

Kwartaal 2021

[Blik op cijfers](#)

[Rondkomen](#)

[Activering](#)

[Beter Thuis](#)

[E-health](#)

[Klantportaal](#)

[Ervaringswijzer en Wat Telt](#)

[Transformatie](#)

[Citydeal](#)

[Hulp bij Huishouden](#)

[Over de organisatie](#)

[Bijlagen](#)

Blik op cijfers

Kwartaal 2 – 2021

De cijfers van het tweede kwartaal in 2021 tonen een toenemende caseload ten opzichte van het eerste kwartaal. In vergelijking met vorig jaar lijkt de vraag zich weer te herstellen naar wat we zonder corona gewoon waren.

Bereik

In het tweede kwartaal van 2021 waren er 7.748 lopende dossiers, 8.043 klanten werden actief bediend. In het eerste kwartaal van 2021 waren dit 7.675 lopende dossiers en 8.064 klanten. De caseload neemt toe, het aantal klanten daalt met 21. Een jaar geleden was er een duidelijk lagere caseload met 7.156 dossiers en 7.934 klanten. Dit aantal was lager dan gewoonlijk als gevolg van de eerste periode van lockdown. Inmiddels is de daling door corona ingelopen.

Instroom, doorstroom en doelbereik

Het aantal nieuwe aanmeldingen in dit kwartaal kwam op 1.362. Dat is een minimale daling van <1% (1.381) ten opzichte van kwartaal 1. 55% van de klanten meldde zich op eigen initiatief aan. Een stijging van 6% ten opzichte van het eerste kwartaal 2021 toen dit nog 49% was. Via aanvullende zorg/zorgpartners (210/15%), Veilig Thuis (91/7%) en het sociale netwerk/familie (100/7%) stroomden daarna de meeste mensen in met een ondersteuningsvraag.

1.311 dossiers werden afgesloten in het tweede kwartaal. Dat zijn er meer dan een jaar geleden, toen slechts 956 dossiers in het tweede kwartaal werden beëindigd. Ook is er een – hele kleine – toename van afsluitingen sinds het eerste kwartaal. De doorstroom lijkt hiermee enigszins genormaliseerd. Bij het afsluiten van een dossier wordt bij driekwart van de klanten geregistreerd dat zij zonder

begeleiding verder kunnen, wat gelijk is aan het eerste kwartaal. 59% geeft aan dat de ondersteuning volgens plan eindigt. Ook dit is een stijging sinds het eerste kwartaal, toen dit nog op 55% lag.

Snelheid*

De gemiddelde wachttijd neemt toe in het tweede kwartaal. Het percentage bewoners dat in vijf dagen voor een eerste kennismaking is gezien, daalt van 63% naar 54%. De wachttijd neemt gemiddeld 0,7 dag toe van 6,8 dagen naar 7,5 dag (op basis van de peildatum van de cijfers van het tweede kwartaal). Bij de teams Kanaleneiland, Noordoost en West zijn de eerste kennismakingsgesprekken na twee weken. De wachtlijst in West is nog niet opgelost, maar blijft beperkt. In tien van de achttien teams neemt de wachttijd wel af in vergelijking met het eerste kwartaal en worden de kennismakingsgesprekken sneller gepland. Ook

de gemiddelde snelheid van de start van de ondersteuning wordt met 4,5 dagen korter dan het was met 7,1.

Een klein deel van de stijging is het gevolg van een technische aanpassing in de formule voor 'aantal kennismakingsgesprekken binnen vijf dagen'. De berekening van het aantal gesprekken binnen vijf dagen wordt nu gebaseerd op

het totaal aantal gesprekken met een wachttijd korter dan 100 dagen in plaats van op alle gesprekken. Net zoals dat al gebeurt bij de berekening van de gemiddelde wachttijd. Dit is nu voor beide waarden gelijkgezet (namelijk aantal gesprekken met een wachttijd korter dan 100 dagen) en zo gekozen om gemiddelden niet te veel te laten beïnvloeden door enkele uitschieters.

** Alle cijfers*

De weergegeven cijfers van eerdere kwartalen kunnen afwijken van de cijfers zoals eerder gerapporteerd. BOKS is een real time monitoringsysteem. Dat betekent dat cijfers achteraf nog kunnen wijzigen, buiten het daadwerkelijke kwartaal om.

Rondkomen en corona

De verwachte toename van vragen van bewoners als gevolg van financiële problematiek in coronatijd is uitgebleven in de eerste helft van 2021. In een aantal wijken geven medewerkers van het buurtteam aan wel een toename te zien van jongeren en jongvolwassenen die problemen ervaren met rondkomen. Vaak in combinatie met woonproblematiek en het ontbreken van een zinvolle invulling van de dag. Deze geluiden komen onder andere uit de wijken Hoograven, Overvecht en Vleuten.

Extra aandacht bespreekbaar maken

Er is extra ingezet op communicatie via social media om mensen met financiële problemen aan te moedigen hulp te zoeken. Ook heeft het buurtteam meegewerkt aan een uitzending op Bingo FM waarin extra aandacht was voor schuldenproblematiek en de oproep om op tijd hulp te vragen.

Huisartsen zijn gericht benaderd extra aandacht te hebben bij hun patiënten over zorgen om financiën. De budgetcursussen konden helaas niet live plaatsvinden. Afgelopen half jaar is er wel een onlinecursus georganiseerd waar zes bewoners aan hebben deelgenomen.

Vroegsignalering

De opbrengst van de aanpak vroegsignalering het eerste half jaar was minder dan we hadden gewild. In het kader van de coronamaatregelen is er in afstemming met de samenwerkingspartners afgesproken om niet langs de deuren te gaan. Bewoners met achterstanden werden in plaats daarvan telefonisch, per mail of met een kaartje door de bus benaderd. Relatief weinig mensen grepen deze mogelijkheid aan om met hun schulden aan de slag te gaan. Per juni gaan de medewerkers van W&I en de Buurtteams weer actief langs de deuren in de afgesproken loopwijken; Overvecht, Ondiep en Zuilen.

Cijfers Q1

Totaal contact gelegd	195 huishoudens
Telefonisch via trajectbegeleiders	110 huishoudens
Gereageerd op kaartje	42 klanten
Gereageerd op mail	43 klanten

Bij 42 klanten is een vervolg gekomen. Dat bestond uit 25 driegesprekken, 8 crisisgesprekken en 9 verwijzingen waar alleen het buurtteam verder mee aan de slag ging.

Ontwikkeling aanpak schulddienstverlening

De samenwerkingspartners hebben actief gewerkt aan de kritische punten vanuit de evaluatie kanteling. Er is een gezamenlijke visie op het gebied van zelfredzaamheid gerealiseerd, meer inzet op de driegesprekken en een verbetering van de kwaliteit van het gesprek, vereenvoudiging van producten en processen voor de klant en een investering in casuïstiek/samenwerkingsgesprekken in iedere wijk. Tot nu leidt dit nog niet tot een toename van het aantal driegesprekken of regelingen. Natuurlijk hebben de omstandigheden door corona hier invloed op gehad, maar dat neemt niet weg dat we als samenwerkingspartners meer willen bereiken. Daarom zijn er nog meer gezamenlijke acties ingezet:

- Sturen in de teams op verhogen van aantal driegesprekken
- Regie schuldenaanpak (technische deel) bij W&I
- Stuurgroep heeft procesbegeleiding ingezet en sluit aan bij uitvoeringsoverleg

Het besluit om de regie op de schuldenaanpak (schulden technische onderdeel) meer naar

W&I te verleggen, heeft bij de buurtteams vragen opgeleverd. Door begeleiding van buurtteams op gedragsverandering naar duurzaam uit de schulden, naar achter te schuiven in het proces, bestaat er zorg over het duurzame effect. Er is daarom afgesproken om de aanpassing goed te volgen.

