

# Kwartaal 2017

Cijfers

Sociale wijk

Zorgzame wijk

Ondernemende wijk

Actieve wijk

Over de organisatie

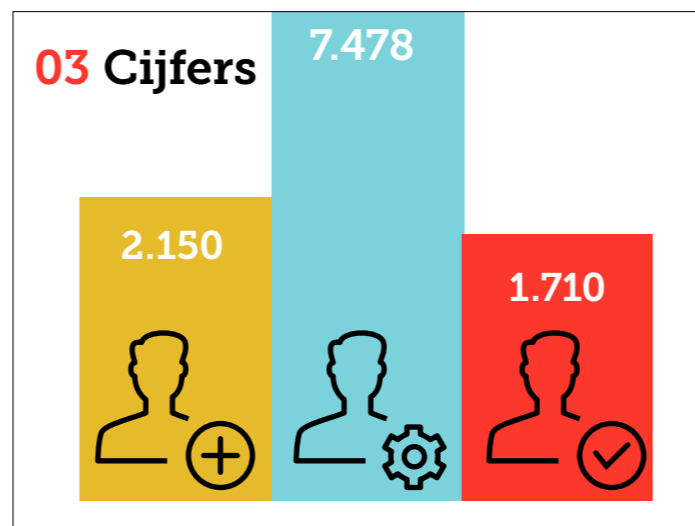
Bijlagen

## Een plek in het Utrechtse

We kunnen met een gerust hart stellen dat de buurtteams na tweeënhalf jaar een plek hebben gevonden in het Utrechtse aanbod van maatschappelijke zorg aan volwassenen. Het bereik is groot met gemiddeld 8.000 actieve klanten in het eerste half jaar. 4.330 daarvan waren nieuwe klanten. Toch blijft het investeren op een goede toegang en bekendheid voor de buurtteams een belangrijk punt. Daarom is er hard gewerkt aan een vernieuwde website die u via [www.buurtteamsutrecht.nl](http://www.buurtteamsutrecht.nl) kunt bekijken. En het was één van de redenen om ook in de – voor ons – drukste wijk van de stad, Overvecht, nog eens goed opnieuw te kijken naar de toegankelijkheid. Samen met bewoners en partners is nagedacht over de huidige inrichting van het aanbod en is vastgesteld dat dit nog beter kan. Daarom zijn de teams per juli op meer plekken in de wijk actief en kan het zomaar zijn dat andere buurtteams dit mooie voorbeeld gaan volgen. Buurtteam Binnenstad is als één van de trekkers van het thema Ondernemende wijk al actief met digitale media om ondersteuning aan klanten te bieden. De eerste video staat op de Facebookpagina. Graag krijgen wij feedback over ons aanbod en toegankelijkheid. Laat ons weten wat u er van vindt! Dat kan via onze website en het nieuwe buurtteam Twitteraccount @BTO-Sociaal. Ik hoor u graag!

Annemieke Scholten  
Directeur Buurtteamorganisatie Sociaal

# Inhoud



## **11** Ondernemende wijk

**"We zoeken per klant naar een oplossing binnen de systeemwereld"**



# Cijfers

U leest hier de kwantitatieve resultaten van het eerste half jaar van 2017. De cijfers komen uit het klantregistratiesysteem KTSD. Alle cijfers vindt u uitgebreid terug in de bijlagen vanaf pagina 23. In dit kwartaal zien we dat de caseload naar de zomer toe afneemt, net als eerdere jaren. In vergelijking met 2016 is de caseload wel hoger.

## Bereik eerste half jaar

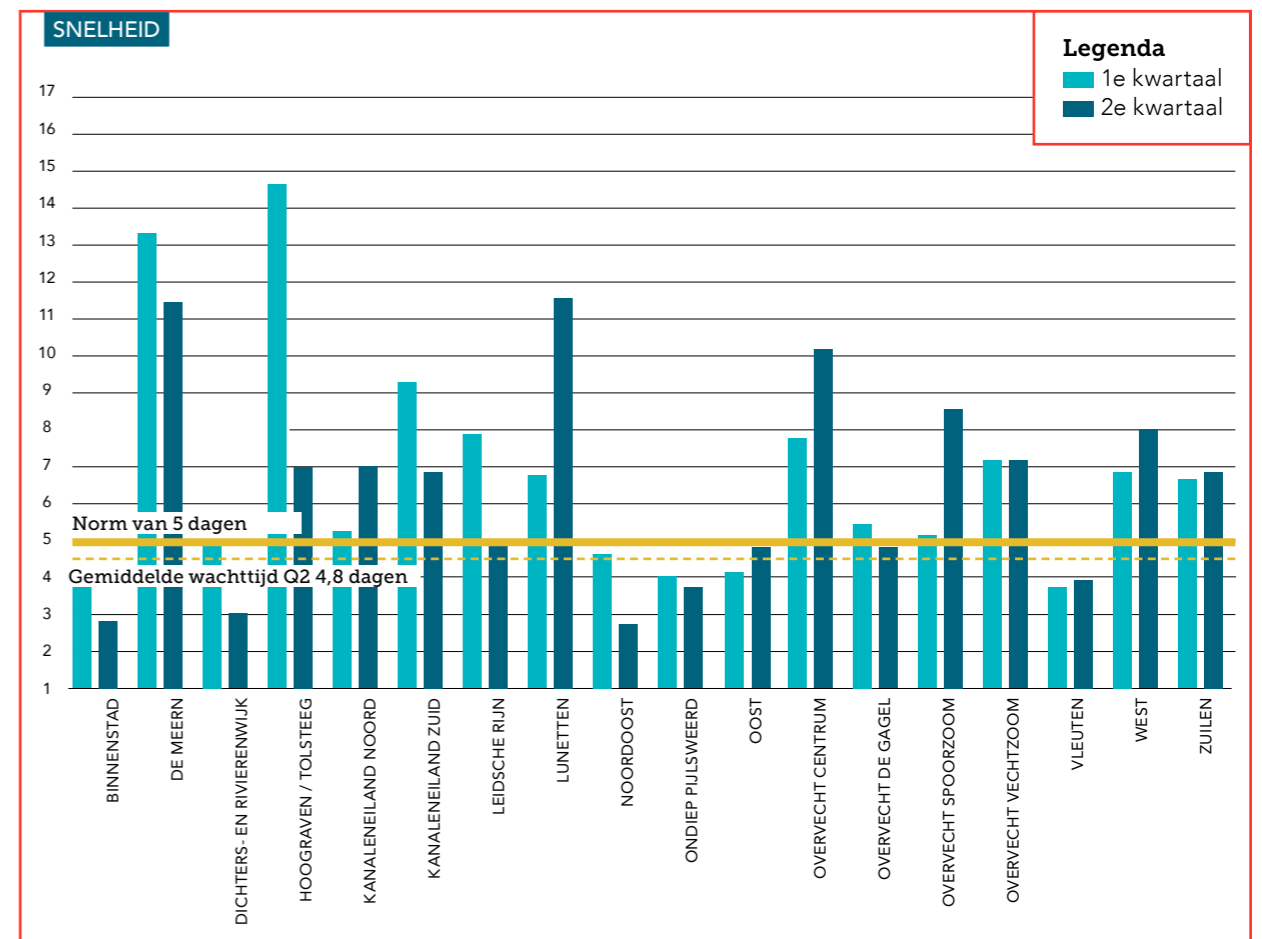
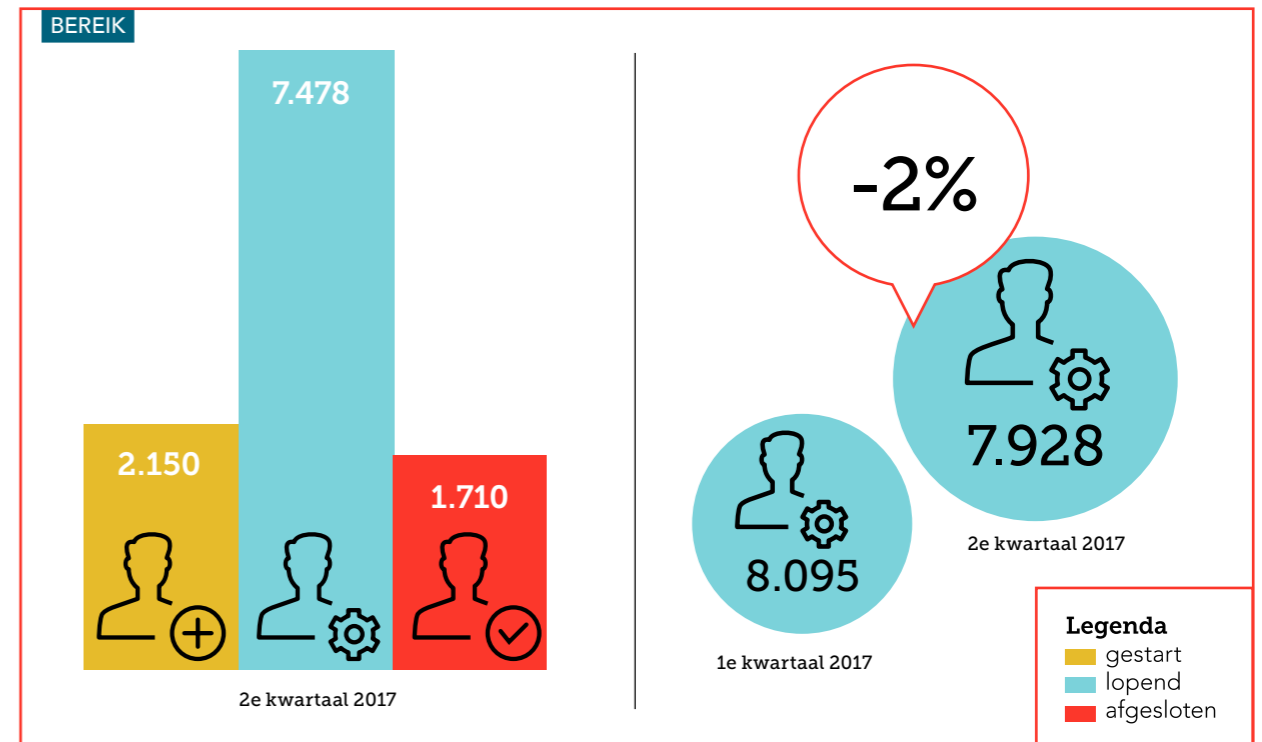
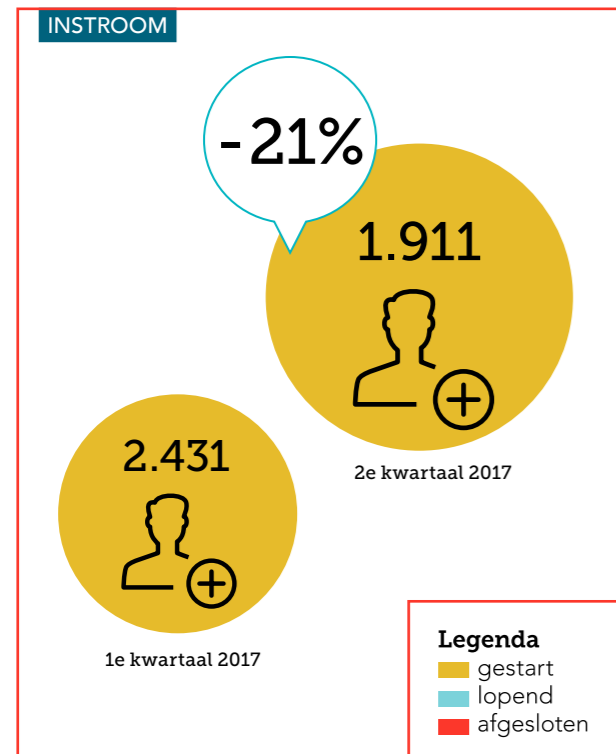
Het bereik van de buurtteams in het tweede kwartaal is 7.928 dossiers met in totaal 8.909 unieke klanten. Een daling van caseload met 2% ten opzichte van het eerste kwartaal van 2017. De totale caseload is vergeleken met een jaar geleden wel toegenomen met 7,1%. In de meeste teams betekent dit een afname van het aantal klanten in begeleiding. In drie teams zien we geen daling (Leidse Rijn, West en Zuilen). In Leidse Rijn is het effect zichtbaar van de opening van het woonproject Place2BU. In het tweede kwartaal stroomde al een deel van de in totaal 35 nieuwe klanten in.

