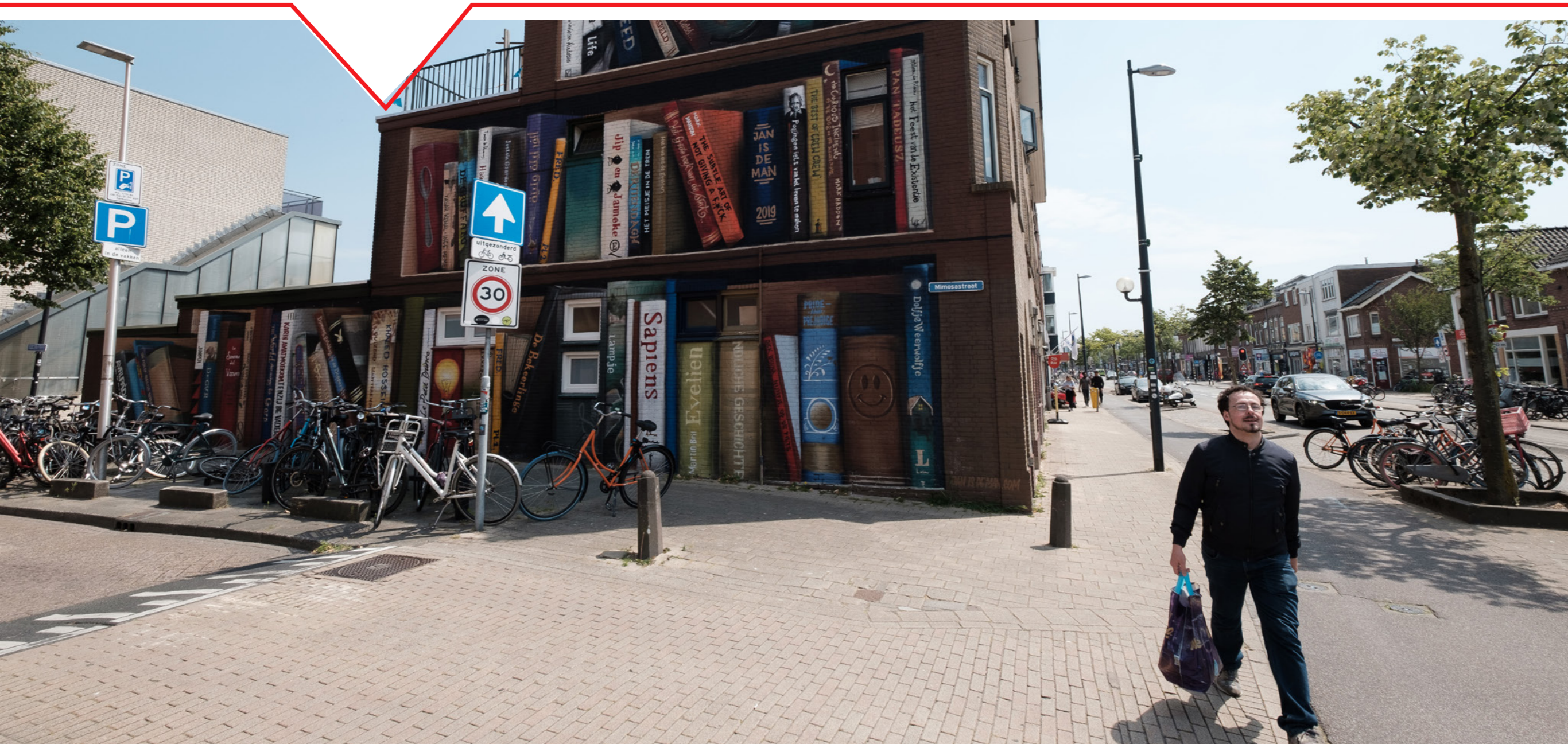


# Het verslag van 2023

Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht





---

# Voorwoord

Ons belangrijkste voornemen in 2023 was om ons te verhouden tot de laatste twee jaar van de opdracht tot en met 2024. Dat betekende doorgaan op de ingezette strategische lijn en de beoogde voortgang boeken om de inhoud en kwaliteit van ons werk tot een solide basis te brengen. Zoals u hier kunt lezen, hebben we daar fors in geïnvesteerd. Integrale samenwerkingsafspraken met partners zijn grotendeels geborgd en we maken de stap naar opgavegericht werken. De Buurtacademie is rijk gevuld. De programma's Rondkomen, Actvering en Thuis in de Wijk staan stevig en de stappen om klaar voor de toekomst te zijn, worden één voor één gezet. Daarnaast was de winkel gewoon open: we ondersteunden ruim 12.500 klanten en waren ondertussen kritisch op onze administratie en inzet van Wat Telt, waardoor we steeds beter weten wat ons te doen staat en voor wie.

De realiteit is echter ook dat we er niet alleen zijn om 'kwalitatief hoogwaardige basiszorg' te bieden. De opdracht aan Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht is ook die van 'spil van transformatie'. Door de aangekondigde grote veranderingen in de toekomst van het sociaal domein, vroeg dat van ons om ook in 2023 te investeren in verdere transformatie. De nieuwe WMO-nota, de aankomende bezuinigingen van het gemeentefonds per 2026 en vooral de nota van uitgangspunten met perspectief op een nieuwe inhoudelijke opdracht voor 10 jaar per 2025, gaven hier stevig richting aan.

We zetten daarom in zeven van de 18 teams vast in op een versnelling van blended werken. We werken daarvoor aan de inzet van e-health met een zelfhulpplatform en groepsgerichte oplossingen voor basishulp. Naast of in plaats van individuele ondersteuning.

Met het doel onze dienstverlening te verrijken en een andere impuls aan het stimuleren van zelfredzaamheid te geven. Met mogelijk ook efficiency op onze inzet, die van belang is gezien de verwachting op een toekomst met krappere financiële kaders en minder arbeidscapaciteit. Een kans wat ons betreft, waar we ondanks de drukte graag mee aan de slag zijn gegaan. We zijn heel benieuwd hoe dat kwalitatief hoogwaardige basiszorg in Utrecht verder brengt, zodat we beschikbaar en van betekenis kunnen blijven voor wie ons nodig heeft.

**Annemieke Scholten**

Directeur

Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht







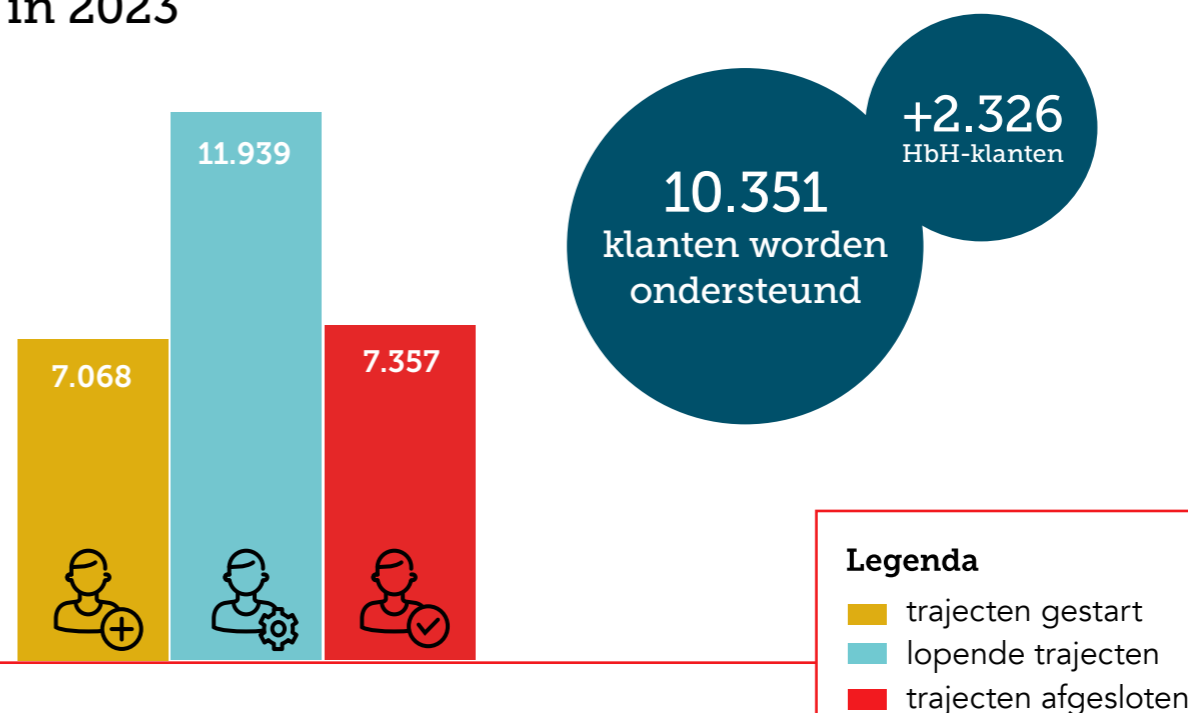
# Cijfers

In dit hoofdstuk lichten we de cijfers van 2023 toe, inclusief de cijfers van kwartaal 4. In totaal telden we in dit jaar 11.939 trajecten, waarmee we 10.351 klanten ondersteunden. Daarnaast waren er 2.326 aanvragen voor hulp bij het huishouden. De relatieve caseload nam in 2023 iets af door de laatste stap in een administratieve opschoning. Het aantal nieuwe aanmeldingen blijft nog steeds stijgen. Dat leverde een iets langere wachttijd op.

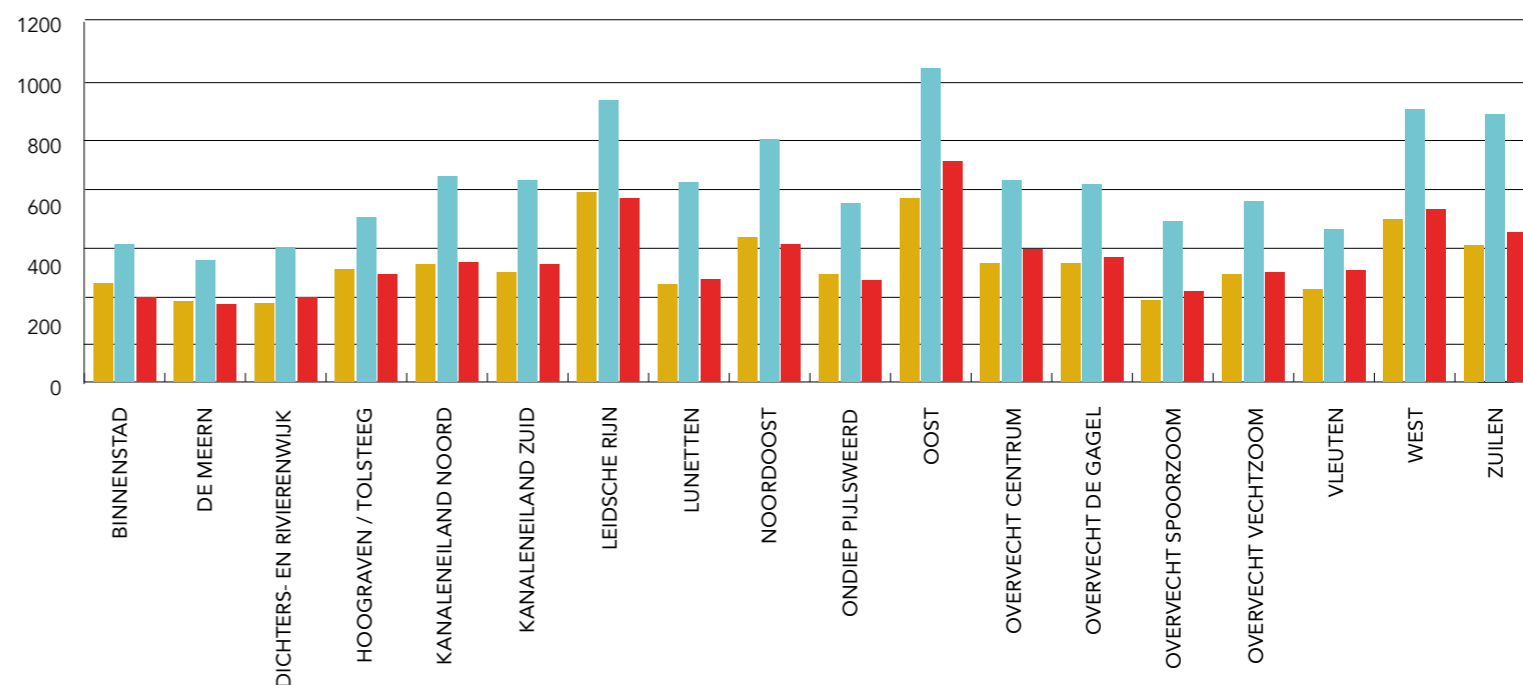
## Bereik

Het bereik in 2023 was 11.939 trajecten, waarmee we 10.351 klanten ondersteunden (een klant kan meerdere trajecten hebben). In 2022 telden we 12.169 trajecten met 10.953 klanten. Dat betekent dat het aantal trajecten met 1,9% daalde en het aantal openstaande klanten met iets meer dan 5%. Dat het relatieve bereik in caseload iets lager is dan in 2022, komt doordat we in kwartaal 1 van 2023 de laatste administratieve verwerking deden van de dossiers die nog open stonden vanwege 'evaluatie maatwerk'. Zoals in de

## Totaal bereik in 2023



## Het bereik per buurtteam



rapportage van het eerste kwartaal werd vermeld, is in de eerste drie maanden van 2023 getoetst bij welke dossiers met 'evaluatie maatwerk' nog actieve inzet van het buurtteam was naast het maatwerk. Waar geen actieve inzet was, is in één keer opgeschoond, wat zichtbaar is bij de afgesloten dossiers in maart.

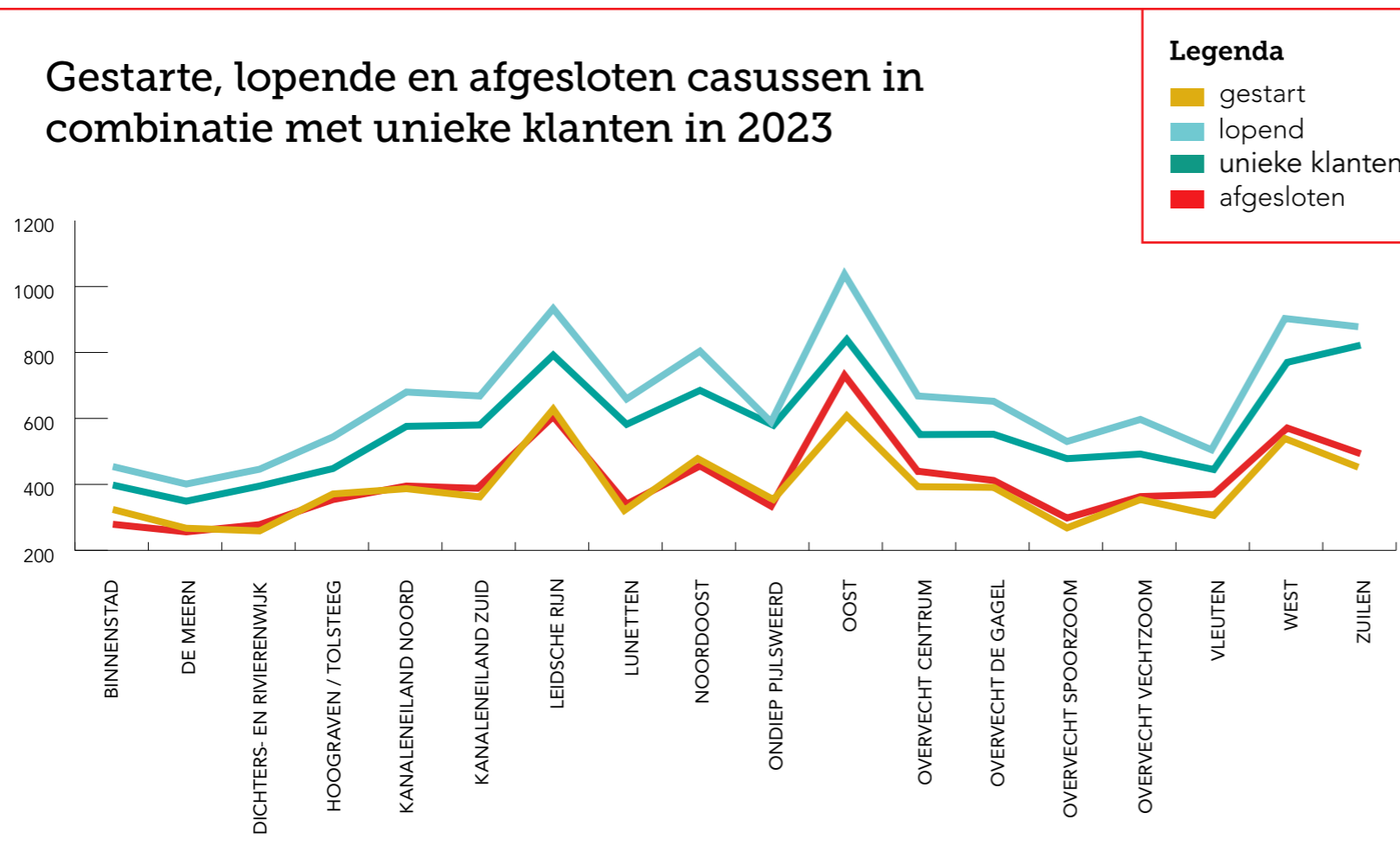
Overvecht (2.077), Kanaleneiland (1.158), Oost (840), Zuilen (823) en Leidsche Rijn (793) zijn de wijken met het hoogste aantal klanten.

**Instroom**

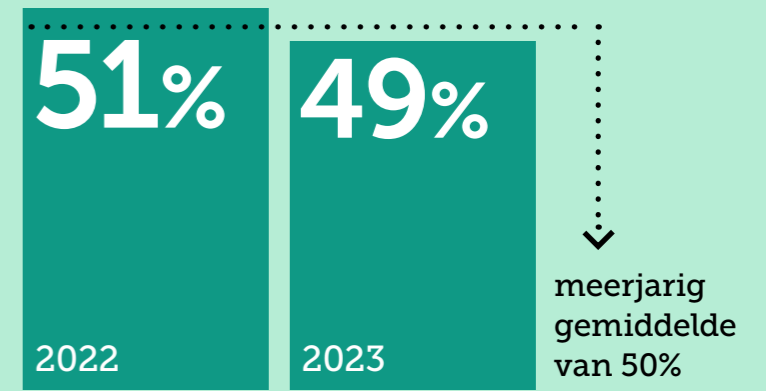
Ondanks de relatieve afname in trajecten blijft het onverminderd druk bij de buurtteams. In het vierde kwartaal waren er 1.830 nieuwe aanmeldingen. Net als in 2022 zijn in de laatste drie maanden van het jaar de meeste nieuwe aanmeldingen te zien. In 2023 waren er in totaal 7.068 aanmeldingen, 11,7% hoger dan de 6.328 meldingen van 2022. Deze stijging is minder hoog dan van 2021 naar 2022 toen een stijging van 18,8% zichtbaar was.

In alle teams, op Dichters- en Rivierenwijk na, was een stijging van het aantal nieuwe aanmeldingen te zien. De zeven teams die er bovengemiddeld uitspringen zijn in volgorde: Overvecht Vechtzoom, Leidsche Rijn, Binnenstad, Noordoost, Overvecht Centrum, Oost en De Meern. Het percentage zelfmelders neemt iets af van 51% naar 49%. Daarmee blijft dit aandeel rond het meerjarig gemiddelde van 50%. De aanmeldingen via aanvullende zorg zijn opnieuw toegenomen. In 2023 is dit na de zelfmelders een aandeel van 24% van de aanmeldingen. Een toename van ruim 37% of 468 trajecten sinds 2022. Veilig Thuis casuïstiek blijft de nummer drie, met exact hetzelfde aantal meldingen als voorgaand jaar; 457 (6%),

**Gestarte, lopende en afgesloten casussen in combinatie met unieke klanten in 2023**



**Zelfmelders**



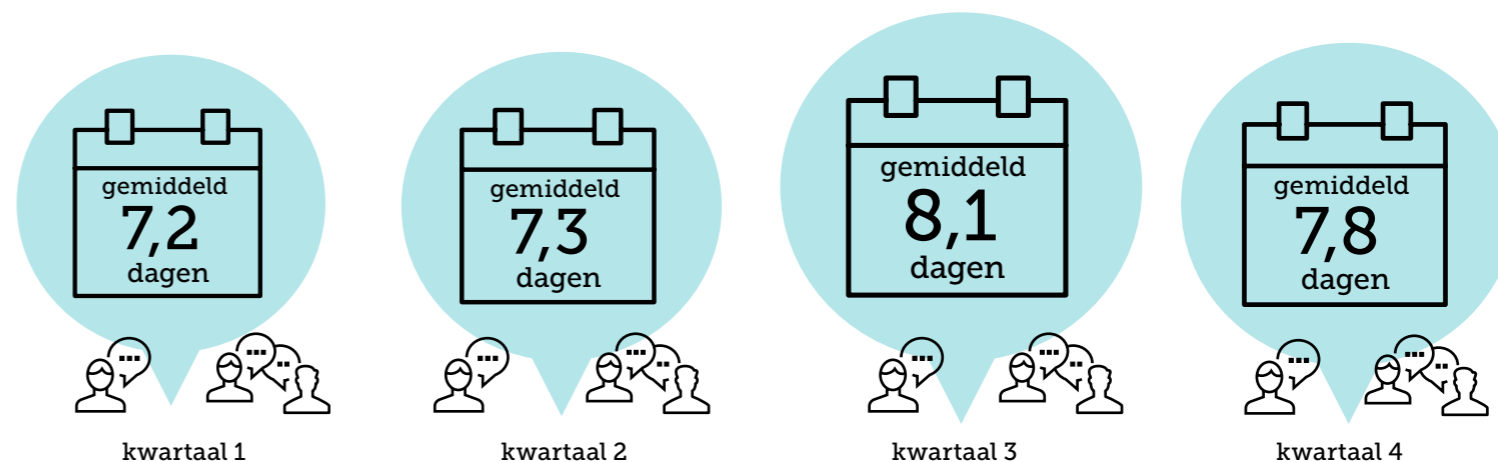
samen met de aanmeldingen via het sociaal netwerk: 430 (6%). Opvallend is dat de verwijzingen via huisarts/POH zijn afgenomen met 19% naar 263 met een aandeel van net geen 4% in de instroom, terwijl dat in 2022 nog een aantal verwijzingen van 326 was. Deze constatering geven we mee aan de betrokkenen bij het programma 'Thuis in de wijk', waar de sociaal-medische samenwerking onder valt.

**Snelheid**

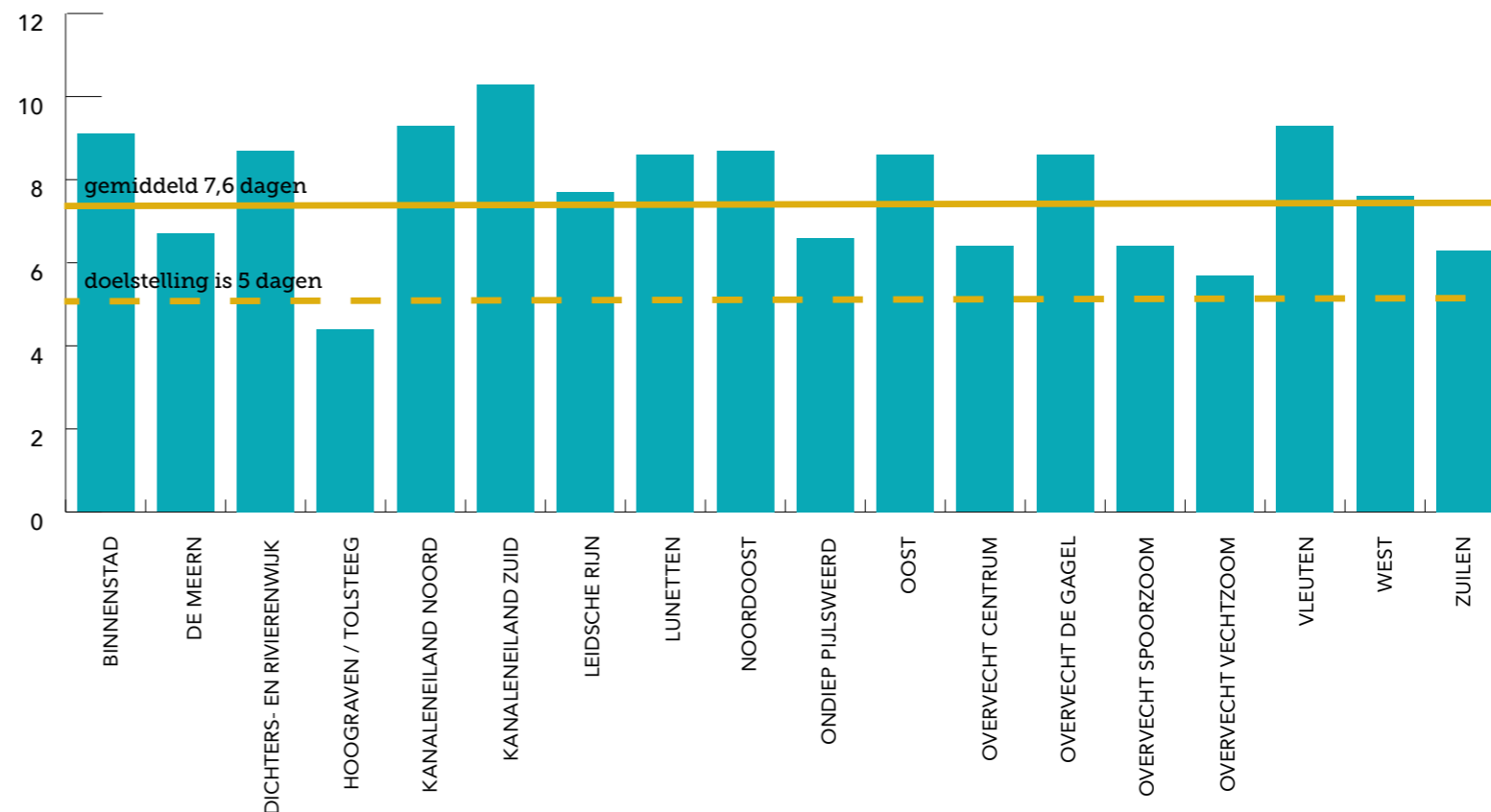
Na een daling van de wachttijd vorig jaar, is er in 2023 weer een toename te zien. Begin van het jaar stond de wachttijd op gemiddeld 7,2 dagen tot de eerste kennismaking. Einde jaar lag dat op 7,8 dagen. De gemiddelde wachttijd in 2023 kwam uit op 7,6 dagen. De meest voor de hand liggende verklaring is de toename van de nieuwe vraag. Een nieuwe aanmelding vraagt per definitie meer inzet dan een klant die al langer bekend is bij het buurtteam. Ook de start van de ondersteuning na de kennismaking nam toe naar 2,7 dagen gemiddeld. In 2022 kwam dat gemiddeld op twee dagen uit.

In zes teams zijn er wachtlijsten geweest. Het gaat daarbij altijd om niet-urgente vragen. De langste wachttijd op de wachtlijst bleef beperkt tot zes weken. In alle teams kwam de wachtlijst door een hoog verzuim en/of verloop. In Noordoost lijkt de vraag al sinds

**Aantal dagen tussen aanmelding en kennismaking in 2023**



**Totaal 2023**



## Cijfers

vorig jaar structureel hoger, op basis waarvan we in de loop van 2023 een extra fte aan de formatie hebben toegevoegd. Dit deden we vanuit een reguliere evaluatie van de inzet van onze capaciteit, waarmee de teamcoaches passende herverdeling van formatie bepalen.