Aanpak duurzaam uit de schulden

Medewerkers van het buurtteam hebben deelgenomen aan de ontwikkeling van een e-learning variant van de gezamenlijke scholing budgetvaardig. 50 medewerkers hebben het

eerste half jaar deelgenomen aan deze training en daarmee hun kennis en vaardigheden in de schuldenaanpak vergroot.

Werkplaats stress-sensitief werken

De Buurtteamorganisatie heeft een aanvraag stress-sensitief werken gedaan in het kader van Versneld Vernieuwen. Deze aanvraag is deels gehonoreerd. Dagelijks merken medewerkers dat veel inwoners stress ervaren door gebeurtenissen op verschillende leefgebieden. Bij schulden en andere financiële problematiek is dit zeker het geval. Stress heeft een negatieve

invloed op gezondheid en dagelijks functioneren. De corona pandemie is van invloed op de financiële weerbaarheid van de bewoners in de wijken. We zijn daarom in co-creatie met de collega's van Jeugd en Gezin, U Centraal en W&I aan de slag gegaan met de opzet van een training stress-sensitief werken. Dit deden we in mei en juni in de vorm van een leer-werkplaats onder leiding van de social force van Nadja Jungmann (Hogeschool Utrecht). Het doel van deze werkplaats is dat stress-sensitief werken een essentieel onderdeel wordt van onze methodiek.

Pilot driegesprekken

De pilot driegesprekken in Zuilen en Ondiep hebben we in het tweede kwartaal afgerond met een positieve evaluatie. De respons van de inwoners/klanten is erg positief en de medewerkers van de verschillende organisaties zijn enthousiast over deze integrale aanpak. De pilot is afgesloten met een pitch aan de gemeenteraad tijdens de RIB van 8 juni over 'de werkbeweging'.

In Zuilen en Ondiep gaan we door op de ingeslagen weg. We zouden deze ontwikkeling graag breder zien in de stad. Daarvoor is meer zicht nodig op de impact van deze werkwijze en hoe we de investering optimaal kunnen ontwikkelen.

Pilot Startweken

De pilot Startweken heeft een eerste evaluatie gehad. In de pilot lijkt potentie in te zitten, waarvoor het wel nodig is om goed vast te stellen hoe we hierin samenwerken. De pilot krijgt vervolg als het weer live kan.

De Werkwinkel, heeft met de nodige aanpassingen toch de meeste tijd door kunnen

gaan. Het afgelopen jaar zijn circa 175 mensen bereikt. Deels zijn deze vanuit de Werkwinkel ondersteund of naar een passende vervolgstap begeleid. Het onderzoek vanuit de Hogeschool Utrecht is bijna afgerond maar één van de geleerde lessen is al wel duidelijk. Investeer in het begin in het elkaar leren kennen, elkaars cultuur, 'taal' en opdracht. Ook is duidelijk geworden dat de rol van het buurtteam niet in de backoffice, maar meer richting de frontoffice moet worden vorm gegeven om echt de brede uitvraag te doen.

Collectief werken

De pilot 'vraaggericht collectief' is in januari afgesloten met een eindrapport. Met de aanbevelingen hieruit zijn we hard aan de slag gegaan. We blijven vooral in gesprek met bewoners en partners in de wijk over de collectieve vragen die we tegenkomen. Hieruit komen we tot gezamenlijk aanbod. Zeven medewerkers zijn aangewezen, waarvan één specifiek vanuit ervaringsdeskundigheid, die de buurtteams gaan ondersteunen om de collectieve aanpak steviger neer te zetten. Er zijn nulmetingen gedaan per team, zodat we ook

concreet kunnen monitoren waar de teams staan en wat aan het eind van het jaar de resultaten zijn.

Proeven van Collectief

Om medewerkers meer kennis en kunde te geven over het collectieve aanbod en de voordelen van een collectieve werkwijze, bieden we twee keer per jaar 'Proeven van Collectief' aan. Medewerkers kunnen deelnemen aan een try-out van een cursus of kunnen leren van een ervaringsdeskundige in een meet & greet. Ook kunnen zij zich laten inspireren door ervaringen van partners in 'hoe doen zij het?' of is het mogelijk collectieve mogelijkheden voor hun klanten te onderzoeken in een caseloadbespreking. Verschillende onderdelen doen we met partners, zoals U Centraal en Enik.

Blijven doorontwikkelen, ondanks corona

We zijn trots dat we ondanks corona toch verder hebben kunnen gaan met ons werk in activering. Zo zijn er in de stad weer meer buurtkoffies gekomen. In Ondiep zelfs een

tweede. In Vleuten is een creatieve inloop samen met DOCK en WIJ3.0 gestart. En in Lunetten is vanuit collectief een wandelgroep gestart door en met klanten en partners. De budgetcursus hebben we wel digitaal in plaats van live aangeboden. De herstelwerkgroep voor vrouwen met autisme die we samen met Lister doen, is ook digitaal doorgedaan. Met U Centraal zijn we gestart om meer van het aanbod 'blended' te ontwikkelen, zodat we altijd een passend aanbod hebben, welke omstandigheden er ook zijn

STATUSHOUDERS

Ondanks dat de nieuwe inburgeringswet is uitgesteld gaat de pilot voor begeleiding van statushouders vanuit de nieuwe 'Welkomshuizen' starten per september. Het afgelopen half jaar is er al veel geïnvesteerd om deze pilot vorm te geven. Dat hebben we gedaan door elkaar en

elkaars werk te leren kennen en om vanuit de buurtteams mee te denken over de concrete invulling en werkwijze. Ook hier zien we kansen om vanuit een integrale blik nieuwkomers te ondersteunen bij het vinden van hun weg in de Nederlandse samenleving.

Living lab Beter Thuis stopt na 2,5 jaar

Gezond ouder worden krijgt vervolg in de wijk

Na ruim 2,5 jaar stopt de Buurtteamorganisatie Sociaal als initiatiefnemer met het living lab Beter Thuis in de wijk Noordoost. Het zijn leerzame jaren geweest waarin we veel geleerd hebben over wat ouderen belangrijk vinden om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te blijven wonen. Inzichten die we hebben weten te vertalen in praktische resultaten, die ook na afronding van Beter Thuis doorgaan. Dit gebeurt onder de noemer van de Beweegvriendelijke Wijk Noordoost.

