

Het verslag van 2017

Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht

Cijfers

De sociale wijk

De zorgzame wijk

De ondernemende wijk

De actieve wijk

Doorontwikkelen generalisme

De organisatie



Ontmoeten en verbinden

In 2017 was ons motto 'ontmoeten en verbinden'. Dat gaven we op allerlei manieren vorm. In onze eigen organisatie met een ondersteunende consultatietool voor het verbinden van onze kennis. Door nieuwe vormen van samenwerking met partners, maar natuurlijk vooral met onze klanten. Dat waren er in 2017 opnieuw meer dan de jaren ervoor. Meer dan 15.000 klanten werden in 2017 ondersteund door onze buurtteammedewerkers.

Naast individuele begeleiding, richten de buurtteams zich steeds meer op groepsgerichte aanpak. Vooral omdat het past bij onze uitgangspunten. Er zit activering in, wederkerigheid doordat je iets teruggeeft aan de groep en het bouwt een netwerk door het contact met anderen. Voor veel mensen een nieuwe manier van ontmoeten en verbinden. Op die manier blijven we ook dicht bij de principes van het Utrechtse model; normaliseren en uitgaan van de mogelijkheden.

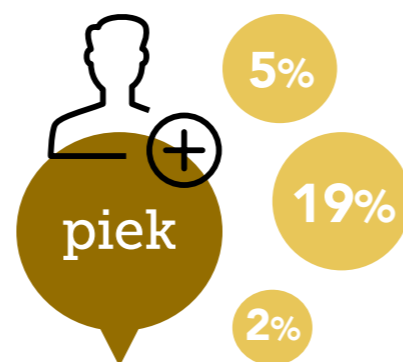
Hierbij verbinden we ons graag met partners, zoals met Werk en Inkomen die steeds meer in de wijk aanwezig is. Wat niet alleen voor ons, maar ook voor bewoners met vragen, ontmoeten en verbinden makkelijker maakt. En de corporaties met wie we de pilot vroegsignalering tot een succesvolle aanpak hebben ontwikkeld. Dat geldt ook voor de aanpak Citydeal, waar ook het UWV en verzekeraar Zilveren Kruis bij betrokken zijn. Hierdoor kunnen we steeds meer integraal werken aan duurzame oplossingen voor de problematiek van onze klanten.

Voor de lerende organisatie die we willen zijn, is verbinden en ontmoeten altijd van belang. Wellicht in 2018 in het bijzonder. Dan zijn we alweer vier jaar aan de slag! Dit jaar brengt dus ook nieuwe kansen om met wat we geleerd hebben en vooral samen met onze partners vol voor de komende uitvraag te gaan. Vanuit de gedachte dat we samen verder komen. We hebben er zin an!

Annemieke Scholten
Directeur

Inhoud

03 Cijfers



11 Samen mensen in beweging zetten

14 Hulp bij Huishouden, de uitdaging van het jaar

24 Eén jaar Citydeal

En verder

25 'Als je meteen doorpakt, krijg je dingen voor elkaar'

26 Eerstejaars op stage: praktisch als leeromgeving

36 Wil de echte generalist nu opstaan?



Cijfers

De caseload nam toe in vergelijking met 2016. De snelheid waarmee de hulpverlening startte nam iets af. Toch spreken we van een goed jaar. Want het bereik is voor het derde jaar achter elkaar gestegen. Meer dan 15.000 Utrechters konden terecht met hun ondersteuningsvraag. De duur van de begeleiding begint zich af te tekenen. Ongeveer een kwart van de begeleiding is langer dan een jaar. Overvecht en Kanaleneiland blijven de wijken met de grootste ondersteuningsvraag vanuit bewoners. Utrecht Noordwest (Zuilen, Ondiep Pijlsweerd en West) heeft de buurtteams met de meeste caseload. Alle cijfers vindt u uitgebreid terug in de bijlagen vanaf pagina 41.

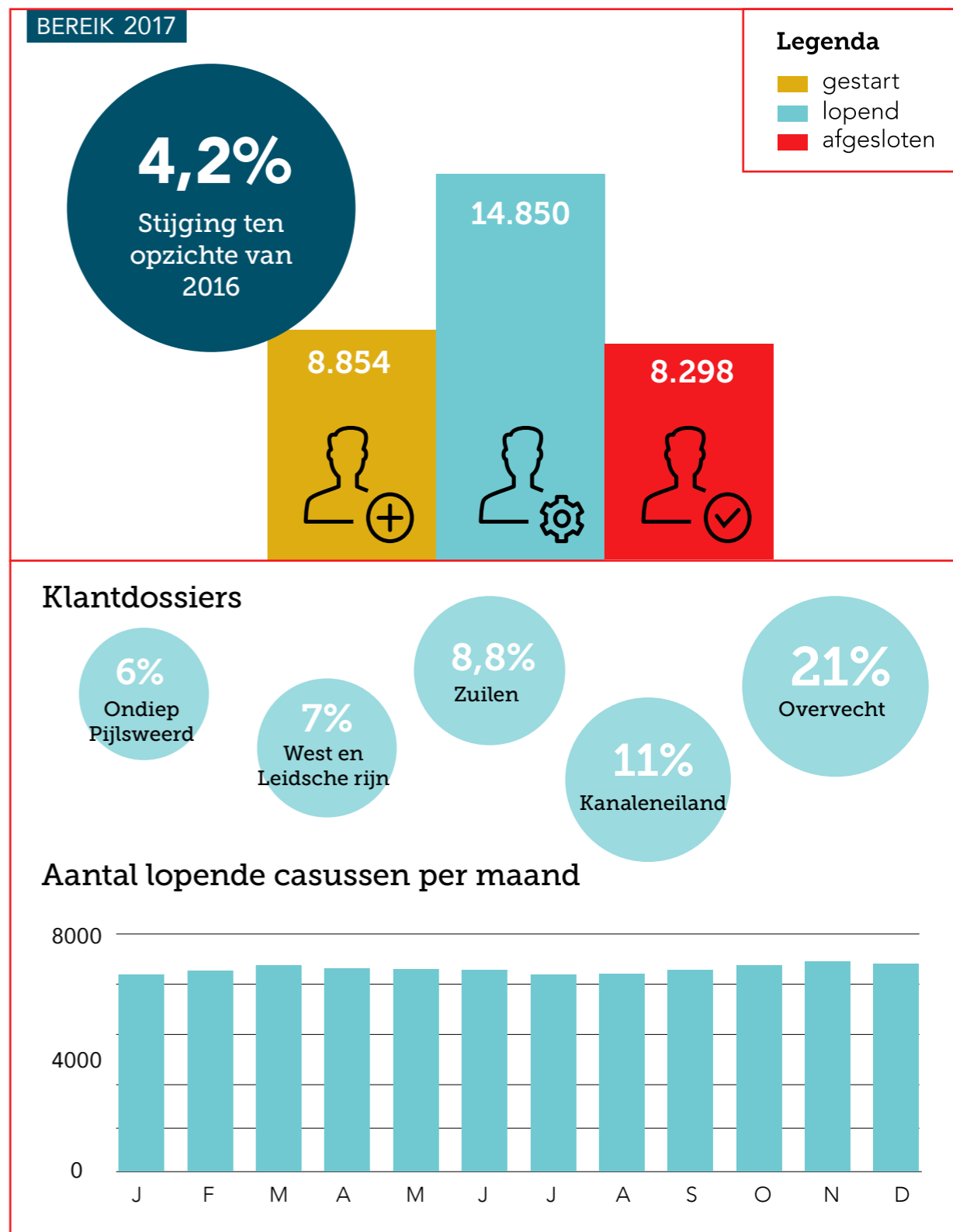
Bereik vierde kwartaal

Het bereik van de buurtteams in het vierde kwartaal is 8.456 dossiers met in totaal 9.819 unieke klanten. Zoals in eerdere jaren ook al te zien was, neemt het bereik tegen het einde van een kalenderjaar toe. Het vierde kwartaal is de caseload van de buurtteams echter voor het eerst sinds de start van de inzet van buurtteams lager dan in het eerste kwartaal. In acht teams was sprake van een daling in caseload sinds het begin van het jaar.

Bereik 2017

In dit jaar zijn 14.850 casussen en 15.154 klanten ondersteund. Het bereik is daarmee in totaal gestegen met 4,2% ten opzichte van 2016. Overvecht kent de meeste klant dossiers met 21% (3.131). In de wijk Kanaleneiland is dat 11% (1.746),

in Zuilen 8,8% (1.312), 7% in West (1.146) en Leidsche Rijn (1.078) en Ondiep Pijlsweerd 6% (1.026). Toch was dit jaar in vier teams voor het eerst een daling in caseload te zien en bleven twee teams nagenoeg hetzelfde bereik houden. In respectievelijk Hoograven/Tolsteeg, Kanaleneiland Noord, Overvecht Centrum en Zuilen nam de caseload af in vergelijking met 2016. In Dichters- en Rivierenwijk en Overvecht Spoorzoom bleef de caseload ongeveer gelijk. Opvallend is dat van de zes pilot-teams, alleen in Zuilen er sprake was van een afname, waarbij het nog steeds het team met de grootste caseload blijft. Het tweede dat opvalt, is de toename in de buurtteams West (+14%) en Leidsche Rijn (+22%). In Leidsche Rijn is vooral het effect van Place2BU en de groei van het stadsdeel terug te zien.



Instroom en doorstroom in kwartaal 4

Gemiddeld stromen dit kwartaal per maand 705 nieuwe klanten in bij de buurtteams, in totaal 2.116. Nu we met Cognos meer uit de klantregistratie kunnen halen, is ook mogelijk om te zien waar de instroom vandaan komt. Zo'n 47% van de klanten in het vierde kwartaal meldt zichzelf. In 22% van de gevallen wordt de categorie overige redenen ingevuld. Overige instroom redenen zijn bijvoorbeeld Veilig thuis (4%), een ander buurtteam, bijvoorbeeld vanwege verhuizing of vanwege samenwerking met jeugd en gezin (4%), familie of huisarts (ieder 2%) of zorgpartners als Lister en Altrecht (1%). Het aantal afgesloten dossiers in het laatste kwartaal is 1.899, een aandeel van 22% op het totaal aantal afgesloten dossiers in het hele jaar.

Instroom en doorstroom in 2017

Over het algemeen blijft maart en in aanloop februari, net als in voorgaande jaren, de drukste maand van het jaar. Respectievelijk 880 en 846 dossiers werden op dat moment opgestart, van de in totaal 8.854 nieuw gestelde ondersteuningsvragen. De buurtteams met de meeste gestarte casussen in 2017 waren Ondiep Pijlsweerd, West, Zuilen en Leidsche Rijn. Dit betekent dat in 2017 59% van de caseload nieuw gestart is.

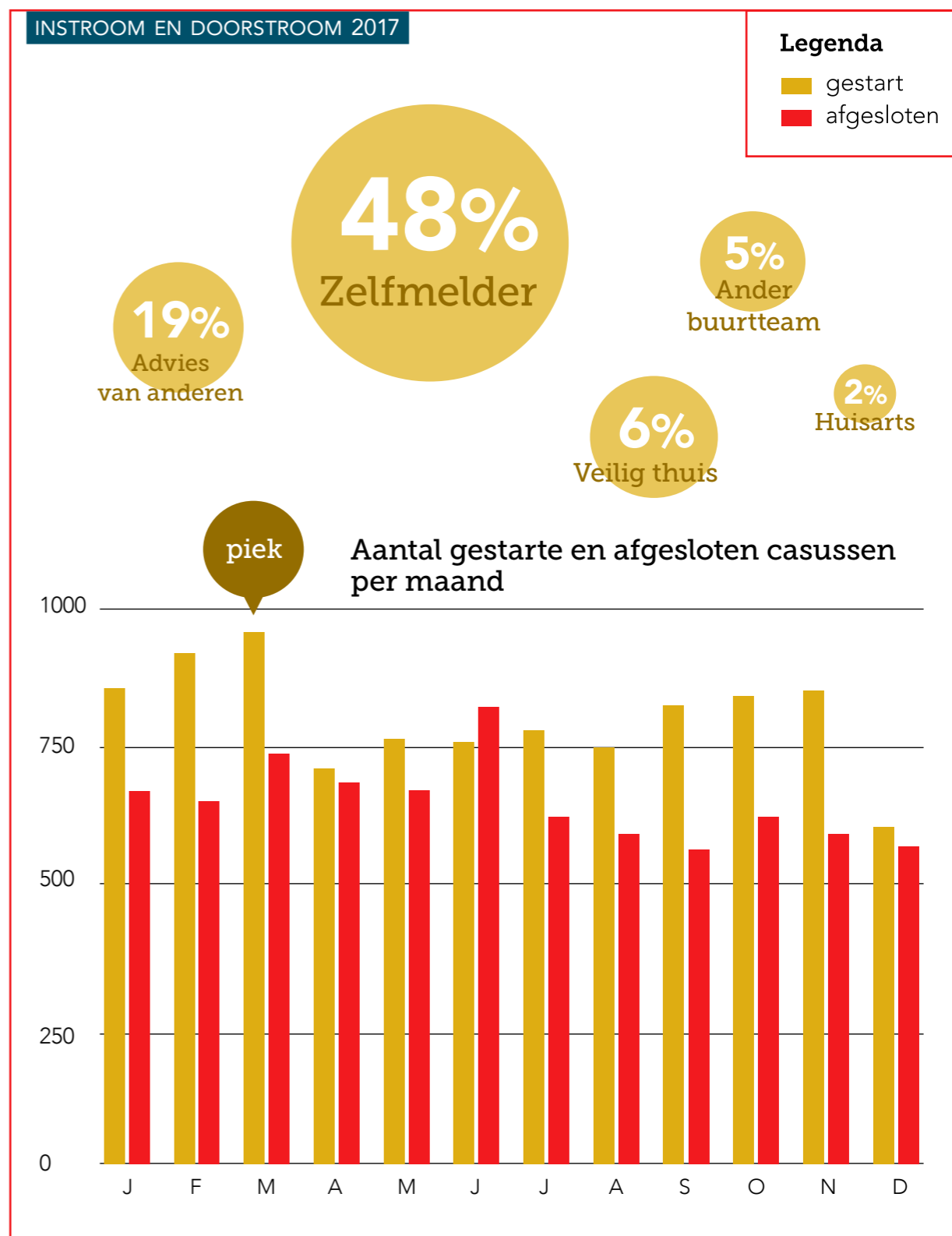
In 2017 meldt gemiddeld 48% (4.275) van de klanten zich uit eigen beweging. Dit is hetzelfde gemiddelde als in 2016. De mensen die met overige redenen aankloppen is 19% (1.705), vaak is dat via het netwerk op advies van iemand. 6% (544 keer) komt er een melding van Veilig Thuis, waarvan de meeste in augustus en september waren. 5% (493) komt via een ander buurtteam. 2% expliciet via huisarts (249) en familie (203).

In het jaar zijn 8.298 dossiers als afgesloten geregistreerd, de meeste in juni als de zomerperiode start. De meeste afgesloten casussen zijn logischerwijs bij teams met een groot bereik zoals West en Ondiep Pijlsweerd. Na West en Ondiep Pijlsweerd waren het de teams Oost en Kanaleneiland Noord die de meeste casussen afsloten.

Bij Kanaleneiland Noord daalde de lopende caseload van 1.030 naar 909, terwijl in Oost sprake is van een toename in caseload van 832 naar 905.

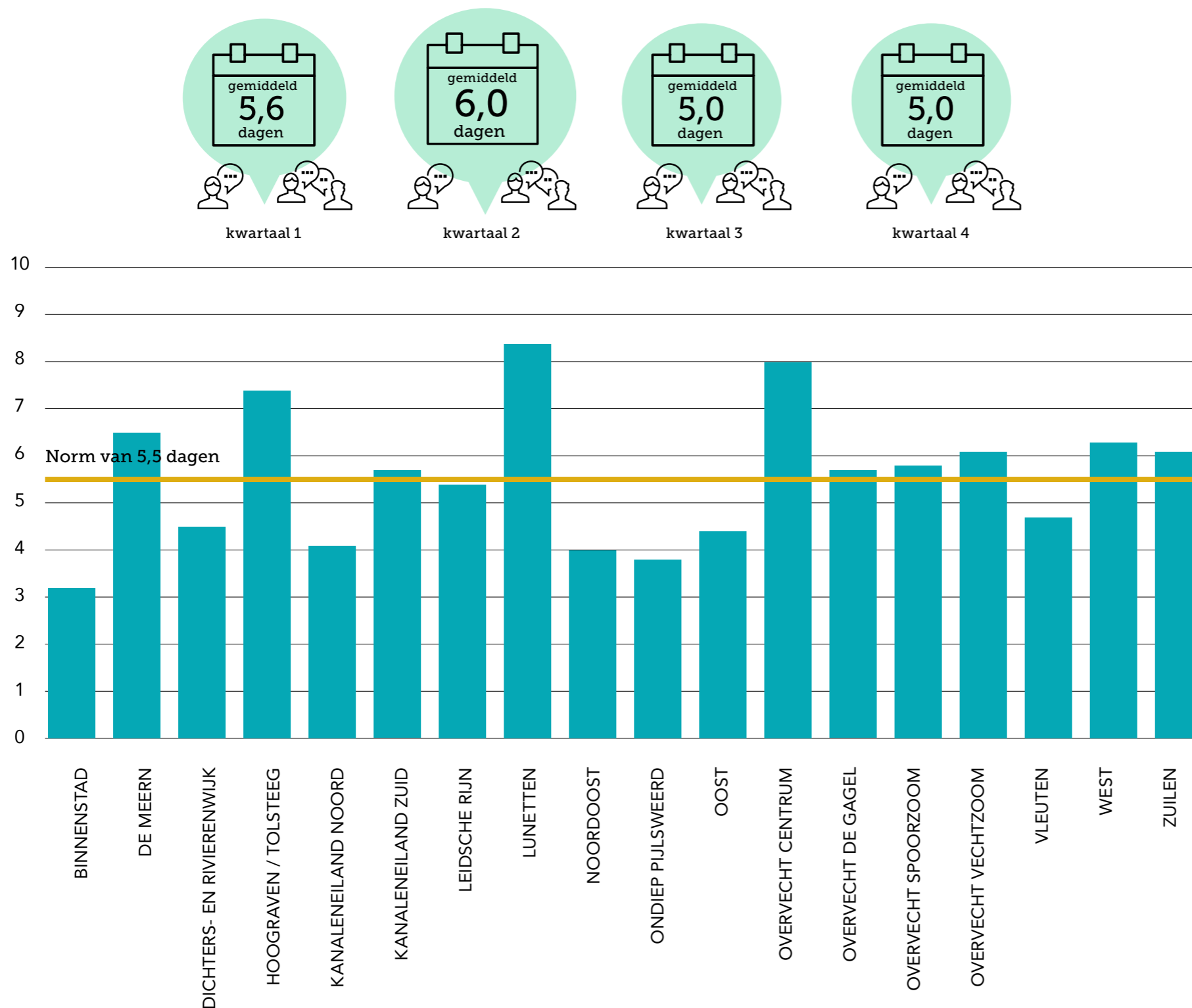
Snelheid in kwartaal 4

Het laatste kwartaal is de gemiddelde wachttijd vijf dagen. In negen teams lukte het niet om binnen de vijf werkdagen de ondersteuning te starten, waarbij drie teams nog wel onder de zes dagen blijven. De maximale wachttijd ligt op 7,9 werkdagen in Hoograven/Tolsteeg.



SNELHEID 2017

Aantal dagen tussen kennismaking en aanmelding

**Snelheid in 2017**

In 2017 ligt de gemiddelde wachttijd op 5,5 werkdagen voordat de ondersteuning start. Dit is hoger dan in 2016 met 4,7 dagen. De wachttijd volgt grotendeels de fluctuaties van het jaar. Rondom de drukke periode in februari en maart, neemt de wachttijd toe. Daarbij is de wachttijd een weerslag van de situatie in de teams waar al in eerdere kwartalen over gerapporteerd werd zoals in De Meern, Lunetten en Overvecht Centrum. Door het vertrek van collega's, vaak in combinatie met een groter dan verwacht verzuim, steeg de wachttijd in aanwijsbare periodes. Dat betekent dat niet alle nieuwe casussen binnen de gestelde termijn van vijf dagen opgepakt kunnen worden. Uiteraard geldt dat alleen voor die ondersteuningsvragen die in overleg met de klant wat later kunnen beginnen. Er wordt altijd gescreend of dat mogelijk is.

Duur begeleiding

Nu de buurtteams drie jaar onderweg zijn, is het interessant om ook de duur van de lopende caseload nader te bestuderen. In de loop van de jaren is zichtbaar in welke mate klanten langdurig worden ondersteund. In 2017 wordt 11% van de klanten langer dan twee jaar ondersteund. Zo'n 15% van de klanten krijgt langer dan aan een jaar ondersteuning. De meeste begeleiding was in 2017 kortdurend; 27% één tot twee maanden en 28% gedurende drie tot zes maanden.

Doelbereik

In het laatste kwartaal van het jaar gaf 85% van de klanten aan zelfstandig verder te kunnen. Over heel 2017 is dat 83%. Bijna tweederde (62%) geeft in 2017 aan dat de ondersteuning volgens plan beëindigd wordt, met nog eens 11% die aangeeft dat er in overeenstemming voortijdig is afgesloten. Het cijfer dat de klanten voor de ondersteuning bij hun hulpvraag geven, is over alle buurtteams gemeten een 7,7 (3.311 klanten). Een fractie lager dan in 2016 toen het cijfer op een 7,8 uitkwam. Dat was toen wel een cijfer dat gemeten werd onder ruim 400 minder klanten (2.873). Van belang is dat opnieuw 98% de ondersteuning een voldoende geeft. In totaal 82 klanten die een cijfer gaven, vonden dat echter niet. Zij gaven een onvoldoende.