## Instroom en doorstroom kwartaal 2

Gemiddeld stromen dit kwartaal per maand 639 nieuwe klanten in bij de buurtteams. In totaal gaat het in het tweede kwartaal om 1.911 klanten, waar dat er in de eerste drie maanden in totaal 2.431 waren. Van maart naar april was de grootste daling van nieuwe klanten te zien, van 850 naar 638, wat neerkomt op -25%. Maart lijkt daarmee voor het derde jaar op rij de drukste maand voor de buurtteams. Dat elk jaar vanaf april een daling van nieuwe instroom plaatsvindt, is herkenbaar. De grootte van het verschil in instroom van nieuwe klanten tussen maart en april hebben we nog niet eerder gezien en hebben we ook geen verklaring voor. Gemiddeld ligt het aantal gestarte casussen in dit kwartaal 21% lager dan in kwartaal 1. Wat verder opvalt is dat het aantal afsluitingen minder varieert dan de instroom.

## Snelheid kwartaal 2

De snelheid waarmee ondersteuning ingezet wordt, is in alle teams gemiddeld 4,8 dagen. In kwartaal 1 rapporteerden we een wachttijd van 4,5 dagen gemiddeld. Dit is echter inmiddels gecorrigeerd naar 6,5 dagen gemiddeld. Dit verschil heeft te maken met de drukte in maart. De hoeveelheid nieuwe aanmeldingen in die maand, maakten dat de eerste kennisgeving vaak later – buiten het eerste kwartaal – plaatsvond of geregistreerd werd dan in maart zelf. Dit kwartaal is het gemiddelde weer gedaald naar het gewenste niveau onder de vijf dagen.







In tien teams van de 18 teams kunnen klanten binnen vijf dagen direct ondersteund worden. In drie teams duurt dit langer dan tien dagen, De Meern, Lunetten en Overvecht Centrum. In de Meern is de daling van wachttijd ingezet en in het volgende kwartaal naar verwachting weer genormaliseerd. In Lunetten blijft het dilemma van de chronische caseload een uitdaging voor het team. Uit team Overvecht Centrum vertrokken vorig kwartaal twee fulltime collega's. In combinatie met wat langdurige uitval van collega's in Vechtzoom, liep de capaciteit in Overvecht wat achter en moesten klanten iets langer wachten. De voortgang van alle caseload blijft echter goed bewaakt door de samenwerking tussen de teams in Overvecht, waarbij ook gebruik wordt gemaakt van 'de inloop' van team de Gagel.

Het grootste verschil tussen kwartaal 1 en kwartaal 2 is te zien bij team Hoograven Tolsteeg. Het effect van onder andere de inzet van nieuwe capaciteit werd zichtbaar met een fikse daling van wachttijd. Buurtteam Hoograven is door de continue vraag al langer bezig om te duiden waar de langere wachttijden vandaan komen. Een belangrijk punt is het ontbreken van een passend aanbod dagondersteuning, in het bijzonder ouderen met een beperking. Dat heeft tot gevolg dat ondersteunen van de buurtteammedewerkers nodig blijft. Hierover zijn al sinds vorig jaar gesprekken met de gemeente en aanbieders, maar er is nog geen concreet zicht op nieuw aanbod. Daarnaast is nog winst te halen in het ontwikkelen van het aanbod samen met de sociaal makelaar. Daardoor kunnen praktische vragen zoals hulp en

ondersteuning bij solliciteren in het voorveld opgevangen worden. Als laatste heeft het team ook kritisch naar haar eigen processen gekeken en is er een andere manier van het verdelen van nieuwe klanten afgestemd.

### 50% meldt zichzelf

In het tweede kwartaal constateren we dat van 50% van onze klanten geregistreerd wordt dat zij zichzelf melden. Dit is een lichte stijging ten opzichte van de 48% die we in het eerste kwartaal nog rapporteerden. Dit heeft onder meer te maken met de aanpassing in KTSD, waarbij de optie 'geen melder' bij een nieuwe casus niet meer mogelijk is. Dit stimuleert de generalisten om meer kritisch te kijken en registreren hoe iemand bij het buurtteam terecht komt. In veel teams is dit ook met terugwerkende kracht gedaan, zodat het beeld bij de instroom steeds zuiverder wordt. 36% van de instroom wordt nog als 'overig' geregistreerd (was 39% in kwartaal 1). Vanuit de meest genoemde opties van de categorie 'overig', is een nieuwe uitbreiding van categorieën in de maak. Samen met de generalisten wordt bekeken welke meest genoemde mogelijkheden missen en echt relevant zijn om aan te vullen.

### Doelbereik

4.087 klanten werden afgesloten in het eerste half jaar, waarvan 2.095 in het tweede kwartaal. 82% van de klanten geeft aan zelfstandig verder te kunnen ten opzichte van 83% in het eerste kwartaal. De reden van uitstroom verschilt. Van de klanten die aangeven zelf verder te kunnen, geldt voor meer dan 60% dat dit ook volgens het plan gebeurt. De tevredenheid neemt iets af naar een 7,6 gemeten onder 854 klanten, terwijl minder klanten een onvoldoende gaven; 16 klanten (2%).

