

# Het verslag van 2018

Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht



# Voorwoord

Het afgelopen jaar stond in het teken van verandering. En het vroeg om reflectie – als laatste jaar van onze vierjarige opdracht. Fijn dat de ontwikkelingen rondom de buurtteamorganisatie vanaf 2015 positief zijn geweest. Daar hebben we ook hard aan gewerkt.

Hoe houden we die ontwikkeling positief? En is onze organisatie nog klaar voor de toekomst? Belangrijke vragen in een lerende organisatie. Dit jaar des te meer, omdat we ook wisten dat er opnieuw een vervolg van de opdracht mogelijk zou zijn. Ook daarvoor gold: wat is nou onze toegevoegde waarde als 'goed functionerend netwerk van Buurtteams Sociaal', zoals de uitvraag luidde?

De vraag stellen betekent deze vaak ook al beantwoorden. Eigenlijk is verandering onze constante. We zijn gaan werken met een nieuwe organisatie in een veranderlijk domein: dat vraagt onherroepelijk om aanpassingen. Omdat je vooraf nog niet kunt weten waar je aan begint. Omdat je

door te doen pas merkt waar je van bent. En omdat je dan pas leert wat het beste werkt voor de klanten met een ondersteuningsvraag. Essentieel, want zij zijn de belangrijkste reden om als organisatie goed te functioneren.

Ook van alle Utrechters vragen we continue verandering. En als ze dat niet helemaal zelf lukt, dan ondersteunen we daarbij. Het minste is dan wel dat we ons daar als organisatie en professionals bewust van zijn en meebewegen met wat de vraag aan ons betekent.

---

*"Change will not come if we wait for some other person or some other time. We are the ones we've been waiting for. We are the change that we seek."*

---

*Barack Obama.*

Annemieke Scholten  
Directeur Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht







Cijfers

Monitoren en  
kwaliteit processen

Leren en ontwikkelen

Kwalitatieve basiszorg

GGZ in de Wijk

Aansluiten bij  
de sociale basis

Hulp bij het huishouden

Activering

Vroegsignalering  
en Citydeal

De Versnelling

Over de organisatie

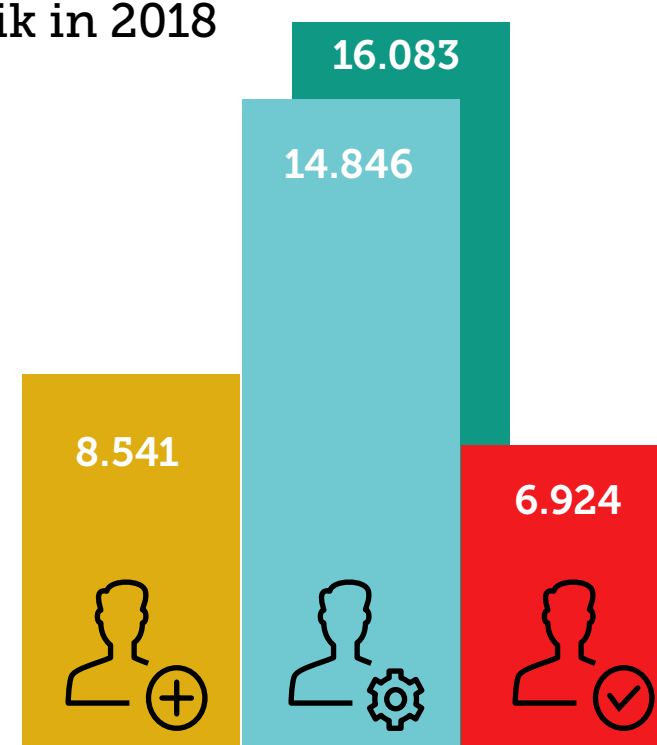
# Cijfers

Hier leest u de kwantitatieve resultaten van het vierde kwartaal van 2018. Voor het eerst sinds het bestaan van de Buurtteamorganisatie Sociaal is er een afname van de ondersteuningsvraag. In 2018 was het aantal nieuwe vragen 3% lager dan in 2017. Het aantal unieke klanten steeg wel. Verder zien we een stijging van de caseload aan het einde jaar. Anders dan voorgaande jaren, liep er in kwartaal 4 een hoger aantal dossiers dan in het eerste kwartaal van 2018. Het verschil zit vooral in een lagere uitstroom van klanten. In de bijlagen staan de uitgebreide cijfers.

## Bereik vierde kwartaal

Het bereik van de buurtteams in het vierde kwartaal van 2018 bestond uit 9.365 dossiers met in totaal 11.085 unieke klanten. In 2017 was het bereik in het laatste kwartaal iets afgenomen, maar in 2018 was het beeld zoals in eerdere jaren: het bereik nam juist toe richting einde van het jaar, van 8.813 dossiers in begin 2018 naar 9.365 in het laatste kwartaal. In slechts één team, Overvecht Spoorzoom, was sprake van een daling in caseload sinds het begin van dit jaar. Twee andere teams bleven nagenoeg stabiel, namelijk Hoograven/Tolsteeg en Noordoost.

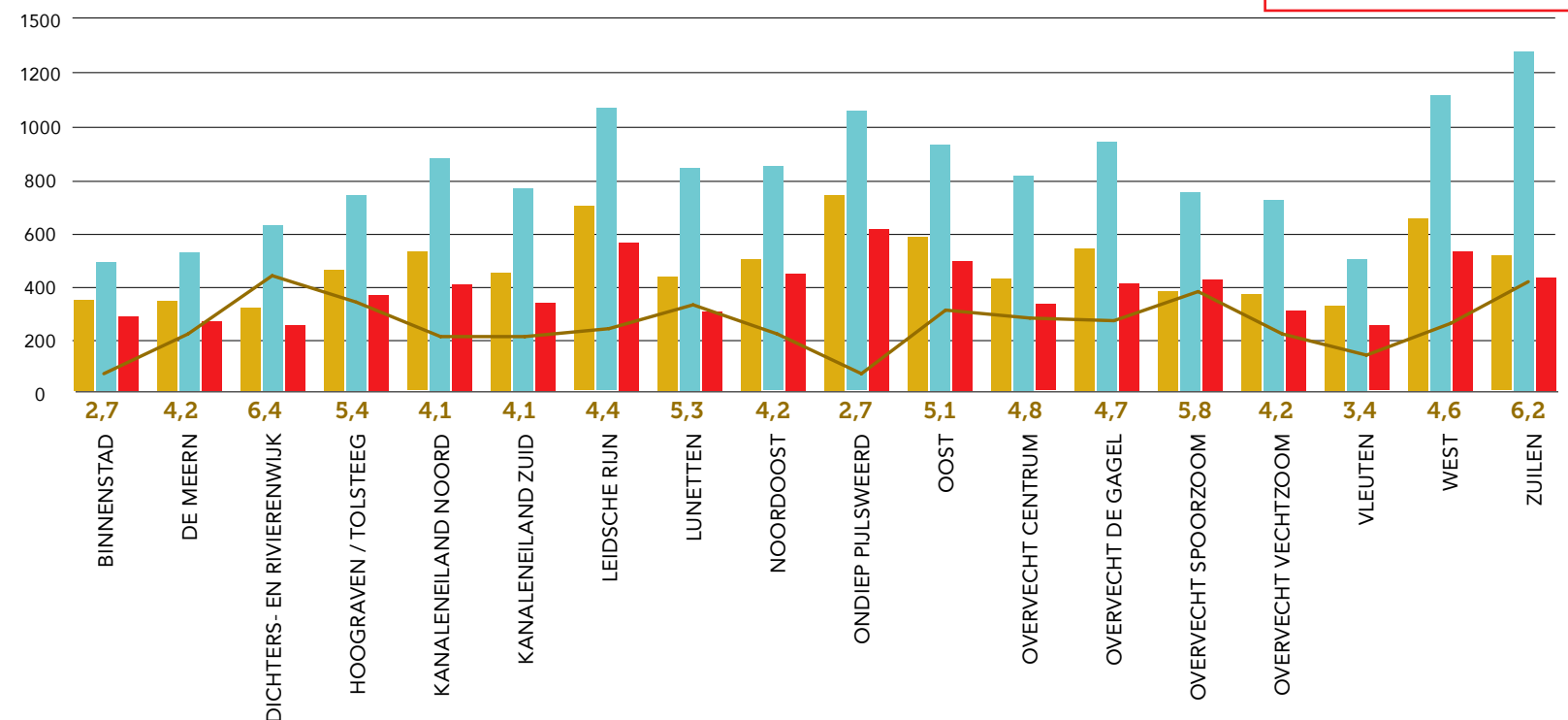
## Totaal bereik in 2018



Aantal dossiers blijft gelijk, aantal unieke klanten neemt iets toe.

- Legenda**
- gestart
  - lopend
  - unieke klanten
  - afgesloten

## Het bereik per buurtteam







Bereik per wijk



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

<b>Aantal teams:</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
Buurtteam West	1.116	813
Buurtteam Overvecht	1.270	240
<b>Totaal aantal klanten</b>	<b>1.060</b>	<b>1.053</b>
<b>Totaal aantal inwoners</b>	<b>29.180</b>	<b>37.997</b>
<b>Aantal inwoners (2018):</b>	<b>29.180</b>	
<b>Totaal aantal klanten:</b>	<b>3.218</b>	
<b>Aantal inwoners (2017):</b>	<b>37.725</b>	

**Bereik 2018**

In 2018 zijn in totaal 14.846 casussen en 16.083 klanten ondersteund. In 2017 waren dat 14.850 casussen met 15.154 klanten die begeleid werden. Het aantal dossiers is per saldo gelijk gebleven, alleen het aantal klanten per dossier is gestegen. Het bereik lijkt daarmee voor het eerst te stabiliseren. Overvecht blijft de wijk met de meeste klant dossiers: 3.219 (21,7% van het totaal). In 2017 lag dit aantal iets lager met een aandeel van 21% en 3.131 dossiers. In 2018 nam het bereik in deze wijk dus opnieuw toe. Kanaleneiland bleef op de tweede plek staan, terwijl het aantal klant dossiers wel iets afnam van 1.746 naar 1.642. Het aandeel in het totaal blijft 11%. Nummer drie, vier en vijf zijn respectievelijk Zuilen (1.270 / 8,6%), West (1.116 / 7,6%) en Leidsche Rijn (1.060 / 7,2%).

Interessant is dat we dit jaar in acht teams een daling van het aantal klant dossiers zien, terwijl dit vorig jaar in vier teams het geval was. Het gaat om de teams Hoograven/Tolsteeg, Kanaleneiland-Noord én -Zuid, Leidsche Rijn, Overvecht Spoorzoom, Vleuten, West en Zuilen. Voor de teams Hoograven/Tolsteeg, Kanaleneiland Noord en Zuilen is het een tweede daling op rij. Wat ook opvalt, is dat team Leidsche Rijn niet verder groeit. De toename van woningen aan deze kant van de stad is ook niet terug te zien in een toegenomen aantal klanten bij de teams Vleuten of De Meern.



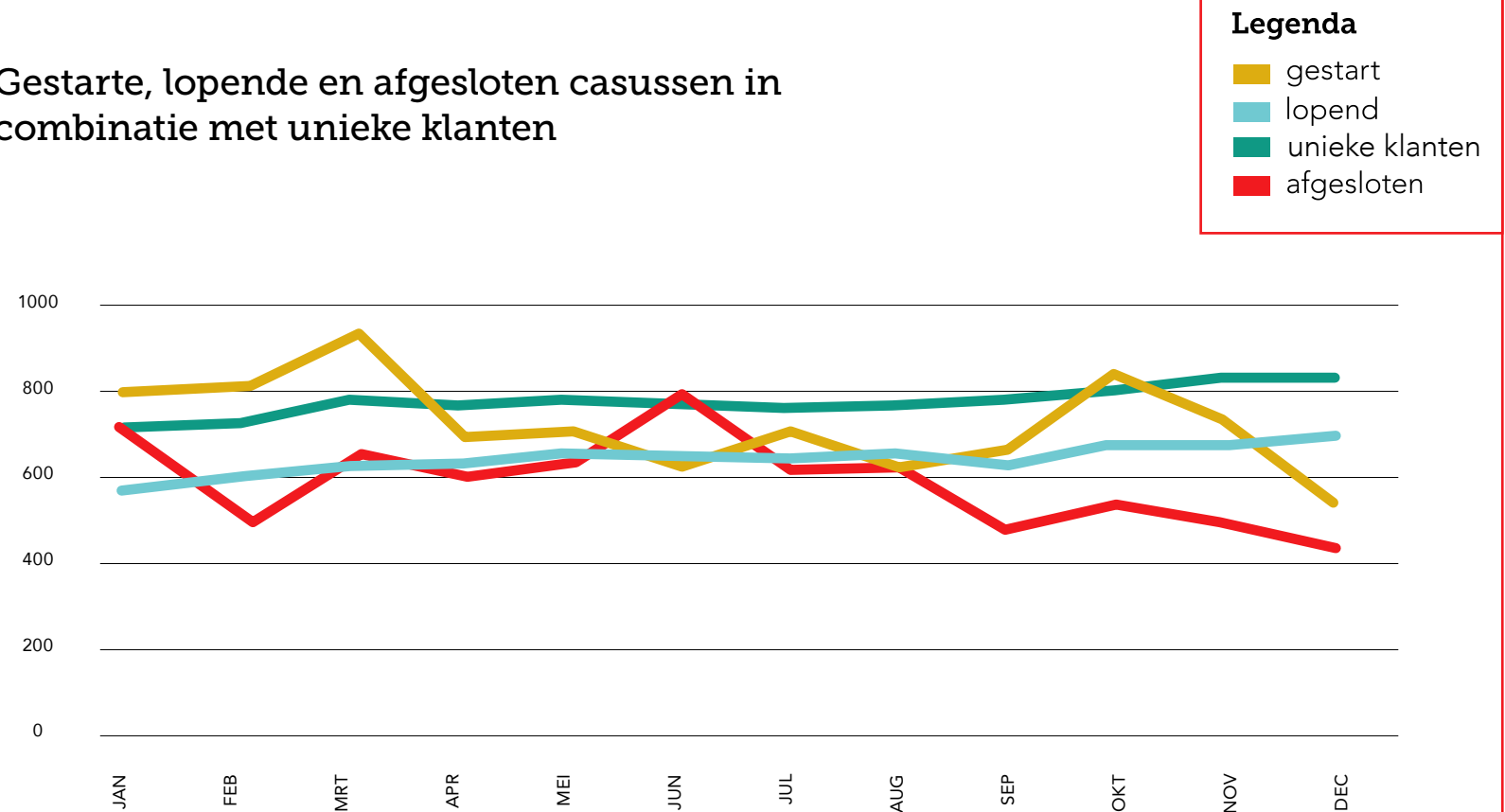
### Instroom en doorstroom in kwartaal 4

In totaal waren er 2.081 nieuwe klanten in het laatste kwartaal van 2018. Een uitschieter naar boven is oktober met 826 nieuwe aanmeldingen. 46% van de nieuwe klanten in het vierde kwartaal meldde zichzelf (961), een procentpunt lager dan in het vierde kwartaal van 2017. De tweede grootste categorie valt in 'overig', een verzameling van unieke verwijzingen vanuit allerlei aanbieders (392 / 18,9%). Daarna volgen de verwijzingen vanuit 'aanvullende zorg' (156 / 7,5%), Veilig Thuis (110 / 5,3%), familie (93 / 4,5%) en de huisarts (53 / 2,6%). Er werden in het laatste kwartaal 1.443 dossiers afgesloten, het laagste aantal in het jaar (20,9%).

### Instroom en doorstroom in 2018

Er kwamen 8.541 nieuwe klanten bij in 2018. Het eerste kwartaal was het drukste kwartaal van het jaar. Maart was opnieuw de topmaand qua nieuwe instroom, met 909 nieuwe klanten. Oktober en januari volgden op de voet met 826 en 794 nieuwe klanten. Net als in 2017 was Ondiep/Pijlsweerd ook in 2018 het team met de meeste nieuwe dossiers (737), gevolgd door Leidsche Rijn (696) en West (650). Team West nam daarmee de derde plek over van Zuilen qua nieuwe instroom. Nog steeds ruim meer dan de helft van de caseload is nieuw gestart, 57,6% (was 59%). Het bereik van de buurtteams blijft dus toenemen.

Gestarte, lopende en afgesloten casussen in combinatie met unieke klanten

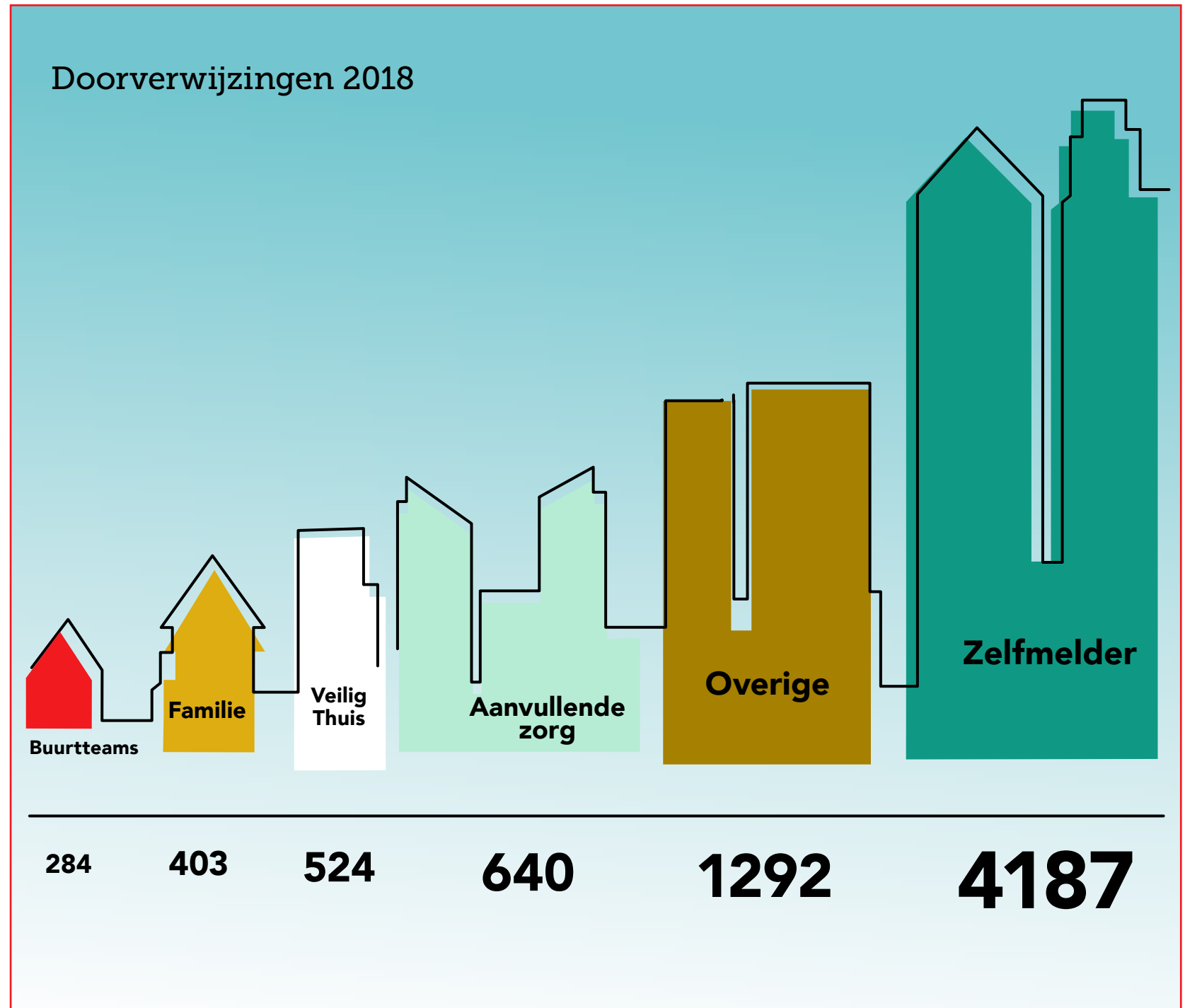


**Opnieuw is maart de topmaand qua nieuwe instroom, met 909 nieuwe klanten**

Had in 2016 en 2017 nog 48% van de klanten zichzelf gemeld, in 2018 nam dat iets toe naar 49,1% (4.187). De zelfmelders bleven daarmee de grootste groep die aanklopt bij het buurtteam. In totaal zijn 1.292 klanten (15,2%) via andere routes bij de buurtteams terechtgekomen. In 2017 waren dit 1.705 klanten (19%). De verwijzers die daarna het grootste aantal klanten naar de buurtteams sturen, zijn de aanvul-

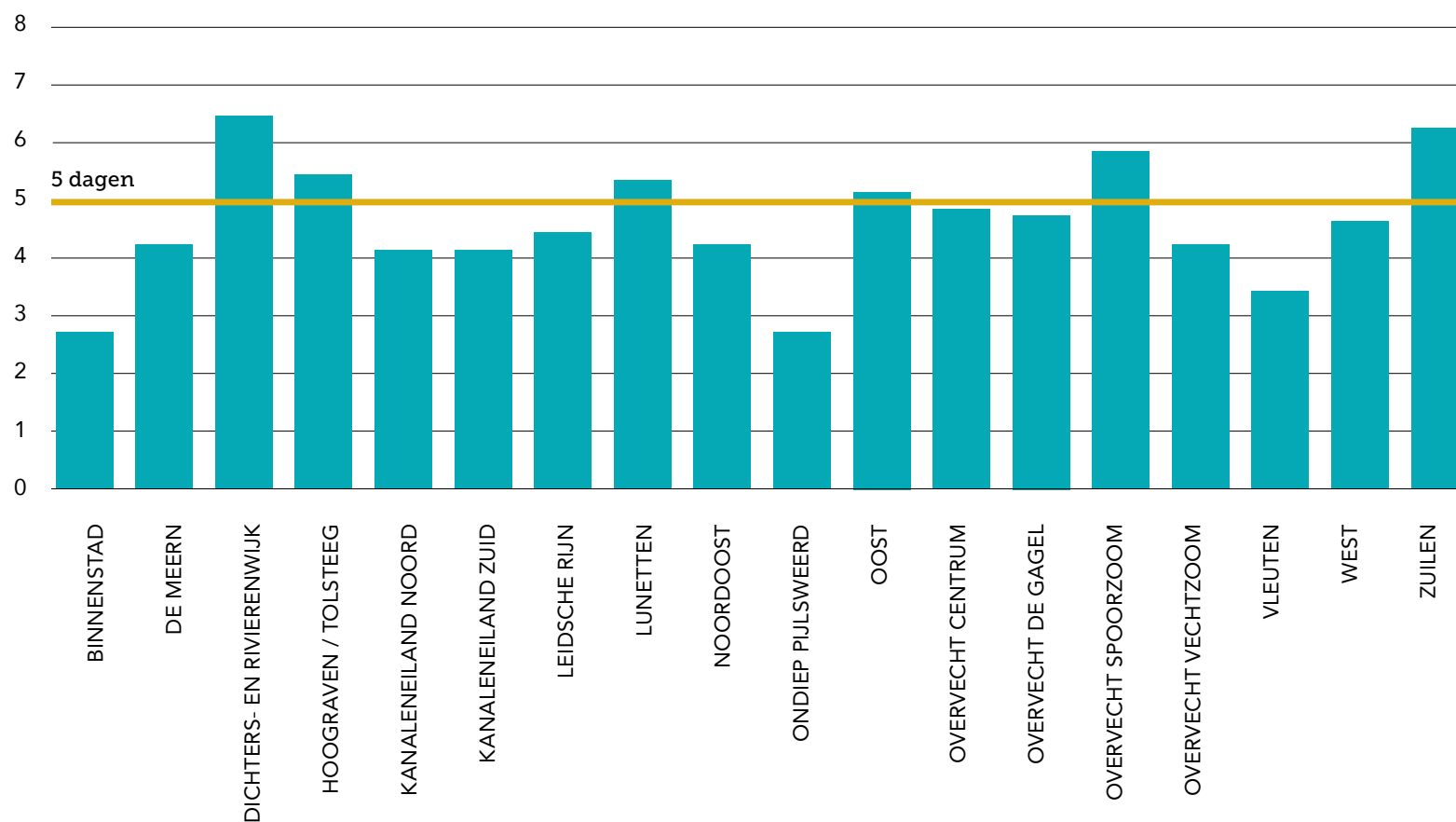
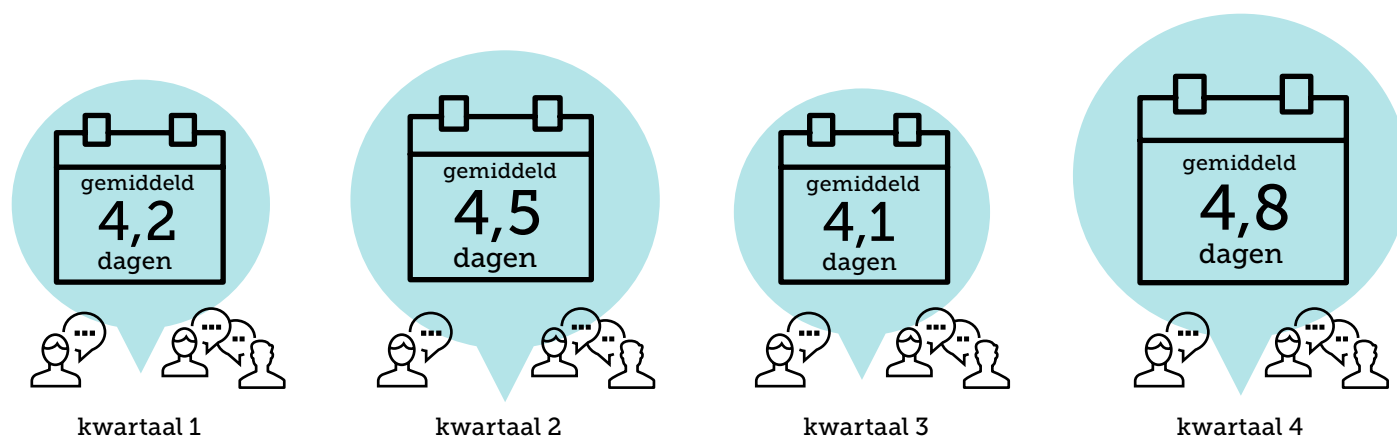
lende zorgpartijen (640 / 7,5%), Veilig Thuis (524 / 5,2%) familie (403 / 4,8%), andere buurtteams (284 / 3,4%) en de huisarts (279 / 3,3%). Opvallende verschillen met 2017 zijn de relatieve afname van meldingen via een ander buurtteam (493 / 5%) en juist een toename van de verwijzing via familie en huisarts (beide waren rond de 2%). In 2018 zijn 6.924 dossiers als afgesloten geregistreerd. Dat waren er 1.374 minder dan in 2017, een afname van 16,5%. De verklaring voor deze afname ligt grotendeels gelegen in een procesaanpassing: bij het toekennen van een maatwerkvoorziening werden dossiers eerder afgesloten. Dat betekende dat bij de evaluatie een nieuwe casus moest worden aangemaakt voor het vastleggen van de resultaten; een onvolkomenheid in het registratiesysteem.