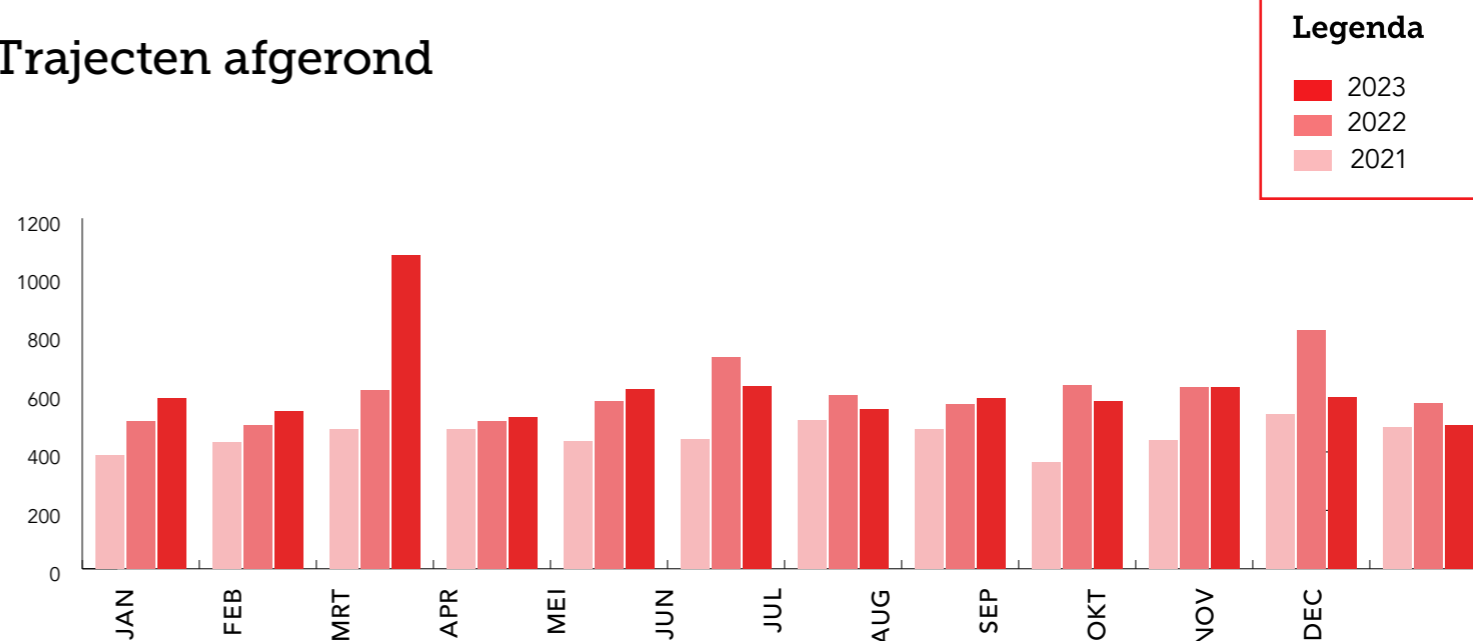
### Periode met wachtlijsten

Overvecht de Gagel	1 februari tot 8 mei
West	12 juni tot 1 september
Noordoost	1 januari tot 31 januari
Dichters- en Rivierenwijk	15 mei tot 25 augustus
Lunetten	1 januari tot 17 februari en van 22 mei tot 12 juni
Leidsche Rijn	1 januari tot 1 februari en van 17 juli tot 1 augustus

### Doorstroom en doelbereik

In kwartaal 4 werden 1.698 dossiers afgesloten. In 2023 kwam de totale uitstroom uit op 7.357. Dat betekent dat er iets meer dossiers zijn afgesloten dit jaar dan in 2022, toen dit aantal op 7.298 lag. Dat deze toename in afsluitingen vooral het gevolg is van de afronding van de eerder genoemde administratieve opschoning, is te zien aan de reden van uitstroom 'er is een maatwerkvoorziening' toegekend. Deze staat met 1.908 (25%) op de tweede plek en betreft

### Trajecten afgerond



een aantal van 360 trajecten meer, dan in het jaar ervoor met deze reden werden afgesloten. De reden 'beëindigd volgens plan' blijft het grootste met een aandeel van 40% (2.857). Dit is iets lager dan in 2022, toen het aandeel nog op 44% lag. Ook de reden 'kan verder zonder begeleiding' is lager dan het jaar ervoor. In 2022 was dit 56%, wat in 2023 daalt naar 49%. Dit laat zich grotendeels verklaren door de afronding van de opschoningsactie. Immers, als er een maatwerk is toegekend, gaat iemand mét professionele begeleiding verder.

### Hulp bij huishouden

In 2023 is gestart met een nieuwe manier van werken bij de toekenning van hulp bij het huishouden (HbH). Het zwaartepunt van de

### Wat is er bereikt



werkzaamheden; de nieuwe aanvragen, worden nog steeds door het buurtteam gedaan. Dit jaar werden daarvoor 2.326 aanvragen begeleidt. Het keukentafelgesprek met de klant dat voor een aanvraag plaatsvindt, geeft een positief of negatief advies aan het WMO-loket. Bij een positief besluit krijgt de klant de basisvoorziening van 105 uur voor onbepaalde tijd. Het buurtteam geeft geen advies meer over extra in te zetten uren, ook dat is belegd bij de aanbieders. Mocht er naast de HbH nog meer nodig zijn, dan bekijkt de buurtteammedewerker tijdens het keukentafelgesprek of de klant nog andere ondersteuning nodig heeft om zelfstandig te kunnen blijven wonen.

Het belangrijkste verschil met de eerdere uitvoeringsafspraken, is dat de aanbieders ook aan zet zijn voor de evaluatie van de inzet van hulp. Eerder deed het buurtteam deze toets. Deze verandering betekende dat in 2023 het buurtteam 1.838 minder evaluaties hoefde te doen, een aanzienlijke verbetering in efficiency in het proces.

De vier aanbieders en de buurtteams hebben het vizier meer op de benodigde samenwerking rondom signalering gelegd. Omdat het buurtteam niet meer betrokken is bij de evaluaties en daardoor niet meer op een vast moment toetst of er meer nodig is voor een klant, is het van belang dat signalering

via de medewerkers HbH komt. Daarvoor is opnieuw de signaleringskaart geïntroduceerd, die aangeeft bij welke signalen contact met het buurtteam van belang is. We hebben afgelopen jaar hierover bijeenkomsten georganiseerd met de contactpersonen van de aanbieders en de kartrekkers van het buurtteam. In deze bijeenkomsten zijn de samenwerkingsafspraken herijkt op basis van het vernieuwde proces.

### Wat Telt

In 2023 heeft Wat Telt een plek gekregen in de werkwijze van de meeste medewerkers. Door de extra inspanning, die vanaf september 2022 is geleverd vanuit de organisatie, gebruiken de professionals Wat Telt steeds beter. Een werkgroep van medewerkers en twee teamcoaches heeft hier in 2023 verder vorm aan gegeven. Alle communicatie over Wat Telt is opnieuw met elkaar in lijn gebracht en beschikbaar gesteld op het sociaal intranet. Voor medewerkers is een instructiefilm en een e-learning beschikbaar op de kennispagina om het gebruik van Wat Telt te bevorderen. Verder is er een stroomschema gemaakt van het proces, zodat er geen verwarring meer kan bestaan over de inzet van Wat Telt. Het gebruik van Wat Telt in lopende trajecten is in 2023 gestegen naar 47% vanaf 40,2% in het voorgaande jaar. In 2023 waren bij 3.195 trajecten resultaten zichtbaar. In 2022 was dat nog 2.406. In 2023 zijn er 1.877 metingen

## Hulp bij Huishouden





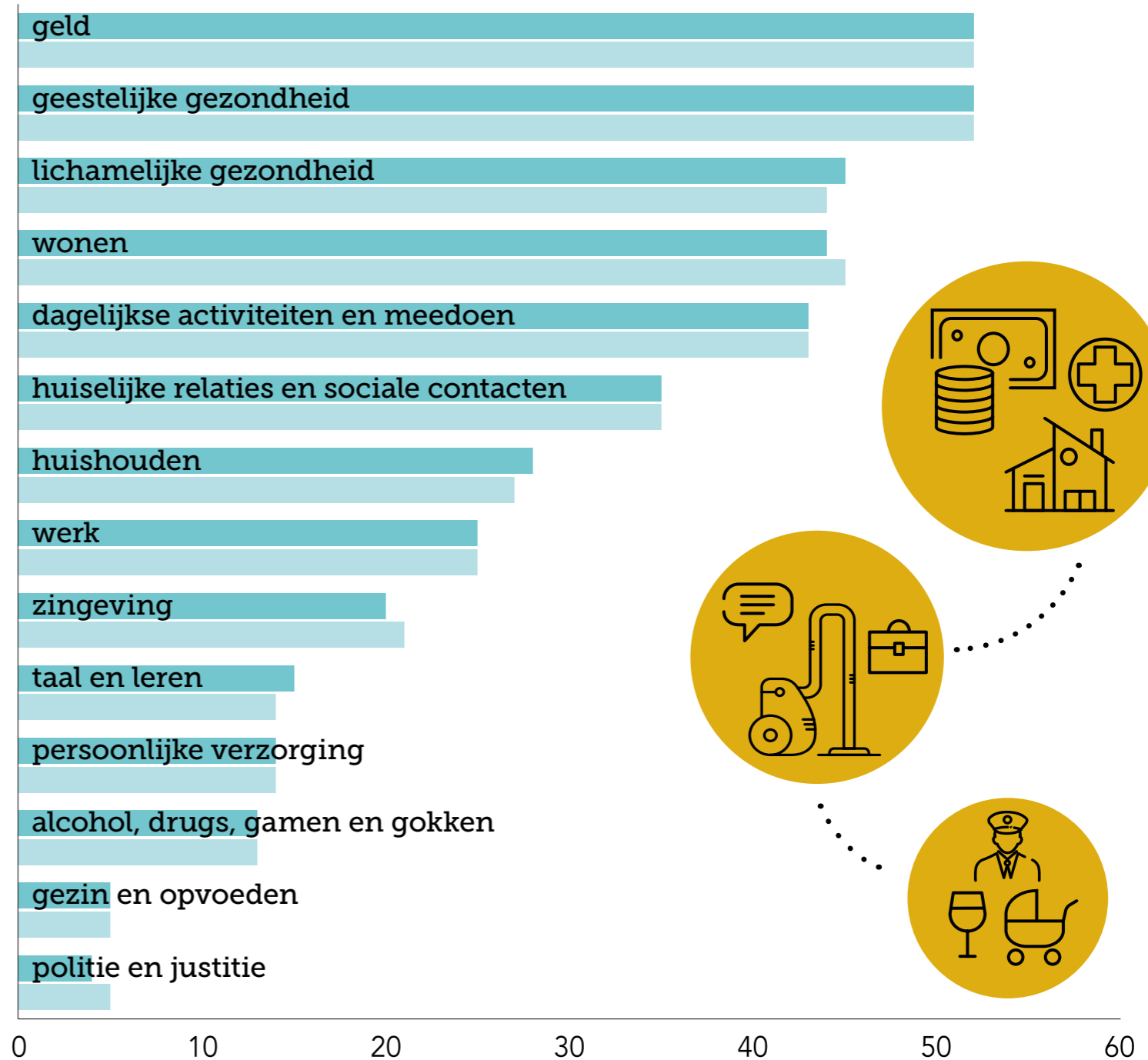
gedaan, waarvan er 232 als tweede of derde meting in een traject. Op basis van deze 232 vervolgmetingen is zichtbaar dat de gemiddelde verandering op een leefgebied +1,2 punt op een schaal van 1 tot 15 is. Het instrument wordt ingezet bij die klanten waar sprake is van begeleidingstrajecten, die langer duren dan een paar weken. We gaan uit van een inzet van '100%, tenzij'. Dat betekent wel dat er nooit een 100% score kan zijn die zichtbaar wordt in de resultaten, omdat het instrument niet bij alle trajecten toepasbaar is. De doelstelling die realistisch lijkt, is dat minimaal 50% van de lopende trajecten een Wat Telt-meting heeft. Daarin zien we nog wel grote verschillen per team. Dat varieert van 34% in Binnenstad tot 59% in Overvecht Vechtzoom. Er is dus nog ruimte voor groei in 2024.

De meest gescoorde leefgebieden op stedelijk niveau blijven redelijk gelijk met enkele kleine procentuele verschuivingen. Op een gedeelte eerste plaats staan geestelijke gezondheid en geld. Lichamelijke gezondheid blijft op drie, dagelijkse activiteiten en meedoen op plek vier en wonen met een procent stijging op plek vijf van meest gestelde vragen.

### Inzicht in leefgebieden Wat Telt

**Legenda**

- 2023
- 2022



Per team is logischerwijs meer variatie te zien in de volgorde, ook al zijn het nog steeds dezelfde vijf meest gescoorde leefgebieden. In 11 van de 18 teams scoort geestelijke gezondheid het hoogst. In de andere zeven teams is dat geld. In drie teams komt geld niet terug in de top 3, Vleuten, De Meern en Hoograven. De top drie varieert verder met lichamelijke gezondheid (score in acht teams), dagelijkse activiteiten (score in acht teams) en wonen (score in zes teams).

### Ervaringwijzer

In 2023 zijn minder uitnodigingen verstuurd (396) dan in 2022 (919). We hebben hier geen andere verklaring voor dan dat we hier minder aandacht aan hebben besteed, ondanks dat het streven was het aantal uitnodigingen te verhogen. De aandacht is in 2023 vooral naar Wat Telt gegaan. Als een casus wordt afgesloten, bespreekt een buurtteammedewerker wel met een klant wat de feedback is. Dit wordt dan echter weinig ook nog via de Ervaringwijzer opgehaald. Het is daarbij lastig dat de uitnodigingen niet automatisch verstuurd worden vanuit het systeem als een traject wordt afgesloten. Van de 396 uitnodigingen die er uitgestuurd werden, ontvingen we 99 responses, wat neerkomt op 25%. Dat betekent dat we van de gevraagde

## Top 3 van de Wat Telt leefgebieden per team

### Ondiep

1. geestelijke gezondheid
2. geld
3. wonen

### OV Centrum

1. geld
2. wonen
3. geestelijke gezondheid

### Vechtzoom

1. geestelijke gezondheid
2. geld
3. wonen

### Oost

1. geld
2. dagelijkse activiteiten
3. geestelijke gezondheid

### Lunetten

1. geld
2. lichamelijke gezondheid
3. geestelijke gezondheid

### Vleuten

1. geestelijke gezondheid
2. lichamelijke gezondheid
3. dagelijkse activiteiten

### West

1. geestelijke gezondheid
2. lichamelijke gezondheid
3. geld

### Gagel

1. geld
2. geestelijke gezondheid
3. lichamelijke gezondheid

### Binnenstad

1. geld
2. dagelijkse activiteiten
3. geestelijke gezondheid

### Ridi

1. geestelijke gezondheid
2. lichamelijke gezondheid
3. dagelijkse activiteiten & geld

### Kanaleneiland

1. geld
2. lichamelijke gezondheid
3. dagelijkse activiteiten

### Utrecht

1. geestelijke gezondheid
2. geld
3. lichamelijke gezondheid

### Zuilen

1. geestelijke gezondheid
2. geld
3. dagelijkse activiteiten

### Spoorzoom

1. geestelijke gezondheid
2. geld
3. wonen

### Noordoost

1. geestelijke gezondheid
2. geld
3. wonen

### Hoograven

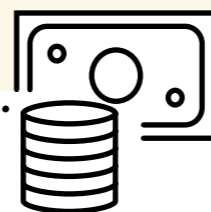
1. geestelijke gezondheid
2. dagelijkse activiteiten
3. lichamelijke gezondheid

### De Meern

1. geestelijke gezondheid
2. dagelijkse activiteiten
3. lichamelijke gezondheid

### Leidsche Rijn

1. geld
2. geestelijke gezondheid
3. wonen





respondenten een redelijk beeld kunnen krijgen van hun ervaringen met het buurtteam. Dat is overwegend positief, in het bijzonder over het zich 'welkom voelen bij het buurtteam' (98% positief), 'samen naar een oplossing zoeken met de buurtteammedewerker' (99% positief) en de inzet van de buurtteammedewerker (98% positief). Voor het totaal aantal klanten is dit echter niet representatief. Omdat we feedback over onze dienstverlening van groot belang vinden, gaan we in 2024 hier toch meer op sturen. De werkgroep Wat Telt is bereid gevonden om het verbeteren van de inzet van de Ervaringwijzer ook mee te nemen. ■

### Quote uit de Ervaringwijzer

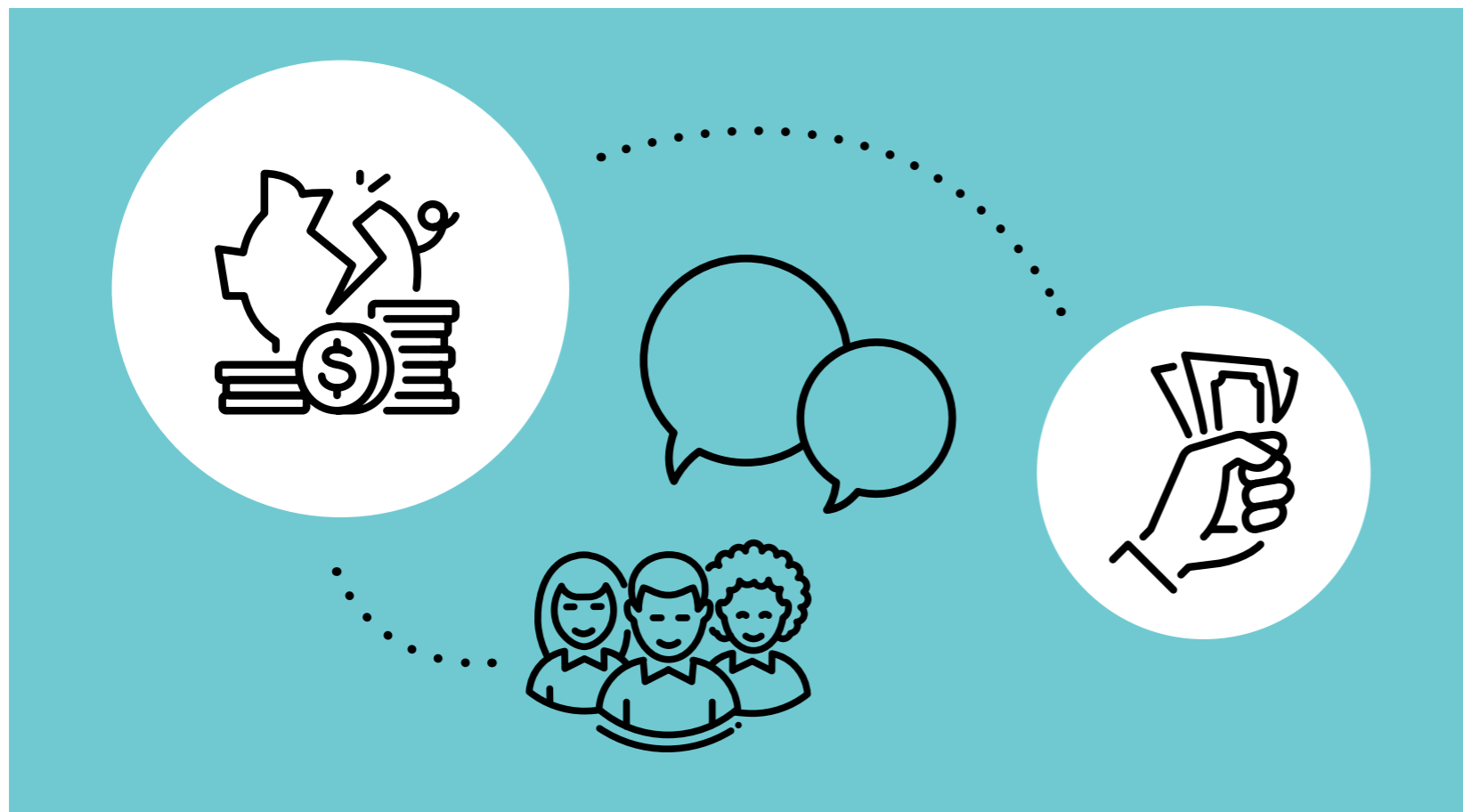
"Voor mij was het erg prettig dat ik niet alleen kon rekenen op professioneel advies, maar ook mijn begeleider als een 'stok achter de deur' kon zien. Dit heeft mij geholpen om steeds zelfstandiger uitdagingen aan te gaan."

### Quote uit de Ervaringwijzer

"Contact via whatsapp, ideeën, meedenken, relaxte sfeer, queer friendly. Ik ben echt op weg geholpen op het moment dat ik het zelf niet gedaan kreeg."

### Quote uit de Ervaringwijzer

"Ik moet teveel steunen op het buurtteam omdat de GGZ-wachlijsten te lang zijn. Hierdoor sluit de hulpvraag niet geheel aan bij wat het buurtteam kan bieden."



# Rondkomen

In 2023 werkte de energiecrisis nog stevig door. Ondanks koopkracht-reparaties bleef het voor veel inwoners nog steeds moeilijk om rond te komen. Daarbij zijn dit tijdelijke oplossingen, waar de buurtteams inzetten op duurzame (gedrags-)verandering. We zijn daarom onverminderd doorgegaan om mensen te bereiken om hen te ondersteunen en daarvoor te investeren in de samenwerking met de ketenpartners.

### **Bespreekbaar maken van schulden**

De buurtteams werken aan het beter bespreekbaar maken van schulden door proactief te zijn en bij het eerste contact goed uit te vragen op financiën.

### *Proactief in gesprek*

De buurtteams blijven continu inzetten op het bereiken van inwoners met geldzorgen. Hiervoor zijn door de buurtteamorganisaties sociaal en jeugd & gezin voorlichtingsmaterialen ontwikkeld zoals flyers, posters en een animatiefilmpje. In alle wijken zijn door de buurtteammedewerkers flyers opgehangen, variërend van de bibliotheek op de Neude tot aan sportclubs en van buurthuizen tot in supermarkten. We hebben actief de samenwerking opgezocht met partners zoals DOCK, U Centraal en de huisarts.


**We hebben actief de samenwerking opgezocht met partners zoals DOCK, U Centraal en de huisarts**

Bij een groot aantal huisartspraktijken worden deze informatiefilmpjes van het buurtteam in de wachtruimtes op beeldschermen vertoond. Aanvullend daarop is er in elke wijk tijdens de vaste overlegmomenten met de huisarts, financiën als aandachtspunt ter sprake gebracht.



### Samenwerking met huisartsen

We zijn gestart met een samenwerking met de huisartsen aan de Carnegiedreef in de pilot 'Schulden bespreekbaar maken in de spreekkamer'. Hiervoor waren we 2 uur per week aanwezig bij de huisartsenpraktijk aan de Carnegiedreef. Na een half jaar bleek dat dit 2 doorverwijzingen heeft opgeleverd. Dit heeft in april 2023 geleid tot een aanpassing van de pilot. Na gezamenlijke evaluatie is besloten dat een vaste buurtteammedewerker een half uur aansluit bij casuïstiek met huisarts en POH. Na het eerste half jaar zijn we 11 keer aangesloten met als resultaat dat ± 25 patiënten zijn doorverwezen, waarvan een groot deel met psychische kwetsbaarheid en activeringsvragen. Sommige zijn overgedragen aan Al Amal, gezien de hulpvraag.

**5**  **bijeenkomsten** ... **20** **mensen**

In Oost is er veel inzet geweest om contact te leggen met studenten op het Science Park. Zo zijn er tijdens de UU Wellbeing Week workshops georganiseerd die gingen over hulp bij rondkomen en schulden. Daarnaast is er wekelijks een extra spreekuur op het Science Park waar de Geldzaak van U Centraal aansluit om mee te denken over de financiële vragen van studenten.

Om mensen te ondersteunen bij vragen rondom de energiekosten zijn er in Zuilen en West spreekuren ingericht. Hierbij trokken we samen op met DOCK, U Centraal en het initiatief van de Energiebox (organisatie die in opdracht van de gemeente een energiecoach + energiebox met besparende spullen aanbiedt). Dit initiatief kwam voort uit de wijkexperimenten die we in 2022 samen met DOCK aangingen. Er zijn in totaal vijf bijeenkomsten geweest waarbij er in totaal ongeveer 20 mensen per bijeenkomst waren. De opbrengst was positief: alle aanwezigen konden verder aan de slag met de mogelijkheden via het sociaal raadsliedenwerk. We merkten ook dat deze samenwerking met DOCK, meerdere aanmeldingen vanuit hen opleverden.

In Rivieren- Dichterswijk en De Meern is vanuit het programma Rondkomen aangesloten op wijkproeverijen. Dit deden we integraal

met DOCK, U Centraal, SportUtrecht en een contactpersoon vanuit de gemeente. Tijdens de proeverijen werd informatie gedeeld, konden vragen worden gesteld en is er collectief een try-out van de cursus Budgetvaardig aan inwoners gegeven. Dit werd door de aanwezigen (gemiddeld 25 mensen per keer) als positief ervaren.

**De try-out cursus Budgetvaardig werd door deelnemers als positief ervaren**

Ook hier zagen we dat we meerdere inwoners vanuit de mogelijkheden van de energiecrisis konden laten landen bij de sociaal raadslieden. In Zuilen is aangesloten bij één van de buurtkoffies in de wijk met een themabijeenkomst over financiën. Een ervaringsdeskundige vertelde over zijn ervaringen met het hebben van schulden en de weg eruit. Dit gaf veel (h)erkenning bij aanwezigen en verlaagde daardoor de drempel om over geldzorgen te praten.

#### Voordeur

De balie bij een buurtteam is vaak het eerste contactmoment voor een inwoner die zich meldt bij het buurtteam. Er is daarom extra inzet geweest op het goed uitvragen van financiën bij deze voordeur van de buurt-

teams. De vaste voordeurmedewerkers zijn allemaal getraind via Budgetvaardig zodat de basiskennis over schulden op orde is.

### **Vaste voordeurmedewerkers zijn allemaal getraind via Budgetvaardig**

Er is daarnaast via het stedelijk voordeur-overleg ook ingezet op kennis van het beschikbare aanbod waar naar kan worden verwezen. Vooral de Budgetcursus of aanbod zoals het financieel spreekuur, de Bijenkorven in Overvecht of een papiercafé krijgen aandacht als het gaat om schuldenvragen. We ervaren nog niet dat dit tot veel meer aanmeldingen bij de budgetcursus leidt. Wel komen mensen goed aan bij een Bijenkorf waar zij met een eenvoudige vraag terecht kunnen voor hulp.

### **Voorkomen (verergering) van schulden**

Om schulden en verergering ervan bij inwoners te voorkomen hebben we ingezet op verschillende sporen.

#### *Deskundige generalist*

Medewerkers zijn opnieuw actief geïnformeerd over het werkproces schulddienstverlening.

In alle buurtteams zijn kennisdelingssessies geweest over het werkproces. Dit werd samen met de partners van schulddienstverlening en het sociaal raadsliedenwerk vormgegeven. Daarnaast is er in alle wijken elke zes weken een samenwerkingsoverleg met de partners. In dit overleg worden de recente ontwikkelingen besproken, is er ruimte voor casuïstiek en wordt de samenwerking besproken en waar nodig aangescherpt. Dit zorgt voor een beter lopend werkproces in de meeste wijken en korte lijntjes met de collega's van de andere organisaties. Het helpt als je elkaar kent. Alle nieuwe buurtteammedewerkers volgen daarnaast de training Budgetvaardig. Afgelopen jaar hebben 30 nieuwe collega's deze training gevolgd.

### **Afgelopen jaar hebben 30 nieuwe collega's de training Budgetvaardig gevolgd**

#### *Evaluatie Utrechtse aanpak*

Gezien het belang van de Utrechtse aanpak schuldhulpverlening is in 2023 een evaluatie gestart door de Hogeschool van Utrecht. Dat gebeurt in opdracht van de stuurgroep financiële bestaanszekerheid, waar alle vier betrokken partijen aan tafel zitten (beide buurtteamorganisaties, U Centraal en Werk en Inkomen).

Vanaf september zijn uitvoerende medewerkers in groepsgesprekken door de onderzoekers gesproken en is dossieronderzoek gedaan aan de hand van beleidsdocumenten, werkprocessen, protocollen en bestaande klantreizen. Deze analyses vormen met de interviews de basis voor het steeds verder ontwikkelen van de ideale klantreis en om vast te stellen wat we bereiken met de aanpak in Utrecht. De resultaten worden begin 2024 verwacht.

### **In 2023 is veel nadruk geweest op het onderwerp financiële bestaanszekerheid**

#### *Werkgroep Rondkomen*

Geld en zorgen over geld blijft vraag nummer één aan de buurtteams. Ook in 2023 is daarom veel nadruk geweest op het onderwerp financiële bestaanszekerheid. Per cluster van teams is er een vertegenwoordiger die vier uur per week extra gelegenheid heeft voor alles rondom financiële vraagstukken. De clustervertegenwoordigers dragen zorg voor deskundigheid in de teams en zorgen dat dit thema goed geagendeerd blijft. Deze rol is afgelopen jaar extra stevig neergezet door individueel een actieplan te maken voor de invulling van de rol. Dit zorgt voor betere positionering in de teams,



het goed verdelen van extra taken binnen de werkgroep en het realiseren van een krachtige communicatiestructuur in de clusters om zowel informatie te delen als signalen op te halen.

