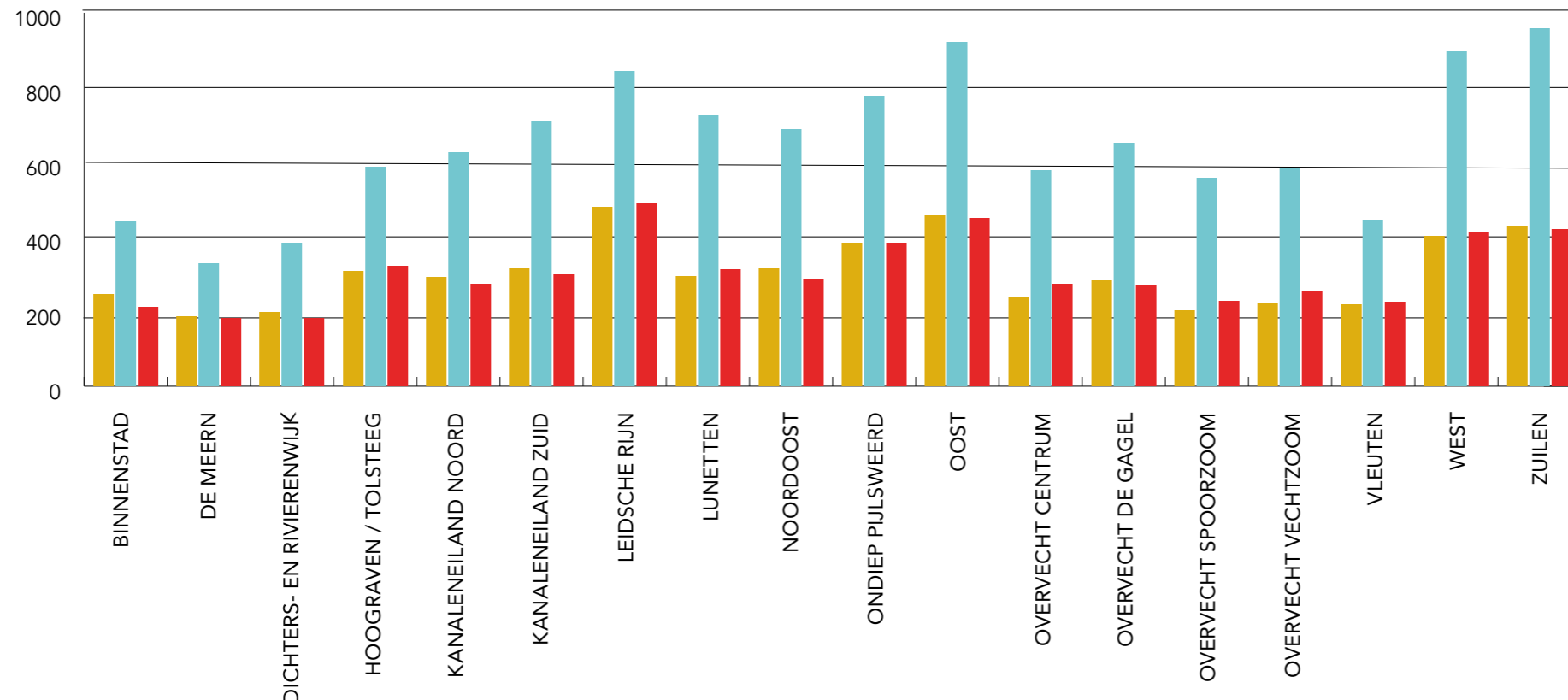
# Bijlage | Cijfers

## Bijlage 1: Aantal

### Aantal casussen per maand en per kwartaal

Soort	Kwartaal 1				Kwartaal 2				Kwartaal 3				Kwartaal 4				2021
	J	F	M	Totaal	A	M	J	Totaal	J	A	S	Totaal	O	N	D	Totaal	
Gestart	426	445	490	1.361	455	418	477	1.350	453	415	469	1.337	469	498	442	1.409	5.457
Lopend	6.623	6.679	6.735	7.558	6.714	6.653	6.695	7.609	6.704	6.609	6.600	7.588	6.706	6.764	6.676	7.646	11.654
Afgesloten	389	434	476	1.299	479	435	444	1.358	510	478	363	1.351	440	530	484	1.454	5.462