Om de buurtteammedewerkers niet om onnodige administratieve handelingen te vragen, is er in 2018 voor gekozen de dossiers 'open' te laten staan in het systeem. De invloed op de lopende caseload is gemiddeld 14,2%. Als we de afname in afsluitingen in de teams hier op corrigeren, ontstaat een meer genuanceerd beeld. Er waren eind 2018 1.118 dossiers waar een maatwerkvoorziening liep. Het gemiddelde komt met die correctie uit op een minimaal verschil van -3% (226 dossiers minder) ten opzichte van 2017.





## Aantal dagen tussen kennismaking en aanmelding



### Snelheid in kwartaal 4

De toegenomen drukte van het laatste kwartaal die in oktober begon, lijkt effect op de wachtdagen te hebben gehad. Deze stegen in kwartaal 4 naar 4,8 dagen. Net als vorig jaar lukte het negen teams niet om binnen vijf werkdagen de ondersteuning te starten. Klanten hoefden echter nooit langer dan 7,8 dagen te wachten; de langste wachttijd in het laatste kwartaal in team Noordoost.

### Snelheid in 2018

In 2018 is de gemiddelde wachttijd gedaald van 5,5 werkdagen naar 4,3 dagen. Dat is een mooie ontwikkeling die voldoet aan de opdracht van de buurtteams om binnen vijf dagen met ondersteuning te starten. De kortere wachttijd zal deels te maken hebben met de andere vorm van registratie die dit jaar gemeengoed is geworden. Hierdoor is ook meer aandacht voor accurate en tijdige administratie gekomen. De groei was ook minder sterk dan eerdere jaren, waardoor er niet altijd acute druk op de teams leek te staan bij het oppakken van nieuwe klanten. Nog niet ieder team haalde het streven om binnen vijf dagen te starten; zes teams behaalden het niet. Dit kunnen we verklaren als 'normale' afwijking van fluctuaties in klantstromen die bij ons werk horen, of vanuit tijdelijke omstandigheden in een team waardoor het startmoment wat later was dan normaliter.



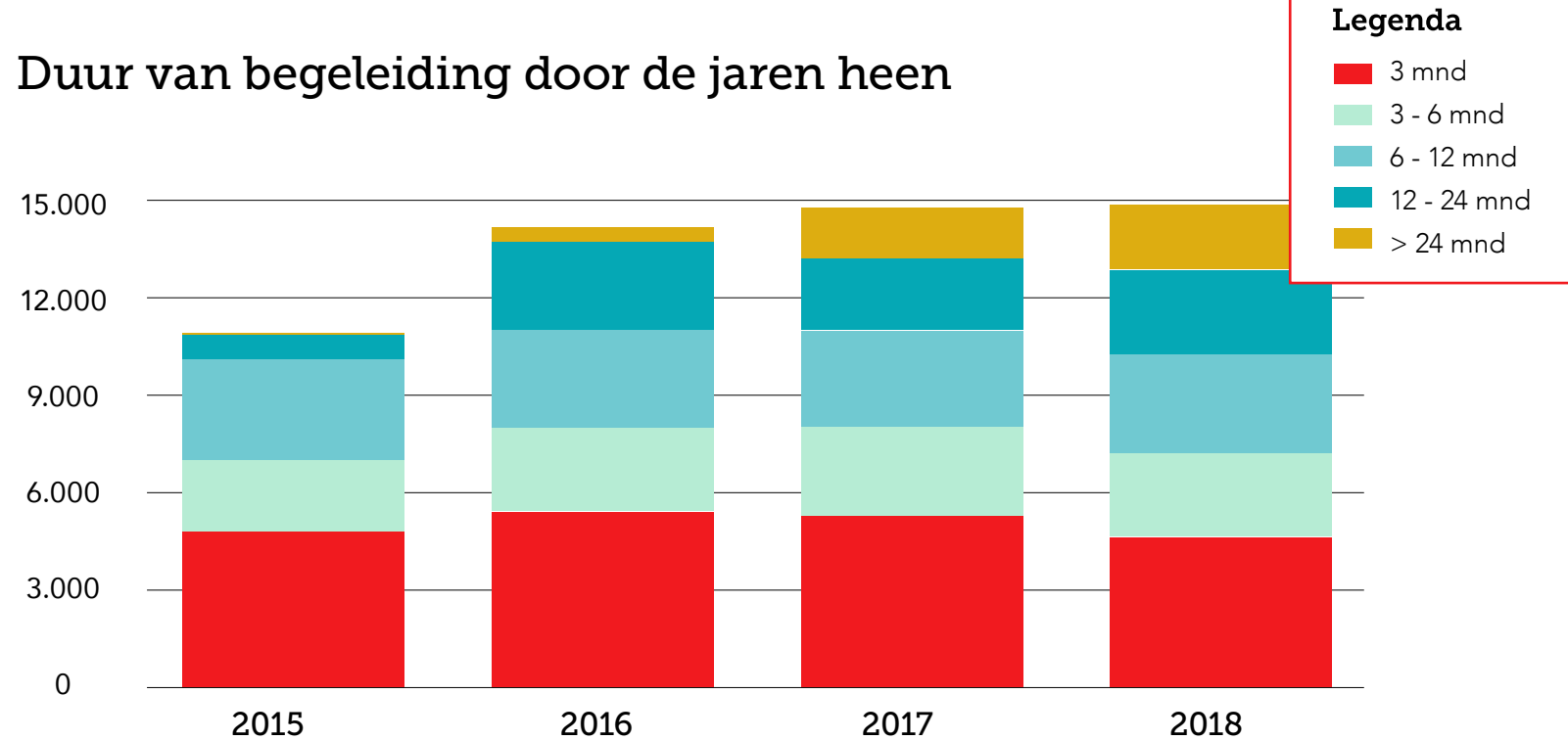
**Duur begeleiding**

De cijfers van 2018 lijken te voorspellen dat de kortdurende caseload (tot drie maanden) afneemt en dat de langdurende caseload (meer dan een jaar) toeneemt. De groep die korter dan drie maanden begeleiding krijgt, is nog steeds het grootst. Het aandeel ten opzichte van het totaal aantal klanten neemt in de loop der jaren wel af. Bij de dossiers die langer begeleiding vragen, zien we het percentage opnieuw iets toenemen. Langer dan een jaar stijgt van 15 naar 18%. Langer dan twee jaar stijgt van 11 naar 13%.

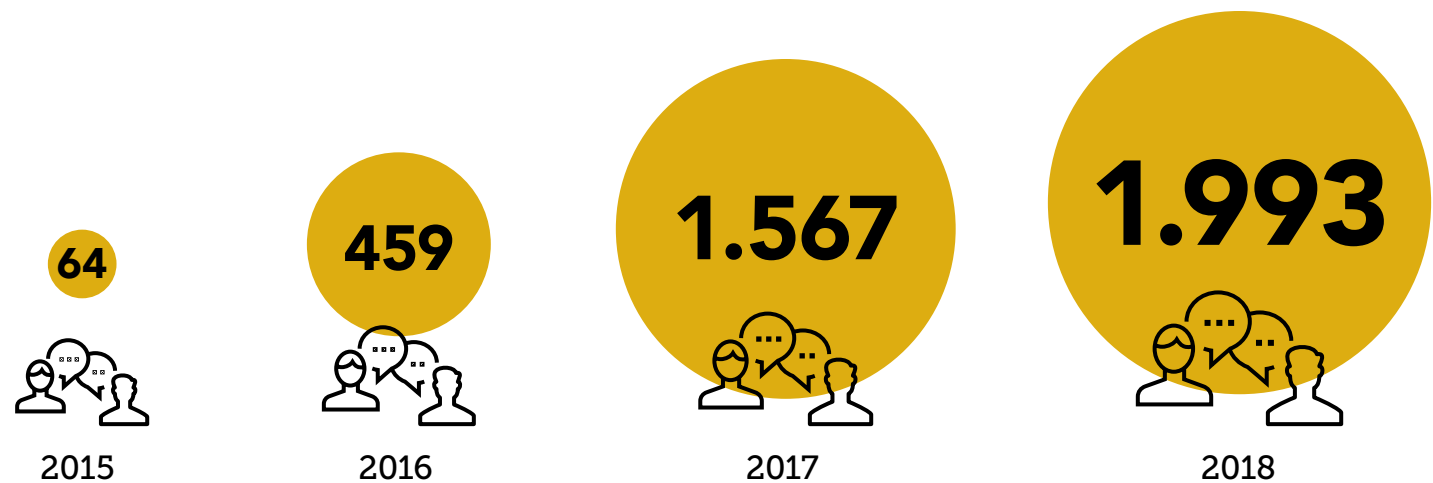
**Doelbereik**

In het laatste kwartaal van het jaar gaf 90% van de klanten aan zelfstandig verder te kunnen. Over heel 2018 was dat 86%, wat 3% hoger is dan in 2017. 61,7% (4.266) van de klanten bij wie het dossier is afgesloten in 2018, geeft aan dat de ondersteuning volgens plan beëindigd is. Opnieuw 11% (769) geeft aan dat er in overeenstemming voortijdig is afgesloten. De percentages blijven nagenoeg gelijk ten opzichte van andere jaren. Het cijfer dat de klanten voor de geboden ondersteuning geven, is van een 7,7 toegenomen naar een 7,9, met in 98% van de gevallen een voldoende. De buurtteams krijgen weinig onvoldoendes en ook die zijn gelukkig afgenomen van 82 naar 42 onvoldoendes.

**Duur van begeleiding door de jaren heen**



**Langdurige begeleiding neemt toe**





## Wat is er bereikt bij de afgesloten dossiers

**90%**

kan zelfstandig verder

**61,7%**

volgens plan beëindigd

**6.924**



**11%**

in overeenstemming  
voortijdig afgesloten



**7,9**

**511**

individuele  
ambulante  
begeleiding

**333**

arbeidsmatige  
activering

**262**

dagbegeleiding

### Doorstroom maatwerk

Buurtteams wezen in 2018 1.553 maatwerkvoorzieningen toe, waarvan 330 in het laatste kwartaal. Globaal blijft het beeld hetzelfde. De meeste verwijzingen waren naar individuele ambulante begeleiding. Het betreft 511 (32,9%) verwijzingen naar zowel grote als kleinere aanbieders. Alle vormen van arbeidsmatige activering samen kwamen in 2018 op de tweede plek met 333 verwijzingen (21,5%). Voor dagbegeleiding van kleine aanbieders zijn 232 klanten verwezen en voor dagbegeleiding NAH dertig klanten.

De top 5 is het bekende rijtje: Lister (273 klanten), Careyn (221 klanten), Wij3.0 (188 klanten) DUO Dagcentrum Oost (101 klanten) en het Leger des Heils (70 klanten).

Alle cijfers\*

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



# Wie is onze klant?

Het vierjarig bestaan van de buurtteams levert ook nieuwe informatie op. Sinds de start van de organisatie verzamelen we gegevens, die steeds meer betekenis krijgen. We zijn altijd nieuwsgierig naar wat deze data ons kunnen vertellen over onze klanten en ons werk. Van die informatie kunnen we leren en de kwaliteit van ons werk en ons bereik mogelijk verbeteren. Hieronder lichten we onze eerste analyse van de gegevens toe en geven we een voorlopig antwoord op de vraag: wie is onze klant?

In Utrecht wonen meer vrouwen. Alleen in de leeftijd van 45 tot 60 jaar zijn er iets meer mannen. Toch is de klant van de buurtteams vaker een man dan een vrouw: een klein maar duidelijk verschil. Rond de 55 jaar verandert het: vanaf die leeftijd is de vertegenwoordiging van vrouwen onder klanten van de buurtteams juist weer hoger dan het stedelijk gemiddelde. Vooral bij 65-plussers. Dat geldt tot 85 jaar. Vanaf die leeftijd is er een relatieve meerderheid van mannen klant bij de buurtteams.

**Toch is de klant van de buurtteams vaker een man dan een vrouw**

## Studenten

In de leeftijdscategorie tot 24 jaar is de ondersteuningsvraag het laagst. Vrouwen zijn daarbij het minst vertegenwoordigd. Dat valt op in een studentenstad als Utrecht. Het beeld klopt met de feedback die we uit de Buurtteamorganisatie kregen: Jongeren vragen minder om hulp. Bijvoorbeeld doordat zij hun problemen nog niet zien of ervaren. Het bereik onder jongeren in de stad neemt wel toe, van 1,8% in 2016 naar 3,5% in 2018. Het aandeel in ons totale klantenbestand is 9% in 2018. De groei van het bereik onder jongeren is ook relatief groot, omdat de laatste jaren het aandeel jongeren in de hele stad Utrecht gelijk is gebleven.

## Leeswijzer

Om de informatie uit onze gegevensverzameling te kunnen duiden is het relevant te weten dat de analyse vrij grof is en de inzichten slechts relatief vastgesteld kunnen worden. Bijvoorbeeld; vrouwen zijn tot hun 45e structureel ongeveer een procent minder vertegenwoordigd dan mannen. Dat klinkt als een klein verschil, maar het komt neer op een verschil in klantvolume van zo'n 40%. We besloten ook ons startjaar 2015 niet mee te nemen in de analyse, omdat we toen nog geen volledig klantenbestand hadden. Daarbij is er een foutmarge van circa 2% vastgesteld. Als bijvoorbeeld leeftijd niet is ingevuld, telt een klant niet mee in de telling. Onze gegevens hebben we op stadsniveau bekeken en vergeleken met de gemiddelde bevolking in Utrecht (bron: wistudata). Voor verklaringen is het nog te vroeg. We werken door aan een meer uitgebreide analyse, in afstemming met de praktijk.





De belangrijkste constatering is dat de gemiddelde buurtteamklant ouder is dan de gemiddelde Utrechter. Van onze klanten is meer dan 25% tussen de 50 en 65 jaar, terwijl 18% van de Utrechters deze leeftijd heeft. In de hogere leeftijdsgroepen loopt het verschil verder op.

Het totale bereik van de buurtteams is sinds 2015 steeds groter geworden, van 4% naar 5,9% per jaar. We weten dat dit niet jaarlijks dezelfde groep klanten is. Er is immers sprake van een aanzienlijke in- en uitstroom en jaarlijks is meer dan 55% van de vraag aan de teams nieuw. Terugkerende klanten zijn er in beperkte mate. Ons bereik onder de hele bevolking in Utrecht neemt dus toe.

### Ouderen

Naarmate de leeftijd oploopt, neemt de vraag aan de buurtteams toe. Tussen de 55 en 75 jaar lijkt er een stabilisatie van de vraag. Vanaf 75 jaar neemt het aandeel van mensen dat ondersteuning krijgt bij het buurtteam fors toe naar één op de vier bewoners. Sinds de start van de buurtteams is het bereik onder ouderen ook enorm gestegen. In 2018 is bijna 25% van de klanten van de buurtteams ouder dan 65 jaar.

**In Leidsche Rijn zijn vrouwen zelfs de meest voorkomende klant, een omgekeerd beeld van de stad**

### Trends in de teams

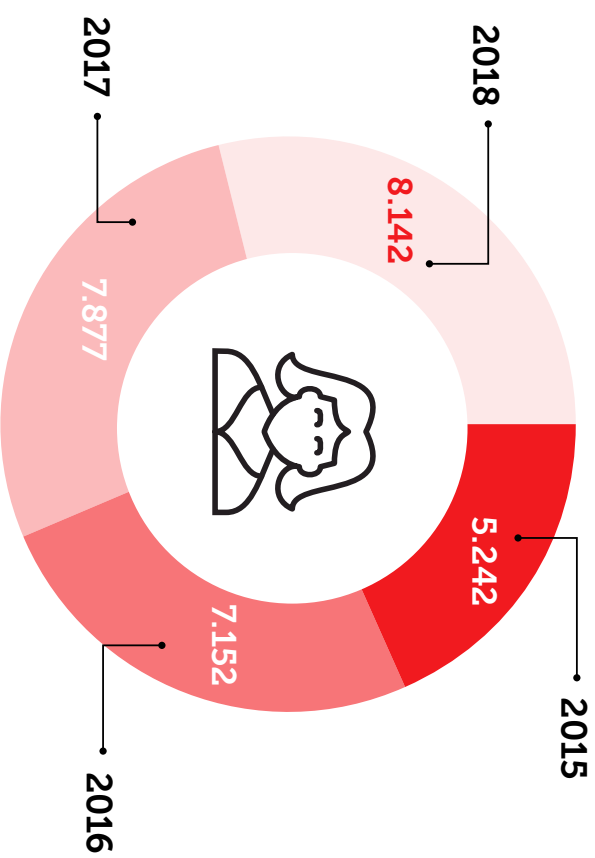
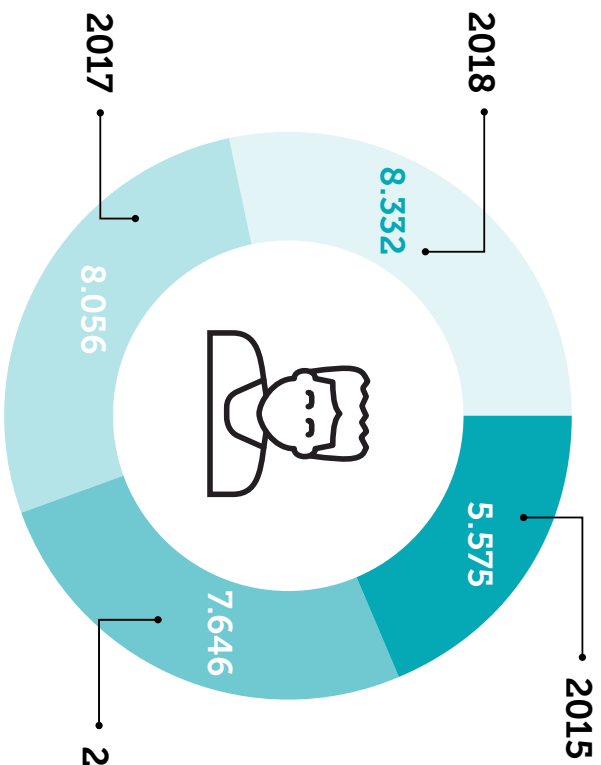
In Vleuten, de Meern en Leidsche Rijn wonen meer vrouwen dan in andere wijken. Daarnaast zijn ze relatief ook sterker vertegenwoordigd in de klantgroep van die teams. In Leidsche Rijn zijn vrouwen zelfs de meest voorkomende klant, een omgekeerd beeld van de stad. In Overvecht, Zuilen en Kanaleneiland zijn mannen sterker vertegenwoordigd bij de buurtteams dan in andere wijken. Opvallend is dat dit zo blijft

als de leeftijd toeneemt, ook rond de 55 jaar. In de meeste wijken zien we dan dat de vertegenwoordiging van vrouwen in het klantenbestand sterker wordt. In de drie genoemde wijken is dat niet het geval. Jonge vrouwen worden relatief goed bereikt in Kanaleneiland, maar juist oudere vrouwen niet. Ook in Lunetten zijn mannen iets vaker klant dan gemiddeld in de stad.

