

# Kwartaal 2018

**Cijfers**

**Kracht van de  
Versnelling**

**En verder...**

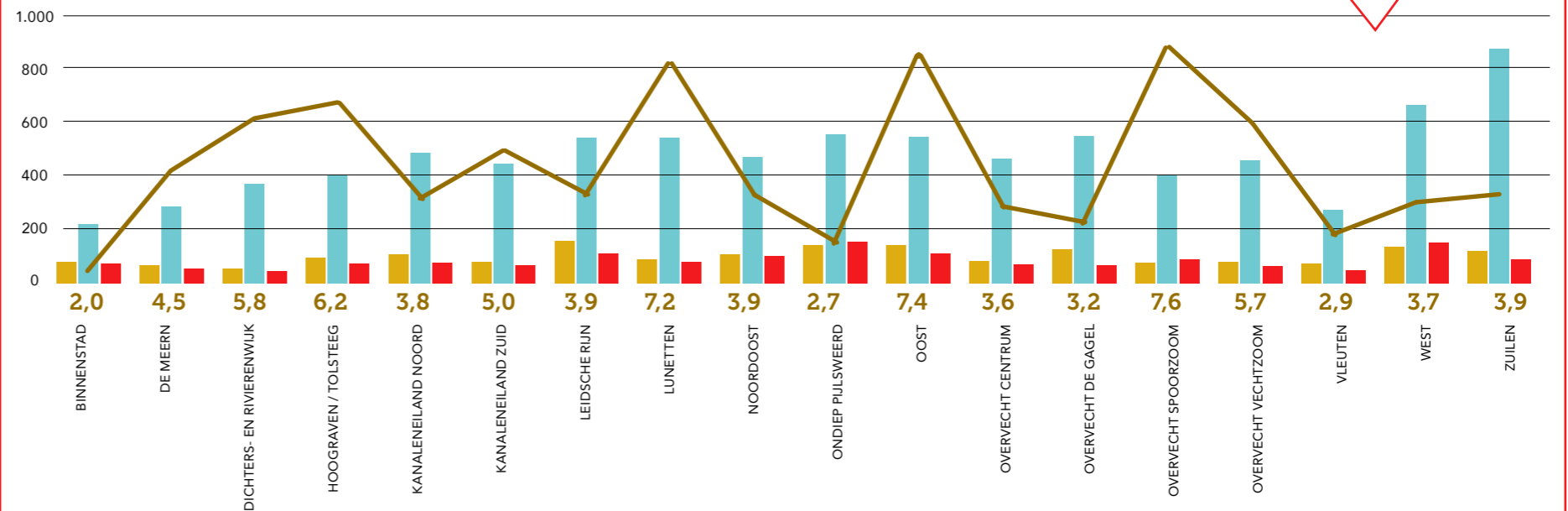
**Over de organisatie**

**Bijlagen**

# Cijfers

U leest hier de kwantitatieve resultaten van juli, augustus en september 2018. De cijfers komen uit KTSD, het registratiesysteem van de buurtteams. In de bijlagen vindt u de cijfers uitgebreid terug. Tegen de verwachting in neemt de caseload in de zomer nauwelijks af. Wel is naar verwachting de instroom van nieuwe klanten lager. De uitstroom overtreft dat niet zoals in andere jaren.

## Snelheid gekoppeld aan het aantal gestarte, lopende en afgesloten casussen per buurtteam in kwartaal 3



### Bereik

Het bereik van de buurtteams in het derde kwartaal is 9.023 dossiers met in totaal 10.643 unieke klanten die begeleid worden. Opvallend is dat dit weinig verschilt van wat het laatste kwartaal lopende caseload was, namelijk 9.065 dossiers met 10.640 unieke klanten. Tijdens de laatste rapportage van kwartaal twee was de verwachting dat het 'zomereffect' (een daling) nog zou plaatsvinden, maar dat blijkt dit jaar niet het geval. Terugkijkend naar de periode van de zomer van 2017 tot nu, lijkt er een trend te zien van afnemende nieuwe instroom. In dit jaar was alleen in de maand juni een groter aantal afsluitingen dan nieuwe instroom zichtbaar, terwijl dat vorig jaar in drie maanden – van april tot en met juni – nog het geval was. Tegelijkertijd daalt ook de uitstroom.

Een logisch gevolg van de afnemende in- en uitstroom is dat de lopende caseload blijft toenemen.

Sinds begin van dit jaar is er een toename zichtbaar van 723 dossiers (8,4%), met even zoveel klanten. In kwartaal 3 van 2017 was dat nog 8.247 dossiers. Een toename van 9% dus met het aantal van 9.023 dossiers dat we in dit kwartaal rapporteren. De toename in jaar 2018 lijkt daardoor wat minder scherp dan uit de cijfers van het eerste half jaar leek. Toen constateerden we nog dat de toename 14% was.

### Instroom en doorstroom

Het voorgaande beeld wordt bevestigd als we het derde kwartaal van 2017 en 2018 vergelijken. Het verschil in nieuwe instroom is -11%. In de helft van de teams is van het tweede naar het derde kwartaal in 2018 een daling van instroom te zien. De grootste dalers zijn West, Kanaleiland Zuid en Ondiep. In zeven teams, waaronder drie teams in Overvecht, nemen de aanmeldingen juist toe. Per saldo is het verschil tussen kwartaal twee met 1.970 en drie met 1.933 niet heel groot en blijft de nieuwe instroom afnemen.

De uitstroom fluctueert door het jaar heen. We zien wel dat het aantal afsluitingen daalt en in kwartaal drie het laagste is van 2018 met 1.619 afgesloten dossiers.

