

# Kwartaal 2017

Cijfers

Sociale wijk

Zorgzame wijk

Ondernemende wijk

Actieve wijk

Over de organisatie

Bijlagen

## Samen weten meer dan één

In 2017 ondersteunen de buurtteams tussen de 9.000 en bijna 10.000 klanten per kwartaal. Elk kwartaal worden gemiddeld 2.200 nieuwe vragen aan onze professionals gesteld. We krijgen daardoor steeds meer zicht op wat onze klant vraagt of nodig heeft.

Om dat goed te beantwoorden is het uitwisselen van kennis in een buurtteam én tussen buurtteams van groot belang. Immers, samen weten we meer dan één. Inmiddels is de consultatietool ASK, het digitale instrument waarover we in het halfjaarverslag al meer vertelden, live gegaan. Zo'n tool staat of valt uiteraard met het gebruik ervan. Gelukkig zien we in de eerste maanden dat de helft van onze buurtteammedewerkers al een profiel heeft aangeemaakt. Via de expertisegebieden in dat profiel, kunnen vragen op de juiste plek terecht komen.

Goed nieuws is dat ook samenwerkingspartners serieuze interesse hebben om deel te nemen aan het instrument. In oktober verwachten we de eerste grote partner, Lister sluit met 12 collega's aan. Dat geeft een nog groter bereik aan beschikbare kennis, die we kunnen inzetten voor het bieden van sociaal hoogwaardige basiszorg. Niet alleen voor de klanten die de buurtteamorganisatie sociaal bedient, maar ook voor de collega's van de buurtteams jeugd en gezin. Beide organisaties trekken namelijk samen op om het instrument in te richten, te lanceren en door te ontwikkelen naar een kennisbank.

Zo kunnen we efficiënt optimaal gebruik maken van kennis in de keten van buurtteams en partners, wat verbinding en samenwerking stimuleert. De uitdaging wordt om nu ook echt gebruik te maken van deze mogelijkheid om vragen te stellen. Het motto: wil ik een domme vraag stellen? Blijkt die niet te bestaan! Dus daag elkaar uit en zet je kennis in, zodat we samen nog beter maatwerk kunnen bieden aan onze klant.

Annemieke Scholten  
Directeur Buurtteamorganisatie Sociaal

## Inhoud

**Cijfers**

3

**Sociale wijk**

5

**Zorgzame wijk**

6

**Ondernemende wijk**

7

**Actieve wijk**

8

**Over de organisatie**

9

# Cijfers

U leest hier de kwantitatieve resultaten van het derde kwartaal van 2017. In dit kwartaal zien we dat de caseload net als andere jaren iets is gedaald in de zomerperiode. Een verschil van drie procent ten opzichte van begin dit jaar. Nieuw dit kwartaal is dat de cijfers met de tool Cognos uit het klantregistratiesysteem KTSD kunnen worden gehaald. Daardoor ontstaan er meer mogelijkheden voor analyse. Alle cijfers vindt u uitgebreid terug in de bijlagen vanaf pagina 10.

## Impact Cognos

Cognos is een instrument dat de eerdere analysetool vervangt. Het is een kwalitatief betere tool waardoor de juiste informatie uit het klantregistratiesysteem (KTSD) gehaald kan worden. De oude tool leverde gegevens op waarbij de mogelijkheid ontbrak om te controleren waar afwijkingen vandaan kwamen. Hierdoor ontstond een steeds grotere foutgevoeligheid met minder betrouwbare gegevens als gevolg. Met Cognos is die controle wel mogelijk, wat leidt tot meer betrouwbare resultaten.

De verandering van tool vraagt wel opnieuw inspanning om te komen tot goede rapportages. Uit Cognos komen geen kant-en-klare overzichten. Daarom is een klein projectteam vanaf september aan de slag om nieuwe rapportages te bouwen. We verwachten daarmee in de jaarrapportage meer inzicht te kunnen bieden in de 'cijfers achter de cijfers'.

## Vershil

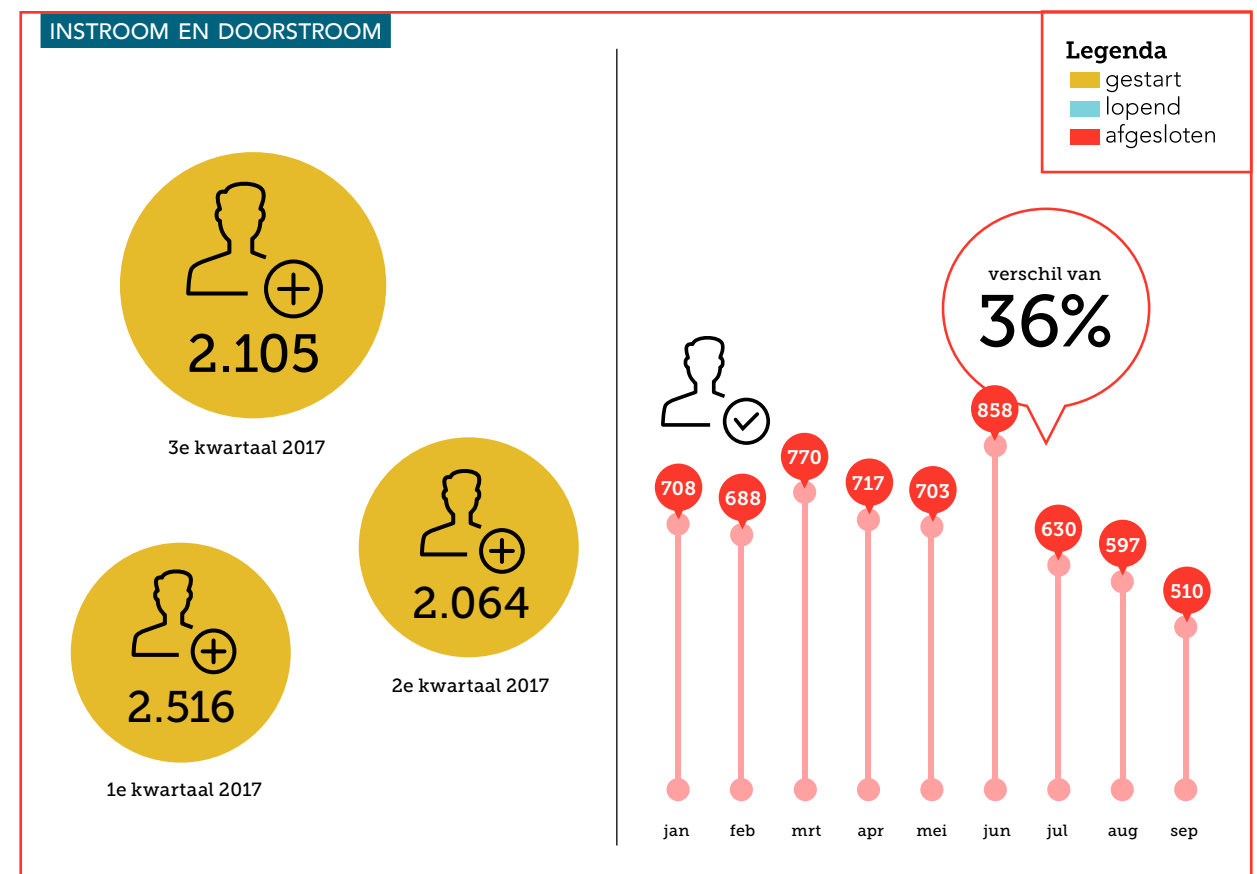
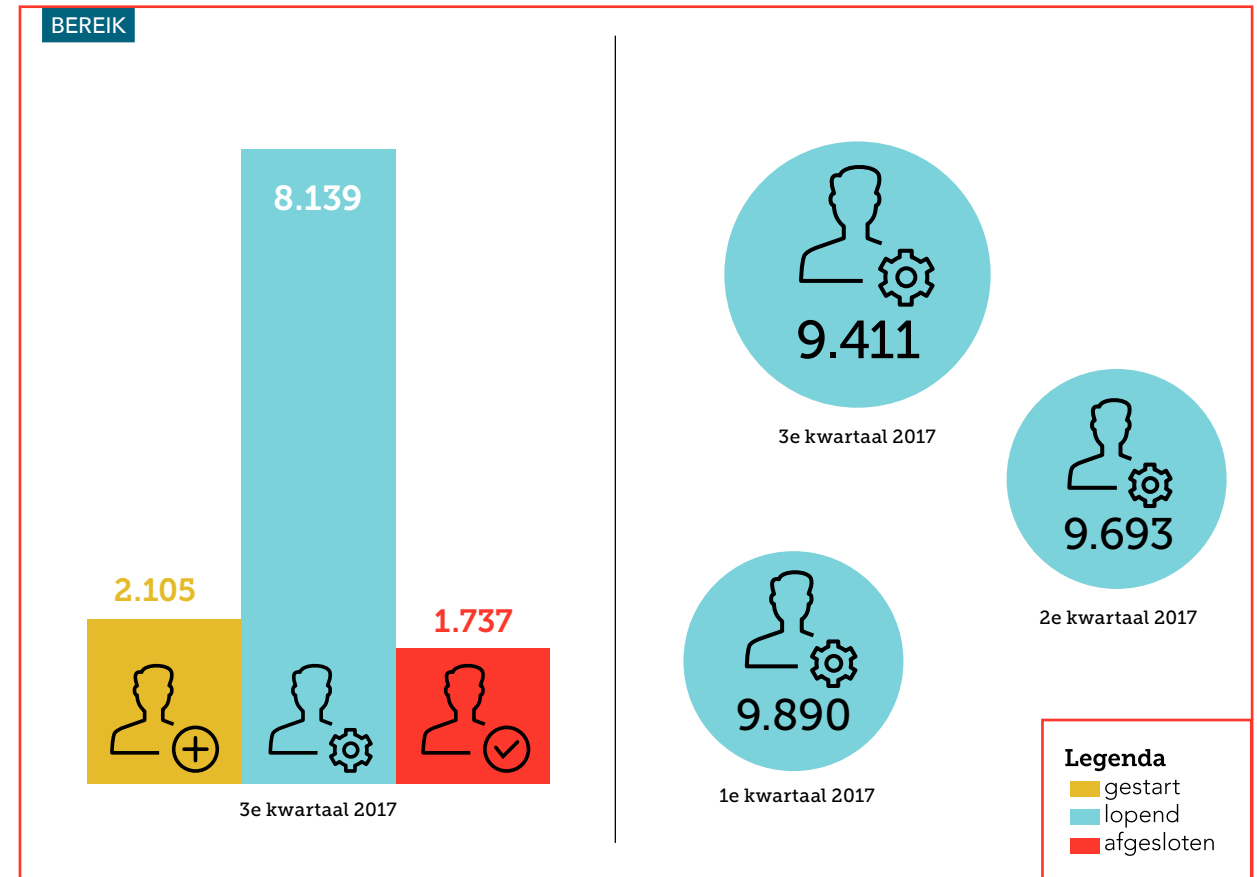
Dit betekent wel dat verschillen te zien zijn met eerdere rapportages. Enerzijds omdat de informatie vanuit Cognos nu meer accuraat is, wat andere resultaten oplevert dan in eerdere rapportages. Anderzijds – en dat blijft – omdat KTSD een realtime systeem is. Na afsluiting van een kwartaal, kunnen er nog wijzigingen zijn, die met terugwerkende kracht gevolgen hebben.