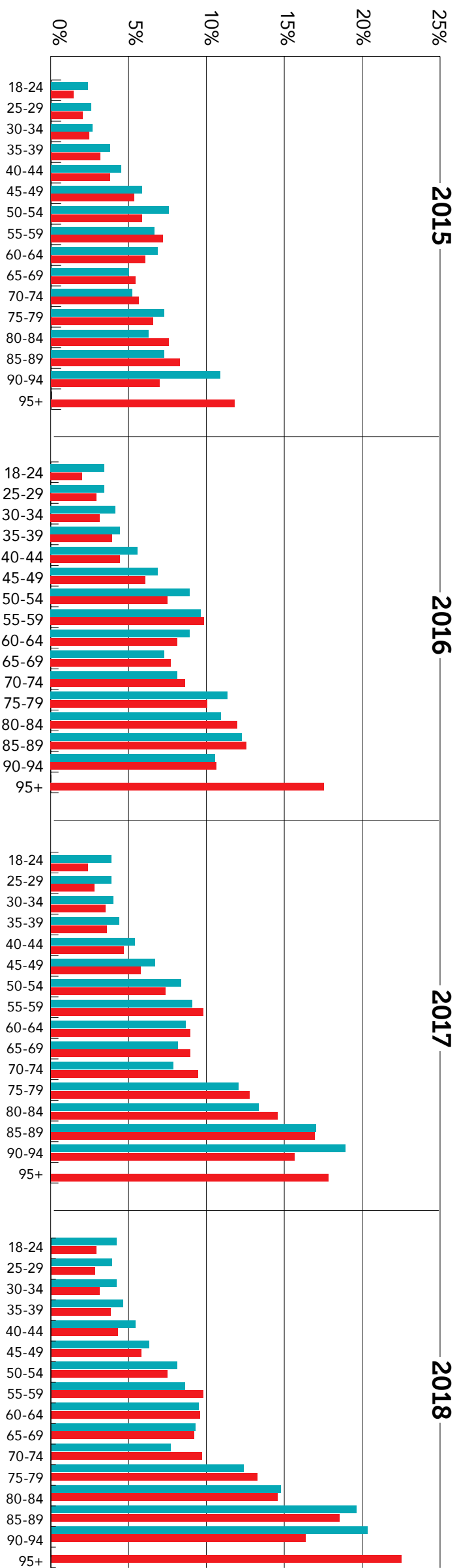
Het aandeel langdurige caseloads neemt toe. Die trend is bijvoorbeeld in de Dichters- en Rivierenwijk te zien, maar (net als in eerdere jaren) spant Zuilen de kroon. Sekse heeft hier niet expliciet iets mee te maken. In twee teams is de trend bovendien niet te zien: in Binnenstad en Ondiep/Pijlsweerd is de trend juist omgekeerd. Het aandeel kortdurende caseloads is hier groter. In Binnenstad is zelfs de helft korter dan drie maanden onder begeleiding. ▶



### Bereik man/vrouw



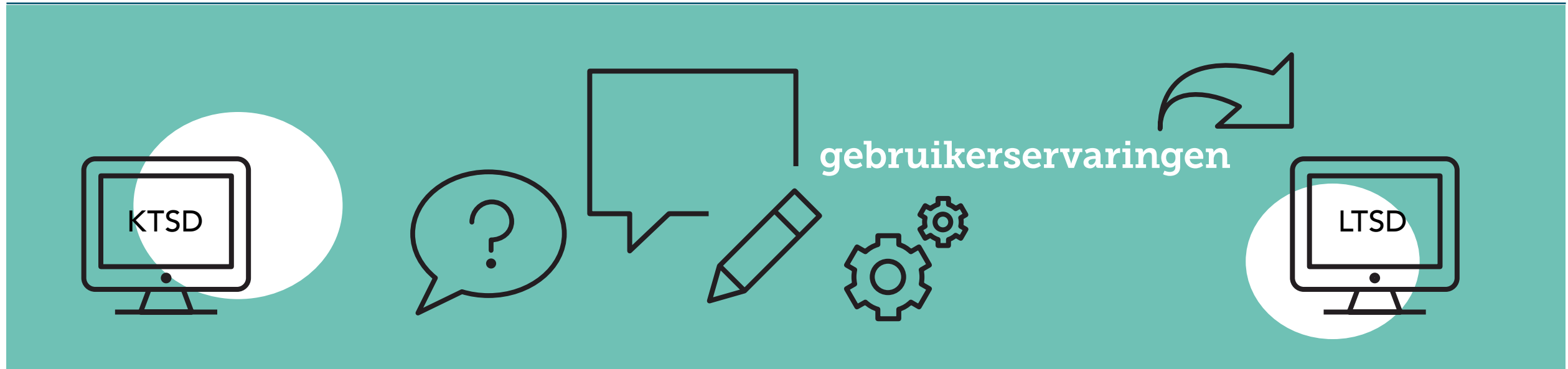
### Bereik per leeftijdsgroep



# Monitoren en kwaliteit processen

Buurtteamorganisatie Sociaal wil herkenbaar, bereikbaar en effectief zijn voor alle inwoners van Utrecht. Daar zijn onze werkzaamheden en processen op gericht. We monitoren, analyseren en evalueren deze werkzaamheden en processen. Zo kunnen we die waar nodig verbeteren en met elk van onze buurtteams dezelfde hoge kwaliteit bieden.





# Naar een nieuw registratiesysteem

Buurtteamorganisatie Sociaal gebruikt het systeem KTSD, waarbij de K en T staan voor 'Korte Termijn' en de S en D voor 'Sociaal Domein'. Het systeem is ingericht om met zo min mogelijk administratieve 'rompslomp' toch de klantondersteuning goed te registreren. In 2018 zetten we stappen naar een nog beter systeem.

Al bij aanvang was de bedoeling het systeem door te ontwikkelen naar een Lange termijn systeem (LTSD). De gebruikerservaringen vormen een belangrijk deel van de input om te komen tot een pakket van eisen en wensen voor de nieuwe aanbesteding. Het systeem moet immers het werk van onze generalisten ondersteunen.

### Interactie faciliteren

Er is een essentieel punt dat nog gerealiseerd moet worden: toegang van de klant tot het eigen dossier. Het Utrechts zorgmodel stelt dat bewoners de regie hebben over hun ondersteuningstraject. Hun leefwereld staat centraal en zorg moet zo dicht mogelijk bij die wereld plaatsvinden. Om de interactie tussen klant en

professionele ondersteuning maximaal te faciliteren, is toegang tot het eigen digitale dossier een minimale vereiste.

### Hoge eisen stellen

De buurtteamorganisaties hebben in 2018 samen een projectgroep opgericht. IT-experts en medewerkers werken hierin samen met de gemeente om te komen tot een pakket van eisen en wensen voor een nieuw systeem. Dat we hierin hoge eisen stellen, bleek uit de eerste aanbestedingsronde. Deze leverde geen partij op die aan de minimale eisen kon voldoen. Inmiddels is eind december opnieuw een uitvraag aan de markt gedaan. In 2019 verwachten we alsnog een goede keuze te kunnen maken. ■

# Leren en ontwikkelen

Buurtteamorganisatie Sociaal is een lerende organisatie. We vergroten voortdurend de kennis en het lerend vermogen van onze medewerkers. Ook onderzoeken we constant welke sociale zorg wel en niet werkt en wat de grenzen zijn van onze generalistische werkwijze.



**"Er zijn méér opties dan het schuldentraject"**

## Buurtteams en gemeente gaan samenwerking evalueren

Wat gaat goed? Wat niet? En hoe komt dat? Die vragen staan centraal in het aankomende onderzoek naar de kanteling in de schulddienstverlening. Of anders gezegd: naar de nieuwe manier waarop de buurtteams en gemeente-afdeling Werk & Inkomen mensen met schulden proberen te helpen. "Die kanteling startte drie jaar geleden. Lang genoeg om de eerste lessen te trekken."





Utrecht telt veertienduizend mensen met problematische schulden. Nog eens twintigduizend lopen daar risico op. Noortje Kooper is buurtteammedewerker in Kanaleneiland, een wijk waar relatief veel bewoners met schulden leven. "De gemeente wil en moet inwoners met problematische schulden helpen. Werk & Inkomen heeft verschillende producten voor mensen met problematische schulden of financiële vragen. Maar daar meldde slechts een klein percentage zich voor aan. En wie eraan begon, haakte vaak vroegtijdig af."

**"Er zijn verschillende producten voor mensen met problematische schulden of financiële vragen"**

### **Stress door schulden**

De aanpak is in 2015 aangescherpt. Dit is de inmiddels bekende 'kanteling in de schulddienstverlening'. Noortje: "Voorheen moesten mensen met schulden zich digitaal aanmelden bij Werk & Inkomen en vervolgens het gemeentegebouw bezoeken. Daar voerden ze dan een gesprek met een trajectbegeleider en ontvingen ze een hele lijst actiepunten om hun

## Training voor de keten

"Niet iedereen die in Utrecht betrokken is bij schulddienstverlening heeft daar genoeg kennis over. Dat geldt voor Buurtteams, maar ook voor Werk & Inkomen en ketenpartners als het Leger des Heils en U Centraal. Zeker nieuw personeel weet vaak onvoldoende wat schuldproblematiek inhoudt, welke oplossingen er zijn en welke partijen welke taken en werkwijzen hebben.

De training Budgetvaardig helpt die kennis over te brengen. In 2018 zijn er twee pilotgroepen geweest: vooral beginnende medewerkers van alle ketenpartners, die elkaar zo beter leerden kennen. Elke groep telde zes à acht deelnemers en woonde drie sessies van een dagdeel bij. In sessie 1 gaf lector Tamara Madern aan welke impact schulden hebben op het brein en hoe schulddienstverleners daar slim op in kunnen spelen. In sessie 2 vertelden Sociaal Raadsliden hoe zij mensen inzicht geven in inkomsten, uitgaven en nuttige wetten

of regelingen. En in sessie 3 legden trajectbegeleiders van Werk en Inkomen uit met welke gemeentelijke instrumenten zij schuldenaren kunnen helpen. De pilot-evaluatie was lovend. Vandaar dat de training in januari 2019 officieel gestart is, met elke maand een cursusgroep."

### **Annemieke van Steenis**

*Medewerker van Buurtteam Leidsche Rijn en trainer van Budgetvaardig, een samenwerking van Buurtteamorganisatie Sociaal en Jeugd en Gezin, Leger des Heils, Lister, Werk & Inkomen, U Centraal en de Tussenvoorziening/Stadsgeldbeheer.*



situatie te stabiliseren. Pas als ze alle punten hadden afgewerkt, mochten ze het driejarige traject in om hun schulden weg te werken." Het probleem met die gang van zaken? De stap was te groot. "Mensen met schulden hebben vaak nauwelijks financiële educatie gehad of zijn mentaal beperkt. En als je lang in de stress zit door schulden en schaarste tast dat je cognitieve vermogens aan.

### Veel mensen met schulden begrepen hun trajectbegeleiders niet

Zo'n digitale aanmelding is dan al een flinke opgave. Net als de meeste actiepunten: van het bellen van instanties tot het vinden van een formulier – zelfs als dat voor je ligt." Veel mensen met schulden begrepen hun trajectbegeleiders niet. "En andersom snapten deze trajectbegeleiders vaak niet waarom die mensen de actielijst zo moeilijk vonden."

#### Meer mogelijkheden

Sinds drie jaar gaat het anders. "Mensen die van hun schuldprobleem af willen, gaan niet meer eerst naar Werk & Inkomen, maar direct naar het dichtstbijzijnde buurtteam", vertelt Angela van der Hoeven, programmaregisseur en kartrekker op het thema schulden bij Buurt-

teamorganisatie Sociaal. "Wij zijn laagdrempelig toegankelijk, bespreken mogelijkheden met mensen met schulden en begeleiden ze." Trajectbegeleiders werken nu op buurtteamlocaties, zitten bij die gesprekken en gaan mee op huisbezoek. "Zij krijgen daardoor meer begrip voor onze klanten, die op hun beurt ambtenaren minder eng vinden."

Buurtteamorganisatie Sociaal zorgt voor de begeleiding en doorverwijzing van allerlei soorten mensen met schulden; van ondernemers tot mensen zonder vaste woning. "We bereiken een grote groep", zegt Angela. "Maar dat betekent niet dat er nu meer mensen in het schuldtraject komen. Buurtteams en Werk & Inkomen hebben ieder ook andere interventies. Als Buurtteamorganisatie is het bovendien niet ons doel om iedereen zo snel mogelijk dat schuldtraject in te krijgen. Wij streven er eerst naar mensen meer regie over hun eigen leven te geven. Dat kan ook door hen bijvoorbeeld te helpen bij het stoppen met gokken of te begeleiden in een langer aflossingstraject. We informeren mensen over alle mogelijkheden. Zo kunnen zij zelf een weloverwogen keuze maken."

### Wij zijn laagdrempelig en toegankelijk

### "Waarom komen er niet méér mensen in het schuldtraject"

#### Zicht op verbetering

"Werk & Inkomen vraagt zich wel eens af waarom er niet méér mensen in het schuldtraject komen", zegt Angela. Een onafhankelijk evaluatieonderzoek moet onder meer die vraag gaan beantwoorden. "We zijn nu drie jaar bezig met deze samenwerking: lang genoeg om te kijken of we aan elkaars verwachtingen voldoen en het juiste effect bereiken. Welke lessen kunnen we trekken? De Hogeschool Utrecht en onderzoeksbureau De Veranderbrigade spreken hiervoor in 2019 met alle betrokkenen. Ik ben heel benieuwd naar hun conclusies en verbeterpunten!" ■



# Buurtteam- minor

Utrecht is sinds september 2018 een buurtteam rijker. Vanaf het begin van het studiejaar is namelijk de 'Buurtteamminor' Sociale Kwaliteit in de Buurt van start gegaan. Vier vierdejaarsstudenten runnen hun eigen buurtteam in Ondiep/Pijlsweerd als onderdeel van de opleiding Social Work. "Er is geen betere plek om te ervaren hoe divers het werk van de generalist is als bij het buurtteam."

Op maandag en donderdag is het druk in kamer 1.10 van het Lumaxgebouw, in een zijstraat van de Amsterdamsestraatweg. Op die dagen draaien vier studenten Social Work hun eigen buurtteam en caseload onder supervisie van twee ervaren medewerkers van het buurtteam, Marjoleine Peters en Els Westerveen. Dat ze niet op dezelfde plek werkzaam zijn als de rest van Buurtteam Ondiep Pijlsweerd is geen toeval. Marjoleine: "Het is de bedoeling dat ze zo onafhankelijk mogelijk opereren."





De minor is een keuzemodule binnen de opleiding Social Work. Het is een verdiepingsmogelijkheid waarmee studenten hun kennis kunnen intensiveren en verbreden. Deze minor is uniek in Nederland.

“Het zijn heel gemotiveerde studenten”, zegt Marjoleine. “Dat moet ook wel, want de minor vraagt veel van ze. Het is geen ‘lichte’ minor waarbij enkel aanwezigheid al voldoende is om er punten voor te krijgen.”

**"Het is geen 'lichte' minor waarbij enkel aanwezigheid al voldoende is"**

“Het is inderdaad geen minor waarmee je je er makkelijk vanaf maakt”, zegt Peter van Baarzel, één van de vierdejaarsstudenten. Hij liep vorig jaar stage bij Buurtteam De Meern en raakte daar bevlogen over de manier van werken van de Buurtteamorganisatie Sociaal. “Ik werd verliefd op het generalistisch werken”, zegt hij. “Het vak van generalist is ontzettend divers. Ik kwam er na mijn stage achter dat ik nog heel veel kon leren en dat dat het best kan in de praktijk. Dus toen ik de minor voorbij zag komen, heb ik me direct ingeschreven.”

De studenten draaien gedurende twee dagen hun eigen caseload waarbij ze klanten begeleiden en bezoeken. De studenten hebben allemaal eigen leerdoelen voor deze minor. De klanten worden daar zoveel mogelijk mee gematcht. Peter van Baarzel wil zich bijvoorbeeld graag meer verdiepen in de problematiek rond huiselijk geweld. Klanten die binnen dat profiel vallen, worden dus zoveel mogelijk aan hem toegewezen. Naast de caseload besteden de studenten een halve dag aan vergaderen, reflectie en het volgen van verschillende trainingen. Peter: “We hebben onlangs de agressietraining gevolgd. We zijn naar een Veilig Thuis-bijeenkomst geweest en naar een congres over eenzaamheid. Het is ontzettend waardevol om me naast de praktijk ook in al die methodieken, trainingen en doelgroepen te kunnen verdiepen.”

**"We hebben onlangs de agressietraining gevolgd"**

Eenzaamheid is één van de speerpunten van Buurtteamorganisatie Sociaal. Twintig uur per week besteden de studenten aan onderzoek naar eenzaamheid, in opdracht van het buurtteam. Els: “We hebben veel cijfers over eenzaamheid. Maar niet altijd tijd om te

onderzoeken wat we met die cijfers kunnen en hoe we ermee om kunnen gaan. De studenten doen onderzoek naar het in beeld krijgen van eenzame bewoners.”

Els en Marjoleine zien de studenten op maandag en donderdag. Marjoleine: “Eens per maand wonen we een teamvergadering en een reflectiebijeenkomst bij. Eens per week nemen ze één van ons mee op huisbezoek en één keer per twee weken hebben ze een dertigminuten-gesprek met één van ons beiden. Verder draaien ze de caseload dus helemaal alleen.”

**"Eens per maand wonen we een teamvergadering en een reflectiebijeenkomst bij"**

Dat is het grote verschil met een stage, zegt Peter. “In deze minor heb ik veel meer verantwoordelijkheid dan vorig jaar tijdens mijn stage. Daar voegde ik me in een al bestaand team in. Met de minor vormen we zélf een team. Met een stage heb je bovendien rekening te houden met de vereiste competenties van school. Met de minor kan ik me echt richten op mijn persoonlijke leerwens. Het is

fantastisch om in de praktijk zoveel ervaring op te doen. De begeleiding is heel fijn. Met vragen kunnen we altijd terecht bij Marjoleine en Els.”

“Voor ons persoonlijk heeft het ook veel voordelen”, zegt Els. “Wij zitten al lange tijd in het vak. De studenten hebben een frisse blik. Ze houden ons een spiegel voor: waarom doen we de dingen zoals we ze doen? Ik vind dat een meerwaarde. We werken voornamelijk alleen. Er is niemand die zegt: ‘waarom deed je dat?’ Of: ‘wat goed dat je dat zo aanpakte.’ Ik vraag studenten ook altijd om feedback wanneer ze met me mee zijn geweest op huisbezoek. Het houdt me scherp.”

**Ze houden ons een spiegel voor: waarom doen we de dingen zoals we ze doen?**

Een ander voordeel is dat studenten met nieuwe ideeën komen, zegt Marjoleine. “Ze krijgen de vrijheid om dingen naar eigen goeddunken aan te pakken. Ze hebben de ruimte om *out of the box* te denken.”



Ook voor de Buurteamorganisatie als geheel heeft de samenwerking met de Hogeschool Utrecht voordelen. “De minor is een kweekvijver voor nieuwe medewerkers”, zegt Marjoleine. “We kunnen studenten in de praktijk enthousiasmeren voor ons vak en onze organisatie. Dat is belangrijk, want in de toekomst hebben we ook goede en betrokken medewerkers nodig.”

**Ik hoop dat de pilot volgend jaar een vervolg krijgt**

Ze zijn pas drie maanden bezig, maar hebben nu al ontzettend veel geleerd.

Peter: “Ik hoop dat de pilot volgend jaar een vervolg krijgt. Er is geen enkele andere plek waar je als student zoveel ervaring met de praktijk op kunt doen. En waar je aan den lijve kunt ondervinden wat het vak van generalist inhoudt en hoe divers het is. Ik vind het ook heel waardevol om echt een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van zorg in de wijk. Het zou echt goed zijn als studenten volgend jaar ook weer voor de buurtteamminor kunnen kiezen.” ■



# BUURT ACADEMIE

Wil de échte  
generalist  
nu opstaan?



## Van concept naar stevige basis

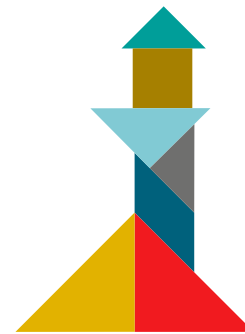
Werken als generalist is een uitdaging. Om de klant de juiste ondersteuning te bieden, is het nodig om ook zelf voortdurend te blijven leren en ontwikkelen. Daarvoor is er de Buurtacademie. Een nieuwe project, waarvoor het pad in 2017 werd gelegd. In 2018 is dat pad verder ingelopen.

Was de Buurtacademie vorig jaar nog vooral een concept, in 2018 is de basis versterkt en zijn de werkprocessen verbeterd en bestendigd. De Buurtacademie is geen fysieke plek, maar een paraplu die al het leren en ontwikkelen binnen de organisatie verbindt. Een opleidingsinstituut waar de generalist kennis en vaardigheden kan vergroten om het werk nog beter te kunnen doen. Het aanbod varieert van een kennismodule en meerdaagse trainingen tot een inspiratiesessie over een relevant thema, zoals 'het functieprofiel'.

**De Buurtacademie is een paraplu die al het leren en ontwikkelen binnen de organisatie verbindt**

Wat er nodig is voor ontwikkeling, wordt vooral uit de organisatie en directe omgeving gehaald. De teamcoaches en programmaregisseurs halen de input op bij de buurtteammedewerkers. De Academiegroep bestaat uit een teamcoach, een programmaregisseur, een ontwikkelaar en een vertegenwoordiger van

HR. Zij hebben als taak deze input om te zetten in een passend aanbod en te zorgen voor doorontwikkeling, borging en uitvoering ervan. Hierbij wordt altijd aan medewerkers gevraagd mee te denken over zowel vorm als inhoud.



### Vorm en inhoud

De input levert waardevolle informatie op: waar lopen medewerkers tegenaan? Op welke gebieden bestaat er behoefte aan extra ontwikkeling, training of ondersteuning? Hier gaat de Academiegroep verder mee aan de slag. Opleiden vindt plaats door binnen de context van de praktijk - met het generalisme als uitgangspunt - de beste manier te kiezen om de benodigde kennis en competenties te verwerven. Is er behoefte aan een training of een coach? Een naslagwerk of een instructiefilmje? Is er intern iemand die de training kan geven of vragen we een externe specialist?



### Training 'Omgaan met Agressie'

De Buurtacademie werkt dus het liefst met knowhow uit de organisatie. Een breed gedragen behoefte onder buurtteammedewerkers was motiverende gespreksvoering. Deze methodiek past bij de visie van de Buurtteamorganisatie waarin de autonomie van de klant centraal staat en waarin wordt gefocust op eigen kracht. Het afgelopen jaar is met een test gemeten welk kennisniveau buurtteammedewerkers al hebben van motiverende gesprekstechnieken.

**Een ander voorbeeld is de training cultuursensitief werken**

Op basis daarvan zijn twee trainingsniveaus ontwikkeld: een basis- en een opfrustraining. Nagenoeg iedereen die wilde, heeft die training inmiddels gevolgd. Een ander voorbeeld



is de training cultuursensitief werken. Een aantal medewerkers ontwikkelde deze en gaf de training ook zelf aan collega's. Soms wordt er kennis van buiten de organisatie ingevlogen. Dat was bijvoorbeeld het geval bij de training 'Omgaan met Agressie'. Deze is afgelopen jaar door bijna alle teamcoaches en buurtteammedewerkers gevolgd.



### Nieuw inwerkprogramma

Ook is vanuit de Buurtacademie gestart met de doorontwikkeling van een inwerkprogramma voor nieuwe buurtteammedewerkers. Een paar jaar geleden was er een grote instroom van nieuwe medewerkers, waardoor grote groepen in één keer getraind konden worden.

**Er was behoefte aan een trainingsprogramma op maat**

Nu de instroom is afgenomen, groeide de behoefte aan een inwerkprogramma voor individuele nieuwe medewerkers. Er was behoefte aan een trainingsprogramma op maat, waarbij ook tegemoet gekomen wordt aan de individuele behoefte. Sommige nieuwe medewerkers weten bijvoorbeeld al veel van het werken met mensen met schuldenproblematiek. Anderen hebben weer meer kennis van het werken met mensen met psychische problematiek. De één is al gewend om generalistisch te werken, voor de ander is dat nieuw.



### Ontwikkelladder

Voor de ontwikkeling van het inwerkprogramma is gekozen om geen werkgroep in te richten, maar gedurende een hele dag onder procesbegeleiding met medewerkers te werken aan mogelijke inhoud en vorm. Onderdeel van het inwerkprogramma wordt onder andere een 'ontwikkelladder'. Een zelfbedacht meetinstrument waarmee medewerkers bij indiensttreding kunnen checken waar zij staan in hun ontwikkeling als generalist en welke competenties, kennis en vaardigheden zij nog missen.

**Meten waar jij staat in ontwikkeling als generalist**

Door die ladder er af en toe opnieuw bij te pakken, wordt de ontwikkelbehoefte van nieuwe medewerkers over een langere periode in kaart gebracht. ■

**Wil de échte generalist nu opstaan?**

---

# Kwalitatieve basiszorg

Buurtteamorganisatie Sociaal streeft naar dienstverlening op maat voor elke bewoner, afgestemd op hun hulpvraag en zo dicht mogelijk bij hen in de buurt. We willen goede, herkenbare, bereikbare en toegankelijke basiszorg borgen. Hiervoor vragen we onder meer feedback van onze klanten, zoeken we goede samenwerkingspartners en leren we van beide groepen.



# We worden steeds inclusiever, maar blijven leren

Buurtteams weten veel mensen te bereiken, ook met een migratieachtergrond. "Wel horen we van belangenorganisaties dat onze aansluiting bij ouderen met een migratieachtergrond beter kan", zegt Nadia Channouf van de werkgroep Diversiteit binnen Buurteamorganisatie Sociaal. "Daarvoor gaan we in gesprek met die organisaties én met buurtteams."







"In sommige Utrechtse wijken heeft het merendeel van de bevolking een migratieachtergrond", weet Nadia, buurtteammedewerker in de Dichters- en Rivierenwijk. "Zij ervaren soms een barrière om bij een buurtteam aan te kloppen. Dat geldt vooral voor de ouderen onder hen.