### Doorstroom maatwerk

Tot juli zijn 725 maatwerkvoorzieningen toegewezen. Hiervan staan 449 op het eerste kwartaal en 276 op het tweede kwartaal. De verwijzing naar individuele ambulante begeleiding (grote aanbieders) heeft het grootste aandeel (in totaal 156 klanten, 22%). WMO dagbegeleiding, inclusief NAH komt op 129 klanten (16,7%). De verschillende modules arbeidsmatige activering kennen ieder een beperkt aandeel. Het geheel aan arbeidsmatige activering komt neer op een aandeel van 25,85% of 189 klanten.

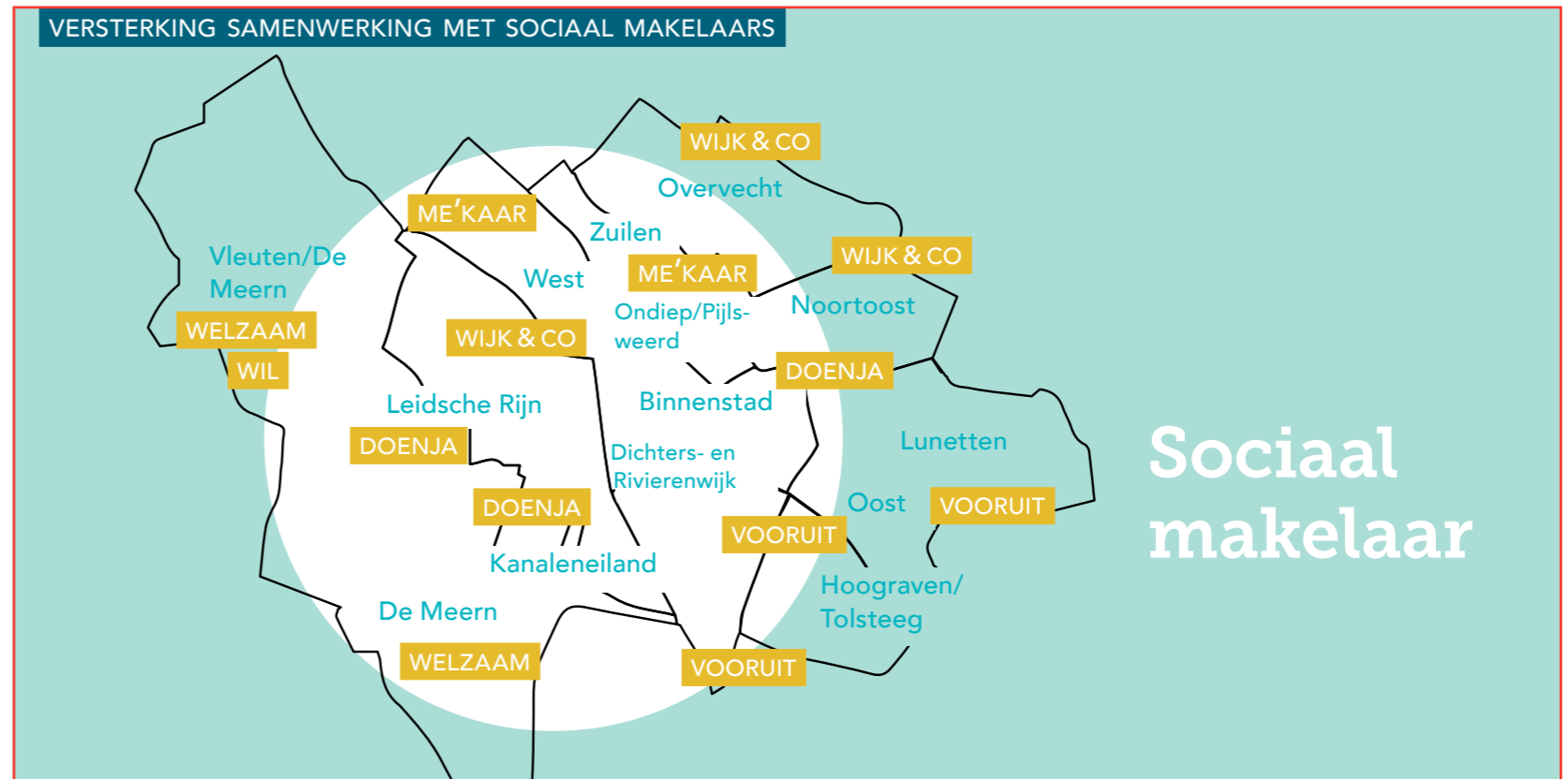
Eerder is al vastgesteld dat de huidige vorm van de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) onvoldoende aansluit op het werk van de buurtteams. Het systeem meet onvoldoende effecten van de toegevoegde waarde van de ondersteuning. Daarom wordt door de gemeente in samenwerking met de buurtteams in 2017 gewerkt aan een nieuw instrument. In het tweede kwartaal ging de tweede fase van start en is getest met klanten. Op pagina 15 leest u hier meer over.

### 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.

# 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.



## Samen met de sociaal makelaar

Samenwerking met de sociaal makelorganisaties is belangrijk. Zij zijn de sleutel om het netwerk van bewoners te versterken. Natuurlijk verloopt iedere samenwerking weer anders. In het eerste kwartaal maakten we met sommige sociaal makelorganisaties al goede afspraken, maar met anderen liep het nog niet helemaal naar wens. Daar is in het tweede kwartaal aan gewerkt.

Zo zijn in Ondiep Pijlsweerd met Mekaar concrete samenwerkingsactiviteiten tot stand gekomen op het gebied van 'gezonde financiën' en het samen optrekken bij speeltuinen en buurthuizen. De samenwerking met Vooruit is verbeterd in de wijken Lunetten en Oost. Er zijn verschillende activiteiten voor de groep ouderen en mantelzorgers opgezet. In de wijken West en Zuilen hebben de teams aangegeven wat er in de wijk nodig is maar dat heeft nog niet geresulteerd in concrete plannen.

Stadsbreed was er een aantal mooie initiatieven die in samenwerking met sociaal makelaars tot stand zijn gekomen. Zo kwam in Kanaleiland en Overvecht een gezamenlijk wijkplan met betrekking tot sociale prestaties tot stand. In Kanaleiland een gezamenlijke portiek-aanpak om geïsoleerde ouderen in de wijk te bereiken. En in Vleuten-De Meern nam het buurtteam samen met Welzaam deel aan een stuurgroep met als doel het buurt-netwerk WIL in het leven te roepen. In samenwerking met de sociaal makelorganisatie zijn er communicatiemiddelen opgezet zoals een website en facebookpagina waar buurtbewoners informatie over de activiteiten in de wijk kunnen opzoeken. WIL staat voor Wijk Informatie Lijnen en wijst bewoners de weg. WIL wordt voornamelijk gevormd door vrijwilligers: zij beantwoorden vragen waarbij ze worden bijgestaan door de professionals van Welzaam, buurtteams en (informele) zorg die weten waar je terecht kunt met echte zorgvragen.

# Kennen en ontdekken

## Sociale kaart en wijksafari

Sociale participatie is een van de hoekstenen van de aanpak van de buurtteams. Er zijn verschillende manieren om daar aan te werken. In Zuilen kleurde het buurtteam samen met bewoners de sociale kaart in en een wijksafari leidde bewoners langs geschikte initiatieven.

### Sociale kaart Zuilen

De sociale kaart van een buurt is een overzicht van alle formele en informele initiatieven van organisaties in een wijk. In Zuilen bestond al het bewonersinitiatief Kracht van Zuilen dat deze kaart in wilde kleuren. Buurtteam Zuilen sloot hier bij aan. Die verbinding zorgt voor een sterker netwerk met kortere lijnen. Niet alleen voor de bewoners maar ook voor de buurtteams is het belangrijk om de sociale kaart te kennen en dus inzicht te krijgen in alle activiteiten in de wijk. Daarmee is de sociale kaart een belangrijke eerste stap in de sociale participatie voor bewoners en kunnen verschillende initiatieven sneller naar elkaar verwijzen of bij elkaar aansluiten. De eerste opzet van de sociale kaart is inmiddels gereed. De kaart wordt de komende periode verder uitgewerkt. Zowel digitaal als op papier.

### Wijksafari's

Tijdens wijksafari's fietsen we met een groepje bewoners langs verschillende initiatieven in de wijk. Daar krijgen ze uitleg over wat er wordt gedaan en hoe ze kunnen aansluiten. Plekken waar ze anders nooit komen. De wijksafari is een groot succes en is inmiddels in meerdere wijken georganiseerd. Afgelopen kwartaal ging een groepje klanten in Leidsche Rijn op pad.

Van tevoren wordt zoveel mogelijk gekeken naar welke interesses klanten hebben, zodat de safari aansluit op hun wensen en behoeften. Het kan gaan om het maken van fietsen voor bewoners of om de reparatie van een muziekinstrument voor iemand die het graag weer zou gaan bespelen.