De werkgroep sloot ook actief aan bij verschillende initiatieven, zoals het fondsenoverleg, overleg met Werk en Inkomen over warme overdracht van bewindvoering naar het buurtteam en we sluiten structureel aan bij de Utrechtse Armoedecoalitie. De Armoedecoalitie is voor ons de plek om casuïstiek te bespreken en signalen uit te wisselen. Een concreet voorbeeld is dat we naar aanleiding van een Raadsinformatiebijeenkomst, in gesprek zijn gegaan met ervaringsdeskundigen vanuit het platform van de Armoedecoalitie. We bespraken met hen de ervaringen van inwoners met het buurtteam en welke lessen hieruit konden worden geleerd. Deze lessen zijn verwerkt en meegenomen in de opgestelde jaarplannen van de buurtteams.

**In 2023 heeft Buurtteamorganisatie Sociaal een kritische toets gedaan op onze vormen van ondersteuning**

### *Datagedreven werken*

Al sinds jaar en dag bieden we als partners in het sociaal domein verschillende vormen van ondersteuning aan om inwoners met financiële vragen te ondersteunen. In 2023 heeft Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht een kritische toets gedaan op onze vormen van ondersteuning. Dekken we met wat we doen en aanbieden de ondersteuning die nodig is? CBS-data geven aan dat de kans op problematische schulden groter wordt wanneer huishoudens een van de volgende levensgebeurtenissen meemaken: transitie van werkend naar arbeidsongeschikt, bijstand of WW, verdacht worden van een misdrijf, vroegtijdig schoolverlaten, uit elkaar gaan of het ontvangen van slachtofferhulp.

Samen met U Centraal zijn we nagegaan of we rondom deze gebeurtenissen voldoende passend aanbod hebben in de stad. Dit bleek gelukkig het geval. Het inzicht dat deze life-events risico's meebrengen en welk aanbod hiervoor beschikbaar is, is nog eens onder de aandacht gebracht bij medewerkers.

Daarnaast zijn de cijfers rondom het aantal gevoerde driegesprekken in de teams besproken om deze te duiden. Wat maakt dat we in bepaalde gebieden succes hebben? Waar missen we groepen? Hieruit komen

waardevolle lessen, waarop we acties uit kunnen zetten. Zo blijkt in Leidsche Rijn dat jongeren na het eerste gesprek vaak niet meer terug te komen. Er is op basis hiervan besloten dat een driegesprek meteen kan worden aangeboden als een jonge inwoner zich met financiële problemen meldt. Op deze manier benutten we de cijfers om het werkproces aan te scherpen zodat we kunnen doen wat nodig is.

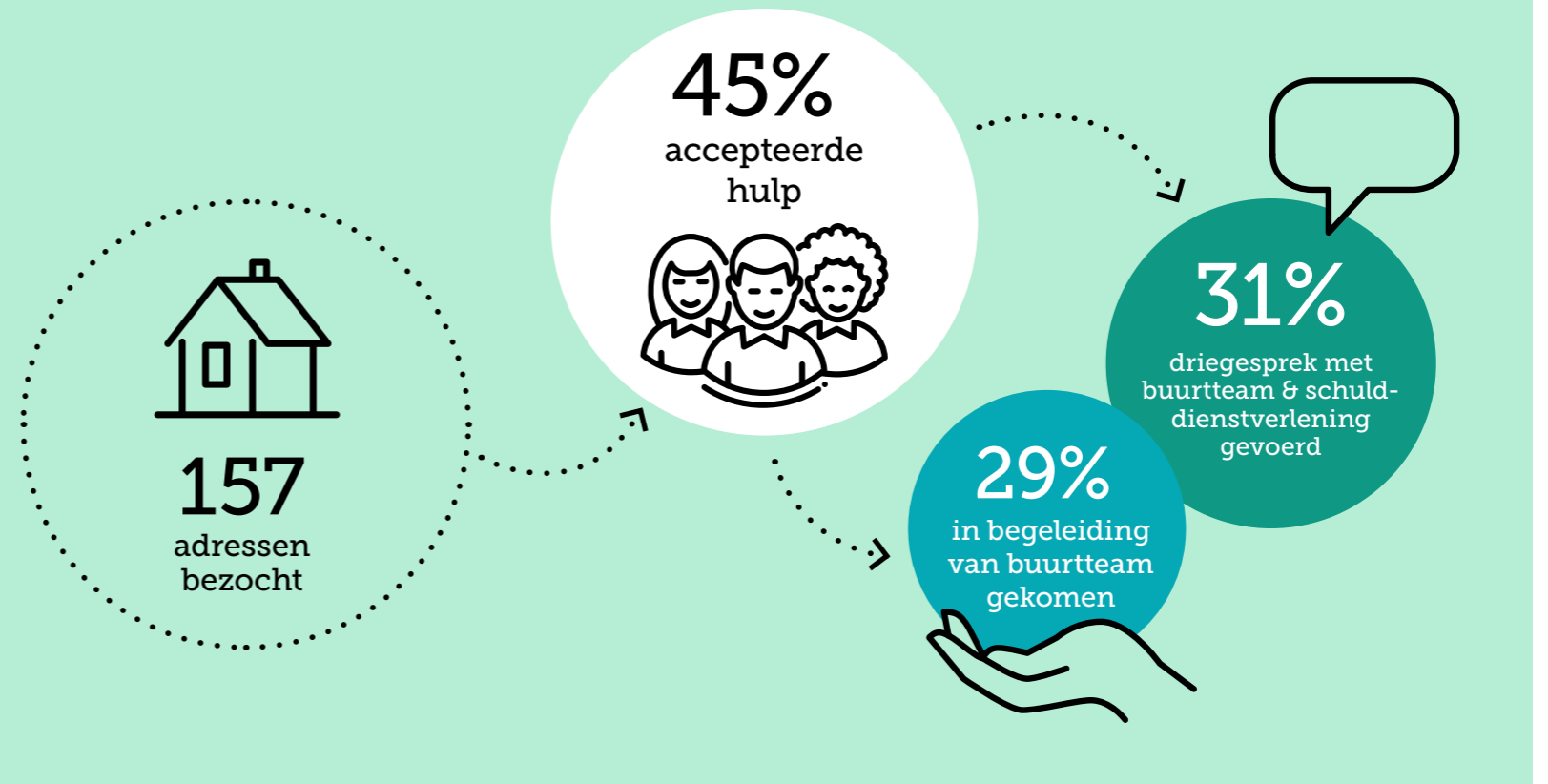
### **Vernieuwde aanpak Vroegsignalering**

In maart 2023 is in de buurten Overvecht Vechtzoom en Kanaleneiland Zuid gestart met de uitvoering van de doorontwikkelde aanpak Vroegsignalering 3.0. Deze buurten zijn gekozen op basis van beschikbare data over schuldenproblematiek en daarmee een voorbeeld van ongelijk investeren in gelijke kansen. De werkwijze is dat met de informatie van partners als woningbouwverenigingen, energieleveranciers en zorgverzekeraars maandelijks een prioriteitenlijst wordt samengesteld. Het buurtteam bezoekt vervolgens meteen de adressen die uit de prioriteitenlijst komen. De medewerkers die zijn betrokken op deze aanpak hebben hiervoor bewust gekozen en zijn gescreend op aansluitende vaardigheden en kennis. Ze hebben veel affiniteit met deze vorm van outreachend werken en zijn daarnaast



getraind om stress-sensitief te werken. Nieuw aan de huidige aanpak is dat het gesprek aan de deur wordt gevoerd vanuit een brede maatschappelijke blik. Dat betekent dat het doel van het bezoek is om laagdrempelig contact te leggen. De achterstanden zijn de aanleiding, maar als een inwoner het (nog) niet wil hebben over de geldzorgen, maar wel ergens anders over, dan bieden we daarop ondersteuning aan. Op het moment dat de inwoner open staat om met zijn schulden aan de slag te gaan, wordt Werk en Inkomen betrokken en wordt de reguliere werkwijze met een driegesprek vervolgd.

### Resultaten uit 2023



### De resultaten uit 2023

De resultaten van de vernieuwde aanpak zijn bijzonder positief. De medewerkers hebben 157 adressen bezocht, waarvan we met bijna driekwart (73%) in contact zijn gekomen. Hiervan accepteerde 45% een vorm van hulp. Daarvan was het merendeel (40%) een korte snelle interventie: een telefoontje naar een schuldeiser, contact leggen met de woningcorporatie of het aanmelden bij het sociaal raads-

liedenwerk. Bij 31% is een driegesprek met het buurtteam en schulddienstverlening gevoerd. 29% van de mensen die hulp accepteerde, is bij het buurtteam in begeleiding gekomen. Vanwege deze positieve resultaten wordt de vernieuwde aanpak uitgebreid naar meer buurten: Kanaleneiland Noord, Leidsche Rijn en Overvecht de Gagel. De Hogeschool Utrecht hebben we betrokken om te onderzoeken hoe we dit verder kunnen brengen.

### *Duurzame impact gedrag*

De deelname aan de Budgetcursus bleef helaas achter bij het gestelde doel: een verdubbeling van het aantal deelnemers, ondanks dat de cursus door de deelnemers als zeer positief wordt ervaren. In heel 2023 waren er twee Budgetcursussen met in totaal 18 deelnemers.

Enkele reacties van de deelnemers:

- 'voelen dat je niet alleen bent met je vragen',
- 'laagdrempelig',
- 'naar elkaar luisteren',
- 'er is wederzijds respect'.

Deze impact willen we bij meer deelnemers maken en is onder de aandacht van de verwijzers gebracht vanuit de buurtteams en schulddienstverlening. ■

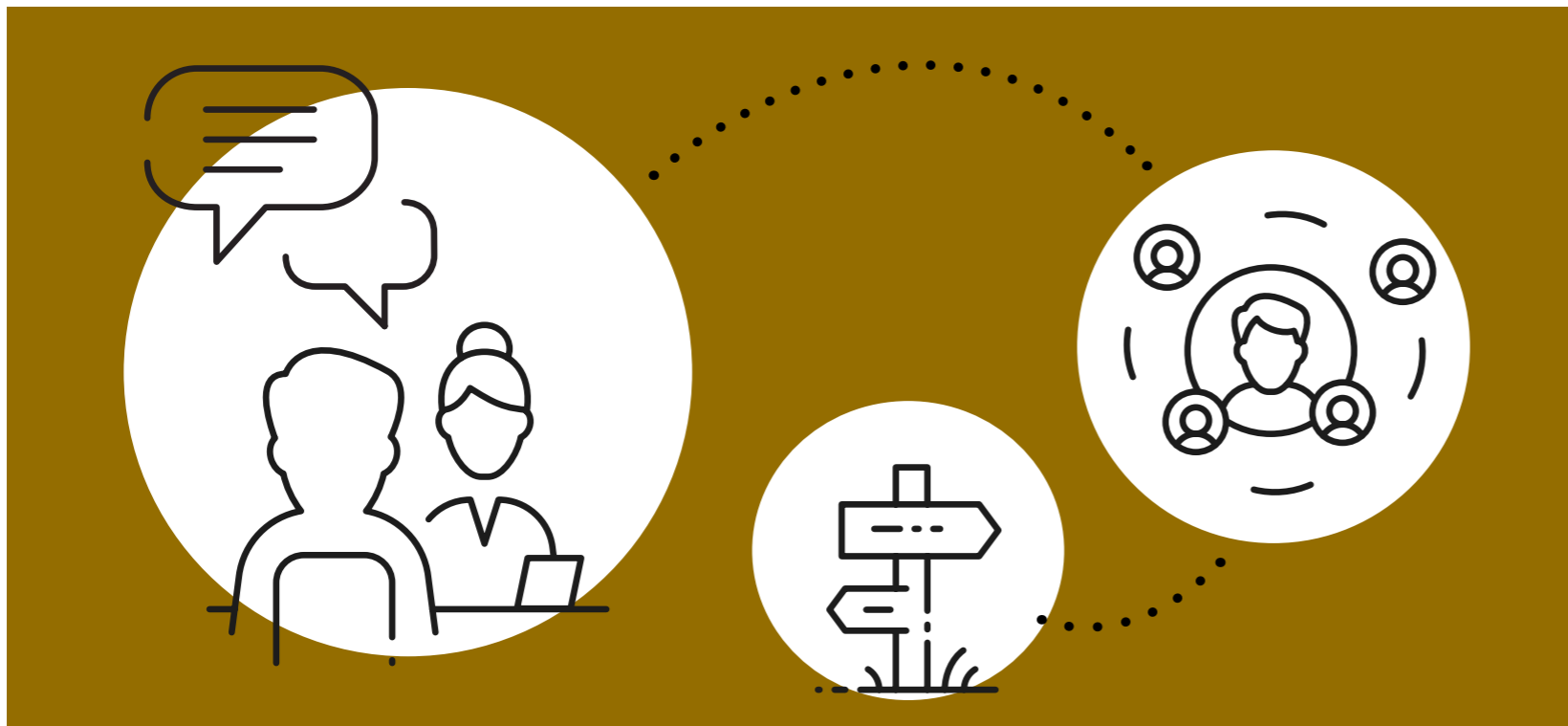


**Er komt een klant bij het buurtteam...**

Billy over  
Vroegsignalering







# Activering

De vraag van onze klanten gaat niet altijd meteen over activering. Toch komen we daar vaak op uit, omdat we weten dat met activering duurzame oplossingen worden bereikt. In elk team bieden we gedurende het jaar continu kennis aan over de mogelijkheden om te activeren. Dat doen we passend bij de vraag vanuit de wijk en het team. De ene keer gaan we daarvoor op wijksafari, de andere keer zijn er presentaties van partners binnen de teams. De website [jekuntmeer.nl](https://jekuntmeer.nl) blijven we gebruiken als sociale kaart.

### Samenwerking sociale basis en basiszorg

In Lunetten, Hoograven en Rivieren-Dichterswijk, zijn we vanuit in 2022 geconstateerde hiaten tussen de buurtteams en DOCK verder aan de slag gegaan om de samenwerking te verbeteren. Dat deden we met een werksessie in combinatie met een clusterbijeenkomst van de buurtteams, zodat van alle teams een ruime vertegenwoordiging aanwezig was. In de sessie zijn de grenzen van het buurtteamwerk in de samenwerking met DOCK uitgewerkt met de inzet van deep democracy. Medewerkers van beide organisaties waren positief en gaven aan dat het helpt om vertrouwen in elkaar te krijgen op de momenten waar het om gaat zoals bij overdracht en als een bewoner eigenlijk niet naar een buurtteam wil.

### Collectief

Het afgelopen jaar hebben we onze groepsgerichte aanpak gecontinueerd met:

- Budgetcursus (2x gestart)
- Stress? Ontspannen kun je leren! (10x gestart)
- Activeringsgroep 'Stap vooruit' (3x gestart)
- met U Centraal: training voor (overbelaste) mantelzorgers 'Vergroot je veerkracht'
- met Fiom - 'Van geluk tot geweld en andersom'

We verwachten ons bereik te vergroten op collectieve vormen van ondersteuning door de samenwerking met U Centraal te intensiveren. Door intensiever samen te werken, kunnen we ons gezamenlijke aanbod beter stroomlijnen, trainers vanuit beide organisaties aan elkaar koppelen en efficiënter zijn met een gezamenlijke backoffice.

### Proeven van collectief

Proeven van collectief - speciaal georganiseerde bijeenkomsten met een keur aan partners met collectieve oplossingen - zijn ook in 2023 weer aangeboden aan de buurtteams. De teams zijn hier erg positief over. In de praktijk zien we alleen nog onvoldoende dat dit echt rendert in het meer klanten leiden naar collectieve vormen van ondersteuning. Dat blijft dus aandacht vragen. Daarnaast zijn we aan de slag gegaan met het verkennen van nieuwe mogelijkheden om zelf meer groepsgericht ondersteuning te realiseren.

### De Werkwinkel

#### Organisatie

De Werkwinkel - [werkwinkel utrecht.nl](http://werkwinkel utrecht.nl) - is een toegankelijke plek voor inwoners van Utrecht, waar zij geholpen worden een stap richting opleiding of (vrijwilligers)werk te zetten.

De werkwijze die de partners met elkaar ontwikkeld hebben, is in 2023 uitgeschreven. Daarin namen we meteen de borging mee van omgaan met registratie, gegevensdeling en klachten. Dit blijft vanuit de AVG een uitdaging bij integraal samenwerken. De registratietool die we met het UWV hadden ontwikkeld kwam bijvoorbeeld niet door de landelijke check AVG van UWV en hebben we dus niet in gebruik kunnen nemen.

#### Financiën

We maakten in 2023 dankbaar gebruik van extra POK-gelden waarmee we onze personele inzet, trainingen, communicatie-middelen, ontwikkelmomenten en projectmanagement hebben gefinancierd. De stuurgroep Werkwinkel heeft Instituut Publieke Waarden (IPW) opdracht gegeven om een rapport op te leveren met onder andere een maatschappelijke kosten-baten analyse van de Werkwinkel. De vraag hierbij was om inzicht te krijgen in wat we investeren versus wat de dienstverlening oplevert, zowel financieel als maatschappelijk. In het rapport is deze analyse helaas onvoldoende tot uiting gekomen. Daardoor is het onderzoek niet helpend geweest in de evaluatie van de dienstverlening van de Werkwinkel. Met IPW zijn we tot overeenstemming gekomen om de kosten van het onderzoek te delen.

#### Quote van een klant

"Wat de Werkwinkel voor mij heeft gedaan was precies wat ik nodig had. Ik ben dankbaar voor Werkwinkel."

#### Quote van een klant

"Ik heb inzicht gekregen hoe belangrijk het is om complimenten te geven en te ontvangen."

#### Quote van een klant

"Ik vond het fijn dat ik zélf aan de slag kon gaan met mijn eigen budgetoverzicht en mijn eigen plan."

### Bereik

In het afgelopen jaar hebben we 400 nieuwe bezoekers welkom kunnen heten, in Overvecht 213 en Zuidwest 187 bezoekers. 38% daarvan is verwezen door de buurtteams. Bijna 47% van de bezoekers heeft geen uitkering en ruim een kwart ontvangt (aanvullende) bijstand. De grootste groep die we bereiken net als vorig jaar is tussen de 27 en 45 jaar (47,7%) en het merendeel is vrouw (62,5%). Wat opvalt is dat ook het bereik onder jongeren is verdubbeld. Ongeveer een derde van deze bezoekers heeft inmiddels werk, vrijwilligerswerk, een stage of

opleiding gevonden. Van een grote groep mensen weten we dit niet: zij geven aan zonder onze hulp weer verder te kunnen.

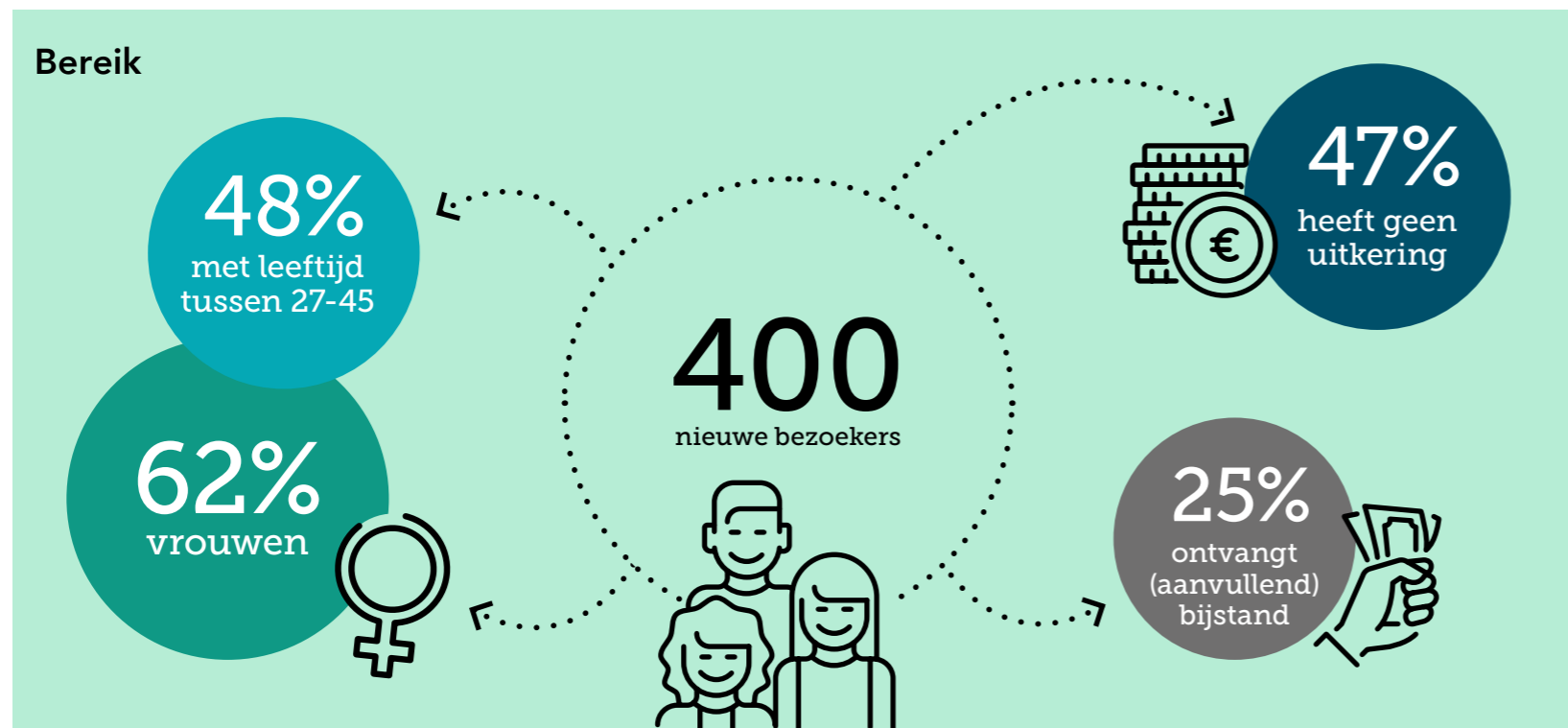
**Sinds een half jaar zijn we ook telefonisch bereikbaar voor praktische vragen en consult**

In zowel Overvecht als Kanaleneiland zijn we verhuisd waarmee we beter vindbaar zijn. Om de bereikbaarheid te vergroten, is de Werkwinkel in het afgelopen jaar met acht verschil-

lende spreekuren gestart. We zijn (soms tijdelijk) aangesloten op publieke locaties (bibliotheken, scholen, buurtcentra) waar de vraag naar werk gesignaleerd werd. Vaste spreekuren zijn op dit moment in Leidse Rijn in buurtcentrum Hoge weide, bibliotheek Kanaleneiland, Basisschool Joannes XXIII en basisschool de Schakel in Overvecht en de Geldzaak op de Steenweg. Ook zijn we sinds een half jaar telefonisch bereikbaar, zowel voor praktische vragen als voor consult. Hier wordt nog beperkt gebruik van gemaakt. Met extra inzet op promotie en voorlichting hebben we de bekendheid van de Werkwinkel verder vergroot.

### Werkproces

De kracht van de Werkwinkel is onze integrale samenwerking. Dit is ook waar medewerkers over aangeven dat ze het meest trots op zijn: de resultaten die we boeken door onze kennis



### Quote van een klant

"Van hoopje dat niet uit bed kon komen, werd ik weer iemand die kansen zag en weer aan de slag ging."



te delen en aanvullend aan elkaars expertise te zijn. Van verwijzers horen we terug dat het de toegankelijke, veelzijdige en persoonlijke aanpak is die goed aansluit bij wat inwoners nodig hebben. Dagelijks bespreken we casuïstiek aan de hand van inzichten die we van nieuwe bezoekers krijgen en iedere zes weken hebben we een reflectiebijeenkomst met het hele team.

**Iedere zes weken hebben we een reflectiebijeenkomst met het hele team**

Medewerkers van de Werkwinkel zijn afgelopen jaar geschoold in integraal werken om nog meer te halen uit de samenwerking die we met elkaar hebben. We hebben in samenwerking met het UWV en de gemeente een training hiervoor ontwikkeld. Vervolgens hebben we met inzet van de Veranderbrigade de medewerkers intervisie aangeboden waarin dieper ingegaan werd op de dilemma's die je kan ervaren als het gaat om integraal werken. Medewerkers van de Werkwinkel zijn daarnaast ook geschoold in stress-sensitief werken.

### **Inburgering030**

Sinds 2021 werken we mee aan Inburgering030 om met Vluchtelingenwerk en het team inburgering van Werk en Inkomen uitvoering te geven aan de nieuwe inburgeringswet. We sluiten hiervoor aan bij eerste gesprekken van Werk en Inkomen over inburgeringsplichten. In het eerste kwartaal van 2023 hebben we samen met de inburgeringcoaches meegedaan aan een pilot kennismakingsgesprekken binnen het programma 'kansrijke start'. Het doel was opnieuw gezamenlijk de eerste kennismakingsgesprekken te voeren. De ervaringen binnen de pilot waren positief. Tijdens de gezamenlijke gesprekken kon soms meteen al advies worden gegeven over het vinden van vrijwilligerswerk en activiteiten in de wijk. Ook is er twee keer een aanmelding bij het buurtteam uit voortgekomen vanwege zorgen over sociaal isolement.

**Er kon soms meteen al advies worden gegeven over het vinden van vrijwilligerswerk en activiteiten in de wijk**

Er is daarna besloten om de kennismakingsgesprekken weer gezamenlijk te voeren. Dat is alleen niet gelukt zoals we graag wilden door veranderingen bij team Inburgering en verschil in werkwijze. De buurtteams zijn uiteindelijk bij ruim 55 gesprekken uitgenodigd, waarbij 10 gesprekken de inburgeraar niet verscheen. Tijdens de gesprekken bleek soms ook dat het een gezin met kinderen betrof terwijl sociaal aan tafel zat en vice versa. Dit is vanuit privacy oogpunt niet te ondervangen.

### **Goed geschud**

In opdracht van de gemeente heeft onderzoeksbureau 'Goed geschud' onderzoek gedaan naar de resultaten vanuit de pilot inburgering 030. Geconcludeerd wordt dat er een stevige basis ligt voor zowel de visie als de uitgewerkte werkwijze. Verbeteringen zijn nog te behalen op meer helderheid op rolinvulling en een duidelijkere opdrachtbeschrijving vanuit de gemeente.

### **Overleg en afstemming**

Samen met de partners zijn kwartaalsessies gehouden, waarbij thema's als 'Kansrijke start' en 'POP - persoonlijk ontwikkelingsplan' en taakverdeling tussen team Inburgering en buurtteam aan de orde kwamen. Hierin is ook

tijd geïnvesteerd in kennismaking tussen de organisaties en medewerkers en wat belangrijk is om goed samen te kunnen werken. Het buurtteam nam deel aan de reguliere werkoverleggen van Inburgering030, de casuïstiek besprekingen en de overige (externe) overleggen met Vesta-partners\* en het onderzoek wat door 'Goed geschud' is uitgevoerd.

Bij Vluchtelingenwerk zijn twee voorlichtingsmomenten geweest voor medewerkers en vrijwilligers, om informatie te delen over het buurtteam en de samenwerkingsafspraken met Vluchtelingenwerk te herijken. Ook is twee keer voorlichting gegeven over de diensten van het buurtteam tijdens twee groepssessies voor nieuwe inburgeraars op het stadskantoor. Datzelfde geldt voor de interne buurtteamorganisatie, die is geïnformeerd over de werkwijze van Inburgering030, Vesta-activiteiten en project SAMEN onder de aandacht gebracht.

Een andere samenwerking is die tussen buurtteamorganisatie sociaal en project SAMEN (IOM en Dokters van de Wereld), een aanpak om gender-gerelateerd geweld aan te kaarten. In het kader van dit project heeft CSG (Centrum Seksueel Geweld) een online-training gehouden bij buurtteams en Vluchtelingenwerk over het bespreekbaar maken van seksueel en gender-gerelateerd geweld.

Vanaf dat het Welkomhuis als fysieke plek geopend is, is het buurtteam daar ook regelmatig te vinden voor overleg, kennismakingsgesprekken en een wekelijks inloopspreekuur voor nieuwkomers. ■

---

*\*) Vesta is een project waarin verschillende partners op het vlak van mentale gezondheid laagdrempelig en cultuursensitief samenwerken om statushouders met psychische problemen te bereiken en toe te leiden naar passende ondersteuning. Het buurtteam heeft hierin een rol om klanten toe te leiden.*



# Thuis in de Wijk

In 2023 was het centrale doel van het programma Thuis in de Wijk 'het zo lang mogelijk vitaal en met een grote mate van welbevinden thuis wonen'. Dat is niet vanzelfsprekend bij een grote groep van onze klanten. Zij ervaren dat het leven voor hen op verschillende vlakken complex is, doordat ze een (licht) verstandelijke beperking hebben, langduriger mentale problemen hebben, dakloos zijn geweest of andere ontwrichtende ervaringen hebben meegemaakt.