**Zij ervaren soms een barrière om bij een buurtteam aan te kloppen**

De redenen verschillen. Soms hebben ze moeite met de Nederlandse taal. Anderen vinden het aanbod van wijkactiviteiten niet passen bij hun behoefte. Zo doet een aantal van hen liever iets met alleen mannen, niet met een gemengde groep. Zulke signalen geven wij door." Bovendien, zegt Nadia: "Migrantenouderen vinden onze leidende principes vaak lastig. Hoezo eigen netwerk inzetten? Hoezo eigen kracht? Dan gaan ze liever naar een kleine belangenorganisatie uit hun eigen gemeenschap. Die begint daar niet eens over, maar geeft gewoon gelijk hulp."

**Het zou goed zijn als ze, waar handig en mogelijk, mensen naar ons doorverwezen**

"Zulke kleine organisaties bereiken mensen met een migrantenachtergrond in eerste instantie beter", zegt Nadia. "En ze kunnen ook zeker helpen. Maar ze hebben wel minder capaciteit, kennis en contacten dan Buurtteams. Het zou goed zijn als ze, waar handig en mogelijk, mensen naar ons doorverwezen. Wij staan daar open voor." Met deze boodschap organiseerde Buurtteamorganisatie Sociaal met Jeugd & Gezin in 2018 een bijeenkomst met een groot aantal migrantenorganisaties. "Daar is afgesproken elkaar te blijven spreken, het contact te houden en minstens een keer per jaar zo'n bijeenkomst te houden. Een belangrijk startpunt voor betere samenwerking. Net als de kennis van Buurtteams over welke migrantenorganisaties wát doen in hun wijk."

Nadia is naast generalist bij Buurtteam Dichters- en Rivierenwijk ook medeoprichtster en één van de tien leden van de werkgroep Diversiteit (zie kader op de volgende pagina) bij Buurtteamorganisatie Sociaal.





## Diversiteit

Professioneel oog hebben voor diversiteit betekent rekening houden met verschil. Je moet anderen erkennen in hun anders-zijn. En je dient daar je ondersteuning op aan te laten sluiten. Diversiteit gaat daarbij om méér dan etniciteit, cultuur en taal. Denk bijvoorbeeld ook aan leeftijd, aan beperkingen en aan seksualiteit. Weet jij als buurtteammedewerker hoe je het best mensen bereikt die buiten de heteroseksuele norm vallen, de zogenaamde LHBTI+-groep?

Deze maakte in 2018 een overzicht van migrantenorganisaties in Utrecht – beschikbaar voor alle teams. Eerder ontwikkelde de werkgroep samen met de Buurtacademie een training cultuursensitief werken (zie kader rechts). Nadia: "Alle Buurtteams hebben daar inmiddels aan deelgenomen. En de feedback is positief. Het thema 'cultuursensitief werken' gaat zelfs standaard deel uitmaken van de inwerktraining."

## En om écht begrip te hebben voor het anders-zijn van mensen

Uit een recente enquête blijkt dat veel huidige collega's inclusiviteit en cultuursensitief werken belangrijk vinden. Velen vinden bovendien dat zij op dat vlak voldoende kennis en vaardigheden hebben. "Maar ik ontdekte in mijn trainingen dat ze toch vaak onbewuste aannames hadden", vertelt Nadia. "En dat ze anderen benaderen vanuit hun eigen perspectief. Als

je goed wilt communiceren met bewoners die anders zijn dan jij, of het nu migrantenouders zijn of transgenders, dan is het belangrijk om je eigen aannames te herkennen. En om écht begrip te hebben voor het anders-zijn van mensen." ■

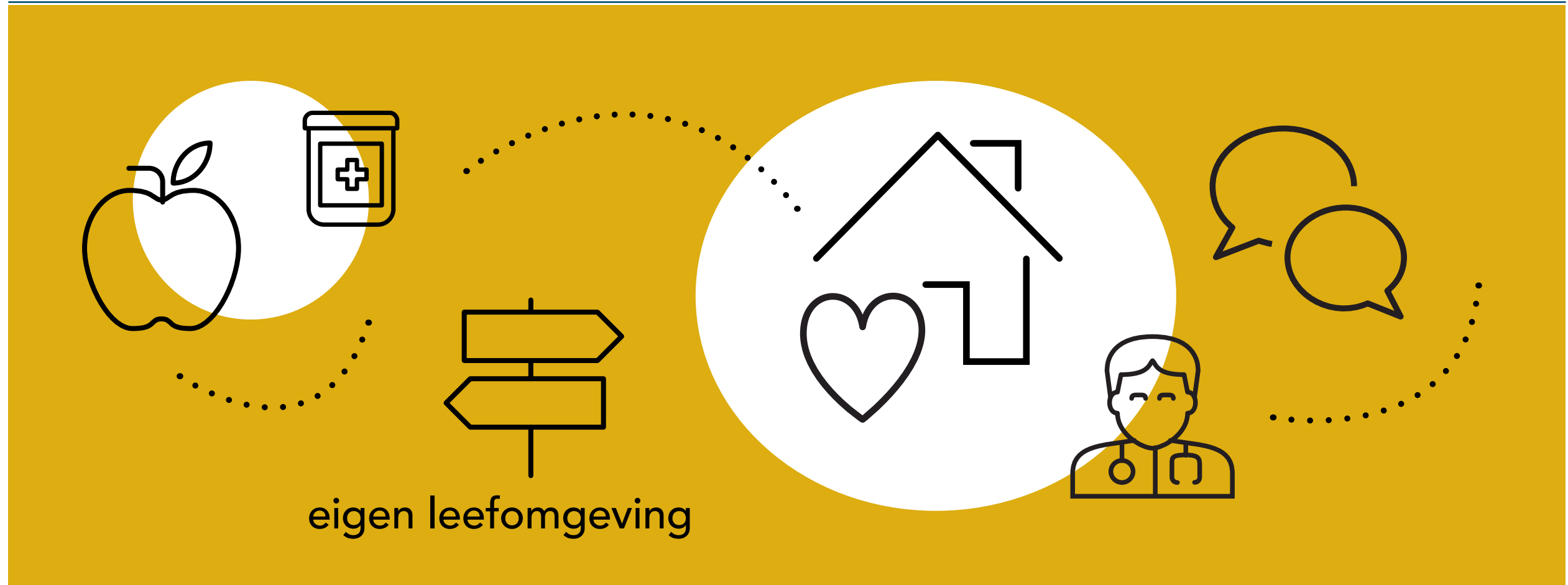
## Cultuursensitief werken

Als je cultuursensitief werkt, zie je cultuur niet per se als iets etnisch, maar als iets van groepen in het algemeen. Je weet dat er binnen en tussen generaties culturele verschillen zijn. En je ziet het onderscheid tussen fijn- en grofmazigheid. In fijnmazige culturen is het individu ondergeschikt aan het collectief. Zelf beslissingen maken of een hulpvraag formuleren kan lastig zijn. In grofmazige culturen beslist het individu makkelijker zelf wat hij wil of nodig heeft. Groepsregels zijn minder heilig.



# GGZ in de Wijk

Buurtteamorganisatie Sociaal werkt op wijkniveau. Zorg in de wijk vindt steeds meer navolging. Ook de geestelijke gezondheidszorg vindt sinds kort zoveel mogelijk op wijkniveau plaats. Begeleiders en behandelaars werken hierbij in toenemende mate samen met buurtteams. In steeds meer wijken loopt die samenwerking voorspoedig.



# Van visie tot verbetering

Het begon in Lunetten en Overvecht. Maar sinds maart 2018 introduceren de organisaties Altrecht en Lister in heel Utrecht 'Gebiedsteams GGZ in de Wijk'. Doel van deze teams: mensen met ernstige psychiatrische en/of verslavingsproblemen beter behandelen en begeleiden in hun eigen leefomgeving. Buurteamorganisatie Sociaal speelt hierbij vaak een belangrijke rol.

## Van visie tot proeftuinen

Stel: je hebt ernstige psychiatrische en/of verslavingsproblemen. Vroeger concentreerde hulp zich op het genezen van je ziekte. Voor behandeling ging je naar een plek buiten je leefomgeving. Tegenwoordig richt hulp zich op – het benutten van je mogelijkheden en talenten voor – maatschappelijk herstel. En krijg je die ondersteuning daarom het liefst in je eigen wijk, van plaatselijke zorgverleners. Dat is ook de insteek van Gebiedsteams GGZ in de Wijk, die in de wijk veel samenwerken met de buurtteams. Buurtteams behandelen niet, maar



ondersteunen bewoners met psychiatrische aandoeningen bij de aanpak van sociale problemen.

### **Van proeftuinen tot stad**

De eerste Gebiedsteams gingen in 2016 van start: één in Lunetten, één in Overvecht, toen nog onder de naam 'Proeftuinen GGZ in de Wijk'. In maart 2018 startte de uitrol van Gebiedsteams naar alle andere wijken van Utrecht. In de Proeftuinen hadden GGZ-teams, buurtteams en huisartspraktijken de handen succesvol ineen geslagen om bewoners de best passende zorg te bieden. Buurtteamorganisatie Sociaal wilde dit succes in 2018 graag over alle wijken verspreiden. Ze nam het initiatief om hetzelfde soort samenwerking tussen Gebiedsteam en buurtteam ook in de rest van de stad tot stand te brengen.

### **Van wens tot kennismaking**

Buurtteams staan dicht bij bewoners dan Gebiedsteams. Daardoor kunnen zij problemen sneller signaleren en zijn ze effectieve ondersteuners zodra mensen hun psychiatrische problematiek onder controle hebben. Ook huisartspraktijken hebben dikwijls uniek inzicht in patiënten. Andersom hebben Gebiedsteams specialistische methodes die bij buurtteams en huisartspraktijken ontbreken. Vandaar dat de partijen elkaar graag versterken. Om die wens efficiënt te vervullen, moeten ze elkaar eerst leren kennen – of als ze elkaar al kennen: zich

opnieuw tot elkaar verhouden – in het licht van de nieuwe opdracht van de Gebiedsteams: integrale, herstelgerichte, op de 'gewone' leefwereld van de klant afgestemde zorg. Voor deze (hernieuwde) kennismaking probeerde elk buurtteam een startbijeenkomst te organiseren. Dat lukte 70 procent van de teams in 2018.

## **De partijen versterken elkaar en kunnen efficiënter de wens vervullen**

### **Van uitrol tot vertraging**

Niet elk Gebiedsteam was in 2018 zo snel operationeel als verwacht. Soms vanwege praktische redenen. Enkele Gebiedsteams bleken bijvoorbeeld meer tijd nodig bleken te hebben om een goede locatie te vinden. Ook duurde het even voordat Gebiedsteam-professionals hun caseload hadden aangepast: van stadsbreed naar wijkgericht. Buurtteams konden door deze interne perikelen vaak nog niet het soort samenwerking met Gebiedsteams starten die zij voor ogen hadden – geïnspireerd door de goede ervaringen in Lunetten en Overvecht.

### **Van orde tot vervolgstappen**

Ook de laatste Gebiedsteams zullen in 2019 intern orde op zaken hebben. Buurtteams

organiseren dan ook met hen startbijeenkomsten. En zetten daarna vervolgstappen, net als in alle andere wijken. Zo krijgt elke buurtteammedewerker een in 2018 ontwikkelde, handelingsgerichte training. Doel: bewoners met een psychische kwetsbaarheid beter herkennen én begeleiden. Wat kun je als generalist doen? Wanneer schakel je de expertise in van een Gebiedsteam? Buurtteams maken bovendien afspraken met Gebiedsteams over de mogelijkheid om bij complexe zaken met ze te sparren of een specialist mee te nemen op huisbezoek.

### **Van casussen tot verbetering**

Belangrijk is ten slotte het periodiek bespreken van anonieme casussen. Uit de ervaring met Proeftuinen blijkt dat deze casuïstiekbesprekingen buurt- en Gebiedsteams dicht bij elkaar brengen: zij weten sneller wanneer ze elkaar kunnen inschakelen en doen dat ook eerder. In deze wijkbesprekingen leggen buurtteams onder meer 'op- en afschaling' op tafel: een thema dat Buurtteamorganisatie Sociaal ook op stadsniveau periodiek met Lister doorneemt. De overdracht van generalistische buurtteambegeleiding naar specialistische hulp (opschaling) verloopt namelijk voortvarend. Maar andersom (afschaling) hapert het. Hoe kan dit beter? Bij welke casussen zou afschaling mogelijk zijn? En wat is hiervoor nodig? Die vragen staan centraal in 2019. ■



# Aansluiten bij de sociale basis

Buurtteamorganisatie Sociaal zoekt en versterkt in elke wijk de samenwerking met de 'sociale basis'. Dit zijn alle organisaties, diensten, voorzieningen en betrekkingen in een wijk waar een bewoner terecht kan om volwaardig mee te doen aan de samenleving - op een manier die bij hem past. Zo kunnen we zijn hulpvraag beter signaleren, zijn netwerk vergroten en zijn veerkracht versterken.



**Bijzondere samenwerking  
bij Welzijn op Recept**

# Samen mensen activeren

Kwetsbare bewoners sneller toeleiden naar passende welzijnsactiviteiten in de wijk. Dat is het doel van Welzijn op Recept. Het Utrechts Fonds Achterstandswijken (UFA) introduceerde dit instrument in 2018 – samen met huisartspraktijken, sociaal makelaars, buurtteams en de gemeente. De pilot verliep voortvarend.

### De initiatiefnemer:

## ik wilde dit snel naar utrecht halen

Berthon Rikken is niet alleen huisarts in Ondiep. Hij is ook voorzitter van het UFA. In die rol zoekt hij manieren om de zorg in Utrechtse achterstandswijken te verbeteren. Zo bezocht hij een paar jaar geleden huisartspraktijken in Amsterdam en Rotterdam.

“Zij waren enthousiast over een nieuw soort receptenboekje. Dat gebruikten ze bij patiënten die vaak terugkwamen en bij wie het niet lukte om klachten met medische of psychologische onder controle te krijgen. Denk aan eenzaamheid, ongezond eten of te weinig beweging. Met het receptenboekje konden de praktijken deze patiënten eenvoudig doorverwijzen naar passende welzijnsactiviteiten, zoals samen koken en eten, vrijwilligerswerk of sport.” Die aanpak sloot nauw aan op de visie van Buurteams Utrecht: via dit soort activering doen mensen weer mee aan de maatschappij, versterken ze de regie over hun eigen leven en herwinnen ze het gevoel ertoe te doen.



“Welzijn op Recept” bleek een beproefd concept van MOVISIE, het landelijk kenniscentrum voor het sociaal domein. Berthon wilde het instrument dan ook snel naar de achterstandswijken van Utrecht halen: naar de geïntegreerde eerstelijns gezondheidszorg (GEZ) in Ondiep/Zuilen, Overvecht, Kanaleneiland en Hoograven. Maar hoe? “Daar had ik veel gesprekken over. Bijvoorbeeld met de GEZ'en zelf. Diverse huisartspraktijken wilden graag meedoen aan een pilot; één in Overvecht, drie in Ondiep en Zuilen – waaronder mijn eigen praktijk. Daarnaast sprak ik met de gemeente en de ontwikkelaar van Buurteamorganisatie Sociaal, Ingrid Horstik. Ingrid was ook mee naar Amsterdam en Rotterdam en was even enthousiast als ik.”

### Het buurtteam:

## ik zie nu meer efficiëntie en tijdwinst

Het UFA stelde een stedelijk projectleider aan. Voor de wijken zocht het lokale projectleiders; in Ondiep/Zuilen werd dat buurtteammedewerker Marie-Louise van der Heijden. Zij startte twee maanden voordat de pilot in januari 2018 begon. “Huisartspraktijken wisten Buurteams Utrecht al goed te vinden”, vertelt ze, “maar werkten nog nauwelijks samen met de sociaal- en beweegmakelaar. Zij vroegen bijvoorbeeld aan de buurtteams om welzijnsactiviteiten te regelen voor patiënten. Onze medewerkers gingen dan met bewoners op zoek naar die activiteiten of schakelden hiervoor de sociaal- of beweegmakelaar in.”

Wat er veranderde met Welzijn op Recept? “Huisartspraktijken verwijzen voor alle andere hulpverleningsvragen nog naar buurtteams. Maar voor welzijnsactiviteiten nemen ze nu direct contact op met een sociaal- of beweegmakelaar. Veel efficiënter.” Ook buurtteammedewerkers kunnen een welzijnsrecept uitschrijven en hoeven dus niet meer met bewoners op zoek naar activiteiten.





"Dit scheelt tijd die zij kunnen besteden aan andere klanten", zegt Marie-Louise. "Bewoners krijgen in principe het welzijnsrecept mee. Maar 80 procent van deze kwetsbare groep 'verliest' zo'n briefje, vergeet het of vindt het moeilijk actie te ondernemen. Daarom kan de huisarts, POH of buurtteammedewerker ook een digitaal formulier invullen dat meteen bij de sociaal- of beweegmakelaar terechtkomt. Die maakt dan zo snel mogelijk een afspraak met de bewoner."

### De sociaal makelaar:

## ik kijk naar wat iemand wél kan

"Doorgaans zie ik een bewoner vijf of zes keer", zegt Tamara Erkelens. Zij was via de organisatie Me'kaar en sinds 2019 via DOCK Utrecht de sociaal makelaar voor Welzijn op Recept in Ondiep en Zuilen. "De eerste afspraak is vaak bij iemand thuis. Dat voelt voor veel mensen het veiligst. Ik hoef niet te horen wat de klachten zijn. Ik kom niet om ondersteuning te bieden of te zeggen wat moet gebeuren. Ik vraag alleen wat iemand wél kan en leuk vindt – en laat hem kiezen uit mogelijke activiteiten."

Ook neemt ze zorgen weg. "Zo vertel ik dat activiteiten niet de hele dag hoeven te duren. En niet per se een uitkering in gevaar brengen. Bovendien kan ik in het begin mee naar zo'n activiteit, als iemand er tegenop ziet alleen te gaan."

In Zuilen en Ondiep zijn er inmiddels zo'n zestig mensen doorverwezen via Welzijn op Recept. Tamara: "Slechts twintig vonden geen geschikte activiteit en kregen vaak alsnog ondersteuning van het buurtteam – bijvoorbeeld vanwege een verslaving. Maar veertig vonden wél een activiteit waardoor hun klachten afnamen; een heel hoog percentage."

Vaak gaat het om een gezamenlijke (eet)activiteit van een paar uur. Maar het kan ook een één-op-één-koppeling zijn. "Vooral 85-plussers willen graag mensen ontmoeten, maar liever niet buitenshuis. Dan zoek ik bijvoorbeeld een vrijwilliger die bij hen komt koken en eten. Laatst koppelde ik bovendien een eenzame oudere die goed kan naaien aan een Senegalese die beter Nederlands wil leren. Die laatste komt nu regelmatig bij de mevrouw op bezoek, krijgt naailes en verbetert al pratende haar taalvaardigheid."

### De partners:

## structurele samenwerking is cruciaal

"Welzijn op Recept is voor iedereen een stap vooruit", zegt Marie-Louise. "Voor huisartspraktijken, buurtteams én wijkbewoners." Daarom wil het UAF het project in 2019 uitrollen. Huisarts Berthon: "Inmiddels doen alle vijf huisartspraktijken in Ondiep en Zuilen mee. In Overvecht begint het initiatief ook te lopen. En de stedelijk projectleider verkent de mogelijkheden in Kanaleneiland en Hoograven."

Welke succesfactoren de pilot laat zien? "Er moeten voldoende sociaal en beweegmakelaars zijn", zegt Marie-Louise. "En samenwerking is cruciaal." Berthon raadt structureel overleg aan tussen huisartspraktijken, Buurtteams Utrecht, de sociaal makelaar en de beweegmakelaar. "In Ondiep en Zuilen werkt dat heel goed." Ook benadrukt hij het belang van terugkoppeling door de makelaars. "Ik wil als huisarts weten of mijn verwijzing effect heeft. Slaagt een verwijzing? Dan gebruik ik de volgende keer sneller Welzijn op Recept. Dat geldt trouwens sowieso voor succesverhalen over Welzijn op Recept. Ook als het over patiënten van andere huisartsen gaat. We mogen elkaar veel vaker vertellen wat goed gaat." ■



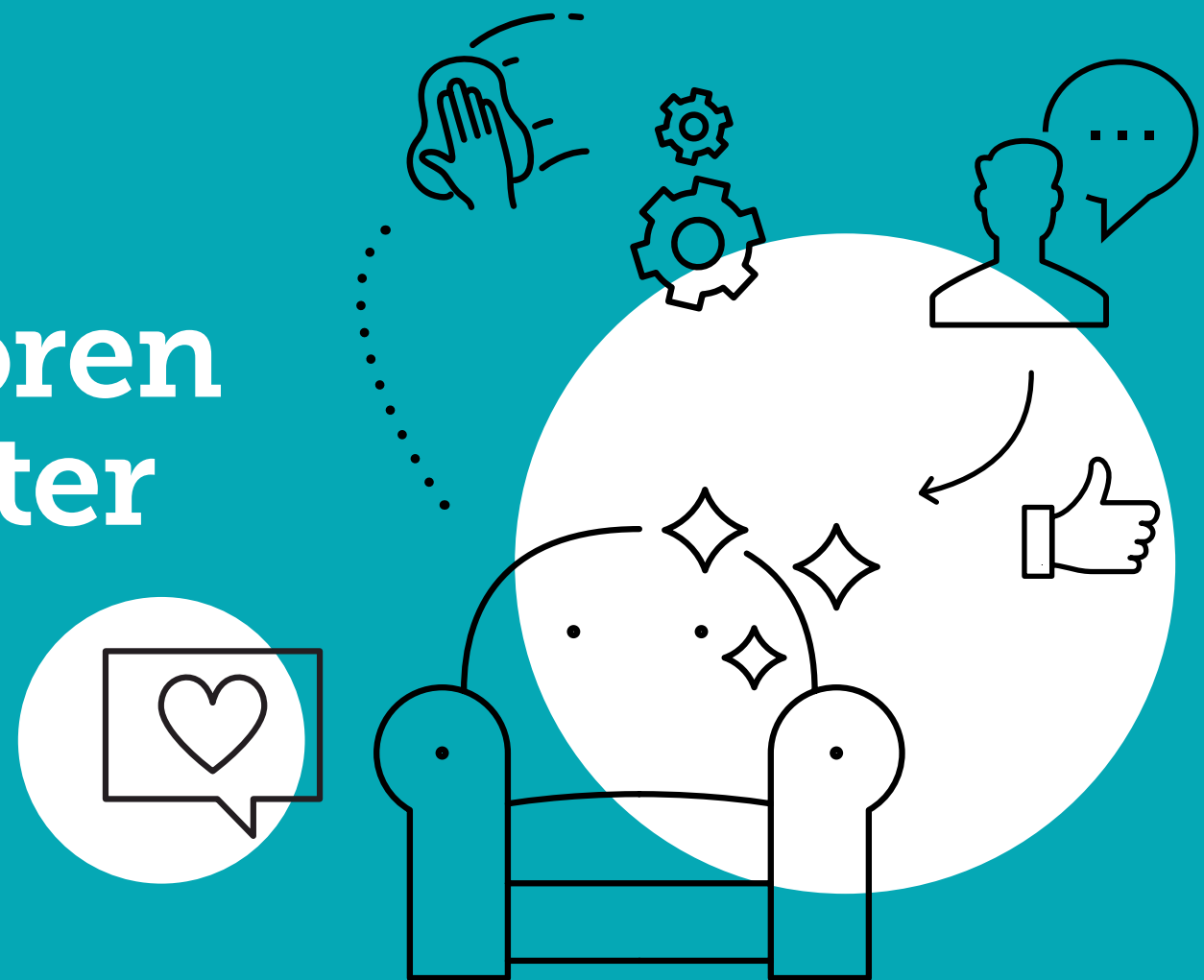


# Hulp bij het huishouden

Buurtteamorganisatie Sociaal gaat in gesprek met bewoners die hulp in hun huishouden nodig lijken te hebben. We bespreken uitgebreid hun behoefte en vinden vervolgens passende ondersteuning. De huishoudelijke hulp helpt ons daarna te signaleren of het goed blijft gaan met de bewoner of dat ook op andere vlakken ondersteuning nodig is.