Behalve dat onze klanten zelf de weg kunnen vinden in het aanbod in de buurt is een safari uitdrukkelijk ook bedoeld om elkaar beter leren kennen. En bovendien werkt het andersom ook heel prettig voor de organisaties en initiatieven die we bezoeken. Nu hebben zij meteen een gezicht en meer achtergrond bij een persoon.





SOCIALE SAMENHANG EN PARTICIPATIE

“Een bijzondere mix van medewerkers, stagiair en klant.”

## Ervaringsdeskundigheid

Bewoners die hun eigen ervaring met uitdagingen en oplossingen delen, zijn van onschatbare waarde voor buurtteams en bewoners met vergelijkbare ervaringen. De buurtteamorganisatie heeft hiervoor een werkgroep waar ervaringsdeskundige medewerkers in zitten die intervisie krijgen. De intervisie is inmiddels uitgebreid met klanten en stagiaires van de opleiding ‘ervaringsdeskundige in armoede’. De buurtteams werken op dit onderwerp samen met het steunpunt GGZ. Zij leveren een intervisor die zorgt voor een professionalisering van de inzet in de buurtteams. De intervisiegroep komt elke zes weken samen en bestaat inmiddels uit zes deelnemers. Een mix van buurtteammedewerkers, een stagiair en een klant. Door de diverse samenstelling ontstaat een bijzondere dynamiek van uitwisseling van kennis en ervaringen. Dat zorgt voor een verdieping van hun persoonlijke en professionele ontwikkeling. De buurtteamorganisatie plukt er de vruchten van dat de ervaringsdeskundige kennis over knelpunten deelt met medewerkers die deze informatie kunnen inzetten om de klanten en buurtteams verder te helpen.

KLANTPARTICIPATIE

## Klantparticipatie

De buurtteams zijn altijd op zoek naar nieuwe manieren om klanten te betrekken en ervoor te zorgen dat het aanbod nog beter aansluit op de vraag.

### Onderzoek Erasmus Universiteit Rotterdam

Een student aan de Erasmus Universiteit deed haar afstudeeronderzoek naar klantparticipatie in Dichters- en Rivierenwijk. Zij onderzocht hoe je klanten beter bereikt en we het aantrekkelijker kunnen maken om te participeren. Voor het onderzoek interviewde zij alle teamleden en vier klanten. Een van de dingen die naar voren kwam is de behoefte onder medewerkers aan een kader om klantparticipatie praktisch vorm te geven. De resultaten uit het onderzoek worden de komende tijd besproken met klanten, buurtbewoners, buurtteam en de werkgroep klantparticipatie. Een belangrijk winstpunt is al dat het onderzoek ervoor zorgt dat participatie meer op de voorgrond staat.

### Onderzoek Meetellen

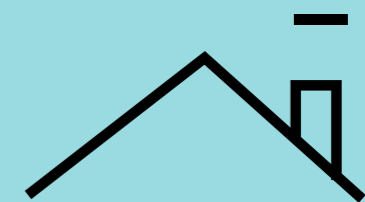
Meetellen in Utrecht is een panel voor sociaal kwetsbare doelgroepen in de stad. Dit zijn bijvoorbeeld mensen met psychiatrische problemen, een verslaving of mensen die dakloos (geweest) zijn. Het panel telt ruim 350 leden. Zij kunnen hun stem laten horen via vragenlijsten en groeps gesprekken. Gevraagd werd naar hun ervaringen met het buurtteam en welke hulp en ondersteuning zij hierin verwachten.

### Achtergrond Meetellen

Aan deze peiling deden 221 van de 350 panelleden mee. De verdeling man vrouw in de groep is nagenoeg evenredig, de meesten zijn van middelbare leeftijd en 38% van de panelleden heeft een migratieachtergrond. Het grootste deel daarvan zijn Utrechters met een Marokkaanse achtergrond. De meeste panelleden hebben een vaste woon- of verblijfplaats. Driekwart van de deelnemende panelleden is klant bij een instelling.

### Aanbevelingen Meetellen

Uit het onderzoek kwam een aantal aanbevelingen voor de buurtteams. De panelleden benoemden onder andere de behoefte aan meer bekendheid van buurtteams en duidelijkheid over de rol van buurtteammedewerkers. Daarnaast wezen ze op het belang goed contact en vertrouwen tussen medewerkers en sociaal kwetsbare Utrechters te creëren. De resultaten worden in een vervolgsessie met het panel besproken. Welk advies geven zij de buurtteams mee? We willen er graag van leren en ons voordeel mee doen.



221  
panelleden

enkele uitkomsten:

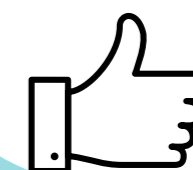


90%  
heeft wel eens  
gehoord van de  
buurtteams

Een kwart van hen weet  
niet waarvoor ze er naartoe  
kunnen gaan



65%  
is tevreden over de hulp



Volgens de panelleden is het belangrijk dat de juiste hulp wordt geboden en dat de buurtteammedewerker vriendelijk is, luistert en ervaren is.

PLACE 2BU



# 6 vragen aan... Bertus Dijkstra

Place 2BU is een uniek project. In deze woongemeenschap in Leidsche Rijn wonen Utrechters uit maatschappelijke opvang, statushouders en jongeren samen. Buurtondernemer Bertus Dijkstra vertelt over de kracht en kansen van dit project, waar ook buurtteam Leidsche Rijn een rol in speelt.

## Waarom is gekozen voor deze samenstelling van bewoners?

"Al deze mensen zitten op een bijzonder moment in hun leven. De jongeren zijn vaak klaar met hun opleiding, de statushouders wachten op hun paspoort om een nieuwe toekomst op te bouwen en de Utrechters uit maatschappelijke opvang beginnen met het bouwen van een sterker netwerk en rijker sociaal leven. Iedereen in Place 2BU zet eerste stappen op weg naar een nieuwe toekomst."

Al deze mensen zitten op een bijzonder moment in hun leven.

## Wat kunnen de bewoners voor elkaar betekenen?

"Er is een woongemeenschap opgericht om de inzet van bewoners te organiseren. Bijvoorbeeld met gemeenschappelijke bijeenkomsten of sportactiviteiten. Daarnaast zijn er gangmakers die zorgen dat iedereen in beeld blijft, dat de gemeenschappelijke ruimtes op orde blijven en die de gezelligheid stimuleren met sociale activiteiten."

## Volop zelfredzaamheid en kracht dus. Wat is de rol van de buurtteams?

"Wij verlenen de basiszorg. Bewoners die in specialistische zorg zijn en nu zelfstandig gaan wonen, worden overgedragen aan het buurtteam. Wij onderzoeken of er maatwerk moet komen of dat we zelf kunnen begeleiden."

We kunnen elkaar allemaal versterken.

## Zijn er andere partijen bij Place 2BU betrokken?

"Absoluut. We werken intensief samen met woningbouwverenigingen Mitros en Portaal, de Tussenvoorziening, Lister en het Leger des Heils. We kunnen elkaar allemaal versterken."

## Hoe ziet dat er de komende tijd uit?

"We bereiken bewoners door op deze locatie spreekuren te organiseren. En we werken intensief samen met de specialistische zorg na de overdracht van hun klanten. We begeleiden ze in eerste instantie samen met een maximum van drie maanden."

## Zijn er nog kinderziekten in het project?


"We hebben 35 dossiers overgedragen gekregen maar niet altijd warm zoals wel de bedoeling was. Onder meer daardoor is de caseload van Leidsche Rijn toegenomen dit kwartaal. Maar gelukkig verloopt de samenwerking met de eerder genoemde partners wel helemaal volgens plan."



# 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.

AANPAK OUDEREN



In combinatie met het integrale overleg, krijgen we beter inzicht in de verschillende leefgebieden

## Lavatool biedt inzicht

Het afgelopen kwartaal liep in Hoograven een pilot met de Lavatool. Dat is een gesprekstechniek die met name voor ouderen geschikt is. Inmiddels zijn we met zes klanten via deze methode in gesprek gegaan.

Ilona van Nes is buurtteammedewerker in Hoograven Tolsteeg. Zij werkt met de Lavatool. "De tool bestaat uit tientallen kaartjes met daarop onderwerpen zoals kleinkinderen, betaald werk, mantelzorg, vrienden, vakantie... allemaal relevante zaken in het leven van een oudere. De kaartjes leggen de ouderen vervolgens neer op de plek 'minder belangrijk', 'belangrijk' of 'heel belangrijk'. Over kaartjes die als heel belangrijk worden gezien gaan we in gesprek." De grote kracht van de tool is dat de ouderen de regie hebben. Ilona helpt door kritisch mee te kijken. "Soms leggen ze het kaartje 'vrienden' bijvoorbeeld bij onbelangrijk. Omdat alle vrienden toch al overleden zijn. Maar als ik doorvraag, missen ze de vriendschappen en komt het toch bij de heel belangrijke onderwerpen te liggen."