Tweesporenpraktijk

In die 2,5 jaar heeft Beter Thuis langs twee sporen gewerkt. Het eerste en belangrijkste spoor bestond uit in gesprek gaan met ouderen over wat zij belangrijk vinden en nodig hebben en kijken hoe we dit in de wijk Noordoost kunnen realiseren. Onze meerwaarde bestond er vooral uit om partijen te verbinden en zo meer concreet mogelijk te maken. Variërend van een Klusdienst voor kleine klusjes aan huis tot en met een samenwerking met Thuisgekookt waarbij thuishokks uit de wijk Noordoost maaltijden koken voor

ouderen in de buurt. Het tweede spoor bestond uit ervaring opdoen met de inzet van e-health. Mede tegen de achtergrond van het gegeven dat ouderen in de toekomst steeds meer hun eigen zorg zullen/moeten organiseren. We hebben ervaring opgedaan met Tessa, de sociale robot en MemoryLane. Middelen die de eigen regie van ouderen kunnen ondersteunen en vanuit dat perspectief belangrijk zijn om uit te testen, te onderzoeken en te bekijken of ze op grotere schaal toepasbaar zijn.

Beweegvriendelijke Wijk

Ruim een jaar geleden zijn we gestart met het initiatief van de Beweegvriendelijke Wijk Noordoost. En daar hebben we ook dit halfjaar - samen met bewoners en organisaties uit de wijk - vol op ingezet. Dit omdat in veel gesprekken met ouderen steeds opnieuw naar voren is gekomen dat vitaal blijven het allerbelangrijkste is voor gezond ouder worden. En dat je als oudere daar zelf en, beter, samen met anderen uit de buurt aan kunt werken. De Beweegvriendelijke Wijk beoogt die nabijheid

te organiseren en ouderen sociaal, cognitief en fysiek in beweging te brengen en te houden. Hart van de Beweegvriendelijke Wijk zijn drie knooppunten waar ouderen elkaar kunnen treffen, elk met een eigen accent. De Derde Helft om fysiek te bewegen, ZIMIHC als cultureel/cognitief knooppunt en Griftsteede als sociale ontmoetingsplek. De informatievoorziening over alle activiteiten verloopt via het bewonersinitiatief van de Wijkwijzer Noordoost. Door hierop aan te sluiten dragen we bij aan de herkenbaarheid, vindbaarheid en toegankelijkheid van de informatie.

De Beweegvriendelijke Wijk wordt breed gedragen in de wijk en zoals het er nu naar uitziet is het een blijvertje. Zeker als in de komende periode volop ingezet wordt op het betrekken van bewoners en bewoners zich laten verleiden om mee te doen. Het kan nu weer! De Buurtteamorganisatie is dan nog steeds van de partij, niet meer als initiatiefnemer maar wel als samenwerkingspartner.

E-health

BTOline

De Buurtteamorganisatie is per mei overgegaan op een nieuwe werkomgeving om te zorgen dat iedere medewerker ook gemakkelijk en veilig passende ondersteuning op afstand kan bieden aan klanten die hier baat bij kunnen hebben. In de nieuwe omgeving is een geavanceerd intranet opgezet; BTOline. Dit is een online werkplek waar medewerkers kunnen samenwerken en dat als centraal informatiepunt en kennisbank fungeert. Naast training voor het toepassen van de e-health oplossingen, biedt deze kennisomgeving de actuele inzichten die nodig zijn bij de ondersteuning aan klanten.

E-health in de praktijk

In interactieve sessies met medewerkers en klanten is besproken wat het effect voor klanten en voor medewerkers zelf is. Bijvoorbeeld, op welke manier je met een digitaal middel zoals beeldbellen, de kwaliteit van gesprek kunt borgen en ondersteuning kunt bieden

zonder dat je elkaar in levende lijve ziet.

Voor medewerkers zijn twee sessies georganiseerd over wat we verstaan onder blended care, wat de toegevoegde waarde is van e-health en hoe het in de praktijk zou kunnen werken voor de klanten. Hier namen 13 medewerkers aan deel. Daarnaast is er met een vijftal klanten persoonlijk gesproken.

Stimuleringsregelingen e-health Thuis (SET)

In ieder team zijn LifeSize PRO accounts in gebruik genomen voor veilig beeldcontact met klanten. Met de komst van de nieuwe werkomgeving is ook de Office365 toepassing Teams toegevoegd aan de mogelijkheden tot beeldbellen. Medewerkers worden voor de inzet van beeldbellen gefaciliteerd met een gesprekskapstok. Dit is een afwegingskader op basis waarvan bepaald kan worden wanneer een overleg of klantbezoek digitaal of live uitgevoerd wordt. Deze resultaten zijn behaald met de inzet van de stimuleringsregeling.

SET 2

De Buurtteamorganisatie heeft samen met andere bedrijfsonderdelen van Includio ook een aanvraag gedaan voor een 'grote' SET-subsidie. Het gaat hierbij om een implementatie van zelfmanagementtools of ontwikkelmodules. Om passende ondersteuning op afstand te bieden zijn/worden passende zelfmanagement tools en ontwikkelmodules geselecteerd. De buurtteams werken met BOKS als klantregistratiesysteem en daaraan verbonden het klantportaal. In het klantportaal werken we samen met de klant aan de gestelde doelen. De zelfmanagementtools en ontwikkelmodules worden kritisch getoetst om te beoordelen hoe zij aanvullend op de individuele ondersteuning kunnen zijn. De passende mogelijkheden zullen via het klantportaal aangeboden worden.

Digicoaches

Voor het effectief inzetten van digitale middelen door medewerkers zijn vier medewerkers

opgeleid tot digicoach. Digicoaches kunnen op strategisch en tactisch niveau meedenken over wat collega's nodig hebben om blended te gaan/blijven werken. Dat betekent dat we zowel 'klassiek' (huisbezoek of kantoorafspraak), activerend (op of naar locatie) of digitaal (live of met zelfmanagement) onze ondersteuning bieden. Na de training zijn de digicoaches aan de slag gegaan met een van de programmaregisseurs. Samen werken ze uit welke manier van begeleiding bij welke klant baat biedt en hoe je dat als medewerker goed kunt bepalen en uitvoeren.

Digitale vaardigheden medewerkers

Om blended te kunnen werken en e-health op een goede manier toe te passen is de voorwaarde dat medewerkers over voldoende vaardigheden beschikken. Samen met experts van Vilans zijn persona's ontworpen van medewerkers voor de ondersteuning van ontwikkeling van digitale vaardigheden en wat dit vraagt aan benodigde kennis. Aanvullend hierop is met Vilans een nieuw traject gestart. In dit vervolg ligt de focus op de vaardigheden van de verschillende medewerkers binnen de organisatie en hoe we het bestaande

opleidings- en trainingsaanbod beschikbaar kunnen maken om die vaardigheden te verbeteren.

Digitaal groepsgericht werken

De cursus budgetvaardig wordt nu ook digitaal aangeboden voor klanten in groepen. Verder ontwikkelen we samen met U Centraal nieuw online aanbod. De werkgroep collectief werken, inventariseert welke trainingen of cursussen geschikt zijn om ook naar een digitale versie om te zetten.

Nieuw portaal versterkt positie klanten

Alle klanten met actieve trajecten kunnen sinds maart dit jaar ons nieuwe klantportaal gebruiken. Half juni deden 276 van hen dit al, verspreid over alle buurtteams – en dat aantal neemt toe. Het portaal geeft hen meer eigen regie, beter inzicht in hun traject en daardoor een meer gelijkwaardige positie. Daarnaast biedt het kansen om methodisch beter en efficiënter te werken.