### Het aantal gestarte, lopende en afgesloten casussen per buurtteam in 2021



**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	18	17	25	17	21	23	20	24	14	18	22	26	245
De Meern	13	11	12	12	16	23	18	11	13	20	20	17	186
Dichters- en Rivierenwijk	22	18	19	10	11	19	19	15	23	15	16	10	197
Hoograven / Tolsteeg	18	21	31	33	22	35	24	27	26	21	26	23	307
Kanaleneiland Noord	22	25	25	24	20	27	23	21	25	26	35	19	292
Kanaleneiland Zuid	18	32	27	30	23	25	24	25	22	32	26	30	314
Leidsche Rijn	41	35	49	45	49	41	40	37	45	39	33	26	480
Lunetten	26	30	29	22	20	23	25	29	18	24	27	22	295
Noordoost	23	33	29	21	20	27	14	25	28	26	39	30	315
Ondiep Pijlsweerd	26	42	31	32	27	25	25	30	35	42	38	31	384
Oost	41	38	36	34	32	41	47	27	41	38	44	40	459
Overvecht Centrum	26	18	25	16	9	15	21	16	22	22	24	22	236
Overvecht De Gagel	20	18	24	28	26	24	23	16	24	23	26	30	282
Overvecht Spoorzoom	16	11	19	14	20	14	13	17	22	15	24	18	203
Overvecht Vechtzoom	15	19	17	19	14	22	19	15	21	20	29	12	222
Vleuten	18	9	29	20	15	16	17	14	15	27	17	22	219
West	24	30	30	47	39	37	37	35	30	37	25	30	401
Zuilen	39	42	35	31	35	40	44	31	45	26	27	35	430
<b>Totaal</b>	<b>426</b>	<b>445</b>	<b>490</b>	<b>455</b>	<b>418</b>	<b>477</b>	<b>453</b>	<b>415</b>	<b>469</b>	<b>469</b>	<b>498</b>	<b>442</b>	<b>5.457</b>

## Aantal lopende casussen in periode per buurtteam

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3			Kwartaal 4			Totaal
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Binnenstad	216	217	227	222	227	237	233	239	231	237	245	257	443
De Meern	156	152	148	144	147	158	168	163	161	168	166	166	329
Dichters- en Rivierenwijk	209	214	219	213	207	208	221	211	224	221	223	220	384
Hoograven / Tolsteeg	298	307	323	319	315	327	315	308	297	293	298	293	587
Kanaleneiland Noord	356	354	361	362	356	363	360	355	355	368	382	380	626
Kanaleneiland Zuid	414	425	428	431	430	429	421	422	424	447	452	450	710
Leidsche Rijn	404	414	432	439	462	456	449	431	420	427	420	390	843
Lunetten	457	463	466	463	459	452	462	475	464	467	475	441	726
Noordoost	395	410	402	389	391	390	380	387	398	403	427	430	687
Ondiep Pijlsweerd	419	437	437	439	425	416	407	399	402	424	433	428	777
Oost	503	506	489	488	494	508	520	511	522	521	514	513	921
Overvecht Centrum	368	368	353	349	318	316	318	308	318	327	328	326	578
Overvecht De Gagel	388	393	400	410	418	426	425	410	392	396	398	395	650
Overvecht Spoorzoom	370	359	367	364	343	336	333	330	339	335	332	341	557
Overvecht Vechtzoom	377	369	371	372	358	358	362	358	361	367	361	344	584
Vleuten	245	234	248	245	240	236	238	241	233	243	245	241	446
West	519	525	527	538	543	541	541	529	513	526	528	519	896
Zuilen	567	574	579	566	560	575	588	568	581	573	572	577	958
<b>Totaal</b>	<b>6.623</b>	<b>6.679</b>	<b>6.735</b>	<b>6.714</b>	<b>6.653</b>	<b>6.695</b>	<b>6.704</b>	<b>6.609</b>	<b>6.600</b>	<b>6.706</b>	<b>6.764</b>	<b>6.676</b>	<b>11.654</b>