Een verschil van 334 in vergelijking met het laatste kwartaal (-17%).

**In een enkel team, zoals Overvecht de Gagel, lijkt de verklaring dat de toename van nieuwe klanten de aandacht afleidt van het afronden van lopende vragen.**

In andere teams, zoals Leidsche Rijn, is niet duidelijk waarom er aanzienlijk minder wordt afgesloten. Een vraag waar we de komende tijd mee aan de slag gaan.

#### **Snelheid**

De snelheid waarmee bewoners ondersteuning krijgen, is in kwartaal drie toegenomen van 78% naar 81%. In alle teams samen komt het gemiddeld uit op 4,1 dagen.

**In 12 van de 18 teams kunnen klanten binnen vijf dagen ondersteund worden.**

Zes teams halen het niet om binnen vijf dagen de ondersteuning in te zetten. In Dichters-Rivierenwijk is het personeelsprobleem van eerder dit jaar snel opgelost, waardoor de wachttijd van 18,3 naar 5,8 dagen is gedaald. In Overvecht Spoorzoom neemt de wachttijd nog toe, maar blijft binnen de perken met 7,6 dagen.

#### **44% meldt zelf**

In het derde kwartaal lijken ineens minder mensen zelf te melden, 44% (855) ten opzichte van 51% in kwartaal 2. We zien de categorie 'overig' echter ook met een bijna gelijk percentage toenemen naar 18% (was 12%). Dat lijkt het verschil te verklaren. Als we de categorie 'overig' nader bekijken, is te zien dat er meer dan 40 verschillende verwijzers aangegeven worden. Daarmee kunnen we voorzichtig constateren dat er meer specifiek uitgevraagd en geregistreerd wordt als iemand zich met een vraag

bij het buurtteam meldt. De verwijzers waarvan daarna de meeste nieuwe klanten instromen zijn 'Aanvullende zorg / zorgpartners' met 145 (7,5%), Veilig Thuis met een kleine toename van 6 naar 7,5% (131 meldingen) en familie (5%, 101 meldingen).

#### **Doel bereikt**

In kwartaal drie werd de begeleiding bij 1.587 klanten afgesloten. Het doelbereik was in het derde kwartaal 3% lager dan in het tweede kwartaal. 83% van de klanten geeft aan zelfstandig verder te kunnen ten opzichte van 86% in het tweede kwartaal. Gaf 64% in het tweede kwartaal dat dit volgens plan was, in kwartaal 3 was dat 62%. De tevredenheid van klanten blijft op een score van 7,9. 10 klanten gaven een onvoldoende. Op een totaal aantal metingen onder 517 klanten is dat 2%.

#### **Doorstroom maatwerk**

Tot oktober zijn vanuit de buurtteams 1.136 maatwerkvoorzieningen toegewezen, waarvan 310 in het derde kwartaal. Dat is lager dan het aantal in het derde kwartaal van 2017 (346).

**Er lijkt hiermee een trend zichtbaar te worden dat het aantal toewijzingen voor specialistische zorg afneemt.**

Lister (60 klanten, 19%) en Careyn (46 klanten, 14,9%) blijven stabiel als partij naar wie wordt verwezen. DUO had in het derde kwartaal aanzienlijk minder meldingen (15) dan in kwartaal 2. Het relatieve aandeel van WIJ3.0 neemt daardoor weer toe (32 klanten, 10%). ■

Alle Cijfers\*

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

# Kracht van de Versnelling

## Actief op zoek naar contact

### Op safari

Bewoners die geen dagbesteding hebben, kunnen gedurende het hele jaar deelnemen aan een activiteitsgroep. Nieuw is dat deelnemers tijdens het traject ook actief kennis maken met het aanbod in de wijk, zodat zij bekend raken met alle mogelijkheden die er zijn op het gebied van arbeidsmatige activering. Op safari in de wijk dus!

### Netwerk

Naast activering is het vergroten van het sociale netwerk een belangrijk speerpunt van de Versnelling. Met het doel bewoners in beweging te krijgen en hun sociale netwerk te vergroten, is het buurtteam afgelopen kwartaal een nieuwe inloop gestart, naast de eerste die er al in de Boog loopt. Op de locatie van verpleeghuis Careyn Rosendael kunnen klanten die een beperkt netwerk of geen dagbesteding hebben, wekelijks naar deze inloop komen. Daar ontmoeten zij elkaar en bespreken thema's die er voor hen leven. Het buurtteam zorgt samen met sociaal makelaar Wijk&Co voor de begeleiding en faciliteert daar waar nodig. Bewoners breiden hierdoor hun netwerk uit en raken geleidelijk minder afhankelijk van professionele hulpverlening.

### Eenzaamheid

Een ander belangrijk onderwerp dat aandacht krijgt, is eenzaamheid. Door samenwerking met verschillende netwerkpartners zoals huisartsen, woningbouwcorporaties en Wijk&Co wordt extra ingezet om de eenzaamheid in de wijk terug te dringen. Zo is bijvoorbeeld een buurtteammedewerker van Buurtteam Overvecht in het derde kwartaal voor 16 uur bij Wijk&Co gedetacheerd om de samenwerking tussen het buurtteam en Wijk&Co te versterken.

**Als één van de gezamenlijke aanpakken worden bewoners thuis opgezocht.**

Allereerst om helder te krijgen of het goed met ze gaat en of ze wellicht behoefte hebben aan dagbesteding of contact. De werkwijze is simpel: als zij niet naar het buurtteam (kunnen) komen, komt het buurtteam samen met de sociaal makelaar in de wijk naar hen toe. Zo zijn er het afgelopen kwartaal al verschillende flats bezocht. Medebewoners, zoals burens worden hier ook actief bij betrokken. Samen zorgen voor elkaar.