# Als buurtteam- medewerkers horen we de vraag achter de vraag.



Sinds 2016 ligt de verantwoordelijkheid voor de huisbezoeken voor hulp bij huishouden bij de buurtteams. Na een pilot met een klein projectteam, is huishoudelijke hulp nu geborgd binnen alle buurtteams. Die borging is een groot voordeel voor alle partijen. "Medewerkers komen bij de mensen thuis en kunnen inschatten of er ook op andere gebieden ondersteuning nodig is".

Bert van Hell werkte in 2016 als Wmo-consulent bij de gemeente. Vanwege de nieuwe aanpak van gesprekken werd hij 'uitgeleend' aan Buurtteamorganisatie Sociaal om mee te draaien in de pilot 'hulp bij huishouden'. Sinds 2017 is hij helemaal overgestapt naar de Buurtteamorganisatie. Volgens hem is het een grote meerwaarde



dat het voeren van de gesprekken over hulp bij het huishouden bij de buurtteams ligt. “Toen de gemeente daar nog verantwoordelijk voor was, voerden we die gesprekken meestal telefonisch.

### Nu de verantwoordelijkheid bij de buurtteams ligt, doen we altijd huisbezoeken

We richtten ons dan specifiek op de aanvraag voor hulp bij het huishouden en oordeelden op basis van de beleidsregels vanaf een afstand of iemand recht had op indicatie. Nu de verantwoordelijkheid bij de buurtteams ligt, doen we altijd huisbezoeken. Het grote voordeel daarvan is dat we bij de mensen thuis komen. Vanaf het moment dat we op de bel drukken, zijn we aan het observeren hoe iemand woont en leeft. Vaak blijkt er meer nodig dan enkel hulp bij het huishouden.”

#### Decentraliseren

Na een pilot met een klein projectteam, is huishoudelijke hulp nu geborgd binnen alle buurtteams. Dit decentralisatieproces startte in 2017 en is in 2018 verder doorgezet. Begonnen is met kartrekkers per cluster, waarna stap voor stap medewerkers meer en meer zijn

## ‘Uitstapje’ Hollands Kroon

In de gemeente Hollands Kroon oordeelde de rechter afgelopen jaar dat een aantal keukentafelgesprekken moest worden overgedaan. De motivatie voor indicatie was niet altijd helder genoeg beschreven. Vanwege de goede resultaten in Utrecht, wendde Includio Hollands Kroon zich tot Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht voor advies. Buurtteammedewerker Bert van Hell werd samen met collega Marieke Heuvelhorst voor drie weken ‘uitgeleend’ om deze huisbezoeken te doen. Het waren uitgebreide keukentafelgesprekken, waarbij breed werd uitgevraagd. Omdat het proces en de beleidsregels anders zijn dan in Utrecht, was het best een klus.

Zo wordt in Utrecht gewerkt met de beleidsregels die de gemeente Utrecht hanteert en in Hollands Kroon met de CIZ-norm. Een leuke bijkomstigheid was dat Bert en Marieke een hele ochtend ‘privécollege’ kregen van de advocaat van Hollands Kroon, gespecialiseerd in de Wmo. Bert en Marieke hebben gerapporteerd over twaalf huisbezoeken én hebben advies uitgebracht over mogelijke verbeteringen in de beleidsregels.

ingewerkt. Inmiddels zijn er ongeveer 180 medewerkers, verdeeld over 18 teams, die hulp-bij-het-huishouden-gesprekken voeren. “We steken de keukentafelgesprekken breed in en vragen uit op meer onderwerpen dan hulp bij huishouden alleen”, zegt teamcoach Jorieke Aaftink die vanaf het begin bij het proces betrokken is.

“Er schuilt vaak een vraag achter de vraag. Tijdens de keukentafelgesprekken pikken de buurtteammedewerkers ook andere signalen op. Vlekken in kleding kunnen bijvoorbeeld duiden op vergeetachtigheid: iemand weet misschien niet goed meer hoe de wasmachine werkt. Ook rondslingerende medicatie kan op cognitieve achteruitgang wijzen – of het signaal zijn van zorgmijndend gedrag. Tijdens zo’n keukentafelgesprek vragen we daarop door.”

### Tijdens de keukentafel-gesprekken pik je ook andere signalen op

#### Signaalkaart

Ter ondersteuning van dat brede gesprek gebruiken de buurtteammedewerkers sinds het afgelopen jaar de zogenaamde ‘signaalkaart’. Op deze kaart staat een overzicht van signalen die duiden op specifieke lichamelijke, maatschappelijke, psychische en/of sociale pro-

blemen die met name bij de wat oudere klant spelen. De kaart biedt handige aanknopingspunten om het gesprek aan te gaan. Vooral voor buurtteammedewerkers die nog niet zo lang keukentafelgesprekken voeren, is het een handige checklist om erachter te komen of een klant meer nodig heeft dan enkel hulp bij het huishouden.

### De kaart biedt handige aanknopingspunten om het gesprek aan te gaan

#### Met elkaar bereikt

Vanuit de samenwerking met de aanbieders van hulp bij het huishouden, is in 2018 ook gestart met signaleringsafspraken. Jorieke: “Elkaar begrijpen en elkaars werkwijze kennen, helpt enorm in de onderlinge samenwerking. Huishoudelijk medewerkers zijn vaak de eersten die signalen oppikken over zaken die, als je ze niet tijdig opmerkt, zorgwekkend zijn of kunnen worden. Denk aan blauwe plekken of dat ze koffie met zure melk aangeboden krijgen. Dat koppelen deze medewerkers weer terug aan het buurtteam. De buurtteammedewerker pakt het verder op. Soms verwijst de medewerker naar de thuiszorg, soms naar een dementieverpleegkundige – of ze betreft familieleden.”



Nóg iets dat in het afgelopen jaar van de grond kwam: het tweemaandelijks werkoverleg rond hulp bij huishouden, waarbij zowel buurtteammedewerkers als Wmo-medewerkers van de gemeente aanschuiven en met elkaar in gesprek gaan. Jorieke: “Zo worden ervaringen uit de praktijk gedeeld. De gemeente houdt op die manier gevoel met de praktijk. En de buurtteammedewerkers met de backoffice van de gemeente. Die uitwisseling van ervaringen is waardevol bij de totstandkoming van beleid en regels op dit gebied. Ook hierbij geldt weer: als je elkaar kent, is contact makkelijker.” ■



# Activering

Buurtteamorganisatie Sociaal helpt bewoners om letterlijk in beweging te komen. Met hun eigen hulpvraag, met het inzetten van hun netwerk, met vrijwilligersactiviteiten voor (anderen in) hun wijk en met betaald werk. Voor de activering naar (betaald) werk bundelen we de krachten met onder meer Lokalis en de gemeente Utrecht.



# Activering is beste vorm van zorg

Ontwikkelopdracht leidt tot meer  
samenwerking en maatwerk

In de beleids- en aandachtspuntenbrief van de gemeente Utrecht werd in 2018 een ontwikkelopdracht opgenomen op activering voor beide Buurtteamorganisaties: Sociaal en Jeugd & Gezin. Aan de hand van zes vragen vertellen programmaregisseurs Gerti Nieuwenhave (Buurtteamorganisatie Sociaal) en Jeanine ten Haaf (Lokalis) over de uitdagingen bij een dergelijke opgave.

Ook in groepsgericht  
werken waren we een  
stap verder



### Voor welke opgave stonden jullie?

“De opdracht was het formuleren van een gezamenlijke visie, rol en aanpak op het gebied van activering”, begint Gerti. “Het gaat hierbij om activering in de breedste zin van het woord.” Jeanine: “De opdracht kwam vanuit de gemeente. Zij vroegen ons onze rol en bijdrage gezamenlijk te beschrijven, vanuit de beide Buurtteamorganisaties én in samenwerking met Werk & Inkomen (W&I). Natuurlijk presenteren de twee Buurtteamorganisaties zich naar de inwoners van Utrecht als één

**Daarnaast werd ons gevraagd de samenwerking op te zoeken met de partner binnen dit thema: W&I**

organisatie. Toch werken we nog niet altijd zo. Daarnaast werd ons gevraagd de samenwerking op te zoeken met de partner binnen dit thema: W&I. Het doel was onderzoeken hoe we samen met onze partner kunnen komen tot meer resultaat en duurzame, positieve oplos-

singen voor onze klanten in Utrecht. Waarom deze ontwikkelopdracht juist nu kwam? De basis van onze organisaties staat. Dat biedt ruimte aan een gezamenlijke verdiepingsslag.”

### Waar startten jullie begin 2018?

Jeanine: “In onze opdracht stond tot nog toe weinig over activering. Dat betekent niet dat het geen onderdeel was van het werk. Er was weinig expliciet over op papier gezet. Bij Buurtteamorganisatie Sociaal had activering al een duidelijkere plek binnen de opdracht.” Gerti: “Wij waren al aan de slag met het invullen van de opdracht. We hadden bijvoorbeeld een ‘toolbox’ ontwikkeld die buurtteammedewerkers ondersteunt om mensen in beweging te brengen. Ook in groepsgericht werken waren we een stap verder.” Jeanine: “Vanuit Lokalis startten we in 2018 met expliciteren van waar het in ons werk om draait: basishulp. Meedoen en participatie kregen een belangrijke plek binnen dit proces.” Gerti: “Medewerkers van Sociaal sloten aan bij de expliciteringsdagen van Lokalis.”

### Welke stappen hebben jullie samen gezet?

“Begin 2018 organiseerden we drie bijeenkomsten voor onze contactpersonen in de teams”, begint Jeanine. “We deelden vooral kennis en ervaring. Deze kennis werd door de contactpersonen teruggebracht naar de teams. Uit de bijeenkomsten bleek dat de verschillen

## Gezamenlijke visie

Het adagium van de buurtteams is dat werk de beste vorm van zorg is. Iedere buurtteammedewerker is gericht op het activeren van een bewoner. Participatie heeft een grote invloed op het welbevinden en de gezondheid van mensen. Het is voor iedereen belangrijk om betekenisvol bezig te kunnen zijn. Als buurtteam richten we ons erop dat mensen hun talenten kunnen ontwikkelen en benutten.

tussen onze organisaties minder groot zijn dan we aanvankelijk dachten. We delen dezelfde visie. Ook over onze rol waren we het snel eens” (zie kader). Gerti: “Vanuit onze gezamenlijke visie formuleerden we een ontwikkelopgave voor 2019: klanten zijn gemotiveerd, hebben hun talenten en perspectief in beeld en worden op een voor hen passende wijze actiever. We zoeken daarbij de samenhang met het preventief versterken van wijk of school. Dat klinkt heel mooi, maar de vraag is natuurlijk: wat is hiervoor nodig in de praktijk? Voorheen pakten we een onderwerp als dit op vanuit onze eigen organisaties. Als we nu



zien dat er iets nodig is, vragen we elkaar of de ander dit ook ziet en onderzoeken we hoe we samen kunnen optrekken.” Jeanine: “Je kijkt veel meer vanuit een integrale blik. Waar liggen de kansen om vanuit de sociale basis dicht bij de klanten ondersteuning te bieden? Buurtteamorganisatie Sociaal biedt bijvoorbeeld een training Daadkracht, maar misschien kan de sociaal makelaar ook iets op dit gebied betekenen. Afgelopen jaar zochten we daarom aansluiting bij verschillende werkgroepen en afstemmingsoverleggen met partners. Daarnaast ging een groep collega’s op werkbezoek in Eindhoven om ‘best practices’ op te halen.”

### **Welk effect heeft de ontwikkelopgave op de samenwerking met W&I?**

Jeanine: “Door het aangaan van de ontwikkelopgave is de samenwerking met W&I geïntensiveerd. We werken nu meer strategisch samen: wat zien we met elkaar en wat betekent dit voor onze organisaties en bijdrage? Dit gesprek gaan we overigens met diverse partners aan. Het is goed om vooral wijkgericht te kijken wat de vraag van de klant is, wat we in de wijk zien – en om hier de ambitie en bijdrage met partners op af stemmen.” Gerti: “In Kanaleneiland loopt momenteel de pilot ‘Ruwe Diamanten’. In samenwerking met W&I worden mensen geselecteerd om met een buurtteammedewerker en iemand van W&I in gesprek te gaan over het zetten van een stap richting meer participatie. Tijdens een bijeen-

komst hoorden we van sociaal makelorganisatie DOCK dat zij in Amsterdam een nieuwe manier van samenwerken met W&I heeft ontwikkeld die meer aansluit bij de vraag en de energie van klanten. W&I organiseert hierdoor geen wijkcontactdagen meer in de hoofdstad. Wellicht is een soortgelijke vorm hier ook denkbaar. Wanneer je met partners een gezamenlijke ambitie creëert, werk je samen aan een helder doel.”

### **Hoe zien jullie de toekomst?**

Gerti: “Het kan echt een verschil maken als je wijkgericht werkt en helder hebt waar de grootste kans en uitdaging ligt op het gebied van participatie.” Jeanine: “Met kernpartners willen we daarom een gezamenlijke ambitie hierop formuleren. We willen data meer benutten en klanten meer betrekken om te komen tot opgaven en onze gezamenlijke bijdrage in bepaalde wijken. Inmiddels bevinden we ons in de afrondende fase van de explicitering van ons vakgebied. Het voordeel hiervan is dat we weten wat medewerkers nodig hebben aan extra vaardigheden om klanten in beweging te brengen. In 2019 onderzoeken we vanuit de beschreven rol en bijdrage welke tools helpend zijn om klanten daadwerkelijk te ondersteunen hun talenten te ontdekken.” ■



**Buitengewoon**

# We vragen niet naar je cv, we vragen naar je dromen

Sommige buurtteamklanten zitten al jaren zonder werk en hebben moeite een baan te vinden. Maar ze willen wel dolgraag aan de slag. Sinds 2018 brengt Buurtteamorganisatie Sociaal hen in contact met Buitengewoon. Deze sociale onderneming biedt toegang tot een bedrijf dat stageplekken ter beschikking stelt en coacht naar een betaalde baan.



**Leuke collega's en  
werken voor mijn geld:  
wat had ik dat gemist**



### Ruby's verhaal

Ruby Monsanto uit Leidsche Rijn deed 15 jaar administratief werk op het hoofdkantoor van een cateraar. Ze moest weg vanwege een reorganisatie. Wat volgde was een jaar werkloosheid, een jaar uitzendwerk en toen opnieuw jaren werkloosheid. "Ik besloot een koksopleiding te volgen, want ik hou van koken." Maar de opleiding bleek te stressvol en te duur. Ondertussen dreigde het UWV haar uitkering te korten. Ruby kwam in de financiële problemen, kreeg moeite haar vaste lasten te betalen en raakte depressief. "Het UWV verwees me toen naar Buurtteam Leidsche Rijn." Daar kreeg ze hulp om haar financiën op orde te brengen. En bracht buurtteammedewerker Nancy Boone haar in contact met Buitengewoon.

### Het UWV verwees me toen naar Buurtteam Leidsche Rijn

"Buitengewoon nodigde me uit voor een intakegesprek", vertelt Ruby. "Nancy had aangeboden om mee te gaan, maar ik wilde het zelf doen. Ik was trots toen ik van Buitengewoon hoorde dat ik stage mocht lopen bij de facilitair dienstverlener Facilicom – in het bedrijfsrestaurant en de keuken van verzekeraar a.s.r. in Utrecht. Maar ik was nog veel trotser toen

ik daar na drie maanden een halfjaarcontract kreeg." Sinds november werkt ze zo'n 25 uur per week in het restaurant, onder meer achter de kassa. "Ik heb het hier enorm naar mijn zin. Leuke collega's, lolletjes maken, werken voor mijn geld: wat had ik dat gemist. Ik heb het gevoel dat ik weer meedoe." In het begin was ze stil en bedeesd, zegt ze. "Maar ik word steeds opener, maak weer grapjes, kan mezelf zijn. Hopelijk mag ik nog lang blijven. En wie weet komt er ooit een plek voor me vrij in de keuken!"

### Nancy's begeleiding

"Ruby is enorm opgebloeid", zegt Nancy. De buurtteammedewerker spreekt elke maand met haar af. "Ik vraag haar hoe het gaat op haar werk, of alles lukt, of ik ergens bij kan helpen. Tot nog toe hoeft dat niet. Heel knap." Tijdens de gesprekken blijft er ook aandacht voor Ruby's financiën. "Haar inkomen zit nog onder bijstandsniveau. Dus er is aanvulling nodig van Sociale Zaken. Maar zo'n aanvulling verloopt niet altijd vlekkeloos. Haar uitkering kan soms later komen dan haar loon, waardoor het lastig wordt om vaste lasten te betalen. Tot haar financiële situatie stabiel is en zij geen vragen meer heeft, houden we contact." Klanten mogen Nancy tussen afspraken door altijd bellen voor vragen. "Maar Ruby heeft dat zelden of nooit nodig."

Nancy heeft nog geen andere klanten naar Buitengewoon verwezen. "Maar zodra ik denk dat iemand toe is aan betaald werk, doe ik dat zeker. Het is fantastisch dat klanten eerst op verschillende plekken binnen Facilicom stage kunnen lopen om te kijken wat bij hen past, bijvoorbeeld in de catering of schoonmaak. Ook mensen die – anders dan Ruby – een fysieke of mentale beperking hebben." Het helpt dat Buitengewoon een centraal contactpersoon heeft voor de buurtteams. Nancy: "Zo'n contactpersoon maakt het nóg makkelijker om een klant aan te melden."

### Ik nam al contact op met Inluzio toen ik nog bezig was met het plan voor Buitengewoon

### Etiennes ambitie

"We startten in het voorjaar van 2018", zegt Buitengewoon-bedenker en -kartrekker Etienne Friederichs (zie kader op de volgende pagina). "Inluzio, deel van de Facilicom Group, zit in de stuurgroep. Ik nam al contact op met Inluzio toen ik nog bezig was met het plan voor Buitengewoon. Via Buurtteams

Utrecht bereiken wij mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt beter. En zij kunnen hun klanten via ons perspectief op een betaalde baan in het vooruitzicht stellen. Soms is dat de beste manier om iemand te activeren." Buitengewoon houdt met iedereen die de buurtteams aanmelden een intakegesprek. "Wij vragen daarin niet zozeer naar iemands cv, maar naar wie die persoon is, waar hij of zij van droomt, wat het betekent om een baan te hebben. Als mensen supergraag willen, coachen wij ze naar een plek die perspectief oplevert."

Die coaching begint vaak met basale dingen. "Wennen aan op tijd komen bijvoorbeeld. Of schone kleren aandoen." Buitengewoon wil de komende tijd haar vakinhoudelijke coaching op de werkvloer versterken, vertelt Etienne. "Daarnaast willen we in de toekomst niet alleen bij Facilicom in Utrecht werk en begeleiding bieden, maar wellicht ook in andere regio's en misschien zelfs bij andere bedrijven. Bovendien hopen we Buurtteamorganisatie Sociaal meer te betrekken bij onze coaching. Bijvoorbeeld als mensen niet in staat lijken om op hun werk privéproblemen los te laten." Met die samenwerking bereikt Buitengewoon haar doel sneller, aldus Etienne. "Wij streven geen financiële winst na. Het gaat ons erom dat mensen hun afstand tot de arbeidsmarkt overbruggen. Dat ze opbloeien en hun beste zelf kunnen zijn." ■



## Buitengewoon

Etienne Friederichs werkte al twaalf jaar voor Albron toen dit bedrijf in 2016 onderdeel werd van Facilicom Group, een grote facilitair dienstverlener. Hij had toen al een plan ontwikkeld om binnen Albron werkplekken te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. 'Buitengewoon' noemde hij dat project. Samen met Facilicom-collega Yvette Koedijk presenteerde hij een nieuwe versie van dit plan aan de Facilicom-directie. Die gaf groen licht om Buitengewoon uit te bouwen tot een zelfstandige sociale onderneming die sterke banden onderhoudt met de Facilicom-bedrijven. Een unieke stap voor zo'n grote organisatie.

Buitengewoon wordt nu gedragen door de Facilicom-divisies en biedt mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt vooral binnen deze divisies werk en ontwikkelkansen. Vooralsnog alleen in Utrecht. Tegelijkertijd is het een expertisecentrum voor iedereen bij Facilicom die vragen heeft over inclusiviteit, social return en sociaal ondernemen.



# Vroegsignalering en Citydeal

Buurtteamorganisatie Sociaal wil graag zo vroeg mogelijk signaleren dat mensen in de schulden raken. Hiervoor werken we stedelijk samen met diverse instanties, waaronder woningbouwcorporaties. Met een snelle benadering willen we oplopende schulden voorkomen of terugdringen. Via de maatwerk aanpak Citydeal kunnen we daarbij mensen helpen die vastlopen in bureaucratische systemen.





## Vroegsignalering Geen incasso, maar werken aan een duur- zame oplossing

Mensen met schulden zoeken niet snel hulp. Daardoor komen ze vaak pas laat bij het buurtteam in beeld. Vroegsignalering wil daar verandering in brengen. Sinds dit jaar is de aanpak in de hele stad geïntroduceerd. Buurtteams Utrecht en woningcorporaties bezoeken gezamenlijk bewoners met een huurachterstand. "Natuurlijk overvallen we mensen door zomaar ineens voor de deur te staan. Toch hebben we veel bereikt het afgelopen jaar." In gesprek met buurtteammedewerker Hielke van der Molen over de huisbezoeken en aanpak.

We hebben veel bereikt dit jaar



Buurtteammedewerker Hielke van der Molen drukt nog eens op de bel. "Niet thuis", concludeert hij. De medewerker van woningcorporatie Portaal, waarmee hij op pad is, maakt een aantekening op de adressenlijst. "Over een week nog maar eens proberen." Sinds vorig jaar trekken woningcorporaties en de buurtteams samen op om mensen met schulden eerder in beeld te krijgen. "Daarmee proberen we te voorkomen dat die schulden nóg hoger oplopen."

**De woningcorporatie introduceert ons wel via een brief, maar niet alle bewoners lezen hun post**

Wanneer de deur alsnog open gaat, staat een verschrikte, oudere dame op de drempel. "Het komt nu erg ongelegen", zegt zij. Dus maakt Hielke een nieuwe afspraak voor volgende week. "Vaak zijn mensen overrompeld. De woningcorporatie introduceert ons wel via een brief, maar niet alle bewoners lezen hun post."

We proberen altijd een nieuwe afspraak te maken en uit te leggen dat we er zijn om hen te helpen. Wij zijn geen incassobureau, maar willen tot een duurzame oplossing komen."

### **Huurschuld staat nooit op zich zelf**

Niet iedereen is overdonderd wanneer woningbouw en buurtteam plotseling op de stoep staan. "Sommige bewoners zijn blij dat ze eindelijk eens hun verhaal kunnen doen", zegt Hielke. "Hoe heeft het zo ver kunnen komen? Kan iemands inkomen worden aangevuld? Kan hij of zij goedkoper gaan wonen? Daarnaast vragen we altijd breder uit. Huurschulden staan bijna nooit op zichzelf."

De redenen waarom mensen schulden hebben, lopen uiteen. Sommigen hebben wel tien verschillende betalingsafspraken lopen. Soms is het inkomen niet op orde. Dan ontvangen mensen bijvoorbeeld geen huur- of zorgtoeslag, terwijl ze daar wél recht op hebben. "Veel mensen weten niet goed waar ze voor hulp terecht kunnen. Wij hebben een doorverwijfsfunctie. Schuldienstverlening is ook in de buurtteams georganiseerd. Dat is fijn, want het verlaagt de drempel om snel te schakelen. Ook werken we samen met Sociaal Raadslieden, vrijwilligers die mensen helpen met hun administratie."

Soms lijkt een situatie uitzichtloos. Vanmorgen was Hielke bij een gezin waar volwassen kinderen inwonen die niet bijdragen aan de woonlasten. "Dat betekent dat de ouders gekort worden op hun inkomen. Daarnaast missen ze bijvoorbeeld huurtoeslag. Wij schetsen dan wat ze mislopen. Maar uiteindelijk bepalen zij zelf of ze hulp accepteren of niet. Vaak doen

**Vandaag zijn we bij u aan de deur geweest.**







ze dat niet. Omdat ze geen geld van hun kinderen willen vragen. Of omdat de kinderen gewoon niet willen meebetalen.”