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

	1	2	3	4	Totaal jaar
Binnenstad	265	269	274	289	421
De Meern	183	187	198	212	322
Dichters- en Rivierenwijk	248	247	264	256	371
Hoograven / Tolsteeg	354	382	370	339	537
Kanaleneiland Noord	424	426	412	422	591
Kanaleneiland Zuid	481	482	479	507	674
Leidsche Rijn	526	550	533	484	809
Lunetten	540	519	513	517	691
Noordoost	448	428	422	462	631
Ondiep Pijlsweerd	535	534	510	529	783
Oost	586	572	587	596	841
Overvecht Centrum	426	386	361	370	559
Overvecht De Gagel	446	467	469	451	617
Overvecht Spoorzoom	426	415	388	387	545
Overvecht Vechtzoom	446	429	424	430	589
Vleuten	357	342	327	340	515
West	590	628	617	583	852
Zuilen	685	673	689	654	941
<b>Totaal</b>	<b>7.966</b>	<b>7.936</b>	<b>7.837</b>	<b>7.828</b>	<b>11.289</b>

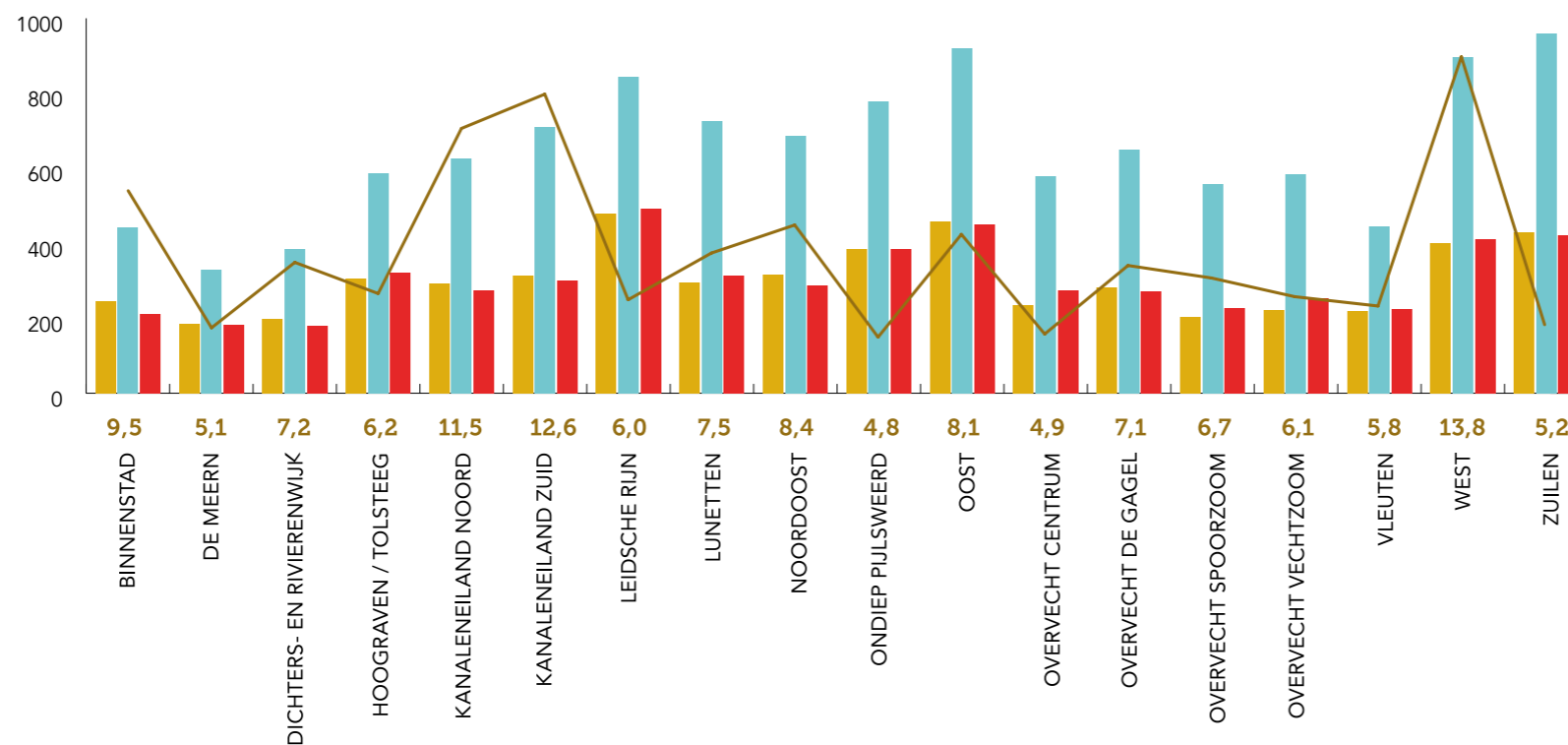
## Aantal afgesloten casussen in periode per buurtteam