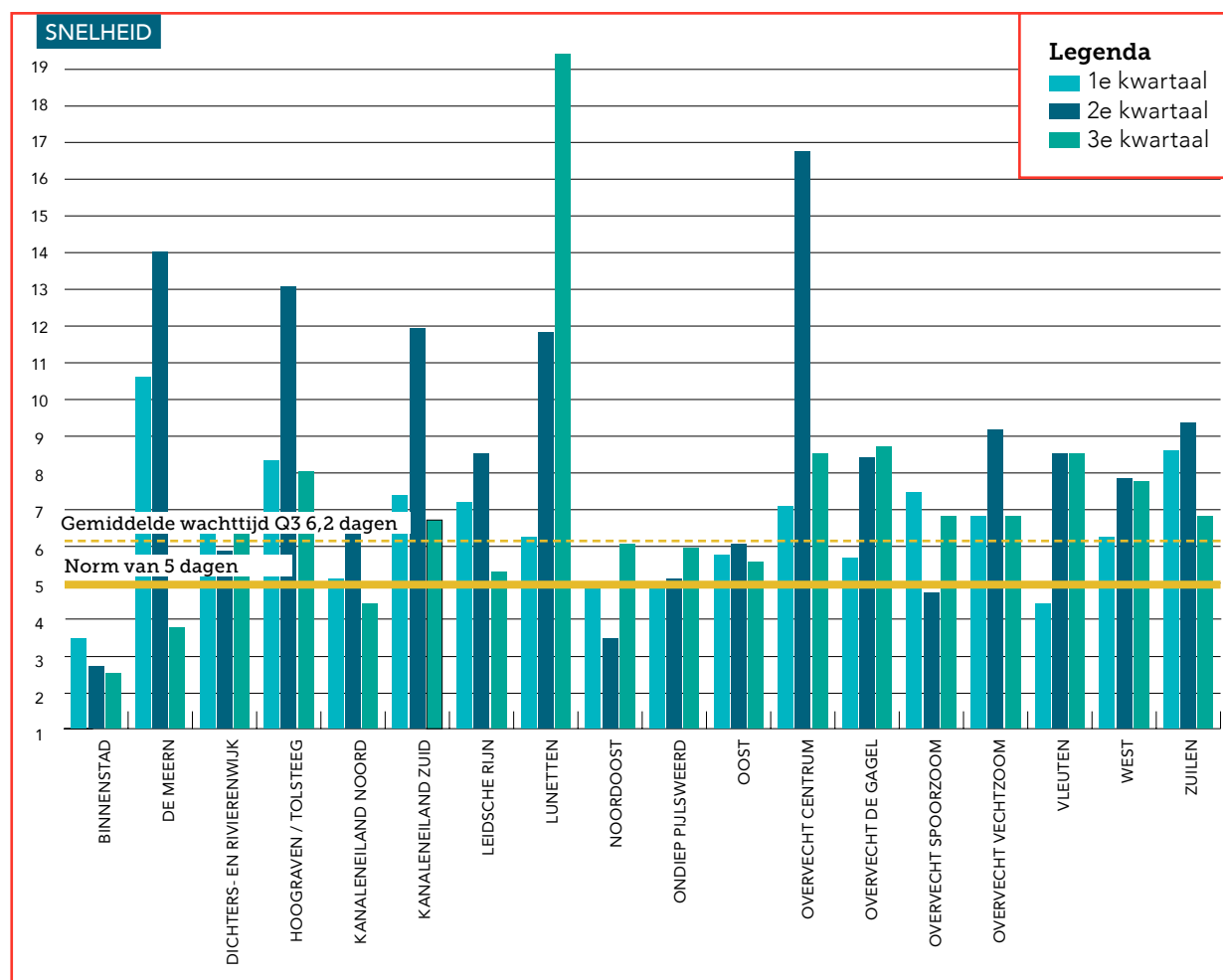
## Bereik kwartaal 3

Het bereik van de buurtteams in het derde kwartaal is 8.139 dossiers met in totaal 9.411 unieke klanten. Dat is een daling van 3 procent in caseload sinds begin dit jaar. Dit past bij het beeld dat rond de zomerperiode minder klanten zich aanmelden, ook al is het verschil van nieuwe aanmeldingen met het tweede kwartaal heel klein. Alleen in Lunetten, Zuilen en in Overvecht is sprake van een gelijke hoeveelheid of toename in cases. In de andere teams neemt de caseload af.

## Instroom en doorstroom kwartaal 3

Gemiddeld stromen dit kwartaal per maand 700 nieuwe klanten in bij de buurtteams, in totaal 2.105 in het derde kwartaal. Opvallend was dat dit jaar in een aantal wijken, waaronder Overvecht, geen sprake was van een rustige zomerperiode. In andere jaren was dat wel het geval. Een ander punt dat opvalt, is dat het aantal afgesloten casussen in het derde kwartaal varieert, terwijl het eerder stabiel leek. Zo is het verschil tussen juni en juli 36 procent. In heel het derde kwartaal zijn er minder casussen afgesloten. Een verklaring hiervoor ligt deels in het feit dat veel medewerkers in juni, juli en augustus met vakantie waren. Ook is aan het eind van elk kwartaal een deel van de afsluitingen nog niet administratief verwerkt waardoor die getallen nog niet meegenomen kunnen worden in de cijfers. Het is wel een vraag die de buurt-





teamorganisatie meegeeft aan de werkgroep die aan de slag is met een evaluatie van de in-, door- en uitstroomprocessen.