De klant heeft via het gebruiksvriendelijke en overzichtelijke klantportaal toegang tot alle persoonlijke trajectinformatie. Van plan en afspraken tot voortgangsnotities van buurtteammedewerkers. Die laatsten zijn verantwoordelijk voor het beheer van de dossiers en de kwaliteit van die informatie. De klant kan deze altijd inzien. Ook kan de

klant meeschrijven aan doelen en acties en handige links getipt krijgen. Hiermee past het portaal uitstekend bij de werkwijze die Buurtteamorganisatie Sociaal al sinds haar start hanteert. De klant staat in deze werkwijze namelijk centraal en krijgt de regie over het eigen traject.

Veilig en gebruiksvriendelijk

"Wat ik prettig vind aan het klantportaal? Onder andere dat je er niet zomaar in komt. Eerst moet je je loginnaam en wachtwoord invoeren. Daarna krijg je per sms een code. En die moet je dan op je scherm invoeren. De ICT-wereld, waar ik lang in gewerkt heb, noemt dat een 'tweestapsverificatie'. Ik vind die zeker bij dit portaal fijn, omdat er best persoonlijke documenten in staan; van persoonlijke gegevens tot vertrouwelijke gespreksverslagen. Ik wil niet dat iedereen daar zomaar bij kan."

"Naast veilig is het klantportaal ook gebruiksvriendelijk. Hierdoor vind ik er zonder al te veel klikken de informatie die ik nodig heb over mijn actieve traject en kan ik er makkelijk documenten in uploaden. Ik heb autisme, ADD en ADHD, dus ik ben relatief druk, vergeet soms dingen en verlies af en toe het overzicht. Daardoor heeft het voor mij flinke meerwaarde dat mijn doelen, acties, afspraken en gespreksverslagen helder op een rij staan. En dat ik die kan checken wanneer ik wil."

"Alleen als je niet zo vaak met computers werkt, is het klantportaal wellicht even wennen. Dat zal vooral voor oudere klanten en medewerkers gelden. Maar dit portaal is zó eenvoudig dat volgens mij ook zij er snel mee overweg kunnen. Het moet zeker niet veel complexer worden – al is een paar extra functionaliteiten wel het overwegen waard. Zoals de mogelijkheid berichten naar elkaar te sturen. Of de optie documenten met je DigiD te ondertekenen. Ik zou beide best handig vinden!"

- Claudia, klant Buurtteamorganisatie Sociaal

Mogelijkheden vergroten

Buurtteamorganisatie Sociaal biedt klanten ondersteuning, maar neemt daarbij zo min mogelijk de regie over. De klant wordt geholpen om eigen mogelijkheden te benutten; om eigen kracht in te zetten en verantwoordelijkheid te nemen. Het klantportaal, onderdeel van het klantsysteem BOKS waar Buurtteamorganisatie Sociaal mee werkt, vergroot die mogelijkheden. Elke klant kan het eigen traject – inclusief voortgang op doelen – nu op elk moment van de dag online volgen en bijhouden. Bovendien kan hij via het portaal gebruikmaken van e-health-toepassingen. Dat is een mooie aanvulling op de individuele ondersteuning die de buurtteams bieden. Het portaal stimuleert niet alleen de eigen

regie, zelfstandigheid en betrokkenheid van klanten. Het versterkt ook gelijkwaardige en transparante samenwerking tussen hen en hun ondersteuner(s). Het biedt namelijk openheid over relevante onderwerpen voor de klant, inclusief communicatie tussen hulpverleners over het traject. In het komende jaar kunnen derden ook toegang krijgen tot (delen van) het portaal.

Klanten slim aanmoedigen

In elk buurtteam is één medewerker die zijn teamgenoten aanspoort het klantportaal toe te passen. Al deze ambassadeurs kregen in februari een uitgebreide uitleg over de toepassing en de juiste middelen om de uitleg aan collega's te geven. In een speciale chatgroep

kunnen ze elkaar bovendien vragen stellen en ervaringen delen. Bijvoorbeeld de vraag hoe je de klant het beste kunt aanmoedigen daadwerkelijk gebruik te maken van het klantportaal. In de praktijk blijken veel klanten zeker achter het idee van het klantportaal te staan, maar tegelijkertijd zo opgeslokt te zijn door hun uitdagingen dat ze moeite hebben de eerste stap naar dat portaal te zetten. Hoe gebruiksvriendelijk en overzichtelijk ook, ze moeten wennen aan het proces van inloggen, meelezen en gelijkwaardig samenwerken. Buurtteammedewerkers, die soms zelf ook nog aan het portaal moeten wennen, krijgen de komende maanden tips om klanten hierin te begeleiden.

Overzichtelijk en tijdbesparend

"Ik omarm het klantportaal. Zo ben ik zeer te spreken over de overzichtelijke vormgeving en de intuïtieve navigatie. Die maken dat je makkelijk informatie voor een traject kunt uploaden en deze informatie even eenvoudig kunt terugvinden. Of het nu een plan van aanpak is, een rij doelen, de voortgang, links naar e-health-websites of een PowerPoint-document met tips. Het portaal is uitermate bruikbaar voor zowel dossiervorming als de communicatie tussen buurtteammedewerkers en klanten. Als je het goed toepast, staat alles

namelijk op één plek. Informatie raakt dankzij het klantportaal minder snel kwijt, waardoor niemand meer documenten hoeft te zoeken of opnieuw moet aanvragen. Dat scheelt kostbare tijd."

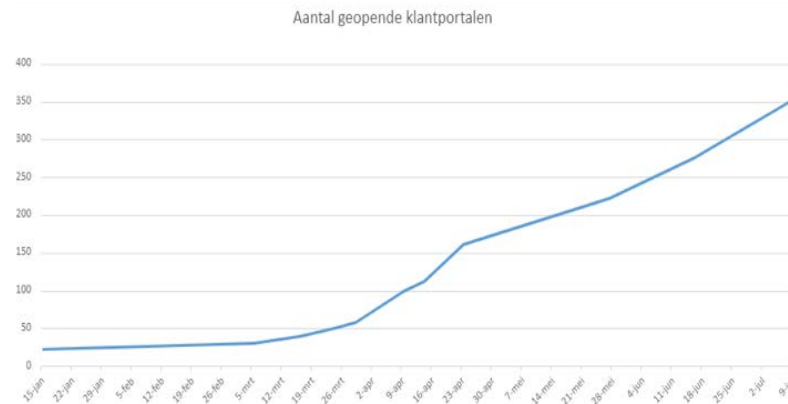
"Tegelijkertijd denk ik dat het altijd beter kan. Daarom ben ik blij dat het klantportaal voortdurend in ontwikkeling blijft. En dat ik daar nauw bij betrokken mag zijn als ambassadeur van het portaal. Zelf zie ik nog wel iets in een chatfunctie. En ik zou klanten ook graag de mogelijkheid geven om zelf

online vinkjes te zetten als ze iets op hun actielijst voltooid hebben. Daarnaast zou het fantastisch zijn als de agendafunctie werd uitgebreid. Zodat klanten bijvoorbeeld zelf afspraken kunnen aanvragen en afzeggen. En zodat niet alleen zij, maar ook medewerkers – van generalisten tot ervaringsdeskundigen als ikzelf – een dag van tevoren een afspraakreminder krijgen. Zeker voor de vele klanten die het zelf moeilijk vinden overzicht te houden, is zo'n uitbreiding goud waard."