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3			Kwartaal 4			Totaal
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Binnenstad	16	15	22	16	13	24	18	22	12	14	14	25	211
De Meern	15	16	16	13	12	8	16	15	13	22	17	19	182
Dichters- en Rivierenwijk	13	14	16	17	18	6	25	10	18	14	13	17	181
Hoograven / Tolsteeg	12	15	37	26	23	36	34	37	25	21	28	27	321
Kanaleneiland Noord	27	18	23	26	20	26	26	25	13	21	21	28	274
Kanaleneiland Zuid	21	24	27	24	26	32	24	20	9	21	32	40	300
Leidsche Rijn	25	31	38	26	47	47	55	56	32	40	56	38	491
Lunetten	24	26	25	24	30	15	16	29	21	19	56	28	313
Noordoost	18	37	34	18	28	24	18	17	21	15	27	30	287
Ondiep Pijlsweerd	24	31	30	41	34	34	38	32	20	29	36	35	384
Oost	35	53	35	26	27	35	36	30	39	51	41	41	449
Overvecht Centrum	18	40	20	40	17	19	26	12	13	23	24	21	273
Overvecht De Gagel	13	17	18	18	16	24	31	42	19	24	33	17	272
Overvecht Spoorzoom	22	11	17	41	21	16	20	13	19	27	9	11	227
Overvecht Vechtzoom	27	15	18	28	22	15	19	18	14	35	29	14	254
Vleuten	20	15	23	20	20	15	11	23	17	15	26	20	225
West	24	28	36	34	39	37	47	46	24	23	39	33	410
Zuilen	35	30	44	41	25	31	51	32	34	28	30	40	421
<b>Totaal</b>	<b>389</b>	<b>434</b>	<b>476</b>	<b>479</b>	<b>435</b>	<b>444</b>	<b>510</b>	<b>478</b>	<b>363</b>	<b>440</b>	<b>530</b>	<b>484</b>	<b>5.462</b>

## Gemiddelde tijd tussen aanmelding en eerste kennismakingsgesprek

Categorie	Gemiddeld aantal dagen
(eerste kennismaking na aanmelding) 1e kwartaal	6,9
(eerste kennismaking na aanmelding) 2e kwartaal	7,7
(eerste kennismaking na aanmelding) 3e kwartaal	8,2
(eerste kennismaking na aanmelding) 4e kwartaal	7,8
<b>Totaal</b>	<b>7,6</b>