### visie

#### Versnelling

Door het extra budget dat voor de Versnelling in Overvecht beschikbaar is gesteld, kunnen buurtteammedewerkers zich vaker op verschillende, goedbezochte plekken in de wijk laten zien. De insteek: samen met bewoners en professionals in de wijk de handen ineenslaan voor goede en tijdige ondersteuning dichtbij, afgestemd op de vragen en behoeften van alle inwoners van Overvecht.

## Wat deden we nog meer...

De buurtteamorganisatie rapporteert uitgebreid over grotere projecten, maar er zijn ook kleinere die het vermelden waard zijn. Welke nieuwe initiatieven, belangrijke mijlpalen of interessante resultaten vielen de afgelopen drie maanden op?

### Buurtteam minor: uniek in Nederland

Begin september zijn vier gemotiveerde studenten Social Work gestart met een verdiepingsminor bij Buurtteam Ondiep Pijlsweerd. Een minor is een keuze-module binnen een studie (meestal een semester lang), waarmee studenten hun kennis kunnen verdiepen of juist verbreden. Deze minor bij een buurtteam is uniek in Nederland.

Op maandag en donderdag vormen de studenten met elkaar een eigen buurtteam, onder supervisie van twee ervaren medewerkers van het buurtteam. Daarnaast werken ze vier uur per week aan hun eigen ontwikkeling. Eind dit jaar studeren de studenten af met een onderzoek (in opdracht van het buurtteam), gericht op het beter in beeld krijgen van eenzame inwoners in de wijk. ■

### Kennis delen over grenzen heen

De buurtteamorganisaties Sociaal en Lokalis organiseerden op 27 september samen het eerste ASK Café. Medewerkers van de buurtteams en de aangesloten externe partijen spraken hier met elkaar over ASK als kennisdelingsinstrument. Een geslaagde bijeenkomst, waarbij veel tips en nieuwe ideeën werden gedeeld om ASK nog beter in te kunnen zetten.

ASK is een consultatietool, zowel in de vorm van een app als een webapplicatie, waar medewerkers vragen kunnen stellen. Andere medewerkers, maar ook professionals werkzaam buiten de organisatie kunnen daar vervolgens op reageren. Zo maken we efficiënt en optimaal gebruik van kennis in de keten van buurtteams en partners.

ASK, vorig jaar live gegaan, is een systeem in ontwikkeling. Het afgelopen kwartaal stond vooral in het teken van leren omgaan met de tool en het leren

stellen van de juiste vragen. Tijdens het ASK café kwam naar voren dat medewerkers zeker het nut inzien van de vele mogelijkheden die de tool biedt. Het formuleren van een concrete en duidelijke vraag blijkt nog wel lastig. Een minder goed geformuleerde vraag levert vaak wel reacties op, maar net niet het antwoord op de vraag die bedoeld wordt. Daarvoor extra aandacht komend kwartaal. ■

### Leren en ontwikkelen Training agressie & geweld

Onze medewerkers krijgen soms te maken met agressief gedrag. Verbaal, maar ook fysiek. We willen medewerkers op een professionele manier scholen en ontwikkelen, zodat zij competent kunnen handelen tegenover agressie en geweld. Samen met een trainingsbureau hebben we de training 'Omgaan met Agressie & Geweld' ontwikkeld. Deze training wordt op locatie gegeven waarbij ook de buurtteammedewerkers van Lokalis

aansluiten. Uitgangspunt is dat medewerkers de ruimte blijven voelen om zelfstandig te handelen en dat er rekening wordt gehouden met hun inbreng. Verschillende buurtteams hebben de training afgelopen kwartaal gevolgd.

### Motiverende gespreksvoering

Buurtteammedewerkers gaven aan behoefte te hebben aan meer kennis en vaardigheden op het gebied van motiverende gespreksvoering. Omdat deze training het meeste effect heeft als die is afgestemd op het niveau van de betreffende medewerker, zijn zij in september uitgenodigd om een test te doen. Aan de hand van de uitkomst volgt een advies voor de training die het beste past: de basiscursus of een opfrustraining. De eerste trainingen zijn inmiddels gestart. ■