- Dennis, buurtteammedewerker

Steeds meer 'open' klantportalen

Na een succesvolle pilotfase van januari tot maart, waar een kleine groep buurtteam-medewerkers aan meedeed, spoorde Buurtteamorganisatie Sociaal alle medewerkers aan het klantportaal in gebruik te nemen (te 'openen'). Sindsdien is het aantal geopende klantportalen sterk toegenomen, zoals grafiek van 16 juni 2021 laat zien.



De verwachting is dat deze toename het komende halfjaar flink doorzet. Op 8 juli stond al 7 procent van de klantportalen voor klanten met een actief traject open. Doel is dat elke actieve klant met basis digivaardigheden en een apparaat het klantportaal zal gebruiken. Om dit doel zo snel mogelijk te bereiken krijgen buurtteammedewerkers en klanten tips en trucs. Ook kijkt Buurtteamorganisatie Sociaal samen met de ontwikkelaar van het klantportaal naar verbeterpunten.

Sneller en meer to the point

"Sommige klanten hebben geen computer, mobieltje of e-mailadres. Vaak zijn dat ouderen van wie we het welbevinden in de gaten houden, maar die niet meer actief aan doelen werken. Bij die groep introduceer ik het klantportaal niet. Maar bij de rest – jongere en nieuwe klanten – wél. Kinderziektes daargelaten, zoals inlogproblemen, maakt het portaal mijn dienstverlening merkbaar beter. Ik werk effectiever, sneller, meer to the point. Klanten vinden het ook fijn dat ze overzicht hebben en sterk betrokken zijn bij hun eigen traject. Sommige laat ik nu zélf hun

ondersteuningsplan schrijven. Tijdens elk videochatgesprek met mijn klanten neem ik hun plan met hen door en passen we het zo nodig aan. Hierdoor is het precies het dynamische, 'levende' document dat het zou moeten zijn. Uitvoerige periodieke evaluaties zijn nu minder nodig: we evalueren het plan eigenlijk continu."

"Het klantportaal draagt bij aan efficiënte, planmatige en doelgerichte dienstverlening. Het vergroot ook mijn transparantie, omdat ik makkelijk documenten en verslagen kan delen. Slechts een enkele keer maak ik relevante informatie niet zichtbaar voor

klanten. Zo schermde ik laatst iemands Veilig Thuis-melding af, toen ik in overleg met haar niet alleen haarzelf maar ook haar partner toegang bood tot het portaal. Als ik die melding voor beiden inzichtelijk had gehouden, dan had ik wellicht olie op het vuur gegooid, terwijl we het huiselijk geweld juist samen wilden aanpakken. Welke informatie wel zichtbaar bleef? Het gezamenlijke plan van aanpak, bijvoorbeeld. En digitale naslagwerken: uitleg over verschillende methodes waarmee zij hun situatie kunnen verbeteren. Daar waren ze erg tevreden over."

- Martijn, buurtteammedewerker

Ervaringwijzer en Wat Telt

Ervaringwijzer

De implementatie van de Ervaringwijzer gaat later starten dan gepland. Uit eerdere implementatietrajecten is geleerd dat het succes van een implementatie grotendeels afhangt van de mate waarin dit digitaal goed gefaciliteerd wordt. Aangezien de Ervaringwijzer werkt vanaf het e-mailadres van medewerkers en dit in de planning stond gewijzigd te worden, is ervoor gekozen om de implementatie uit te stellen. Een doorslaggevende factor hierin was de verwachte impact van technische complicaties op het primaire proces. Vanaf juli kunnen medewerkers zich inschrijven voor instructiesessies. Hierbij wordt de app geïnstalleerd en kunnen medewerkers aan de slag. Zoals we nu inschatten, denken wij dat 20% van de klanten daadwerkelijk gebruik gaat maken van de Ervaringwijzer.

Wat Telt

Het 'Wat Telt'-instrument is nu een aantal jaar onderdeel van de basismethodiek van de buurtteams. In de praktijk zien we echter dat de inzet van dit instrument bij klanten niet organisch groeit. De afgelopen tijd is daarom veel ingezet op themabijeenkomsten, is het instrument aan de orde gesteld in teamvergaderingen en heeft persoonlijke coaching tijdens jaargesprekken plaatsgevonden. Dit heeft nog niet het gewenste resultaat opgeleverd. Daarom is in de periode van 15 juni- 15 juli een interne activatiecampagne bedacht, in de vorm van een 'Wat Telt'-maand. We zien dat dit al een mooie impuls heeft gegeven aan de inzet van Wat Telt. Daarnaast wordt er ingezet op individuele resultaten. Na drie maanden (oktober 2021) geldt voor iedere medewerker de uitdaging om bij minimaal de helft van hun klanten een 'Wat Telt'-registratie in BOKS te hebben staan.

Transformatie Grijs Gebied

Eind 2020 hebben de buurtteamorganisatie en Lister de werkplaats Transformatie Grijs Gebied in Leidsche Rijn, Vleuten en de Meern afgerond. Aan het einde van dit project werd de aanbeveling gedaan om de nieuwe werkwijze te implementeren bij alle medewerkers van beide organisaties en in het bijzonder deze te delen met andere aanbieders individuele begeleiding aanvullende zorg. Ook werd aanbevolen om te onderzoeken op welke wijze spoor 1 meer en beter ingezet kan

worden vanuit spoor 3 met het oog op het capaciteitsvraagstuk.

De buurtteamorganisatie en Lister hebben op basis van de aanbevelingen besloten dat voordat de nieuwe werkwijze breed geïmplementeerd en gecommuniceerd wordt, deze eerst nog moet worden aangevuld met de nieuwe werkwijze tussen spoor 3 en 1. Dit voorstel is voorgelegd aan de gemeente en deze heeft hier positief op gereageerd.

Lister bereidt momenteel een aanvraag voor de tweede tranche van het 'versneld vernieuwen' voor. Zo kunnen we een complete nieuwe werkwijze over alle sporen heen opleveren. In het activiteitenplan 2021 is door Buurtteamorganisatie Sociaal 1,8 fte aangevraagd voor de implementatie. Aangezien de aanvraag Versneld Vernieuwen vertraging heeft opgelopen zal op zijn vroegst de nieuwe werkwijze pas eind 2021 gereed zijn. We verwachten dan ook dat we de aangevraagde 1,8 fte niet helemaal kunnen inzetten in 2021.

CityDeal

In het eerste half jaar van 2021 heeft de CityDeal opnieuw mooie stappen gezet. Stadsteam Back Up is sinds kort ook aangesloten bij de CityDeal en heeft al casussen ingebracht.

Vanuit de verschillende deelnemende organisaties zijn projectmedewerkers aangesteld die structureel de overleggen voorzitten en de gemaakte afspraken actief (op)volgen. Ook zijn er afspraken gemaakt over het aanbieden

van de opleidingen aan alle medewerkers (basis- en gevorderde training). Binnen Buurtteamorganisatie Sociaal zijn deze twee opleidingen opgenomen in de Buurtacademie en wordt de basistraining een vast onderdeel van het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers.