### Snelheid kwartaal 3

Bij alle teams vindt het eerste kennismakingsgesprek plaats in gemiddeld 6,2 dagen. We zien vanaf 1 januari tot heden opnieuw een andere wachttijd dan in de laatste rapportage is weergegeven. Het beeld blijft dat de drukte in teams vooral aan het eind van het eerste kwartaal ontstaat. Dat ijlt nog na in het tweede kwartaal, waarna een daling in de zomerperiode zichtbaar wordt.

Categorie	Gemiddeld
(eerste kennismaking na aanmelding) Q1	5,7
(eerste kennismaking na aanmelding) Q2	7,5
(eerste kennismaking na aanmelding) Q3	6,2

De constatering is dat het in 2017 gemiddeld genomen niet lukt om aan de wens te voldoen om in vijf dagen een ondersteuningstraject te starten. Als we kijken naar de teams, ontstaat er een meer genuanceerd beeld: de helft van de teams lukt het om binnen vijf dagen het eerste gesprek te laten plaatsvinden. In de andere negen teams lukt het meestal om zo rond de vijf dagen te starten met ondersteuning, met uitzondering

van Lunetten. Dit buurtteam kent een forse stijging in wachttijd. De ontwikkeling is wel positief sinds augustus, de maand waarin een nieuwe fulltime collega startte. In september is de geregistreerde wachttijd in dit team 8,7 dagen. In dit team blijft het wel continu de vraag hoe de bovengemiddelde chronische caseload (begeleiding langer dan een jaar) goed geduid en georganiseerd kan worden. Zowel binnen de samenwerking in de EPA proeftuin, als in kritische procesevaluatie rondom het afsluitproces is hier aandacht voor.

### 48 procent meldt zichzelf

In het derde kwartaal hebben klanten in 48 procent van de gevallen zichzelf gemeld. Uit de cijfers via Cognos blijkt dat in kwartaal 2 ook 48 procent te zijn geweest en 50 procent in kwartaal 1.

### Doelbereik

6.181 trajecten werden afgesloten in de eerste drie kwartalen, waarvan 1.737 in dit kwartaal. 84 procent geeft aan zelfstandig verder te kunnen, ten opzichte van 82 procent in het tweede en 81 procent in het eerste kwartaal. 61 Procent van de klanten is afgesloten volgens plan. Het cijfer dat klanten geven over de ondersteuning is een 7,8, gemeten onder 673 klanten. Het cijfer is overigens een gemiddelde van alle afgesloten trajecten. Een eenzijdige beëindiging van een traject door een klant betekent niet dat hij of zij ontevreden is over de ondersteuning. 2 Procent (16 klanten) geeft een onvoldoende.

### Doorstroom maatwerk

Tot oktober zijn 1.107 maatwerkvoorzieningen toegewezen. 332 in kwartaal 3, 461 en 314 in kwartaal 1 en 2. 114 Klanten (34 procent) werden verwezen naar individuele ambulante begeleiding. Meer dan de helft (52 procent, 173 klanten) kregen een verwijzing naar dagbesteding.

Gemiddeld aantal dagen tot eerste kennismaking	Q1	Q2	Q3
BT Sociaal - Binnenstad	2,6	1,8	1,6
BT Sociaal - De Meern	10,1	13,7	2,9
BT Sociaal - Dichters- en Rivierenwijk	6,2	5,1	6,0
BT Sociaal - Hoograven / Tolsteeg	7,7	12,7	7,4
BT Sociaal - Kanaleneiland Noord	4,3	5,8	3,6
BT Sociaal - Kanaleneiland Zuid	6,7	11,5	6,0
BT Sociaal - Leidsche Rijn	6,5	7,9	4,5
BT Sociaal - Lunetten	5,5	11,4	19,4
BT Sociaal - Noordoost	4,1	2,6	5,3
BT Sociaal - Ondiep Pijlsweerd	4,2	4,3	5,2
BT Sociaal - Oost	5,0	5,3	4,8
BT Sociaal - Overvecht Centrum	6,4	16,6	7,9
BT Sociaal - Overvecht De Gagel	4,9	7,8	8,1
BT Sociaal - Overvecht Spoorzoom	6,8	3,9	6,1
BT Sociaal - Overvecht Vechtzoom	6,1	8,6	6,1
BT Sociaal - Vleuten	3,6	7,9	7,9
BT Sociaal - West	5,5	7,2	7,1
BT Sociaal - Zuilen	8,0	8,8	6,1
<b>Totaal</b>	<b>5,7</b>	<b>7,5</b>	<b>6,2</b>

Alle Cijfers\*

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

# Sociale wijk

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

## Wat is er nog meer georganiseerd:

### Krachtige basiszorg werkt

Een grote groep bewoners in Overvecht kampt met een slechte gezondheid op verschillende leefdomeinen. In de aanpak Krachtige basiszorg hebben Overvecht Gezond en Buurtteamorganisatie Sociaal juist voor deze risicogroep afspraken en werkwijzen ontwikkeld. Het ondersteunt bewoners in de wijk door te kijken naar wat mensen nodig hebben en daar een integraal aanbod op af te stemmen.

## SOCIAAL MAKELAARS

# Samenwerken in Lunetten en Hoograven

## Matchmakers koppelen vrijwilligers en buurtbewoners

Wijkbewoners die wel wat hulp kunnen gebruiken en buurtbewoners die zich vrijwillig willen inzetten, hoe koppel je die aan elkaar? In Lunetten en Hoograven gebeurt dat via een matching-systeem. Momenteel worden matchmakers getraind om vraag en aanbod te koppelen. "Dankzij het systeem kunnen bewoners prettig en zelfstandig in de wijk blijven wonen."

Er bestond in Hoograven al langer een systeem waarin vrijwilligers aan kwetsbare buurtbewoners met een hulpvraag werden gekoppeld. Eén vrijwilliger van bewonersinitiatief Samen Hoograven bracht vanachter haar computer vraag en aanbod met elkaar in contact. Een dankbare, maar tijdrovende klus. Dat moest toch makkelijker en sneller kunnen, dacht Maarten van Zuidam die als buurtteammedewerker bij Buurtteam Hoograven/Tolsteeg gebruik van het systeem maakte door klanten met een hulpvraag aan te melden. Via sociaal makelorganisatie Vooruit kwam hij in aanraking met het matchingsysteem Hulp In Praktijk (HIP), een digitaal portaal waarmee vraag en aanbod op elkaar afgestemd kunnen worden.

### Acht matchmakers

Maarten van Zuidam en Tamara Leguit van Samen Hoograven gingen naar Gouda om te kijken hoe een burennetwerk daar in de praktijk werkte met het systeem van HIP. Ze raakten steeds enthousiaster over de

mogelijkheden. Inmiddels was ook Lunetten Wil Wel, een bewonersinitiatief in Lunetten, geïnteresseerd geraakt. Gezamenlijk werd wijkbudget aangevraagd en na toekenning daarvan vonden verschillende gesprekken plaats tussen de bewonersinitiatieven, Vooruit, Buurtteam Lunetten, Buurtteam Hoograven/Tolsteeg en HIP. Van Zuidam: "Momenteel worden acht vrijwilligers getraind in het systeem van HIP zodat zij vanaf januari vraag en aanbod kunnen matchen. Dat zijn actieve buurtbewoners van Hoograven en Lunetten, mensen die via de sociaal makelaars, Samen Hoograven en Lunetten Wil Wel bekend waren. Het mooie aan dit systeem en een deel van het succes is het feit dat het initiatief vooral van de wijkbewoners zelf komt. En dat sociale organisaties participeren."