Er zijn gelukkig ook veel mooie voorbeelden. Zoals het verhaal van een hoogopgeleide man die in korte tijd zijn relatie én zijn baan kwijt raakte. “Er kwam niets meer uit zijn handen. Hij maakte zijn post niet meer open en kwam amper nog buiten. We mochten meteen binnenkomen. Ik ben ter plekke samen met hem de ongeopende post door gaan nemen om een financieel plaatje te maken. Hij bleek zijn inkomen op een aantal manieren op te kunnen vijzelen, waardoor hij wél de woonlasten kon betalen. Deze man is slim en had dat zelf ook gekund, maar door de stress had hij totaal geen overzicht meer. Dat geldt voor veel mensen met geldzorgen.” Het mooie aan dit verhaal vindt Hielke dat er door de rust die de

bewoner dankzij de nieuwe financiële situatie kreeg, ook meer ruimte ontstond in zijn hoofd. “Hij had weer ruimte om op zoek te gaan naar werk. Zo kon hij zijn leven weer oppakken.”

Hoeveel mensen er inmiddels via Vroegsignalering zijn geholpen, is nog lastig te zeggen. Dat komt onder andere doordat lange tijd onduidelijk was hoe het zat met privacy. Mag het buurtteam informatie die gedeeld wordt door de woningcorporaties registeren? Daardoor is er niet volledig geregistreerd. Hielke: “Tegenwoordig registeren we alle aanmeldingen in ons klantregistratiesysteem, waardoor we straks wel goed in kaart kunnen brengen hoeveel klanten er worden aangemeld via Vroegsignalering. Ons streven voor het nieuwe jaar is de samenwerking nog verder te intensiveren.” We willen graag stadsbreed nog meer adressen per week bezoeken. ■

### Voordeel voor iedereen

Vroegsignalering heeft voordelen voor alle partijen. In de eerste plaats voor de klant, die zich gehoord voelt en ondersteund weet. Maar ook voor de buurtteams en de woningcorporaties: de klant komt eerder en beter in beeld en daardoor kan er maatwerk geboden worden. Zo wordt voorkomen dat de schuld nog hoger oploopt. Het buurtteam krijgt daarnaast ook bewoners in beeld die nog niet als klant bekend zijn. Problemen met het betalen van de huur staan meestal niet op zichzelf. Vaak spelen er nog andere problemen. Het buurtteam kijkt breder om (samen met de klant) tot een echt duurzame oplossing te komen.



Je hebt

elkaar nodig

Citydeal

## Maatwerk- aanpak nu ook in Kanaleneiland en Zuilen

Loopt een bewoner vast in het systeem van regels en instanties? Dan kan een buurtteam mogelijk helpen via een Citydeal. Deze aanpak startte in 2017 in Ondiep en breidde afgelopen jaar uit naar Kanaleneiland en Zuilen. Janine Wagenveld, projectleider Citydeal voor Buurtteamorganisatie Sociaal: "We lossen nu nog meer langlopende problemen op. Soms binnen een halfuur. Dat is zó tof!"



### Wat is Citydeal precies?

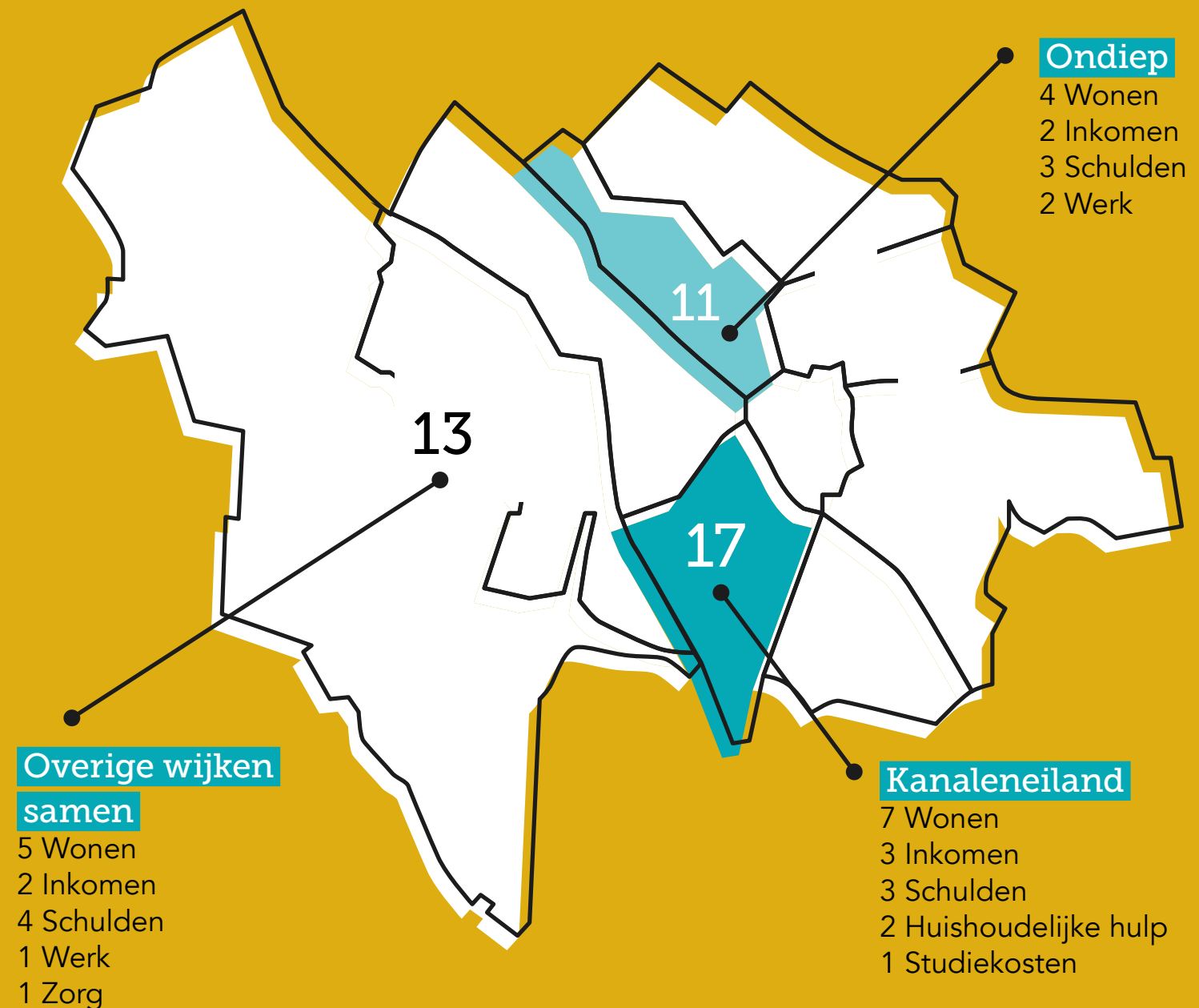
"Een manier van denken en handelen die steeds meer opkomt vanuit het inzicht dat regels en procedures soms meer problemen veroorzaken dan oplossingen bieden. Doel is om bewoners te helpen die in de knel zitten – niet vanwege hun gedrag, maar doordat ze oplopen tegen instanties die regels strikt toepassen. Denk aan een vader die een bijstandsuitkering heeft en thuis zorgt voor zijn ernstig gehandicapte zoon. Zij komen net rond. Maar zodra die zoon volwassen is, geldt automatisch de regel van de kostendelersnorm. Hierdoor daalt het gezinsinkomen zó sterk dat de zoon naar een gesubsidieerde zorginstelling moet, wat een veel duurdere oplossing is en waar vader en zoon niet bij gebaat zijn. Als iemand in Utrecht met zo'n 'systeemprobleem' aanklopt bij het buurtteam, bekijken wij welke maatwerkoplossing mogelijk is en welke instanties hiervoor nodig zijn."

**Doel is om bewoners te helpen die in de knel zitten**

### Het gaat dus om samenwerking?

"Soms is het genoeg als je in je eentje een bewoner helpt, bijvoorbeeld door een aanvraag voor financiële steun scherper te ver-

## Aantal casussen van multidisciplinaire teams (MDT)



Cijfers gelden voor de periode januari tot en met november 2018. In Zuilen waren tot en met november nog geen MDT-overleggen.



woorden. Maar bij complexere problemen is overleg inderdaad verstandig, om te beginnen met je buurtteamcollega's. Niemand weet alles. Je hebt elkaar nodig om alle oplossingsmogelijkheden te zien en te voorkomen dat problemen groter worden. Kom je er niet uit met je collega's? Dan bel je de juiste mensen op je Citydeal-contactlijst. Voldoet dat ook niet? Dan kun je de casus inbrengen in een fysiek overleg met vertegenwoordigers van relevante instanties. Dit multidisciplinaire team komt dan in een halfuur tot een oplossing die én juridisch klopt, én rendabel is én de bewoner betrokken houdt. Het is heel mooi dat Citydeal nu niet alleen in Ondiep/Pijlsweerd voet aan de grond krijgt, maar sinds maart ook in Kanaleneiland en Transwijk en sinds september in Zuilen."

**Het is heel mooi dat Citydeal nu niet alleen in Ondiep/Pijlsweerd voet aan de grond krijgt**

### **Is die uitbreiding een succes?**

"Veel bewoners hebben dankzij Citydeal betere ondersteuning gekregen. Simpelweg doordat buurtteammedewerkers nu meer met elkaar overleggen, sneller antwoorden krijgen van instanties en extra kennis hebben. De multidisciplinaire teams hebben tot en met november bovendien zeventien complexe casussen opgelost in Kanaleneiland, elf in Ondiep en – via het stedelijke Citydeal-overleg – dertien in de overige wijken samen (zie infographic).

Hoe meer casussen er zijn, hoe meer kennis we kunnen uitwisselen. En hoe beter instanties veelvoorkomende systeemp Problemen kunnen spotten. Zo komt het voor dat mensen tijdelijk geen woning hebben. Soms belanden zij dan even op straat of trekken bij een vriend in. Die kan hierdoor gekort worden op zijn uitkering en zo kunnen er schulden ontstaan. Om dit te voorkomen, heeft de woningbouwvereniging nu tijdelijke woningen voor mensen die even zonder huis zitten. De gemeente onderzoekt hoe ze deze oplossing kan uitbreiden en structureel kan aanbieden."

### **Verliep de uitbreiding naar verwachting?**

"Eigenlijk hadden we verwacht dat de buurtteams Kanaleneiland en Zuilen de Citydeal even snel zouden omarmen als Ondiep deed. Maar medewerkers vonden het lastiger. Misschien omdat deze aanpak soms extra tijd

kost en openheid vereist over hun denkwijze. In Ondiep was er bovendien veel positieve, motiverende aandacht van politiek en media; in Kanaleneiland en Zuilen niet.

**Teamleden die hun collega's motiveren en steunen hun collega's om met Citydeal aan de slag te gaan**

Gelukkig groeit het enthousiasme ook hier duidelijk. Deels dankzij onze koplopers: teamleden die hun collega's motiveren en steunen om met Citydeal aan de slag te gaan. En deels doordat steeds meer medewerkers met eigen ogen zien dat bewoners er echt mee geholpen zijn." ■

# De Versnelling

Buurtteamorganisatie Sociaal speelt een centrale rol in De Versnelling. Aanwezig en zichtbaar zijn in de wijk Overvecht is een van de belangrijkste krachten van de buurtteams. Ze verbinden, bieden inzichten, verlagen drempels en zorgen voor bekendheid en vertrouwen. Ook slaan ze de handen ineen met bewoners en professionals in de wijk. Het gezamenlijke doel: goede en tijdige ondersteuning aan alle wijkbewoners – bij hen in de buurt en afgestemd op hun vragen en behoeften.



# Overvecht snelt vooruit

Wat deden de buurtteams in Overvecht in 2018 aan De Versnelling?

## Januari

We spreken in de eerste maand van 2018 met woningbouwcorporatie Portaal over samenwerking rondom renovatieprojecten. Die intensievere samenwerking moet de preventie van sociale-zorgproblemen versterken. De corporatie kan tijdens huisbezoeken bijvoorbeeld signalen oppikken en ons vervolgens bij de inwoner introduceren. In februari mondden de gesprekken uit in samenwerkingsafspraken.

## Februari

Bewoners zonder dagbesteding nemen via buurtteams Overvecht deel aan de eerste activeringsgroep van 2018. Hierin gaan ze slag om actiever te worden. Elke bewoner heeft daarbij wel zijn eigen traject, maar deelt ervaringen met groepsgenoten. Bij de één kan het bijvoorbeeld gaan om contact maken met buurtgenoten. Bij de ander is de eerste stap het schrijven van een goede sollicitatiebrief. Later in het jaar, in september en november, starten we twee nieuwe activeringsgroepen.

## Maart

Buurtteams hebben het initiatief genomen voor een nieuwe Bijenkorf. Niet het warehouse, maar een plek waar wijkbewoners terecht kunnen met sociale zorgvragen. Zij vinden deze Bijenkorf op onze locatie Centrum. We werken voor dit initiatief samen met Werk & Inkomen, het UWV, sociaal makelaars en Buren helpen Buren. Alleen al die laatste organisatie weet in het eerste kwartaal 119 (enkelvoudige) vragen op te pakken.

## April

Enkele buurtteammedewerkers krijgen een pilot-training om laaggeletterde bewoners beter te helpen. Eerst met het onderkennen en bespreken van hun probleem. Daarna met het verbeteren van taalvaardigheden – onder meer door het vinden van passend taalonderwijs. In augustus en september volgt de rest van buurtteams Overvecht de training. Eind 2018 hebben 65 bewoners begeleiding gekregen naar een taaltraject, zodat zij zelfstandiger en sterker in de maatschappij kunnen staan.

## Mei

We kijken terug op een succesvolle outreachende aanpak die in april eindigde. Hierbij klopte een medewerker een jaar lang aan bij alle woningen in seniorenflats aan de Diana-, Arabella- en Henriëttedreef. Een kwart van onze klanten uit deze flats is via deze aanpak bij ons terechtgekomen omdat zij passende hulpvragen hadden zoals vervuiling of vereenzaming. Zorgwekkende situaties zijn gesignaleerd. Hiervan was een deel al in zicht bij professionals, maar in een paar gevallen zijn andere vragen door het buurtteam opgepakt. De samenwerking met de actieve bewonersverenigingen in deze flats is door de inzet verbeterd; het buurtteam wordt vaker herkend en actief benaderd als er zorgen zijn over flatgenoten. Partners van de Bijenkorven bespreken verder hun samenwerking, inclusief verbeterpunten. En woningbouwvereniging Mitros sluit op proef aan bij de Bijenkorf spreekuren.





## Juni

Buurtteammedewerkers spreken tijdens de Week van de Versnelling (24 tot en met 30 juni) met 41 wijkbewoners over hun ervaring met het buurtteam en De Versnelling. Tachtig procent blijkt het buurtteam te kennen. In diezelfde week houden we open huis op onze locatie Centrum. In de zeven dagen ervóór heeft het gebouw een verbouwing ondergaan. Daardoor kunnen we nu met meer partners samenwerken op deze locatie.

## Juli

We starten een nieuwe 'inloop' – naast degene die al in buurthuis De Boog loopt. Bewoners kunnen nu ook wekelijks naar een 'huiskamer' in het gebouw Rosendael in Overvecht-Noord. Daar ontmoeten ze elkaar en praten ze over hun leven. Wij faciliteren deze inloop samen met sociaal-makelaarsorganisatie Wijk&co. Bewoners breiden dankzij de inloop hun netwerk uit en raken geleidelijk aan minder afhankelijk van professionele hulpverlening.

## Augustus – december

We detacheren voor 16 uur per week een medewerker aan Wijk&co. Die inventariseert met een sociaal makelaar van deze organisatie en in samenwerking met woningbouwverenigingen wat er in de wijk speelt ('gebiedsgebonden aanpak'). Wie wonen er precies? Wie is krachtig, wie niet? Welke behoeften zijn er? Waar kunnen we bewoners met elkaar verbinden? En hoe kunnen we mensen stimuleren om wat te betekenen voor hun medewijkbewoners? Verder scholen we medewerkers in het gedachtegoed van De Vreedzame wijk.

## November

In buurthuis Burezina organiseren we een klantenpanel, inclusief maaltijd. Elf bewoners die wij ondersteunen of ondersteunden bespreken in dit panel verbeterpunten voor onze dienstverlening. Ze vinden bijvoorbeeld dat we duidelijker kunnen maken welke rol we hebben voor bewoners in hun contact met instanties. Wel waarderen ze het dat mensen met ál hun sociale-zorgvragen bij ons terecht kunnen en dat we bewoners weten te helpen waar hen dat zelf niet lukt.

## December

Deze maand ronden we de bezoeken af die we sinds november (in het kader van onze 'armoedeaanpak') afleggen bij winkeliers in Vechtzoom en de Gagel. Zij vertellen ons over klanten die moeite lijken te hebben om mee te doen aan de samenleving, mogelijk vanwege financiële problemen. Ook willen ze met ons samenwerken om deze mensen met ons in contact te brengen. We maken hierover afspraken met ze, die we in 2019 verder uitwerken.

---

# Over de organisatie

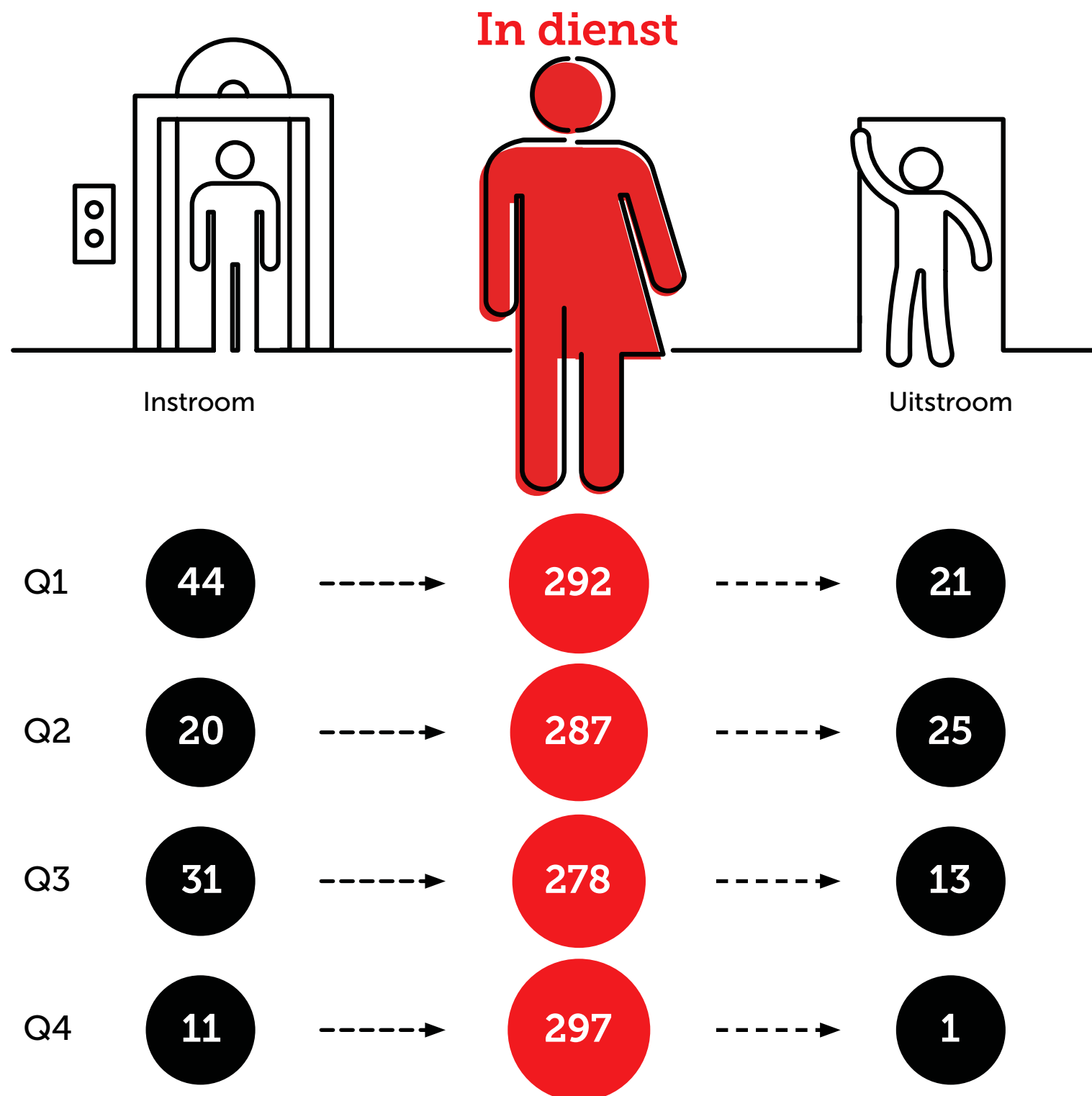
### Medewerkers

Het laatste kwartaal van 2018 startten we met 297 medewerkers: 241 uitvoerende medewerkers, 25 stagiaires, negen teamcoaches en vier programmaregisseurs. Er kwamen dat kwartaal elf medewerkers in dienst, onder wie twee stagiairs. Onder de instroom bevinden zich zeven uitvoerende medewerkers; zij vervangen vertrekkende medewerkers en de laatste medewerkers voor de uitbreiding van onze ambulante pool. Slechts één medewerker verliet in het laatste kwartaal onze organisatie. Hij had een tijdelijke aanstelling en vond elders een baan. Gedurende het hele jaar traden er 106 medewerkers bij ons in dienst, onder wie zeventien medewerkers die we overnamen van U Centraal en 23 stagiaires. Zestig medewerkers verlieten onze organisatie, onder wie twintig stagiairs die hun stageperiode hadden afgerond. Per saldo is er dus sprake van groei.

### Nieuwe functie: junior teamcoach

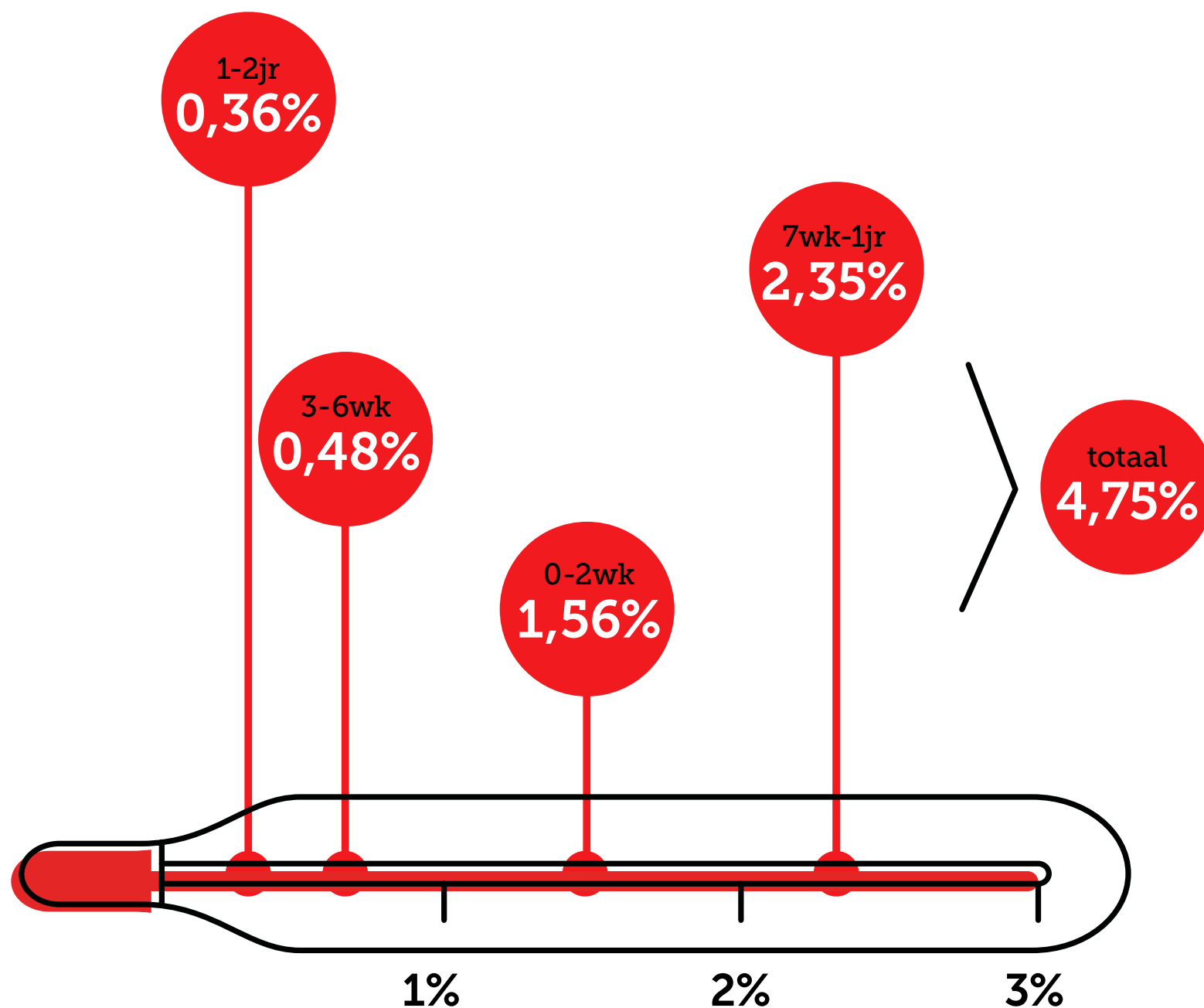
In 2018 veranderde het besturingsmodel van onze organisatie (zie pagina 64). In het vierde kwartaal besloten we een aanvulling op dat model te doen. Met de inrichting van het model in de praktijk, kwamen we net niet uit om de beschikbare teamcoachcapaciteit helemaal in te vullen. Er is op dat moment besloten om eerst aan de slag te gaan en te ervaren wat het model in de praktijk betekent. Hieruit bleek dat teamcoaches in die teams waar de capaciteit mistte, tijd te kort kwamen om

## Personeelsverloop in 2018





## Verzuim in 2018



altijd goed te faciliteren en daarbij ook toegankelijk en bereikbaar te zijn. De huidige bezetting van leidinggevenden brengt daarnaast ook het risico mee dat vervanging of waarneming moeilijk op te lossen is.