De teams in Overvecht zijn eind van 2020 gestart met de aanpak CityDeal. Sinds begin

2021 zijn er dertien koplopers van beide buurtteamorganisaties. 48 medewerkers van sociaal zijn samen met partners getraind in de doorbraakmethode. De koplopers zijn extra getraind, onder ander door IPW. De introductie van de aanpak leverde tot nu tien casussen op de doorbraaktafel op en één casus die met het doorbraakpotje is opgelost.

Aanbesteding en experiment toegangsproces

Hulp bij Huishouden

Buurtteamorganisatie Sociaal zet volgens het activiteitenplan kennis en expertise in bij het aanbestedingsproces van de Hulp bij Huishouden. Eén van de drie teamcoaches Toegang heeft deelgenomen aan de dialoofase en beoordeelde mee welke keuze gemaakt wordt voor leveranciers per 2022. Met vier geselecteerde aanbieders voeren we dialogen. Daarnaast wordt bijgedragen aan het herontwerp van het toegangsproces dat in de nieuwe contracten actueel kan worden. Hiervoor is met medewerkers HbH bij de buurtteamorganisatie en betrokken partners een eerste experiment ontworpen, dat einde tweede kwartaal gaat lopen in de wijk West. Van belang is dat dit een verbetering van de integrale samenwerking oplevert. Voorop blijft staan dat de keukentafelgesprekken blijven plaatsvinden. Dit brede gesprek is van belang om naast de vraag om hulp bij het huishouden op alle leefgebieden te toetsen wat de situatie

is, hoe het gaat en wat nodig is. Het gesprek is daarmee niet alleen een goede manier om tot maatwerk te komen, maar ook een vorm van (vroeg)signalering.

Met de betrokken partijen onderzoeken we hoe we het toegangsproces zo optimaal mogelijk kunnen invullen, vanuit de principes 'eenvoud' en 'leefwereld centraal'. Klanten zijn tevreden over het huidige toegangsproces en geven aan het gesprek thuis met de buurtteammedewerker te waarderen, evenals dat na verloop van tijd nog eens wordt nagevraagd hoe het gaat. Het keukentafelgesprek met het buurtteam blijft daarom onderdeel van het toegangsproces.

Het eerste experiment is als volgt opgebouwd:

1. Wmo-loket blijft toegangspoort voor hulpvraag/melding

2. Buurtteam voert keukentafelgesprek en adviseert positief/negatief over basisvoorziening HbH
3. Wmo-loket kent basisvoorziening HbH toe
4. Zorgaanbieder start met HbH

SCENARIO 1

Wmo-loket kent aanvullende uren toe o.b.v. input aanbieder HbH na acht weken ondersteuning

SCENARIO 2

Aanbieder HbH levert wat nodig is, zonder aanvullende beschikking (tenzij door klant gewenst)

Om te meten of het experiment succesvol is, wordt het volgende gemeten:

- de klantervaring door middel van de Ervaringswijzer
- de doorlooptijd vanaf melding tot start ondersteuning.

Over de organisatie

Medewerkers

De eerste helft van 2021 zijn we gestart met 293 medewerkers, waarvan 251 uitvoerende medewerkers en veertien stagiaires. Er zijn twintig medewerkers in dienst gekomen, waaronder twee teamcoaches en drie stagiaires.

Verloop

In het eerste half jaar van 2021 verlieten zeventien medewerkers de organisatie. Daarmee is het verloop lager dan in 2020. Toen verlieten in het eerste half jaar 26 medewerkers onze organisatie.

Medewerkerstevredenheid

April 2021 zijn we aan onze derde cyclus met FRANK gestart, in een vernieuwde versie. Het meest recente cijfer werkgeluk is 6,6. Dat is lager dan de zeven waarmee we 2020 afsloten. De werkstress scoort een 3,8 en het werktempo een 5,9 (waarbij één laag is en tien hoog). Beide cijfers bevinden zich in het groen, een score die betekent dat het in orde is. Nu de versoepelingen meer mogelijk maken, willen wij de tweede helft van het jaar gebruiken om met de medewerkers een goed

gesprek te voeren over de scores. Zit iedereen nog lekker in de wedstrijd? Of is er iets nodig? Het doel is het werkgeluk waar mogelijk te vergroten.

Verzuim

Het verzuimpercentage is tot en met mei cumulatief 6,4%. Dat is een stijging van 1,2% ten opzichte van het cijfer waar we 2020 mee hebben afgesloten. Ook in vergelijking met dezelfde periode vorig jaar is het een stijging; 0,9%. De stijging komt voornamelijk door het langdurig verzuim. Het actuele verzuimcijfer

is 5,8%. Dit cijfer lijkt vergelijkbaar met een landelijke analyse van het verzuim door Arbo Unie, waarbij ook zichtbaar is dat het verzuim in het eerste kwartaal van 2021 hoger is dan in 2020. Het signaal dat we vanuit de teamcoaches terugkrijgen is dat de werk-privé balans in coronatijden verstoord is geraakt, vooral bij ouders met jonge kinderen. Medewerkers geven aan dat de rek eruit is. We verwachten dat met de versoepelingen en vakantie hier weer wat veerkracht in kan worden opgebouwd.

Verzuimpercentage per verzuimduurcategorie

Maand	Totaal	Kort (0 - 2 wk)	Middellang (3 - 6 wk)	Lang (7wk – 1 jr)	Langer II (1 - 2 jr)
Januari	6,8 %	0,8 %	0,8 %	4,1 %	1,2 %
Februari	6,2 %	0,8 %	0,8 %	3,4 %	1,2 %
Maart	6,7 %	1,0 %	0,2 %	4,1 %	1,4 %
April	6,4 %	0,9 %	0,7 %	3,5 %	1,4 %
Mei	6,0 %	1,1 %	0,6 %	3,2 %	1,2 %

Bijlage | Blik op cijfers

Aantal nieuwe aanmeldingen	2021-Q1			Totaal 2021-Q1	2021-Q2			Totaal 2021-Q2	Eindtotaal
	januari	februari	maart		april	mei	juni		
Binnenstad	16	15	29	60	16	21	24	61	121
De Meern	15	12	12	39	13	16	25	54	93
Dichters- en Rivierenwijk	23	17	18	58	12	10	16	38	96
Hoograven/Tolsteeg	19	21	32	72	31	24	32	87	159
Kanaleneiland Noord	21	26	24	71	24	21	25	70	141
Kanaleneiland Zuid	17	33	28	78	31	23	23	77	155
Leidsche Rijn	39	35	53	127	46	47	46	139	266
Lunetten	28	29	30	87	24	22	21	67	154
Noordoost	24	33	29	86	22	21	26	69	155
Ondiep Pijlsweerd	27	41	34	102	32	27	26	85	187
Oost	43	40	37	120	33	32	44	109	229
Overvecht Centrum	26	17	25	68	17	8	13	38	106
Overvecht De Gagel	22	18	22	62	27	28	27	82	144
Overvecht Spoorzoom	17	12	19	48	14	20	14	48	96
Overvecht Vechtzoom	16	19	18	53	17	14	21	52	105
Vleuten	19	9	29	57	22	15	19	56	113
West	24	28	30	82	49	42	31	122	204
Zuilen	38	43	33	114	31	35	43	109	223
Eindtotaal	434	447	500	1.381	461	425	476	1.362	2.743