### Drempelverlagend

"Er zijn veel mensen die af en toe iets voor hun burens of wijkbewoners willen doen", zegt van Zuidam. "Helpen met de administratie of de tuin bijvoorbeeld, of af en toe koffie drinken met een oudere die eenzaam is. Zij kunnen straks makkelijker zien welk aanbod van hulpvragen er is en zich online als vrijwilliger inschrijven." Ook kunnen inwoners die hulp nodig hebben, zien wie zich aanbiedt. Volgens van Zuidam werkt dat drempelverlagend. "Als een vrijwilliger zich via het systeem voorstelt als 'Ik ben Jan en ik help mensen graag met hun tuin', kunnen hulpzoekende bewoners vast online 'kennismaken' met een vrijwilliger."

Verder is de verwachting dat de invoering van dit systeem ook een impuls gaat geven aan het vinden van vrijwilligers die iets willen doen voor hun buurt. "Het plan is dat er ook fysieke spreekuren zullen worden gedraaid waar mensen zich kunnen aanmelden. Mogelijk gebeurt dat in samenwerking met de spreekuren van het buurtteam."

### Cohesie

Voor het buurtteam zijn er volgens van Zuidam verschillende voordelen: "Onze klanten kunnen sneller worden geholpen. En we kunnen méér klanten helpen. Wij komen bijvoorbeeld veel eenzaamheid tegen en koppelen dat vaak aan maatjes. Ook lopen we er vaak tegenaan dat mensen geen vervoer hebben naar het ziekenhuis of behoefte hebben aan hulp bij kleine huishoudelijke klusjes. Dat soort vragen kunnen we beter bedienen." De bedoeling is dat de buurtteams nauw met dit nieuwe project zullen optrekken. "Alle partijen kunnen makkelijk naar elkaar doorverwijzen. We versterken de onderlinge samenhang door actieve burgers uit de eigen wijk te koppelen aan de mensen met vragen. Er zijn meer van dergelijke platforms, maar die werken stedelijk. Hier gaat het enkel om Hoograven en Lunetten, heel lokaal dus, wat bijvoorbeeld een wat langduriger contact makkelijker maakt. Het is een mooi voorbeeld van sociale cohesie. Zo kunnen we er met zijn allen voor zorgen dat ook kwetsbare buurtbewoners prettig en zelfstandig in de wijk kunnen wonen." ■



# Zorgzame wijk

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

SAMEN SCHERP

## Voortgang Hulp bij Huishouden

Hulp bij het huishouden is één van de sleutels tot langer zelfstandig wonen. En dus een belangrijk onderwerp voor de buurtteamorganisatie. Welke stappen zijn er gezet? En wat zijn de resultaten? Hierbij de feiten en cijfers over de voortgang van Hulp bij Huishouden.

Tot september zijn circa 4.740 van de 5.500 verwachte gesprekken gevoerd. De overeengekomen termijnen worden gehaald, de planning loopt goed, maar blijft aandacht vragen. Dat komt doordat er meer nieuwe aanmeldingen zijn dan in de prognoses zijn opgenomen. De buurtteamorganisatie en Werk en Inkomen onderzoeken wat hier de oorzaken van kunnen zijn. Van belang is dat het proces continu binnen een bepaald tijdsplan verloopt om de klant tijdig te kunnen voorzien van adequate ondersteuning. Dat betekent: samen scherp zijn om voldoende capaciteit hiervoor beschikbaar te hebben.

**"Er zijn steeds minder vragen over de verslagen, dat is positief voor de doorlooptijd."**

### Kwaliteit gesprekken

Er is veel geïnvesteerd in de kwaliteit van de gesprekken met de klanten. Naast gerichte kennisdeling is er casuïstiek georganiseerd

om van elkaar te kunnen leren. Dat dit bijdraagt aan een hogere kwaliteit blijkt ook uit de feedback. Er zijn steeds minder vragen over de verslagen, wat meteen een positief effect heeft op de doorlooptijd. Tot nu zijn circa 110 klanten voor meer dan alleen de indicatie Hulp bij Huishouden ondersteund door het buurtteam. Daarnaast wordt veel verwezen naar de mogelijkheden in de sociale basis.

### Volgende stap

Er is een volgende stap genomen in het decentraliseren van het proces voor toegang tot Hulp bij Huishouden naar alle teams en medewerkers. Kunst is om de huidige kwaliteit goed over te brengen naar meer buurtteammedewerkers. In de teams hebben daarom trainingen plaatsgevonden om het proces toe te lichten. Per cluster - de buurtteamorganisatie kent er zes - is gestart met het inwerken van buurtteammedewerkers. De reeds ervaren collega's gaan samen met hen op pad en schrijven samen het plan, met uitleg over het format en de beleidsregels. Er wordt voldoende tijd ingecalculiseerd voor het inwerken. Voor een nieuw product met nieuwe regels is dat ook nodig. Tot het einde van het jaar wordt met deze 'peer to peer' methode kennis en kunde overgedragen, zodat iedere buurtteammedewerker in staat is zich dit proces goed eigen te maken. ■

## Wat is er nog meer georganiseerd:

### Social Run

In september hebben verschillende buurtteammedewerkers en klanten deelgenomen aan de Social Run. De opbrengsten van deze estafette-loop komen ten goede aan projecten die openheid over psychische beperkingen stimuleren en zo vooroordelen over mensen met psychische aandoeningen verminderen.

### Bijeenkomsten voor ouderen

In de afgelopen kwartaal zijn verschillende bijeenkomsten geweest om ouderen beter te ondersteunen. Tijdens het OM.U.3.0 bijeenkomst hebben zorg- en welzijnspartijen uit Noordoost afspraken gemaakt omtrent de coördinatie bij de ondersteuning. Ook de bijeenkomst Roze ouderen heeft invloed gehad op onze ondersteuning. Hier ging buurtteam Noordoost in gesprek over hoe wij deze doelgroep het beste kunnen benaderen.

### Elkaar leren kennen

Op 4 juli was er een tweede bijeenkomst met meerdere aanbieders van Hulp bij Huishouden en buurtteammedewerkers. Het doel van de bijeenkomst was om elkaar en elkaars werkwijze te leren kennen. Daarnaast hebben we ideeën uitgewisseld over vroegsignalering en het vormgeven van het contact tussen buurtteam en aanbieders. Dit is relevant omdat de meeste ouderen, ook als ze kwetsbaar(der) worden, zo lang mogelijk zelfstandig thuis willen blijven wonen. Dit is mogelijk als de juiste ondersteuning wordt geboden. Samenwerking is hierin essentieel.

# Ondernemende wijk

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

BEWEGING NAAR VOREN

## Ondiepfeest versterkt

Onder de groep klanten die langdurige ondersteuning hebben, zien we veel mensen die een groter netwerk kunnen gebruiken. In buurtteam Ondiep Pijlswoord organiseerden bewoners uit deze groep hun eigen buurtfeest voor elkaar. Buurtteammedewerker Marjoleine Peters ondersteunde het initiatief.

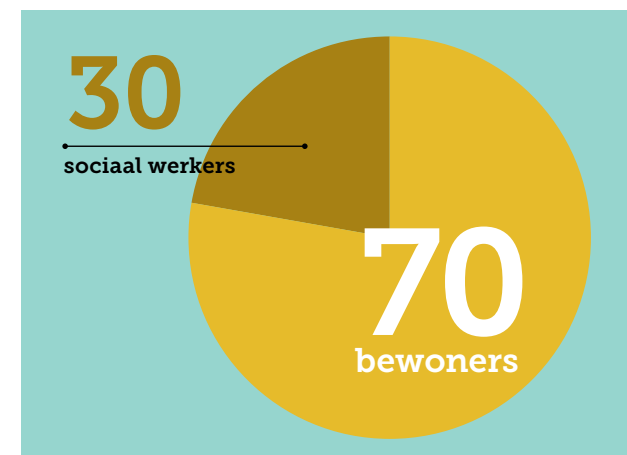
"Het plan om een feest te organiseren bestond al enige tijd. Met het Ondiepfeest wilden we klanten die we langere tijd ondersteunen in het zonnetje zetten en ontspanning bieden. En bovendien klanten in beweging te brengen om meer gebruik te laten maken van een sociaal netwerk en initiatieven in de wijk. Daarom wilden we bewust klanten aan elkaar verbinden en andere organisaties aansluiten. Dat versterkt niet alleen het sociale netwerk van de klanten, maar leidt op termijn wellicht ook tot minder vragen aan het buurtteam. De feestcommissie bestond uit negen klanten. Twee medewerkers van het buurtteam faciliteerden hun plannen. De klanten bedachten zelf het thema, het programma en het tijdstip van 18.00-21.00 uur. Ze regelden daarnaast prijzen voor de bingo en stelden een muziekprogramma samen."