Doorstroom maatwerk kwartaal 4

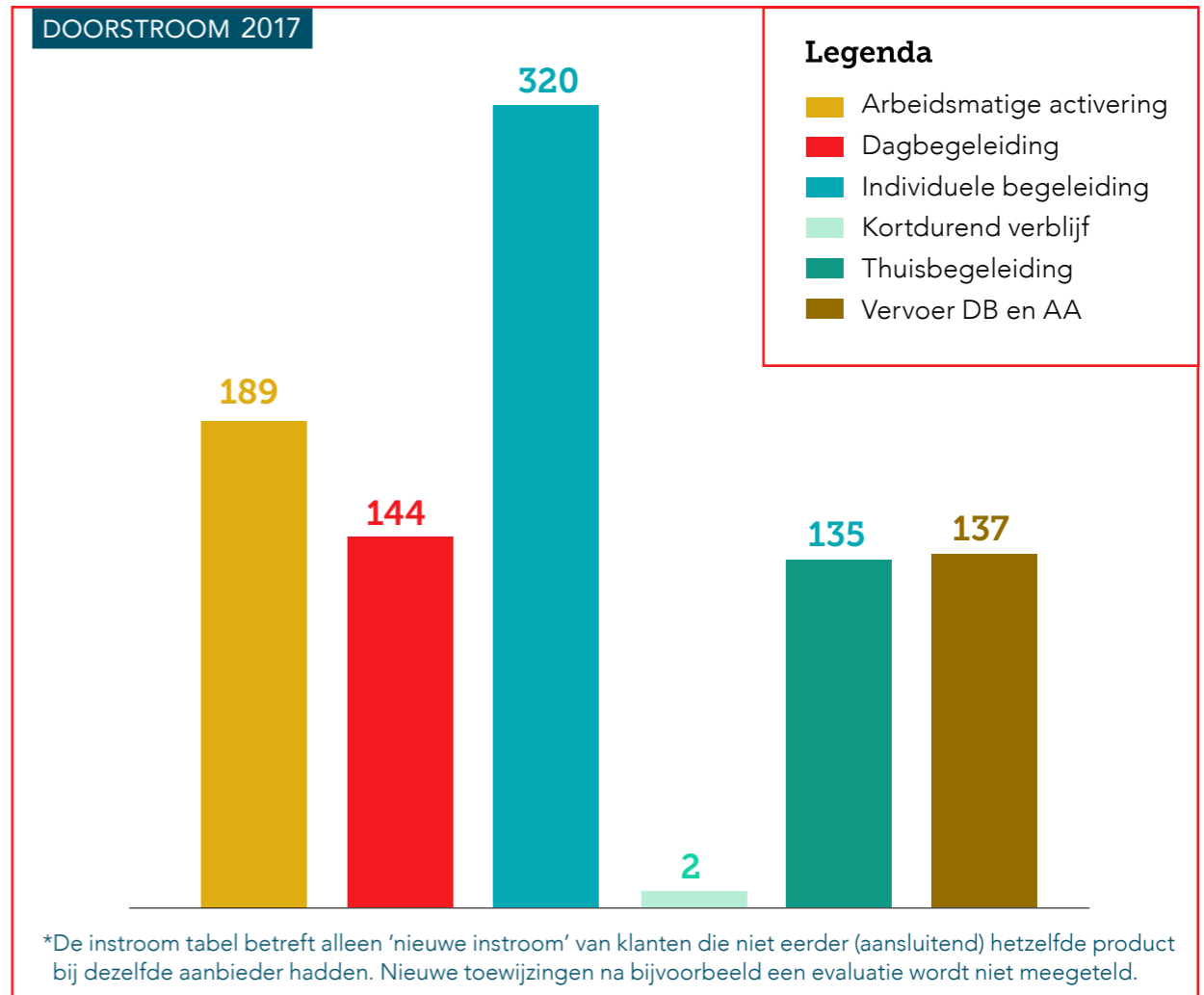
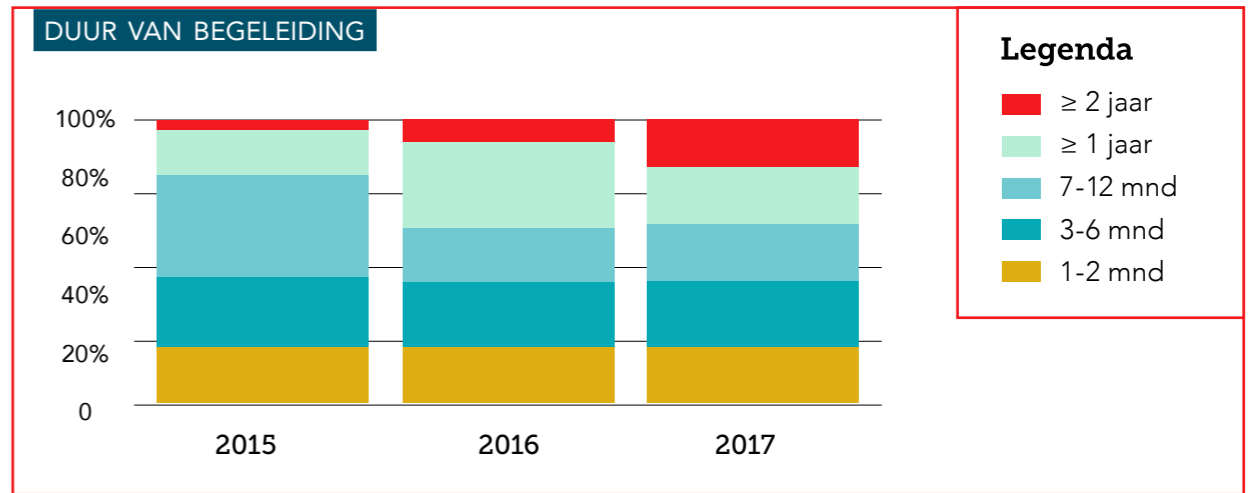
In kwartaal vier werden 203 beschikkingen afgegeven, waarvan 190 trajecten ook zijn gestart bij de aanbieder. Het merendeel (78 klanten) betreft individuele begeleiding. De cijfers die we gebruiken komen van de gegevens die de gemeente de buurtteamorganisatie aanbiedt. Helaas is het nog steeds lastig om een zuiver aantal verwijzingen naar maatwerk goed uit ons eigen registratiesysteem te halen. Daarom baseren we ons vooral op de informatie die de gemeente ons biedt, wat naast de

door de buurtteams toegekende beschikkingen expliciet laat zien van hoeveel beschikkingen het traject ook een aanvang heeft genomen.

Doorstroom maatwerk 2017

Over het jaar heen is de verwijzing naar individuele begeleiding ook het hoogst. In totaal 229 beschikkingen (29%) werden hiervoor afgegeven. We stellen wel voorzichtig vast dat er minder verwijzingen waren dan in 2016. Ook in 2017 is duidelijk een drietal grote aanbieders te onderscheiden. Klanten worden in 13% van de gevallen verwezen naar het aanbod van Lister en WIJ3.0. Careyn neemt een iets kleiner aandeel dan vorig jaar voor rekening met 10% (in 2016 was dit 12%). Er is te zien dat er meer variatie komt in het aantal aanbieders waar naar verwezen wordt. Naast de top 3 zijn ook de Boogh, King Arthur, DUO, Leger des heils, Reinaerde en professionals in NAH partners die een rol vervullen in de aanvullende ondersteuning van onze 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.





De sociale wijk; de beweging naar voren

Meedoen en sociale cohesie staan centraal in de sociale wijk. De buurtteams pakken dit samen met klanten en partners in de buurt op volgens één van onze vier leidende principes, namelijk 'Buurtteams met de buurt'. In Leidsche Rijn wordt wederkerigheid ingezet om buurtbewoners elkaar te laten helpen. Want ook de omgeving kan naast het buurtteam een rol spelen bij het ondersteunen van bewoners met een hulpvraag. Alle teams werken samen met sociaal makelaars. Samen hebben we de opdracht om de beweging naar voren te maken, zodat sterke en kwetsbare bewoners een rol hebben in meedoen. Buurtteams met de buurt. En of dat werkt!



Horen, zien en samenwerken

Buurtteams met de buurt

Hoe kun je als buurtteam optimaal gebruikmaken van de kracht in een wijk? Waar vind je actieve buurtbewoners? En wat mag je wel en niet van ze verwachten? Buurtteammedewerker Annemieke van Steenis vertelt over burenhulp: 'Het is voor beide partijen een verrijking en om daar als buurtteam niets mee te doen, is een gemiste kans. Het is een nieuwe manier van werken die mooie resultaten oplevert. Maar het is niet altijd eenvoudig.'

Eén van de ambities van Buurtteams Sociaal is de kracht en betrokkenheid van burgers benutten. Dat betekent een andere werkwijze.

Het helpt om met eigen ogen te zien wat burenhulp voor beide partijen kan betekenen.

Niet alleen voor inwoners van Utrecht met een hulpvraag, maar ook voor de professionals. Annemieke van Steenis maakte de ommezwaai van dicht bij mee. Ze werkt bij Buurtteam Leidsche Rijn en deed onlangs onderzoek naar de samenwerking tussen buurtteammedewerkers en buurtbewoners. 'Het helpt om met eigen ogen te zien wat burenhulp voor beide partijen kan betekenen en wat de kracht is van

Iedereen in de buurt kent me

**Meindert de Groot,
buurteammedewerker bij Buurteam Overvecht**

'Op een dag liep ik langs een tuin waar een grote, verwaarloosde boom stond. Ik knoopte een praatje aan met een vrouw die in het huis naast de boom woonde. Ze vertelde me dat ze zich al heel lang liep te ergeren aan die slechte toestand van de boom. Ik besloot aan te bellen bij de eigenaar. In het huis met de verwaarloosde tuin woonde een oude man die slecht ter been was. Geld om de boom te laten snoeien had hij niet, maar hij vond het prima als iemand 't gratis deed. Nu heb ik in de wijk een klant die vroeger hovenier was. Ik ben daar langsgesggaan en hij wilde die boom best snoeien. Zo is een heel leuk contact ontstaan. De voormalig hovenier – die ook best een beetje aanspraak kon gebruiken – ging vanaf dat moment regelmatig bij de oude man op de koffie. Hiermee zorgt het talent van de een, voor een oplossing van de ander. En komen meerdere partijen in beweging.

vrijwilligerswerk: iets doen voor een ander geeft betekenis aan het leven.'

Het is een mooi resultaat waar beide partijen baat bij hebben.

Mooi resultaat

Annemieke is enthousiast over de nieuwe manier van werken. 'Neem nu één van mijn klanten, een man die naar de voedselbank gaat. Vlakkbij hem woont een andere klant van me: een vrouw die slecht ter been is. Zij is eveneens aangewezen op de voedselbank. Op een dag heb ik de man gevraagd of hij misschien ook een voedselpakket bij deze vrouw wil langsbrengen. Dat vond hij prima en zo ontstond er een vriendschap. Hij komt nu iedere week bij haar thuis. Samen pakken ze de pakketten uit en soms ruilen ze producten. De vrouw geniet enorm van deze bezoeken en de man vindt het ook leuk. Het is een mooi resultaat waar beide partijen baat bij hebben.'

We proberen de klanten te stimuleren zo veel mogelijk zelf in actie te komen.

Verantwoordelijk

In dit geval was het de buurtteammedewerker die de klanten met elkaar in contact bracht, maar het zou nog mooier zijn als mensen elkaar zonder tussenkomst van het buurtteam vinden. 'We proberen de klanten te stimuleren zo veel mogelijk zelf in actie te komen', zegt Annemieke. Sociaal makelaars kennen de bewoners van de wijk goed, ook de actieve bewoners. Daar ligt een mogelijkheid om de samenwerking te bevorderen. En gelukkig zijn er vandaag de dag nog meer mogelijkheden om contacten op te doen. Initiatieven via sociale media zoals Wijkconnect, Handjehelpen en Nextdoor vervullen hierin een belangrijke rol.

Goede zorg blijft altijd het uitgangspunt.

'Het blijft echter maatwerk. Binnen het sociaal werk heb je ook te maken met kwetsbare groepen. Hoe en of je bewoners koppelt kan dilemma's met zich meebrengen. Wat als het misgaat? Waar ligt de verantwoordelijkheid? Voor Annemieke is het duidelijk: 'Goede zorg blijft altijd het uitgangspunt. Koppelingen vinden enkel plaats met goedkeuring van en met verantwoordelijkheid bij de bewoners zelf. En ja, waar mensen onderling contact hebben, kan het misgaan. ►

Een frisse kijk op zaken zorgt vaak voor een oplossing.

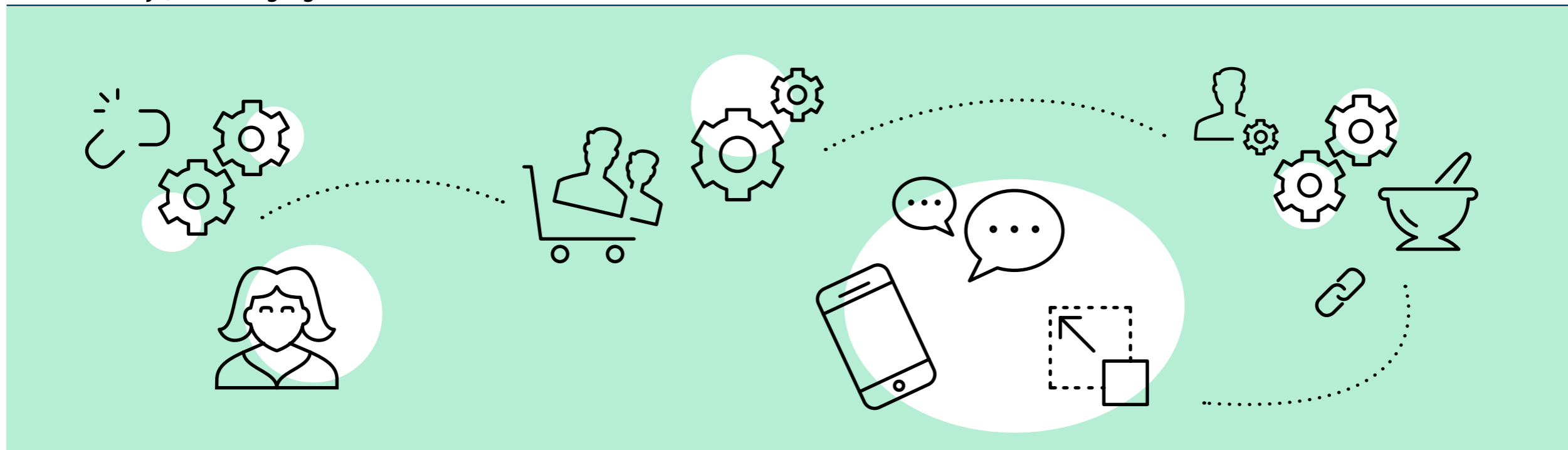
Uiteindelijk blijven bewoners zelf verantwoordelijk voor dingen die gebeuren. Bewust zijn dat de verantwoordelijkheid bij bewoners ligt en dit ook met ze bespreken kan zorgen voor goede afstemming en meer koppelingen. Wij als medewerkers moeten de dilemma's bespreken met collega's. Een frisse kijk op zaken zorgt vaak voor een oplossing.' ■

We weten elkaar te vinden

Martin Kind (69), woont in de wijk Lunetten en is mede-initiatiefnemer van de klussendienst van Lunetten Wil Wel.

'Een paar jaar geleden zijn in zorg en welzijn grondige veranderingen doorgevoerd. Mensen moeten zo lang mogelijk thuis blijven wonen en meer zelf doen. Als we willen dat mensen in onze wijk een beetje leuk oud worden, zullen we zelf een bijdrage moeten leveren. Dat was ons gevoel. En dus kwam ik in actie. Gelukkig had ik daar op dat moment ook tijd voor; ik was net met pensioen. Om tegemoet te komen aan vragen en behoeftes bij buurtbewoners is Lunetten Wil Wel opgericht. We organiseren leuke en zinvolle activiteiten in de wijk en hebben ook een klussendienst: De helpende hand. Daarin brengen we bewoners met een hulpvraag in contact met buurtbewoners die graag iets willen doen voor

een ander. Dat kan van alles zijn: karweitjes in en om huis, een stukje wandelen of een bezoekje op z'n tijd. Inmiddels hebben we een behoorlijk vrijwilligersbestand. We werken ook heel plezierig samen met medewerkers van het buurtteam. Zij weten ons te vinden met klanten die mogelijk baat hebben bij ons aanbod. Andersom hebben we ook een signaleringsfunctie. Als wij problemen tegenkomen die ons aanbod overstijgen, verwijzen wij door naar het buurtteam. In geval van twijfel stemmen we af: zetten we hier een vrijwilliger in of heeft deze persoon professionele hulp nodig? Ook dan weten we elkaar te vinden.'



Samen mensen in beweging zetten

Samenwerking Sociaal makelorganisaties

Eén van de concrete acties die door de buurtteamorganisatie in 2017 in gang is gezet om de beweging naar voren gestalte te geven, is de samenwerking met Sociaal Makelorganisaties. Hoe verliep die samenwerking het afgelopen jaar? Er is een stevig begin gemaakt. Mounaim Abdelkhalki van Doenja Dienstverlening en Angela van der Hoeven van Buurtteamorganisatie Sociaal blikken terug op hun ervaringen in Kanaleneiland.

Meer focus

Angela: 'De buurtteams waren voor 2017 al bezig met samenwerken met Sociaal Makelorganisaties. De ene wijk iets meer dan de andere. Maar afgelopen jaar heeft het proces een boost gekregen met een nóg duidelijkere focus. De sociaal makelaars en buurtteams willen beide bewoners en klanten met elkaar en de buurt verbinden. Ze mee laten doen in de samenleving.

Mounaim: We vinden elkaar op het terrein van de activering met wijkgerichte vrijwilligers en transformatie van professionele hulpverlening naar meer of aanvullende hulp vanuit de wijk waarin bewoners een belangrijke rol spelen. Waar Sociaal Makelorganisaties meer thuis zijn in activering en het vrijwillige buurt-netwerk, zijn de buurtteams meer op de hulpverlening

gericht. Daarin vullen we elkaar aan en vinden we elkaar ook.

Elkaar kennen en versterken

Mounaim: Ondanks dat beide organisaties in Kanaleneiland elkaar al kenden, wisten we toch niet precies wat de ander deed. Dus hebben verschillende buurtteammedewerkers met ons mee gelopen en hebben wij in de keuken van de buurtteamorganisatie gekeken. Dit warme verbinden zoals ik het noem, heeft op diverse plekken geleid tot hele goede contacten.

Angela: De schotten zijn veelal weg doordat je elkaar leert kennen. Voorheen dachten wij nog wel eens dat sociaal makelaars van 'de leuke activiteiten' zijn en de Doenja'ers dachten dat wij alleen van de zorg waren. Integendeel. Mensen in de beweging krijgen, is de

De sociale wijk; de beweging naar voren

beste manier van zorg. We hebben dat beide als uitgangspunt en versterken elkaar daarin. Als je elkaars naam leert kennen en weet wat iemands sterke punt is, gaat het verwijzen bij bewoners vaak makkelijker. En de groeps-app helpt bij het koppelen van vragen en initiatieven van zowel professionals als bewoners – zonder namen van te benoemen - en maakt ook dat we snel en preventief kunnen handelen. Het vergt een open houding.'

Winst te behalen

Angela: Niet in elke buurt loopt de samenwerking even goed. Je moet van je eiland af durven komen. Elkaar toelaten op elkaars terrein en aandacht voor elkaar te hebben.

Mounaim: Waar de samenwerking goed gaat, zoals in Kanaleneiland zien we ook vaak een sterke wijkregisseur die initiatief toont. En kun je op basis van een wijkplan met daarin kansen en zorgen stappen zetten. Over de hele linie genomen zijn er in 2017 al mooie dingen bereikt. Soms kleine initiatieven die grote gevolgen hebben doordat we vroeg bij iemand zijn. En zo preventief mensen elkaar kunnen laten helpen. Zo was een vrijwilliger van 'Samen' op huisbezoek bij een dame die een verwaarloosde indruk maakte. De vrijwilliger maakte vervolgens een afspraak om samen met een buurtteammedewerker langs te gaan om in te schatten wat er nodig is.'

We kunnen op individueel bewonersniveau het verschil maken. En dat voelt goed. Op organisatieniveau vind ik de samenwerking waardevol. Het bespreken van casuïstiek is leerzaam en effectief.

Angela: Helemaal eens met Mounaim. Het samenwerken laat zien dat er zoveel winst te behalen is. Het heeft tijd nodig. We zoeken nog wel eens, zullen nog wel eens in een valkuil stappen, maar aangezien we allebei lerende organisaties zijn, gaan we het leren. Zo maken we met z'n allen een beweging naar voren. ■

Wat hebben we bereikt?

Wijkplannen in Kanaleneiland en Overvecht

Analyse van de wijk. Wat zijn de kansen en zorgen van een wijk? Wie doet wat? In de driehoek buurtregisseur, sociaal-makelorganisatie en buurtteam.