Bijlage

Aantal trajecten open (in periode)	2021-Q1			Totaal 2021-Q1	2021-Q2			Totaal 2021-Q2	Eindtotaal
	januari	februari	maart		april	mei	juni		
Binnenstad	212	211	225	256	217	223	234	262	317
De Meern	169	166	160	193	157	161	175	198	247
Dichters- en Rivierenwijk	219	224	231	254	229	224	224	255	292
Hoograven/Tolsteeg	306	316	332	359	325	322	331	381	446
Kanaleneiland Noord	359	358	365	409	367	364	369	413	479
Kanaleneiland Zuid	419	430	434	480	441	438	434	487	557
Leidsche Rijn	428	439	460	516	471	491	495	564	655
Lunetten	468	475	481	527	480	480	474	523	594
Noordoost	391	407	398	453	383	386	384	430	522
Ondiep Pijlsweerd	417	433	437	492	441	430	423	494	577
Oost	513	514	497	590	495	502	523	571	699
Overvecht Centrum	370	368	355	412	351	319	315	372	450
Overvecht De Gagel	392	397	400	432	409	419	431	464	514
Overvecht Spoorzoom	376	365	374	407	374	358	351	408	455
Overvecht Vechtzoom	373	365	369	410	369	356	357	404	462
Vleuten	249	237	251	287	249	244	243	283	343
West	521	525	527	579	540	545	535	613	701
Zuilen	578	586	592	654	581	574	592	659	763
Eindtotaal	6.728	6.783	6.854	7.675	6.847	6.803	6.860	7.748	9.037

Bijlage

Aantal trajecten afgesloten	2021-Q1			Totaal 2021-Q1	2021-Q2			Totaal 2021-Q2	Eindtotaal
	januari	februari	maart		april	mei	juni		
Binnenstad	16	15	24	55	15	13	23	51	106
De Meern	15	18	16	49	12	11	8	31	80
Dichters- en Rivierenwijk	12	11	14	37	15	16	5	36	73
Hoograven/Tolsteeg	11	16	38	65	27	23	32	82	147
Kanaleneiland Noord	27	17	22	66	24	20	23	67	133
Kanaleneiland Zuid	22	24	24	70	26	27	33	86	156
Leidsche Rijn	24	32	35	91	27	42	42	111	202
Lunetten	22	24	25	71	22	27	17	66	137
Noordoost	17	38	37	92	18	28	24	70	162
Ondiep Pijlsweerd	25	30	28	83	38	33	27	98	181
Oost	39	54	35	128	25	23	33	81	209
Overvecht Centrum	19	38	21	78	40	17	19	76	154
Overvecht De Gagel	13	19	18	50	18	15	21	54	104
Overvecht Spoorzoom	23	10	14	47	36	21	14	71	118
Overvecht Vechtzoom	27	14	17	58	27	20	14	61	119
Vleuten	21	15	24	60	20	20	16	56	116
West	24	28	36	88	37	41	35	113	201
Zuilen	35	27	42	104	42	25	28	95	199
Eindtotaal	392	429	468	1.289	469	419	414	1.302	2.591

Bijlage

Aantal klanten actief (in periode)	2021-Q1			Totaal 2021-Q1	2021-Q2			Totaal 2021-Q2	Eindtotaal
	januari	februari	maart		april	mei	juni		
Binnenstad	220	219	228	257	218	225	235	260	311
De Meern	175	170	164	197	162	168	182	202	248
Dichters- en Rivierenwijk	224	229	232	255	234	230	234	258	294
Hoograven/Tolsteeg	316	327	343	365	337	331	339	388	435
Kanaleneiland Noord	376	376	385	426	388	381	388	428	487
Kanaleneiland Zuid	433	446	449	487	451	448	445	490	552
Leidsche Rijn	470	479	496	554	500	510	509	576	666
Lunetten	497	502	505	551	500	501	486	536	603
Noordoost	392	405	393	444	383	384	380	423	502
Ondiep Pijlsweerd	465	480	481	534	479	474	463	536	614
Oost	530	528	507	592	511	515	537	578	676
Overvecht Centrum	387	386	372	428	366	330	325	386	463
Overvecht De Gagel	413	415	412	448	419	429	436	468	517
Overvecht Spoorzoom	403	390	392	428	391	368	363	418	464
Overvecht Vechtzoom	409	397	397	441	392	380	385	425	488
Vleuten	325	310	328	369	319	313	307	353	423
West	535	544	545	590	558	562	554	626	703
Zuilen	628	634	634	698	621	603	620	692	788
Eindtotaal	7.198	7.237	7.263	8.064	7.229	7.152	7.188	8.043	9.234

Bijlage

	2021-Q1 januari	februari	maart	Totaal 2021-Q1	2021-Q2 april	mei	juni	Totaal 2021-Q2	Eindtotaal
Gemiddelde wachttijd tot eerste gesprek									
Binnenstad	8,3	12,7	8,3	9,7	8,7	6,5	8,2	7,6	8,8
De Meern	2,5	5,0	4,0	3,8	2,5	3,0	4,0	3,3	3,5
Dichters- en Rivierenwijk	3,4	4,4	5,2	4,3	13,5	7,1	2,7	7,1	5,4
Hoograven/Tolsteeg	4,2	3,7	2,9	3,6	9,7	4,7	2,7	6,5	5,3
Kanaleneiland Noord	11,2	7,3	9,9	9,2	11,9	12,7	10,7	11,9	10,5
Kanaleneiland Zuid	11,0	24,1	8,6	15,6	13,4	9,8	14,3	12,9	14,1
Leidsche Rijn	2,0	8,0	7,2	6,2	3,9	5,1	5,6	4,8	5,4
Lunetten	13,4	3,0	8,9	8,7	9,1	6,4	0,0	7,4	8,3
Noordoost	4,3	4,9	14,3	8,1	7,5	13,1	10,8	10,7	9,4
Ondiep Pijlsweerd	4,7	3,6	6,0	4,9	3,1	5,1	6,2	4,5	4,7
Oost	9,4	4,1	3,7	7,2	5,6	6,0	7,9	6,7	7,0
Overvecht Centrum	4,1	9,9	3,8	5,9	5,8	6,1	2,8	5,1	5,6
Overvecht De Gagel	8,0	5,2	1,6	4,8	5,5	2,5	7,6	4,7	4,8
Overvecht Spoorzoom	8,8	1,8	3,2	4,4	1,5	4,8	1,0	2,7	3,8
Overvecht Vechtzoom	5,1	8,7	4,3	6,2	11,5	4,7	3,6	8,1	7,0
Vleuten	2,5	8,0	3,9	3,9	5,5	7,1	5,1	6,0	5,0
West	12,1	8,2	13,2	11,0	9,1	14,5	19,9	14,2	12,7
Zuilen	5,9	3,4	4,5	4,6	4,9	6,6	5,6	5,6	5,0