Sommige mensen zijn daarnaast de taal niet goed machtig, wat de toegang tot ondersteuning vaak nog meer belemmert. Ook bij het ouder worden is preventie en op tijd erbij zijn voor passende ondersteuning van belang om zo lang mogelijk, fijn en verantwoord thuis te blijven wonen. Om goed op de vraag van deze bewoners aan te blijven sluiten, investeerden we vooral op integrale samenwerking in de wijk.

## **Integrale werkwijze ouderen**

In de samenwerking met de huisartsen van Sterkzorg (alle wijken behalve Leidsche Rijn, Vleuten en De Meern), hebben de organisaties rondom ondersteuning en zorg aan ouderen zich gecommitteerd aan de werkwijze OmU. In de meeste wijken levert dat in de ervaring van de buurtteammedewerkers op dat er heldere afspraken zijn gemaakt over communicatie, werken met OZO (communicatieplatform) en het voeren van overleg op basis van het 4D-model. In 2023 borgden we dat er bij iedere huisartsenpraktijk contactpersonen zijn die bewaken dat de afspraken worden nagekomen. Gesignaleerde knelpunten melden zij aan de programmaregisseur Thuis in de Wijk.

De knelpunten die we signaleerden, waren de niet goed afgestemde zorg vanuit het ziekenhuis naar huis, hiaten in de overgang van de wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) naar de wet langdurende zorg (WLZ) en enkele



huisartsenpraktijken waar OmU nog weinig vorm krijgt. Deze knelpunten worden door de programmaregisseur geagendeerd op het integraal overleg van de Stedelijke Werkgroep Ouderen (SWO) om tot passende oplossingen te komen. De geïntensiveerde inzet leverde mooie resultaten op. In Zuilen/Ondiep bleek bijvoorbeeld voor een aantal huisartsen opnieuw dat buurtteammedewerkers inzetbaar zijn op samenwerking in bemoeizorg rondom ouderen. Als het gaat om de samenwerking van de teams Leidsche Rijn, Vleuten en De Meern met de huisartsen van de koepel RegiozorgNU, kunnen we meer bereiken. RegiozorgNU is in 2023 onderdeel geworden van de Wijkalliantie+ en ook met het Integraal Zorgakkoord werken we inmiddels meer samen. Hiermee is een goede basis gelegd om de samenwerking naar de toekomst te versterken.

### De gemeente organiseerde in 2023 een stedelijke aanpak voor ouderen met een migratieachtergrond

De gemeente organiseerde in 2023 een stedelijke aanpak voor ouderen met een migratieachtergrond. Hierbij is onderzocht hoe er beter op (gezondheidsverschillen van) ouderen met een migratieachtergrond ingespeeld kan worden. Vanuit de programma's sociaal-medisch en de werkgroep inclusief namen buurtteammedewerkers deel aan de gesprekken, samen met migrantenouderen en hun mantelzorgers.

#### Preventie ouderen

Gezien het belang van preventie bij ouderen is in de Buurtteamorganisatie een nieuw initiatief ontwikkeld in de tweede helft van 2023. In het programma Thuis in de Wijk is verkend hoe in het kennismakingsgesprek meer preventief gewerkt kan worden. Daarvoor zijn meerdere 'sociale' en 'medische' vragenlijsten onderzocht. Er blijkt nog geen geschikte vragenlijst te zijn die aansluit op preventieve vragen in sociale basiszorg aan ouderen. Daarom is besloten in het kennismakingsgesprek met ouderen gebruik te gaan maken met een aanvulling op het Wat Telt instrument. Per leefgebied zijn specifieke vragen geformuleerd die relevant kunnen zijn voor (toekomstige) ouderen. Op deze manier kunnen we eerder signaleren en preventieve acties inzetten.

### Per leefgebied zijn specifieke vragen geformuleerd die relevant kunnen zijn voor (toekomstige) ouderen

#### Mantelzorg

In Hoograven-Tolsteeg en Dichters- en Rivierenwijk zijn twee groepsgesprekken geweest met telkens 20 bezoekers over 'In voor mantelzorg', georganiseerd door de Buurtteamorganisatie en Mantelzorg Utrecht. Het doel van de bijeenkomsten was te leren hoe een basis voor ondersteuning gelegd kan worden tussen mantelzorgers en buurtteammedewerkers. De bijeenkomsten werden positief ervaren, vanwege de gelijkwaardigheid in de gesprekken en de aandacht die er was voor de mantelzorger. Kritische noot was dat de inzet van buurtteammedewerkers intensief was in verhouding tot de opkomst van mantelzorgers. De aandachtspunten voor een effectieve en efficiënte inzet in het belang van mantelzorg, nemen we mee. Om kennis over dit onderwerp goed onder de aandacht te houden en signalen op het gebied van overbelaste mantelzorgers tijdig te herkennen wordt structureel aan kennisdeling gedaan op dit onderwerp. Dit ligt vast in de jaarplannen

van de teams en wordt door de portefeuillehouders in de clusters bewaakt. Uit de verschillende teams hebben 26 nieuwe medewerkers meegedaan aan één van de vier basistrainingen mantelzorg van Mantelzorg Utrecht. In Zuilen en Kanaleneiland namen in totaal 33 medewerkers deel aan een training mantelzorg bij ouderen met een migratieachtergrond. In het cluster Binnenstad, Oost, Noordoost is twee keer een presentatie over mantelzorgondersteuning gegeven die door 40 medewerkers is bijgewoond.

### Samenwerking sociaal-medisch

In Noordwest, Kanaleneiland en Overvecht wordt met een deel van de huisartsenpraktijken samengewerkt aan de hand van Krachtige Basiszorg. De complexe samenhang van sociale en medische problemen van klanten wordt vanuit een integraal perspectief besproken en in een ondersteuningsplan vastgelegd. Dat levert een verbetering in ervaren kwaliteit van zorg en gezondheid en afname van werkdruk onder zorgprofessionals (NIVEL, 2021). Doordat er meer ruimte is voor overleg, wordt de samenwerking voor buurtteams eenvoudiger.

De afspraken over sociaal-medische samenwerking uit 2015 en Krachtige Basiszorg uit 2016 zijn in 2023 geëvalueerd. Hoewel Krachtige Basiszorg in de huisartsenpraktijken een andere aanpak vraagt, is wat er nodig is in de samenwerking met buurtteams in grote lijnen overeenkomstig met de reguliere werkwijze:

- professionals werken aan een gezamenlijk kader (één visie, één taal), gebruik van het 4 domeinenmodel is uitgangspunt;
- huisartsen en buurtteams zijn samen verantwoordelijk voor een lerende omgeving met gedeelde verantwoordelijkheid, vertrouwen en onderlinge feedback;
- er zijn samenwerkingsafspraken toegespitst op de kenmerken van de wijk.

Om die reden is er in 2023 afgesproken om op het punt van de samenwerking geen specifieke afspraken voor Krachtige Basiszorgwijken en andere wijken te maken, maar toe te werken naar één gedeeld document met samenwerkingsafspraken voor alle wijken.

### Financiën in de spreekkamer

In 2023 was in de praktijk Carnegiedreef in Overvecht het experiment 'Financiën in de spreekkamer'. Dit verliep in eerste instantie niet naar wens, de huisartsen benaderden slechts incidenteel de aanwezige medewerker. Daarom is de aanpak aangepast. Eerst heeft

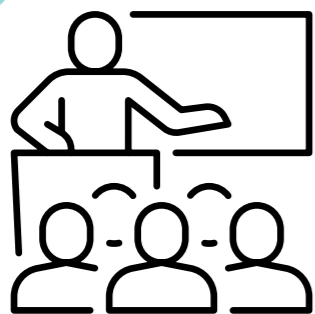
### Mantelzorg trainingen



**26** nieuwe medewerkers bij één van de vier basistrainingen mantelzorg

**33** medewerkers bij training 'mantelzorg bij ouderen en een migratieachtergrond'

**40** medewerkers bij de presentatie over mantelzorgondersteuning



de hele praktijk een introductie gehad over de impact van financiële stress op gezondheid, gegeven door een trainer van de buurtteams samen met een ervaringsdeskundige. Een vaste buurtteammedewerker sluit sindsdien aan op het casuïstiekoverleg in de gezondheidspraktijk tussen huisartsen en POH-GGZ. Uit onderzoek van Raedelijk blijkt dat dit leidt tot bredere gesprekken tussen huisartsen en patiënten, betere samenwerking tussen huisartsen en buurtteams en dat de huisartsen en POH-GGZ zich ontlast voelen.

### Betere samenwerking tussen huisartsen en buurtteams

In 2023 hebben vier medewerkers uit Noordwest en Overvecht deelgenomen aan de integrale leergang Werken in Achterstandswijken. Het resultaat is een bijdrage aan de verbetering van integrale samenwerking in wijken waar veel klanten met complexe sociaal-medische problematiek wonen.

Huisartsen van Sterkzorg en de buurtteams in Overvecht zijn eind 2023 gestart met een verkenning hoe we met elkaar gerichte en duurzame oplossingen kunnen vinden voor

het feit dat een groep klanten met armoede-problematiek medisch geïndiceerde zorg niet afnemen vanwege kosten. Dit leidt uiteindelijk tot verergering van klachten en hogere kosten. We zoeken met elkaar naar manieren om dit te doorbreken en kijken hiervoor naar de aanpak van de City Deal om met kritische vragen te komen tot het daadwerkelijke probleem om op te lossen.

### Aanpak zachte landing

Alle buurtteams hebben vaste medewerkers die extra aandacht hebben voor wijkbewoners die eerder dakloos zijn geweest of langdurig woonbegeleiding hebben gehad. Kritisch punt blijft het nakomen van de afspraken in het overdrachtsdocument (10 puntenplan) door de partners waar de klanten vandaan komen.

### Extra aandacht voor wijkbewoners die eerder dakloos zijn geweest

Er wordt nog vaak geconstateerd dat de afspraken niet bekend zijn en dan ook niet in praktijk worden gebracht. Ook als er wel sprake is van een aanmelding voor overdracht, blijkt met regelmaat nog dat er nog te veel op relevante

leefgebieden niet op orde was; klanten die geen openheid geven over financiën, agressie-regulatieproblemen of klanten waarbij de verslaving nog op de voorgrond staat. De programmaregisseur heeft dit aangekaart bij de stuurgroep Voorkom Herhaalde Dakloosheid. De partijen hebben dit onder de aandacht gebracht in hun organisaties, maar ook aangegeven dat de druk op deze organisaties groot is.

### Opnieuw aandacht voor samenwerkingsafspraken

Gezien het belang van het voorkomen van herhaalde dakloosheid werkt Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht mee aan het langdurige onderzoek dat hiernaar plaatsvindt (Boesveld) en is samen met de Tussenvoorziening initiatief genomen voor een leerwerk-bijeenkomst waarbij opnieuw aandacht was voor de samenwerkingsafspraken.

Bij de buurtteams hebben enkele nieuwe medewerkers mee kunnen doen aan het Skills Lab 'Landen in de wijk' zodat ze meer inzicht kregen in het proces dat mensen meemaken als ze vanuit maatschappelijke opvang of beschermd wonen zelfstandig in de wijk gaan wonen.



### Thuis in je Wijk

De buurtteams zijn actief betrokken op het programma Thuis in je Wijk vanuit de gemeente. Buurtteammedewerkers denken en doen mee met activiteiten die erop gericht zijn om wijkbewoners mee te laten doen (aan activiteiten) in de wijk zodat ze zich thuis voelen. Omdat de essentie van de aanpak in de wijk is en al aansluit bij de opdracht van de buurtteams, heeft de buurtteamorganisatie ervoor gekozen om niet meer vast aan de stedelijke regiegroep deel te nemen, maar op onderwerpen beschikbaar te zijn.

### Herleven werkwijze langdurige ondersteuning

In alle teams is opnieuw het afwegingskader onder de aandacht gebracht waar richtlijnen worden gegeven voor het afsluiten van klanten. Afgelopen jaar nam het aantal klanten, dat meer dan twee jaar begeleid werd af, vooral als gevolg van de administratieve afsluiting rondom 'evaluatie maatwerk'. In de teams horen we tegelijkertijd wel regelmatig medewerkers spreken over de complexiteit van problematiek die aanwezig is bij klanten en intensieve en langdurende begeleiding vraagt. Dit trekt een wissel op werkdruk en werkplezier.

### Complexiteit van problematiek bij klanten vraagt om intensieve en langdurende begeleiding


Vanuit gesprekken in de teams hebben we de aanname geformuleerd dat het vooral gaat om een combinatie van psychiatrische of problematiek rondom verstandelijke beperking, gecombineerd met zorgmijding en een afwezig netwerk. Dit leidde tot het besluit dat we die complexiteit aan de hand van data en kwalitatief onderzoek in 2024 verder onderzoeken, zodat we ook anticiperen op wat zowel de klant als de medewerker hierin nodig heeft.

### Duurzaam perspectief jongeren; studenten

Zoals in hoofdstuk Rondkomen al is vermeld, heeft Buurtteamorganisatie Sociaal een spreekuur op het Science Park om beter toegankelijk te zijn voor studenten. We zijn met twee dagdelen spreekuur gestart en in 2023 uitgebreid naar vier dagdelen per week op het Gezond en Wel centrum van de HU. Op donderdagen is de Geldzaak aangesloten, voor financiële vragen en ondersteuning. Daarnaast zijn wij 5 dagdelen per week te bereiken via telefoon, mail en whatsapp. Ook studenten/inwoners of werkenden van het Science Park

die niet in Utrecht wonen, kunnen bij ons terecht met hun vraag. 55 studenten, naar schatting 75% woonachtig in Utrecht, zijn op die manier bij het buurtteam uitgekomen. We werken samen met de decanen, studieadviseurs en loopbaanbegeleiders van de universiteit en hogeschool als de student daar toestemming voor geeft.

Naast het contact met studenten zijn medewerkers aanwezig om goed op de hoogte te zijn van wat er speelt. Daarvoor sluiten we aan op het kernteam van het netwerkoverleg 'Student en zorg' en waren we bij de confe-



**55**  
**studenten**

55 studenten, naar schatting 75% woonachtig in Utrecht, zijn via de spreekuur op het Science Park of via telefoon, mail en whatsapp bij het buurtteam terecht gekomen.



rentie die daarvan uit is georganiseerd. Ter promotie waren we op de Uitmarkt en is met de Geldzaak een workshop georganiseerd voor studenten op de 'Wellbeing week'. Daarnaast ontwikkelde het buurtteam-folders voor studenten in het Nederlands en Engels en een animatiefilmpje dat breed gedeeld is.

### **Duurzaam perspectief jongeren; knooppunt Overvecht**

Naast studenten hadden we dit jaar specifiek aandacht voor jongeren in Overvecht. Wijkdata laten zien dat de positie van jongeren/jongvolwassenen (16-27 jaar) in Overvecht extra aandacht vraagt. Zij hebben vaker dan gemiddeld in Utrecht psychische klachten, geen startkwalificatie, vaker werkloos en hebben vaker moeite met rondkomen en schulden.

### **Extra aandacht voor jongeren en jongvolwassenen (16-27 jaar) in Overvecht**

Samen met de met buurtteamorganisatie jeugd en gezin en stichting JOU sluiten we aan bij Office030 en het Toekomstpunt die zich al langere tijd bezighouden met het welzijn en toekomstperspectief van jongeren in Overvecht. Doel is onze samenwerking te verbinden en daarmee betere hulp en ondersteuning te bieden. Dat bleek echter niet zo eenvoudig.

### **Het aanbod sluit niet goed aan bij de behoeften van de jongeren**

Er is veel aanbod, maar dat blijkt niet goed aan te sluiten bij de behoefte van jongeren. Daarom wordt nu een actieonderzoek voorbereid waarin gekeken wordt welke jongeren niet goed bereikt worden en er wordt met hen gekeken naar aanpassingen.

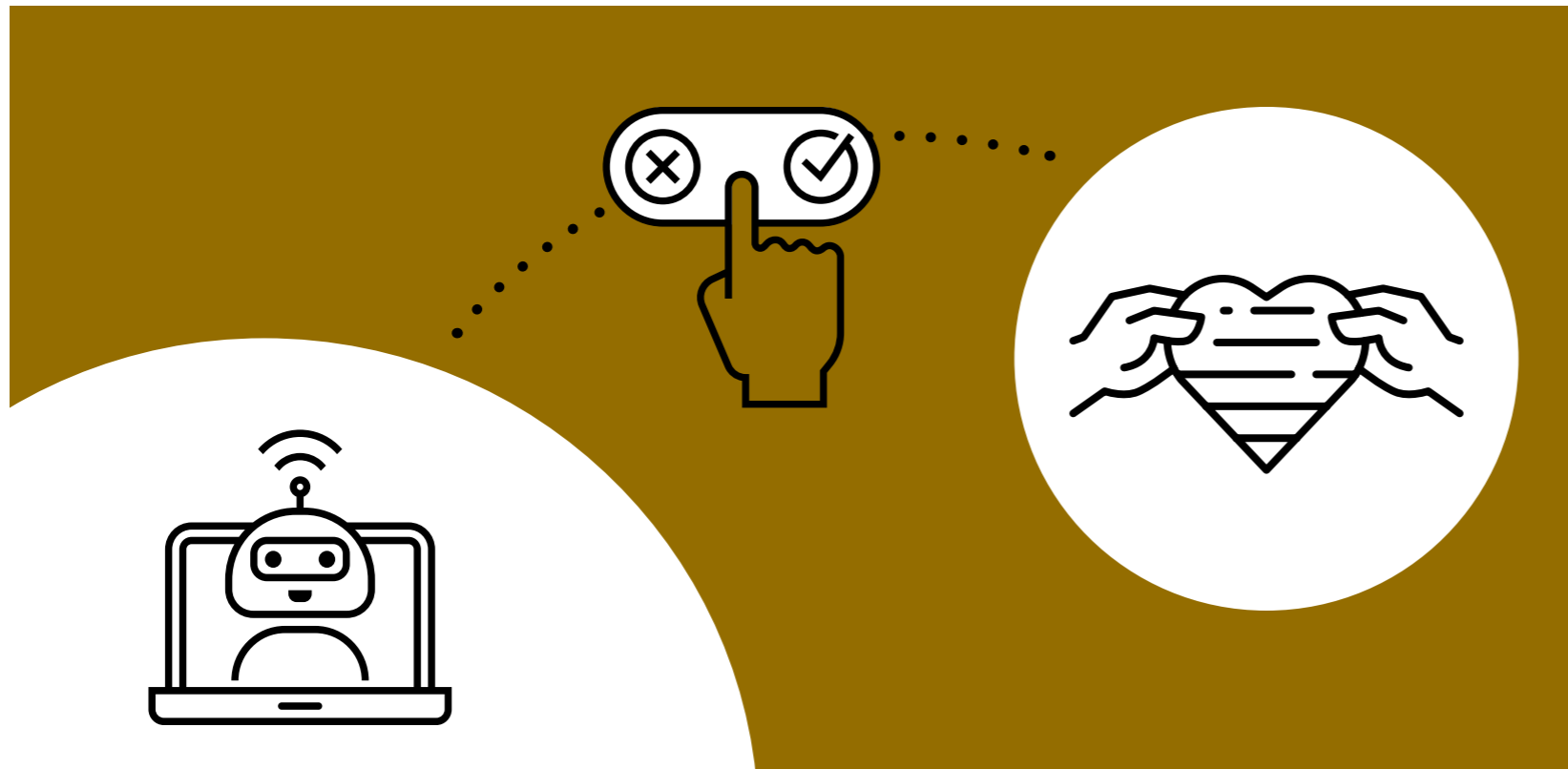
### **Detentie en Terugkeer**

In mei is een stappenplan gemaakt door Buurtteamorganisatie Sociaal en de frontoffice detentie waarin beschreven staat hoe er kan

worden samengewerkt met het buurtteam. Het stappenplan is geschikt voor zowel gedetineerden (en hun netwerk) die al bekend zijn bij het buurtteam, als voor klanten (en hun netwerk) die bij terugkeer ondersteuning wensen. Met deze afspraken willen, we net als bij de klanten die uit de maatschappelijke opvang of beschermd wonen stromen, de kans op duurzaam zelfstandig in de wijk wonen vergroten. Aangezien dit niet de dagelijkse praktijk is bij het buurtteam is hier blijvende aandacht voor nodig. Daarom is er een vaste afspraak tussen de frontoffice en de programmaregisseur. De volgende stap is dat de frontoffice inzichtelijk maakt om hoeveel gedetineerden het per jaar gaat in de samenwerking.

### **EOCF**

Buurtteamorganisatie Sociaal had toegezegd om in het laatste kwartaal deel te nemen aan een pilot rondom ernstig overlast gevende criminele families (EOCF). Deze aanpak is in 2023 nog niet gestart. ■



# Klaar voor de Toekomst

Alle Utrechters moeten zich welkom kunnen voelen bij het buurtteam. Dit geldt zowel voor de mensen die ons al bereiken, als voor Utrechters die de weg naar ons niet weten te vinden of zich niet thuis voelen bij ons. Deze doelstelling staat boven het programma Klaar voor de Toekomst en bestaat uit vier onderdelen: inclusieve organisatie, blended care, datagedreven werken en stress-sensitief werken.

## Inclusieve organisatie

We willen dat iedere Utrechter zich welkom voelt bij het buurtteam. Dit vraagt van medewerkers dat zij (cultuur)sensitief werken. Om dit te ondersteunen hebben afgelopen jaar 180 medewerkers de training diversiteit en inclusie door Artikel 1 en trainers van de eigen Buurtacademie gevolgd. De training heeft als resultaat dat medewerkers hun bewustzijn op eigen gedrag en (voor)oordeelen hebben vergroot, bekend zijn met cultuurmodellen en cultuurtypen en handvatten hebben hoe je inclusief werkt. De training heeft ook de gesprekken in teams rondom diversiteit (meer) op gang gebracht.

Tijdens de training is ook de visie van Buurtteamorganisatie Sociaal op een inclusieve organisatie gedeeld. We hebben in het visiedocument een directe link gelegd met de herijkte leidende principes van de organisatie. Deze principes zijn vertaald naar een grondhouding en concreet gedrag van buurtteammedewerkers in de praktijk. Hierin staat de leefwereld van de klant centraal, waarbij de klant in al zijn diversiteit het uitgangspunt is. De vertaling van de principes naar concreet gedrag geeft medewerkers richting om herkenbaar en autonoom te handelen, wat inclusief werken bevordert. Herkenbaar, omdat er diverse voorbeelden zijn gemaakt hoe



grondhouding er in professioneel gedrag uit ziet. Met die voorbeelden kan de professional autonoom besluiten hoe je dat in relatie tot de klant en diens vraag inzet.

### We werken blended waardoor we voor bepaalde klanten beter toegankelijk zijn

Op alle niveaus in de Buurteamorganisatie - medewerker, proces, systeem en klant - is een start gemaakt met het toetsen en vertalen van de visie naar de praktijk. De buurtteammedewerkers die actief zijn op het onderwerp Inclusief hebben in tweetallen getoetst of de visie in de praktijk ook wordt waargemaakt. Wat zij hebben geconstateerd is dat we blended wer-

ken waardoor we voor bepaalde klanten beter toegankelijk zijn. Ook wordt op afwijkende tijdstippen gewerkt om meer aan te sluiten bij de behoefte van klanten.

### Het is van belang om te blijven werven op een divers personeelsbestand

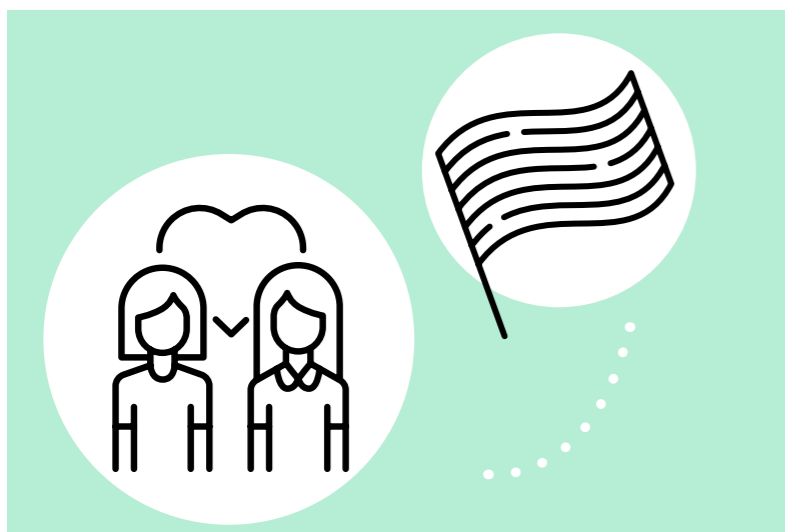
In het systeem Zenya kan discriminatie als reden bij een incidentmelding worden aangegeven. En in BOKS is een mogelijkheid toegevoegd waarbij geen geslacht door de klant hoeft te worden aangegeven. Uit de toetsing komt ook naar voren dat het van belang is om te blijven werven op een divers personeelsbestand. Het advies is daarbij om gesprekken in de teams te blijven voeren over hoe we omgaan met diversiteit van medewerkers en klanten. Eind 2023 hebben Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht en vijf partners zich formeel aangesloten bij de Regenboogalliantie. Samen met partners Voor U, DOCK, NIZU, Careyn en de gemeente Utrecht committeren we ons aan het ondersteunen van inwoners bij vraagstukken rondom identiteit en acceptatie. Het gezamenlijke commitment is een positieve stap richting stedelijk en wijkgerichte samenwerking op vraagstukken rondom gender en seksualiteit.

### Blended care

Blended care gaat over het aanbieden van een combinatie van fysieke en digitale ondersteuningsmogelijkheden, zowel individueel als groepsgericht. Alle klanten hebben de mogelijkheid om in een eigen portaal, Mijn-Buurteam, toegang te krijgen tot hun persoonlijke dossier en relevante informatie. Via een bibliotheek zijn zorgvuldige geselecteerde externe links beschikbaar die klanten kennis bieden en ieder moment van de dag beschikbaar zijn.

### Het aantal geactiveerde klantportalen is verdubbeld

In 2023 hebben we de externe links ingedeeld in categorieën die overeenkomen met de leefgebieden van Wat Telt. De begeleidende buurtteammedewerker kan de klant daardoor ook makkelijk tippen over de mogelijkheden die er zijn op het leefgebied waar ondersteuning bij is gevraagd. In de zomer is extra gestuurd op het openzetten van het portaal bij klanten en is dit vast onderdeel van de routine bij nieuwe aanmeldingen. Dit heeft geleid tot een verdubbeling van het aantal geactiveerde klantportalen tot 567.

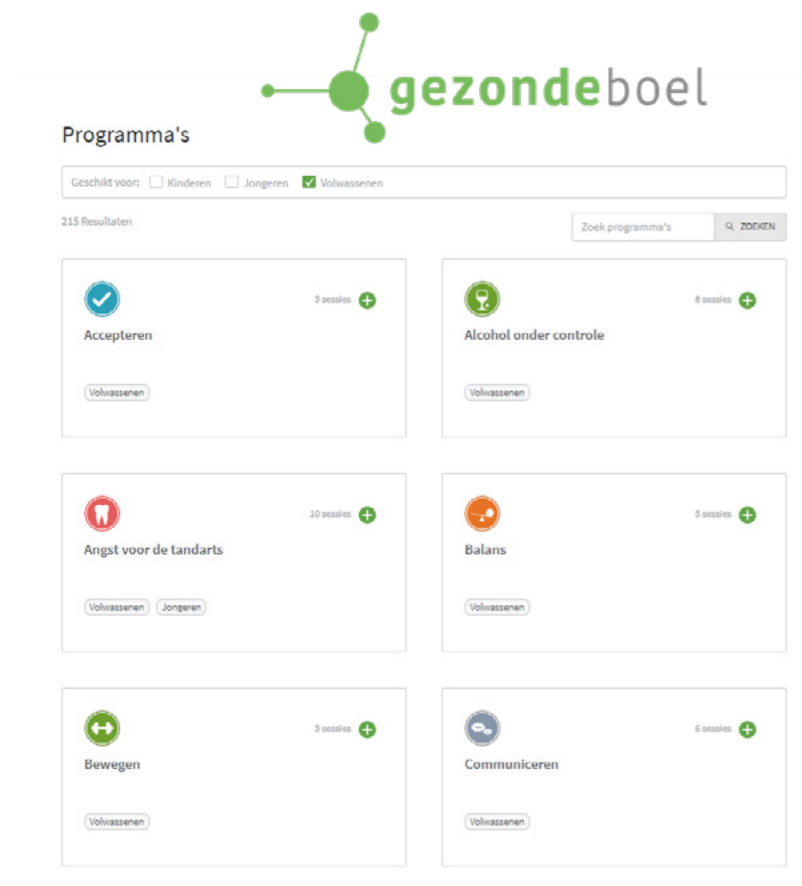


The screenshot shows the WIZportaal website interface. At the top left is the 'wizportaal' logo, and at the top right is the 'SVDWEIJER' logo. A left sidebar contains navigation links: 'Home', 'Mijn gegevens', and 'Burgerpagina afsluiten'. The main content area is titled 'Externe links' and is divided into three sections: 'Alcohol, drugs, gamen en gokken', 'Dagelijkse activiteiten en meedoen', and 'Geld'. Each section contains several cards with titles, brief descriptions, and a 'NAAR WEBSITE' button. The 'Alcohol, drugs, gamen en gokken' section has two cards: 'Jellinek-zelfhulp-alcohol' and 'Steffie - bekijk het nuchter'. The 'Dagelijkse activiteiten en meedoen' section has three cards: 'Dock', 'Informatie ondersteuning vanuit Buurteams', and 'Je kunt meer'. The 'Geld' section has three cards: 'Bibliotheek - rekenen/geld', 'Bijstand uabc', and 'Geldwijzer'.