Taal in Kanaleneiland

Sociale wijktafel over taal, samen met bewoners, migrantenorganisaties, huisarts. Campagne op dit onderdeel opgezet om in 2018 te worden uitgerold.

Portiekgesprekken geïsoleerde ouderen in Kanaleneiland

Mensen die in hoogbouw wonen en moeilijk naar buiten komen, bewegen om naar de hal van hun flat te komen voor een kop koffie en praatje.

Voorbeeld groepsapp in Kanaleneiland

Er kwam in de app een vraag over een wasmachine die vervangen moest worden. Of iemand een suggestie had. Via enkele berichtjes stond er binnen drie dagen een andere wasmachine. In ruil hiervoor heeft de inwoner een gekookt voor de mensen die zich hadden inge-

zet. En is er nog steeds contact. Wederkerigheid in de praktijk.

Buurtnetwerk WIL in Vleuten De Meern

Een initiatief dat bewoners de weg wijst in eigen wijk. Er is een website en Facebook pagina tot stand gebracht waar bewoners informatie over de activiteiten kunnen opzoeken.

Bijeenkomst Roze Ouderen in Noordoost

In augustus had het buurtteam een kennislunch over de vraag hoe buurtteammedewerkers de groep homo-seksuele ouderen het best kunnen benaderen.

Project 'Ik ben verbonden' in Noordoost

Het buurtteam werkte mee aan dit project door het bijwonen en mede-organiseren van themamiddagen in de wijk, onder meer over voeding; mindfulness & yoga, muziek en wegwijs maken in de digitale wereld.



De zorgzame wijk; ouderen

In de zorgzame wijk is aandacht voor specifiek kwetsbare groepen. Dit jaar lag de focus vooral op ouderen. Door de opdracht om toegang tot hulp bij het huishouden op te pakken, kwam deze groep beter bij ons in beeld. Ons werk draagt eraan bij dat ouderen langer en beter thuis kunnen blijven wonen. Dit is mogelijk met een passende ondersteuning in het huishouden en aandacht voor de mantelzorgers.

Hulp bij Huishouden, de uitdaging van het jaar

Sinds oktober 2016 is de buurtteamorganisatie verantwoordelijk voor de toegang tot hulp bij het huishouden (HbH). Een projectteam heeft de schouders onder de klus gezet. In gesprek met buurtondernemer Gerrit Eppink en junior ontwikkelaar Jenny Crielaard over het hoe en waarom en de implementatie van deze extra opdracht.

Vanuit de inhoud was het een logisch verzoek dat in 2016 aan de buurtteamorganisatie werd gedaan, het verzorgen van de toegang tot de voorziening hulp bij het huishouden. Immers, buurtteams voeren keukentafelgesprekken en kijken generalistisch naar de mogelijkheden om een huishouden te ondersteunen bij de vraag. Ook als het gaat om voorzieningen. In de praktijk bleek het eerst een enorme klus. Voordat we konden komen tot een aanpak die past bij de werkwijze van de buurtteams, moesten in 2017 duizenden gesprekken gevoerd

worden. Om de reguliere organisatie niet over te belasten, werd een projectteam van 10 FTE in het leven geroepen om die klus te klaren. Gerrit en Jenny vervulden hier een belangrijke rol in. Met succes.

Alle 5.500 gesprekken zijn gevoerd, de overeengekomen termijnen zijn behaald en de planning staat. En er is meer zicht op de groep ouderen. 'Ja, het staat er goed voor', zegt Gerrit. 'We kunnen terugkijken op een mooi jaar.' ►



Alle 5.500 gesprekken zijn gevoerd, de overeengekomen termijnen zijn behaald en de planning staat. En er is meer zicht op de groep ouderen.

Het is belangrijk omdat ze daardoor langer zelfstandig kunnen blijven wonen.

Kracht van de organisatie

Het overgrote deel van de bewoners die HbH aanvragen, zijn ouderen die langdurige ondersteuning nodig hebben. 'Het is belangrijk voor hen omdat ze daardoor langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Een wens van ouderen. En het is voor ons een ingang om te kijken of er een vraag achter de vraag naar hulp bij het huishouden zit en waar nodig andere vormen van ondersteuning te bieden'. Dat is meteen ook de kracht van onze organisatie. 'Daar kijken we altijd naar in de brede gesprekken', vertelt Gerrit. 'Vanuit onze visie op het generalistisch werken kan iedere buurtteammedewerker in principe een gesprek voeren om te kijken wat de ondersteuningsbehoefte is op het gebied van HbH. 'Want iedere buurtteammedewerker werkt al op die manier: het voeren van het brede gesprek, de ondersteuningsbehoefte uitvragen en een advies kunnen geven', benadrukt Jenny.

Goede samenwerking

Ook over de veranderingen in het proces zijn we positief gestemd. 'Het afgelopen jaar is er samen met de

Gemeente Utrecht gewerkt aan het vereenvoudigen van de verslaglegging en het beperken van de registratiedruk. We maken nu beiden gebruik van hetzelfde klantsysteem. We overleggen regelmatig om zaken goed af te stemmen. Dat blijven we doen.' Ook is er hard gewerkt aan de stap na het voeren van al die gesprekken. De bedoeling is dat het proces in de reguliere organisatie geïntegreerd wordt. Sinds het najaar van 2017 worden daarom buurtteammedewerkers in alle teams ingewerkt. Vanuit het projectteam is aan elk cluster van buurtteams een medewerker gekoppeld die onderdeel wordt van het cluster. Kennis en kunde wordt overgedragen. Daarbij gaat het om zaken als wet- en regelgeving rondom huishoudelijke hulp. Maar ook de ervaring om op een goede manier in gesprek te zijn met oudere bewoners over de vraagstukken die voor hen leven.

Samenwerken met diverse partijen rondom ouderen draagt bij aan het langer zelfstandig thuis wonen.

Training

Voor de juiste ondersteuning aan de bewoners met hulp bij het huishouden, is ook relevant dat met de aanbieders

wordt samengewerkt. In 2017 heeft buurtteams twee bijeenkomsten georganiseerd voor de aanbieders van de Hulp bij Huishouden. Het doel was om elkaar en elkaars werkwijzen te leren kennen, na te denken over signaleren en de samenwerking verder vorm te geven. 'We gaan hiermee door in 2018. Samenwerken met diverse partijen rondom ouderen draagt bij aan het langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. In samenwerking met U centraal organiseren we training speciaal voor de medewerkers van de thuiszorgorganisaties. Onderdeel van deze training is het vroegtijdig signaleren van de leefsituatie van de ouderen waar zij thuis komen', geeft Gerrit aan.

Op koers

Nu we zover zijn kunnen we in 2018 de stap maken naar de aanpak die past bij de werkwijze van de buurtteams. Met de Gemeente Utrecht is daarvoor ook afgesproken om te gaan werken zonder einddatum voor de voorziening. Normaal was dit een bepaalde periode, waarna je 'moest' evalueren. Door het loslaten van een vaste termijn, kan tijdens een evaluatie het welzijn meer voorop komen te staan in plaats van de indicatie. Dat is de aanpak die aansluit bij de manier waarop de buurtteams werken, vanuit de vraag van bewoners.

Dat is de aanpak die aansluit bij de manier waarop de buurtteams werken, vanuit de vraag van bewoners.

Voor 2018 staan er nog eens 2.543 gesprekken gepland, waarvan tweeduizend een evaluatiegesprek zijn. 'Deze moeten in april zijn afgerond. We zitten op koers en hebben het vertrouwen dat we ook in 2018 succesvol zijn op dit gebied. In het komend jaar maken we ons sterk voor verdere boring en kwaliteitsverbetering.' ■



**Ik voel me soms eenzaam,
maar ik wil hier zo lang mogelijk
blijven wonen.**

Een klant vertelt

Het zwaarst is de een- zaamheid

We praten er zo makkelijk over: langer zelfstandig blijven wonen. Maar wat komt daar allemaal bij kijken? Mevrouw van Doorn (89) weet er alles van. Zij woont al dertig jaar in haar huis in Zuilen. 'Ik voel me soms eenzaam, maar ik wil hier zo lang mogelijk blijven wonen.'

Op het Amsterdam-Rijnkanaal, vlakbij haar huis, glijden binnenvaartschepen af en aan. Dat brengt herinneringen boven, want mevrouw van Doorn en haar man waren vroeger zelf ook schippers: ze vervoerden grondstoffen door Nederland, België en Duitsland. Ze woonden aan boord. Maar inmiddels woont ze alweer jarenlang in een 'normaal' huis. Eerst bij Werkspoor in de buurt, daarna verderop in Zuilen. Daar woont ze nog steeds. In de gezellige woonkamer hangen portretten van haar kinderen, kleinkinderen en achterkleinkinderen en van haarzelf en haar man.

'Ik woon hier al dertig jaar', zegt ze. 'Eerst samen met mijn man en sinds hij zeven jaar geleden overleed, alleen. Mijn zoon zegt soms dat ik misschien beter kan

De zorgzame wijk; ouderen

verhuizen naar een verzorgingstehuis. Maar in dit huis liggen zoveel herinneringen. Daar, op die stoel bij het raam zat mijn man altijd. Hier leefden we samen, hier waren we samen gelukkig. Als ik dit huis zou verlaten, raak ik dat allemaal kwijt.'

Al zijn ze er maar kort en komen ze natuurlijk om te werken, het is toch prettig om even te kletsen met iemand die je kent.

Wereld vergroten

'Ik begrijp wel dat mijn zoon denkt dat het beter voor me zou zijn om te verhuizen', zegt mevrouw van Doorn. 'Maar ik red me hier nog aardig, hoewel ik wel afhankelijk ben van hulp. De wijkverpleging komt twee keer per dag, onder andere om me te wassen, en ik heb hulp in de huishouding voor het stoffen, dweilen en zuigen. Dat werk is voor mij te zwaar, dus ik ben blij dat ze komen. Sommigen zijn heel goed en aardig. Naar hun komst kijk ik uit. Al zijn ze er maar kort en komen ze natuurlijk om te werken, het is toch prettig om even te kletsen met iemand die je kent.' Omdat ze de laatste tijd wat moeilijker loopt, heeft mevrouw van Doorn een rollator. 'Maar daarmee durf ik niet goed de straat op. Alle stoepen in de buurt lopen schuin af. Ik ben als de dood dat ik val. Dat is al vijf keer gebeurd. Gelukkig krijg ik een aangepaste rolstoel. Dan kan ik naar buiten als iemand me wil duwen. Als hij achterin de auto past, kan mijn dochter me ergens mee naartoe nemen om te gaan wandelen. Dat soort apparaten helpen wel om je wereldje een beetje te vergroten.' ►



Britt Drijkoningen, buurtteammedewerker Zuilen: 'Mevrouw van Doorn wil zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Wij helpen haar daar als buurtteam bij door haar waar mogelijk te ondersteunen.'

'Ik maakte kennis met mevrouw van Doorn toen zij via de praktijkondersteuner huisarts als klant bij ons werd aangemeld vanwege eenzaamheid. Als zich een oudere bij ons meldt, maken we altijd direct een afspraak voor een huisbezoek, omdat er vaak meer speelt dan het probleem waarvoor mensen in eerste instantie bij ons aankloppen. Fysieke beperkingen bijvoorbeeld, waardoor het voor ouderen soms moeilijker wordt om prettig en zelfstandig thuis te blijven wonen. Dat bleek bij mevrouw van Doorn ook te spelen; zij had al een rollator, maar kon niet zulke lange stukken meer lopen. Ik heb geholpen met de aanvraag voor een aangepaste rolstoel bij de gemeente en de hulp ingeschakeld van een ergotherapeut om die rolstoel op maat af te laten stellen. Verder heb ik contact

gezocht met andere betrokken hulpverleners en, in overleg met hen en met mevrouw zelf, gezorgd voor uitbreiding van de zorg, omdat de situatie daarom vroeg.'

'Ook ondersteuning aan mantelzorgers is een belangrijke taak van het buurtteam. Ik ondersteun de kinderen van mevrouw in het proces van ouder worden van hun moeder en alle zorgen, gevoelens en vragen die dat met zich mee brengt. Wat betreft de eenzaamheid waar mevrouw van Doorn vaak mee kampt, bied ik haar een luisterend oor. Ik heb haar ook het telefoonnummer gegeven van Humanitas, waar vrijwilligers speciaal zijn getraind in gesprekken over rouw en zingeving. Zingeving is een groot onderwerp onder ouderen. Iets anders dat vaak speelt is het feit dat ze geïsoleerd raken. Niet alleen omdat ze slechter ter been worden, maar ook omdat ze niet altijd beschikking hebben over een computer. Veel informatie over activiteiten in de wijk gaat zo aan hen voorbij, terwijl er juist voor deze doelgroep veel te doen is. Wij beschikken wél over die informatie en zien het ook als onze sociale taak om die zoveel mogelijk te delen. Mevrouw van Doorn gaat nu onder andere één ochtend per week naar ontmoetingscentrum voor ouderen. De eerste keer ging ik met haar mee om de drempel wat te verlagen en ook omdat ze niet goed genoeg ter been is om alleen te gaan. Ter plekke hebben we iemand gevonden die haar wekelijks wil ophalen en thuisbrengen. Ze wil zolang mogelijk thuis blijven wonen. Wij helpen haar daar als buurtteam bij door haar waar mogelijk te ondersteunen.'



Klap

Het fysieke aspect vindt mevrouw van Doorn niet het zwaarst aan zelfstandig wonen. Natuurlijk, het is niet altijd fijn om afhankelijk te zijn van hulp, al is het natuurlijk wél fijn dat ze door die hulp in te zetten, in haar huis kan blijven wonen. Wat ze het zwaarst vindt, is de eenzaamheid. 'Ik heb er een flinke klap van gekregen dat mijn man overleed. We waren 49 jaar samen en ineens was ik alleen. Ik mis hem erg. Mijn zoon en mijn dochter komen wekelijks langs, daar heb ik wel steun aan, maar ik wil niet te zwaar op hen leunen. Zij hebben hun eigen levens en gezinnen. Vooral 's avonds, wanneer alle hulp weg is, voel ik me vaak eenzaam. En als ik te lang alleen ben, word ik verdrietig omdat ik alles opkrop.'

Mijn man hield erg van dansen en organiseerde dansavonden.

We kenden iedereen en iedereen kende ons.

Dansen

Vroeger wist ze precies wat er allemaal speelde in Zuilen. Zij en haar man zetten zich jarenlang als vrijwilligers in voor de wijk. 'Dat was in hetzelfde gebouw als waar het buurtteam nu zit, in buurthuis Zuilen', zegt ze. 'Mensen konden bij ons terecht voor raad of hulp wanneer ze in moeilijkheden waren gekomen. En we organiseerden activiteiten zoals bingo. Mijn man hield erg van dansen en organiseerde dansavonden.'

We kenden iedereen en iedereen kende ons. Dat was één van de mooie dingen aan dat werk. We hadden veel vrienden en kennissen. Maar de meesten zijn nu overleden. Sommigen wonen in een bejaardentehuis. Die kunnen hier niet heen komen. En ik ga ook niet zo makkelijk daar naartoe.'

Vroeger was ze dus van alles op de hoogte, tegenwoordig weet ze niet precies wat er allemaal georganiseerd wordt in de wijk. Mevrouw van Doorn: 'Gelukkig weten ze dat bij het buurtteam wel. Binnenkort gaat iemand met me mee naar een buurthuis waar je bingo kunt doen en waar je kunt koffiedrinken en sjoelen. Als ik het leuk vind en er is een vrijwilliger die me wil me halen en brengen, dan wil ik er misschien wel elke week heen. Het zou fijn zijn om wat meer te doen te hebben.'

Risico

Sommige mensen, zoals haar zoon, denken dat ze minder eenzaam zou zijn in een verzorgingstehuis. Maar daar zit je 's avonds ook alleen, denkt ze. 'Wat zou jij doen als je zo oud bent als ik en je hebt dertig jaar fijn in je huis gewoond? Ik ben me ervan bewust dat het een risico inhoudt. Dat er, mocht er iets gebeuren en ik moet direct ergens worden opgenomen, misschien geen plaats voor me is in Zuilen. Dat ik misschien niet eens in Utrecht terecht kan. Maar dat zie ik dan wel. Ik wil hier blijven wonen zo lang als ik kan.' ■

'Als je meteen doorpakt, krijg je dingen voor elkaar'

Ouderen in Noord Oost



Een oproepje van een eenzame dame op het prikbord van Albert Heijn werd trending topic op Twitter. Buurtteam Noord Oost pikte dit op en bood de dame snel hulp. Het is een team dat uitstekend samenwerkt met de partners in de wijk en elkaar door en door kent. Hoe doen ze dat? We praten met Reilif Bonse, Sociaal makelaar Wijk&Co, Gonny van der Genugten, buurtteammedewerker en Radouane Menni, buurtondernemer.

Eerst Maar eens praten over die eenzame mevrouw ...

Radouane: 'Deze 77-jarige mevrouw hing een papieren kaartje op het prikbord van de supermarkt. Iemand maakte hier een foto van en plaatste dit op Twitter. Het bericht werd heel vaak getweet; ook DUIC berichtte erover.'

We overleggen als dat nodig is. En ook op andere momenten lopen we vaak naar elkaar toe voor overleg.

Radouane: 'Omdat mevrouw in Noord Oost woont, voelden wij ons aangesproken. We zochten contact met de man die het bericht op Twitter had geplaatst. Vervolgens hebben wij mevrouw gesproken en gekoppeld aan een vrijwilliger. Mevrouw was hier heel blij mee en is nog steeds tevreden. Als je meteen doorpakt, krijg je dit soort dingen voor elkaar.' ▶

Wat is het geheim van jullie goede samenwerking?

Radouane: 'Toen we in 2015 gingen samenwerken met Wijk & Co zijn we meteen bij elkaar gaan zitten. Van begin af aan trekken we met elkaar op en leggen we onze jaarplannen bij elkaar. We overleggen als dat nodig is. En ook op andere momenten lopen we vaak naar elkaar toe voor overleg.'

We maakten tijd om elkaar te leren kennen en uit te zoeken hoe we de ouderen in de wijk het best konden bedienen.

Gonny: 'Het scheelt dat we in één pand zitten, dat maakt het makkelijk om even naar elkaar toe te lopen. En we hebben geïnvesteerd in ons contact. We maakten tijd om elkaar te leren kennen en uit te zoeken hoe we de ouderen in de wijk het best konden bedienen.'
Radouane: 'Wij praten niet alleen, we voeren ideeën ook uit. Iets komt in ons hoofd op en wij ondernemen actie.'

Reilif: 'We hebben hetzelfde doel voor ogen: als het gaat om ouderen bieden we laagdrempelige hulp en ondernemen nieuwe initiatieven gericht op de toekomstige ouderen. Begin 2017 woonden er in onze wijk ruim 3.700 65plussers. Naar verwachting zijn dat er in 2025 25% meer (bron: buurtmonitor). Belangrijk dus om hierin samen op te trekken en niet ieder op zijn eigen eilandje te zitten.'

Wethouder Kees Diepeveen gaf buurtteam Noordoost een compliment voor de samenwerking en noemde jullie een voorbeeld voor de stad. Vanuit de gemeente is jullie gevraagd een workshop te verzorgen voor Utrechtse huisartsen, sociaal makelaars en andere partijen. Hoe is dat gegaan?

Gonny: 'Inderdaad kwam de vraag vanuit de gemeente of we samen met Sociaal makelorganisatie Wijk & Co een workshop wilden geven. Het thema was: *Wat is er nodig om de samenwerking vanuit welzijn/sociaal naar zorgpartijen te verbreden?* In november van dit jaar gaven we de workshop aan onder meer de HUS, sociaal makelaars, buurtteam-medewerkers, gemeenteambtenaren, informele zorg, wijkverpleging en huisartsen. We vertelden hier over onze ervaringen en kregen veel vragen over onze aanpak. Voor ons was dit een erkenning voor onze manier van samenwerking. Wij zijn er trots op dat wij werden gevraagd de workshop te geven.'

Hebben zij naast hun financiële pensioen ook hun 'sociale pensioen' op orde?

Vorbereiden op de toekomst

Radouane: 'Zo organiseerden we een brainstormsessie met toekomstige ouderen. Is de groep die in 2025 de leeftijd van 65+ heeft bereikt, wel voldoende voorbereid op het langer zelfstandig thuis wonen? Hebben zij naast hun financiële pensioen ook hun 'sociale pensi-

oen' op orde? Met ander woorden, heeft deze groep al een beeld over hoe zij in hun huidige huis zo lang mogelijk, prettig kunnen blijven wonen? Op de vraag hoe zij hun sociale pensioen wilden regelen, kwamen zaken uit als: een goed sociaal netwerk, domotica en wonen, offline en online informatievoorziening.'

Het wordt een middag die is gemaakt door en voor de oudere bewoners.

Gonny: 'Op basis van deze brainstorm organiseren we in maart 2018 een informatiemiddag voor de oudere bewoners over deze thema's. We geven dan ook voorbeelden van burgerinitiatieven. Bijvoorbeeld een burgersnetwerk in de wijk Noordoost, dat is opgezet om elkaar beter te leren kennen en elkaar wederzijdse hulp te kunnen bieden waar nodig. Het wordt een middag die is gemaakt door en voor de oudere bewoners.' ■



Er zijn verschillende dingen waaraan medewerkers kunnen denken om de klant te ondersteunen.