# Over de organisatie



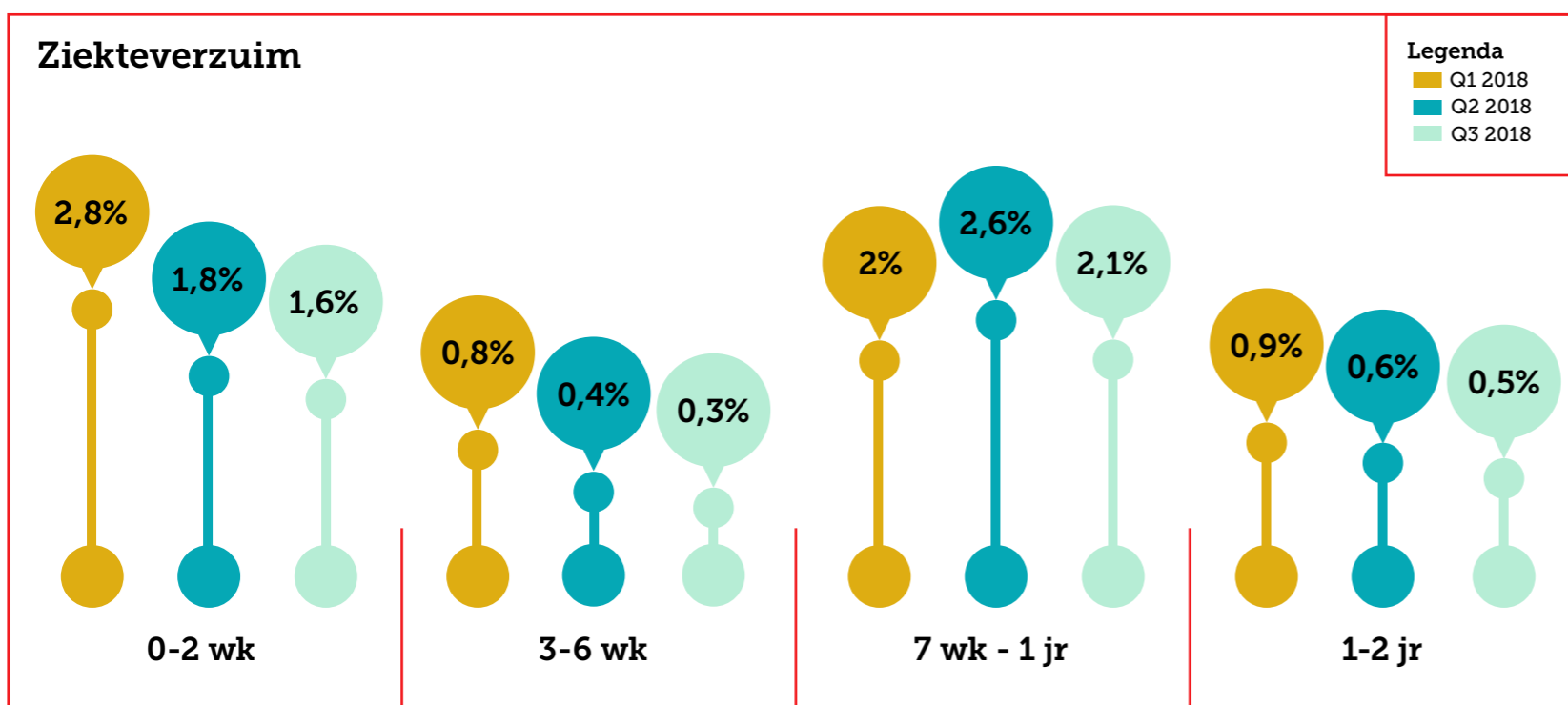
## Medewerkers

Het derde kwartaal van 2018 startten we met 278 medewerkers (235,61 FTE) waarvan 240 uitvoerende medewerkers, vijf stagiaires, negen buurtondernemers en vier programmaregisseurs. Er zijn 31 medewerkers in dienst gekomen, waarvan 19 stagiaires. Onder de instroom tien uitvoerende medewerkers en nieuwe collega's voor communicatie en personeelszaken, ter vervanging van vertrekkende collega's. Dertien medewerkers hebben dit kwartaal onze organisatie verlaten, waaronder vier stagiaires en een buurtondernemer die van zijn welverdiende pensioen gaat genieten. Dat betekent ook dat er formatie is voor de functie van teamcoach. Hoe deze wordt ingevuld is nog onderdeel van gesprek in de organisatie. In het nieuwe model is de capaciteit verdeeld over meer-

dere clusters, waardoor er niet één vacature gesteld kan worden. Van de uitvoerende medewerkers die uitstroomden hadden twee medewerkers een contract voor bepaalde tijd dat niet verlengd werd. Er stroomden vier medewerkers uit met een contract voor onbepaalde tijd. Twee daarvan gaan dichterbij huis werken. Twee anderen vonden een baan die beter bij hen paste als specialist of in een leidinggevende rol.

## Verzuim

Het verzuimpercentage staat cumulatief op 4,51%. In alle categorieën is het verzuim gedaald ten opzichte van het tweede kwartaal. Het actuele verzuimcijfer is 3,6%, wat betekent dat we de daling hebben weten vast te houden. Een positieve ontwikkeling waar we actief aan blijven werken binnen de organisatie. 25 september hebben de teamcoaches bijvoorbeeld opnieuw instructie gehad over de rollen en verantwoordelijkheden in verzuimbegeleiding naar medewerkers. Hier volgt nog een sessie op later in het jaar die gaat over 'verzuimbegeleiding in de praktijk'.



## Start nieuwe besturingsmodel

De maanden juni tot en met augustus zijn gebruikt voor de transitie van het oude naar het nieuwe besturingsmodel om per 1 september van start te kunnen in de nieuwe rollen. Alle voormalig buurtondernemers zijn nu officieel in hun nieuwe rol als teamcoach of programmaregisseur van start gegaan. In een aantal gevallen ook in een ander cluster dan ervoor.