Het platform Gezondeboel geeft inwoners 24/7 de mogelijkheid om met zelfhulpmodules aan de slag te gaan

Een extra mogelijkheid die de digitale toegang voor klanten geeft, is het aanbieden van e-health oplossingen. Via onze moederorganisatie Includio is een landelijke subsidie beschikbaar gekomen om de inzet van e-health uit te proberen. Hieruit is de mogelijke inzet van het platform Gezondeboel gekomen. Het platform geeft inwoners 24/7 mogelijkheid om met zelfhulpmodules aan de slag te gaan. Om dit goed in te zetten als onderdeel van de diensten van het buurtteam, hebben we ervoor gekozen dit onderdeel te maken van onze aanpak Samen Meer Bereiken (zie het volgende hoofdstuk Transformatie) in de buurtteams van West, Ondiep en Zuilen.

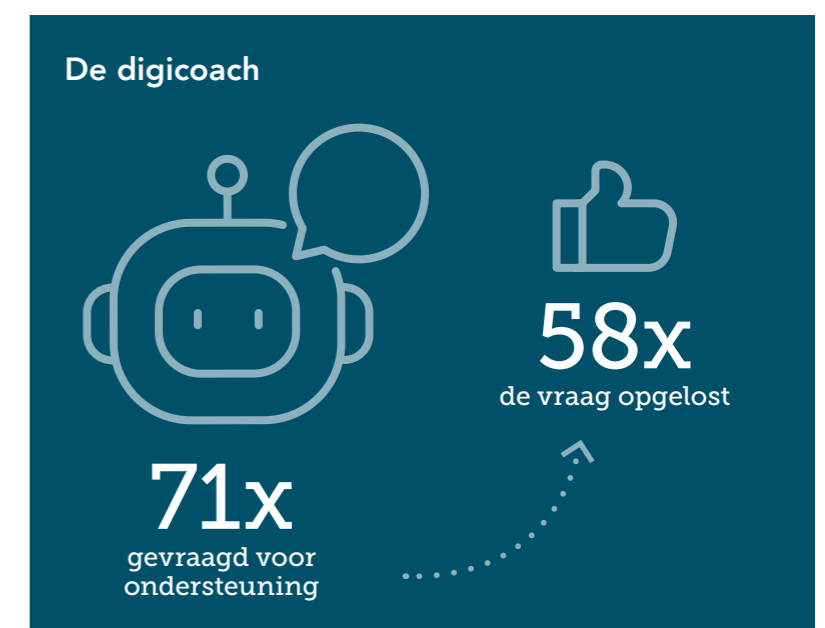
In 2023 hebben we op twee manieren het gebruik van Gezondeboel onderzocht. De eerste ervaringen zijn per cluster opgedaan via acht medewerkers. Zij boden de toegang tot de verschillende modules aan bij klanten, waarvan zij dachten dat zij hier wat aan konden hebben. De resultaten en ervaringen heb-



ben we vervolgens benut in het najaar van 2023. Ruim 40 medewerkers in het cluster zijn getraind op de inzet en begeleiding van Gezondeboel. Tot en met 2024 kan het platform worden ingezet onder de huidige voorwaarden. De eerste ervaringen leren dat de modules die het meest worden gestart door klanten gaan over thema's als: leefstijl, balans, rouw, acceptatie en geluk. In totaal zijn 34 unieke buurtbewoners gestart met 53 verschillende soorten modules (peildatum november). De effecten hiervan volgen we en tekenen we op in 2024.

Medewerkers die behoefte hebben aan ondersteuning bij de digitale tools kunnen een beroep doen op de kennisbank in onze intranetomgeving en op de digicoaches. In

de kennisbank staat per tool een toelichting waar de tool voor dient en een instructie (video). De kennisbank is in 2023 ge-update, zodat alle stukken weer actueel zijn. De ondersteuningspagina Mijn Digiwijzer op ons intranet is bijgewerkt zodat alle instructies voor de apps die we gebruiken op één plek staan en er is een QR-code geplaatst naar een scan om te toetsen welk digitaal type je bent en welke informatie daarbij hoort. Wanneer de kennisbank niet voldoende antwoord geeft, kan de medewerker een beroep doen op een van de zes digicoaches. Digicoaches zijn opgeleid om de vraag en behoefte van de collega te inventariseren en de medewerker te leren hoe in de toekomst zelfstandig vragen op te lossen. In 2023 zijn de digicoaches 71 keer gevraagd voor ondersteuning, in 58 gevallen kon de





vraag worden opgelost. De overige vragen waren hardware gerelateerde vragen die bij de IT-servicedesk opgelost konden worden.

### Datagedreven werken

De programmaregisseurs hebben in samenwerking met het Verwey-Joncker Instituut voor de vier programmaliijnen in de buurtteamorganisatie een verandertheorie opgesteld. In de verandertheorie is beschreven welke interventies je inzet tussen een bewonersvraag en de impact die je wilt maken om bij te dragen aan het beantwoorden van de vraag. Door specifieke interventies te beschrijven als stap om tot de gewenste impact te komen, is het mogelijk gericht inzichtelijk te maken welk effect de specifieke interventie heeft. Met de inzet van de verandertheorie proberen we het effect van wat we doen bij de buurtteams, meer naar concreet resultaat te vertalen. Veel van het sociaal werk zit op inzet en activiteiten. Daar vertellen we graag over, maar hoe die inzet ook resultaat oplevert, is moeilijk inzichtelijk te maken. Het gebruiken van een verandertheorie maakt het beter mogelijk om inzet te meten. De meting wordt onder andere verricht door interviews met klanten en medewerkers. Het andere deel van de effectmeting gaat over meer kwantitatieve data. Hiervoor worden gegevens uit bijvoorbeeld het klantportaal, Wat Telt en de Ervaringwijzer toegevoegd.

### Vier buurtteammedewerkers zijn opgeleid in werken met de verandertheorie

In 2023 zijn naast het inhoudelijke stafteam nog vier buurtteammedewerkers opgeleid in werken met de verandertheorie. De medewerkers hebben samen met de programmaregisseurs ieder een verandertheorie voor een veel voorkomend vraagstuk uitgewerkt, wat zij volgen en ook gaan meten.

### Stress-sensitief werken

2023 was hét jaar waarin stress-sensitief werken werd gelanceerd door de buurtteamorganisaties met U Centraal en de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente Utrecht. In totaal zijn 49 trainingen stress-sensitief werken georganiseerd. Daarmee zijn 479 medewerkers integraal en in de wijk getraind, wat meteen een enorme stimulans voor de interprofessionele samenwerking heeft opgeleverd.

### 80% van Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht heeft deelgenomen aan een training stress-sensitief werken

119 medewerkers van Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht namen deel, waarmee we nu in totaal 80% van onze organisatie getraind hebben. Daarnaast hebben we nog twee trainingen georganiseerd voor ketenpartners in Utrecht om hen te informeren en enthousiasmeren. Het wenkend perspectief is dat we de inzet van deze aanpak kunnen vervolgen met meerdere partners die actief zijn in het Utrechtse werkveld.

#### Quote van deelnemer training

"Het samen volgen van de training met verschillende professionals heeft absoluut meerwaarde. Het geeft inzichten vanuit verschillende perspectieven. Het geeft potentie tot samenwerking en is handig voor het netwerk. Ook gaf het opnieuw het besef dat je samenwerkt in de stad voor dezelfde doelgroep."

#### Quote van deelnemer training

"Vond het hartstikke interessant en nuttig. Vergeleken met wat ik op de studie leerde (social work) is dit veel meer praktijk-/oefengericht en heb je er dus ook daadwerkelijk veel meer aan."

## De training wordt beoordeeld met een gemiddeld cijfer van 7,6

Uit evaluatie van de training blijkt dat de training goed beoordeeld wordt. Het gemiddelde cijfer waarmee de training wordt beoordeeld is een 7,6. Het volgen van de training met de verschillende partijen wordt duidelijk als meerwaarde gezien. De trainers worden eveneens positief beoordeeld. De kritische noten

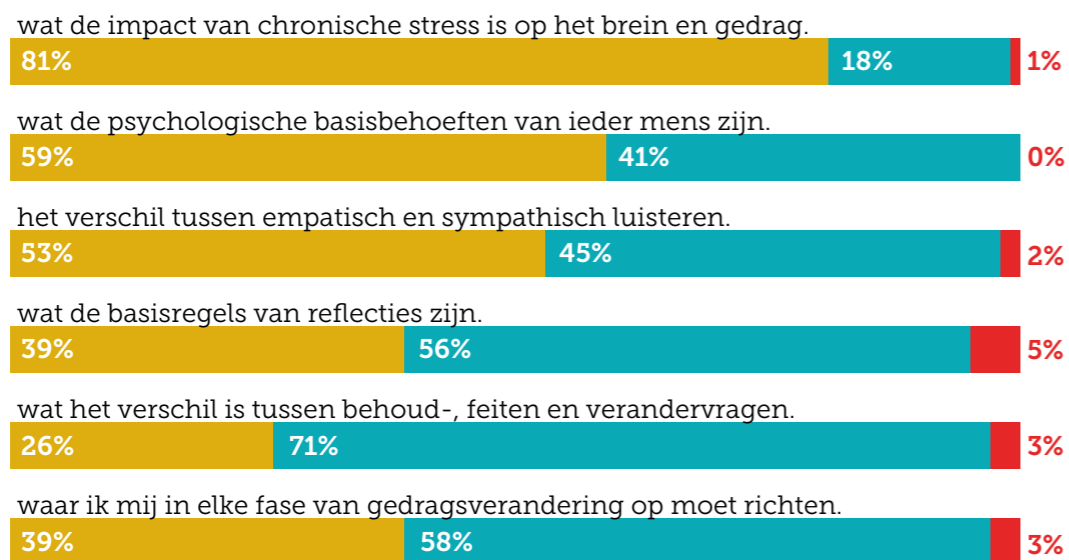
die genoemd worden hebben voornamelijk betrekking op het tempo en de duur van de training.

Na de training geeft 98% van de deelnemers aan dat zij stress-sensitief werken, 58% in grote mate stress-sensitief en 40% enigszins. Een enquête onder medewerkers (N=121) laat zien dat bijna alle medewerkers ervaren dat zij de kennis en vaardigheden van het stress-sensitief werken in zekere mate eigen hebben

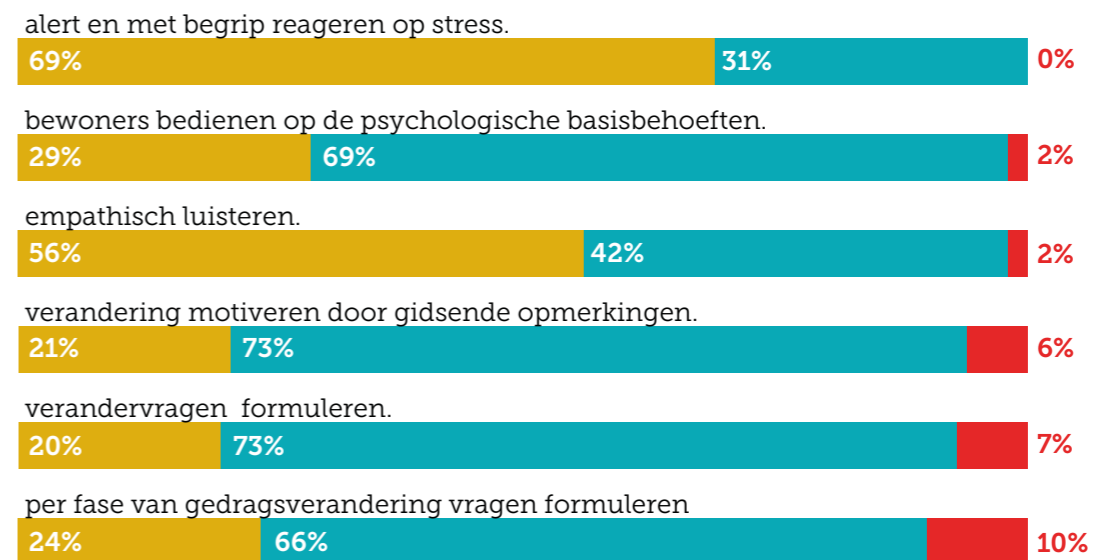
gemaakt. We verwachten op basis van de resultaten dat herhaling en verdieping nodig blijft om echt stress-sensitief te kunnen werken. ■

### Resultaten enquête stress-sensitief werken

#### Ik weet...



#### Ik kan...



#### Legenda

- In grote mate op mij van toepassing
- In zekere mate op mij van toepassing
- niet op mij van toepassing



## Interview

Wij hopen dat de mensen die we getraind hebben, ambassadeurs worden voor stress-sensitief werken

# 'Onze ambitie is dat iedereen stress-sensitief gaat werken'

Stress-sensitief werken wordt breed uitgerold onder 1.200 professionals in de stad. Waarom is dat belangrijk en wat zijn de ervaringen van twee van de trainers vanuit de buurtteams: Marieke van Vliet (sociaal) en Luuke Janssen (jeugd & gezin)? 'Stress-sensitief werken is niet alleen voor klanten belangrijk'



“Inmiddels zit het stress-sensitief werken helemaal in onze vezels, al geldt dit natuurlijk niet voor 100 % van de tijd. Maar oefening baart kunst.” Het kan ook niet anders, als je zo veel trainingen over het onderwerp gegeven hebt. Marieke van Vliet en Luuke Janssen kijken tevreden terug op een jaar training geven aan professionals. “Het is fijn collega’s vaardigheden te geven zodat ze makkelijker hun werk uitvoeren en de inwoners efficiënter geholpen worden,” zeggen ze. Want chronische stress is dan wel van alle tijden, in 2012 bleek uit nieuw onderzoek wat chronische stress met de hersenen doet. Dat is nu omgezet in een praktische manier van werken. En dat geeft voldoening.

## Stress-sensitief werken zit in onze vezels

Naast collega’s van beide buurtteamorganisaties, zijn ook de collega’s van Jeugd en Gezin, U Centraal en de collega’s van Werk en Inkomen van de gemeente Utrecht getraind en dat had veel voordelen. En niet alleen de collega’s die de training ontvingen, ook de trainerspool zelf bestaat uit mensen van de betreffende organisaties. **Luuke:** “Dat alleen al is van grote meerwaarde. In de training zijn er veel oefeningen en contactmomenten. Hierdoor wordt er veel casuïstiek uitgewisseld. We krijgen meer begrip voor elkaars rollen en spreken ook



dezelfde taal waardoor de (gezamenlijke) klant beter kan worden geholpen.”

### Opfrissen en verdiepen

En de training blijft niet beperkt tot de buurtteams in Utrecht en de directe samenwerkingspartners. Er zijn ook twee trainingen georganiseerd voor ketenpartners in Utrecht om hen te informeren en te enthousiasmeren.

**Marieke:** “Wij hopen dat de deelnemers van de training ambassadeurs zullen worden voor stress-sensitief werken in de stad.”

Marieke en Luuke merken bovendien dat uit diverse richtingen er vragen komen over of SSW verder kan worden uitgerold, bijvoorbeeld vanuit het medische domein. **Luuke:** “Stress-sensitief werken zie je overal terug. Ook steeds

meer in andere domeinen, zoals verzekeraars, incassowereld, medisch domein. Het is, kortom, een onderwerp dat breed leeft.” Maar niet alleen breder uitrollen is een goed idee, ook herhalen is heel belangrijk. **Marieke:** “In 2023 zijn er al een paar opfrisbijeenkomsten gegeven, zowel digitaal als live. In 2024 gaan we dat continueren en ook verdiepingssessies ontwikkelen.”

**Luuke:** “Verder is het idee dat het geborgd wordt binnen de teams in de wijken. Bijvoorbeeld door casuïstiek, bijeenkomsten te organiseren op clusterniveau, teamniveau. Voorwaarde is wel dat de gehele organisatie stress-sensitief werkt. Onze ambitie is dat deze organisaties stress-sensitief worden. Stress-sensitief werken wordt namelijk steeds belangrijker.” ■

# Werken aan transformatie



Transformeren is de rode draad door onze opdracht. Het perspectief dat we hierbij voor ogen hebben: het verkleinen van gezondheidsverschillen onder inwoners.

Volgens CBS-cijfers uit 2017 leven in Nederland mensen met basisonderwijs of vmbo gemiddeld 6 jaar korter en zelfs 15 jaar in minder goed ervaren gezondheid dan mensen met een hoger opleidingsniveau (hbo- of universitaire opleiding). Dat geldt ook voor onze stad (Utrechts gezondheidsprofiel 2022). Vanuit dit perspectief werken wij aan transformatie binnen en ook buiten de kaders van onze opdracht.

## Samen Meer Bereiken

Omdat we de meerwaarde van groepsgericht werken niet alleen willen inzetten via onze partners, maar ook sterker willen toevoegen aan de manier van werken door de buurtteams, zijn we afgelopen jaar gestart met twee proeftuinen in drie wijken, West, Noordwest (Ondiep en Zuilen) en Overvecht. Met het project 'Samen meer bereiken' zijn we in deze twee clusters van teams aan de slag gegaan. Deze beweging correspondeert met de richting die de gemeente Utrecht als onze opdrachtgever meegeeft in de toekomst na 2024.

De teams Ondiep, West en Zuilen (cluster 1) startten in september de transitie van (vooral) individuele ondersteuning naar meer en diverse groepsgerichte ondersteuning. Met zes werksessies per team en twee plenaire bijeenkomsten in het cluster, zijn circa

55 medewerkers aan de slag gegaan met het ontwikkelen van aanvullende vormen van ondersteuning, naast of in plaats van de individuele begeleiding die de buurtteams bieden. Er wordt gebruik gemaakt van zowel de beschikbare data, de casuïstiek in de teams als de kennis van de professionals over hun klanten. De drie teams hebben een eigen route gevolgd, omdat de behoefte binnen de teams verschillend bleek. Dat heeft te maken met de cultuur in een team, de grootte van het team, maar ook zeker de samenstelling van de wijk en de vraag aan de buurtteams. De werksessies zijn hier door de trainers op aangepast. De teams hebben gedurende dit proces opdracht gekregen om groepsgerichte aanpakken te ontwikkelen, aansluitend bij de vraag vanuit de wijk, de inzichten van het team én onderbouwd met de data van Wat Telt.

Dat heeft opgeleverd dat Zuilen aan de slag is gegaan met groepsgerichte aanpak ontwikkelen rondom een leefgebied. West richt zich op het verbeteren van de toeleiding naar bestaande initiatieven. En team Ondiep ontwikkelt twee groepsgerichte aanpakken rondom netwerkversterking. In totaal gaat het om negen groepsgerichte activiteiten ter ondersteuning van klanten, die in 2024 gerealiseerd worden.

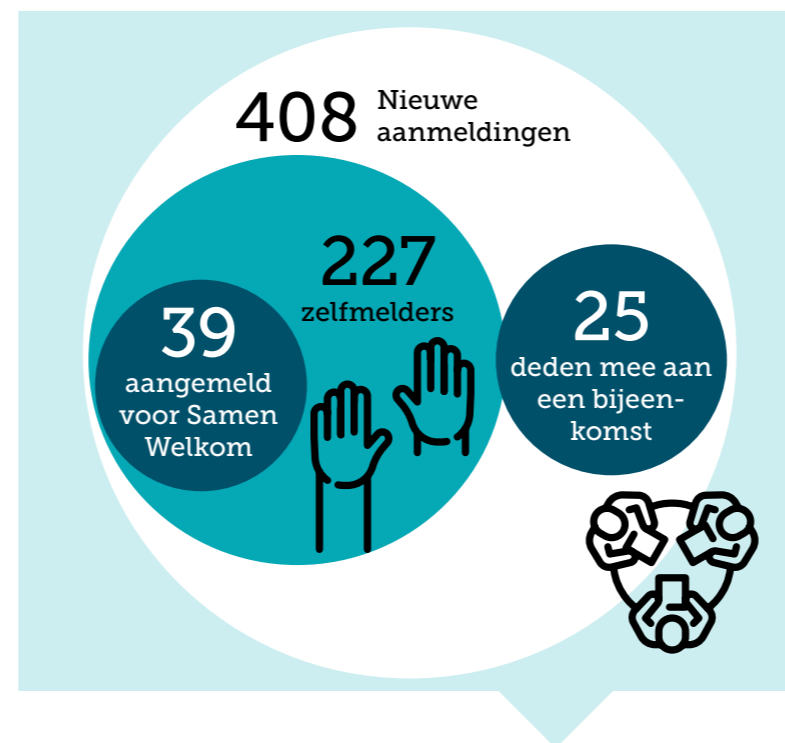
Een doel van deze proeftuin is dat we ervaren en leren van wat er werkt voor onze klanten. Daarnaast is relevant om te ontdekken hoe je dat als medewerker anders organiseert en wat dat van je vraagt. Dit traject met drie teams in één cluster aangaan, maakt dat we kennis en ervaring opdoen voor andere teams over wat er werkt en nodig is als het gaat om groepsgerichte ondersteuning.

**Een doel van deze proeftuin is dat we ervaren en leren van wat er werkt voor onze klanten**

### *Samen Welkom Overvecht*

In Overvecht zijn we in het kader van 'Samen meer bereiken' in de vier teams gestart met het initiatief 'Samen Welkom'. Volwassen klanten die zich bij het buurtteam melden met een vraag, worden eerst gezamenlijk verwelkomd met partners uit de sociale basis.

In de bijeenkomst krijgen klanten uitleg over de werkwijze van het buurtteam en maken meteen kennis met de partners. DOCK en SportUtrecht zijn vanaf de start aangesloten. ENIK is er in december bij gekomen en U Centraal verwachten we ook nog als belangrijke partner. De aanpak is dat we al doende leren om te ontdekken wat er wel en niet werkt en aan de hand daarvan de inrichting verder vorm te geven.



13 oktober startten we met klanten die zichzelf aanmeldden en vanaf eind november ook konden ook klanten via partners komen. In deze periode tot eind december waren er 408 nieuwe aanmeldingen. Van de 227 zelfmelders, werden 39 klanten aangemeld voor

Samen Welkom. 25 klanten deden mee aan een bijeenkomst. Als klanten niet kwamen, werden ze nagebeld en voor een volgende keer uitgenodigd. Als het dan nog niet lukte, werd het een huisbezoek.

**39 aanmeldingen is minder dan we dachten dat mogelijk was**

39 aanmeldingen is minder dan we dachten dat mogelijk was. Wat we hierbij als oorzaak zagen, was dat het voor medewerkers lastig was om de veranderende werkwijze meteen toe te passen. Daarbij waren twee vaste voordeurmedewerkers beiden in deze periode langer op vakantie en de verschillende vervangers waren niet allemaal even goed op de hoogte. Ook alle uitzonderingen die er bij aanmelding al gelden en de verschillen tussen sociaal en jeugd, hadden invloed.

Het resultaat van de bijeenkomsten was dat vijf klanten met hun vraag eigenlijk beter terecht konden in de sociale basis. 20 klanten zijn met een individueel traject bij het buurtteam verdergegaan. Van de hele groep, waren er acht mensen die gekoppeld werden aan DOCK. Praktische vragen waar zij een maatje voor in zetten of een begeleiding naar het seniorencafé of maaltijdbijeenkomsten zoals De Buurtbuik. 10 klanten kregen onder-



steuning bij sporten, zoals het gebruik maken van financiële regelingen om te kunnen gaan zwemmen.

### Soms is de klant daarmee al geholpen en is een traject bij het buurtteam niet meer nodig

Na de eerste opstartperikelen loopt het nu steeds beter. Vooral de omschakeling voor medewerkers is groot. Het is niet alleen een veranderende werkwijze, maar ook het groeien van vertrouwen in de meerwaarde van klanten samen in een groep, is wat moet groeien bij beroepskrachten. Dat heeft ons geleerd dat we tijd en ruimte moeten nemen voor het goed meenemen van de collega's en partners die de toegang van de buurtteams voorzien.

Bij het afsluiten van de bijeenkomst worden klanten gevraagd naar hun ervaringen. Deze zijn tot op heden positief. Ter plekke worden afspraken gemaakt, met en voor de klant. Dat is niet alleen transparant, maar ook gelijkwaardig. Soms is de klant daarmee al geholpen en is een traject bij het buurtteam niet meer nodig. Interessant is dat voor de klanten, taal nauwelijks een probleem blijkt te zijn, net zomin als schaamte. Aannames die we eerst wel hadden. De belemmering lijkt ook meer bij de medewerkers aanwezig dan bij klanten. Het hele proces wordt door Movisie gemonitord op werkzame bestanddelen van de werkwijze, de resultaten en de klanttevredenheid. We verwachten dat we meer kunnen bereiken met deze aanpak. Dat vraagt wel veel aanpassing van buurtteammedewerkers en de samenwerkingspartners.

### Wijkalliantie+

De Wijkalliantie+ bestaat uit tien samenwerkende partijen uit de sociale en medische basiszorg én de sociale basis: Sterkzorg, RegiozorgNU, Lokalis, Buurtteamorganisatie Sociaal, SportUtrecht, U Centraal, JoU jongerenwerk, DOCK sociaal makelaars, Handje Helpen én een vertegenwoordiger van de gemeente Utrecht (Maatschappelijke Ontwikkeling en Volksgezondheid).

In 2023 is gewerkt aan de grondbeginselen van de alliantie als randvoorwaarden voor het vormgeven van de beoogde integrale samenwerking in de wijk. Maar de uitdaging om dat voor elkaar te krijgen heeft vooral verder vorm gekregen via een brief die de alliantie aan het Utrechtse college verstuurde. De boodschap: laten we samen duurzaam (opgavegericht) investeren in onze wijken. De brief heeft de discussie versneld. Een deel van de inhoud is geland in de voorjaarsnota 2023 en in de Nota van Uitgangspunten Sociale basis en Basiszorg 2025 – 2035 en is daarmee een gezamenlijke koers naar de toekomst geworden.

De boodschap: laten we samen duurzaam (opgavegericht) investeren in onze wijken



### Er komt een klant bij het buurtteam...

John over  
Samen Welkom





De Buurtteamorganisatie Sociaal heeft het waarmaken van de ambities gefaciliteerd door een procesbegeleider beschikbaar te stellen. Die heeft in opdracht van de alliantie een aanpak voor opgavengericht werken in de wijk uitgewerkt. De start van deze aanpak zijn de Wijkdata en Wijkdoen sessies, die een beeld moeten geven van de prioriteiten in de wijken door middel van data en gezamenlijke duiding.

### IZA-ontwikkelingen

De druk op het sociaal domein en de zorg in de regio Midden-Nederland is fors. Dit komt o.a. door de stijgende vraag naar ondersteuning en zorg en het nijpende tekort aan mensen, zowel op de arbeidsmarkt als voor vrijwillige inzet. In Q3 2023 zijn de (sub) regionale gesprekken gestart met als doel het opstellen van een regioplan dat bijdraagt aan het omkeren van deze trend in onze regio. Voor de stad Utrecht zijn drie thema's op sub-regionaal niveau uitgewerkt;

- Versterking sociaal domein en eerstelijns
- Gezond ouder worden
- Mentale weerbaarheid en gezondheid

Zie ook het interview op pagina 45.