Out-of-the-box zoeken naar oplossingen

Andere manier van werken

De vraag van de Utrechter staat centraal bij Buurtteamorganisatie Sociaal. Ook die van oudere bewoners. Maar hoe bereik je die -overwegend lastig te bereiken- doelgroep effectief? Door op een vernieuwende manier naar hen te kijken, door samenwerkingsverbanden met andere organisaties in de wijk aan te gaan én door in te zetten op zingeving en welzijn. Want zorg is meer dan praktische zorg alleen.

Buurtteam Oost krijgt vaak te maken met klanten die een hulpvraag hebben met betrekking tot zelfstandig wonen, ouderdom en zingeving; de wijk is relatief rijk aan ouderen. Zodra iemand zich meldt bij het buurtteam, zijn er verschillende dingen waaraan medewerkers kunnen denken om de klant te ondersteunen, zegt Martin Quaak, buurtteammedewerker bij Buurtteam Oost. 'Een van de dingen is te kijken naar het zogenaamde 'voorveld': is er iets te organiseren op het gebied van mantelzorg? Kunnen we de familie betrekken of een vrijwilliger inschakelen? Zijn er activiteiten in het buurthuis waar de klant iets aan heeft? Om een passende oplossing te vinden, werken we vaak samen met andere partijen.' ▶

Maar niet iedere oudere weet zijn of haar weg naar het buurtteam te vinden. Veel ouderen hebben geen toegang tot internet en/of zijn slecht ter been. Om ze toch in beeld te krijgen en te houden, werkt Buurtteam Oost onder andere samen met verschillende partijen die in de wijk actief zijn. Het buurtteam zit meerdere keren per maand in verschillende soorten (zorg)overleggen om casussen te bespreken. 'Buurtteam Oost trekt samen op met de huisarts, de huishoudelijke hulp en de wijkverpleging.

Door de nauwe samenwerking worden problemen eerder gesignaleerd. Er wordt van verschillende kanten een vinger aan de pols gehouden. Zo vallen er minder mensen tussen wal en schip.' Het buurtteam denkt out-of-the-box over oplossingen na. Een mooi voorbeeld van een originele insteek vindt

Martin de samenwerking rond het Odensehuis dat in de wijk is gevestigd, een inloophuis voor mensen met lichte dementie. 'Die bewoners zijn vaak verward, ook als ze boodschappen doen bij de supermarkt. In samenwerking met het Odensehuis is de buurt op de hoogte gesteld van de aanwezigheid van deze mensen in de wijk en hebben we een workshop georganiseerd voor bewoners en winkelpersoneel over de manier waarop je om kunt gaan met dementerende mensen. Daarnaast is in overleg met de supermarkt is afgesproken dat bewoners van het Odensehuis niet hoeven af te rekenen, omdat dat vanwege de verwardheid vaak problemen en stress oplevert; de rekening gaat direct naar de familie.'

Nog een originele oplossing: om ervoor te zorgen dat bewoners de weg naar huis terug kunnen vinden, deed Buurt-

team Oost in samenwerking met het Wijkbureau een beroep op het Initiatievenfonds, om stoeptegels te laten ingraven, zodat ze herkenbaar zijn. Martin: 'Zo hoeven mensen alleen maar de ingegraveerde stoeptegels te vinden om naar de winkel te gaan of terug te keren.'

Een ander voorbeeld is de mantelzorgcursus die Buurtteam Oost organiseerde in samenwerking met Steunpunt Mantelzorg. Martin: 'Wij hebben als buurtteam de PR in de wijk gedaan en de mantelzorgers gemotiveerd om te komen. We faciliteren de avonden en we praten mee tijdens de training. Daarnaast maken we individuele afspraken met deelnemers om ruimte te maken voor hun eigen situatie. De grote valkuil van mantelzorgers is dat zij zo lang doorgaan totdat zij overbelast raken. Mantelzorgen is niet alleen fysiek zwaar, ook emotioneel is het belastend. In de cursus kunnen mantelzorgers leren hoe ze het hoofd boven water kunnen houden, maar ook welke communicatievormen met de zorgbehoevende het beste werken en vanuit welke overtuigingen en gedachten ze de mantelzorg uitvoeren.'

Zingeving, of het gevoel van gebrek daaraan, is een groot probleem onder ouderen. Vandaar dat de buurtteamorganisatie ook op dat thema inzet.

Wat Martin een mooi voorbeeld vindt, is het koppelen van studenten aan individuele ouderen in de wijk. 'Ouderen kampen vaak met het gevoel er niet meer toe te doen. Terwijl zingeving nu juist een belangrijke factor voor welzijn is: het heeft effect op de bloeddruk, de nachtrust en daarmee op de mobiliteit en de algehele gezondheid. Wij wilden dus iets aan dat gevoel doen. In Oost wonen veel hoogopgeleide ouderen, vandaar dat we dachten aan de koppeling met studenten: een 21-jarige derdejaars psychologiestudente gekoppeld aan een oud-psychologe van 85 bijvoorbeeld. En een derdejaars student geneeskunde gekoppeld aan een oud-internist van het academisch ziekenhuis. Het zorgt voor boeiende en vakinhoudelijke gesprekken omdat ze een interesse en een passie delen. Voor beide partijen blijken deze ontmoetingen heel waardevol te zijn. Ook andere buurtteams nemen dergelijke initiatieven, afhankelijk van wat past in de wijk en bij de bewoners.' Sinds september 2017 lopen eerstejaars studenten van Social Work stage bij de buurtteams. De eerste groep deed onderzoek naar wat er allemaal voor eenzame ouderen in praktijk te doen valt. 'Dat zijn mooie ontwikkelingen en samenwerkingen', zegt Martin Quaak. 'Samen veranderen we zinloosheid in zingeving en verhogen we het welzijn van ouderen in de wijk.' ■

Zo hoeven mensen alleen maar de ingegraveerde stoeptegels te vinden om naar de winkel te gaan of terug te keren.

A woman with short reddish-brown hair, wearing a green leather jacket and brown trousers, stands next to an orange bicycle. She has a blue backpack and is smiling. The background shows a window and some greenery.

De ondernemende wijk; andere manier van werken

Aan de slag met vernieuwende aanpakken: daar staat de ondernemende wijk voor. De pilot Vroegsignalering Huurachterstanden is succesvol afgerond. Dit levert de basis voor een stedelijke aanpak, waarbij vroegsignalering vast onderdeel wordt van de werkwijze van buurtteams. De Citydeal is met Ondiep Ontregelt in Utrecht vormgegeven. De aanpak richt zich op huishoudens met problemen op meerdere gebieden, waar stagnatie optreedt omdat de inwoner vastloopt in de systeemwereld. Ook ontstonden er mooie nieuwe samenwerkingsverbanden, waaronder met de Hogeschool Utrecht. Dankzij deze samenwerking kunnen we nu nog meer stagiaires aan onze organisatie verbinden.



Eén jaar Citydeal

Een jaar geleden ging de Citydeal Inclusieve Stad in Ondiep Pijlsweerd van start. Wat heeft dat opgeleverd? 'Veel', zeggen buurtteammedewerker Janine Wagenveld en Citydeal – projectleider van de gemeente Utrecht Antoniek Vermeulen. 'De Citydeal heeft alleen maar voordelen. Niet alleen voor de klanten van het buurtteam, maar voor álle betrokken partijen.'

'De wereld van wet- en regelgeving is verkokerd en vaak overgereguleerd', zegt buurtteammedewerker Janine. 'Niet alleen inwoners, ook wij als buurtteammedewerkers lopen vaak tegen deze complexe wereld aan, die niet altijd aansluit bij de leefsituatie van onze klanten. Vaak is wel duidelijk wat nodig is om een klant effectief te helpen, maar loop je toch vast op het woud van regels en clausules waardoor een duurzame oplossing uitblijft. Sinds we begin 2017 in Ondiep Pijlsweerd zijn begonnen te experimenteren met de Citydeal is dat volledig veranderd.'

"Doen wat nodig is" dat is het credo van de Citydeal Inclusieve Stad. 'De klant staat centraal', vertelt Antoniek. Zij is vanuit de gemeente als projectleider aangesteld. 'Elke situatie is anders en vereist dus een andere aanpak. Met de Citydeal krijgen buurtteammedewerkers de ruimte om per klant te kijken wat er nodig is. En om, als dat nodig is, samen met collega's van Werk en Inkomen een uitzondering op de regel te maken.'

Met de Citydeal krijgen buurtteammedewerkers de ruimte om per klant te kijken wat er nodig is.

Maatwerkoplossingen

De Citydeal is het afgelopen jaar succesvol gebleken. Zo'n tachtig klanten van Buurtteam Ondiep Pijlsweerd zijn naar tevredenheid geholpen. Uit een onderzoeksrapport van het Verwey-Jonker Instituut blijkt dat de

begeleiding door de buurtteammedewerkers met de geboden maatwerkoplossing gemiddeld met een 8,8 werden beoordeeld, een uitzonderlijk hoog cijfer.

Volgens Antoniek liggen verschillende dingen ten grondslag aan het succes. Onder andere de gezamenlijkheid. 'In een multidisciplinair team (MDT) dat nauw samenwerkt en samenkomt met het buurtteam zitten vaste contactpersonen van Werk & Inkomen, Zilveren Kruis, UWV, SVB en woningbouwverenigingen Portaal en Mitros. Net als de buurtteamprofessionals hebben ook deze contactpersonen vanuit hun organisaties de ruimte gekregen om te doen wat nodig is om tot maatwerkoplossingen te komen. Er is veel draagvlak voor deze nieuwe aanpak. Niet alleen bij het buurtteam, ook de gemeente, de uitvoeringsinstanties, zorgverzekeraars en woningcorporaties geloven in deze werkwijze.'

Zo gaan we uit van de behoefte van de klant: wat is er nodig?

Unieke aanpak

Tijdens het bespreken van de cases in het MDT schuiven per case alleen de direct betrokken instanties aan. Antoniek: 'Niet alleen dát we bij elkaar gaan zitten is uniek, ook de manier waarop we dat doen: de bijeenkomsten zijn kort, maar krachtig en puur gericht op het vinden van een oplossing. Er is een half uur per case. De buurtteammedewerker licht het probleem toe vanuit het perspectief van de klant en de instanties zoeken vanuit hun achtergrond mee naar de beste oplossing. Zo gaan we uit van de behoefte van de klant: wat is er nodig? Het is telkens weer bijzonder hoe we tijdens dat overleg tot een oplossing komen die geen van ons van tevoren in zijn eentje had kunnen bedenken.' 'Door de bureaucratie had ik vroeger wel eens het gevoel dat het vinden van een passende oplossing veel tijd kostte en moeizaam ging. Maar sinds we zo nauw samenwerken, weet ik dat iederéén echt tot een oplossing wil komen om de klant te helpen. Bovendien heb ik veel aan de kennis die de andere partijen meebrengen. Vroeger moest ik alles in mijn eentje uitzoeken. Wat kost iets? Wat is er mogelijk? Wat staat erover in de wet? Nu kan ik al die verschillende bronnen live raadplegen tijdens een overleg en beschik ik direct over die kennis. Dat zorgt er ook voor dat klanten sneller en beter worden geholpen.'

Er moet vaak meer gebeuren dan alleen de aanpak van het acute probleem.

De snelheid waarmee klanten worden geholpen is essentieel om tot een duurzame oplossing te komen, zegt Antoniek: 'Wanneer een klant zich machteloos voelt of cynisch geraakt is door het voortdurende botsen met het systeem, heeft hij er geen vertrouwen in. Terwijl een oplossing juist op de lange termijn alleen kans van slagen heeft als de klant zelf gemotiveerd is.

Er moet vaak meer gebeuren dan alleen de aanpak van het acute probleem. Dat mensen een baan krijgen bijvoorbeeld. Of afkicken van een verslaving waardoor ze steeds terugvallen. De insteek is: 'we hebben nu dit acute probleem aangepakt, nu ben jij als bewoner aanzet om te voorkomen dat er opnieuw een acuut probleem ontstaat zoals een huisuitzetting. De klant moet dat zelf ook willen aanpakken.'

Leren van andere Citydeal-steden.

Wereld van verschil

Maatwerk leveren vereist andere vaardigheden en competenties. Zo moeten hulpverleners onder andere de uitzondering op de regels financieel kunnen onderbouwen. Buurtteamprofessionals en partners uit het MDT werden hierin getraind. Daarnaast werd in samenwerking met IPW een opleidings- en ontwikkelingsprogramma gestart waarin deelnemers leren continu scherp te blijven kijken naar de manier van werken: hoe doe je iets en waarom doe je het zo? Dat opleidingsprogramma is er ook om te leren van andere Citydeal-steden.

'Er valt veel te leren van de Citydeal', zegt Antoniek. 'Op basis van casuïstiek kunnen we vernieuwende werkwijzen ontwikkelen die een structurele oplossing bieden aan veelvoorkomende problematiek. Zo is naar aanleiding van de casuïstiek de aanvraagprocedure voor uitkeringen bij W&I veranderd. Onvolledige aanvragen werden tot voor kort standaard afgewezen. Dat kon soms gaan om één vergeten vinkje. Dat leidde tot grote individuele problemen bij de aanvragers: van ernstige schulden tot afgesloten gasrekeningen en dreigende huisuitzetting vanwege huurachterstanden. Nu wijst W&I de aanvraag niet meer automatisch af, maar belt de klant op om hem bij de aanvraag te helpen of hem te wijzen op mogelijkheden van ondersteuning door een buurtteam.'

'Voor de klant maakt dat een wereld van verschil', zegt Janine. 'Maar voor mij als buurtteammedewerker ook. Ik was veel tijd kwijt met het helpen invullen van formulieren. Nu kan ik die tijd gebruiken om klanten te helpen in hun eigen ontwikkeling.'

Landelijke uitrol

De resultaten zijn tot nu toe dus positief. Vermeulen: 'Ondiep is er klaar voor dat wij de verantwoordelijkheid voor de coördinatie van de Citydeal-aanpak overdragen aan het buurtteam. Als gemeente gaan we nu met deze werkwijze aan de slag in Kanaleniland. En we zijn in overleg met opleidingen om de Citydeal-aanpak op te nemen in het curriculum. Met de Hogeschool Utrecht zijn daar al stappen in gezet. Verder hebben we de ambitie om een landelijke beweging op gang te brengen. Ook de andere gemeentes gaan er mee aan de slag zodat we het gezamenlijk verder kunnen uitbreiden.'

Janine: 'Het systeem is er om mensen te helpen, maar bureaucratie heeft vaak een averechts effect. Deze werkwijze maakt echt het verschil voor mensen. Het heeft eigenlijk alleen maar voordelen: omdat ze samen met de klant bedacht zijn en de klant een aandeel heeft in de oplossing, zijn de oplossingen structureel, minder duur en effectiever. Bovendien heeft het mijn vak alleen maar breder en mooier gemaakt.' ■

Over Citydeal Inclusieve Stad

Vijf steden experimenteren in samenwerking met de ministeries van BZK, VWS, SZW, en V&J met 'doen wat nodig is'. Het doel: betere ondersteuning bieden voor hetzelfde geld. In 'Inclusieve Wijk' Ondiep Pijlswaard is de Citydeal het afgelopen jaar een groot succes gebleken.



Eerstejaars op stage: praktijk als leeromgeving

Samenwerking Hogeschool Utrecht

Theorie en praktijk liggen in elkaars verlengde. Eerst leren dan werken. Dat is de meest gebruikte volgorde. Buurtteamorganisatie Sociaal biedt al stageplaatsen aan derdejaars studenten die de opleiding Social Work volgen. Sinds afgelopen jaar zijn nu ook de eerstejaars Social Work van de Hogeschool Utrecht welkom. De praktijk wordt leeromgeving. En dat is nieuw.

Een draai in het denken over het scholen van de professional? 'Zo zou je het kunnen duiden, vertelt Ingrid Horstik, ontwikkelaar bij Buurtteamorganisatie Sociaal. 'Het is ieder geval een bewuste keuze.

We willen mensen die passen in het generalistische profiel.

We zijn als organisatie op zoek naar de brede sociale professional. We willen mensen die passen in het generalistische profiel. Kennisinstituten leiden studen-

ten wel op, maar lopen soms achter op de ontwikkelingen in de praktijk. Die praktijk is bij uitstek de leeromgeving voor studenten. Door het onderwijs dichter op de praktijk te organiseren, vindt een betere aansluiting plaats op wat de student nodig heeft, de docent is beter op de hoogte wat er speelt in het werkveld. Het geeft ons als organisatie de mogelijkheid om onze toekomstige medewerkers beter toe te rusten. Een win-winsituatie dus.' ►

Verloopt dit goed, dan kunnen we het in de toekomst eventueel uitbreiden met de andere onderwerpen.

Uitvoering in de praktijk

Samen met de Hogeschool Utrecht is het idee ontstaan om de praktijk als leeromgeving aan te bieden aan eerstejaars studenten. In overleg hebben we gekozen om voorlopig op het onderwerp 'participatie' een praktijkopdracht aan te bieden. Verloopt dit goed, dan kunnen we het in de toekomst eventueel uitbreiden met de andere onderwerpen. De opzet is als volgt: elke tien weken start een nieuwe groep eerstejaars in vier cycli. Natuurlijk hebben wij ons afgevraagd wat we van de eerstejaars kunnen verwachten. Door hen in een vroeg stadium mee te nemen in de brede kijk op het vak, ervaren ze de werkelijkheid in de praktijk. Het gaat misschien wat ver om te zeggen dat we de studenten 'mede' vormen, maar door ze zo vroeg aan de hand te nemen, doen we dat ergens wel. De kennis die ze opdoen en mee terugnemen naar de opleiding is van wezenlijk belang.'

Boven alle verwachtingen

Alessandra Fiamingo is een van vier de buurtteam-medewerkers die de eerstejaars studenten begeleidt. 'Het gaat heel goed', zegt Alessandra. In september 2017 startte de eerste groep van ongeveer veertig studenten. En inmiddels is de tweede groep begonnen. 'De jongens en meiden lopen mee met de medewerkers in een van de buurtteams die wij van te



voren selecteren. Het is leuk om te zien dat ze al snel hun draai vinden. Ze doen ervaring op, staan met twee benen in de praktijk en leren volop. Er worden ervaringen gedeeld en ze dragen bij in het werk dat wij doen. Ik leer zelf ook weer van hen. De frisse kijk en de onbevangen houding, zijn zaken die ik weer meeneem in mijn werk.' Toen we deze weg insloegen, waren we zoekende naar welke opdracht we hen konden meegeven. Wat kunnen ze? En dat is heel veel meer dan ik had gedacht.' Zij gaan letterlijk de wijk in. Het doen van kleine dingen, zoals wandelen met ouderen, een gesprek voeren en een kopje koffie drinken. Natuurlijk is het voor ons ook een leerproces, zegt Alessandra. 'Zo hadden we met de eerste groep één tussen-evaluatie. Nu zien we de studenten om de week. Op die manier houden we vinger aan de pols en kunnen hen de middelen meegeven die ze nodig hebben.' ■

'Ik ben nog niet uitgeleerd hier!'

Alyssa Choi,
student eerstejaar Social Work

'Ik leer elke keer dat ik meedraai. En ontdek waar mijn interesses liggen. In het begin dacht ik nog dat het misschien niet helemaal mijn ding zou zijn, zo'n organisatie die middenin de samenleving staat met een hele diverse problematiek. En dynamiek. Ik dacht meer aan stagelopen in een TBS-kliniek. Maar het werk van buurtteams is ongelooflijk interessant en geen dag hetzelfde. Het is zo mooi om te ervaren hoe je een verschil kunt maken in het leven van een klant. Je leert door te doen. Je leert in de praktijk hoe je een gesprek voert, een intake doet, hoe je professioneel opstelt. En door feedback te vragen. De brede kijk op zorg en werken, het zijn van een generalist, past mij nu heel goed. En ik vind het fijn dat aan het begin van mijn studie te weten. Of ik een generalist blijf weet ik niet, maar het lijkt me leuk om in het derde jaar terug te komen als stagiair. Ik ben nog niet uitgeleerd hier!'



De actieve wijk; Versnelling Overvecht en Taal

Overvecht en Kanaleneiland richtten zich dit jaar vooral op het thema actieve wijk. In Overvecht zijn vier buurtteams, die vanuit de eigen locatie en in de wijk actief bewoners ondersteunen. Toch was er nog verbetering mogelijk om mensen op de juiste plek te ontmoeten. Dit is samen met bewoners en partners in het kader van de Versnelling opgepakt, om een gedragen en maximaal bereik te organiseren. Taal kreeg een aparte focus in de zes teams. Nog meer dan anders was er intensieve samenwerking met partners om bewoners aan te sluiten op het taalaanbod in de wijk. De ultieme bekroning was een gezamenlijk gesloten Taalakkoord.



Versnellen in Overvecht

Hoe zorg je ervoor dat je én mensen op de juiste plek ontmoet én integraal aan de slag gaat voor een nog beter aanbod naar bewoners? Deze twee vragen hebben we begin dit jaar ons gesteld om concrete stappen te kunnen maken in de Versnelling in Overvecht.

Het resultaat is een diversiteit van ontmoetingsplekken en *bijenkorven*, ofwel plekken waar meerdere organisaties en partners aanwezig zijn. Daardoor wordt er ontschot en zijn we bereikbaar voor iedereen. Dat verbindt, biedt inzichten, verlaagt drempels en zorgt voor bekendheid en vertrouwen.