# Bijlage | Cijfers

## Bijlage 1: Aantal

### Aantal casussen per kwartaal

Soort	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3
Gestart	2.507	1.991	1.933
Lopend	8.836	9.043	9.023
Afgesloten	1.784	1.953	1.619

### Aantal casussen per maand

Soort	jan	feb	mrt	apr	mei	juni	juli	aug	sep	totaal
Gestart	793	805	909	673	689	629	695	607	631	6.469
Lopend	7.122	7.265	7.679	7.725	7.841	7.856	7.785	7.796	7.845	12.798
Afgesloten	662	495	627	573	614	766	596	582	441	5.388

### Aantal casussen kwartaal 3

	Gestart	Lopend	Afgesloten	Gem. Tijd
Binnenstad	86	232	77	2,0
De Meern	71	302	57	4,5
Dichters- en Rivierenwijk	58	390	49	5,8
Hoograven / Tolsteeg	102	425	77	6,2
Kanaleneiland Noord	114	514	80	3,8
Kanaleneiland Zuid	86	469	72	5,0
Leidsche Rijn	168	573	119	3,9
Lunetten	94	572	84	7,2
Noordoost	115	498	109	3,9
Ondiep Pijlsweerd	151	585	165	2,7
Oost	149	575	116	7,4
Overvecht Centrum	89	491	75	3,6
Overvecht De Gagel	133	579	72	3,2
Overvecht Spoorzoom	80	423	93	7,6
Overvecht Vechtzoom	85	483	67	5,7
Vleuten	79	289	52	2,9
West	145	702	159	3,7
Zuilen	128	921	96	3,9
<b>Totaal</b>	<b>1.933</b>	<b>9.023</b>	<b>1.619</b>	<b>4,1</b>

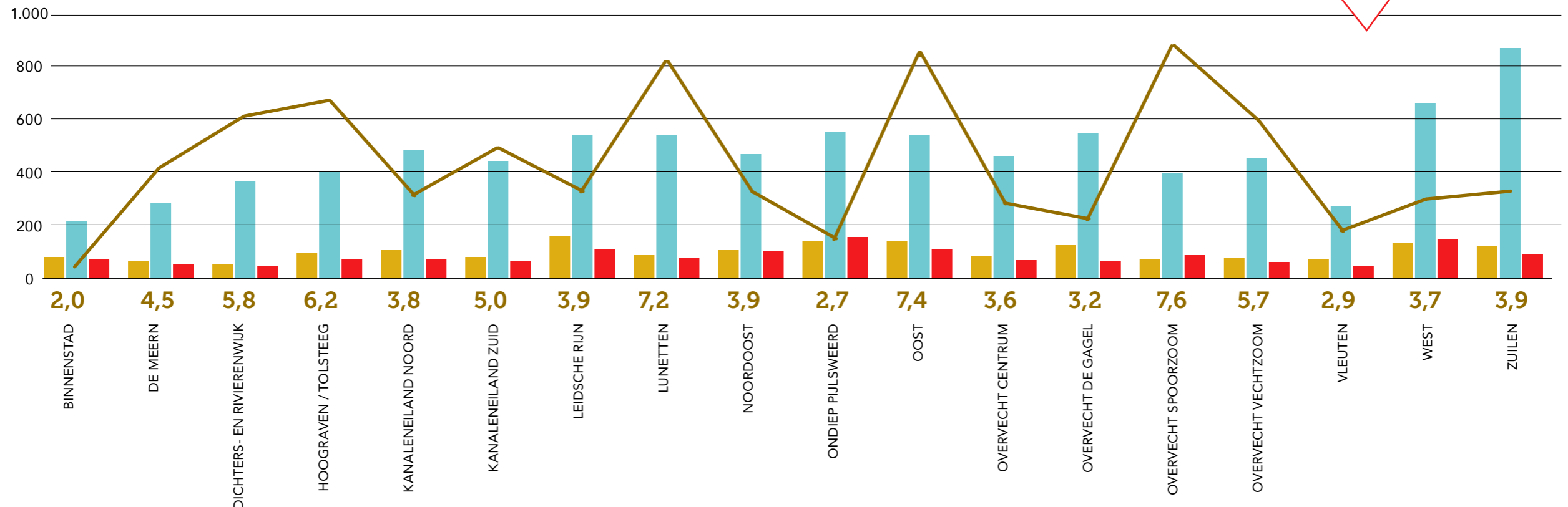
## Binnen 5 werkdagen een eerste kennismakingsgesprek

Locatie	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3
Binnenstad	86%	86%	93%
De Meern	80%	73%	79%
Dichters- En Rivierenwijk	74%	60%	66%
Hoograven / Tolsteeg	88%	65%	66%
Kanaleiland Noord	79%	80%	82%
Kanaleiland Zuid	76%	76%	73%

Locatie	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3
Leidsche Rijn	80%	74%	83%
Lunetten	86%	74%	66%
Noordoost	86%	85%	90%
Ondiep Pijlsweerd	89%	90%	87%
Oost	75%	85%	75%
Overvecht Centrum	75%	69%	76%

Locatie	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3
Overvecht De Gagel	77%	84%	85%
Overvecht Spoorzoom	91%	70%	65%
Overvecht Vechtzoom	67%	81%	76%
Vleuten	86%	72%	83%
West	69%	83%	82%
Zuilen	57%	52%	77%
	<b>79%</b>	<b>78%</b>	<b>81%</b>

## Snelheid gekoppeld aan het aantal gestarte, lopende en afgesloten casussen per buurtteam in kwartaal 3





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

	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3
Binnenstad	235	232	241
De Meern	351	353	367
Dichters- en Rivierenwijk	466	499	463
Hoograven / Tolsteeg	484	484	481
Kanaleneiland Noord	568	565	549
Kanaleneiland Zuid	524	555	541
Leidsche Rijn	718	763	734
Lunetten	658	672	685
Noordoost	528	513	522
Ondiep Pijlsweerd	719	762	790
Oost	591	604	639
Overvecht Centrum	562	604	557
Overvecht De Gagel	704	740	706
Overvecht Spoorzoom	589	563	520
Overvecht Vechtzoom	590	592	611
Vleuten	386	417	432
West	711	772	753
Zuilen	1.027	1.022	1.055
<b>Totaal</b>	<b>10.409</b>	<b>10.708</b>	<b>10.643</b>