**De druk op het sociaal domein en de zorg in de regio Midden-Nederland is fors**



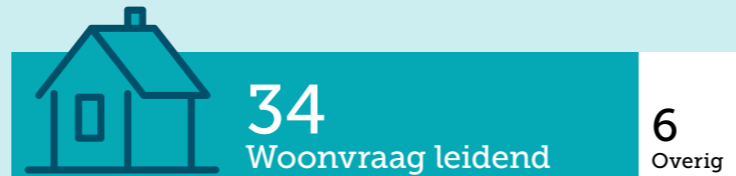
Door deel te nemen aan de verschillende werksessies per thema heeft Buurtteamorganisatie Sociaal op alle drie de thema's een aanzienlijke bijdrage geleverd in de visievorming en het definiëren van de transformatieopgaven voor de stad Utrecht. Het perspectief inbrengen van het sociaal domein en deze belangen behartigen was een belangrijk onderdeel. Uiteindelijk heeft het geresulteerd in drie sub-regionale plannen die zijn opgenomen in het regioplan Midden-Nederland. Tevens was

Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht onderdeel van de regionale bestuurlijke netwerktafel om ook op regionaal niveau input te leveren en visie te vormen. Q1 en Q2 2024 staan in het teken van het concretiseren van de plannen op basis waarvan uiteindelijk IZA-gelden worden aangevraagd om de benodigde plannen tot uitvoer te kunnen brengen. Er worden ook gelden aangevraagd vanuit het thema versterking sociaal domein en eerstelijns om het project 'Opgavengericht werken in de wijk' van de Wijkalliantie+ te kunnen financieren.

### City Deal

Ook in 2023 stond de City Deal niet stil en is weer mooi maatwerk geleverd in casuïstiek waar huishoudens vastlopen in de 'systeem-wereld'. Aan de hand van de waardendriehoek (legitimiteit, rendement en betrokkenheid) realiseren we doorbraken met partners. Wat ooit begon als project in 2016, is op 1 juli 2023 onderdeel geworden van het reguliere werk. Als laatste waren in 2023 de buurtteams West, Noordoost, Oost en Binnenstad aan de beurt om kennis te maken met deze manier van werken. Ieder buurtteam is nu bekend met de doorbraakmethode, heeft eigen koplopers (aanjagers) en een lijst met contactpersonen om tot maatwerk te komen. Vaak worden knelpunten in overleg al opgelost. Lukt dat niet dan kan de casus ingebracht worden bij de City Deal doorbraaktafel. Van de 40 ingebrachte casussen waren er 34 waarbij de woonvraag leidend was. Door de schaarste op de woningmarkt zien we het aantal schrijnende woonvragen toenemen. De schaarste maakt het echter ook steeds lastiger om uitzonderingen te maken, omdat je daarmee andere wachtenden benadeeld. Toch hebben we de meeste mensen kunnen helpen met bijvoorbeeld een tijdelijke woning ter overbrugging, hulp bij het zoeken of een financiële bijdrage. Bijna altijd speelden ook bestaanszekerheid en zelfredzaamheid een belangrijke rol. Een woning kan een (groot) deel van de oplossing

### Casussen



zijn, maar meestal is er ook extra zorg en ondersteuning nodig om mensen weer op de rit te krijgen en te houden. De bijdrage van buurtteams is daarom vaak van grote waarde.

Bij de uitrol van City Deal heeft elke wijk een Voorkom Erger Potje (VEP) gekregen om doorbraken te realiseren met een bedrag van maximaal € 500. Koplopers beslissen samen met netwerkpartners over deze aanvragen. In 2023 werden 107 aanvragen toegekend. De meeste vragen kwamen uit Overvecht en Hoograven en hadden betrekking op levensonderhoud, vervoer en onderdak. ■





Buurtteammedewerker Heleen van Hulst en Wendela Vernooij (DOCK)

Interview

Klanten reageren heel enthousiast

Samen Welkom in Overvecht probeert het uit:

## Hoe werkt het als inwoners samen het eerste gesprek krijgen?

‘Samen Welkom’, ofwel met meer bewoners tegelijk door het aanmeldproces gaan, is een nieuw initiatief van de buurtteams Utrecht. Sinds half oktober wordt het uitgetoetst in de wijk Overvecht. Een gesprek met bedenker Willemijke de Vroom, projectleider Laila Azaaj en toekomstig projectleider Heleen van Hulst, collega's bij Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht. ‘Ondanks zorgen vooraf van sommige collega's reageren klanten heel enthousiast.’



## Mensen melden zich spontaan aan voor ander aanbod in de wijk

Ongeveer twee maanden nu draait 'de proeftuin', zoals bedenker van Samen Welkom, Willemijke de Vroom, het noemt. Dit verhaal is dus een voorzichtige eerste blik op wat we denken dat deze aanpak kan brengen. Willemijke is programmaregisseur bij Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht. Samen Welkom betekent: je meldt je als bewoner aan bij het buurtteam via de normale aanmeldroute en krijgt dan een bijeenkomst aangeboden waarop je meer te horen krijgt over het aanbod van het buurtteam en andere partners in de wijk.

**Willemijke:** 'De behoefte om de aanmelding anders vorm te geven leefde al langer. We onderzoeken al vijf jaar hoe we meer klanten kunnen leiden naar collectieve vormen van ondersteuning. Helaas boeken we hiermee niet de resultaten die we willen. Toch zien we dat als klanten in groepen begeleid worden ze daar ook van kunnen profiteren. De herkenning en tips van anderen in dezelfde situatie, het uitbreiden van je netwerk en leren met gelijkgestemde ervaren deelnemers als positief.'



Toch kwam er ook wel weerstand op het voorstel van Willemijke, niet zozeer van klanten, maar van collega's binnen het buurtteam en soms bij andere partners. **Willemijke:** 'Het is natuurlijk altijd wennen, zo'n nieuwe werkwijze. Sommige zorgen bleken terecht, en daar hebben we iets mee gedaan, maar andere bleken in de praktijk erg mee te vallen.'

### **Persoonlijk contact van bewoners met partners**

Zoals de vrees dat mensen zich zouden schamen omdat in een gezamenlijke

bijeenkomst alle aanwezigen van elkaar weten dat ze zich hebben aangemeld. **Laila:** 'Van schaamte heb ik voornamelijk weinig gemerkt, klanten zijn juist erg enthousiast. Ze krijgen informatie over wat er aangeboden wordt in de wijk en over wat wij doen, maar ze kunnen ook meteen in gesprek met Sport Utrecht, of DOCK, andere partijen in de wijk met wie ze meteen in gesprek kunnen.'

**Willemijke:** 'Dat persoonlijke contact is echt een meerwaarde. Het verlaagt de drempel om gebruik te maken van al het aanbod in



de wijk. Soms komen andere behoeften niet ter sprake in een individuele traject. Komt iemand bijvoorbeeld voor schuldenproblematiek, dan wordt er niet altijd over sporten of sociale behoeften gesproken. Door zo'n open kennismaking met andere aanbieders in de wijk komen dromen en wensen van mensen naar boven, en daar worden gelijk afspraken of acties aan gekoppeld. Daarmee wordt ook het individuele traject ontlast.'

**Heleen** geeft een voorbeeld: 'Een klant kwam voor individuele begeleiding, maar meldde zich na de bijeenkomst ook voor spelletjesavonden en bij SportUtrecht. Zo is er al gestart met de



wens om meer sociale contacten te hebben.'

### **Goede communicatie is belangrijk**

Willemijke, Laila en Heleen zien vooral voordelen van deze nieuwe manier van werken. Behalve voor de mensen die zich via het buurtteam melden, zien ze mogelijkheden voor de Samen Welkom aanpak voor veel meer groepen bewoners. Toch kunnen er ook dingen beter, Wat zijn de geleerde lessen na twee maanden?

**Willemijke:** 'Het proces is best taai. Het vraagt veel afstemming en coördinatie. Bovendien zijn er in een wijk als Overvecht veel mensen die de voordeur bemensen. Die moeten allemaal deze nieuwe werkwijze in de vingers krijgen. Daar hadden we achteraf gezien meer aandacht aan moeten besteden, er kwamen veel vragen.'

**Willemijke:** 'We hebben daarbij geleerd dat we het heel neutraal moeten brengen aan klanten. Als we het goed aanbieden, dan stimuleren we dat ze dit te gaan doen en niet kiezen voor het oude en vertrouwde.'

**Laila:** 'We stellen ze ook gerust dat ze niet hoeven te vertellen waarom ze zich hebben

aangemeld, hoewel sommigen daar spontaan toch voor kiezen.

En hoe zit het met één van de belangrijkste zorgen van de collega's in het buurtteam? Dat mensen gemist worden omdat ze zich niet meer aanmelden bij het buurtteam vanwege deze nieuwe werkwijze?

**Willemijke:** 'We hebben een dubbele check: als iemand niet komt, bellen we na en als dat niet werkt gaan we alsnog op huisbezoek. Als iemand zichzelf zou melden en dat nu niet doet, weten we natuurlijk niet of we diegene gemist hebben. Maar dat geldt met de oude werkwijze ook. We draaien nu overigens twee maanden en het aantal aanmeldingen is niet lager dan in vorige jaren. Wat dat betreft lijkt er niets veranderd.' ■



Interview

'We gaan niet uit van wat we aanbieden, maar van wat nódig is in een wijk'

Opgavegericht werken: ofwel eerst via onderzoek en de gegevens die daaruit voortkomen, vaststellen wat de belangrijkste opgaven zijn in een wijk, deze aanvullen met de praktijkervaringen van professionals en zó bepalen wat de prioriteiten zijn. De tien partners van de Wijkalliantie+ zijn hiermee een pilot gestart in twee Utrechtse wijken, West en Zuidwest. We spreken erover in gesprek met twee bestuursleden van de Wijkalliantie+: directeur van Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht Annemieke Scholten en Joscha de Vries, directeur van SportUtrecht.

Het verhaal over opgavegericht werken begint enkele jaren geleden als bestuurders van de grote uitvoeringsorganisaties in het Utrechtse sociale domein zichzelf de vraag stellen: hoe kunnen we onze krachten bundelen en samen meer resultaat boeken? De bestuurders voelen de noodzaak om enerzijds integraal samen te werken en gezamenlijk te sturen en anderzijds goed te leren van en aan te sluiten op de behoeften in de wijken. De Wijkalliantie+ is geboren.

### Waar ligt de belangrijkste opgave?

Die noodzaak heeft te maken met een stijgende vraag naar ondersteuning. Bijvoorbeeld door een demografische ontwikkeling als de vergrijzing. De financiële ruimte groeit niet mee met deze ontwikkelingen. Er moeten dus keuzes gemaakt worden. **Annemieke:** “We liepen er bovendien tegenaan dat er vanuit het Rijk en gemeente versnipperde financiering voor programma’s of innovaties beschikbaar kwam. We merkten dat wij hier allemaal druk mee waren, en dat het de aandacht afleidde van de echt relevante opgaven in de wijk. We werken nu met de Wijkalliantie+. Dat werkt slimmer en efficiënter. We dagen onszelf uit om over onze eigen opdrachten heen te kijken naar de gezamenlijke opgaves in een wijk en ons dáár op te richten.”

Maar hoe bepaal je nu wat de belangrijkste opgaven zijn voor een wijk en wie daarin een rol pakt? **Joscha:** “We hebben natuurlijk allemaal onze eigen opdracht als organisatie. Met werken gebaseerd op data vragen we ons af: als we nu andersom beginnen, namelijk daar waar volgens de data én de duiding van die data de belangrijkste hulpvraag ligt, kunnen we dan niet meer bereiken door meer integraal te werken? Niet naast elkaar, maar juist in aanvulling op elkaar. Op die manier bepalen we onze inzet niet meer aan de hand van onze eigen opdracht, maar op basis van de belangrijkste hulpvraag.”

### Niet naast elkaar, maar juist in aanvulling op elkaar

Joscha legt uit hoe dat vanuit het perspectief van SportUtrecht vervolgens ook tot andere prioriteiten kan leiden: “Iedereen aan het sporten en bewegen krijgen is in alle wijken belangrijk, maar dat betekent niet dat een gebrek aan beweging in alle wijken éven belangrijk is. In wijken waar bestaanszekerheid de hoogste prioriteit is, sporten kinderen vaak te weinig, in andere wijken sporten jongeren al voldoende. Tegelijkertijd is er in sommige van die ‘rijkere’ wijken juist ook meer behoefte aan jeugdzorg.” Wellicht kan SportUtrecht dan toch ook daar iets bereiken met haar sportaanbod:

het ontlasten van de jeugdzorg. “We kunnen die jongeren misschien in kleine groepen met elkaar laten sporten, en wellicht kan dat op een andere manier dan in de eerste of tweedelijns zorg antwoord geven aan de behoefte aan ondersteuning.” Het is maar een denkexperiment, maar als dat zo zou zijn, dan wordt sport met een veel gerichtere opdracht ingezet en dat is nu precies de bedoeling. Kijken wat er speelt, kijken wat er als eerste nodig is en welke organisaties de meeste expertise hebben en kijken hoe de andere organisaties kunnen aanvullen. **Joscha:** “We zijn ervan overtuigd dat dit tot veel meer resultaat leidt”

Van data uit de wijk naar doen in de wijk. Ondertussen bedenkt de wijkalliantie zich dat ze niet alleen met elkaar en andere partners in de wijken, maar ook in de samenwerking met de gemeente meer kunnen betekenen. In maart 2023 kiest de Wijkalliantie+ daarom voor een ludieke actie. Ze solliciteert op de vacature voor directeur Wijken die bij de gemeente openstaat. Dat signaal wordt goed opgepakt door de gemeente. Er volgen gesprekken met het college van B en W en inmiddels is de gemeente volwaardig partner in de Wijkalliantie+. Bovendien wordt er in twee wijken verkend hoe de partners gezamenlijk beter opgavengericht kunnen worden en daarbij het aantal losse programma’s en initiatieven te verminderen.



Het startpunt voor dat opgavengericht werken wordt Wijkdata Wijkdoen, waarin alle sociale en medische betrokken partners in de wijk samen de belangrijkste opgaven in de wijk vaststellen. Om op basis daarvan de inzet op elkaar af te stemmen: aanvullend op elkaar werken aan een gedeelde opgave, in plaats van naast elkaar op dezelfde plekken in de wijk werken aan de eigen opgaves. Overigens zijn de data alleen niet leidend. **Annemieke:** "Uitgangspunt van Wijkdata Wijkdoen is om de data per wijk te duiden en te verrijken met ervaringen uit de dagelijkse praktijk. Juist die ervaringen worden in Wijkdoen-sessies met bewoners en relevante partners opgehaald, geconfronteerd met beschikbare data en verder uitgewerkt. Dat levert voor de wijkalliantiepartners enkele gezamenlijke opgaves op om samen aan te werken."

### Wellicht is het antwoord op zulke klachten niet alleen een medisch antwoord

Een voorbeeld. **Joscha:** "Stel, we stellen vast dat bestaanszekerheid één van de belangrijkste opgaven is. We kijken dan ook naar: wie heeft het meeste expertise, wie is in de lead?" **Annemieke:** "We zien dat geldzorgen tot stress en gezondheidsklachten kunnen leiden. En dat mensen daardoor een medische

vraag ervaren en bij de huisarts aankloppen. Wellicht is het antwoord op zulke klachten niet alleen een medisch antwoord. Samenwerking met de partners kan voor een passende aanpak zorgen."

### Dat kan ook betekenen dat er fte's van de ene naar de organisatie gaan om dat te ondersteunen en een grotere impact te bereiken

#### 'De opgave is leidend'

In Kanaleneiland, onderdeel van de wijk Zuidwest is het proces van vaststellen van de belangrijkste opgaves voor nu, al vergevorderd. Uit de data blijkt bijvoorbeeld dat het ontwikkelingsperspectief en de mentale gezondheid van jongvolwassenen een van de grote zorgen is.

**Annemieke:** "Dus kijken we met elkaar hoe we die vraag kunnen adresseren. Sommige organisaties nemen vanuit hun expertise en achtergrond een groter deel van het werk op zich. Dat kan ook betekenen dat er fte's van de ene naar de organisatie gaan om dat te ondersteunen en een grotere impact te bereiken."

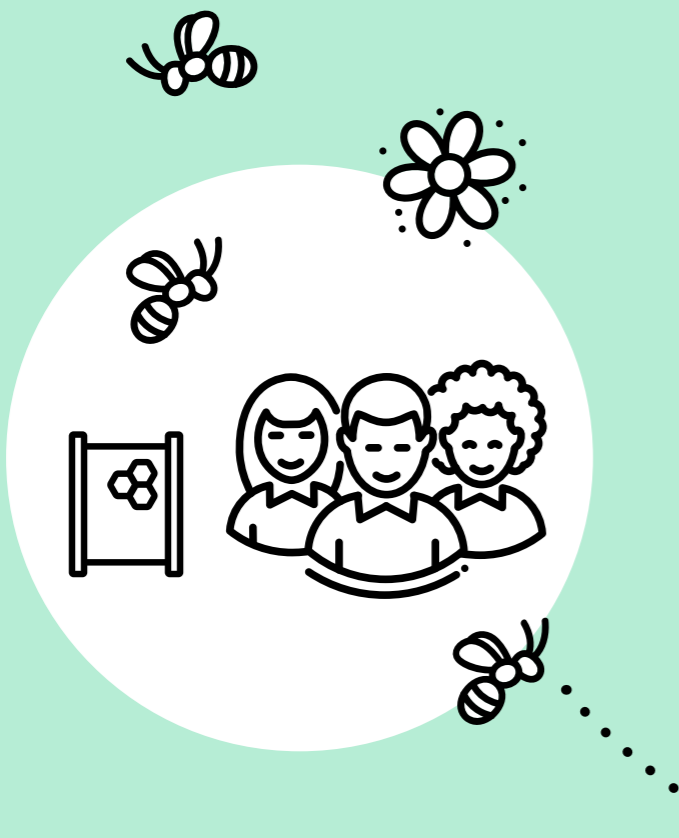
**Joscha:** "Wat ik zelf bijzonder vind en onderscheidend is dat we eigenlijk allemaal het resultaat in de wijk belangrijker vinden dan onze eigen organisatie, als het de opgave ten goede komt is iedereen bereid om over de

grenzen van zijn eigen organisatie te kijken en het gesprek aan te gaan, ondanks dat ik daar als organisatie autonomie voor moet inleveren. We weten allemaal: als we het samen doen, kunnen we meer bereiken." ■

### Het resultaat in de wijk vinden we belangrijker dan onze eigen organisatie



# Samen voor Overvecht



In een dynamische wijk als Overvecht blijven continu (nieuwe) vragen komen. Als buurtteam kijken we kritisch of een bijdrage past binnen onze opdracht en of deze bijdraagt aan de gestelde ambities of de ontwikkelvragen vanuit Samen voor Overvecht.

Onze focus voor de wijk Overvecht lag en ligt specifiek op de armoede aanpak, preventie en het bereiken van alle bewoners in de wijk. We doen dat vanuit het perspectief van integrale samenwerking vanuit de opgaven, zoals die in de wijk zijn vastgesteld. Dit sloot aan bij de aanpak zoals de samenwerkende partijen in de Wijkalliantie+ met de gemeente als opdrachtgever zijn overeengekomen.

## **Bijenkorven**

De Bijenkorven blijven voorzien in een belangrijke behoefte voor laagdrempelige integrale toegang tot ondersteuning en zorg. Mensen kunnen via een Bijenkorf snel en door de juiste partner geholpen worden met korte en/of urgente vragen. Waar nodig volgt een verwijzing/warme overdracht naar de juiste partner. In 2023 zijn er in totaal 573 vragen opgepakt in de Bijenkorf. We zien in

de Bijenkorven vooral de urgente en crisisvragen, in tegenstelling tot de Werkwinkel waar de focus ligt op de lange termijn oplossing. Doordat op locatie De Dreef, waar we het spreekuur met Al Amal hadden gecombineerd, te weinig vragen kwamen hebben we dit spreekuur beëindigd. De locatie van de bibliotheek wordt als erg positief ervaren. De samenwerking is gekoppeld met 'Taal doet meer', Digiwijs en het sollicitatiespreekuur. De ondersteuning van de vrijwilligers van 'buren helpen burens' is afgelopen jaar een punt van zorg geweest. De vrijwilligers hebben meer ondersteuning nodig zodat de kwaliteit geborgd kan blijven. Vanuit DOK030 gaat dit opgepakt worden door de stagiaires die zij begeleiden. Dit maakt het wellicht mogelijk om de Bijenkorf in Buurthuis de Boog te herstarten.



### De Werkwinkel

De Werkwinkel blijft een belangrijk middel voor activering van bewoners in Overvecht. Zie ook het hoofdstuk Activering. De Werkwinkel is in het najaar verhuisd naar een nieuwe locatie NOA geheten. NOA is de plek waar inwoners terecht kunnen voor werk, zingeving, voedsel en meer. Naast de Werkwinkel zitten hier ook het Leger des Heils, ROCMN, UW, de voedselbank en WIJ3.0. Meer over de Werkwinkel is ook in het hoofdstuk Activering te lezen.

### Sociaal Renoveren

De samenwerking binnen het sociaal renoveren is van meerwaarde voor preventief werken. Het inzicht bij bewoners dat er diverse ondersteuning mogelijk is, wordt groter met deze aanpak en het samen optrekken als partners stimuleert samen werken. We hebben gedurende drie maanden gevolgd hoeveel aanmeldingen specifiek vanuit sociaal renoveren

kwamen; dat waren er 10. Daarvan waren twee nieuwe klanten en de overige acht waren al bekend bij het buurtteam van eerdere hulpvragen. Bij allen is hulp ingezet of de hulp geïntensiveerd als het om een actief begeleidingstraject ging. Als Buurtteamorganisatie Sociaal hebben we ook onze bijdrage geleverd aan het IGLO-onderzoek met interviews en het duiden van uitkomsten. De uitkomsten gaan vooral over ervaren gezondheid en leefomgeving. Bewoners geven aan positief te staan tegenover de geboden ondersteuning.



### Gebied gebonden Aanpakken

Binnen de Themadreven en de SSS-dreven hebben we afgelopen jaar onze inzet vervolgd met twee vaste medewerkers. Deze aanpak is gekoppeld aan het sociaal renoveren. Vanuit het buurtteam blijven we meedenken op de

ontwikkelingen binnen deze aanpakken en investeren we in een goede samenwerking met partners. Dat doen we met casuïstiek bespreken en evaluaties of kenniskringen. In het laatste kwartaal hebben we onze samenwerking met de 'Weggeefbus' van DOCK meer concreet gemaakt. Er is een vaste medewerker gekoppeld aan de medewerkers van de bus. Dat leverde al meteen een eerste warme doorverwijzing op.



### Veelzijdig Wonen Overvecht

In de ontwikkelwerkplaats veelzijdig wonen is drie jaar lang onder leiding van de hogeschool Utrecht gewerkt aan sociale cohesie en bewonersbetrokkenheid. Er is volop geëxperimenteerd en daarmee is een veelheid aan praktijkervaringen opgedaan. De ontwikkelwerkplaats is in maart afgerond met een landelijk symposium waarin de geleerde lessen zijn gepresenteerd. Deelnemers konden ervaringen meenemen vanuit workshops. Onderwerpen waren de effecten van sociaal renoveren, maar

ook wat flatcoaches kunnen betekenen voor de sociale cohesie. De noodzaak voor goede contacten met je burens of in je buurt is vanuit alle perspectieven als een rode draad naar voren gekomen. Daarmee is ook de urgentie bevestigd om hier aandacht voor te hebben



als je als buurtteammedewerker klanten begeleidt, of de uitstroom van de MO/BW goed wilt laten verlopen. Deze kennis delen we binnen de buurtteamorganisatie vooral ter bekrachtiging van het belang van een 'zachte landing' in de wijk, bij uitstroom vanuit maatschappelijke opvang of beschermd wonen

### Jongerenaanpak

Sinds 2022 wordt een beroep op Buurtteamorganisatie Sociaal gedaan om te participeren in een jongerenaanpak. Deze aanpak is voortgekomen vanuit de lachgasproblematiek en het

bepaalde carrièreperspectief van veel jongeren uit Overvecht (schooluitval, onvoldoende startkwalificaties en beperkte mogelijkheden op stage/ werkplekken). De begeleiding van jongeren vroeg om een meer proactieve houding en werkwijze, dan vanuit onze basisopdracht is beschreven en in ons werk is verankerd.

De noodzaak om deze groep te bereiken en hen te ondersteunen in een toekomst met een goed perspectief is noodzakelijk. Dat vraagt wat anders van de buurtteammedewerkers. Drie collega's richten zich daarom specifiek op deze groep. Zij zijn snel bereikbaar voor partners om mee te denken, zaken op te pakken, deel te nemen aan casuïstiek en dragen bij aan de ontwikkeling van een goede aanpak om deze doelgroep nog beter te bereiken en vooral ook in beeld te houden.



Afgelopen jaar hebben we vooral meegedacht bij casuïstiek. Naast het meedenken op casuïstiek is een drietal jongeren via die route bij het buurtteam gekomen. ■



In 2023 zijn er 25 klachten bij Buurtteamorganisatie Sociaal binnengekomen. Alle 25 meldingen zijn rechtstreeks gemeld bij de buurtteams. Dit is een stijging van 11 klachten ten opzichte van vorig jaar. Er zijn geen klachten uitgekomen bij de externe klachtencommissie Quasir.

Eind 2022 is de centrale ondersteuning vanuit Inluzio gestopt en is het klachtenproces weer belegd binnen de buurtteamorganisatie. Hiermee kunnen wij lokaal zorgen voor het snel en adequaat oppakken van klachten. De afspraak was dat de registratie gemelde klachten en de voortgang, via het systeem Zenya geregistreerd zou worden. Zenya is echter nog niet geïmplementeerd, waardoor we dit voorlopig nog lokaal hebben gevolgd.

Uitvoering van dienstverlening	6
Communicatie	5
Bejegening	3
Afhandeling hulpvraag	5
Start van ondersteuning	6

In 2022 werden 'uitvoering van dienstverlening' en 'afhandeling hulpvraag' het meest genoemd als aard van de klachten. In 2023 zien we dat de meeste klachten gaan over de uitvoering van onze dienstverlening en over de start van de ondersteuning. Daarna worden 'communicatie' en 'afhandeling van de hulpvraag' als aard van de klacht omschreven.

Met name de categorie 'start van de ondersteuning' en 'communicatie' zijn hierin opvallend omdat we hier vorig jaar geen klachten over gehad hebben. Een voorbeeld bij de klachtcategorie 'start ondersteuning' is dat klant aangeeft dat er na zijn aanmelding geen contact ontstaan is. Na drie weken heeft de klant opnieuw contact opgenomen met het buurtteam. Daarbij bleek het dossier inmiddels weer te zijn gesloten vanwege het niet tot stand komen van contact.



Onder 'uitvoering van dienstverlening' vallen klachten die gericht zijn op de wijze waarop een buurtteam, of buurtteammedewerker, de dienstverlening heeft uitgevoerd/geleverd. Een voorbeeld is een klant die aangeeft dat haar problemen alleen maar zijn toegenomen sinds ze ondersteuning krijgt van het buurtteam. Deze klant had een huurachterstand en is als crisis aangemeld bij het buurtteam door de gemeente. Volgens de klant zijn de problemen toen alleen maar erger geworden en voelt de klant zich niet geholpen.

### Het melden van een datalek is onder de aandacht gebracht in de teams

#### Datalekken

Er zijn in 2023 17 datalekken vastgesteld. Alle datalekken zijn beoordeeld op de impact die het lek kan hebben op betrokkenen. In alle gevallen is de impact laag en is er geen melding gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). De 17 meldingen zijn beduidend meer dan in 2022 toen er vier datalekken gemeld zijn. Een verklaring is dat het melden van datalekken is veranderd. Medewerkers kunnen datalekken sinds juli 2023 gemakkelijk melden via Zenya. De meldingsbereidheid lijkt

hierdoor groter. Het melden van een datalek is meer onder de aandacht gebracht in de teams, wat een groter bewustzijn onder medewerkers brengt. De meeste datalekken werden veroorzaakt doordat een verkeerd mailadres vanuit het Outlook adresboek werd aangeklikt. De schade blijft beperkt, omdat er dan een mail met persoonsgegevens naar een collega wordt verstuurd die werkzaam is binnen dezelfde organisatie. Dit vraagt wel om extra alertheid onder medewerkers om het juiste emailadres te gebruiken.

#### Incidenten

Het aantal gemelde incidenten is afgelopen jaar iets gedaald. In 2023 zijn er 62 incidenten gemeld. In 2022 waren dit 66 meldingen.

De meeste gemelde incidenten gaan over 'agressie; verbaal geweld', 'agressie; onveilige situatie' en de categorie 'anders'. Onder 'anders' zijn er twee uitkomsten te onderscheiden die opvallend zijn: acht incidenten zijn gemeld die te maken hebben met (seksueel) overschrijdend gedrag door klanten richting medewerkers. Dit betrof verbale of schriftelijke seksueel getinte opmerkingen. De tweede categorie betrof drie incidenten waarbij een klant een poging tot zelfdoding heeft ondernomen. In de categorie 'niet

natuurlijk overlijden' zijn er helaas twee incidenten gemeld waarbij klanten overleden zijn door zelfdoding.