Vervolgens bepaalt de klant welke onderwerpen van de belangrijke kaartjes binnen die categorie het allerbelangrijkst zijn. Daarna plaatsen ze deze op een tevredenheidsmeter die scoort van 1-10. "Als onderwerpen laag scoren, ligt daar meestal een wens. Zo vind je een hulpvraag die soms niet naar voren komt. Ook bij klanten die introvert zijn of te

bescheiden zijn om hulp te vragen. Terwijl het er bijvoorbeeld bij kan helpen dat mensen langer thuis kunnen blijven wonen als we weten wat ze daarvoor nodig hebben."

### In praktijk

Ilona is positief verrast door de diversiteit van de uitkomsten van de Lavatool. "Een dame die veel klaagde, zag na inzet van de Lavatool dat ze op de tevredenheidsmeter eigenlijk best goed scoorde. Dat relativeerde een hoop negatieve emoties die ze voelde. Een andere dame was tijdens gesprekken heel ontoegankelijk. Maar met de Lavatool werkte ze heel vlot. Er kwam een praktische hulpvraag uit: ze wilde graag kleding kopen. Daar had ze geen geld voor. Met een verwijzing naar de kledingbank was ze ontzettend geholpen."

### Integraal overleg

De Lavatool is onderdeel van een pilot waar ook integraal overleg met praktijkondersteuner huisartsen (POH), wijkverpleging en buurtteam deel van uit maakt. "We bespreken tijdens het overleg klanten waarover we ons zorgen maken en kijken hoe we samen kunnen werken. De Lavatool is daar onderdeel van. Het is een techniek waar we allemaal mee werken. Het helpt ook bij vroegsignalering omdat we een compleet beeld krijgen van behoeften. In combinatie met het integrale overleg, krijgen we beter inzicht in de verschillende leefgebieden."

DIVERSITEIT



## Communiceren in beelden

Om álle inwoners van een stad goed te kunnen bedienen is het belangrijk om ook rekening te houden met verschillende culturen in de samenleving. Daarom ontwikkelen de buurtteams nieuwe materialen om mensen uit diverse achtergronden te bereiken.

Na gesprekken tussen wijkbewoners, gemeente, buurtteams en eerdere themabijeenkomsten van adviesorgaan Saluti, bleek dat de toegankelijkheid bij laag taalvaardige bewoners beter zou kunnen. In het tweede kwartaal maakten we hier werk van.

Op basis van het rapport over cultuursensitief werken van Saluti, zijn de aandachtsfunctionarissen van Buurtteamorganisatie Sociaal en Jeugd en Gezin bij elkaar gekomen.

Op basis van hun feedback is een conceptposter ontwikkeld die binnenkort beschik-

baar komt voor alle teams. De poster maakt in één klap duidelijk wat de buurtteams zijn, zónder dat er veel tekst wordt gebruikt. De volgende stap is de poster voor te leggen aan klanten en partners, om te bepalen of het gewenste doel zo ook wordt bereikt.

De poster wordt vervolgens verspreid op alle relevante plekken in de stad, zoals bij de bibliotheek en migranten- en zelfhulporganisaties. De poster kan in het pand of spreekkamer worden ophangen. En kan ook worden gebruikt om in gesprek te gaan met klanten om uit te leggen wat de buurtteams doen.

### Resultaten

Na de zomer gaan de buurtteams verder met het ontwikkelen van dergelijke materialen. De huidige brochure wordt bijvoorbeeld herzien en aangepast met meer foto's en plaatjes om mensen die de Nederlandse taal niet of beperkt machtig zijn nog beter te informeren.

INZET LVB

## Herkennen LVB

Het is belangrijk een licht verstandelijke beperking (LVB) snel te herkennen om goede zorg te kunnen verlenen. Over het algemeen ontwikkelt het buurtteam een breed aanbod, maar bewoners met een LVB hebben vaak baat bij een andere benadering. Het betreft een grote groep bewoners in Utrecht die goed zijn in het verbloemen van hun beperking. Alertheid van medewerkers is dan ook belangrijk.

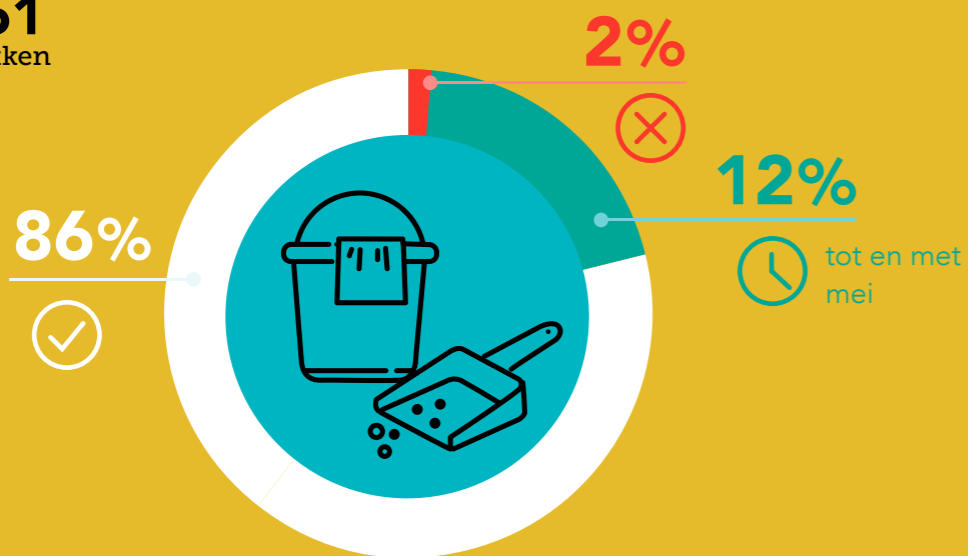
Buurtteamorganisatie Sociaal heeft een training ontwikkeld in samenwerking met

een externe organisatie om de generalist basiskennis te bieden LVB snel te herkennen en scherp te houden om signalen op te pikken. Eerst zijn de aandachtsfunctionarissen getraind. Vervolgens wordt de training in elk team gegeven zodat de kennis echt door de hele organisatie aanwezig is. In het najaar gaat de buurtteamorganisatie aan de slag met het instrument Scil om de aandacht voor en kennis over LVB in de dagelijkse praktijk te ondersteunen en daarmee verder te borgen in de organisatie.

**“Bewoners met een LVB hebben vaak baat bij een andere benadering.”**

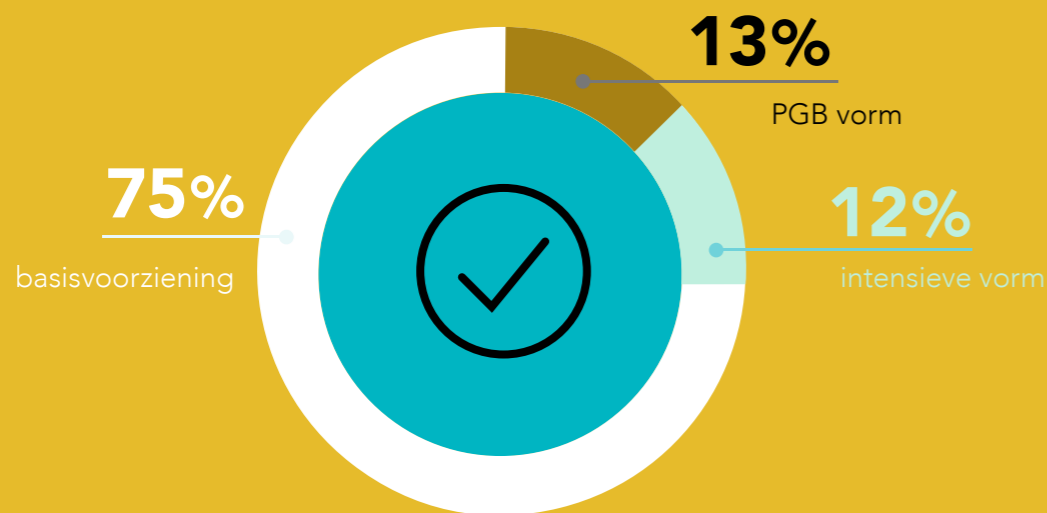
HULP BIJ HUISHOUDEN

**2.561**  
gesprekken



**Toekenning**

✗ afgekeurd  
 🕒 loopt  
 ✓ goedgekeurd



**Invulling**

**Brede blik**

In het verleden pleegden bewoners op zoek naar hulp bij huishouden (HbH) een telefoontje naar de gemeente. Sinds 2017 komen aanvragen en verleningen via de gemeente binnen bij de buurtteams die altijd een bezoek afleggen. En dat heeft veel voordelen.