## Aantal lopende casussen in periode per buurtteam

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3		
	J	F	M	A	M	J	J	A	S
Binnenstad	171	162	169	171	174	183	176	182	174
De Meern	216	237	256	241	239	253	259	262	258
Dichters- en Rivierenwijk	347	363	373	376	376	357	356	351	345
Hoograven / Tolsteeg	324	338	375	355	358	358	372	366	367
Kanaleneiland Noord	420	385	403	442	453	456	437	429	451
Kanaleneiland Zuid	357	375	416	422	417	429	417	418	421
Leidsche Rijn	426	451	498	482	481	472	460	481	493
Lunetten	457	450	460	467	492	509	510	515	514
Noordoost	392	389	412	396	418	427	431	435	417
Ondiep Pijlsweerd	394	424	466	464	460	477	491	473	463
Oost	397	395	447	435	461	463	467	484	507
Overvecht Centrum	413	424	455	473	484	473	429	432	438
Overvecht De Gagel	460	484	511	512	527	520	494	497	527
Overvecht Spoorzoom	417	412	425	413	411	372	370	331	336
Overvecht Vechtzoom	399	403	410	421	429	434	437	430	438
Vleuten	211	219	225	232	221	434	241	247	247
West	523	540	565	604	601	434	602	613	594
Zuilen	798	814	813	819	839	434	836	850	855
<b>Totaal</b>	<b>7.122</b>	<b>7.265</b>	<b>7.679</b>	<b>7.725</b>	<b>7.841</b>	<b>7.856</b>	<b>7.785</b>	<b>7.796</b>	<b>7.845</b>

## Aantal gestarte casussen per melder

Melder	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Melder	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3
Aanmelding HBH voor Buurtteam	34	21	17	POH	5	6	3
Aanvullende zorg / Zorgpartners	178	146	145	Raadslieden	18	16	14
Advocaat	1	1	1	Reclassering	1	3	1
Al Amal	1	5	0	SAVE team	2	1	0
Backoffice Zorg	2	0	1	School/onderwijs	6	11	4
Bewindvoering/Budgetbeheer	8	2	4	Sociaal Netwerk	6	9	2
Buurtteam	80	68	62	Stadsteam Herstel	2	4	4
Contactdagen W&I	1	0	0	Talent voor	1	0	4
Familie	114	93	101	Thuiszorg   Overig	2	4	0
Gemeente	46	38	41	Thuiszorg Overig	2	0	0
GGZ   Kerk	1	2	1	U Centraal	4	3	3
GGZ   Overig	4	7	1	Veilig Thuis	153	127	131
GGZ Overig	1	1	4	Veiligheidshuis	3	1	1
Huisarts	69	73	78	Vluchtelingenwerk	0	0	0
Huishoudelijke hulp	2	0	0	Wijkagent	11	11	11
Jongerenwerk	3	2	3	Wijkverpleegkundige	35	20	22
Juridisch Loket	0	2	0	Woningcorporatie	26	20	38
Mantelzorg	1	0	1	Zelfmelder	1.287	1.039	855
Medisch Specialist/behandelaar	18	16	16	Ziekenhuis	1	1	1
Moviera	2	1	0	<b>Totaal</b>	<b>2.507</b>	<b>1.991</b>	<b>1.933</b>
Overig	369	223	353				

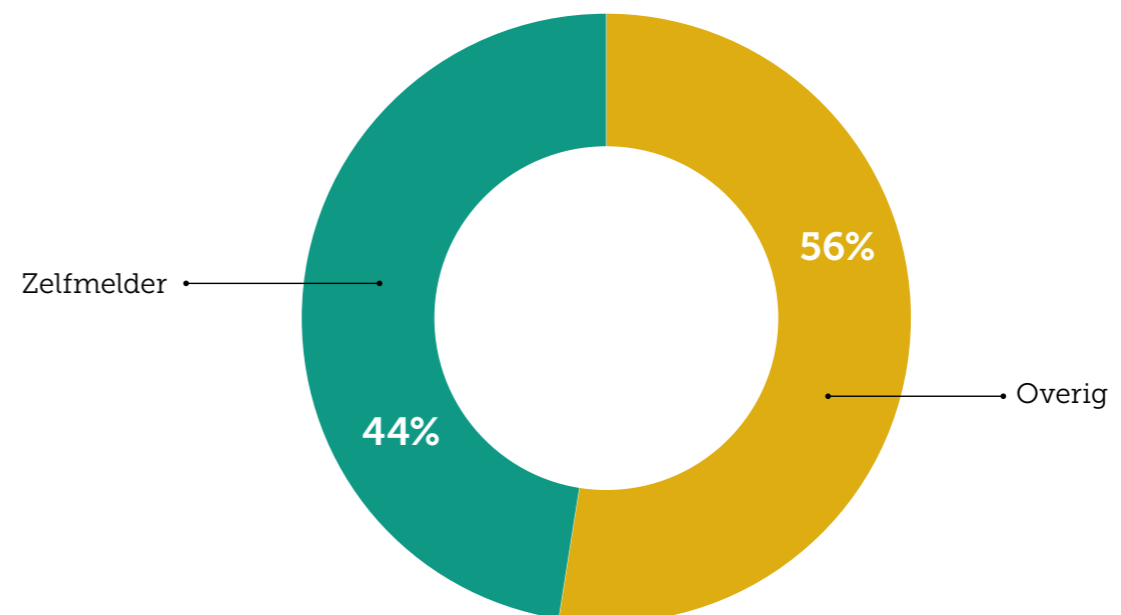
## Aantal gestarte casussen

Soort	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep
Zelfmelder	408	425	454	348	373	318	315	263	277
Overig	385	380	455	325	316	311	380	344	354
<b>Totaal</b>	<b>793</b>	<b>805</b>	<b>909</b>	<b>673</b>	<b>689</b>	<b>629</b>	<b>695</b>	<b>607</b>	<b>631</b>