## Snelheid gekoppeld aan het aantal gestarte, lopende en afgesloten casussen per buurtteam 2021



### 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	8,2	11,8	8,8	9,5	11,3	5,5	7,8	8,0	7,3	6,7	21,3	10,8	16,4	7,0	5,7	9,9	<b>9,5</b>
De Meern	2,5	8,0	2,5	4,9	2,0	3,0	3,0	2,8	8,1	19,3	4,8	8,0	5,2	1,5	3,8	3,5	<b>5,1</b>
Dichters- en Rivierenwijk	2,8	4,2	4,6	3,9	25,5	6,7	5,8	9,2	4,1	6,7	5,2	5,2	5,5	11,9	12,7	10,6	<b>7,2</b>
Hoograven / Tolsteeg	4,9	5,6	2,3	4,1	9,2	7,1	2,1	6,2	14,9	5,1	6,4	8,9	5,8	1,8	3,3	3,6	<b>6,2</b>
Kanaleneiland Noord	13,1	7,3	9,6	9,7	15,6	14,9	6,3	12,0	14,0	16,8	12,3	14,1	11,4	8,3	13,2	10,5	<b>11,5</b>
Kanaleneiland Zuid	10,2	18,5	8,9	13,3	15,6	8,6	15,6	13,9	12,0	13,6	11,0	12,2	16,5	10,5	7,1	10,9	<b>12,6</b>
Leidsche Rijn	9,3	7,1	6,3	7,3	4,2	5,5	5,7	5,1	6,7	6,2	7,0	6,6	6,0	4,1	4,5	5,1	<b>6,0</b>
Lunetten	13,4	3,4	8,4	8,1	8,4	6,6	3,0	7,0	4,7	5,4	11,5	7,6	7,2	6,6	4,5	6,2	<b>7,5</b>
Noordoost	2,5	5,6	11,4	7,4	6,6	13,1	11,6	10,8	5,5	5,6	4,7	5,2	16,9	7,4	5,9	8,9	<b>8,4</b>
Ondiep Pijlsweerd	4,4	3,1	6,8	5,0	3,0	5,1	6,0	4,6	4,5	3,0	8,5	5,7	3,6	3,7	5,4	4,1	<b>4,8</b>
Oost	9,6	3,7	3,5	6,7	4,7	7,3	8,6	7,0	5,9	7,3	11,5	8,5	10,5	11,0	11,1	10,8	<b>8,1</b>
Overvecht Centrum	3,8	9,5	3,7	5,6	5,4	5,5	2,8	4,6	4,4	6,8	4,4	5,1	2,9	3,9	6,0	3,8	<b>4,9</b>
Overvecht De Gagel	6,0	4,7	3,5	4,7	6,6	4,7	7,5	6,4	7,0	15,5	10,7	10,8	6,4	6,5	6,4	6,5	<b>7,1</b>
Overvecht Spoorzoom	6,9	6,1	5,1	5,7	5,1	5,1	3,6	4,6	4,6	10,7	7,2	7,7	11,5	6,1	2,5	8,2	<b>6,7</b>
Overvecht Vechtzoom	4,9	8,6	4,4	6,1	13,4	4,3	5,2	8,4	5,2	6,0	2,6	4,7	7,3	3,5	4,4	5,4	<b>6,1</b>
Vleuten	2,9	10,8	6,5	6,1	5,9	6,7	4,5	5,8	4,8	8,5	4,9	5,9	5,8	5,3	5,6	5,6	<b>5,8</b>
West	11,1	7,5	14,8	10,7	8,8	15,6	16,3	14,2	14,3	13,1	14,4	13,9	15,2	21,2	14,9	16,3	<b>13,8</b>
Zuilen	4,7	3,7	4,9	4,4	5,4	6,5	4,6	5,4	5,7	5,3	4,8	5,3	5,2	8,9	4,7	6,1	<b>5,2</b>