Waar stonden we aan het begin van dit jaar? En wat hebben we met alle partners bereikt? Daarover vertellen Tjitske van der Woude van Wijk & Co, Saida Hamit van Buren helpen Buren, Willemijke de Vroom en Maleen Brokke van Buurtteamorganisatie Sociaal.

Op de juiste plek aanwezig

'De Versnelling heeft afgelopen jaar duidelijk vorm gekregen. We zijn zichtbaarder geworden. Kijk maar', Willemijke wijst om zich heen in de ontmoetingsruimte/huiskamer van buurtcentrum De Boog op de Gambiadreef in Overvecht. 'We zijn hier. Daar waar het leeft.

Mensen komen hier bijeen. Er zitten vier dames van de handwerkclub, drie studenten die zich bezighouden met een onderzoek dat over bewegen gaat, twee mensen drinken een kop koffie, er staan twee mensen achter de bar en ik heb hier net aan tafel een boterham gegeten en de mail gecheckt op mijn laptop.'

Samen onder een dak

Tjitske is ook te spreken over de levendigheid van de plek. 'Ja, zo werkt versnellen. Zo werkt het hier. Het is hier laagdrempelig. We hebben sinds afgelopen jaar meerdere plekken in

Het resultaat is een diversiteit van ontmoetingsplekken en *bijenkorven*, ofwel plekken waar meerdere organisaties en partners aanwezig zijn.

Overvecht waar verschillende disciplines onder een dak zitten. Bewoners voelen zich gauw op hun gemak. Ze kunnen met en zonder vragen binnenlopen. Gewoon voor de gezelligheid of omdat ze iets willen weten. Er is voor gezorgd dat er officiële partijen zoals Werk en Inkomen of het UWV hier zijn. Maar ook allerlei andere organisaties zijn hier te vinden. Mensen die sportlessen geven bijvoorbeeld. Vrouwenclubs die koken. We willen zo veel mogelijk partijen onder een dak samenbrengen. Alles en iedereen kan aansluiten bij dit concept. En fijn als je daar een bijdrage aan wilt leveren.'

We helpen buurtbewoners met bijvoorbeeld het invullen van formulieren.

Ja, zoals wij', vult Saida aan. Zij is van 'Buren helpen Buren' en is elke dinsdag en donderdag tussen 13.30 en 15.00 uur in het buurtcentrum te vinden. 'We helpen buurtbewoners met bijvoorbeeld het invullen van formulieren, het activeren van een DigiD of reageren op woningen via Woningnet. Als de vraag te ingewikkeld is, of iemand heeft nog een vraag die wij niet kunnen beantwoorden, dan kunnen we iemand gelijk in contact brengen met de organisatie die wel

verder kan helpen. Zo is hulp heel zichtbaar en duidelijk. Is het een kwestie van korte lijnen. Er wordt hier niet van het kastje naar de muur gestuurd.'

Op meer plekken in de wijk

Versnellen is constant bezig zijn met verbindingen leggen. Maleen: 'Wij geven een voorzet met deze zichtbaarheid en aanwezig zijn op diverse plekken. We stimuleren mensen om zelf in beweging te komen, anderen te ontmoeten en/of hun informele netwerk uit te breiden. Zelf op pad gaan en minder afhankelijk zijn van ons. We beseffen dat het een kwestie van lange adem is. Maar in vergelijking met begin 2017 kunnen we concluderen dat het versnellingsidee heeft postgevat.'

Het is een informeel ontmoeten waar een formeel kantje aan kan zitten. 'Dat kan, maar dat hoeft niet', zegt Wille-mijke. 'Soms komt er vanuit een vraag een andere vraag voort. Omdat we de andere organisaties en hun mensen kennen, kunnen we snel schakelen. En dat is fijn voor de mensen die een hulpvraag hebben. Het voelt alsof we een groot team zijn in de wijk.' Tjitske vult aan: 'Bewoners uit Overvecht weten ons steeds beter te vinden en de professionals leren elkaar ook steeds beter en sneller vinden. Dat heeft 2017 ons geleerd. Dat is versnellen ten voeten uit.' ■



Bijenkorf

Buurtcentrum De Boog is een van de bijenkorven in Overvecht waar mensen met een hulpvraag terecht kunnen. Een bijenkorf is een laagdrempelige ontmoetingsplek voor bewoners waar verschillende disciplines onder een dak zitten. Naast het buurtteam zijn het UWV, Werk en Inkomen, Buren helpen Buren en Sociaal makelorganisaties aanwezig op gezette tijden. Daarnaast is het vooral een verzamelplaats van buurtorganisaties- en -activiteiten. Dat zorgt voor een

natuurlijke toeloop vanuit de buurt. Zo horen mensen dat er op bepaalde tijden buurtteammedewerkers aanwezig zijn. En mocht er behoefte zijn, dan sluiten we aan bij andere plekken waar mensen elkaar ontmoeten.



Aan tafel schuiven aan:

Mohamed Al Kachouti

Buurtteammedewerker van team De Gagel met aandachtsgebied taal.

Yvonne Blok

Projectleider bij Taal doet Meer. Een organisatie die met ongeveer 900 vrijwilligers zorgt dat anderstalige Utrechters mee kunnen doen in de samenleving.

Willemijke de Vroom

Programmamanager Overvecht bij Buurtteamorganisatie Sociaal.

Yvonne van Baardwijk

Buurtondernemer bij Buurtteam Kanaleneiland Noord met taal in haar portefeuille.

'Alles begint met taal'

Een rondetafelgesprek

Door het verbeteren van taalvaardigheid zorgen we ervoor dat mensen zelfredzamer zijn. Van nieuwe Nederlanders die de taal niet beheersen tot Nederlanders die de taal onvoldoende machtig zijn. Want taal loopt als een rode draad door alles heen. Om laaggeletterdheid terug te dringen en de taal- en digitale vaardigheden van inwoners te vergroten slaan Utrechtse organisaties de handen ineen. Een rondetafelgesprek over de aandacht voor taal en het grote belang van samenwerken.

'Alles begint met taal. Mensen kunnen zich vaak niet voorstellen wat het is om laaggeletterd te zijn. Je kunt je paspoort niet aanvragen, de bijsluiter van de medicijnen niet lezen, werk vinden is lastig. Omdat steeds meer digitaal wordt geregeld, kun je ook niet meer verbergen dat je analfabeet bent. Dit besef gaat steeds meer komen', beamen ze alle vier.

De schaamte voorbij

Yvonne van Baardwijk: 'In 2017 hebben we veel aandacht besteed aan samenwerking om sneller en mak-

kelijker door te verwijzen naar de juiste organisaties. Door de krachten te bundelen kan én vraag en aanbod beter op elkaar worden afgestemd én het aanbod beter zichtbaar gemaakt voor de inwoners. Het Taal-akkoord, gesloten door veertien Utrechtse organisaties, is een goed voorbeeld. In 2017 heeft Buurtteams Utrecht 114 bewoners doorverwezen naar het Taalhuis. Yvonne Blok: 'Wij bieden hen vervolgens een passend taalaanbod. Mensen kunnen zo veel meer dan ze denken, maar zonder taal gaat dat niet gebeuren.' Een ander aandachtspunt voor de buurtteams was



laaggeletterdheid en de schaamte daarover. We willen dit meer bespreekbaar maken en gaan daarom in 2018 een interactieve workshop aanbieden om gespreksvaardigheden te ontwikkelen die bewoners stimuleren in actie te komen en hun taalvaardigheid te verbeteren. Niet alleen voor de buurtteammedewerkers: ook de samenwerkingspartners zijn welkom. Zoals de sociaal makelaar en de POH.'

'Kunt u even uw naam opschrijven?'

Willemijke: 'In Overvecht hebben we de bewustwording over anderstaligen vergroot door collega's tijdens vergaderingen een tijdje in hun eigen taal te laten praten. Als je geen Turks of Hindoestaans verstaat, ervaar je pas echt hoe het is om iets niet te begrijpen.' Bij Buurtteam Kanaleneiland vragen medewerkers sinds kort bij een eerste gesprek of mensen hun naam en adres even willen opschrijven.

Mohamed: 'Dit is een eenvoudige manier om er snel achter te komen of mensen laaggeletterd zijn.'

De kracht van herhaling

Mohamed: 'We willen één taal gaan spreken over taal. Het is de kracht van de herhaling: mensen horen op diverse plekken dat het goed is om Nederlands te gaan leren. 'Ik heb over het belang van taal gesproken met de imam. De imam heeft dit opgepikt. Het eerste vers van de Koran gaat al over lezen en leren: er staat geschreven dat dit een plicht is voor mannen en vrouwen.'

Yvonne van Baardwijk: 'Ik merk dat de bewustwording over taal steeds groter wordt. Dankzij de stevige samenwerking krijg je een olievlekeffect.' ■

Samenwerkingsverbanden

Buurtteams Utrecht richt zich vooral op het herkennen en signaleren van laaggeletterdheid en taalachterstand omdat taal een voorwaarde is om mee te komen in de maatschappij. Maar ook het bespreekbaar maken en inwoners begeleiden naar een passende oplossing maakt deel uit van de laagdrempelige en praktijkgerichte aanpak. Het buurtteam is diverse samenwerkingsverbanden aangegaan om de taalvaardigheid van klanten te vergroten:

- Samenwerking met Stichting Lezen en Schrijven. In acht teams is een training gegeven over hoe je laaggeletterdheid kunt herkennen en bespreekbaar kunt maken
 - In Overvecht en Kanaleneiland zit eens per week een buurtteammedewerker in de bibliotheek.
 - In 2017 zijn alle veertien medewerkers met taal als aandachtsgebied twee keer bij elkaar geweest om te onderzoeken wat er nodig is om klanten en collega's bewust te maken van het belang van taal.
 - Op 1 juni sloten 14 Utrechtse organisaties een Taalakkoord, waaronder Buurtteam Sociaal. Het akkoord bestaat uit een
- netwerkaanpak die laaggeletterdheid bestrijdt en digitale vaardigheden bevordert.
- De cursus Voor 't zelfde geld, in samenwerking met U Centraal en het Taalhuis, is speciaal voor klanten die moeite hebben met taal én meer grip op hun financiën willen krijgen.



Doorontwikkelen generalisme

Als professional in een team komt er veel op je af. Je hebt te maken met uiteenlopende problematiek van buurtbewoners. Tegelijkertijd vraagt de transitie om een andere manier van werken. Het is dan belangrijk om te blijven reflecteren op wat er van je gevraagd wordt als professional. Om dat te ondersteunen heeft de buurtteamorganisatie een continu leer- en ontwikkelprogramma ontwikkeld. Dit jaar kwamen de WIE-focus en Action Learning samen in de module WIE in Actie. Ook ontwikkelen we technische hulpmiddelen, zoals de consultatietool ASK. Zo kunnen we expertise en kennis in de organisatie breder met elkaar delen.



Het uitgangspunt voor de training was: 'hoe bedienen we álle mensen zo goed mogelijk?'

Buurteams: toegankelijk voor álle mensen

Cultuurdiversiteit

Je opvoeding, religie en cultuur bepalen je manier van denken, contact maken en handelen. Daarvan werden de deelnemers van de training 'cultuur sensitief werken' zich bewust. Het uitgangspunt voor de training was: 'hoe bedienen we álle mensen zo goed mogelijk? Kennis van andere culturen maar ook die van onszelf speelt daarin een belangrijke rol. We praten met Anne de Wit en Majid Ahmadian, beiden actief in de werkgroep die zich bezig houdt met diversiteit. ►

Op verzoek van het Maatschappelijk Netwerk Utrecht (MNU)/ Saluti heeft het Verwey-Jonker Instituut een verkenning gedaan naar positieve voorbeelden en verbeterpunten voor verdere ontwikkeling van cultuursensitief werken. Voor Buurtteams Sociaal was dit een mooie aanleiding om cultuurdiversiteit nog verder op de kaart te zetten. Concrete plannen zijn geformuleerd.

We zoeken naar nieuwe manieren om iedereen de hulp te bieden die nodig is.

Bewustwording

Een van die plannen was, de teams bewust te maken van cultuursensitiviteit. Majid: 'We zoeken naar nieuwe manieren om iedereen de hulp te bieden die nodig is. Meer kennis over de culturele achtergrond van jezelf en die van de ander kan daarbij helpen. Bewust of onbewust bepaalt dat iemands handelen. Om dat te doorbreken en onszelf bewust te laten worden van wie we zijnen culturele verschillen, heeft de werkgroep diversiteit de training cultuur sensitief werken doorontwikkeld.'

Cultuurverschillen

Anne: 'Ik ben bijvoorbeeld gewend om in een gesprek open en praktische vragen te stellen. Maar komt iemand uit een cultuur waar eerst behoefte is aan een praatje over algemene dingen, dan is het van belang daar ruimte voor te bieden. Die persoon zou kunnen denken: Wie is degene waarmee ik praat? Kan ik iets

persoonlijks vertellen? En blijft mijn verhaal dan wel bij deze persoon? Pas dan kun je overgaan tot een meer persoonlijk gesprek. Communicatie is maatwerk: je kijkt wie er voor je staat, vraagt dingen na die je niet weet of benoemt iets dat je opvalt.'

Zo ontdek je hoe je sensitief kunt aansluiten. Majid: 'Mensen moeten zichzelf kunnen herkennen in het buurtteam. We willen ze het gevoel geven dat ze er mogen zijn. Welke houding nemen wij dan aan, zodat het herkenbaar is voor de ander?'

Behoeftte aan casuïstiek

Anne: 'In het eerste deel van de training keken we vooral hoe dit ons handelen en communiceren bepaalt. Vanuit de werkgroep diversiteit hebben we de inhoud vormgegeven, samen met een externe trainer. Na dit eerste deel bleek er vooral behoefte te zijn aan het toepassen van deze kennis in de praktijk. En dat hebben we dan ook in het tweede deel van de training toegepast. Eén van de oefeningen was bijvoorbeeld een spel waarbij we in de huid moesten kruipen van een gezin dat ging emigreren naar een Joods-orthodox land. Je komt dan voor allerlei keuzes te staan. Ga je naar de internationale school of de buurtschool? Welke taal ga je spreken? Wat zijn de gebruiken rondom eten en kleding? Anne: 'Juist door zo iets te doen, leer je veel over jezelf.'

Wat we hebben bereikt, is dat we open praten over het doorbreken van patronen, taboes en het benaderen van mensen uit verschillende invalshoeken.

De resultaten van de training

Anne: 'Wat we in 2017 hebben bereikt, is dat we open praten over het doorbreken van patronen, taboes en het benaderen van mensen uit verschillende invalshoeken.' Majid: 'Dit vraagt een andere houding en dus een andere manier van werken. En daar gaan we in 2018 verder mee aan de slag.' ■

Werkgroep diversiteit

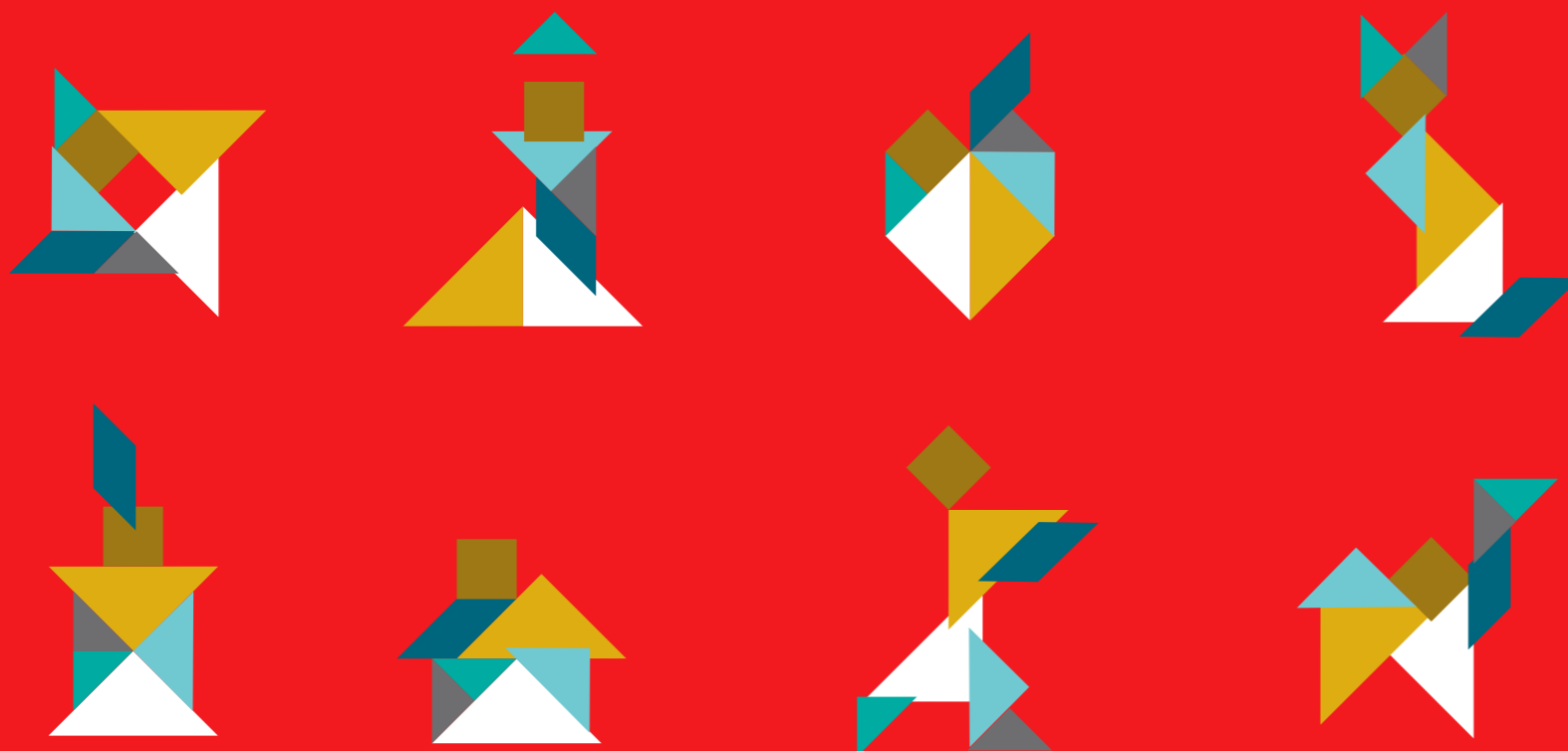
Sinds 2015 heeft Buurtteams Utrecht 'diversiteit' hoog op de agenda staan. Bij diversiteit gaat het om aandacht voor cultuur, taal, seksuele oriëntatie, opleiding en leeftijd van alle Utrechters. Aansluiten bij de ander en openstaan voor de verschillen is het uitgangspunt.

De werkgroep diversiteit van Buurtteams Utrecht bestaat uit zes mensen uit verschillende geledingen van de organisatie met verschillende achtergronden. Hun activiteiten richten zich op samenwerking met hulporganisaties.

Ook is er intern aandacht voor diversiteit door bewustwording van eigen identiteit en die van de ander, en door de samenstelling van de buurtteams.

Wil de echte generalist nu opstaan?

Buurtacademie



Het werken als generalist is een vak dat zich in de praktijk ontwikkelt. Om het generalisme inhoud te geven en de competenties aan te scherpen heeft de buurtteamorganisatie de Buurtacademie opgericht. Geen fysieke plek, maar een paraplu die alle kennis en specialismen binnen de organisatie verbindt.

De Buurtacademie is een virtueel scholingsgebouw dat in 2017 werd gelanceerd met als credo 'wil de echte generalist nu opstaan?' Het is een verzameling kennis, kunde, ervaringen, ondersteunende leer- en reflectietools, casuïstiek, scans en e-trainingen die door medewerkers van de buurtteamorganisatie kan worden opgevraagd en nageslagen.

Het is een verzameling kennis, kunde, ervaringen, ondersteunende leer- en reflectietools, casuïstiek, scans en e-trainingen.

Lerende houding

De Buurtacademie vormt het middel bij uitstek om te kunnen ontwikkelen, te delen en te borgen. Buurtteammedewerkers bevragen hun collega's, delen hun – specialistische – kennis waardoor anderen in de organisatie er ook hun voordeel mee kunnen doen. Medewerkers brengen verschillende achtergronden en werkervaring mee: daar waar de een meer weet van bijvoorbeeld ouderen, weet de ander weer meer ►

van schuldhulpverlening. Die manier van kennis halen en brengen, vergt een actieve lerende houding. Een houding die past bij een lerende organisatie.

Voor iedereen

Het antwoord op wat generalistisch werken is, klinkt verrassend simpel. 'Ik zeg dat iedereen bij ons terecht kan met vragen op alle levensgebieden', zegt buurtteammedewerker Gerda Heilijgers. Medewerker Akki van Roekel vult dit aan: 'Tegen iemand met een verstandelijke beperking zeg ik dat ik maatschappelijk werker ben. Anders begrijpt zo'n klant het niet. Tegen anderen zeg ik dat ik mensen begeleid op een breed gebied, van schulden tot echtscheiding en psychiatrie. Dan krijg ik vaak als reactie: Doe jij dat allemaal? Heb jij overal verstand van? Dan zeg ik: 'Nee, dat hoeft ook niet. Maar wij leren van elkaar. En wat we niet weten, dat zoeken we op.' *

Binnen de Buurtacademie is ook aandacht voor samenwerking met kennisinstellingen en partners.