Dat heeft opgeleverd dat we het besturingsmodel uitbreiden met een nieuwe rol, die van junior teamcoach. Het betreft twee vacatures van 32 uur (0,8 FTE). We verwachten dat deze rol perspectief biedt aan buurtteammedewerkers die ambitie hebben om door te groeien. De sollicitatieprocedure loopt op het moment van schrijven, met uitsluitend interne kandidaten.

### Ziekteverzuim

In 2018 is het verzuim op 4,75% uitgekomen. Dat is een daling van 0,96% ten opzichte van 2017; een mooi resultaat. Ons verzuim is ook lager dan gemiddeld in de branche: in het Sociaal Werk lag het verzuim in de eerste helft van 2018 op 6,3%. We blijven uiteraard werken aan een zo laag mogelijk verzuim. Het laatste kwartaal toont helaas een stijging in het middellange en lange verzuim ten opzichte van het kwartaal daarvoor. Vergeleken met vorig jaar is er wel een daling (-1,46%) in het langere verzuim (vanaf 7 weken). Daartegenover staat een lichte stijging (+0,5%) in het korter durend verzuim (tot 7 weken). Afgelopen jaar hebben we veel aandacht besteed aan duurzame inzetbaarheid en preventie van verzuim. Ook komend jaar blijft onze aandacht daar voortdurend naar uitgaan. ■

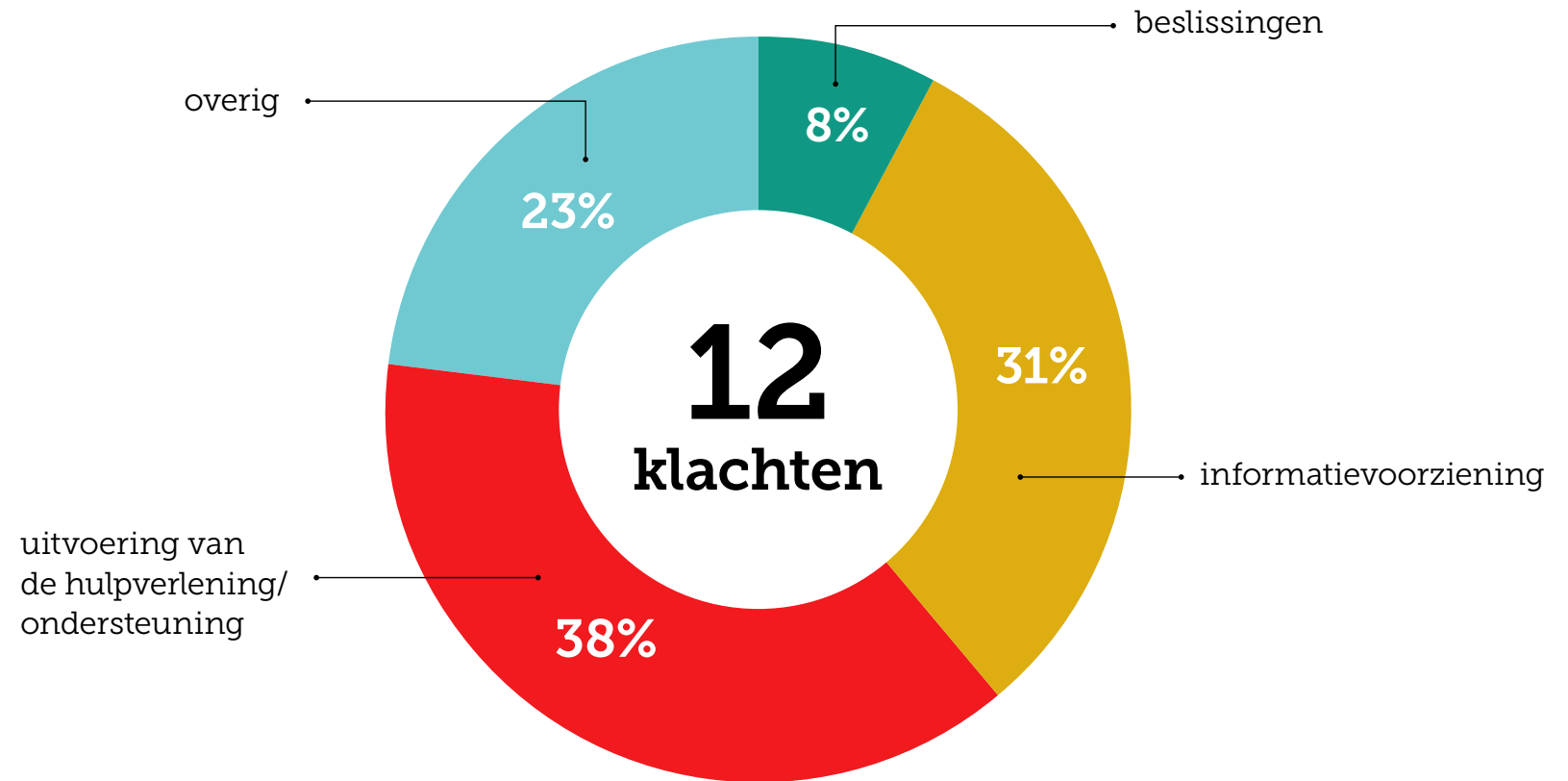


# Werken aan kwaliteit

We hebben een aantal kwaliteitszaken goed ingebed binnen Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht. De manager processen en medewerker kwaliteit zorgen ervoor dat privacy continu onder de aandacht blijft, dat incidenten worden opgevolgd en dat klachten op een zorgvuldige manier worden behandeld.

## Privacy

Het eerst half jaar van 2018 stond volledig in het teken van de nieuwe AVG. Maar ook na 25 mei 2018 bleef het onderwerp op onze radar. Alle nieuwe medewerkers volgen een privacytraining en eerste- en derdejaars stagiaires krijgen een training 'Privacy en werknemersvaardigheden'. Dit jaar heeft Buurtteamorganisatie Sociaal het verplichte register gegevensverwerking opgesteld. Dit is geen statisch register, maar een dynamisch bestand; het is voortdurend in ontwikkeling. In 2018 hebben we voor dit register een stagiaire aangetrokken. Haar hoofdvraag: 'Op welke wijze



Eén van onze klanten kwam boos naar haar lokale buurtteam. Een brief met haar gegevens was bezorgd bij de burens. En de envelop was geopend. Er was per ongeluk een verkeerd huisnummer op de envelop geschreven. Een datalek door onzorgvuldigheid. We hebben sorry gezegd en onze klant een bos bloemen gegeven. De klant baalde natuurlijk, maar kon onze excuses wel waarderen.



voldoen alle verwerkingen van persoonsgegevens binnen de Buurtteamorganisatie Sociaal aan alle vereisten van de AVG?' De stagiaire gaat met medewerkers in gesprek, onderzoekt of er voldoende juridische grond is voor alle verwerkingen en schrijft voor ons een adviesrapport.

### Incidenten

Steeds meer medewerkers melden incidenten tijdens het werk. Hoe vervelend dat ook is, we zijn blij dat er beter wordt gemeld. Het geeft ons een beter beeld van wat onze medewerkers meemaken bij de voordeur en bij klanten thuis. En hierdoor kunnen we medewerkers waar nodig de juiste nazorg geven. Bovendien zijn we zo beter in staat om preventieve maatregelen te nemen; om vergelijkbare incidenten in de toekomst te voorkomen.

Alle incidenten worden in de teams besproken. Bij complexe, ernstige incidenten of incidenten met maatschappelijke onrust organiseert en begeleidt de manager Processen een evaluatie. In 2018 startten we met de onderzoeksmethode PRISMA voor het analyseren van incidenten. Met PRISMA komt het functioneren van het totale proces aan de orde en is er geen sprake van achteraf schulden aanwijzen. Er wordt verder gekeken dan alleen menselijk handelen. Ook processen, het gebruik van apparatuur en systemen worden in deze methode grondig geanalyseerd. Medewerkers reageren erg positief op PRISMA. In 2019 onderzoeken we of de methode ook ingezet kan worden bij het evalueren van klachten.

### Klachten

In december 2018 keken Buurtteamorganisatie Sociaal en Lokalis samen met de gemeente Utrecht terug op het klachtenafhandelingsproces. We verwijzen klachten goed naar elkaar door als het nodig is. Soms is er sprake van een complex klachtenvraagstuk. Deze complexiteit kan voortkomen uit het feit dat de klacht over het hele zorgstelsel gaat en/of dat het klagen een onderdeel is van iemands persoonlijke problematiek. In beide gevallen willen de Buurtteamorganisaties de klacht serieus afhandelen. De gemeente implementeert in 2019 een vernieuwde werkwijze. Beide Buurtteamorganisaties zijn hierbij betrokken.

Het doel van de klachtenbehandeling van beide Buurtteamorganisaties is om de relatie tussen de klant en het buurtteam te herstellen. Klachten komen meestal binnen via e-mail of post. Bij klachten wijzen we klanten altijd op de onafhankelijk klantondersteuner. Voor Buurtteamorganisatie Jeugd & Gezin is dat geregeld via het AKJ en voor Sociaal via U Centraal. Waar mogelijk gaat het buurtteam zelf met de klant in gesprek over de klacht. De teammanager of buurtondernemer ondersteunt of bemiddelt hier eventueel bij.

Als de klant en het Buurtteam er niet uitkomen, verwijst Buurtteamorganisatie Jeugd & Gezin de klant naar de externe klachtencommissie (KJMN). Buurtteamorganisatie Sociaal biedt ook de mogelijkheid van een externe klachtencommissie

én kan een klachtenbemiddelaar inzetten. We zien een daling in het aantal klachten, zowel bij Buurtteamorganisatie Sociaal als bij Jeugd & Gezin. Samen hebben we de klachten geanalyseerd. Door het kleine aantal klachten vinden we geen duidelijke oorzaak. In 2019 willen we klanten bevragen via de Ervaringswijzer. We willen erachter komen of klanten tevredener zijn, of klanten zich vrij voelen om ontevredenheid te uiten, of buurtteammedewerkers geluiden van ontevredenheid serieus nemen en of het lukt om die ontevredenheid samen met de klant weg te nemen. ■

Per 1 januari 2018 werkt Buurtteamorganisatie Sociaal samen met externe klachtencommissie Quasir. Ook de andere werkbedrijven van Includio maken hier gebruik van. Deze verandering heeft een aantal voordelen:

- Buurtteamorganisatie Sociaal focust volledig op klachtenbemiddeling.
- De Buurtteamorganisatie heeft geen rol meer in het externe klachtproces, waardoor de onafhankelijkheid van de externe commissie wordt benadrukt.
- Binnen de werkbedrijven van Includio kunnen we gezamenlijk leren van klachten.

# Nieuw besturingsmodel

Waar we ooit startten met een model waarbij ieder van de achttien buurtteams een 'eigen' buurtondernemer had, leek deze besturing niet meer te passen in 2018 en verder. De opdracht is helder. Medewerkers kennen hun taken en verantwoordelijkheden, zijn grotendeels losgekomen van 'zorgdenken' en doen wat nodig is. Buurtteams zijn bekend in de wijk en werken lokaal goed samen met partners.







## De essentie van onze organisatie is dat we werken vanuit de vraag

De behoefte van teams aan sturing is anno 2018 anders dan toen ze begonnen. Tegelijkertijd is er ook een aantal knelpunten. Verschillen tussen teams, een achterblijvende inhoudelijke doorontwikkeling en soms moeizame besluitvorming. Alle reden dus om kritisch te kijken naar de organisatie. Hiervoor zijn we gestart met een analyse door de buurtondernemers, gevolgd door een enquête onder medewerkers. De essentie van onze organisatie is dat we werken vanuit de vraag. Wat dan uiteraard ook geldt voor onze eigen processen.

De informatie die we ophaalden was divers, maar gaf wel duidelijk een rode draad. Medewerkers hebben werkinhoudelijk meer behoefte aan vrijheid en kunnen en willen meer zelf bepalen. Teams hebben behoefte aan meer autonomie en duidelijkheid van rollen tussen hen en de leidinggevende. Onwenselijk is dat er een verschil in aansturing en aanpak is tussen teams. De behoefte

van medewerkers ligt op ondersteuning van een coachend leidinggevende, die duidelijk communiceert, helder is over de koers en bijdraagt aan de kaders waarbinnen gewerkt kan worden. Klare taal. En voor management en medezeggenschap gaf het duidelijke aanwijzingen om tot een nieuw ontwerp te komen.

## Teams hebben behoefte aan meer autonomie en duidelijkheid van rollen tussen hen en de leidinggevende

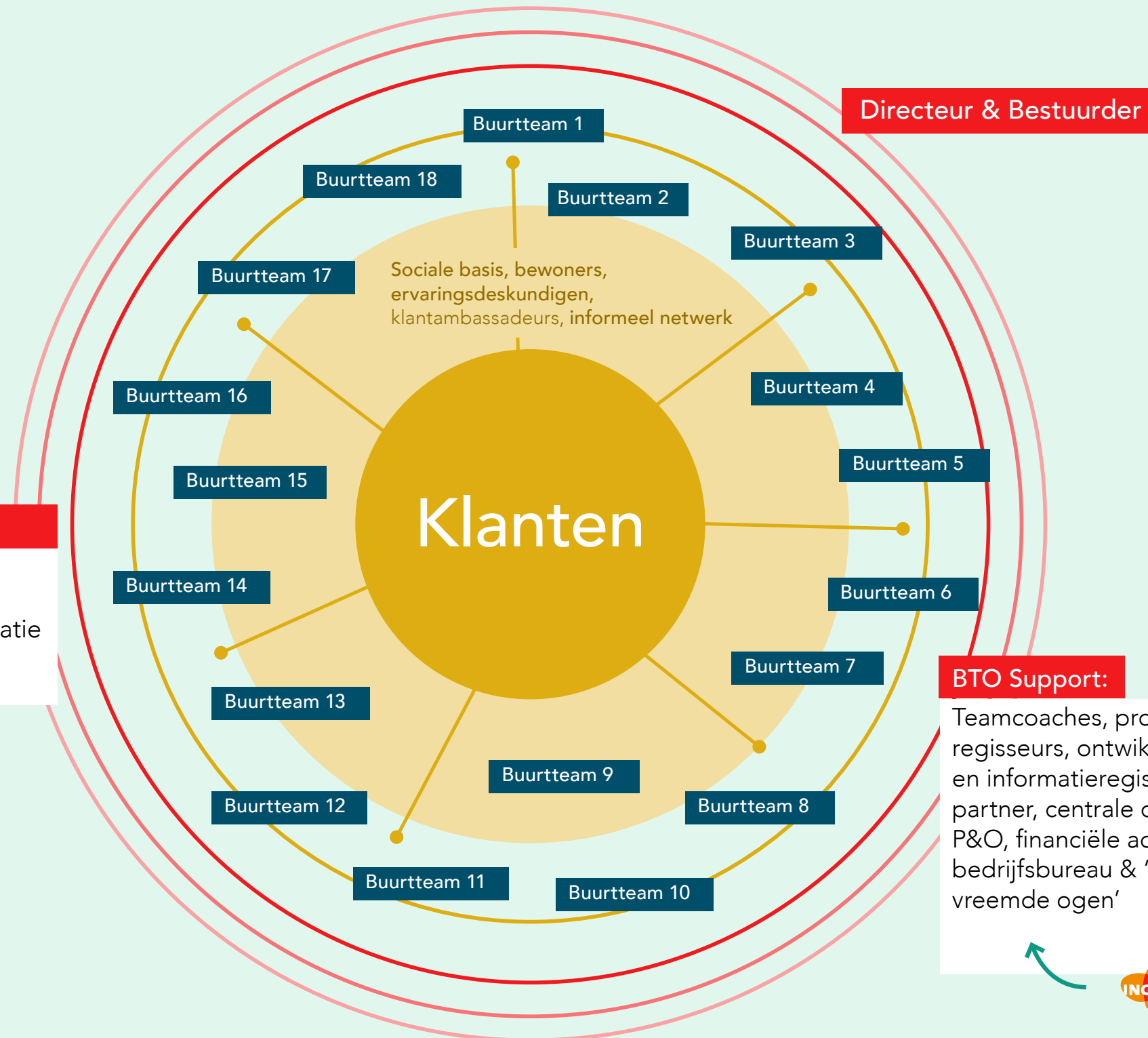
In het eerste kwartaal lag er op basis van de aanwijzingen een gezamenlijk ontwerp. We stapten af van één verantwoordelijke buurtondernemer per buurtteam. In de praktijk constateerden we dat de combinatie van hiërarchische verantwoordelijkheid en inhoudelijke portefeuille in één functie, onvoldoende organisatie en borging van de inhoud gaf. Het leverde vooral een grote hoeveelheid actieve onderwerpen op en leidde onvoldoende tot

gewenst resultaat. We versterkten de kracht van elk van beide rollen door ze van elkaar te scheiden en in twee functies onder te brengen: die van teamcoach en programmaregisseur. In het tweede kwartaal is dit gecommuniceerd en ingeregeld met de buurtondernemers, die allemaal voor een nieuwe functie in aanmerking kwamen. Dat leverde tien teamcoaches en vier programmaregisseurs op, die in een nieuwe samenstelling met elkaar aan de slag gingen. In kwartaal drie werd de transitie ingezet en na overdracht, afscheid en overstap van alle betrokkenen, is het model live gegaan. In zes clusters werken nu vier teams van teamcoaches samen met een programmaregisseur. ▶





# Nieuw besturingsmodel



**BTO Toezicht & Advies:**  
Strategisch adviseur sociaal domein, Raad van Toezicht, klantambassadeurs, Organisatie Ontwikkelingsraad (OOR)

**BTO Support:**  
Teamcoaches, programma-regisseurs, ontwikkelaars, kwaliteit- en informatieregisseur, HR business partner, centrale ondersteuning: P&O, financiële administratie, bedrijfsbureau & 'externe vreemde ogen'



# Vooruitblik

We kijken ernaar uit om de komende jaren met onze partners verder te bouwen aan een zorgzame en toegankelijke stad. We zijn trots op de resultaten die we hebben bereikt. Blij met de manier waarop we de afgelopen jaren hebben samengewerkt. En ervan overtuigd dat er nog meer mogelijk is.

Buurtteamorganisatie Sociaal wil niet alleen hoogwaardige basiszorg leveren, maar ook blijven veranderen en trends doorbreken. In de zes jaar die voor ons liggen, willen we bijdragen aan een daling van eenzaamheid, een gezondere leefstijl en minder bewoners met problematische schulden. Daarbij werken we verder aan wat we al in gang gezet hebben, en willen we ook vernieuwen. Zo gaan we ervaringsdeskundigheid inzetten bij schulden en armoedevraagstukken; een innovatie waarmee we naar verwachting meer mensen zullen bereiken.

Ook zullen we ons meer gaan richten op de stap naar werk. We zien dat als een goede vorm van sociale zorg. Eenzaamheid is een lastiger thema. In het onlangs gestarte project Beter Thuis, dat gaat over toekomstige ouderenzorg, verwachten we een plek voor dit onderwerp te vinden. Als het gaat om leefstijl, haken we aan bij de Health Hub Utrecht en willen we gaan optrekken met partijen als de gemeentelijke afdeling Volksgezondheid en Sport Utrecht; andere organisaties dan waar we regulier mee werken. Dat doen we niet alleen, maar nadrukkelijk ook steeds vaker hand in hand met onze collega's van Jeugd en Gezin. Samen zijn we er voor alle bewoners in de stad. En samen staan we sterker om het verschil te maken.