## Aantal unieke klanten op basis van lopende casussen per buurtteam in 2021

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3			Kwartaal 4			Totaal
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Binnenstad	229	229	234	228	234	243	240	245	243	246	253	265	421
De Meern	162	156	152	149	154	165	175	171	168	175	175	176	322
Dichters- en Rivierenwijk	215	220	222	221	213	217	227	220	232	231	236	233	371
Hoograven / Tolsteeg	306	317	333	330	324	334	323	311	301	297	300	295	537
Kanaleneiland Noord	375	374	381	384	375	384	378	369	367	376	388	388	591
Kanaleneiland Zuid	429	441	443	441	440	439	434	438	439	459	461	455	674
Leidsche Rijn	444	456	474	474	485	475	462	444	428	434	423	397	809
Lunetten	486	490	489	483	480	464	475	484	475	479	487	445	691
Noordoost	397	409	398	389	389	386	375	381	394	398	423	424	631
Ondiep Pijlsweerd	468	485	483	479	471	457	442	438	441	460	473	460	783
Oost	526	525	505	507	511	528	528	517	527	527	517	517	841
Overvecht Centrum	384	385	369	363	328	325	326	316	321	329	327	327	559
Overvecht De Gagel	409	411	413	420	429	433	434	419	402	408	404	402	617
Overvecht Spoorzoom	402	389	390	387	360	355	354	352	355	351	343	350	545
Overvecht Vechtzoom	415	403	401	396	383	386	389	383	387	395	382	364	589
Vleuten	314	299	316	308	301	296	296	298	286	303	302	293	515
West	532	544	545	556	558	558	558	549	529	537	540	530	852
Zuilen	615	620	619	605	589	601	616	599	615	605	600	600	941
<b>Totaal</b>	<b>7.108</b>	<b>7.153</b>	<b>7.167</b>	<b>7.120</b>	<b>7.024</b>	<b>7.046</b>	<b>7.032</b>	<b>6.934</b>	<b>6.910</b>	<b>7.010</b>	<b>7.034</b>	<b>6.921</b>	<b>11.289</b>

## Aantal gestarte casussen per melder

Melder	1	2	3	4	Jaar
(nog) onbekend	28	16	20	16	80
Aanvullende zorg / zorgpartners	226	211	210	192	839
Gemeente Utrecht	39	40	22	31	132
Huisarts, POH of medisch specialist/behandelaar	78	71	80	86	315
Overig, nl:	100	85	72	75	332
School/onderwijs	2	1			3
Sociaal Netwerk (familie, burens, vrienden)	112	102	92	107	413
Veilig Thuis	115	87	99	116	417
Zelfmelder	661	737	742	785	2.925
<b>Totaal</b>	<b>1.361</b>	<b>1.350</b>	<b>1.337</b>	<b>1.409</b>	<b>5.457</b>

## Aantal afgesloten casussen, ingedeeld naar afsluitreden

Afsluitreden	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Jaar
Onbekend				6	6
Beëindigd volgens plan	662	771	722	695	2.850
Beëindigd wegens externe omstandigheden	50	62	69	54	235
Cliënt is overleden	16	18	12	13	59
Cliënt is verhuisd	42	30	38	31	141
Cliënt reageert niet op contactpogingen	109	118	127	163	517
Eenzijdig door de aanbieder beëindigd	61	60	65	45	231
Eenzijdig door de Cliënt beëindigd	87	93	86	108	374
Er is een maatwerkvoorziening toegekend	43	23	51	124	241
In overeenstemming voortijdig afgesloten	128	107	98	98	431
Reden (nog) onbekend	101	76	83	117	377
<b>Totaal</b>	<b>1.299</b>	<b>1.358</b>	<b>1.351</b>	<b>1.454</b>	<b>5.462</b>

## Aantal afgesloten casussen, kan verder zonder begeleiding

	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December	Eindtotaal
Onbekend	76	73	104	109	99	88	118	111	79	100	127	125	1.209
Ja	127	172	170	169	146	148	161	151	122	143	165	119	1.793
N.v.t.	138	136	139	138	149	151	158	147	116	137	164	151	1.724
Nee	48	53	63	63	41	57	73	69	46	60	74	89	736
<b>Totaal</b>	<b>389</b>	<b>434</b>	<b>476</b>	<b>479</b>	<b>435</b>	<b>444</b>	<b>510</b>	<b>478</b>	<b>363</b>	<b>440</b>	<b>530</b>	<b>484</b>	<b>5.462</b>