Bouwstenen

En bij dat opzoeken komt de Buurtacademie dus om de hoek kijken. De Buurtacademie is opgebouwd uit verschillende 'bouwstenen'. Voorbeeld van een bouwsteen is Train-de-trainer waar een beroep gedaan wordt op eigen medewerkers om trainingen te verzorgen. In het afgelopen jaar heeft een groep van zes medewerkers bijvoorbeeld alle teams getraind in cultuursensitief werken. Binnen de Buurtacademie is ook aandacht voor samenwerking met kennisinstellingen en partners. In samenwerking met het Kenniscentrum Utrecht Stad (KUS) zijn in 2017 vijf artikelen verschenen

Wil de échte generalist nu opstaan?



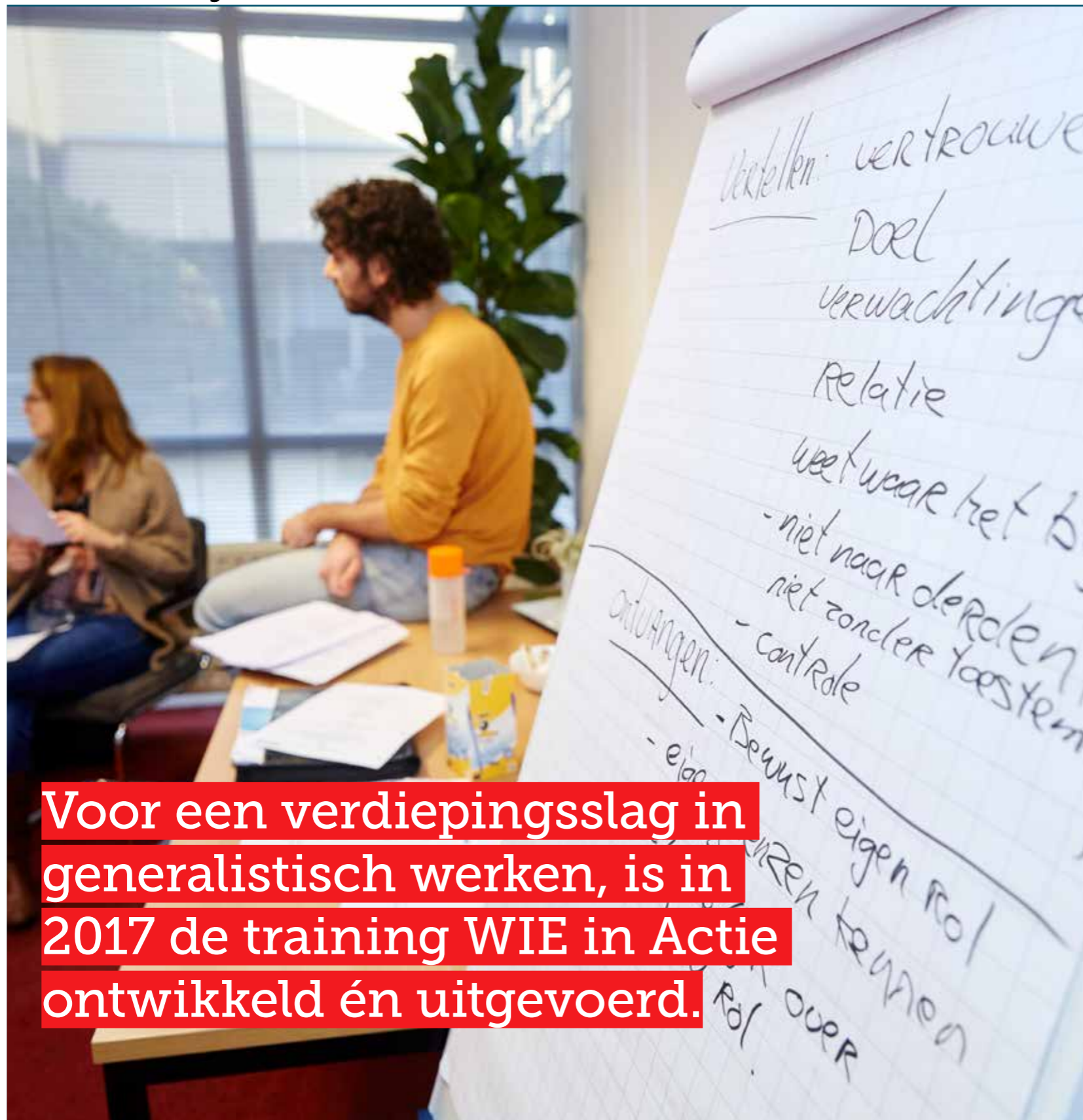
die de verschillende aspecten van het generalisme belichten: van activering tot en met samenwerking met de informele zorg. En met het Utrechts Fonds voor Achterstandswijken (UFA) is er een multidisciplinaire leergang ontwikkeld voor het werken in achterstandswijken. Nieuw in 2017 is ook dat de organisatie gestart is met een digitale leeromgeving waar medewerkers op maat opdrachten kunnen doen die hen beter toerusten op het gebied van methodisch handelen. Een andere digitale bouwsteen is het online expertiseplatform ASK, een slimme consultatietool die medewerkers kunnen gebruiken om zowel intern als extern informatie en advies te vragen als ze in een casus vastlopen.

Afhankelijk van de context van de wijk zal het ene team meer doen meer op het gebied van activering, het andere richt zich meer op schulden.

Steeds in ontwikkeling

Alle teams kunnen op het intranet 'Digiplaza' zien weten welke bouwstenen beschikbaar zijn en met wat zij zelf kunnen bijdragen. Op deze manier ontwikkelen ze het generalistisch werken. Afhankelijk van de context van de wijk zal het ene team meer doen meer op het gebied van activering, het andere richt zich meer op schulden. Er blijft altijd ruimte voor lokale verschillen. Voor de kennis die een team zelf niet actueel beschikbaar heeft omdat medewerkers er minder vaak mee te maken hebben, kan men bij Buurtacademie terecht. De kennis is ook nooit 'af'. Net zo min als het generalisme helemaal kan worden ingevuld of omschreven. De praktijk blijft zich ontwikkelen, en daarmee de theorie en de Buurtacademie ook. ■

* Uit: De generalisten van de buurtteams 'Doe jij dat allemaal? Heb jij dan overal verstand van?'



Voor een verdiepingsslag in generalistisch werken, is in 2017 de training WIE in Actie ontwikkeld én uitgevoerd.

WIE in Actie in de praktijk

Opleiding

De WIE Focus met de elementen Wederkerigheid, Informeel netwerk en Eigen kracht vormt de basis waarmee we sinds 2015 het handelen van buurtteammedewerkers als generalist ondersteunen. Voor een verdiepingsslag in generalistisch werken, is in 2017 de training WIE in Actie ontwikkeld én uitgevoerd. Verplichte kost voor alle medewerkers van Buurtteamorganisatie Sociaal.

De vragen die aan bod komen in de training zijn: waar sta jij als generalist in je werk en hoe verhoud je je tot de verschillende rolaspecten die je daarin tegenkomt? Hoe pas je de WIE-focus succesvol toe? En hoe ziet jouw verdere ontwikkeling eruit? Allerlei technieken en vragen die de dagelijkse praktijk ondersteunen. ►

Aansluiting op de praktijk

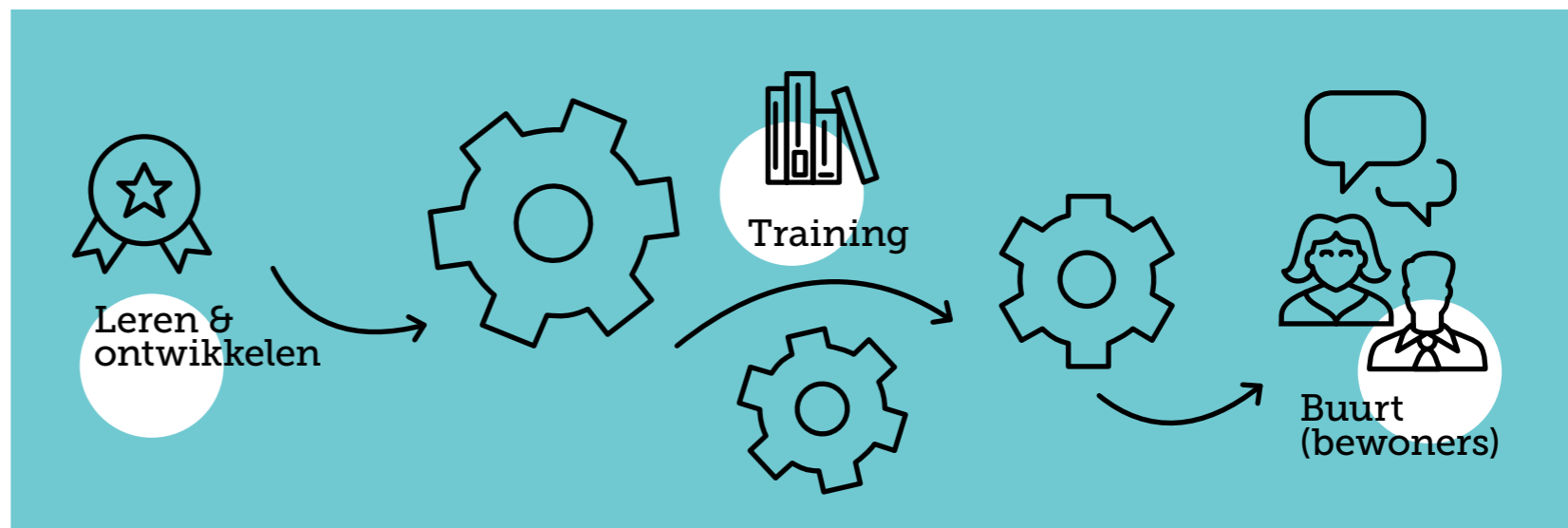
'WIE in Actie is een module die is ontstaan vanuit de elementen van de WIE Focus en de inzet van Action learning, vertelt Elslien de Wolf, externe trainer en nauw betrokken bij de ontwikkeling van WIE in Actie. 'Buurtteammedewerkers houden behoefte aan ondersteunende inzichten en technieken om hun werk als generalist beter uit te kunnen voeren. WIE in Actie is een verdieping op het generalisme, de verschillende rolaspecten die daarbij horen, de WIE-Focus en ondersteunende technieken vanuit de motiverende gespreksvoering, herstel en oplossingsgericht werken.'

Mensen ervaren het als zeer waardevol. Iets leren waar je direct mee aan de slag kunt.

Goede basis

WIE in Actie bestaat uit twee dagdelen zodat medewerkers de tijd hebben om het geleerde in de praktijk te brengen. In het tweede kwartaal van 2017 hebben 256 buurtteammedewerkers in 21 sessies de WIE in Actie gevolgd. Elslien: 'De algemene conclusies van deelnemers waren dat het generalist zijn volop in ontwikkeling is en dat het fijn was om stil te staan bij verschillende facetten van het werk. Vooral de reflectie op het werk van generalist wordt als zeer nuttig ervaren. Ik merk dat ook in de trainingen. Mensen ervaren het als zeer waardevol. Iets leren waar je direct mee aan de slag kunt. Dat kwam bijvoorbeeld ter sprake bij het in kaart brengen van het netwerk en de buurt. Iets uit de praktijk waar iedereen direct mee aan de slag kan. En zo werkt het.'

Buurtteammedewerker Joost de Vree onderschrijft dat. 'WIE in Actie zorgt ervoor dat we met z'n allen



kijken naar hoe we het doen, en wat er nog beter kan. Ik ervaar het als een manier om termen zoals wederkerigheid en informeel netwerken weer op te poetsen. Ze gaan weer leven en raken niet uitgehold. In de training merkte ik dat we als generalist werken vanuit een goede basis. Maar het kan nog scherper, beter, meer gefocust. Daar helpt WIE in Actie bij.'

Het kan nog scherper, beter, meer gefocust. Daar helpt WIE in Actie bij.

Persoonlijk doorontwikkelen

Joost: 'Ik merk dat ik na de training bewuster handel en werk vanuit deze principes. De transformatie waar we in zitten vraagt om door ontwikkelen. Als organisatie als geheel en ook op persoonlijk vlak. Maar het is niet zo dat mensen in mijn omgeving zeggen 'hé,

Joost, ik merk dat je een training hebt gehad'. Maar ik heb een klant met verslavingsproblematiek die ik, gestimuleerd door de trainingmiddag, na z'n detox direct benaderd heb om zijn ervaringsdeskundigheid in te zetten omdat hij vanuit zijn kracht zoveel voor andere mensen kan betekenen.

Tijdens het proces doen we bewust steeds meer een stapje terug.

Zijn casus is mooi voorbeeld van hoe wederkerigheid eruit kan zien. In een ander geval draaien we lotgenotengroepen van mensen die psychisch kwetsbaar zijn. Daar koppelen we deelnemers aan elkaar. Tijdens het proces doen we bewust steeds meer een stapje terug zodat de groepen zelfstandig kunnen draaien.' ■



De organisatie

Hierin staat alles over personele ontwikkelingen en het resultaat van onze inspanningen op het gebied van Social Return on Investment (SROI). Het financiële jaarrapport volgt gescheiden van dit jaarverslag, uiterlijk 1 mei 2018. Ook blikken we terug op de ontwikkelingen rondom de vier thema's dit jaar. Er is per thema een visie gerealiseerd. En er is veel gebeurd op het gebied van privacy en monitoring. In alle teams is onderzocht hoe de privacy achter de voordeur is geregeld en hoe wordt omgegaan met privacygevoelige processen rondom klantgegevens.

Medewerkers

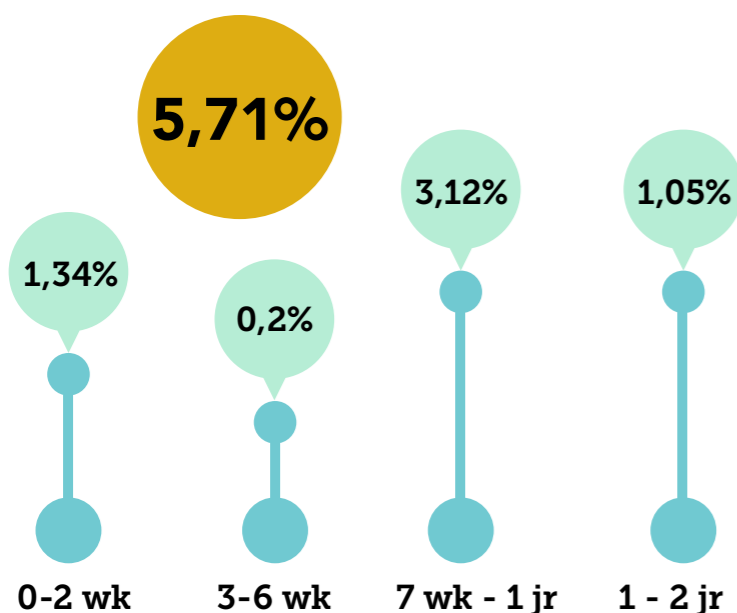
310
medewerkers

Eind 2017 zijn er 310 medewerkers werkzaam bij Buurtteamorganisatie Sociaal, waaronder 42 medewerkers van U Centraal en 21 stagiaires. Gedurende het jaar zijn 43 medewerkers nieuw in dienst gekomen en 36 stagiaires. Dertig medewerkers en 38 stagiaires verlieten de buurtteamorganisatie.

Uitstroomredenen

Van de dertig medewerkers die vertrokken, betrof het in meer dan de helft van de gevallen een aflopend tijdelijk contract (16 medewerkers). De redenen van de overige 14 vertrekkers waren divers: acht vonden een baan dicht bij huis of een die op inhoud beter past (meer specialistisch werk). Drie medewerkers maakten de overstap naar het MBO team van Lokalis en bij drie medewerkers betrof het privéredenen om te stoppen.

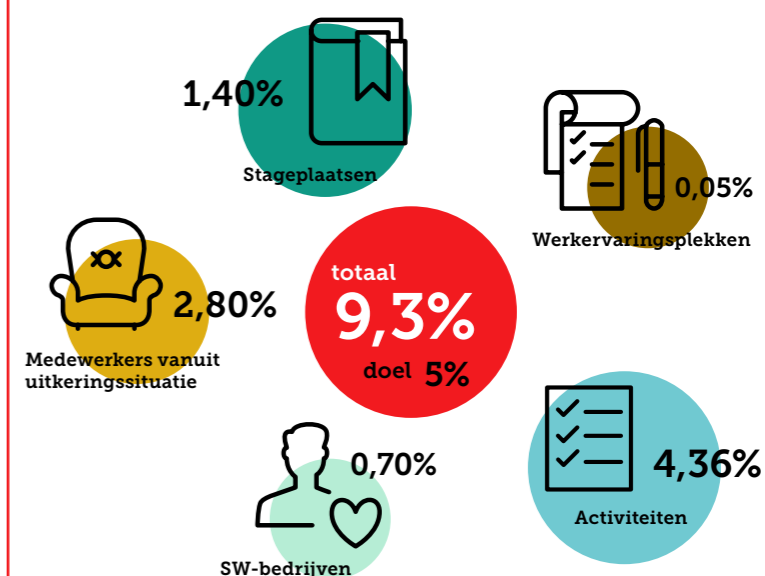
Ziekteverzuim



Ziekteverzuim

Het verzuim lag dit jaar op 5,71%. Dat is een stijging van 1,28% ten opzichte van 2016, geen wenselijke ontwikkeling. Het hoge verzuimcijfer zit met name in het lang verzuim. Dat is met 1,5% gestegen ten opzichte van vorig jaar. Vaak betreft dit situaties van 'pech'. Verzuimpreventie en duurzame inzetbaarheid zijn belangrijke onderwerpen in de organisatie, waar een werkgroep met vertegenwoordiging van medewerkers, leidinggevenden, OOR en HR actief mee aan de slag zijn. Daarnaast zijn HR, leidinggevenden en arbodienst met elkaar in gesprek om nog efficiëntere verzuimbegeleiding in te kunnen zetten ten behoeve van de medewerker.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen



Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Bij de buurtteamorganisatie zit het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) in het bloed. Dat blijkt ook dit jaar weer duidelijk uit de cijfers. Al halverwege het jaar hadden we de doelstelling reeds bereikt (zie halfjaarrapport). Over het jaar kunnen we met trots zeggen dat we 9,3% van onze totale subsidie hebben ingezet om aan SROI bij te dragen. We hebben niet alleen 61 stagiaires opgeleid maar een groot aantal van hen is inmiddels in vaste dienst gekomen. Veertien ex-stagiaires zijn inmiddels dus volwaardige collega's. Daarnaast blijven de buurtteams graag aansluiten op lokale initiatieven en starten ze zelf onder andere informatiemarkten en bijeenkomsten om bewoners aan elkaar te verbinden.

Leren van klachten



In 2017 kwamen Buurteams Jeugd & Gezin en Sociaal tot een afgestemde definitie van een klacht en vergeleken we onze ervaringen. Ze constateerden dat de verschillen in aantal klachten en soort klachten klein zijn. Door de verbeterde afstemming wordt inzichtelijk wat onze overeenkomsten en verschillen zijn en kan hierover het gesprek beter worden gevoerd.

Werkwijze

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 mail of post. Bij klachten worden klanten nog eens gewezen op de mogelijkheid van de inzet van de onafhankelijk klantondersteuner. Voor Buurteams Jeugd & Gezin is dat geregeld via het AKJ en voor Buurteams Sociaal via U Centraal. Waar mogelijk gaat het buurtteam zelf met de klant in

gesprek over de klacht. De teammanager/buurtondernemer ondersteunt of bemiddelt hier eventueel bij.

Als de klant en het buurtteam er niet uitkomen, verwijst Buurteams Jeugd & Gezin de klant naar de externe klachtencommissie (KJMN). In sommige gevallen vindt er een gesprek met de bestuurder plaats. Bij Buurteamorganisatie Sociaal kan de klachtenbemiddelaar worden ingezet. Daarnaast is ook bij Sociaal een externe klachtencommissie beschikbaar voor klanten om klachten te laten beoordelen.

Klacht over onvoldoende aandacht

Een man mailde naar de klachten-mailbox, dat zijn buurtteammedewerker te weinig tijd voor hem vrij maakt. Hierdoor voelde hij zich niet serieus genomen en niet goed geholpen. De klachtenbemiddelaar bracht de man in contact met de buurtondernemer. Na een goed gesprek is de klant aan een andere buurtteammedewerker gekoppeld, die meer tijd voor hem kan vrijmaken. De ondersteuning verloopt nu beter.

Wat is een klacht?

Formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen/onvrede over een geleverde dienst of bejegening die de klager in het contact met één van de buurtteams heeft ervaren.

Klacht over bereikbaarheid

Een klant had gemaaild naar het buurtteam met een hulpvraag. Ze kreeg geen reactie. Na herhaaldelijke contactverzoeken stuurde ze een klacht naar de klachten-mailbox. Op verzoek van de klachtenbemiddelaar heeft de buurtondernemer een afspraak gemaakt met de klant. In het gesprek is alles uitgesproken en opgelost. De klant is vervolgens gekoppeld aan een buurtteammedewerker. ▶

De klant mag rechtstreeks contact opnemen met de buurtondernemer als zij problemen ervaart. De ondersteuning verloopt inmiddels naar wens.

De klant verwachtte andere ondersteuning van het buurtteam dan het buurtteam volgens hen had afgesproken.