Een groot deel van de mensen waar we bij aan de 'keukentafel' zitten, hebben alleen behoefte aan hulp bij het huishouden. Maar er waren gevallen bij waar (ook) heel andere zaken speelden. Dan is het een groot voordeel om als buurtteams meteen aan het begin van het traject te zitten en de bewoners in hun thuissituatie te zien. In de afgelopen maanden kwamen 57 mensen meteen met meer dan alleen de vraag om hulp bij het huishouden voor ondersteuning bij het buurtteam terecht. Het inzicht in de mogelijkheden voor ondersteuning wekt ook veel interesse bij de mantelzorgers die vaak bij een gesprek zitten. Medewerkers verwijzen regelmatig door naar voorliggende voorzieningen of brengen mensen in contact met partners. Bijvoorbeeld de Buurtmobiel in Overvecht is erg populair

De generalisten overzien de leefsituatie van bewoners en weten op welke onderwerpen ze door moeten vragen. Zo zien ze of er meer speelt dan alleen een behoefte aan hulp bij het huishouden. Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan om armoede, eenzaamheid of mentale problemen waar de aanvrager mee kampt. Vragen die anders pas veel later boven tafel zouden komen.

De betrokkenheid van het buurtteam kan voorkomen dat bewoners verder in problemen raken.

**In praktijk**

Natascha van Ree is generalist bij buurtteam De Meern. Zij zag in praktijk welke toegevoegde waarde het heeft ter plekke de situatie van aanvragers voor HbH te beoordelen.

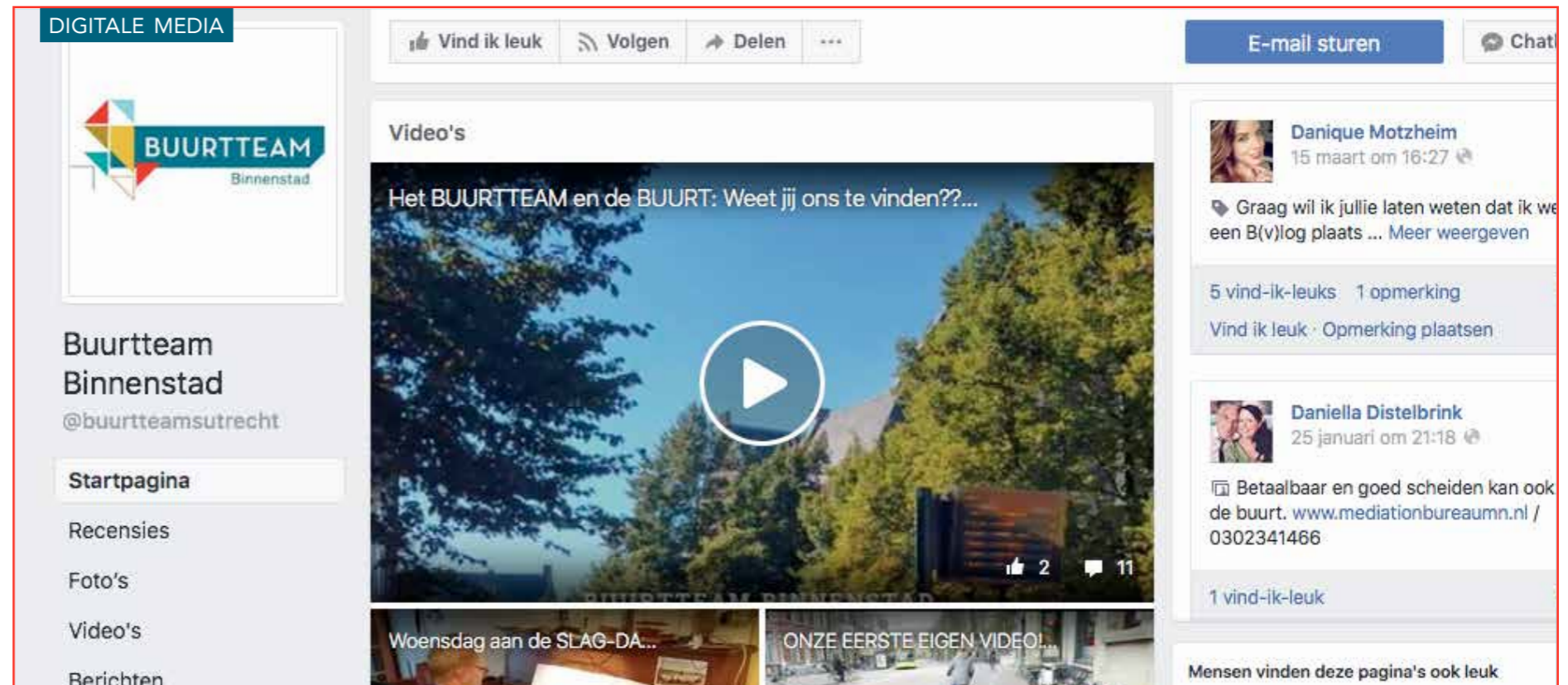
"Wij zien binnen vijf minuten in welke situatie bewoners zich bevinden. Zo kwam een medewerker van het buurtteam bij een oudere dame die een verlenging van HbH had aangevraagd en zelf vond dat ze geen verdere hulp nodig had. De medewerker onderzocht of ze niet toch behoefte had aan meer dan alleen maar hulp bij huishouden: ze kwam eigenlijk nooit buiten, sprak geen burens en liet de boodschappen bezorgen. Toen we haar bezochten hield ze hulp een beetje af, maar inmiddels zijn we voor de derde keer langs geweest en bezoeken we binnenkort samen het buurthuis."

"Een oudere heer in de wijk vroeg ook verlenging aan. Hij deed erg zijn best om zijn huis netjes te houden, maar het was toch wel erg versleten allemaal. Toen ik doorvroeg bleek dat hij bijvoorbeeld maar één broek had en iedere maand moeite had om rond te komen. We hebben hem gekoppeld aan een financieel maatje dat hem heeft geholpen met het aanvragen van huurtoeslag waarop hij recht had, maar die hij nog niet ontving. Precies het bedrag dat hij nodig had voor een beetje lucht in zijn huishoudboekje."



# 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.



## Eerste video buurtteams online

Online is voor vrijwel alles wel een instructievideo te vinden. Dat moet dus ook kunnen voor de hulpvraag van bewoners. Dat was de gedachte van Buurtteam Binnenstad waarmee het plan voor sociale media werd opgesteld. Uit onderzoek komt naar voren dat digitale media een springplank zijn om bezoekers naar de eigen site te leiden en dat video een instrument is om meerdere doelgroepen aan te spreken.

Na het opzetten van het plan was het in het tweede kwartaal tijd om de platforms te vullen. De eerste video – over hoe klanten zich kunnen aanmelden bij Buurtteam Binnenstad – staat inmiddels op de Facebookpagina van het buurtteam. Als dit initiatief goed werkt, wordt bekeken of het uitgebreid kan worden naar meer teams.

## Klantsessie online toegankelijkheid

De website van Buurtteams Utrecht is een belangrijk platform om bewoners te voorzien van laagdrempelige informatie over wat het buurtteam hen biedt. Het is eigenlijk de eerste stap in de richting van zelfredzaamheid omdat ze hier antwoord kunnen krijgen op de eerste vragen.

Begin dit jaar werd de vernieuwde website van buurtteams gelanceerd. Een mooi vertrekpunt om de site door te ontwikkelen. In juni organiseerde de buurtteamorganisatie daarvoor een klantsessie. Klanten van vijf verschillende buurtteams gingen aan de slag met de heel praktische vraagssessie 'Ik wil... zodat ik...'

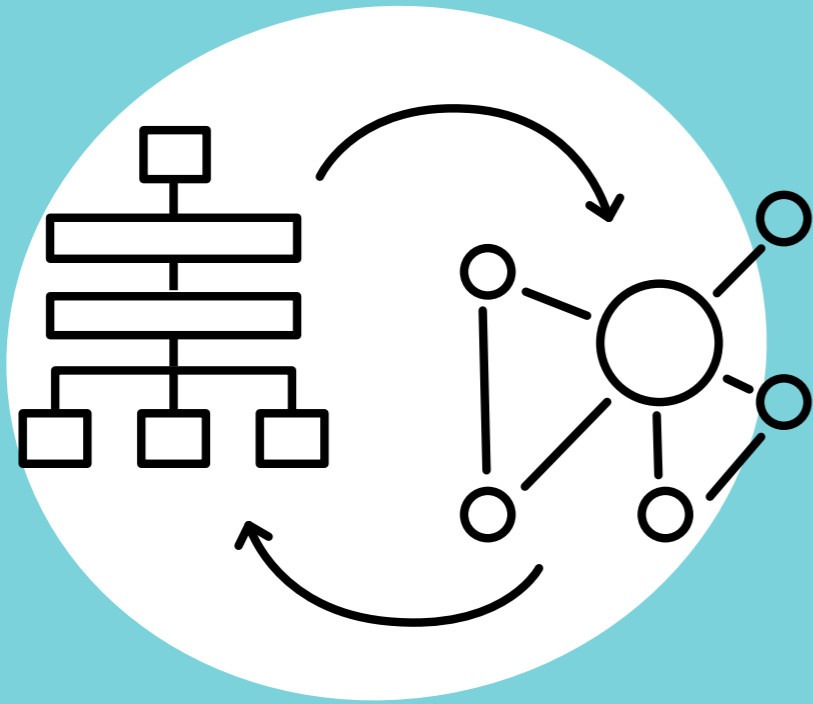
Een belangrijk inzicht was dat klanten het soms moeilijk vinden om hulp te vragen. Een duidelijk online aanbod kan die drempel al deels wegnemen. De klanten gaven

tips. Een korte weg naar informatie, doe het zelf tips, filmpjes en simpele taal worden op prijs gesteld. De aanbevelingen die uit de sessie naar voren kwamen, was dat de communicatie twee heldere lagen moet hebben.