#### Verbale agressie

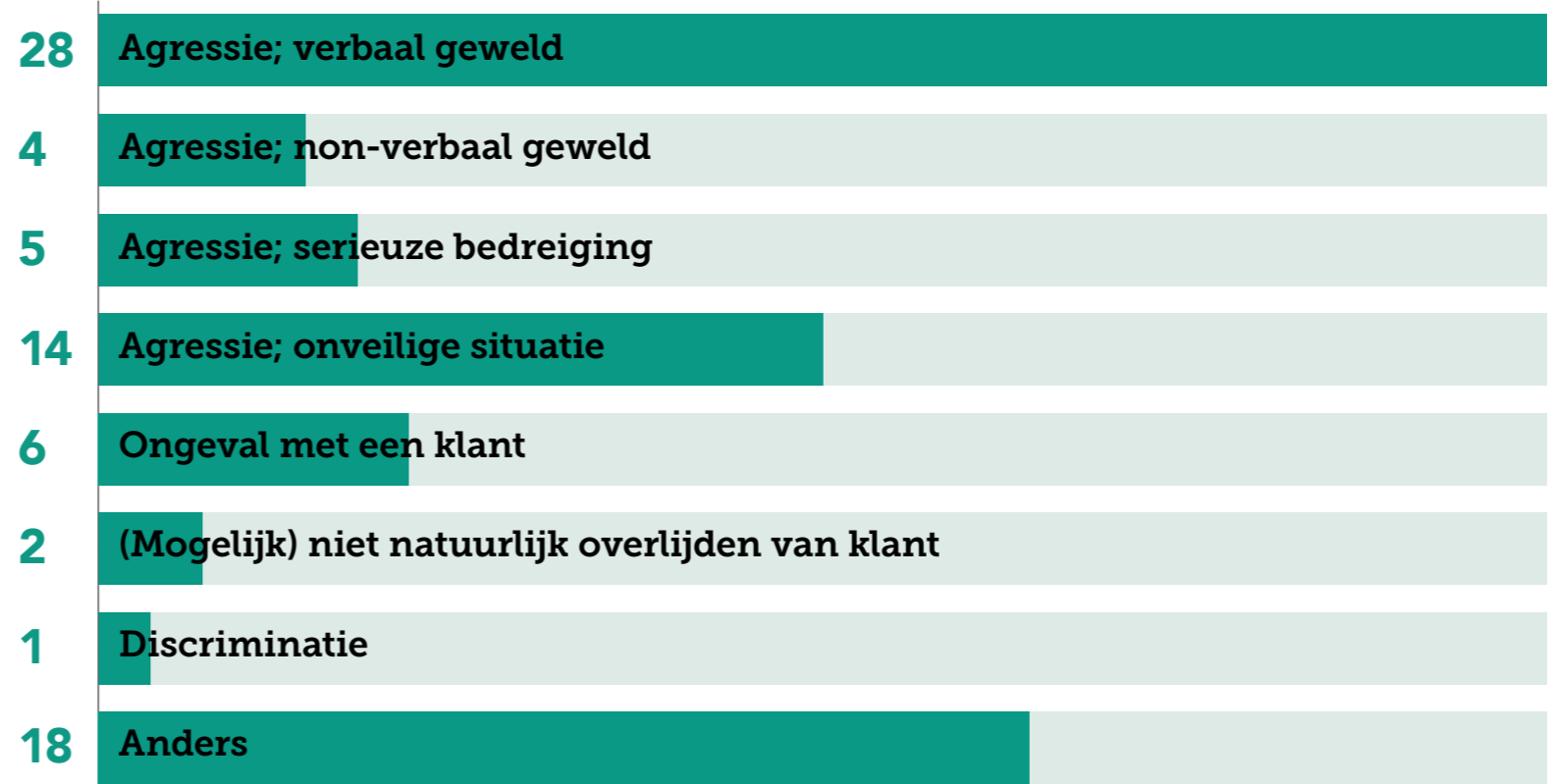
28 van de 62 gemelde incidenten gaan over verbale agressie. In veel gevallen heeft het te maken dat de klant andere verwachtingen heeft (gehad) van de ondersteuning en zich tekort gedaan voelt. Een voorbeeld hiervan is een situatie waarbij een buurtteammedewerker samen met de klant belt naar een afdeling van de gemeente Utrecht. De klant kreeg te horen dat hij een terugbelverzoek kon achterlaten waarop het telefoongesprek werd beëindigd. De klant verwachtte dat de medewerker nogmaals ging bellen en ervoor kon zorgen dat de klant direct te woord gestaan zou worden. Toen de medewerker aangaf dat dit niet kon, werd de klant boos; het volume van de stem ging omhoog en de medewerker werd uitgescholden.

### De meeste gemelde incidenten gaan over agressie

Een ander voorbeeld is dat een klant zich bij de voordeur meldde met een vraag over een rekening van de energiemaatschappij. De klant wilde dat de voordeurmedewerker direct ging bellen met de energiemaatschappij. Toen de voordeurmedewerker aangaf dat de klant niet meteen aan de balie geholpen kon worden, maar door een sociaal raadslid zo snel mogelijk gebeld zou worden, werd de klant boos. De klant begon hard te praten, luisterde niet meer naar de medewerker en maakte handgebaren. Toen de medewerker vroeg om te kalmeren en anders te vertrekken bleef de klant boos en gaf aan niet te willen vertrekken. De medewerker herhaalde het verzoek en gaf aan dat als de klant niet vertrekt, de politie ingeschakeld zou worden. Op dat moment schopte de klant tegen de deur en vertrok naar buiten.

Afgelopen jaar zijn er drie pandverboden uitgereikt na een incident en is één contactverbod afgegeven. Er is bij één incident voor gekozen om de klant uitdrukkelijk te verzoeken geen contact meer op te nemen met een specifieke medewerker. Wanneer de klant zich aan deze afspraak kon houden, zou de begeleiding voortgezet worden door een andere buurtteammedewerker. ■

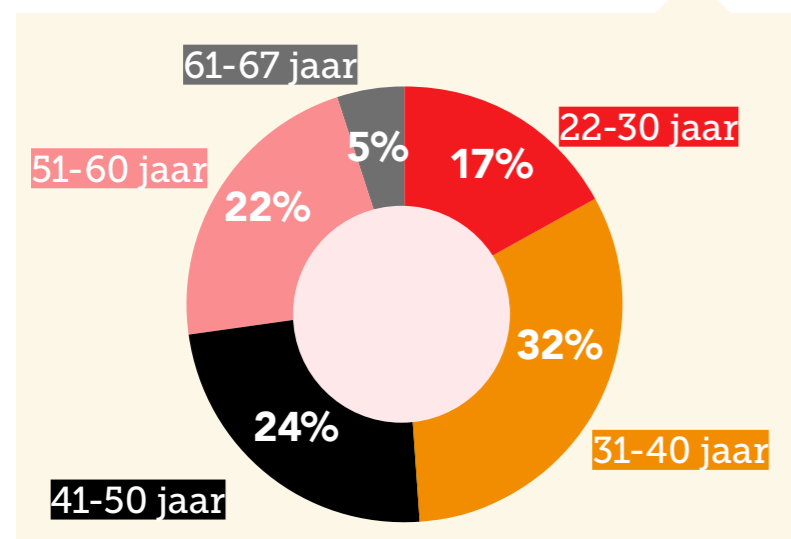
### Aard incidenten



# Over de organisatie

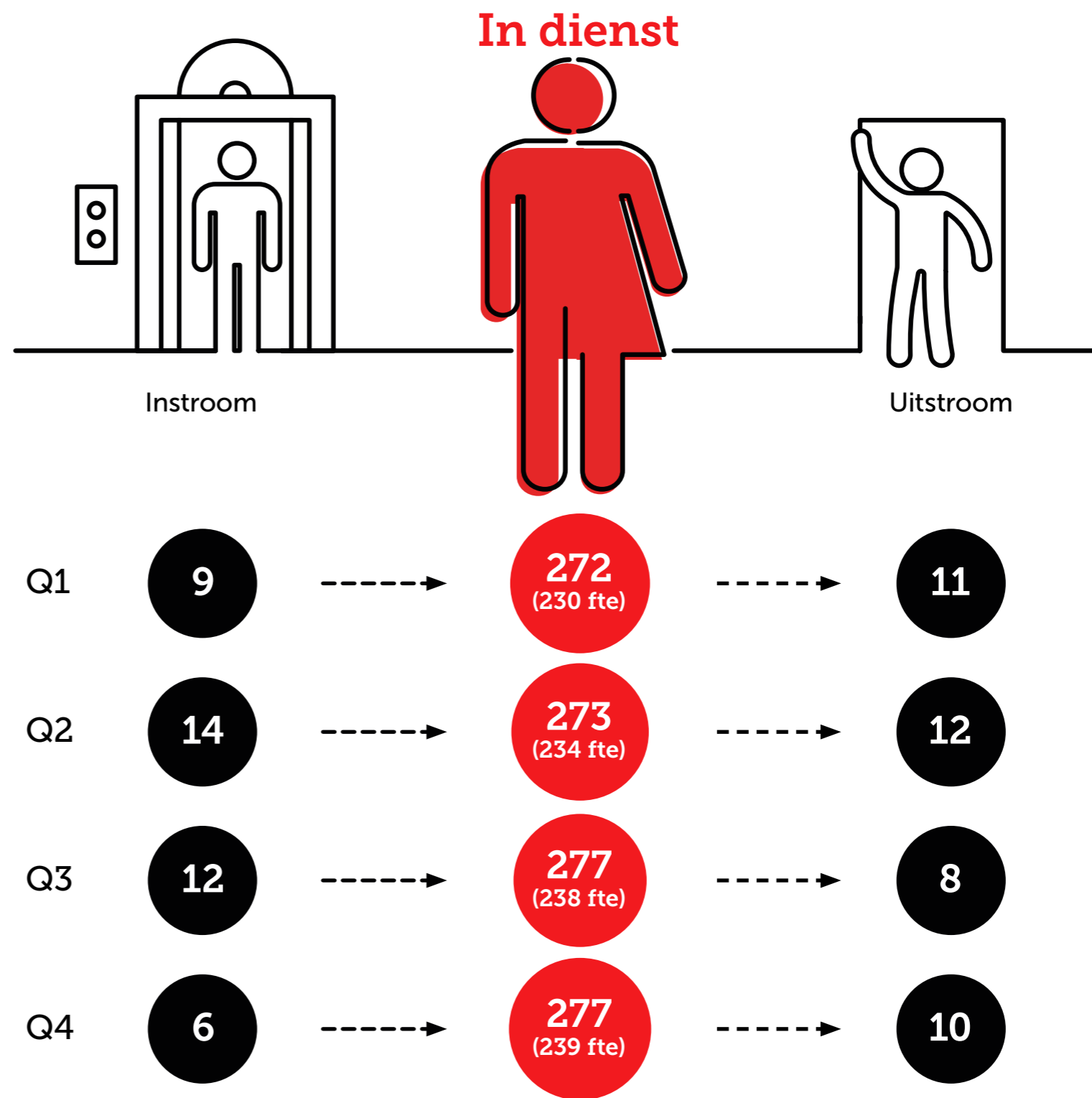
## Medewerkers

Aan het einde van dit jaar tellen we 277 medewerkers (239 fte) en 11 stagiaires op de loonlijst van de buurtteamorganisatie. Van het aantal medewerkers had 16% een bepaalde tijd contract en 84% een onbepaalde tijd contract. 29% van de medewerkers is man en 71% vrouw. De verdeling per leeftijdsgroep in 2023 was:



In heel 2023 traden 41 medewerkers bij Buurtteamorganisatie Sociaal in dienst, waarvan 38 buurtteammedewerkers, 1 teamcoach, 1 administratief medewerker en 1 PGB-ondersteuner. Er traden in 2023 in totaal 13 stagiairs in dienst.

## Personeelsverloop in 2023





### Verloop

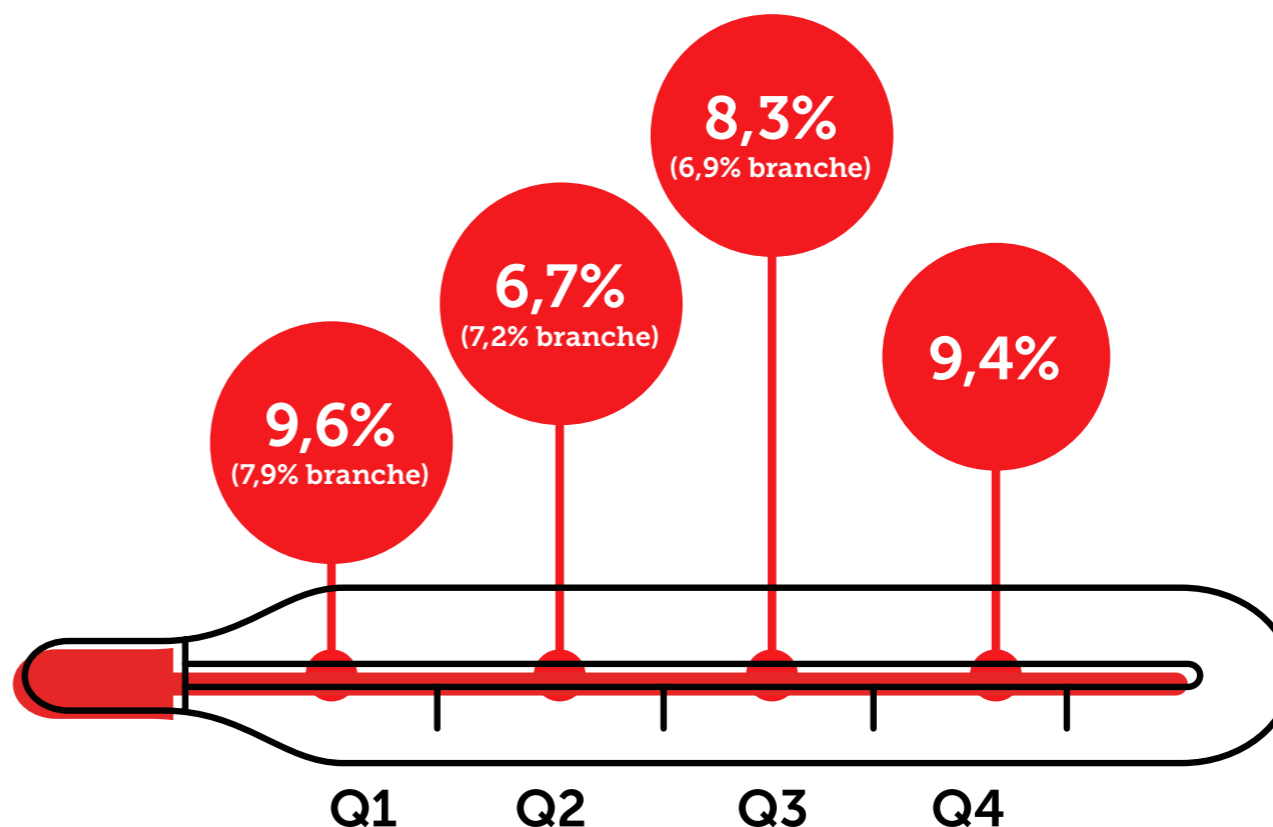
In 2023 verlieten 41 medewerkers de organisatie, waarvan 24 op eigen verzoek vanwege een andere baan. Het verloop is vergelijkbaar met 2022, toen verlieten 40 medewerkers onze organisatie. Dit jaar eindigden van wel meer medewerkers het contract 'van rechtswege'. Dat waren helaas medewerkers die uitstroomden vanwege WIA. In 2023 kwamen ook meerdere medewerkers weer terug bij de organisatie na korte of langere tijd elders te hebben gewerkt.

10	Einde contract van rechtswege
5	Pensioen
2	Vaststellingsovereenkomst
24	Op eigen verzoek
12	- Andere baan
6	- Nieuwe uitdaging
4	- Inhoud van het werk
1	- Privéomstandigheden
1	- Ander bedrijf Includio

### Verzuim

Het verzuimpercentage tot december 2023, is cumulatief 8,4%. Dat is een stijging van 1,3% ten opzichte van 2022. In vergelijking met de branchecijfers lijken we dit jaar hoger te scoren. Het valt op dat vooral het lange verzuim (7 weken – 1 jaar) hoger is dan in 2022. De

### Verzuim in 2021



meest voorkomende reden van verzuim is 'het ervaren van beperkingen in persoonlijk en sociaal functioneren'. Het gaat dan om oorzaken in de privésfeer of op het gebied van privé en werk samen. Het verzuim langer dan een jaar, heeft als grootste oorzaak 'energetische beperkingen'. In de meeste gevallen kan de oorzaak van deze klachten worden herleid naar de pandemie.

Tussen de zes en twaalf maanden zien we dat ongeveer 60% van de medewerkers volledig

hersteld en/of bijna volledig hersteld zijn. Het deel dat doorstroomt naar het tweede ziektejaar voert voor een deel wel het eigen of passend werk uit, maar deze groep heeft meer tijd en/of aanpassingen nodig voor volledige re-integratie.

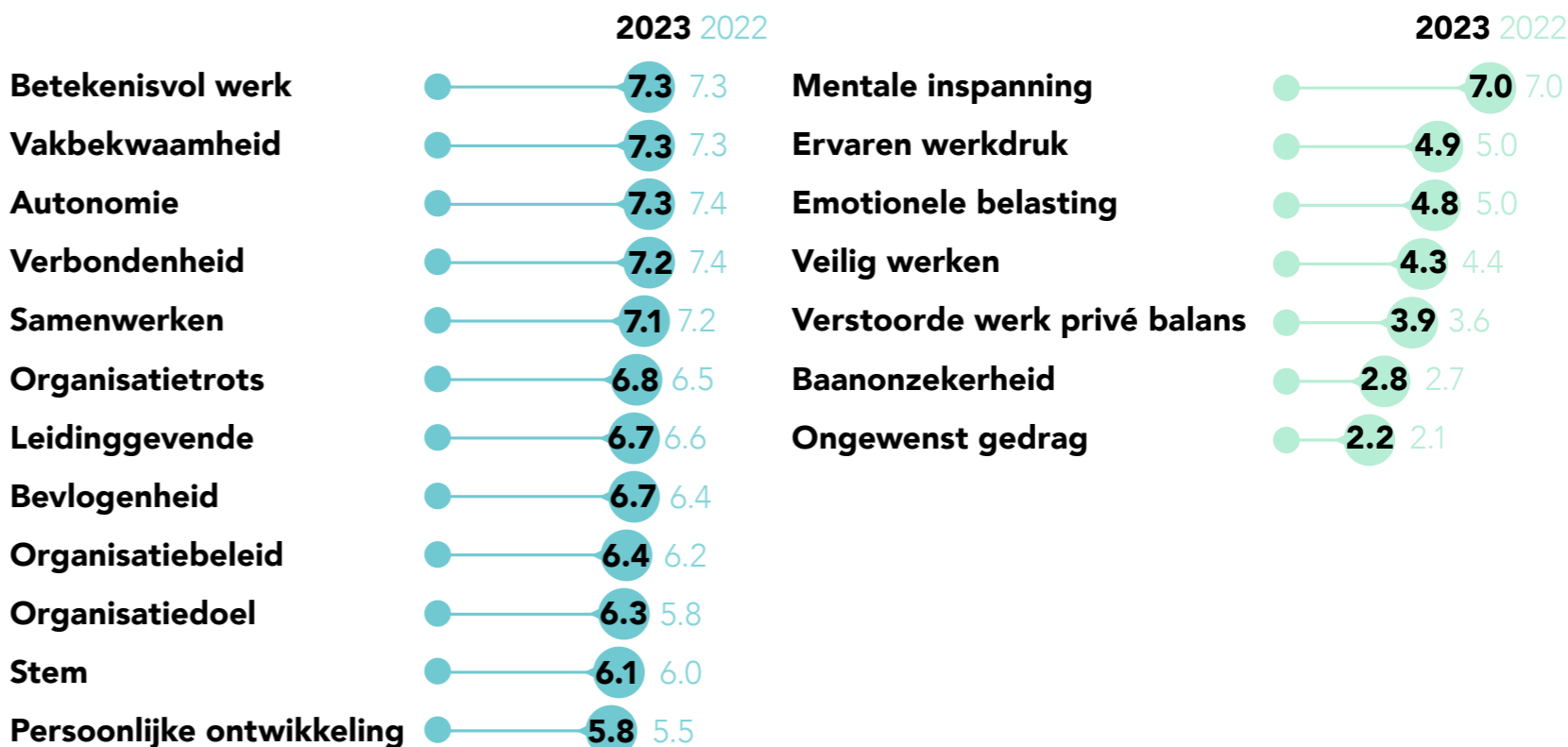
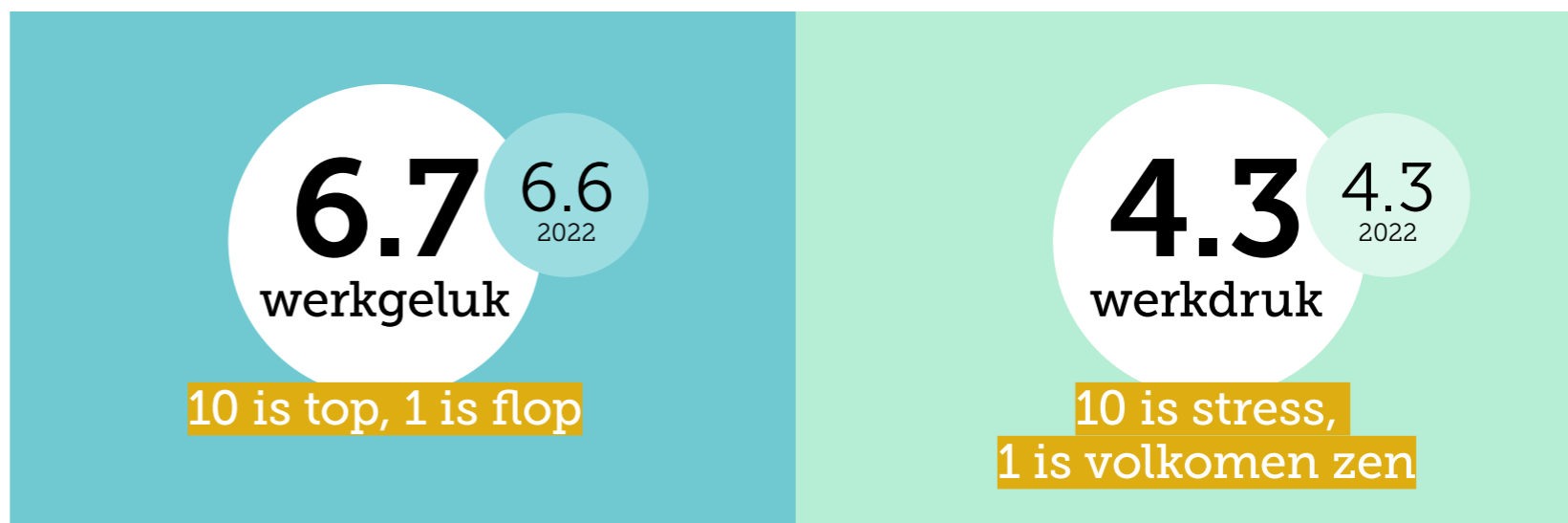
Eind 2023 zijn we gestart met het vormgeven van een psychische interventie gericht op Mentale Veerkracht, dit zal in 2024 naar live gaan. Deze interventie is gericht op een versterking van de mentale veerkracht van onze medewerkers.

### Medewerkerstevredenheid

Via de Everybody Frank app meten we sinds april 2019 doorlopend het werkgeluk van de medewerkers. Dit geeft ons als werkgever direct inzicht in alle onderdelen van medewerkerstevredenheid. In de app kunnen medewerkers de scores zien van zichzelf, hun cluster en de totale organisatie. Elk jaar bespreken we de uitkomsten op drie momenten in de teams.

Het werkgeluk kreeg dit jaar dezelfde score als in 2022; een 6,7. Eigenlijk alle scores zijn overeenkomstig met de meetperiode ervoor, behalve organisatiedoel, dat 0,5 hoger scoorde. De werkgroep die zich bezighoudt met de uitkomsten van Frank, heeft in 2023 de data geanalyseerd om relevante thema's te bepalen die geagendeerd worden bij de teams. Dit jaar is extra stil gestaan bij ervaren werkdruk, verstoorde werk/privé balans en emotionele inspanning. Conclusie daaruit is dat onze medewerkers baat kunnen hebben bij een juiste balans in de caseload en een verbetering van mentale veerkracht. Vanuit de organisatie wordt hierop ingespeeld door twee keer per jaar de caseloadverdeling kritisch te evalueren en is in het vierde kwartaal gestart met de inkoop van een preventief ondersteuningstraject op mentale veerkracht.

## Medewerkerstevredenheid



### Professionals met ambitie

In februari 2023 zijn de eerste acht medewerkers van de Buurtteamorganisatie gestart met het eenjarige opleidingstraject 'Professionals met ambitie'. Het doel van dit zelf ontwikkelde traject is om medewerkers die talent en ambitie hebben in de gelegenheid te stellen zich verder te ontwikkelen om in de toekomst een stap naar een functie van teamcoach of programmaregisseur te maken. Het programma bestaat uit meerdere bijeenkomsten waarin deelnemers worden getraind en opgeleid in verschillende vaardigheden en competenties, zoals leiderschap, projectmanagement en presentatietechnieken. De deelnemers krijgen daarnaast de opdracht om een organisatievraagstuk op te halen en daarmee aan de slag te gaan.

### Buurtacademie

De Buurtacademie heeft in 2023 het standaard aanbod verzorgd met trainingen zoals 'Omgaan met agressie en geweld', Budgetvaardig, Psychopathologie en 'Motiverende gespreksvoering'. De twee grote speerpunten waren echter het trainen van alle medewerkers in stress-sensitief werken en het updaten en moderniseren van het online leerplatform BTOleertonline en de Kennisbank.

### Het leerplatform BTOleertonline is in 2023 volledig vernieuwd door het team van de Buurtacademie

Stress-sensitief werken (zie ook het eerste hoofdstuk Rondkomen) is volgens planning gerealiseerd in 14 van de 18 teams met een positief resultaat volgens beoordeling van de deelnemers. Voor de Buurtacademie was het vooral belangrijk dat er borging zou zijn van deze manier van werken in de eigen organisatie. Een kleine werkgroep van trainers, teamcoaches en ontwikkelaar heeft zich daarom beziggehouden met het opstellen van ondersteuning om te gebruiken bij casuïstiek, een meetlat voor stress-sensitief handelen en het meedenken over het opfrissen en verdiepen van de kennis over stress-sensitief werken.

De trainersgroep van de Buurtacademie bestond in 2023 uit 10 'eigen' trainers (buurtteammedewerkers), waarvan twee trainers volledig vrijgemaakt waren van caseload op het trainen van stress-sensitief werken. De overige trainers waren voor 12 uur per maand inzetbaar. Zij hebben eigen medewerkers getraind in bijvoorbeeld psychopathologie, 'ongeschreven regels' en budgetvaardigheid. Daarnaast heeft het trainersteam zelf een training van 2,5 dagen gevolgd om hun trainingsvaardigheden te

verbeteren en daarmee de professionaliteit van de trainingen te verhogen.

Het leerplatform BTOleertonline is in 2023 volledig vernieuwd door het team van de Buurtacademie. Alle modules zijn gecheckt en geüpdatet en er zijn vier nieuwe modules toegevoegd; netwerk versterken, reflectief werken, de-escalerend werken en oplossingsgericht werken. Hiermee hebben we op de meeste competenties in het functieprofiel een module, die medewerkers kunnen doorlopen om hun vaardigheid te toetsen.

### Ook zijn er op vijf thema's kennischecks gemaakt; activering, sociaal-medische samenwerking, zachte landing in de wijk, blended care en rondkomen

Ook zijn er op vijf thema's kennischecks gemaakt; activering, sociaal-medische samenwerking, zachte landing in de wijk, blended care en rondkomen. Door elke programmaregisseur is er op het eigen thema een check gedaan. Medewerkers kunnen zelf testen of ze als generalist voldoende van een thema weten. Zo niet dan worden ze direct doorgelinkt naar een module, e-learning,



website of beleidsdocument, waar de ontbrekende informatie te halen is.

Als laatste hebben de trainers, die zich de afgelopen twee jaar hebben beziggehouden met de Leidende Principes, een naslagwerk ontwikkeld, waarin de leidende principes zijn vertaald naar een grondhouding met bijbehorende gedragingen.