Leren

Een andere klacht had onder meer betrekking op het proces woonoverlast. De klacht is behandeld door de externe klachtencommissie. De klant verwachtte andere ondersteuning van het buurtteam dan het buurtteam volgens hen had afgesproken. De klacht is ongegrond verklaard, maar het was voor ons toch een reden het proces woonoverlast onder de loep te nemen. Een verbeterpunt dat we willen doorvoeren is dat bij woonoverlast-situaties wederzijdse verwachtingen altijd worden besproken én schriftelijk worden bevestigd. Ook wordt het klachtafhandelingsproces meer onder de aandacht gebracht bij de buurtteam-medewerkers, zodat zij nog beter zijn toegerust om de relatie tussen de klant en het buurtteam beter kunnen herstellen. ■

JEUGD & GEZIN



Totaal aantal klachten gemeld in 2017

45%
hulpverlening

14%
bejegening

14%
beslissing

14%
informatie-voorziening

14%
overig

SOCIAAL



Totaal aantal klachten gemeld in 2017

39%
hulpverlening

23%
beslissing

23%
bejegening

15%
informatie-voorziening

0%
overig



Privacy achter de voordeur

In het kader van nieuwe privacywetgeving (AVG) die per 25 mei 2018 van kracht wordt, is het onderwerp privacy in 2017 hoog op de agenda gezet. Er is een plan van aanpak gemaakt, waarvan 'Privacy achter de voordeur' een onderdeel is.

Kim Droog en Jacqueline Bakker zijn bij vijftien teams langs geweest en hebben gesprekken gehad met 23 buurtteammedewerkers. De algemene conclusie is helder: er wordt serieus met het onderwerp omgegaan. Men is zich bewust van het belang van het onderwerp en wil recht doen aan de privacy van de klant.

Kan er vrijuit gesproken worden zonder dat er meegeluisterd wordt.

AVG

Per 25 mei 2018 wordt de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Dat betekent dat er vanaf die datum dezelfde privacywetgeving geldt in de hele Europese Unie (EU). De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) geldt dan niet meer. De nieuwe wetgeving versterkt onder meer de privacy-rechten en geeft organisaties meer verantwoordelijkheden

Om ons alvast voor te bereiden zijn er in oktober en november 2017 gesprekken geweest met de teams om te kijken hoe het gaat, waar eventuele valkuilen zitten en wat er verbeterd kan worden. Met deze aanpak is de informatie uit de organisatie gehaald. Er is gesproken met privacy-ambassadeurs en buurtteammedewerkers over de manier waarop teams omgaan met de privacy van klanten als die aan de balie staan. Kan er vrijuit gesproken worden zonder dat er meegeluisterd wordt. Voelen klanten dat hun privacy wordt gerespecteerd? Kan er in een aparte ruimte worden gesproken? Ook is gekeken naar de werkplekken van de teams. Hoe staan de computerschermen opgesteld? ►

De organisatie

Kunnen collega's meelesen? De gesprekken hebben een paar algemene aandachtspunten opgeleverd.

Het is belangrijk dat (potentiële) klanten hun persoonlijke vraag durven stellen.

Voordeur

Het is belangrijk dat (potentiële) klanten hun persoonlijke vraag durven stellen en dat buurtteam-medewerkers bij een aanmelding voldoende kunnen doorvragen om de urgentie van de vraag te bepalen. Aandachtspunten voor de inrichting van gespreksplekken zijn:

- Wachtende klanten of langslopende mensen horen geen of minimale persoonsgegevens van de klant.
- Medewerkers kunnen rustig met een klant in gesprek om door te vragen en urgentie te bepalen, zonder dat andere mensen dat horen.
- Zoek de samenwerking met pandgenoten.

Rollen en verantwoordelijkheden privacy

Iedere rol brengt een eigen verantwoordelijkheid met zich mee als het gaat om privacy. Dit was nog niet voldoende helder voor iedereen. Daarom is de verantwoordelijkheid van elke rol (de buurtondernemers, privacy-ambassadeurs, buurtteammedewerkers en staf) beschreven. Een paar verantwoordelijkheden van een buurtondernemer zijn:

- Het mandateren van de privacy-ambassadeur in zijn buurtteam;
- Zorgen voor een privacy-proof-werkomgeving;
- Borgen van privacy in organisatieontwikkelingen.



Beveiligd printen en een blauwe bak

Dit zijn twee zaken die niet mogen ontbreken bij de teams en in 2018 overall worden geregeld. Beveiligd printen zorgt ervoor dat persoonsgegevens niet blijven slingeren bij de printer en niet kunnen worden meegenomen. En dat foute printopdrachten kunnen worden geannuleerd. Een blauwe bak voor vertrouwelijk papier (of een papierversnipperaar) zorgt voor het op een juiste manier weggooien van vertrouwelijke gegevens.

Anoniem klantsituaties bespreken

Anoniem een klantsituatie bespreken betekent niet alleen de klantnaam niet noemen, maar ook dat een voorbeeld echt niet terug te leiden is naar een persoon. Anonimiseren gaat dus verder dan een naam weglaten.

Anonimiseren gaat dus verder dan een naam weglaten.

Ongewenste toegang tot klantgegevens

Buurtteams kunnen nog beter ongewenste toegang tot klantgegevens voorkomen door (naast veilige toegangscode's) op iedere laptop en telefoon schermbeveiliging in te stellen. Afspraken over clean-desk-policy dragen hier ook aan bij: aan het einde van de dag bureaus leeg en klantgegevens in KTSD of achter slot en grendel.

Herhaling

Naast de algemene aandachtspunten van 'Privacy achter de voordeur' zijn er van de gesprekken per team ook verslagen gemaakt met verbeterpunten. Alle ervaringen zijn via de nieuwsbrief met de hele organisatie gedeeld. ■

Kwaliteit monitoren



In het najaar van 2017 is een monitor naar kwaliteit uitgevoerd. Rondom privacy, klachten en incidenten hebben we afgelopen 2 ½ jaar documenten en richtlijnen ontwikkeld. Met de monitor onderzochten we hoe dit werkt in de praktijk en waar verbetermogelijkheden liggen. De monitor onderzoek bestond uit twee onderdelen: een anonieme enquête onder buurtteammedewerkers en een interview met de buurtondernemers.

Enquête kwaliteit

De vragenlijst bevatte drie blokken met vragen over de onderwerpen privacy, complimenten / klachten en incidenten. Er is gevraagd naar kennis over de onderwerpen, de toepasbaarheid van de kennis en de ondersteuning vanuit de organisatie die medewerkers ervaren bij klachten en incidenten. In totaal vijftig procent van de buurtteammedewerkers heeft de enquête ingevuld.

Interviews buurtondernemers

Naar aanleiding van de resultaten van de enquête Kwaliteit en het project 'Privacy achter de voordeur' zijn er gesprekken gevoerd met alle buurtondernemers. Per buurtteam zijn de resultaten geanalyseerd en zijn er afspraken gemaakt over door te voeren verbeteringen.

Leren en verbeteren

De enquête en interviews brachten een paar algemene zaken en verbeterpunten over het voetlicht:

Buurtteammedewerkers gaven aan dat de theorie van de privacy-regels in de praktijk soms lastig uitvoerbaar is.

Ieder team volgt een interactieve privacy-workshop. Aan de hand van actuele vraagstukken wordt de basis van privacy uitgelegd. In 2017 zijn acht teams bezocht. In 2018 volgt de rest.

Buurtteammedewerkers ervaren bij een klacht of incident niet altijd de steun die zij verwachten.

In 2018 wordt dit punt opgepakt en wordt er beter

onder de aandacht gebracht wat medewerkers mogen verwachten van hun buurtondernemer en de organisatie.

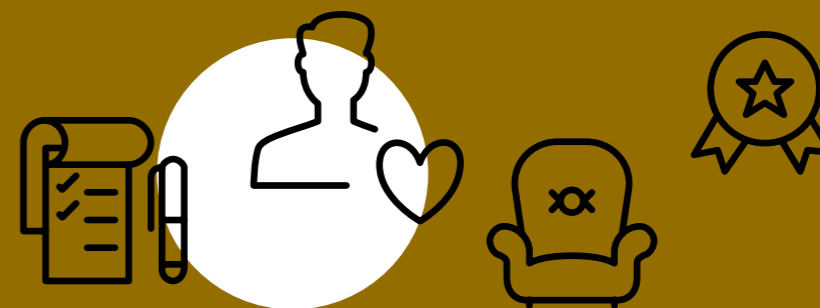
Niet alle beschikbare informatie is bekend bij en vindbaar voor de buurtteams.

In 2018 brengen buurtondernemers dit onder de aandacht in hun teams. In de nieuwsbrief wordt regelmatig een bericht privacy, klachten en incidenten geplaatst, zodat bestaande documenten en andere nuttige informatie onder de aandacht blijft.

Rondom de onderwerpen privacy, klachten en incidenten is veel materiaal beschikbaar, zoals:

- Poster *Emotie mag, agressie niet*
- Checklist *Veilig op huisbezoek*
- Poster *Huisregels*
- Document *Veilige Buurtteams*
- Veel gestelde privacy-vragen
- Poster *Wat vind ik waar over privacy*
- Regeling *Complimenten en klachten*

Van expertiseschil naar thema's



Afgelopen jaar zijn de inhoudelijke onderwerpen in de organisatie opnieuw vormgegeven. Er is gewerkt aan een verandering van een expertiseschil naar vier thema's. De thema's dienen als kapstok voor de grote diversiteit aan onderwerpen en doelgroepen die onderdeel zijn van de basiszorg. Nu een jaar later zien we dat hier meer tijd voor nodig is. Het ontwikkelteam helpt om de inhoudelijke ontwikkeling verder te ondersteunen.

De nadruk lag op het verbreden van de basiskennis van de generalist.

Korte terugblik

Buurtteamorganisatie Sociaal startte in 2015 met een expertiseschil om alle onderwerpen rondom de basiszorg goed in beeld te hebben. De nadruk lag op het verbreden van de basiskennis van de generalist. Daarbij waren vragen aan de orde als: wat moet je weten over mensen met bijvoorbeeld een licht verstandelijke beperking om hen goed te kunnen ondersteunen of hoe ga je om met mensen met een Niet Aangeboren Hersenletsel? En wat moet je weten van schulden of van voorkomen huisuitzetting? Eind 2016 waren de

medewerkers voldoende toegerust om een brede groep klanten te ondersteunen, waardoor niet langer een noodzaak was nog fors te investeren op kennisontwikkeling. Ontwikkelde inzichten worden ondergebracht in de Buurtacademie, waar alle medewerkers gebruik van kunnen maken. Daarmee verviel ook de noodzaak om de expertiseschil in de huidige vorm te handhaven. Temeer omdat we zagen dat er in de schil steeds kennis toegevoegd bleef worden, wat eerder leidde tot specialisatie, dan generalistisch werken en integraal denken. Tijd dus voor een nieuwe fase.

Het resultaat was vier thema's: actieve wijk, sociale wijk, ondernemende wijk en zorgzame wijk.

De vier wijkthema's

Eind 2016 besloten we de inhoudelijke onderwerpen op een andere manier in te richten. Meer eenvoud, betere aansluiting op het generalisme en meer verbinding met de opdracht om hoogwaardige sociale basiszorg te leveren. Het resultaat was vier thema's – actieve wijk, sociale wijk, ondernemende wijk en zorgzame wijk. Aan elk thema werden meerdere buurtteams verbonden, waar die onderwerpen het meeste speelden. De thema's liggen in elkaars verlengde.

Elk buurtteam heeft zich verbonden aan een of meerdere thema's, met ruimte voor lokale accenten en prioriteiten.

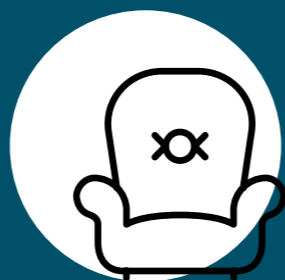
Daar waar bij de zorgzame wijk aandacht is voor kwetsbare groepen en het accent op eigen regie van de inwoner en de 'samenredzaamheid' ligt, sluit de actieve wijk daarop aan met het credo: activering is de beste zorg. Op deze wijze zijn ook kruisverbanden te leggen met andere thema's. Elk buurtteam heeft zich verbonden aan een of meerdere thema's, met ruimte voor lokale accenten en prioriteiten.

Huidige stand van zaken

Halverwege 2017 bleek het afhechten van de expertiseschil meer tijd te vragen dan geschat. Ook was een aantal thema's onvoldoende geland, waardoor eigenaarschap ontbeerde. Uitzondering is de zorgzame wijk, waar gewerkt is aan een visie en samenhangende activiteiten. Om de doorontwikkeling van de thema's verder te faciliteren, heeft het ontwikkelteam in het derde kwartaal een opdracht gekregen. Inmiddels is voor elk thema een visie beschreven. In 2018 gaat deze ontwikkeling door en realiseert buurtteamorganisatie een nieuwe structuur om stadsbreed met de thema's te kunnen werken. ▶

Zorgzame wijk

In deze wijk is er aandacht voor specifieke kwetsbare groepen, met name voor ouderen en bewoners met een psychiatrische aandoening. Belangrijke thema's zijn eenzaamheid en uitsluiting. Het motto is 'iedereen hoort erbij'. Het accent ligt vooral op het versterken van de eigen regie van de inwoner en de 'samenredzaamheid'.



Ondernemende wijk

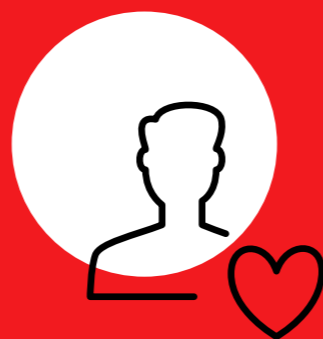
Wij zijn een lerende organisatie, waarin het adagium 'ruimte bieden aan het eigen initiatief van burgers' voortdurend vraagt om vernieuwing. We brengen vernieuwing in de praktijk door experimenten in verschillende wijken te starten.



4
thema's

Sociale wijk

In de sociale wijk ligt het accent op het leren omgaan met sociale, fysieke en economische uitdagingen van het leven. Het gaat om meedoen in de wijk en sociale cohesie en het creëren van een stabiele leefomgeving. Belangrijk is dan ook de samenwerking met partners in de wijk en het aansluiten bij bewoners-initiatieven.



Actieve wijk

Bij de actieve wijk gaat het erom dat iedereen meedoet. Van in beweging komen, tot meedoen in de wijk, vrijwilligerswerk en aan het werk; activering is de beste zorg. Centraal daarin staat dat de inspanningen van de buurtteams aansluiten bij de belevingswereld van bewoners en er volop ruimte is voor hun eigen kracht.





Doorkijk naar 2018

Terugkijkend op 2017 zijn we al in 2018 aanbeland en druk bezig met de belangrijkste prioriteiten die we dit jaar zien. Het thema is leren en verbinden. Dat willen we vooral doen door met onze samenwerkingspartners aan gezamenlijke vraagstukken te werken. In iedere wijk maken de teams samen met de sociaal makelorganisaties plannen voor het komende jaar. Samen met Lokalis en Werk en Inkomen komen we tot een ontwikkelopgave op activering, vanuit de gedachte dat werk de beste vorm van zorg is. Bij andere onderwerpen werken we met nog meer partners samen. In 2018 ligt er een stevige uitdaging in de grootschalige beweging van GGZ in de wijk. De focus ligt vooral op het realiseren van een goede basis voor samenwerking met partners. Met een stedelijke aanpak wordt vroegsignalering huurschulden een vast onderdeel in de werkwijze van het buurtteam. Naast

corporaties worden zo veel mogelijk andere partijen aan gesloten waarbij ook schulden kunnen spelen als het gaat om de Citydeal. Om wat we leren en ontwikkelen ook goed te borgen, besteden we ook aandacht aan monitoring en kwaliteit van processen. Relevant is dit jaar de interne processen naast elkaar te leggen. Lopen deze gelijk in alle teams en tussen de buurtteamorganisaties? Van belang is dat er herkenbaarheid en bereikbaarheid naar alle Utrechters is. Voor meer inzicht in het effect van onze inzet, wordt het Wat telt instrument geïntroduceerd. Als laatste zien we dat we de informatie die we tot nu hebben opgebouwd kunnen gebruiken om verder van te leren wat nodig is voor de beste ondersteuning van Utrechters.

Bijlage | Onze visie / opdracht

Eigen verantwoordelijkheid, keuzevrijheid en wederkerigheid zijn vanzelfsprekend.

Ruimte voor professionele afweging en beslissingen.

Onze opdracht van de gemeente Utrecht Buurtteamorganisatie Sociaal levert hoogwaardige basiszorg aan alle Utrechters.

Normaliseren en uitgaan van de mogelijkheden.

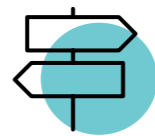
Hoogwaardige generalistische professionals aan de voorkant.

Eenvoudiger systeem.

Ons uitgangspunt

Wij doen wat nodig is. Dat betekent dat wij werken met competente medewerkers die hun eigen afweging maken. Zoveel mogelijk vertrouwen, zo weinig mogelijk bureaucratie. Daarbij gaan ook zaken fout. Maar ons idee is: wie geen fouten maakt, maakt waarschijnlijk niets. Wij leren van fouten om onze dienstverlening aan de Utrechters continu te verbeteren.

De Buurtteamorganisatie Sociaal formuleerde vier uitgangspunten die de leidraad vormen voor de manier waarop onze organisatie is vormgegeven.



Buurtteams met de buurt
Klanten staan centraal bij Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht.

Goed zichtbare, toegankelijke buurtteams in de wijk en aandacht voor bewonersinitiatieven en klantparticipatie geven hier uiting aan.



Talenten prikkelen en benutten

Door talenten te benutten en te prikkelen, zorg je voor een sterk en deskundig team. Talenten ontwikkelen doe je niet alleen. Dat doe je samen met bewoners, partners en medewerkers.



Gericht op ontwikkeling
We zijn een lerende organisatie en werken volgens de methode:

plan, do, check en act. Continu kijken we terug op situaties en voeren we verbeteringen door.



Doen wat nodig is

Doen wat past bij de behoeften en mogelijkheden van de buurt. Zowel van onze klanten als van onze medewerkers. Doen wat nodig is, niet meer en niet minder.

18 buurtteams

De 18 buurtteams verspreid over de stad werken volgens het principe '1 gezin – 1 plan – 1 hulpverlener'. Het buurtteam zet zoveel mogelijk in op preventie en optimaal gebruikmaken van de kracht van buurtbewoners. Ze doen wat nodig is, dichtbij en laagdrempelig zodat mensen zo lang mogelijk zelf de regie houden op hun leven en in hun eigen omgeving kunnen blijven wonen met de ondersteuning die zij nodig hebben.

Achter de schermen

De Buurtteamorganisatie Sociaal, opgericht door Inluzio, is verantwoordelijk voor de sociale basiszorg aan volwassenen. Stichting Lokalis biedt basiszorg aan de Utrechtse jeugdigen en gezinnen.

Inluzio

Inluzio combineert zorg, ondersteuning en dienstverlening en pakt problemen met mensen en buurten integraal, resultaatgericht en innovatief aan. Inluzio werkt nauw samen met professionals, samenwerkingspartners en de gemeenten als co-creatiepartner. Inluzio is in 2014 opgericht vanuit facilitair dienstverlener Facilicom.