- **Kennismaken** Dit is wat wij doen en zo kun je ons bereiken
- **Op weg helpen** Dit is jouw buurtteam, wij zijn er om jou te helpen. Hier vind je antwoord op je vraag.

Op basis van deze aanbevelingen wordt de website het komende halfjaar stapsgewijs verder aangepast. Ook worden teksten herschreven naar taalniveau B1. B1, ofwel eenvoudig Nederlands, wordt door bijna iedereen in Nederland begrepen. Ook mensen met een hogere taalvaardigheid of een hoog opleidingsniveau lezen liever teksten op dit taalniveau. Zo bereiken we alle Utrechters.

CITYDEAL EXTRA SUBSIDIE



We zoeken per klant naar een oplossing binnen de systeemwereld

## Citydeal versterkt Ondiep ontregelt 34 casussen

Wie in de schulden zit, komt er soms door het systeem niet meer uit. De Citydeal snijdt de knellende banden van regulering rondom schulden en boetes door en zoekt naar oplossingen op maat.

Bewoners met schulden lopen soms vast in wet- en regelgeving waardoor ze vaak dieper in problemen dreigen te komen. Mensen raken daardoor in armoede, hebben zorg nodig of zijn sociaal geïsoleerd. Buurtteam Ondiep Pijlsweerd is sinds dit jaar onder de vlag van de Citydeal aan de slag gegaan. En met groot succes. De kracht zit vooral in de samenwerking met partijen als Zilveren Kruis, woningbouwverenigingen, belastingdienst en gemeente Utrecht. Inmiddels zijn er 34 casussen 'ontregeld'.

### Maatwerk

De 34 casussen hadden allemaal verschillende aanleidingen en achtergronden. Van zaken met werk en inkomen tot problemen met

uitkeringen en schulden bij de zorgverzekeraar en woningbouwvereniging. Omdat het om mensen gaat met ieder een eigen verhaal, is er altijd behoefte aan maatwerk. "We zoeken per klant naar een oplossing binnen de systeemwereld", vertelt Pieter Puijk, buurtondernemer van Buurtteam Ondiep Pijlsweerd. "Daarbij kan het gaan om overleg met het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) en de belastingdienst over de benadering van mensen met langdurige schulden, maar ook om oplossingen waarbij iemand zich inzet voor de buurt of buurtgenoten en daarmee een deel van de schuld kan voldoen. Het doel van de Citydeal is mensen helpen aan de systeemwereld te ontsnappen zodat zij weer de mogelijkheid en energie voelen om deel te nemen aan de maatschappij mét ruimte om iets voor een ander te betekenen. ▶



## City deal in praktijk

### Casus kracht van het netwerk

Onlangs meldde een mevrouw zich aan bij het buurtteam. Ze had een schuld bij het Zilveren Kruis. Het lukte haar niet om met haar inkomen de schuld af te lossen. Via een contactpersoon bij het Zilveren Kruis kon het buurtteam een mooi voorstel doen. Als ze drie jaar lang een vast bedrag per maand afloste, zou de rest worden kwijtgescholden. De medewerker van het buurtteam overlegde met de klant of ze iets terug kon doen voor de wijk. Zij bleek gymlessen te kunnen geven aan vrouwen. Het buurtteam heeft weer andere contacten met de beheerder van de gymzaal waardoor de lessen kosteloos plaats kunnen vinden. Een verrijking voor zowel de buurt als de klant.

De casus is een typisch voorbeeld van de kracht van de samenwerking. De klant blijft verantwoordelijk voor zijn of haar schulden, maar door de mogelijkheden die de Citydeal

biedt kunnen andere manieren om schulden op te lossen worden uitgeprobeerd. Een van die manieren is bijvoorbeeld dat klanten met een wanbetalersregeling weer rechtstreeks zaken doen met zorgverzekeraar Zilveren kruis en niet via de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Hiermee wordt voorkomen dat inwoners steeds dieper in de schulden raken doordat boete op boete stapelt. Veel klanten zijn daarmee mee geholpen: alleen al in Ondiep en Pijlsweerd hebben ruim 500 mensen schulden bij Zilveren Kruis.

### Casus meerwaarde van maatwerk

Een mevrouw met twee volwassen dochters had een problematische scheiding en een traject 'Voorkomen huisuitzetting' achter de rug. Na die periode had ze flinke vorderingen gemaakt. Ze bezocht een psycholoog, ging in bewindvoering en werkte weer. Het schulddienstverleningstraject ketste echter af omdat haar contract niet werd verlengd

waardoor ze geen stabiel inkomen had. Dat verhinderde de belangrijke laatste stappen.

Deze klant wilde heel graag weer aan het werk en om haar kansen te verhogen zou ze graag een cursus volgen. Het UWV vergoedde de cursus echter niet. Het buurtteam schatte in dat het deze klant zou helpen deze cursus te volgen. Er werd afgesproken dat de cursus betaald wordt uit de bijzondere bijstand. Onderdeel van deze maatwerkoplossing is dat het buurtteam deze klant, zolang ze nog geen werk heeft, actief inzet als vrijwilliger. Zo blijft ze actief en vergroot ze haar netwerk en ervaring. Hiermee kan zij de positieve lijn die zij heeft ingezet verder doorzetten. Wat ook erg hielp, was dat tijdens het gesprek bleek dat de UWV-uitkering hoog genoeg was om in een schulddienstverleningstraject te gaan. Zo werkt ze structureel aan een verbetering van haar situatie. ■

## Preventieve huisbezoeken

Zilveren Kruis is een belangrijke partner binnen de Citydeal omdat mensen vaak als eerste schulden opbouwen bij de zorgverzekeraar. Een andere belangrijke partij binnen de Citydeal is woningbouwvereniging Mitros. Samen startten Mitros en Zilveren Kruis het initiatief om preventief een aantal huisbezoeken te doen bij bewoners met een betalingsachterstand. De medewerkers van Buurtteam Ondiep Pijlsweerd sluiten bij deze huisbezoeken aan. Er werd gesproken over de achterstand en gekeken of er direct zaken gedaan konden worden. In zes gevallen is het gelukt om meteen afspraken te maken met de klant.



ZRM

**“De ervaring leert dat het inzicht geeft in de eigen situatie.”**

## Doorontwikkeling ZRM

De Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) is een instrument om elf domeinen van bewoners te scoren. Denk aan inkomen, dagbesteding of werk, huisvesting, gezinsrelaties, geestelijke gezondheid, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie. In de praktijk bleek de matrix onvoldoende aan te sluiten op de werkwijze van de buurtteams.

Vanuit deze constatering is besloten over te gaan naar de ontwikkeling van een nieuw of vernieuwd instrument. De gemeente heeft hierin het initiatief en

heeft hier Movisie bij ingeschakeld. De Buurtteamorganisatie Sociaal en de sociale wijkteams Eindhoven sluiten hier op aan. Het instrument moet geschikt zijn voor de bewoners, de professionals en de gemeente.

Het nieuwe instrument wordt gevisualiseerd als een ‘telraam’. In het tweede kwartaal startte de testfase. Medewerkers en zo’n twintig klanten gingen ermee aan de slag. De eerste ervaringen zijn zeer positief. Medewerkers vinden dat het systeem beter aansluit, klanten activeert en helpt om doelgericht aan de slag te gaan. Klanten vinden het vooral leuk om er mee te werken – het is het minder talig en normatief – en de ervaring leert dat het inzicht geeft in de eigen situatie.

BUURTBON 2.0

## Ondernemende wijk

De Buurtbon is een initiatief om klanten die zich een in een lastige financiële situatie bevinden, te activeren en te stimuleren. Dit doen we samen met ondernemers en organisaties uit de stad. In 2016 ontvingen 356 klanten een Buurtbon.

De buurtteams vormen een lerende organisatie. Dat blijkt onder meer uit het project rondom de Buurtbon. Een mooi initiatief dat alleen in de praktijk niet het resultaat opleverde wat we voor ogen hadden. De opzet bleek voor de buurtteams tijdrovender dan gedacht, waardoor het geen efficiënt initiatief bleek om in te

zetten. En er is een aantal praktische struikelblokken zoals veel aanbieders die in de binnenstad zitten, waar niet alle bewoners de weg naar toe vonden. Daardoor was het maar voor een beperkt deel van de buurtteams een instrument om goed in te kunnen zetten.