Thema aanduiding

	2021-Q1 januari	februari	maart	Totaal 2021-Q1	2021-Q2 april	mei	juni	Totaal 2021-Q2	Eindtotaal
% Binnen 5 werkdagen									
Binnenstad	30%	17%	31%	26%	22%	45%	50%	38%	31%
De Meern	100%	50%	100%	80%	100%	67%	33%	63%	69%
Dichters- en Rivierenwijk	80%	67%	60%	69%	50%	60%	83%	65%	67%
Hoograven/Tolsteeg	90%	67%	78%	80%	60%	62%	83%	65%	71%
Kanaleneiland Noord	17%	50%	35%	37%	14%	13%	40%	22%	30%
Kanaleneiland Zuid	0%	50%	50%	43%	23%	38%	8%	21%	31%
Leidsche Rijn	91%	73%	69%	75%	80%	61%	68%	71%	73%
Lunetten	75%	71%	27%	50%	14%	40%	100%	31%	44%
Noordoost	75%	33%	43%	45%	50%	14%	30%	30%	37%
Ondiep Pijlsweerd	75%	78%	81%	79%	82%	71%	71%	76%	78%
Oost	60%	80%	86%	69%	60%	57%	23%	43%	58%
Overvecht Centrum	73%	61%	95%	78%	63%	63%	100%	72%	76%
Overvecht De Gagel	67%	82%	100%	83%	58%	91%	60%	71%	77%
Overvecht Spoorzoom	80%	100%	60%	81%	100%	50%	100%	80%	81%
Overvecht Vechtzoom	75%	73%	69%	73%	38%	57%	100%	57%	66%
Vleuten	82%	25%	63%	65%	60%	50%	71%	59%	62%
West	36%	55%	43%	46%	50%	25%	33%	34%	39%
Zuilen	70%	80%	71%	74%	61%	56%	60%	59%	68%

Thema aanduiding

	2021-Q1 januari	februari	maart	Totaal 2021-Q1	2021-Q2 april	mei	juni	Totaal 2021-Q2	Eindtotaal
Gemiddelde wachttijd tot start ondersteuning									
Binnenstad	0,0	8,2	10,7	6,9	0,2	2,5	2,4	1,7	4,9
De Meern	11,0	0,0	0,0	2,8	0,0	3,7	1,5	2,0	2,3
Dichters- en Rivierenwijk	1,2	0,8	9,2	3,8	16,5	2,3	3,2	5,9	4,6
Hoograven/Tolsteeg	0,3	3,3	10,2	5,4	4,9	6,8	1,3	5,3	5,3
Kanaleneiland Noord	0,0	2,1	6,7	4,3	0,2	5,9	0,7	3,0	3,7
Kanaleneiland Zuid	0,0	11,1	0,0	5,8	0,0	21,7	3,4	7,0	6,5
Leidsche Rijn	4,7	5,5	20,0	12,7	0,8	7,7	3,6	3,8	8,2
Lunetten	0,5	0,4	0,0	0,3	0,0	2,6	0,0	1,1	0,5
Noordoost	8,0	13,9	14,5	13,1	0,3	0,0	0,1	0,1	5,6
Ondiep Pijlsweerd	1,4	0,9	13,6	6,5	9,3	4,7	2,6	6,4	6,4
Oost	4,5	25,3	6,3	11,0	11,7	16,0	1,5	7,8	9,6
Overvecht Centrum	5,8	14,9	6,3	9,1	1,1	5,0	1,5	2,3	6,5
Overvecht De Gagel	0,0	14,7	14,4	10,7	5,9	0,9	0,8	2,8	5,9
Overvecht Spoorzoom	1,5	0,0	1,4	0,9	0,0	0,6	0,0	0,3	0,6
Overvecht Vechtzoom	1,8	4,7	16,4	8,1	5,3	3,8	3,8	4,7	6,7
Vleuten	0,8	4,0	9,3	6,2	0,3	0,0	1,3	0,4	3,4
West	1,5	12,0	8,2	8,3	15,5	6,6	0,5	7,8	8,0
Zuilen	2,5	5,6	9,9	6,1	8,1	8,6	2,0	6,2	6,1
Totaal Gemiddelde wachttijd tot eerste gesprek	6,6	7,2	6,7	6,8	6,9	7,9	7,9	7,5	7,2
Totaal % Binnen 5 werkdagen	67%	64%	63%	64%	57%	49%	56%	54%	59%
Totaal Gemiddelde wachttijd tot start ondersteuning	2,3	7,5	10,1	7,1	5,2	5,7	1,9	4,5	5,9

Bijlage

	2021-Q1			Totaal 2021-Q1	2021-Q2			Totaal 2021-Q2	Eindtotaal
	januari	februari	maart		april	mei	juni		
Aantal zelfmelder	196	230	246	672	249	222	274	745	1.417
% Zelfmelder	45%	51%	49%	49%	54%	52%	58%	55%	52%

Aantal nieuwe aanmeldingen									
	2021-Q1			Totaal 2021-Q1	2021-Q2			Totaal 2021-Q2	Eindtotaal
	januari	februari	maart		april	mei	juni		
Onbekend	12	9	7	28	7	2	7	16	44
Aanvullende zorg / zorgpartners	80	67	85	232	67	70	73	210	442
Gemeente Utrecht	9	18	13	40	22	9	10	41	81
Huisarts, POH of medisch specialist/behandelaar	31	27	20	78	25	19	29	73	151
Overig, nl:	29	35	37	101	25	33	27	85	186
School/onderwijs		1	1	2			1	1	3
Sociaal Netwerk (familie, burens, vrienden)	36	24	52	112	38	34	28	100	212
Veilig Thuis	41	36	39	116	28	36	27	91	207
Zelfmelder	196	230	246	672	249	222	274	745	1.417
Eindtotaal	434	447	500	1.381	461	425	476	1.362	2.743

Bijlage

Aantal trajecten afgesloten	2021-Q1			Totaal 2021-Q1	2021-Q2			Totaal 2021-Q2	Eindtotaal
	januari	februari	maart		april	mei	juni		
Onbekend	36	28	38	102	32	26	20	78	180
Beëindigd volgens plan	181	238	246	665	269	244	231	744	1.409
Beëindigd wegens externe omstandigheden	15	22	11	48	17	16	27	60	108
Cliënt is overleden	5	5	6	16	6	6	4	16	32
Cliënt is verhuisd	15	12	14	41	14	6	9	29	70
Cliënt reageert niet op contactpogingen	40	30	39	109	37	31	40	108	217
Eenzijdig door de aanbieder beëindigd	20	21	21	62	27	17	15	59	121
Eenzijdig door de cliënt beëindigd	26	22	36	84	26	32	23	81	165
Er is een maatwerkvoorziening toegekend	15	8	18	41	8	9	6	23	64
In overeenstemming voortijdig afgesloten	39	43	39	121	33	32	39	104	225
Eindtotaal	392	429	468	1.289	469	419	414	1.302	2.591

Aantal trajecten afgesloten	2021-Q1			Totaal 2021-Q1	2021-Q2			Totaal 2021-Q2	Eindtotaal
	januari	februari	maart		april	mei	juni		
Onbekend	78	76	109	263	109	104	92	305	568
Ja	130	168	171	469	163	132	136	431	900
N.v.t.	136	134	130	400	134	139	139	412	812
Nee	48	51	58	157	63	44	47	154	311
Eindtotaal	392	429	468	1.289	469	419	414	1.302	2.591

	2021-Q1			Totaal 2021-Q1	2021-Q2			Totaal 2021-Q2	Eindtotaal
	januari	februari	maart		april	mei	juni		
% Beëindigd volgens plan	51%	58%	54%	55%	59%	60%	57%	59%	57%
% Verder zonder begeleiding	73%	77%	75%	75%	72%	75%	74%	74%	74%