### Social Return On Investment Rapportage 2023

Als opdrachtnemer van de gemeente Utrecht bestaat een extra verantwoordelijkheid om maatschappelijk verantwoord te ondernemen. Vijf procent van het totale subsidiebedrag mogen we hiervoor inzetten. In 2023 hebben we opnieuw een mooie besteding gerealiseerd en kwamen we boven de gewenste doelstelling uit. Klussen en schoonmaakdiensten kopen we in bij SW-bedrijven (sociale werkvoorziening). De buurtteamfietsen worden gerepareerd door WIJ3.0. Teamuitjes en catering vragen we bij voorkeur te doen via de maatschappelijke weg, zoals de inzet van de Colour Kitchen. Na een stemming onder medewerkers, konden we dit jaar ook de kerstpakketten bij een sociaal bedrijf inkopen. Als laatste hebben we enkele oud-stagiaires in dienst genomen en is onze nieuwe facilitair coördinator vanuit een uitkerings situatie aan een baan geholpen. ■



## Rapportage SROI

MBO-stagiaires	€ 69.270	6,78%	0,34%
Nieuwe medewerkers SROI	€ 271.377	26,55%	1,33%
SW-bedrijven	€ 70.502	6,90%	0,34%
Werkervaringsplekken	€ 0	0,00%	0,00%
Lokale initiatieven	€ 694.200	67,91%	3,40%
<b>Totaal</b>	<b>€ 1.105.349</b>	<b>108,12%</b>	<b>5,41%</b>
Doel	€ 1.022.305	100%	5%

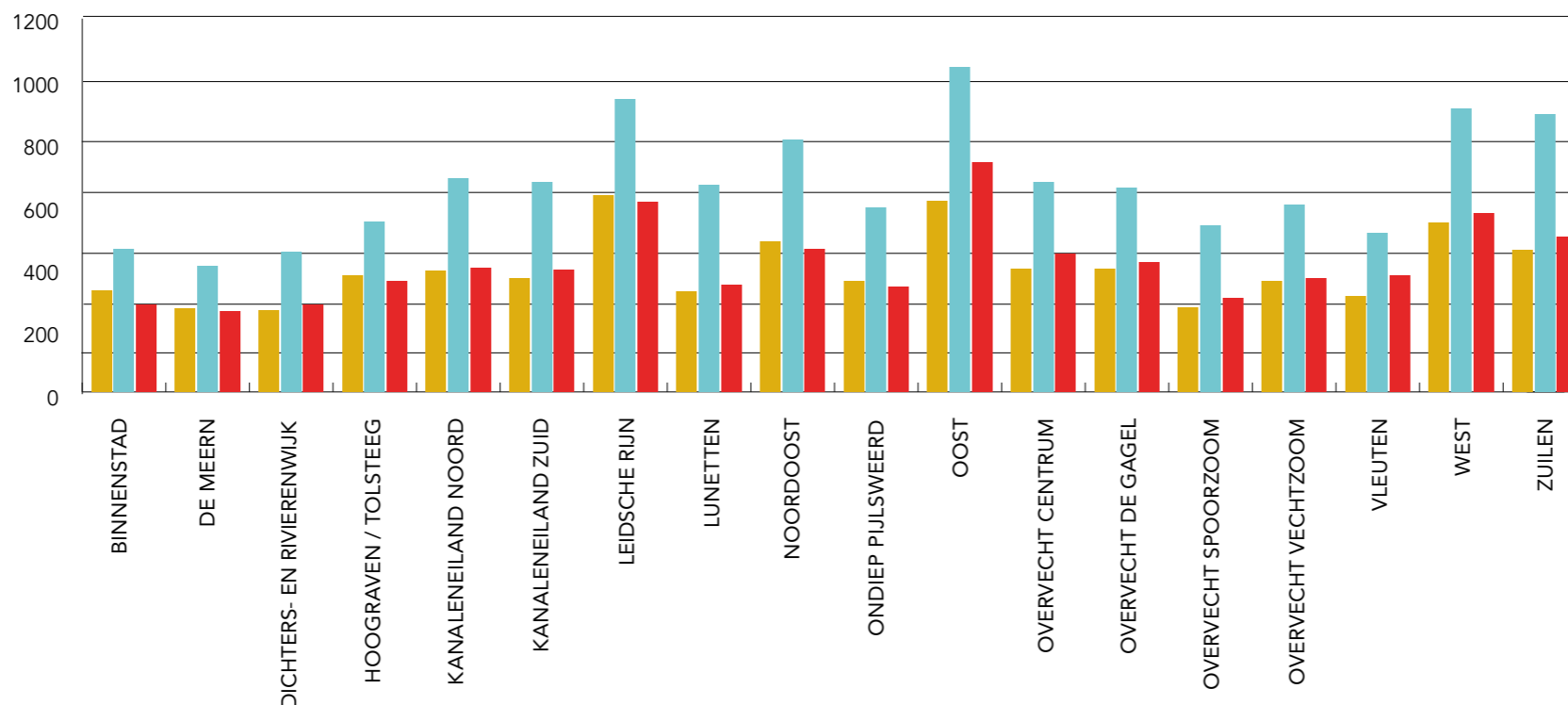
# Bijlage | Cijfers

## Bijlage 1: Aantal

### Aantal casussen per maand en per kwartaal

Soort	Kwartaal 1				Kwartaal 2				Kwartaal 3				Kwartaal 4				2023
	J	F	M	Totaal	A	M	J	Totaal	J	A	S	Totaal	O	N	D	Totaal	
Gestart	586	577	664	1.827	497	619	591	1.707	497	619	588	1.704	652	695	483	1.830	7.068
Lopend	5.457	5.449	5.574	6.698	4.998	5.097	5.072	6.208	4.943	5.017	5.022	6.150	5.102	5.177	5.072	6.280	11.939
Afgesloten	585	539	1.073	2.197	520	616	626	1.762	545	583	572	1.700	620	588	490	1.698	7.357

### Het aantal gestarte, lopende en afgesloten casussen per buurtteam in 2023



**Legenda**

- gestart
- lopend
- afgesloten

## Aantal gestarte casussen per buurtteam per maand

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3			Kwartaal 4			Totaal
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Binnenstad	15	34	28	18	27	29	26	23	27	29	43	26	325
De Meern	17	25	27	15	33	22	19	33	14	17	27	19	268
Dichters- en Rivierenwijk	26	13	25	14	21	22	10	25	24	35	22	23	260
Hoograven / Tolsteeg	33	34	37	23	33	25	24	29	31	39	41	23	372
Kanaleneiland-Noord	39	30	34	27	32	34	33	21	41	35	37	25	388
Kanaleneiland Zuid	31	32	32	33	23	26	22	23	22	39	48	32	363
Leidsche Rijn	52	52	48	49	48	51	48	48	59	63	67	44	629
Lunetten	22	28	32	22	44	25	26	28	30	28	22	15	322
Noordoost	45	39	44	27	43	36	38	38	38	48	44	39	479
Ondiep Pijlsweerd	30	31	29	31	29	34	28	31	27	28	39	18	355
Oost	48	45	54	46	52	57	42	54	56	55	48	52	609
Overvecht Centrum	34	28	47	31	29	38	25	34	30	34	40	24	394
Overvecht De Gagel	47	28	54	30	27	25	26	33	30	38	37	17	392
Overvecht Spoorzoom	33	20	20	22	18	25	20	21	23	24	23	20	269
Overvecht Vechtzoom	30	29	35	13	39	27	18	43	37	22	38	24	355
Vleuten	17	25	24	19	27	28	17	39	25	35	28	23	307
West	34	53	57	45	48	41	48	48	35	47	51	33	540
Zuilen	37	34	37	32	46	46	27	50	39	36	42	27	453
<b>Totaal</b>	<b>586</b>	<b>577</b>	<b>664</b>	<b>497</b>	<b>619</b>	<b>591</b>	<b>497</b>	<b>619</b>	<b>588</b>	<b>652</b>	<b>695</b>	<b>483</b>	<b>7.068</b>



## Aantal lopende casussen in periode per buurtteam

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3			Kwartaal 4			Totaal
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Binnenstad	145	160	162	153	159	175	174	164	168	168	188	194	455
De Meern	151	161	175	153	174	174	171	182	168	160	162	166	402
Dichters- en Rivierenwijk	213	196	205	171	164	174	155	156	163	186	193	192	447
Hoograven / Tolsteeg	206	211	223	213	215	204	199	202	220	237	225	211	545
Kanaleneiland-Noord	332	333	344	328	328	324	305	303	315	322	310	308	681
Kanaleneiland Zuid	337	338	346	310	287	274	259	256	262	273	292	304	669
Leidsche Rijn	357	351	360	314	330	343	348	354	370	377	374	366	934
Lunetten	360	367	377	351	370	365	361	357	358	356	363	351	660
Noordoost	371	378	382	328	349	341	344	353	358	384	397	383	805
Ondiep Pijlsweerd	265	274	280	254	258	267	276	274	272	267	275	267	590
Oost	477	461	453	361	370	372	357	364	353	352	337	346	1.038
Overvecht Centrum	309	301	316	283	281	290	264	270	266	263	272	258	669
Overvecht De Gagel	308	316	335	298	297	272	277	283	285	287	289	267	653
Overvecht Spoorzoom	295	283	276	263	253	252	253	251	256	262	262	252	531
Overvecht Vechtzoom	273	282	289	267	286	287	274	291	278	264	284	276	598
Vleuten	216	210	207	182	190	176	177	181	165	171	168	163	506
West	398	416	429	396	399	394	383	388	383	376	384	366	904
Zuilen	470	436	436	387	399	400	376	399	393	408	414	413	886
<b>Totaal</b>	<b>5.457</b>	<b>5.449</b>	<b>5.574</b>	<b>4.998</b>	<b>5.097</b>	<b>5.072</b>	<b>4.943</b>	<b>5.017</b>	<b>5.022</b>	<b>5.102</b>	<b>5.177</b>	<b>5.072</b>	<b>11.939</b>

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

	1	2	3	4	Totaal jaar
Binnenstad	207	203	217	227	399
De Meern	192	206	217	200	350
Dichters- en Rivierenwijk	251	213	198	217	396
Hoograven / Tolsteeg	257	254	247	272	449
Kanaleneiland-Noord	384	381	346	365	577
Kanaleneiland Zuid	391	352	305	337	581
Leidsche Rijn	434	400	436	460	793
Lunetten	402	406	406	383	583
Noordoost	433	393	396	436	686
Ondiep Pijlsweerd	349	335	351	333	580
Oost	530	434	433	420	840
Overvecht Centrum	366	330	314	307	552
Overvecht De Gagel	365	329	325	319	553
Overvecht Spoorzoom	336	314	304	310	479
Overvecht Vechtzoom	331	323	335	307	493
Vleuten	273	239	234	214	446
West	479	465	447	445	771
Zuilen	557	497	483	492	823
<b>Totaal</b>	<b>6.537</b>	<b>6.074</b>	<b>5.994</b>	<b>6.044</b>	<b>10.351</b>

## Aantal afgesloten casussen in periode per buurtteam

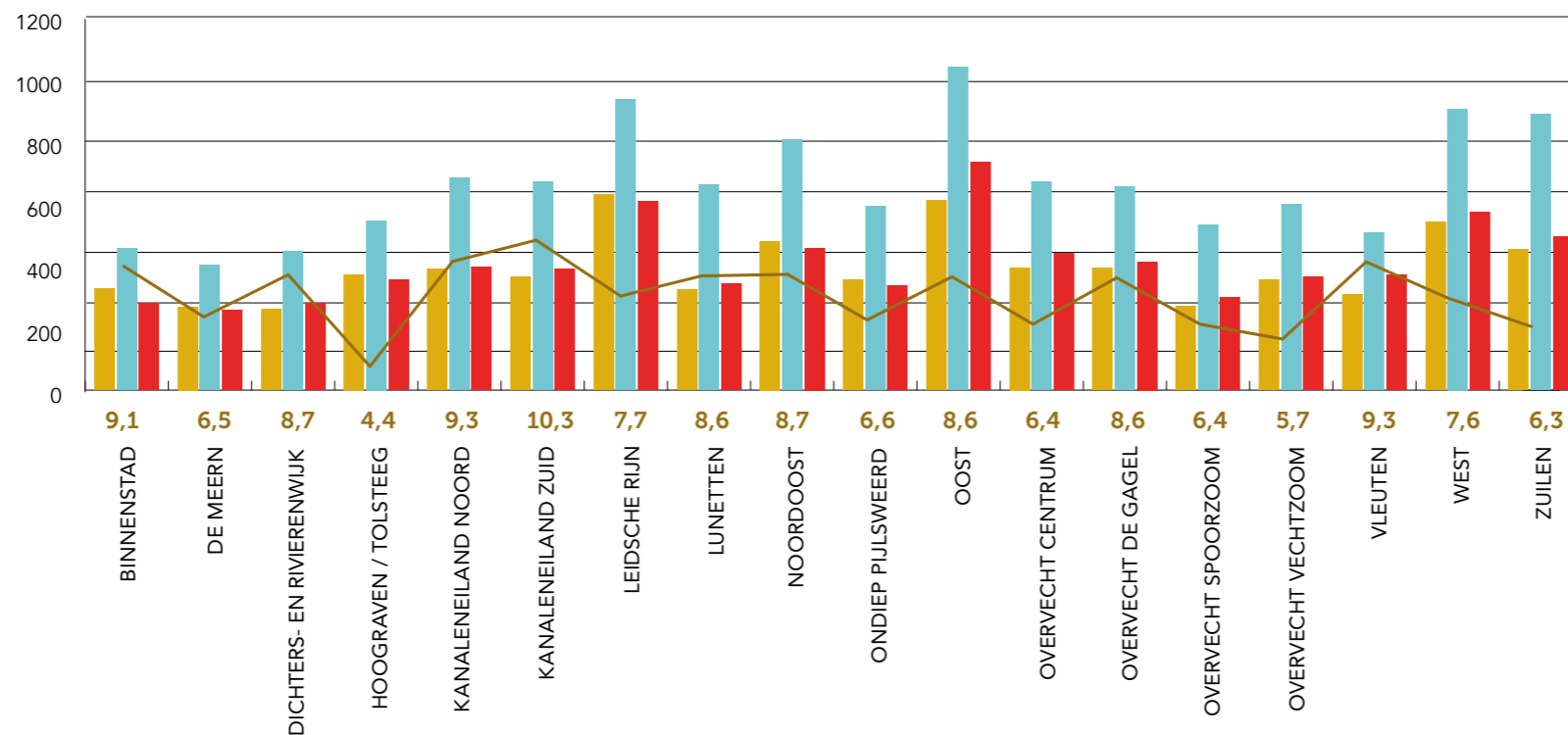
	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3			Kwartaal 4			Totaal
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Binnenstad	19	26	27	21	13	27	33	23	29	23	20	19	280
De Meern	15	13	37	12	22	22	22	28	25	25	15	21	257
Dichters- en Rivierenwijk	30	16	48	28	12	29	24	17	12	15	24	24	279
Hoograven / Tolsteeg	29	25	33	31	36	29	26	13	22	53	37	21	355
Kanaleneiland-Noord	29	23	43	32	38	52	23	29	28	49	27	23	396
Kanaleneiland Zuid	31	24	69	46	39	37	26	16	28	29	20	24	389
Leidsche Rijn	58	39	95	32	38	43	42	43	56	70	52	39	607
Lunetten	21	22	48	25	30	30	32	29	30	15	27	32	341
Noordoost	32	40	81	22	44	35	29	33	22	31	53	35	457
Ondiep Pijlsweerd	22	23	57	25	25	19	33	29	33	31	26	12	335
Oost	61	62	138	43	55	57	47	67	56	63	43	40	732
Overvecht Centrum	36	32	64	31	29	51	28	34	37	31	38	29	440
Overvecht De Gagel	20	35	67	28	50	21	27	28	36	35	39	27	413
Overvecht Spoorzoom	32	27	35	28	26	19	23	18	18	23	30	20	299
Overvecht Vechtzoom	20	28	35	20	26	31	26	50	36	18	32	42	364
Vleuten	31	27	44	19	42	16	35	41	29	31	28	28	371
West	35	44	78	45	46	59	43	40	54	43	51	34	572
Zuilen	68	37	81	34	45	51	27	45	21	36	28	21	494
<b>Totaal</b>	<b>585</b>	<b>539</b>	<b>1.073</b>	<b>520</b>	<b>616</b>	<b>626</b>	<b>545</b>	<b>583</b>	<b>572</b>	<b>620</b>	<b>588</b>	<b>490</b>	<b>7.357</b>



## Gemiddelde tijd tussen aanmelding en eerste kennismakingsgesprek

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

## Snelheid gekoppeld aan het aantal gestarte, lopende en afgesloten casussen per buurtteam 2023



### Legenda

- gestart
- lopend
- afgesloten
- gemiddelde wachttijd

## Gemiddeld aantal werkdagen tot eerste kennismaking

	Kwartaal 1				Kwartaal 2				Kwartaal 3				Kwartaal 4				Eind Totaal
	J	F	M	Totaal Q1	A	M	J	Totaal Q2	J	A	S	Totaal Q3	O	N	D	Totaal Q4	
Binnenstad	15,3	5,0	7,8	7,9	7,4	8,5	6,4	7,6	13,2	13,1	8,9	11,8	9,5	7,5	12,0	9,2	<b>9,1</b>
De Meern	6,8	3,3	5,9	5,3	6,1	8,7	7,1	7,6	7,1	7,2	8,9	7,6	6,7	6,1	6,1	6,3	<b>6,7</b>
Dichters- en Rivierenwijk	6,6	6,0	5,5	6,1	8,0	7,7	13,8	10,1	18,3	11,9	4,0	11,9	6,8	10,5	4,5	7,9	<b>8,7</b>
Hoograven / Tolsteeg	2,6	3,0	4,7	3,5	2,8	3,1	3,8	3,2	6,1	4,1	6,8	5,7	7,4	3,8	4,7	5,4	<b>4,4</b>
Kanaleneiland-Noord	9,6	7,4	9,8	9,0	8,4	10,4	9,6	9,5	11,6	13,7	8,0	10,8	8,0	5,8	8,4	7,5	<b>9,3</b>
Kanaleneiland Zuid	12,7	5,8	9,7	9,8	7,6	14,4	12,1	10,9	8,9	16,8	9,1	11,8	9,5	8,1	8,8	8,8	<b>10,3</b>
Leidsche Rijn	8,3	6,4	7,7	7,4	4,6	7,7	7,3	6,6	6,4	6,8	5,6	6,3	9,9	7,6	13,3	10,1	<b>7,7</b>
Lunetten	15,5	9,3	13,7	13,0	10,8	5,0	8,1	7,1	4,1	10,1	6,3	6,5	5,8	9,0	7,0	7,4	<b>8,6</b>
Noordoost	6,4	7,5	8,1	7,3	9,3	5,4	8,3	7,8	13,0	7,8	9,6	9,7	11,4	9,9	8,0	10,1	<b>8,7</b>
Ondiep Pijlsweerd	7,7	5,9	5,9	6,5	4,1	7,5	7,3	6,2	6,4	6,9	5,8	6,4	8,8	5,1	10,6	7,8	<b>6,6</b>
Oost	15,4	9,0	10,8	11,6	6,4	8,4	7,1	7,4	10,2	6,6	9,5	8,8	5,7	6,8	8,1	6,7	<b>8,6</b>
Overvecht Centrum	7,5	8,5	6,2	7,3	6,9	10,1	4,5	7,3	3,9	6,7	5,0	5,3	5,8	4,8	5,3	5,4	<b>6,4</b>
Overvecht De Gagel	6,5	8,0	7,9	7,4	9,1	12,9	12,1	11,6	4,7	8,6	10,6	8,3	9,4	5,2	13,3	7,6	<b>8,6</b>
Overvecht Spoorzoom	6,9	6,1	8,6	7,2	5,1	4,1	4,8	4,7	7,8	5,2	6,8	6,5	5,8	6,4	8,6	6,9	<b>6,4</b>
Overvecht Vechtzoom	5,2	4,4	5,7	5,1	7,8	6,3	5,6	6,4	9,4	5,0	3,9	5,7	6,1	6,0	5,3	5,8	<b>5,7</b>
Vleuten	5,8	4,9	7,2	6,0	9,8	9,2	9,9	9,8	9,6	12,2	10,3	11,0	11,3	8,8	12,3	10,5	<b>9,3</b>
West	4,8	5,2	5,0	5,0	4,7	7,3	11,7	8,1	7,8	12,1	6,1	9,3	8,6	8,6	7,5	8,4	<b>7,6</b>
Zuilen	7,5	6,3	7,9	7,3	4,3	5,2	5,4	5,0	8,1	6,6	5,6	6,7	7,1	5,8	6,4	6,4	<b>6,3</b>

## Gemiddelde wachttijd tot start ondersteuning

	Kwartaal 1				Kwartaal 2				Kwartaal 3				Kwartaal 4				Eind Totaal
	J	F	M	Totaal Q1	A	M	J	Totaal Q2	J	A	S	Totaal Q3	O	N	D	Totaal Q4	
Binnenstad	11,5	1,1	0,0	1,9	7,5	0,7	4,7	4,4	0,0	0,0	0,2	0,1	1,5	0,1	0,8	0,9	<b>1,9</b>
De Meern	0,0	0,0	1,4	0,5	0,0	0,0	0,3	0,1	0,0	0,1	32,0	5,1	22,0	0,0	3,5	9,1	<b>2,0</b>
Dichters- en Rivierenwijk	6,3	3,9	1,0	4,1	18,3	1,0	1,0	6,2	3,5	1,3	2,0	2,4	3,6	2,8	0,0	2,8	<b>3,7</b>
Hoograven / Tolsteeg	0,4	4,7	1,7	2,2	4,4	2,1	4,4	3,6	3,2	0,6	0,8	1,2	3,3	2,2	0,5	2,4	<b>2,3</b>
Kanaleneiland-Noord	1,4	0,0	3,3	1,9	0,2	1,3	1,8	1,2	0,3	1,6	0,8	0,9	0,6	2,3	0,0	1,0	<b>1,3</b>
Kanaleneiland Zuid	0,0	1,3	0,0	0,4	1,5	0,0	0,0	0,5	0,0	0,5	0,0	0,2	0,0	1,2	3,3	1,6	<b>0,7</b>
Leidsche Rijn	0,6	2,4	4,4	2,8	8,5	1,8	1,5	3,6	8,3	6,0	10,2	8,3	1,7	0,0	5,1	2,0	<b>4,1</b>
Lunetten	1,3	0,0	2,7	1,5	5,8	3,4	7,6	5,3	1,3	12,3	0,6	5,1	6,9	2,4	14,1	6,8	<b>4,5</b>
Noordoost	3,2	1,4	5,7	3,3	1,5	2,7	9,4	5,4	8,1	0,0	0,8	2,6	1,4	1,2	9,8	3,2	<b>3,7</b>
Ondiep Pijlsweerd	0,4	3,3	0,9	1,6	0,3	0,4	0,5	0,4	0,6	1,1	1,0	0,9	0,1	1,7	3,0	1,2	<b>1,0</b>
Oost	3,9	3,5	4,4	4,0	0,6	8,1	8,4	6,7	13,3	9,6	2,8	7,4	7,3	4,2	3,0	5,3	<b>5,9</b>
Overvecht Centrum	3,8	0,5	1,6	2,0	1,9	0,4	0,8	1,0	1,2	1,8	0,0	1,1	0,9	0,6	4,1	1,5	<b>1,4</b>
Overvecht De Gagel	0,1	0,0	0,0	0,0	2,4	3,5	0,0	2,0	1,1	0,0	0,0	0,3	1,4	5,3	4,8	3,9	<b>1,3</b>
Overvecht Spoorzoom	1,4	2,2	0,0	1,2	2,3	0,9	0,0	1,3	2,2	2,3	0,0	1,6	6,4	0,0	0,0	2,4	<b>1,6</b>
Overvecht Vechtzoom	6,4	0,5	3,5	3,6	8,8	0,4	4,5	3,5	1,5	2,5	0,4	1,5	2,6	5,2	1,5	3,6	<b>3,1</b>
Vleuten	0,2	0,0	2,2	1,0	0,0	19,8	0,0	4,8	13,0	3,3	0,8	4,5	10,7	0,0	0,0	6,0	<b>3,6</b>
West	1,3	2,8	4,8	3,5	1,1	4,7	2,2	3,0	0,2	4,9	1,1	2,7	6,1	2,6	0,2	3,8	<b>3,2</b>
Zuilen	1,3	1,3	1,6	1,4	3,4	0,3	0,6	1,2	3,4	2,3	3,8	3,2	2,9	1,4	7,7	3,8	<b>2,2</b>

## Aantal unieke klanten op basis van lopende casussen per buurtteam in 2023

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3			Kwartaal 4			Totaal
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Binnenstad	148	165	167	159	157	173	173	165	169	170	185	189	399
De Meern	149	161	174	158	177	177	175	186	171	159	164	168	350
Dichters- en Rivierenwijk	216	197	208	173	163	171	155	157	161	178	188	186	396
Hoograven / Tolsteeg	203	205	213	202	207	200	196	192	210	220	213	203	449
Kanaleneiland-Noord	328	331	345	331	326	315	298	296	304	315	306	302	577
Kanaleneiland Zuid	343	340	342	310	287	279	265	263	266	272	288	294	581
Leidsche Rijn	352	343	353	307	324	337	343	354	364	369	364	356	793
Lunetten	353	361	367	346	360	362	360	355	354	352	357	346	583
Noordoost	358	365	372	321	342	336	337	344	345	368	377	364	686
Ondiep Pijlsweerd	292	297	302	273	278	286	294	287	288	278	284	274	580
Oost	462	443	430	347	352	359	349	351	338	335	328	337	840
Overvecht Centrum	304	299	308	281	277	283	260	265	261	257	265	252	552
Overvecht De Gagel	304	312	322	290	285	261	269	278	278	281	280	263	553
Overvecht Spoorzoom	302	291	286	277	264	263	264	263	267	276	273	264	479
Overvecht Vechtzoom	278	283	289	270	282	283	275	288	270	258	273	268	493
Vleuten	231	222	219	190	196	181	185	180	166	170	166	163	446
West	392	407	416	386	392	390	373	379	381	369	383	365	771
Zuilen	484	456	462	415	424	422	402	421	413	428	437	429	823
<b>Totaal</b>	<b>5.499</b>	<b>5.478</b>	<b>5.575</b>	<b>5.036</b>	<b>5.093</b>	<b>5.078</b>	<b>4.973</b>	<b>5.024</b>	<b>5.006</b>	<b>5.055</b>	<b>5.131</b>	<b>5.023</b>	<b>10.351</b>



## Aantal gestarte casussen per melder

Melder	1	2	3	4	Jaar
(nog) onbekend	26	29	2		57
Aanvullende zorg / zorgpartners	432	421	386	476	1.715
Buurtteam, vanuit HbH traject	22	16	29	22	89
Gemeente Utrecht	25	22	26	28	101
Huisarts, POH of medisch specialist/behandelaar	82	46	67	68	263
Overig, nl:	117	107	105	126	455
School/onderwijs	1	1		1	3
Sociaal Netwerk (familie, burens, vrienden)	97	117	95	121	430
Veilig Thuis	109	104	134	110	457
Zelfmelder	916	844	860	878	3.498
<b>Totaal</b>	<b>1.827</b>	<b>1.707</b>	<b>1.704</b>	<b>1.830</b>	<b>7.068</b>

## Aantal afgesloten casussen, ingedeeld naar afsluitreden

Afsluitreden	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Jaar
Beëindigd volgens plan	758	725	669	705	2.857
Beëindigd wegens externe omstandigheden	69	89	87	79	324
Klant is overleden	24	11	12	20	67
Klant is verhuisd	45	45	31	38	159
Klant reageert niet op contactpogingen	135	131	146	154	566
Eenzijdig door de aanbieder beëindigd	44	61	76	42	223
Eenzijdig door de klant beëindigd	101	107	107	83	398
Er is een maatwerkvoorziening toegekend	771	377	379	381	1.908
In overeenstemming voortijdig afgesloten	103	136	123	124	486
Reden (nog) onbekend	147	80	70	72	369
<b>Totaal</b>	<b>2.197</b>	<b>1.762</b>	<b>1.700</b>	<b>1.698</b>	<b>7.357</b>

## Aantal afgesloten casussen, kan verder zonder begeleiding

	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December	Eindtotaal
Onbekend	41	41	207	41	32	23	13	27	33	30	25	11	524
Ja	192	128	181	189	203	205	192	176	176	218	198	160	2.218
N.v.t.	178	195	262	156	198	221	180	216	205	194	184	144	2.333
Nee	174	175	408	134	183	177	160	164	158	178	181	175	2.267
<b>Totaal</b>	<b>585</b>	<b>539</b>	<b>1.073</b>	<b>520</b>	<b>616</b>	<b>626</b>	<b>545</b>	<b>583</b>	<b>572</b>	<b>620</b>	<b>588</b>	<b>490</b>	<b>7.357</b>