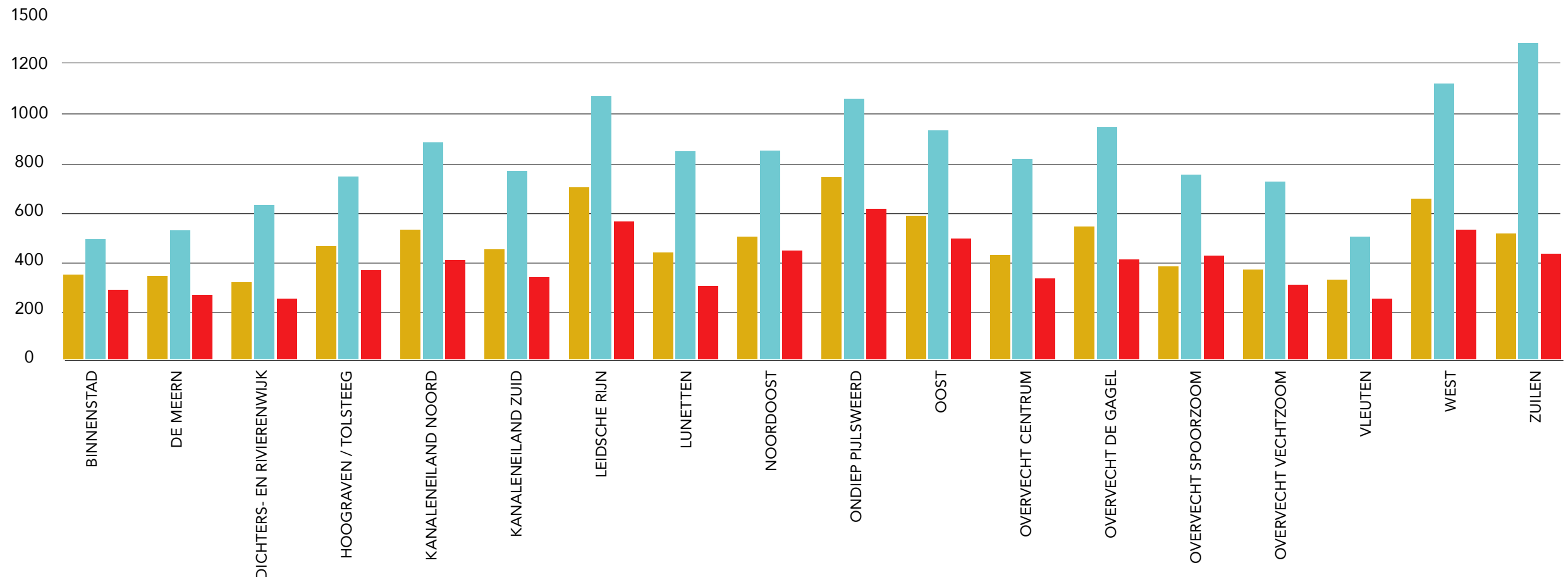
## Bijlage 1: Aantal

### Aantal casussen per maand en per kwartaal

	Kwartaal 1				Kwartaal 2				Kwartaal 3				Kwartaal 4				2018
	J	F	M	Totaal	A	M	J	Totaal	J	A	S	Totaal	O	N	D	Totaal	
Gestart	794	805	909	2.508	677	685	624	1.986	697	617	652	1.966	826	712	543	2.081	8.541
Lopend	7.099	7.236	7.645	8.813	7.685	7.781	7.781	8.994	7.704	7.710	7.756	8.973	8.110	8.302	8.355	9.365	14.846
Afgesloten	668	500	637	1.805	589	624	774	1.987	611	606	472	1.689	520	490	433	1.443	6.924

**Legenda**  
■ gestart  
■ lopend  
■ afgesloten

### Het aantal gestarte, lopende en afgesloten casussen per buurtteam in 2018





## Aantal gestarte casussen per buurtteam per maand

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3			Kwartaal 4		
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Binnenstad	32	23	34	23	23	26	32	33	23	36	42	16
De Meern	32	35	38	24	26	31	28	23	18	37	26	20
Dichters- en Rivierenwijk	32	30	23	29	24	23	22	19	19	39	37	15
Hoograven / Tolsteeg	45	56	56	31	40	24	47	28	34	36	33	27
Kanaleneiland Noord	60	43	45	49	42	40	39	30	46	53	55	22
Kanaleneiland Zuid	36	50	59	27	31	35	34	27	27	53	39	28
Leidsche Rijn	53	66	78	56	63	47	55	62	50	57	48	61
Lunetten	47	29	50	32	46	32	33	29	37	35	29	32
Noordoost	40	40	59	37	55	36	48	34	36	48	40	23
Ondiep Pijlsweerd	71	82	87	62	52	56	60	39	56	68	54	50
Oost	53	41	74	42	49	48	42	51	57	52	39	34
Overvecht Centrum	27	40	48	44	32	28	26	30	34	44	30	39
Overvecht De Gagel	55	59	52	33	41	34	49	34	54	56	40	31
Overvecht Spoorzoom	42	46	37	32	17	23	27	25	25	38	28	35
Overvecht Vechtzoom	33	29	37	26	23	24	36	23	24	45	35	29
Vleuten	35	25	23	27	24	29	30	28	22	34	22	22
West	58	65	66	65	46	60	47	56	52	50	55	30
Zuilen	43	46	43	38	51	28	42	46	38	45	60	29
<b>Totaal</b>	<b>794</b>	<b>805</b>	<b>909</b>	<b>677</b>	<b>685</b>	<b>624</b>	<b>697</b>	<b>617</b>	<b>652</b>	<b>826</b>	<b>712</b>	<b>543</b>





## Aantal lopende casussen per buurtteam per maand

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3			Kwartaal 4		
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Binnenstad	175	168	175	178	182	192	187	194	185	200	225	223
De Meern	217	238	257	242	239	253	258	260	252	275	285	287
Dichters- en Rivierenwijk	344	360	369	371	371	350	347	342	338	373	391	395
Hoograven / Tolsteeg	327	341	378	358	361	359	371	365	368	379	391	406
Kanaleneiland Noord	414	377	393	431	442	443	426	419	438	473	503	499
Kanaleneiland Zuid	354	372	412	419	412	425	412	413	417	445	460	450
Leidsche Rijn	417	440	488	470	466	455	442	463	469	487	490	528
Lunetten	458	451	461	467	492	509	510	516	517	526	542	561
Noordoost	390	386	409	392	413	421	424	425	409	428	448	433
Ondiep Pijlsweerd	389	418	460	456	446	463	480	459	450	474	474	474
Oost	399	397	449	437	462	463	468	485	507	504	491	471
Overvecht Centrum	416	425	459	474	484	473	428	430	439	461	474	494
Overvecht De Gagel	457	481	508	511	525	516	489	495	524	558	562	555
Overvecht Spoorzoom	415	410	423	411	409	370	368	327	330	361	345	363
Overvecht Vechtzoom	389	392	396	408	415	419	419	410	420	440	449	453
Vleuten	210	218	222	229	217	226	234	240	241	264	270	273
West	524	544	569	609	605	607	605	620	603	599	620	611
Zuilen	804	818	817	822	840	837	836	847	849	863	882	879
<b>Totaal</b>	<b>7.099</b>	<b>7.236</b>	<b>7.645</b>	<b>7.685</b>	<b>7.781</b>	<b>7.781</b>	<b>7.704</b>	<b>7.710</b>	<b>7.756</b>	<b>8.110</b>	<b>8.302</b>	<b>8.355</b>

## Aantal cliënten betrokken bij lopende casussen

	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4
Binnenstad	240	241	251	269
De Meern	354	358	369	409
Dichters- en Rivierenwijk	464	496	463	493
Hoograven / Tolsteeg	491	491	495	510
Kanaleneiland Noord	563	555	546	596
Kanaleneiland Zuid	516	551	535	599
Leidsche Rijn	716	745	714	758
Lunetten	667	681	702	722
Noordoost	521	504	512	520
Ondiep Pijlsweerd	701	740	775	759
Oost	589	596	635	629
Overvecht Centrum	580	614	563	628
Overvecht De Gagel	699	729	699	760
Overvecht Spoorzoom	580	553	505	516
Overvecht Vechtzoom	562	556	573	628
Vleuten	379	410	427	463
West	720	783	774	739
Zuilen	1.044	1.036	1.057	1.090
<b>Totaal</b>	<b>10.385</b>	<b>10.635</b>	<b>10.591</b>	<b>11.085</b>



## Aantal afgesloten casussen per buurtteam per maand

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3			Kwartaal 4		
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Binnenstad	30	27	20	19	16	37	26	32	21	17	18	18
De Meern	14	19	39	29	17	23	21	26	14	16	18	25
Dichters- en Rivierenwijk	14	14	27	24	44	25	24	23	4	19	11	17
Hoograven / Tolsteeg	42	19	51	37	26	35	34	31	25	21	12	28
Kanaleneiland Noord	80	29	11	31	39	56	37	27	18	25	26	22
Kanaleneiland Zuid	32	19	20	38	22	47	26	23	25	24	38	18
Leidsche Rijn	43	30	74	67	58	68	41	44	39	45	23	26
Lunetten	36	40	26	21	15	32	23	36	26	13	13	16
Noordoost	44	36	54	34	28	45	33	52	29	20	38	28
Ondiep Pijlsweerd	53	45	66	62	39	43	60	65	44	54	50	29
Oost	43	22	54	24	47	37	34	35	55	52	54	31
Overvecht Centrum	31	14	29	22	39	71	28	25	22	17	19	9
Overvecht De Gagel	35	25	30	27	43	76	28	25	22	36	38	19
Overvecht Spoorzoom	51	24	44	19	62	29	66	22	7	44	17	35
Overvecht Vechtzoom	26	33	14	16	20	36	32	14	25	26	25	35
Vleuten	17	19	20	36	20	22	22	21	11	16	19	22
West	45	41	25	50	58	49	41	69	54	34	39	20
Zuilen	32	44	33	33	31	43	35	36	31	41	32	35
<b>Totaal</b>	<b>668</b>	<b>500</b>	<b>637</b>	<b>589</b>	<b>624</b>	<b>774</b>	<b>611</b>	<b>606</b>	<b>472</b>	<b>520</b>	<b>490</b>	<b>433</b>

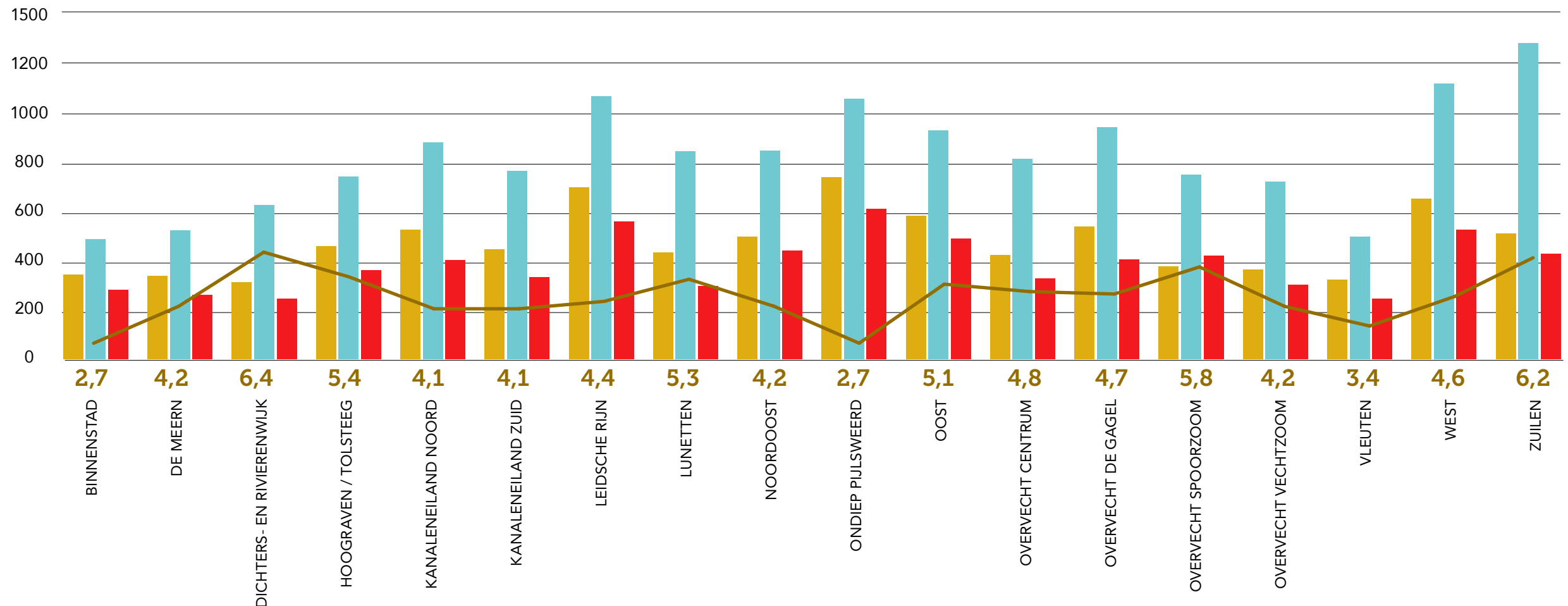


## Gemiddelde tijd tussen aanmelding en eerste kennismakingsgesprek

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

## Snelheid gekoppeld aan het aantal gestarte, lopende en afgesloten casussen per buurtteam 2018

**Legenda**  
■ gestart  
■ lopend  
■ afgesloten





## Gemiddeld aantal werkdagen tot eerste kennismaking

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Binnenstad	1,3	2,9	3,5	5,2	0,9	1,7	2,4	1,7	1,6	1,4	6,9	3,1
De Meern	4,0	3,1	2,8	5,6	4,9	6,1	3,7	5,3	4,6	3,7	4,6	2,7
Dichters- en Rivierenwijk	5,6	4,8	2,8	6,8	5,3	14,5	7,1	9,4	1,8	5,4	8,8	5,7
Hoograven / Tolsteeg	5,6	3,8	2,6	11,3	5,1	2,8	8,3	5,3	2,5	6,9	6,5	10,0
Kanaleneiland Noord	4,2	4,0	5,0	4,7	6,5	6,1	4,1	3,8	3,1	1,7	2,4	1,9
Kanaleneiland Zuid	2,8	3,0	4,6	5,7	2,7	5,9	4,9	7,1	3,0	2,2	2,5	5,4
Leidsche Rijn	4,4	3,6	3,4	4,6	5,9	2,5	4,1	4,5	3,4	5,8	9,2	5,8
Lunetten	4,7	5,6	4,2	3,8	2,3	4,8	4,4	9,9	6,5	7,3	13,4	6,0
Noordoost	2,2	3,3	5,1	3,1	4,2	3,7	3,9	4,8	3,1	3,5	5,4	9,0
Ondiep Pijlsweerd	2,1	2,1	2,3	2,1	3,0	2,8	3,2	2,9	2,5	3,0	4,3	2,7
Oost	5,1	7,5	3,8	4,7	3,9	3,0	2,3	3,3	12,5	4,4	7,8	9,9
Overvecht Centrum	7,1	4,6	6,0	4,3	5,5	4,8	3,0	4,2	3,7	3,9	2,7	3,9
Overvecht De Gagel	3,4	5,2	4,2	6,7	1,9	5,2	2,2	6,0	3,5	8,1	6,7	7,3
Overvecht Spoorzoom	4,6	4,1	5,7	5,3	7,6	13,8	7,0	3,3	14,2	3,5	8,4	4,0
Overvecht Vechtzoom	4,7	5,5	4,4	3,4	4,8	2,9	6,3	1,5	3,9	3,1	6,0	2,0
Vleuten	3,6	2,9	3,8	2,7	5,0	6,3	2,6	2,1	4,3	1,8	2,9	3,5
West	5,0	6,6	6,2	3,5	3,3	3,0	2,8	3,9	4,8	4,3	6,3	4,4
Zuilen	6,6	4,4	8,4	7,6	9,4	7,6	4,3	3,6	4,0	5,8	5,2	5,6
<b>Totaal</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>4,3</b>	<b>4,6</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,0</b>	<b>4,5</b>	<b>4,0</b>	<b>3,9</b>	<b>5,7</b>	<b>4,9</b>





## Aantal unieke klanten op basis van lopende casussen per buurtteam in 2018

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Binnenstad	187	182	188	191	197	204	199	203	197	212	237	237
De Meern	275	296	317	300	292	304	313	324	323	354	365	368
Dichters- en Rivierenwijk	413	427	437	450	447	425	422	416	413	446	458	464
Hoograven / Tolsteeg	376	395	437	416	427	428	429	433	427	444	467	477
Kanaleneiland Noord	491	439	453	484	494	497	473	460	473	511	546	536
Kanaleneiland Zuid	414	435	471	480	476	494	477	482	485	529	543	522
Leidsche Rijn	533	592	630	606	620	606	581	594	599	631	636	678
Lunetten	581	571	588	596	626	647	642	646	637	654	670	686
Noordoost	426	419	438	416	432	440	449	448	431	450	473	465
Ondiep Pijlsweerd	523	559	599	601	602	623	656	632	619	638	637	635
Oost	473	461	514	498	521	527	532	550	565	561	550	516
Overvecht Centrum	495	494	523	547	551	539	489	488	513	546	564	583
Overvecht De Gagel	579	612	644	647	663	650	605	609	640	679	684	678
Overvecht Spoorzoom	501	502	513	508	495	451	438	397	417	454	430	452
Overvecht Vechtzoom	498	490	492	503	506	503	514	507	521	559	568	566
Vleuten	324	332	334	341	320	339	350	360	373	410	416	421
West	583	603	635	677	669	674	671	683	660	650	671	662
Zuilen	948	968	967	960	973	963	966	981	984	999	1.022	1.013
<b>Totaal</b>	<b>8.615</b>	<b>8.773</b>	<b>9.176</b>	<b>9.216</b>	<b>9.307</b>	<b>9.310</b>	<b>9.200</b>	<b>9.209</b>	<b>9.272</b>	<b>9.721</b>	<b>9.932</b>	<b>9.955</b>



## Aantal gestarte casussen per melder

Melder	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Jaar	Melder	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Jaar
Aanmelding HBH voor Buurtteam	34	21	17	14	86	POH	5	6	3	4	18
Aanvullende zorg / Zorgpartners	179	146	150	165	640	Raadslieden	18	15	14	38	85
Advocaat	1	1	1	1	4	Reclassering	1	3	1	1	6
Al Amal	1	5	0	0	6	SAVE team	2	1	0	1	4
Backoffice Zorg	2	0	1	0	3	School/onderwijs	6	8	6	7	27
Bewindvoering/Budgetbeheer	8	2	4	1	15	Sociaal Netwerk	6	9	2	8	25
Buurtteam	79	70	69	66	284	Stadsteam Herstel	2	4	4	5	15
Contactdagen W&I	1	0	0	0	1	Talent voor	1	0	4	2	7
Familie	116	93	101	93	403	Thuiszorg   Overig	2	4	1	3	10
Gemeente	46	39	42	50	177	Thuiszorg Overig	2	0	0	0	2
GGZ   Kerk	1	2	1	0	4	U Centraal	4	4	3	4	15
GGZ   Overig	4	8	1	2	15	Veilig Thuis	153	126	135	110	524
GGZ Overig	1	1	4	1	7	Veiligheidshuis	3	1	1	1	6
Huisarts	69	73	84	53	279	Vluchtelingenwerk	0	0	0	0	0
Huishoudelijke hulp	2	0	0	0	2	Wijkagent	11	11	11	16	49
Jongerenwerk	3	2	3	2	10	Wijkverpleegkundige	35	20	22	13	90
Juridisch Loket	0	2	0	4	6	Woningcorporatie	26	20	37	34	117
Mantelzorg	1	0	1	2	4	Zelfmelder	1.292	1.038	896	961	4.187
Medisch Specialist/behandelaar	18	16	17	17	68	Ziekenhuis	1	1	1	0	3
Moviera	2	1	0	0	3	<b>Totaal</b>	<b>2.508</b>	<b>1.986</b>	<b>1.966</b>	<b>2.081</b>	<b>8.541</b>
Overig	363	219	318	392	1.292						



## Doorverwijzingen maatwerkvoorzieningen per leverancier

Melder	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Jaar	Melder	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Jaar
Abrona	17	9	11	3	40	Moestuin Maarschalkerweerd	5	2	6	2	15
Amerpoort	3	8	2	3	16	Nieuwland Opleidingen BV	5	0	3	1	9
Atelier Karin Wichers	2	2	2	0	6	Onvergetelijk Leven B.V.	16	12	8	16	52
Attifa	8	5	2	5	20	Philadelphia (Werk en begeleiding Flevoland en Gooi)	0	1	1	1	3
Bartimeus Sonneheerdt	0	0	1	2	3	Plushome B.V.	2	1	2	3	8
Boogh	12	25	15	10	62	Privazorg Wmo Beheer B.V.	2	0	3	0	5
Careyn / AVEANT BV	63	60	51	47	221	Professionals Holding B.V.	2	1	2	0	5
Coöperatie Boer en Zorg B.A.	1	0	0	0	1	Professionals in NAH BV	10	17	23	17	67
De Groene Golf	0	1	0	1	2	Reinaerde	22	15	12	10	59
De Loods Zorg	0	1	0	0	1	Santé Partners (voormalig Vitras)	4	10	2	4	20
Diversas	0	0	3	0	3	Stichting AxionContinu groep	21	8	23	14	66
DUO (Dagcentrum Utrecht Oost)	34	41	17	9	101	Stichting Baantraject Care & Preventie	7	2	2	1	12
Eleos Gereformeerde GGZ	1	0	1	1	3	Stichting Bouwloods Utrecht	1	1	1	0	3
Exodus Midden Nederland	2	0	2	0	4	Stichting de Tussenvoorziening	2	2	1	2	7
GGMD (LTA)	5	4	2	1	12	Stichting de Wending	1	4	2	2	9
Inaya Zorg	0	0	1	0	1	Stichting echtWaar	2	1	2	1	6
Joost zorgt Nederland B.V.	2	0	1	0	3	Stichting Humanitas DMH	12	8	5	11	36
Kalorama	0	0	0	0	0	Stichting IBASS	0	0	3	3	6
Karma Zorg	7	7	9	3	26	Stichting LAPSO	1	0	3	2	6
King Arthur Groep	14	9	5	8	36	Stichting Woon- en zorgcentra De Rijnhoven	7	13	11	10	41
Leger des Heils	19	24	16	11	70	Talen Tonen	2	0	0	0	2
Lister	69	75	72	57	273	Thuiszorg Mimosa	4	0	0	2	6
Lobie Care	2	3	1	2	8	Thuiszorg Oosten Utrecht	0	0	1	0	1
Lobie Care2	3	0	0	0	3	WIJ_3.0	46	31	49	62	188
Maatschap zorgboerderij Nieuw Toutenburg	0	0	2	0	2	<b>Totaal</b>	<b>438</b>	<b>403</b>	<b>382</b>	<b>330</b>	<b>1.553</b>

## Doelbereik per maand

J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
84%	84%	85%	86%	84%	89%	79%	86%	86%	92%	88%	90%

## Aantal afgesloten casussen, ingedeeld naar afsluitreden

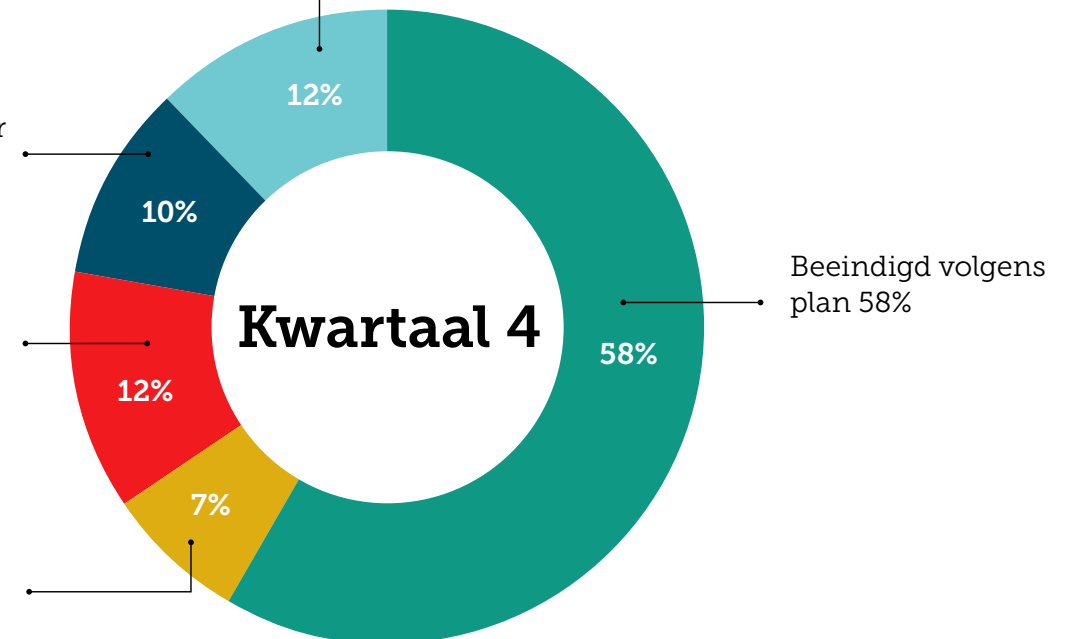
Afsluitreden	Kwartaal 4	Jaar
Beeindigd volgens plan	842	4.266
Beeindigd wegens externe omstandigheden	106	455
Eenzijdig door de aanbieder beeindigd	173	757
Eenzijdig door de client beeindigd	145	677
In overeenstemming voortijdig afgesloten	177	769
<b>Totaal</b>	<b>1.443</b>	<b>6.924</b>

Eenzijdig door de aanbieder beeindigd 12%

Eenzijdig door de aanbieder beeindigd 10%

In overeenstemming voortijdig afgesloten 12%

Beeindigd wegens externe omstandigheden 7%



## Klant kan zonder begeleiding verder

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ja	281	214	266	268	260	341	272	260	185	278	216	217
Nee	54	42	47	44	49	41	72	44	31	23	29	23
N.v.t.	328	238	317	262	307	383	256	286	244	211	227	181
<b>Totaal</b>	<b>663</b>	<b>494</b>	<b>630</b>	<b>574</b>	<b>616</b>	<b>765</b>	<b>600</b>	<b>590</b>	<b>460</b>	<b>512</b>	<b>472</b>	<b>421</b>

## Klantoordeel kwaliteit dienstverlening

	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Gemiddeld cijfer	7,8	7,9	7,8	7,9

## Overzicht aantal klachten in 2018

Klachten	
Totaal aantal klachten gemeld in 2018	12
Aantal klachten behandeld door de externe klachtencommissie	0
Aantal keren interne klachtenbemiddeling ingezet	3