Bijlage | Cijfers

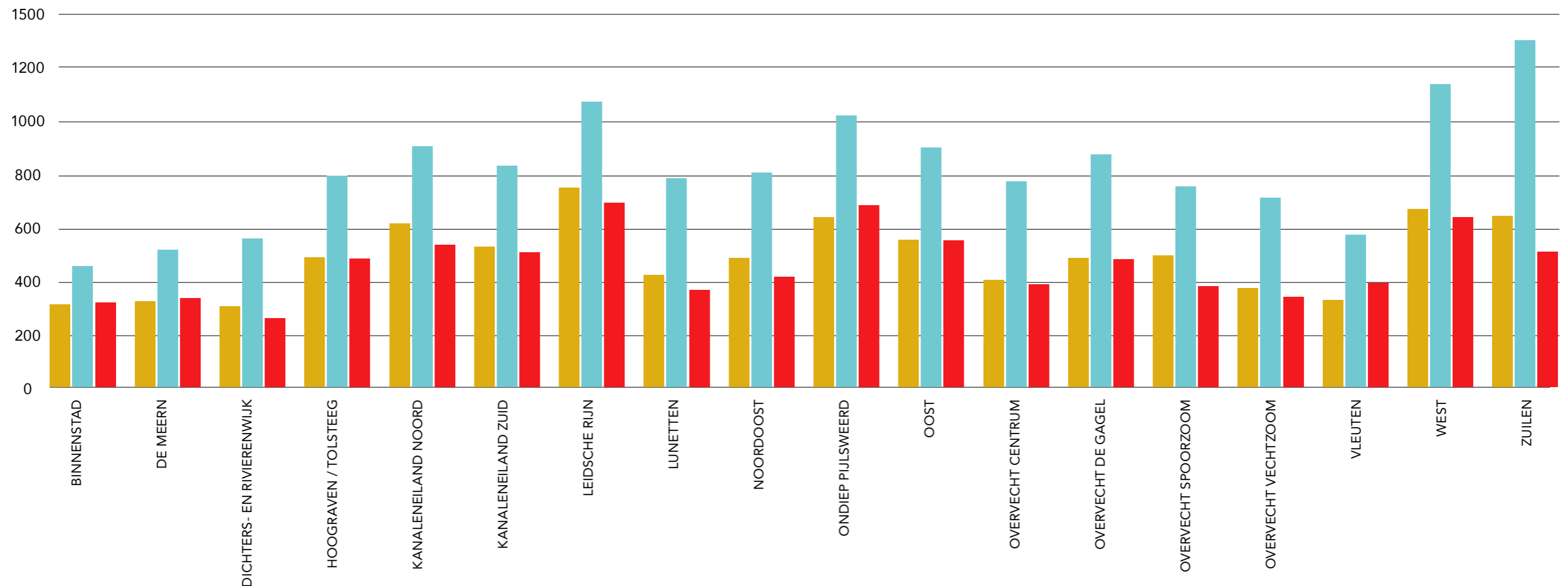
Bijlage 1: Aantal

Aantal casussen per maand en per kwartaal

	Kwartaal 1				Kwartaal 2				Kwartaal 3				Kwartaal 4				2017
	J	F	M	Totaal	A	M	J	Totaal	J	A	S	Totaal	O	N	D	Totaal	
Gestart	788	846	880	2.514	655	704	698	2.057	718	690	759	2.167	775	783	558	2.116	8.854
Lopend	6.789	6.925	7.113	8.515	6.985	6.960	6.944	8.386	6.789	6.816	6.942	8.236	7.115	7.235	7.163	8.456	14.850
Afgesloten	712	693	784	2.189	728	714	873	2.315	663	631	601	1.895	663	630	606	1.899	8.298

Legenda
■ gestart
■ lopend
■ afgesloten

Het aantal gestarte, lopende en afgesloten casussen per buurtteam in 2017



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	27	24	39	23	27	18	31	23	29	24	24	23
De Meern	25	29	35	13	34	28	28	28	34	24	23	23
Dichters- en Rivierenwijk	25	37	30	22	28	21	21	21	16	20	44	21
Hoograven / Tolsteeg	45	54	44	15	46	48	32	40	35	56	45	29
Kanaleneiland Noord	60	59	63	49	55	54	37	44	46	48	65	38
Kanaleneiland Zuid	54	43	71	52	41	44	38	40	35	34	51	28
Leidsche Rijn	55	62	65	70	62	73	76	59	63	60	66	43
Lunetten	38	38	41	22	39	26	39	34	44	39	39	25
Noordoost	53	43	39	47	25	37	49	33	48	43	38	33
Ondiep Pijlsweerd	52	74	68	53	58	53	48	54	42	47	55	39
Oost	42	51	60	43	36	36	40	49	52	62	47	38
Overvecht Centrum	35	43	33	25	25	30	27	30	38	48	43	28
Overvecht De Gagel	57	35	41	31	35	31	43	47	33	59	42	33
Overvecht Spoorzoom	50	58	46	52	34	35	41	35	48	28	42	27
Overvecht Vechtzoom	35	30	36	24	26	22	28	33	47	38	30	25
Vleuten	20	29	38	25	24	28	31	36	34	21	26	17
West	64	68	73	42	52	50	47	38	65	65	57	51
Zuilen	51	69	58	47	57	64	62	46	50	59	46	824
Totaal	788	846	880	655	704	698	718	690	759	775	783	558

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	171	168	191	179	180	176	171	170	162	166	166	163
De Meern	219	221	226	198	216	211	194	187	200	201	201	202
Dichters- en Rivierenwijk	280	296	315	301	312	301	289	301	290	288	319	323
Hoograven / Tolsteeg	355	378	388	369	337	344	347	348	335	369	351	356
Kanaleneiland Noord	351	350	367	351	347	357	346	359	368	383	413	414
Kanaleneiland Zuid	361	369	392	397	402	384	363	373	387	380	385	378
Leidsche Rijn	380	394	393	401	399	424	392	386	401	423	441	446
Lunetten	403	397	402	397	404	405	401	413	431	454	456	453
Noordoost	375	388	393	398	382	372	387	388	408	417	416	423
Ondiep Pijlsweerd	436	454	452	460	455	453	447	439	404	401	417	402
Oost	391	391	393	401	383	372	377	382	391	419	400	387
Overvecht Centrum	408	416	421	412	417	418	407	377	388	407	427	424
Overvecht De Gagel	449	458	462	445	443	438	417	433	439	460	478	443
Overvecht Spoorzoom	312	323	314	330	340	342	336	348	369	378	404	393
Overvecht Vechtzoom	377	354	368	365	366	352	351	362	388	398	392	389
Vleuten	266	259	272	242	224	233	229	242	255	245	210	201
West	259	572	608	591	571	563	531	512	504	496	517	542
Zuilen	272	737	756	748	782	799	804	796	822	830	842	824
Totaal	6.789	6.925	7.113	6.985	6.960	6.944	6.789	6.816	6.942	7.115	7.235	7.163

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	27	16	35	26	22	36	24	37	20	24	26	25
De Meern	27	30	41	16	33	45	35	21	23	23	22	19
Dichters- en Rivierenwijk	21	11	36	17	32	33	9	27	22	13	17	21
Hoograven / Tolsteeg	32	34	34	77	41	29	39	48	22	63	24	42
Kanaleneiland Noord	60	46	65	59	44	48	31	37	33	35	37	42
Kanaleneiland Zuid	35	48	48	36	62	59	30	20	41	46	35	49
Leidsche Rijn	49	66	61	64	48	108	65	48	38	48	38	63
Lunetten	44	36	28	32	25	43	22	25	16	37	28	30
Noordoost	30	34	42	41	47	34	32	28	34	39	26	29
Ondiep Pijlsweerd	56	71	45	63	55	54	62	77	49	39	54	61
Oost	51	58	35	54	47	35	44	43	34	66	51	35
Overvecht Centrum	35	28	34	20	29	38	60	27	29	23	31	33
Overvecht De Gagel	26	37	48	37	36	64	31	27	38	24	68	47
Overvecht Spoorzoom	47	55	36	24	33	47	23	27	19	16	38	16
Overvecht Vechtzoom	53	22	27	25	36	29	22	21	28	36	28	14
Vleuten	36	25	55	42	19	35	23	21	31	61	26	18
West	34	37	59	72	58	79	57	73	73	36	26	39
Zuilen	49	39	55	23	47	57	54	24	51	34	55	23
Totaal	712	693	784	728	714	873	663	631	601	663	630	606

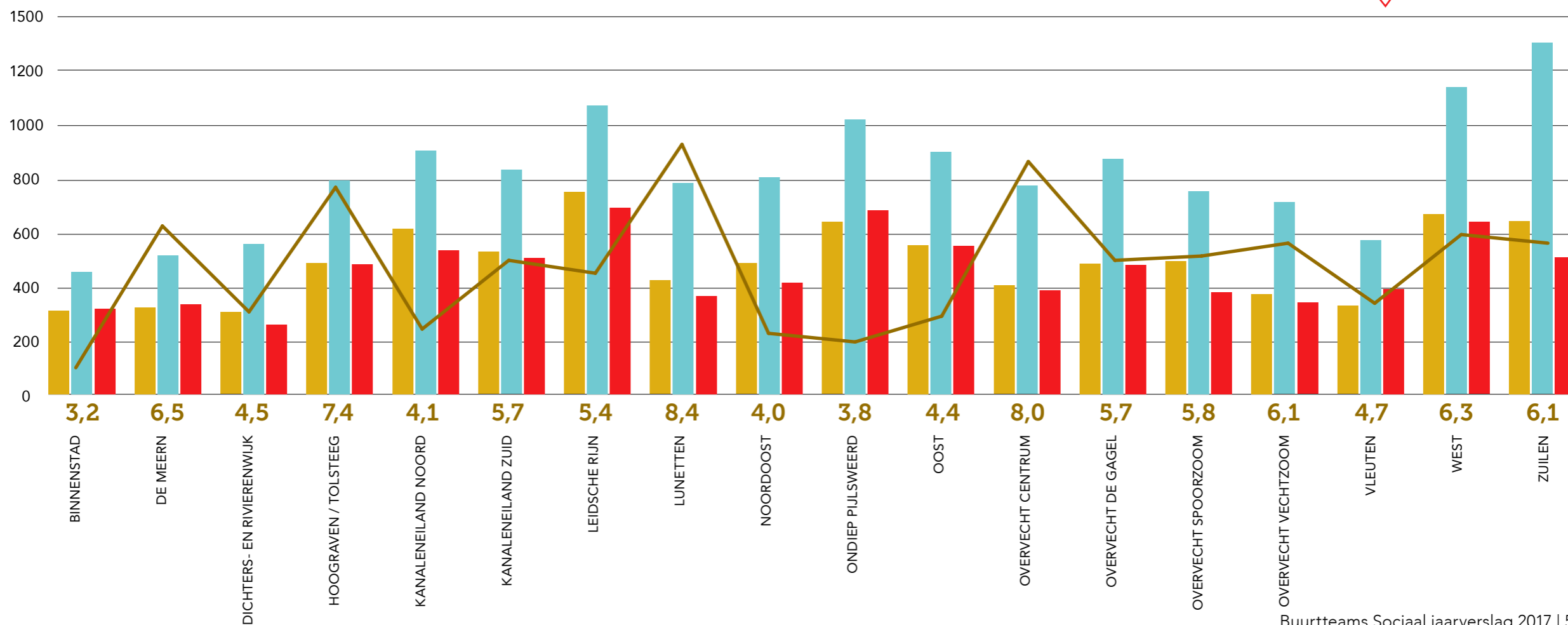
Gemiddelde tijd tussen aanmelding en eerste kennismakingsgesprek

Categorie	Gemiddeld
(eerste kennismaking na aanmelding) 1e kwartaal	5,6
(eerste kennismaking na aanmelding) 2e kwartaal	6,0
(eerste kennismaking na aanmelding) 3e kwartaal	5,0
(eerste kennismaking na aanmelding) 4e kwartaal	5,0
Totaal	5,5

Snelheid gekoppeld aan het aantal gestarte, lopende en afgesloten casussen per buurtteam 2017

Legenda

- gestart
- lopend
- afgesloten



Gemiddeld aantal werkdagen tot eerste kennismaking

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Binnenstad	11,1	4,3	1,8	1,6	1,7	2,1	2,1	1,3	1,7	1,7	3,5	1,9
De Meern	6,5	6,4	10,4	16,3	10,9	8,0	2,5	2,2	4,4	3,6	3,6	3,0
Dichters- en Rivierenwijk	6,2	5,9	2,1	3,4	6,3	3,7	3,7	2,5	2,4	4,4	3,9	7,4
Hoograven / Tolsteeg	7,5	5,3	7,0	12,9	10,6	6,5	7,2	6,4	5,7	7,2	8,6	8,8
Kanaleneiland Noord	7,5	4,5	2,2	4,4	5,2	3,2	4,1	4,5	4,2	2,3	3,6	2,8
Kanaleneiland Zuid	4,3	5,3	6,2	5,5	6,0	14,5	3,6	6,5	3,7	3,0	2,8	5,2
Leidsche Rijn	6,8	7,0	4,9	5,8	7,4	6,0	3,7	3,8	4,0	5,9	6,6	3,6
Lunetten	3,8	3,9	7,2	6,6	7,9	10,1	14,9	19,3	6,1	9,4	5,3	3,8
Noordoost	4,7	3,6	4,1	2,3	3,0	2,6	6,5	3,7	2,7	4,7	3,1	8,5
Ondiep Pijlsweerd	4,5	3,4	2,9	4,1	4,5	2,8	3,6	3,6	3,8	4,5	3,5	5,5
Oost	7,8	5,5	3,0	3,3	4,2	6,7	4,7	3,1	4,2	3,4	3,4	4,2
Overvecht Centrum	8,2	8,0	5,9	10,3	15,2	11,8	10,3	4,2	3,3	5,8	8,1	7,4
Overvecht De Gagel	3,0	5,7	8,5	6,7	5,7	6,9	3,9	7,7	7,3	4,3	6,2	2,9
Overvecht Spoorzoom	6,8	7,8	6,8	3,4	6,9	3,5	6,6	4,3	3,7	5,8	4,4	8,1
Overvecht Vechtzoom	4,9	6,1	7,3	5,0	7,8	7,3	2,5	8,2	4,8	8,4	5,0	3,8
Vleuten	2,2	3,3	3,8	5,4	6,9	7,0	5,4	5,0	5,9	4,1	2,4	2,6
West	10,1	5,7	5,0	5,1	7,0	5,7	5,7	5,4	5,8	4,9	5,7	8,3
Zuilen	5,7	6,2	7,7	5,8	9,2	6,1	4,1	5,2	6,5	5,1	7,4	4,6
Totaal	6,4	5,4	5,2	5,2	6,9	6,0	5,2	5,5	4,5	5,0	4,8	5,2

Aantal unieke klanten op basis van lopende casussen per buurtteam in 2017

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Binnenstad	184	183	204	193	194	186	178	175	172	173	172	175
De Meern	285	294	291	263	277	262	244	243	256	248	244	241
Dichters- en Rivierenwijk	337	351	371	354	366	357	351	366	356	351	386	375
Hoograven / Tolsteeg	414	435	438	414	375	385	395	396	385	424	401	409
Kanaleneiland Noord	411	405	422	416	400	408	394	404	414	429	465	468
Kanaleneiland Zuid	431	441	457	467	482	457	424	439	458	455	461	445
Leidsche Rijn	475	499	509	518	523	552	517	483	501	530	553	560
Lunetten	505	505	515	507	513	513	507	521	543	561	562	559
Noordoost	409	422	432	432	416	403	418	417	432	455	454	465
Ondiep Pijlsweerd	606	627	639	638	634	632	623	605	563	560	576	557
Oost	461	461	454	464	449	433	441	443	451	473	455	444
Overvecht Centrum	467	474	474	468	463	470	463	432	449	467	490	485
Overvecht De Gagel	543	555	562	545	540	530	494	511	518	541	562	530
Overvecht Spoorzoom	379	399	388	403	412	417	406	418	442	457	484	484
Overvecht Vechtzoom	468	447	455	456	447	441	437	455	484	500	497	497
Vleuten	400	394	407	369	347	359	366	383	395	385	314	295
West	604	640	668	646	624	623	583	558	550	545	566	588
Zuilen	850	871	890	869	899	920	929	914	947	963	973	952
Totaal	8.224	8.401	8.573	8.418	8.358	8.346	8.166	8.160	8.313	8.515	8.611	8.525

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
Aanvullende zorg / Zorgpartners	179	160	170	128	637	Raadslieden	7	9	14	29	59
Backoffice Zorg	27	2	0	0	29	Samen in de Stad	1	0	0	0	1
Bewindvoering/Budgetbeheer	3	3	2	5	13	SAVE team	2	2	1	2	7
Buurtteam	118	148	127	100	493	School/onderwijs	6	4	1	3	14
Contactdagen W&I	7	14	3	21	45	Sociaal Makelaar	1	1	0	0	2
Familie	24	22	11	20	77	Sociaal Netwerk	52	36	36	65	189
Volksgezondheid - CJG Jeugdgezondheidszorg	2	0	1	1	4	U Centraal	3	2	4	2	11
Gemeente Utrecht	70	31	22	33	156	Veilig Thuis	158	128	171	90	547
HBH	8	59	44	34	145	Vluchtelingenwerk	4	5	1	5	15
Huisarts	67	62	57	64	250	WIJ 3.0		2	0	0	2
Huishoudelijke hulp		2	0	1	3	Wijkagent	13	16	21	11	61
Mantelzorg	3	0	0	2	5	Wijkverpleegkundige	5	0	0	18	23
Moviera	1	0	0	0	1	Woningcorporatie	21	27	30	26	104
MWV		1	0	0	1	Zelfmelder	1264	970	1041	1012	4287
Overig	203	181	166	127	677	Ziekenhuis	1	0	1	0	2
POH	5	2	2	1	10	Totaal	2.255	1.889	1.926	1.800	7.870

Doorverwijzingen maatwerkvoorzieningen per leverancier

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Abrona	6	2	3	1	5	5	3	2	2	1	0	1
Amerpoort	4	1	0	0	2	1	2	1	0	0	0	0
Atelier Karin Wichers	2	1	1	2	0	0	2	1	1	1	1	0
Attifa	2	1	0	0	2	1	2	2	1	0	1	0
Bartimeus Sonneheerdt (LTA)2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0
Boogh	16	4	7	3	8	0	7	7	5	2	2	4
Careyn / AVEANT BV	21	20	11	9	6	10	15	5	11	19	15	6
De Groene Golf	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0
De Loods Zorg	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	1
Diversas	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0
DUO (Dagcentrum Utrecht Oost)	10	8	11	16	15	12	6	8	4	3	15	5
Eleos Gereformeerde GGZ	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Exodus Midden Nederland	0	1	0	0	0	2	0	0	1	0	2	0
GGMD (LTA)	6	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Inaya Zorg	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Joost zorgt Nederland B.V.	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Kalorama	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Karma Zorg	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	2
Kentalis	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
King Arthur Groep	19	7	4	0	3	1	0	3	6	2	0	1
Leger des Heils	11	20	6	10	9	5	2	5	2	7	6	5
Lister	27	13	19	11	8	17	19	21	14	18	15	10
Maatschap zorgboerderij Nieuw Toutenburg	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Moestuin Maarschalkerweerd	2	0	2	2	0	0	4	1	1	2	0	0
Nieuwland Opleidingen BV	14	0	2	1	0	1	2	0	1	3	2	2
Onvergetelijk Leven B.V.	0	3	3	2	2	3	3	1	3	6	3	3

Bijlage 5: Doorstroom

Philadelphia (Werk en begeleiding Flevoland en Gooi)	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plushome B.V.	2	0	2	0	0	3	1	0	0	0	0	3
Privazorg Wmo Beheer B.V.	1	0	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Professionals Holding B.V.	0	2	1	0	1	0	0	0	0	2	0	1
Professionals in NAH BV	5	3	5	4	2	3	4	7	2	7	5	3
Reinaerde	7	7	3	2	5	8	10	6	6	3	9	3
Stichting AxionContinu groep	1	12	8	5	2	5	5	3	6	3	3	5
Stichting Baantraject Care & Preventie	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0
Stichting Bouwloods Utrecht	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Stichting de Tussenvoorziening	2	1	1	0	2	0	1	1	1	0	0	0
Stichting de Wending	0	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0
Stichting echtWaar	0	6	0	1	0	0	2	0	2	0	0	0
Stichting Good4Life	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0
Stichting Humanitas DMH	1	2	2	0	4	0	0	2	3	3	0	0
Stichting IBASS	0	0	0	1	3	1	0	0	1	1	0	0
Stichting LAPSO	2	0	0	0	2	2	2	0	1	2	1	0
Stichting Philadelphia Zorg	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Stichting Vitras / CMD	0	0	0	0	4	0	0	4	0	0	4	0
Stichting Woon- en zorgcentra De Rijnhoven	1	2	4	5	0	4	6	2	0	6	0	6
Talen Tonen	4	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Thuiszorg Mimosa	2	1	4	5	13	0	3	2	2	3	1	0
Thuiszorg Oosten Utrecht	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
WIJ_3.0	40	7	8	9	15	14	45	8	16	9	11	4
Zorgboerderij Griftenstein & Zorg (declaratiebrief)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Zorgbureau Lobie Care2	0	1	0	2	1	1	0	1	0	2	0	2
Totaal	217	130	119	100	119	104	154	97	98	108	101	69

Doelbereik per maand

J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
712	693	784	728	714	873	663	631	601	663	630	606

Aantal afgesloten casussen, ingedeeld naar afsluitreden

Afsluitreden	Kwartaal 4	Jaar
Beeindigd volgens plan	1.154	5.118
Beeindigd wegens externe omstandigheden	118	522
Eenzijdig door de aanbieder beeindigd	191	855
Eenzijdig door de client beeindigd	209	845
In overeenstemming voortijdig afgesloten	227	958
Totaal	1.899	8.298

Klant kan zonder begeleiding verder

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ja	342	314	349	348	301	415	325	324	271	336	299	271
Nee	77	75	79	77	60	92	63	52	57	59	44	51
N.v.t.	287	295	348	288	344	358	271	249	268	264	282	267
Totaal	706	684	776	713	705	865	659	625	596	659	625	589

Klantoordeel kwaliteit dienstverlening

	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Gemiddeld cijfer	7,6	7,7	7,8	7,8

Overzicht aantal klachten, bezwaren en incidenten in 2017.

Klachten		Bezwaren		Incidenten	
Totaal aantal gemelde klachten	26	Totaal aantal ingediende bezwaarschriften	37	Totaal aantal incidenten	59
% binnen 5 werkdagen contact met klager	100%	Ingetrokken bezwaarschriften	1	Aantal agressie incidenten	17
Aantal klachten afgerond	24	Bezwaarschriften uitspraak nog niet bekend	20	Aantal natuurlijk overlijden klant	33
Aantal klachten nog in behandeling	2	Ongegrond	11	Aantal onnatuurlijk overlijden klant	3
Aantal klachten behandeld door externe klachtencommissie	1	(deels) Gegrond	3	Aantal onveilige situatie	6
% klachten m.b.t. Bejegening	23%	Niet ontvankelijk	2		
% klachten m.b.t. Beslissingen	23%				
% klachten m.b.t. informatievoorziening	15%				
% klachten m.b.t. Uitvoering hulpverlening/ ondersteuning	39%				