"De organisatoren zijn ontzettend trots op het succes van de bijeenkomst. De avond werd bezocht door ongeveer 90 mensen, waarvan 70 bewoners. De rest bestond uit sociaal makelaars, medewerkers van de voedselbank, de buurtwerkkamer en het buurtteam. De bijeenkomst gaf veel kracht en energie, activeerde de deelnemers en de organisatoren en versterkte hun netwerk.

Het was heel mooi te zien hoe het zelfvertrouwen van de klanten die het feest organiseerden groeide. Ze voelden zich belangrijk en gehoord en hebben met hun enthousiasme veel anderen meegekregen."

**"De organisatoren zijn ontzettend trots op het succes van de bijeenkomst."**

"Als thema koos de feestcommissie 'Oud-hollands'. Er waren spelletjes zoals sjoelen en voor het eten was een frietkraam geregeld. Ze bepaalden de toegangsprijs op één euro omdat ze dachten dat aanmelden anders te vrijblijvend zou kunnen zijn. Om de drempel zo laag mogelijk te maken, mocht iedere genodigde één introducté meenemen. Voor ouderen werd de plusbus ingeschakeld die bewoners die slecht ter been zijn uit en thuis kon brengen. Dat droeg er allemaal aan bij dat het een zeer uitnodigend feest was voor iedereen." ■



## Wat is er nog meer georganiseerd:

**Laagdrempelig binnenlopen**  
Buurtteam Ondiep Pijlswoord houdt elke woensdag inloopspreekuur om alle vragen over geld en regels daaromtrent te beantwoorden. Vooral in het begin was er veel aanloop in verband met de tegevoetkoming zorgkosten.

### Buurtwandel

Sinds deze zomer organiseert Buurtteam Ondiep Pijlswoord een "Buurtwandel". Een aantal gemotiveerde klanten van Buurtteam Ondiep Pijlswoord lopen iedere donderdagmiddag van 13.30 uur tot 14.30 uur een ronde door de wijk, begeleidt door een stagiaire van Harten voor Sport.

### Groen licht voor 'Wat telt raam'

Na een testfase, is afgelopen kwartaal akkoord gegeven voor de doorontwikkeling van een nieuw instrument, dat lijkt op een telraam. Het is de bedoeling dat dit de huidige Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) vervangt. Dit sluit beter aan, activeert klanten en helpt om doelgericht aan de slag te gaan. Er wordt nu gewerkt aan een implementatieplan.

# Actieve wijk

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

## VROEGSIGNALERING SCHULDEN

# Pilot vroegsignalering biedt nieuwe inzichten

Het vroeg signaleren van schulden is ontzettend belangrijk. Niet iedereen zoekt snel hulp en niet iedereen is bekend met de buurtteams en wat ze voor Utrechters kunnen betekenen op dit gebied. In een pilot werkten woningbouwverenigingen en de buurtteams sociaal en jeugd en gezin samen aan een actieve aanpak bij betalingsproblemen.

Als de buurtteams bewoners met schulden in een eerder stadium benaderen, kunnen ze voorkomen dat problemen groter worden. Huurachterstand is een sterke indicatie dat schulden in een huishouden zijn opgelopen. Het afgelopen half jaar werkten de drie grote woningbouwverenigingen samen met de buurtteamorganisaties in een pilot om huurschulden in een vroeg stadium te signaleren. Buurtondernemer Frank Smulders was namens de buurtteamorganisatie sociaal betrokken bij de pilot. "We wilden gezamenlijk tot vaste afspraken komen. Een goede eerste afspraak was dat de eerste selectie

gemaakt werd door de woningbouwverenigingen. Zij bepaalden met welke bewoners met huurachterstand we in gesprek gaan. De consultants van de woningbouwverenigingen legden aan die klanten uit dat wij bij ze op bezoek zouden komen en welke informatie wij ontvingen. Op die manier behouden bewoners de controle over de situatie omdat ze weten waarvoor we op gesprek komen en wat we al van ze weten."

### De praktijk

Doordat de buurtteams vroeger in het proces bij de bewoners langs gaan, is de situatie van de klanten vaak nog te overzien en komt er snel een plan van aanpak. "De woningbouwverenigingen schakelen ons in om een bredere blik te werpen op de betalingsproblemen. Wat zijn precies oorzaken van financiële problemen? Dat zijn zaken die niet primair tot de opdracht van de woningbouwverenigingen behoren. De buurtteams kijken ook naar de oorzaken achter de schulden en mogelijkheden tot schuldaflossing." De buurtteams en woningbouwverenigingen bezochten tijdens de pilot 250 adressen. Met 60 procent daar-

van is ook daadwerkelijk contact gelegd. "We merken dat we crises kunnen voorkomen. Als wij met de bewoners aan de slag gaan blijken er soms toeslagen te zijn die ze nog niet krijgen waarop ze wel recht hebben. Daardoor verbetert hun financiële situatie direct. We vullen de woningbouwverenigingen daarin goed aan."

### Op één lijn

De pilot was ook een bijzonder traject omdat de buurtteams een eenduidig beeld ontwikkelden over hoe om te gaan met klanten die zelf geen hulp vragen, maar waar wel zorgen over gemeld worden door derden. "Voor de pilot kwamen we overeen dat we het als onze taak en verantwoordelijkheid zien om mensen die onze hulp kunnen gebruiken, actief te benaderen. Dat was echt een belangrijke stap die ons hielp veel actiever op te treden. De buurtteammedewerkers die in deze pilot meedraiden trainen nu al collega's zodat zij deze praktijk ook toe kunnen passen. Zo breiden we uit op basis van de positieve uitkomsten van deze pilot."

### De toekomst

Smulders: "Het helpt bewoners enorm als schulden snel worden gesignaleerd. Daarom willen we deze praktijk stedelijk uitbreiden. Er zijn natuurlijk al veel contacten en afspraken tussen de buurtteams en de woningbouwverenigingen door heel Utrecht. Die afspraken moeten we ook zeker intact laten. Maar de ervaringen van deze samenwerking tijdens de pilot kan ons allemaal verder helpen. Daarnaast onderzoeken de buurtteams mogelijkheden in de toekomst ook samen te kunnen signaleren met partijen die ook met schulden te maken hebben. Bijvoorbeeld energie-maatschappijen, waterleidingbedrijven en het BKR. Dan kunnen we kwetsbare inwoners misschien nog eerder helpen." ■

## Wat is er nog meer georganiseerd:

### Op safari

In Overvecht gaan de buurtteammedewerkers op safari. Samen met partners gaan zij naar verschillende locaties zoals van sociale prestatie, burger initiatieven en buurthuizen. Een snelle manier om partners en wijk te leren kennen.

### Week van de alfabetisering

Begin september hebben de buurtteams allerlei activiteiten georganiseerd om taal en alfabetisering op de kaart te zetten. Zo organiseerde Buurtteam Zuilen een taalquiz in een andere taal, bijvoorbeeld in het Turks, Marokkaans of Hindi, juist om te ervaren hoe het is als je de taal niet of nauwelijks beheerst. In Kanaleneiland was een tafel ingericht met allerlei boeken. En in Overvecht hebben medewerkers een extra training gehad om laaggeletterdheid te onderkennen.



# Over de organisatie

**296**  
medewerkers

## Medewerkers

Het derde kwartaal zijn we gestart met 296 medewerkers (248,05 FTE). Dit zijn minder medewerkers dan in het tweede kwartaal. Het verschil zit hem in de uitstroom van stagiaires in kwartaal 2. De nieuwe lichte stagiaires (27) stroomde pas in de loop van dit kwartaal in, terwijl de laatste negen stagiaires van de groep uit schooljaar 2016-2017 nog uitstroomden.

Zestien nieuwe buurtteammedewerkers zijn gestart. Tegelijkertijd stroomden ook dertien collega's uit. Dit betrof vooral externe medewerkers (via uitzendbureau), en vakantiewerkers en de drie buurtteammedewerkers van het MBO team, die verder gaan onder de vlag van Lokalis.