## Aantal gestarte casussen per kwartaal

Soort	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3
Zelfmelder	1.287	1.039	855
Overig	1.220	952	1.078
<b>Totaal</b>	<b>2.507</b>	<b>1.991</b>	<b>1.933</b>

## Aantal gestarte casussen in percentage



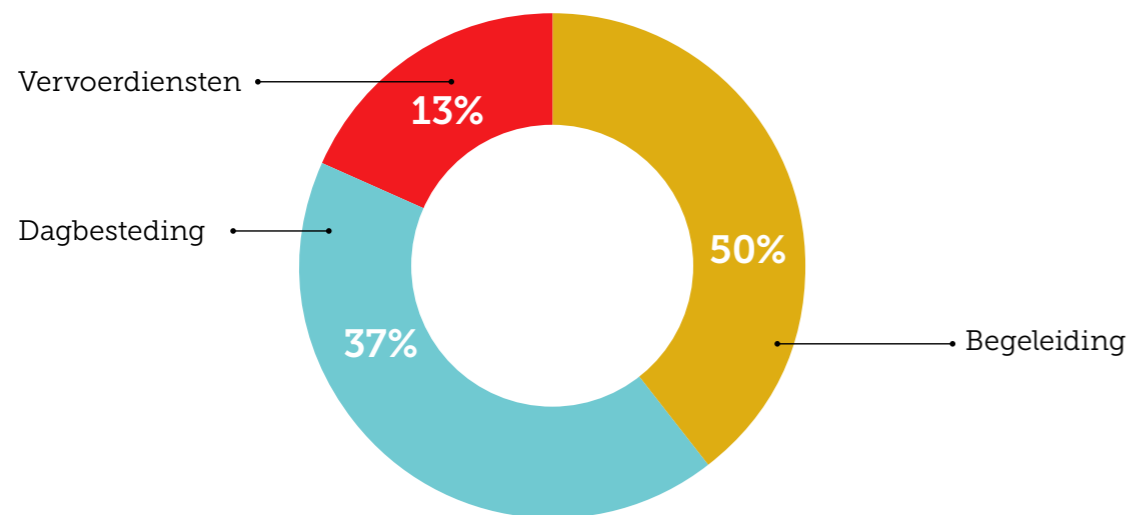
## Aantal gestarte casussen in periode per buurtteam

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3		
	J	F	M	A	M	J	J	A	S
Binnenstad	32	22	34	22	22	25	30	32	24
De Meern	32	35	38	23	26	31	28	23	20
Dichters- en Rivierenwijk	32	30	23	30	24	23	24	18	16
Hoograven / Tolsteeg	45	56	56	31	40	24	49	26	27
Kanaleneiland Noord	60	45	45	50	42	42	37	29	48
Kanaleneiland Zuid	36	50	60	26	31	34	34	27	25
Leidsche Rijn	53	66	77	56	64	47	55	60	53
Lunetten	46	29	50	32	46	32	32	28	34
Noordoost	40	40	59	37	55	37	48	35	32
Ondiep Pijlsweerd	71	82	87	62	53	56	57	40	54
Oost	53	41	74	42	50	49	41	51	57
Overvecht Centrum	27	40	45	46	31	28	27	31	31
Overvecht De Gagel	56	59	52	31	42	36	48	31	54
Overvecht Spoorzoom	41	46	37	32	17	23	27	26	27
Overvecht Vechtzoom	33	30	39	25	24	26	39	24	22
Vleuten	35	25	24	27	24	29	31	27	21
West	58	62	66	63	46	59	45	52	48
Zuilen	43	47	43	38	52	28	43	47	38
<b>Totaal</b>	<b>793</b>	<b>805</b>	<b>909</b>	<b>673</b>	<b>689</b>	<b>629</b>	<b>695</b>	<b>607</b>	<b>631</b>

## Totaal toegewezen zorg per kwartaal

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3			Totaal kwartaal 3
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	
Begeleiding	65	57	56	62	59	67	61	47	44	152
Dagbesteding	75	43	62	44	51	42	55	41	19	115
Vervoerdiensten	22	21	32	22	22	24	19	16	6	41

## Doorverwijzingen maatwerkvoorzieningen per product en dienstcategorie



## Doorstroom naar maatwerkvoorzieningen

Leverancier	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3
Abrona	17	7	10
Amerpoort	3	8	2
Atelier Karin Wichers	2	2	2
Attifa	8	5	0
Bartimeus Sonneheerdt	0	0	1
Boogh	12	25	14
Careyn / AVEANT BV	60	60	46
Coöperatie Boer en Zorg B.A.	1	0	0
De Groene Golf	0	1	0
De Loods Zorg	0	1	0
Diversas	0	0	1
DUO (Dagcentrum Utrecht Oost)	34	40	15
Eleos Gereformeerde GGZ	1	0	0
Exodus Midden Nederland	2	0	2
GGMD	5	4	2
Inaya Zorg	0	0	1
Joost zorgt Nederland B.V.	2	0	1
Kalorama	0	0	0
Karma Zorg	7	7	7
King Arthur Groep	14	9	5
Leger des Heils	19	21	12
Lister	67	74	60
Lobie Care	2	3	0
Lobie Care2	3	0	0
Maatschap zorgboerderij Nieuw Toutenburg	0	0	2
Moestuin Maarschalkerweerd	5	2	6
Nieuwland Opleidingen BV	5	0	1