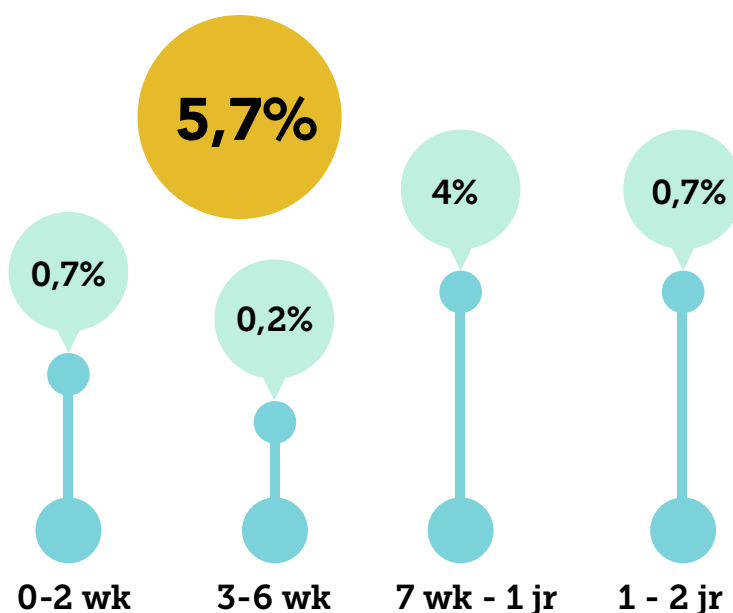
Naast alle derdejaars stagiaires die in de organisatie werken, zijn nog eens 43 eerstejaars studenten Social Work van de Hogeschool Utrecht gestart voor een opdracht bij de buurtteamorganisatie. De buurtteamorganisatie en de Hogeschool Utrecht zijn een samenwerking aangegaan om theorie en praktijk beter op elkaar aan te laten sluiten. Een kernteam van buurtteammedewerkers begeleidt samen met docenten van de opleiding deze studenten in een zogenaamde werkplaats, met het onderwerp Participatie. In acht tot tien weken volbrengen de studenten een praktijkopdracht. Deze cyclus herhaalt zich vier keer per schooljaar.

## Verzuim

Het aantal ziekmeldingen ten opzichte van het vorige kwartaal is afgenomen. Dit heeft vermoedelijk te maken met het moment van het jaar: in de zomervakantie ligt het verzuim meestal lager. Er is nog steeds sprake van doorstroom van kort verzuim naar lang verzuim, waardoor de verzuimcijfers toch hoger zijn. Het verzuimpercentage voor het derde kwartaal is van 5,59 procent gestegen naar 5,71 procent, (cumulatief 5,29 procent). Het lang verzuim (7 weken tot 1 jaar) is 4,05 procent (was 4,10 procent).

Het verzuim langer dan een jaar is 0,67 procent. De teams proberen het verzuim terug te dringen door de inzet van adequate verzuimbegeleiding en (waar mogelijk) het aanbieden van passende werkzaamheden. Er wordt momenteel extra aandacht besteed aan verzuim en duurzame inzetbaarheid met als doel om meer vanuit preventie te kunnen werken. Zo heeft er bijvoorbeeld een bijeenkomst plaatsgevonden met medewerkers en OOR over duurzame inzetbaarheid om feedback op te halen.

### Ziekteverzuim



# Bijlage | Cijfers

## Bijlage 1: Aantal

### Aantal casussen per kwartaal

Soort	kwartaal 1	kwartaal 2	kwartaal 3
Gestart	2.516	2.064	2.105
Lopend	8.414	8.314	8.139
Afgesloten	2.166	2.278	1.737

### Aantal casussen per maand

Soort	jan	feb	mrt	apr	mei	juni	juli	aug	sep	totaal
Gestart	790	850	876	654	709	701	718	691	696	2.105
Lopend	6.688	6.832	7.020	6.905	6.896	6.894	6.754	6.894	6.815	8.139
Afgesloten	708	688	770	717	703	858	630	597	510	1.737

### Aantal casussen kwartaal 3

	Gestart	Lopend	Afgesloten	Gem. tijd
Binnenstad	81	221	75	1,6
De Meern	87	256	77	2,9
Dichters- en Rivierenwijk	51	319	51	6,0
Hoograven / Tolsteeg	102	401	88	7,4
Kanaleneiland Noord	128	437	94	3,6
Kanaleneiland Zuid	107	426	85	6,0
Leidsche Rijn	194	504	145	4,5
Lunetten	113	477	53	19,4
Noordoost	121	446	83	5,3
Ondiep Pijlsweerd	141	545	175	5,2
Oost	134	463	107	4,8
Overvecht Centrum	92	468	115	7,9
Overvecht De Gagel	120	476	85	8,1
Overvecht Spoorzoom	116	408	63	6,1
Overvecht Vechtzoom	101	415	65	6,1
Vleuten	97	319	70	7,9
West	138	608	186	7,1
Zuilen	138	878	108	6,1
<b>Totaal</b>	<b>2.105</b>	<b>8.139</b>	<b>1.737</b>	<b>6,2</b>

## Aantal casussen kwartaal 1

	Gestart	Lopend	Afgesloten	Gem. tijd
Binnenstad	91	233	78	2,6
De meern	90	286	99	10,1
Dichters- en rivierenwijk	93	346	68	6,2
Hoograven / tolsteeg	145	434	98	7,7
Kanaleneiland noord	185	473	172	4,3
Kanaleneiland zuid	170	464	124	6,7
Leidsche rij	179	501	176	6,5
Lunetten	115	481	107	5,5
Noordoost	135	437	105	4,1
Ondiep pijlsweerd	191	575	168	4,2
Oost	156	495	144	5,0
Overvecht centrum	109	484	96	6,4
Overvecht de gagel	130	507	111	4,9
Overvecht spoorzoom	159	415	137	6,8
Overvecht vechzoom	99	428	99	6,1
Vleuten	94	349	115	3,6
West	191	652	127	5,5
Zuilen	182	843	142	8,0
	<b>2.516</b>	<b>8.414</b>	<b>2.166</b>	<b>5,7</b>

## Aantal casussen kwartaal 2

	Gestart	Lopend	Afgesloten	Gem. tijd
Binnenstad	68	223	83	1,8
De meern	76	263	94	13,7
Dichters- en rivierenwijk	72	350	82	5,1
Hoograven / tolsteeg	108	444	145	12,7
Kanaleneiland noord	159	460	151	5,8
Kanaleneiland zuid	135	476	156	11,5
Leidsche rij	206	531	221	7,9
Lunetten	86	461	96	11,4
Noordoost	108	440	115	2,6
Ondiep pijlsweerd	164	571	167	4,3
Oost	111	462	133	5,3
Overvecht centrum	76	464	88	16,6
Overvecht de gagel	96	492	136	7,8
Overvecht spoorzoom	119	397	105	3,9
Overvecht vechzoom	70	399	85	8,6
Vleuten	85	319	97	7,9
West	143	668	198	7,2
Zuilen	165	866	126	8,8
	<b>2.064</b>	<b>8.314</b>	<b>2.278</b>	<b>7,5</b>

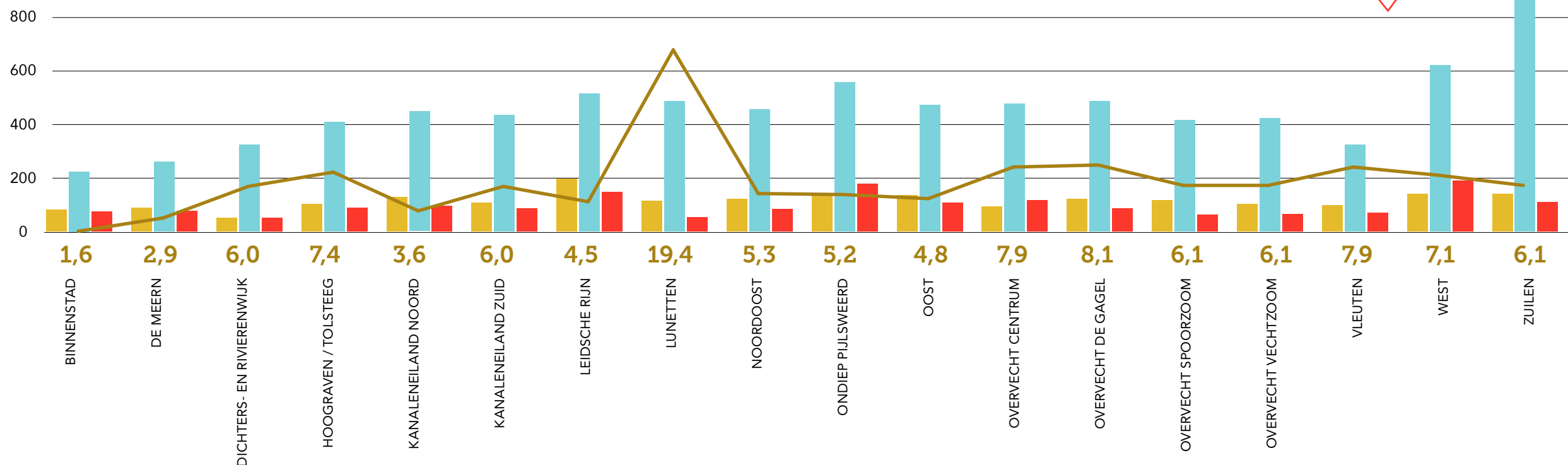
## Gemiddelde tijd tussen aanmelding en eerste kennismakingsgesprek

Locatie	kwartaal 1	kwartaal 2	kwartaal 3
Binnenstad	85	230	78
De meern	82	266	93
Dichters- en rivierenwijk	92	326	64
Hoograven / tolsteeg	145	426	87
Kanaleiland noord	183	461	163
Kanaleiland zuid	173	462	117

Locatie	kwartaal 1	kwartaal 2	kwartaal 3
Leidsche rijn	169	467	159
Lunetten	111	449	91
Noordoost	135	422	101
Ondiep pijlsweerd	176	550	157
Oost	144	471	130
Overvecht centrum	113	472	88

Locatie	kwartaal 1	kwartaal 2	kwartaal 3
Overvecht de gagel	123	495	104
Overvecht spoorzoom	156	410	127
Overvecht vechtzoom	90	393	90
Vleuten	84	326	104
West	181	619	108
Zuilen	176	836	131
	<b>2.431</b>	<b>8.087</b>	<b>1.992</b>

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



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

	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3
Binnenstad	243	234	219
De Meern	360	321	308
Dichters- en Rivierenwijk	395	406	383
Hoograven / Tolsteeg	494	465	431
Kanaleneiland Noord	538	510	477
Kanaleneiland Zuid	529	539	493
Leidsche Rijn	598	647	613
Lunetten	577	554	563
Noordoost	471	471	465
Ondiep Pijlsweerd	757	752	711
Oost	571	535	521
Overvecht Centrum	538	508	509
Overvecht De Gagel	594	570	526
Overvecht Spoorzoom	469	456	458
Overvecht Vechtzoom	518	476	488
Vleuten	531	519	522
West	721	723	641
Zuilen	973	975	1.005
<b>Totaal</b>	<b>9.890</b>	<b>9.693</b>	<b>9.411</b>

## Aantal lopende casussen in periode per buurtteam

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3		
	J	F	M	A	M	J	J	A	S
Binnenstad	180	179	202	191	191	183	176	178	171
De Meern	289	298	296	268	281	264	247	241	248
Dichters- en Rivierenwijk	331	346	365	348	368	357	350	365	349
Hoograven / Tolsteeg	391	414	421	394	355	362	373	375	360
Kanaleneiland Noord	405	407	422	409	403	413	399	417	428
Kanaleneiland Zuid	411	422	446	456	469	444	417	425	448
Leidsche Rijn	458	480	487	499	499	531	489	470	487
Lunetten	495	492	500	492	497	492	488	505	528
Noordoost	392	406	414	418	401	389	403	403	418
Ondiep Pijlsweerd	600	620	629	633	627	626	625	612	570
Oost	458	463	456	461	448	434	441	439	448
Overvecht Centrum	469	477	474	465	460	462	448	419	433
Overvecht De Gagel	509	521	526	505	504	494	453	477	481
Overvecht Spoorzoom	365	385	377	395	405	405	390	401	424
Overvecht Vechtzoom	449	430	438	440	431	422	422	430	452
Vleuten	437	436	459	432	418	437	443	460	464
West	586	621	643	624	610	612	570	544	529
Zuilen	848	872	891	867	898	917	923	917	938
<b>Totaal</b>	<b>8.087</b>	<b>8.283</b>	<b>8.458</b>	<b>8.316</b>	<b>8.289</b>	<b>8.280</b>	<b>8.109</b>	<b>8.139</b>	<b>8.247</b>



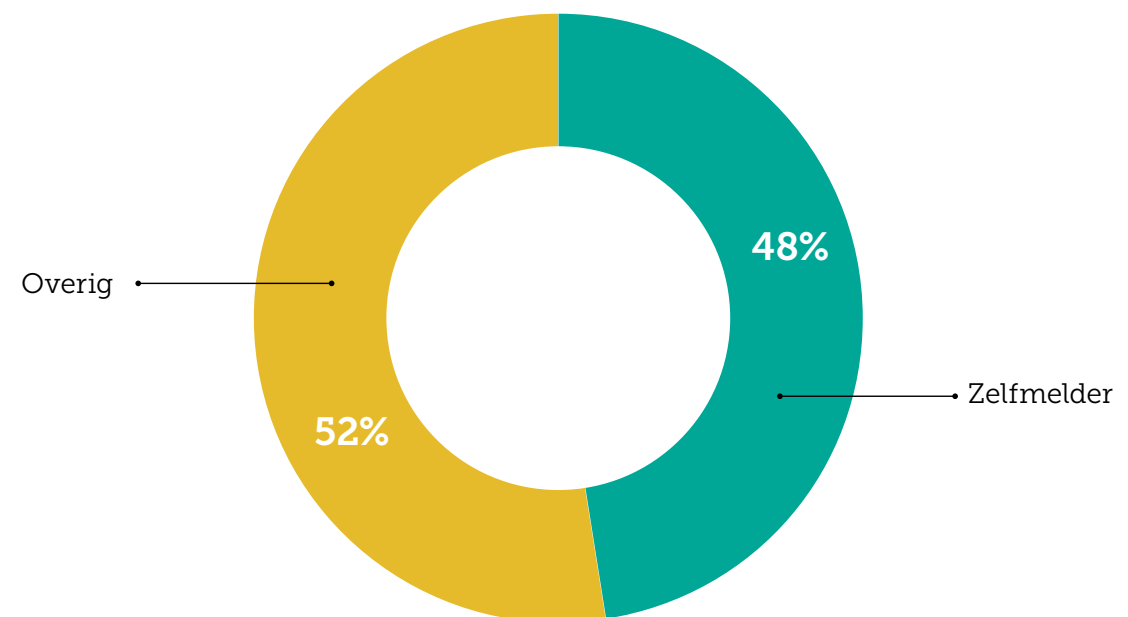
## Aantal gestarte casussen

Soort	jan	feb	mrt	apr	mei	juni	juli	aug	sep
Zelfmelder	383	444	435	308	352	321	330	335	340
Overig	407	406	441	346	357	380	388	356	356
<b>Totaal</b>	<b>790</b>	<b>850</b>	<b>876</b>	<b>654</b>	<b>709</b>	<b>701</b>	<b>718</b>	<b>691</b>	<b>696</b>

## Aantal gestarte casussen per kwartaal

Soort	kwartaal 1	kwartaal 2	kwartaal 3
Zelfmelder	1.262	981	1.005
Overig	1.254	1.083	1.100
<b>Totaal</b>	<b>2.516</b>	<b>2.064</b>	<b>2.105</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	27	24	40	23	27	18	32	23	26
De Meern	25	29	36	14	34	28	28	27	32
Dichters- en Rivierenwijk	26	37	30	22	29	21	20	20	11
Hoograven / Tolsteeg	44	57	44	15	46	47	32	41	29
Kanaleneiland Noord	60	60	65	47	57	55	37	48	43
Kanaleneiland Zuid	52	43	75	51	40	44	37	37	33
Leidsche Rijn	55	61	63	69	62	75	78	61	55
Lunetten	37	37	41	22	39	25	37	34	42
Noordoost	53	43	39	47	25	36	45	32	44
Ondiep Pijlsweerd	50	73	68	53	58	53	48	53	40
Oost	44	52	60	41	34	36	39	47	48
Overvecht Centrum	35	43	31	25	25	26	27	30	35
Overvecht De Gagel	56	34	40	30	35	31	42	48	30
Overvecht Spoorzoom	52	58	49	52	34	33	39	33	44
Overvecht Vechtzoom	33	31	35	24	25	21	28	29	44
Vleuten	22	31	41	28	27	30	31	37	29
West	63	67	61	42	51	50	45	35	58
Zuilen	54	70	58	46	57	62	58	42	38
<b>Totaal</b>	<b>790</b>	<b>850</b>	<b>876</b>	<b>654</b>	<b>709</b>	<b>701</b>	<b>718</b>	<b>691</b>	<b>696</b>