Leverancier	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3
Onvergetelijk Leven B.V.	16	12	8
Philadelphia (Werk en begeleiding Flevoland en Gooi)	0	1	0
Plushome B.V.	2	1	2
Privazorg Wmo Beheer B.V.	2	0	1
Professionals Holding B.V.	2	1	1
Professionals in NAH BV	10	17	19
Reinaerde	21	15	11
Santé Partners (voormalig Vitras)	4	9	2
Stichting AxionContinu groep	21	8	21
Stichting Baantraject Care & Preventie	7	2	2
Stichting Bouwloods Utrecht	1	1	0
Stichting de Tussenvoorziening	2	2	0
Stichting de Wending	1	3	0
Stichting echtWaar	2	0	2
Stichting Humanitas DMH	12	8	2
Stichting IBASS	0	0	2
Stichting LAPSO	1	0	3
Stichting Woon- en zorgcentra De Rijnhoven	7	13	11
Talen Tonen	2	0	0
Thuiszorg Mimosa	4	0	0
Thuiszorg Oosten Utrecht	0	0	1
WIJ_3.0	47	31	32
	<b>433</b>	<b>393</b>	<b>310</b>

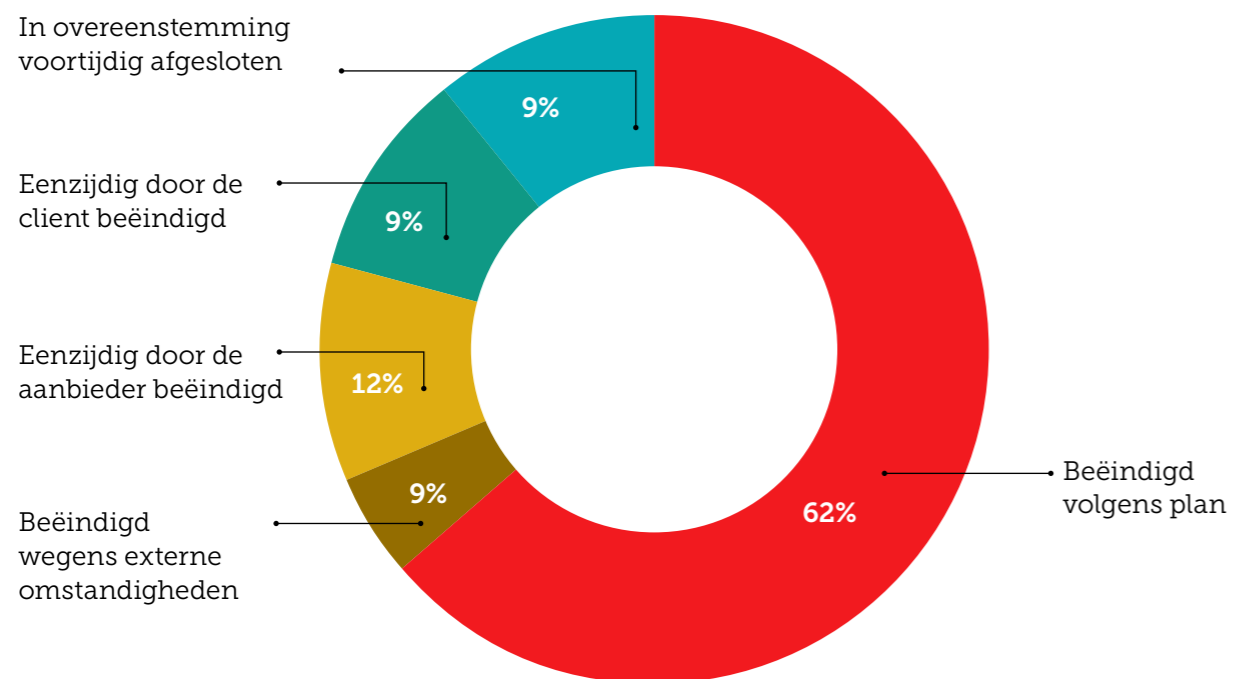
## Afgesloten dossiers per maand

J	F	M	A	M	J	J	A	S
662	495	627	573	614	766	596	582	441

## Aantal afgesloten casussen, ingedeeld naar afsluitreden

Afsluitreden	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3
Beëindigd volgens plan	1.105	1.244	996
Beëindigd wegens externe omstandigheden	109	94	139
Eenzijdig door de aanbieder beëindigd	178	207	190
Eenzijdig door de cliënt beëindigd	192	183	143
In overeenstemming voortijdig afgesloten	200	225	151
<b>Totaal</b>	<b>1.784</b>	<b>1.953</b>	<b>1.619</b>

## Aantal afgesloten casussen in percentages in kwartaal 3



## Klantoordeel kwaliteit dienstverlening

Rapportcijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kwartaal 1	1	2	1	1	8	29	119	297	71	29
Kwartaal 2	1	0	0	2	8	29	151	292	74	52
Kwartaal 3	2	0	1	2	5	23	124	255	71	34

---

## Aantal afgesloten casussen, kan verder zonder begeleiding

	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september
Ja	278	211	261	259	257	339	266	251	168
Nee	54	42	45	42	49	40	72	42	27
Onbekend	325	236	314	258	303	379	247	277	237
	<b>657</b>	<b>489</b>	<b>620</b>	<b>559</b>	<b>609</b>	<b>758</b>	<b>585</b>	<b>570</b>	<b>432</b>