## Bijlage 5: Doorstroom

## Toegewezen zorg met datum aanvang in periode

Leverancier	K1	K2	K3	Leverancier	K1	K2	K3	Leverancier	K1	K2	K3	Leverancier	K1	K2	K3
<b>Begeleiding</b>			<b>Dagbesteding</b>					<b>Kortdurend verblijf</b>			<b>Vervoerdiensten</b>				
Individuele ambulante begeleiding grote aanbieders	33	29	16	Arbeidsmatige activering module 2 (WMO 2016)			1	Kortdurend verblijf		1	3	Vervoer arbeidsmatige activering module 1	1		
Individuele ambulante begeleiding kleine aanbieders	6	4	5	Arbeidsmatige activering module 1	3	2	3	<b>Totaal</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	Vervoer arbeidsmatige activering module 2			1
Thuisbegeleiding Careyn (grote aanbieder)	10	4	7	Arbeidsmatige activering module 2	10	7	7					Vervoer arbeidsmatige activering module 3a	4		2
<b>Totaal</b>	<b>49</b>	<b>37</b>	<b>28</b>	Arbeidsmatige activering module 3a	34	7	10					Vervoer arbeidsmatige activering module 3b	1		
				Arbeidsmatige activering module 3b	28	5	2					Vervoer dagbegeleiding	12	9	7
				Dagbegeleiding	18	14	14					Vervoer dagbegeleiding NAH	1	1	2
				Dagbegeleiding NAH	2	2	3					<b>Totaal</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>12</b>
				Vroegdoven: Dagactiviteit ZG (landelijke inkoop ZG)			1								
				<b>Totaal</b>	<b>95</b>	<b>37</b>	<b>41</b>								

## Bijlage 5: Doorstroom

## Doorstroom naar maatwerkvoorzieningen

Leverancier	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3
Abrona	3	2	
Amerpoort	2		
Atelier Karin Wichers	2	1	
Attifa	2	2	1
Boogh	7	5	5
Careyn / AVEANT BV	16	5	10
De Groene Golf	4		
De Loods Zorg			2
Diversas	1		
DUO (Dagcentrum Utrecht Oost)	8	8	6
Eleos Gereformeerde GGZ2			1
GGMD (LTA)			1
Inaya Zorg		1	
Joost zorgt Nederland B.V.	1		
King Arthur Groep		3	7
Leger des Heils	3	4	2
Lister	20	21	10
Moestuin Maarschalkerweerd	5	1	2
Nieuwland Opleidingen BV	1		1
Onvergetelijk Leven B.V.	3		3
Plushome B.V.	2		
Privazorg Wmo Beheer B.V.	1		
Professionals in NAH BV	3	5	2
Reinaerde	11	4	3
Stichting AxionContinu groep	5	3	4

Leverancier	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3
Stichting Baantraject Care & Preventie		1	
Stichting Bouwloods Utrecht		1	
Stichting de Tussenvoorziening	1	1	1
Stichting de Wending	1		
Stichting echtWaar	2		2
Stichting Good4Life	1		
Stichting Humanitas DMH		2	3
Stichting IBASS			1
Stichting LAPSO	2		
Stichting Vitras / CMD		5	
Stichting Woon- en zorgcentra De Rijnhoven	6	2	
Talen Tonen	1		
Thuiszorg Mimosa	3		3
Thuiszorg Oosten Utrecht		1	
WIJ 3.03	46	6	14
Zorgbureau Lobie Care		1	
	<b>163</b>	<b>85</b>	<b>84</b>

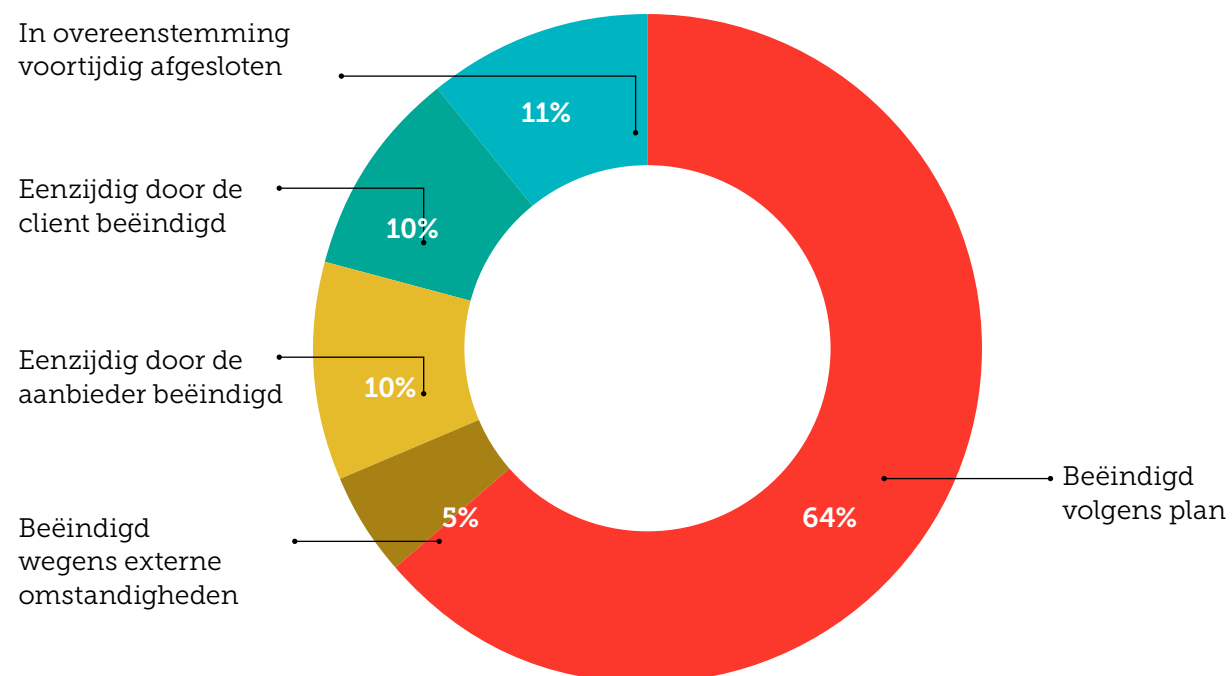
## Afgesloten dossiers per maand

J	F	M	A	M	J	J	A	S
708	688	770	717	703	858	630	597	510

## Aantal afgesloten casussen, ingedeeld naar afsluitreden

Afsluitreden	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3
Beëindigd volgens plan	1.309	1.453	1.066
Beëindigd wegens externe omstandigheden	160	116	118
Eenzijdig door de aanbieder beëindigd	221	237	186
Eenzijdig door de cliënt beëindigd	202	231	181
In overeenstemming voortijdig afgesloten	274	241	186
<b>Totaal</b>	<b>2.166</b>	<b>2.278</b>	<b>1.737</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	5	1	3	6	12	84	259	392	84	39
Kwartaal 2	3	3	1	2	9	73	245	464	97	55
Kwartaal 3	1	0	0	2	13	45	156	339	77	40

---

## Aantal afgesloten casussen, kan verder zonder begeleiding

	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september
Ja	339	312	344	344	301	405	310	305	232
Nee	78	74	77	77	59	91	60	49	49
Onbekend	285	293	341	281	334	354	256	237	225
	<b>702</b>	<b>679</b>	<b>762</b>	<b>702</b>	<b>694</b>	<b>850</b>	<b>626</b>	<b>591</b>	<b>506</b>