De Buurtbon wordt na een analyse op effectiviteit niet in de huidige vorm voortgezet. Maar alle inspanningen leidden al wel tot mooie samenwerkingsverbanden tussen ondernemers en buurtteams. Die ervaring willen we inzetten voor nieuwe vormen van samenwerking om onze klanten te ondersteunen. Samen met een groep medewerkers wordt nagedacht over hoe we een vervolg zouden kunnen realiseren dat voldoende rendement voor de klant oplevert.



# 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.

## ACTIVERING

### Meedoen versterkt

Activering komt terug in alle activiteiten van de buurtteams. Bewoners die actief zijn in een netwerk zijn minder afhankelijk van zorg en kunnen terugval- len op een sociaal vangnet als zij vragen en proble- men hebben. Vanuit verschillende invalshoeken zorgt het buurtteam voor nieuwe initiatieven, trainingen en samenwerkingen om klanten te activeren.

#### Intern

##### *Kennisbijeenkomsten*

Op 20 april kwamen de aandachtsfunctionarissen activering van de buurtteams bij elkaar om kennis op te doen, te delen en te borgen binnen de organisatie. Om ervoor te zorgen dat activering blijvend aandacht krijgt, hebben zij besloten eens per kwartaal bij elkaar te komen en een thema op het gebied van activering uit te diepen en nieuwe kennis op te doen. Bijvoorbeeld door een spreker uit te nodigen of door werkbezoeken af te leggen. De nieuwe afspraken zorgen ervoor dat activering altijd 'top of mind' blijft.

#### Samen met de wijk

##### *Afspraken met ondernemers*

Kanaleneiland verkeert als wijk nog steeds in een kwetsbare sociaaleconomische positie. Daarom is het belangrijk om de sociale weerbaarheid van wijkbewoners te vergroten en hun talenten te verbinden met de economische vitaliteit van de wijk. Daarom wilden buurtteams Kanaleneiland in het tweede kwartaal 10 bewoners k oppelen aan een (sociaal) ondernemer in de wijk voor (vrijwilligers)werk.

Het is nog niet gelukt afspraken met de ondernemers te maken. Eerst willen de buurtteams inzicht in de caseload op basis van de bestaande caseload in Kanaleneiland beoorde- len hoeveel mensen werkloos zijn, wat de oorzaak daarvan is en of er perspectief is op werk. Op basis van die gege- vens willen buurtteams Kanaleneiland een plan van aanpak maken. De organisatie Wij 3.0 is al druk bezig op dit vlak, dus buurtteams Kanaleneiland voorzien mogelijkheden om samen te werken. In het derde kwartaal hebben de buurt- teams een plan van aanpak.

## Wijkcontactdagen in cijfers

**1.055**  
bewoners uitgenodigd  
door Werk en Inkomen

**636**  
bewoners gesproken

**96**  
bewoners gesproken  
met buurtteam

cijfers 2017 jan t/m mei

#### Samen met partners

##### *Wijkcontactdagen*

In het afgelopen kwartaal vonden vijf wijkcontactdagen plaats in de wijken Overvecht, Ondiep, Zuilen en Pijls- weerd. De afdeling Werk en Inkomen van de gemeente Utrecht organiseert bijna elke maand wijkcontactdagen voor bewoners met een bijstandsuitkering die een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben. De afdeling wil graag in contact komen met deze bewoners om met hen de gang van zaken te bespreken en op die manier vinger aan de pols te houden. Er wordt tijdens dat gesprek ook een afweging gemaakt of iemand aansluitend met het buurtteam wil praten.

Tijdens de wijkcontactdag in Ondiep is er voor het eerst geëxperimenteerd met een driegesprek tussen bewoners, een medewerker van Werk en Inkomen en het buurtteam. De aanleiding was dat in Ondiep Pijlsweerd geen verwij- zing naar het buurtteam plaatsvond vanuit de afdeling Werk en Inkomen. Een mogelijke reden; het buurtteam is al voldoende bekend bij de uitgenodigde bewoners. Om dat zeker te weten, sloot het buurtteam actief aan bij de gesprekken tussen bewoners en Werk en Inkomen.

ACTIVERING - TAAL

## Aan de slag met taal

Investeren in taal heeft positieve effecten op het welzijn, de arbeidsmarktpositie en de gezondheidssituatie. Een betere taalbeheersing zorgt ervoor dat mensen zelfredzamer en sociaal actiever zijn.

De buurtteams signaleren regelmatig dat taal een belemmering is. Het bespreekbaar maken hiervan en inwoners begeleiden naar een passende oplossing, maakt deel uit van de laagdrempelige en praktijkgerichte aanpak van de buurtteams. In de wijken Hoograven, Kanaleneiland, Overvecht en Zuilen werken de buurtteams nauw samen met het Taalhuis. De acht teams zijn getraind in het herkennen, bespreekbaar maken en het begeleiden naar een passend aanbod. In het tweede kwartaal kregen vier teams een opfriscursus. In totaal zijn 84 mensen toegelid naar de partners die taal aanbieden.

### Netwerkaanpak

Op 1 juni ondertekende de buurtteamorganisatie, samen met 13 andere organisaties, het Taalakkoord. Een mooie volgende stap naar een duurzame samenwerking om de laaggeletterdheid en de taal- en digitale vaardigheden van de Utrechters te vergroten. Hierdoor wordt zowel vraag en aanbod goed op elkaar afgestemd, maar ook het aanbod beter zichtbaar gemaakt voor de inwoners.

### Concrete oplossingen

Een voorbeeld van een praktijkgerichte aanpak, is de cursus Voor 't zelfde geld, georganiseerd in samenwerking met U Centraal en het Taalhuis. Een cursus speciaal voor klanten die moeite hebben met taal en meer grip op hun financiën willen krijgen. De insteek is dan niet zozeer het volgen van een taalcursus maar concrete hulp bij de administratie.



DE VERSNELLING EXTRA SUBSIDIE

## Meer in de wijk

De buurtteams in Overvecht willen én goed bereikbaar én op de juiste ontmoetingsplekken aanwezig zijn in de wijk. Daarom zijn we in mei met klanten, buurtgenoten en partners uit de wijk bijeen gekomen. We presenteerden de resultaten van zes weken waarin we alle aanmeldingen en klantcontacten hebben gemeten bij elk loket van de vier teams. Daarnaast hebben we de uitkomsten gedeeld van observaties die bij

de loketten zijn gedaan. Vanuit de deelnemers van deze bijeenkomst hebben we veel en bruikbare input gehad door hun kennis over de wijk en over het buurtteam.

Met alle informatie zijn we gezamenlijk tot het volgende besluit gekomen. Vanaf juli gaan we verder met de twee loketten die het meest bezocht werden: Overvecht Centrum en de Gagel. Naast deze twee

voordeuren houden we ook meer gesprekken in de wijk. Op vaste plekken, maar ook op plekken waarvan we horen dat er vraag is, zoals de voedselbank. Minder fysieke voordeuren dus, maar een betere toegankelijkheid door flexibele toegang dichtbij bewoners.



flexibele  
toegang



GROEPSGERICHT WERKEN EXTRA SUBSIDIE



## Groepsgericht werken tussen de oren

Groepsgericht werken is een speerpunt van de buurtteams. Het is een manier om te activeren, netwerk te vergroten, zelfredzamer te maken en efficiënter te werken. Buurtteammedewerker Erik Peddemors is samen met Kimberley Elward kartrekker van het groepsgericht werken. "Het is onze rol te verbinden."

In de eerste helft van 2017 organiseerden de buurtteams al 45 groepsactiviteiten. De onderwerpen variëren van mindfulness en omgang met stress, tot budgetgroepen en sorteergroepen. Erik: "We denken voortdurend na over groepen die we op kunnen starten. Om van elkaar te leren, organiseren we inspiratiedagen: dan delen teams met elkaar welke groepen zij organiseren. Je leert van elkaar en het is onze rol initiatieven en trainingen binnen de buurtteams te verbinden."

### Clustering

Erik geeft aan dat er minimaal vijf deelnemers moeten zijn om de organisatie rendabel te houden en goede groepsdynamiek te krijgen. "Daarom zijn we vorig jaar al begonnen in te delen per cluster. De 18 verschillende buurtteams zijn opgedeeld in clusters van twee, drie of vier wijken bij elkaar. Dan heb je een grotere vijver van klanten om in te vissen."

### Groepsintake

Groepsgericht denken is nog niet voor iedereen een automatisme. Erik probeert het er stapsgewijs in te krijgen. "Groepsgericht werken past bij onze uitgangspunten. Er zit activering in, wederkerigheid doordat je iets teruggeeft aan de groep en het bouwt een netwerk. Maar ieder geval is natuurlijk uniek en de aanmelding van klanten is individueel. Dan voelt het ook logisch om op individuele basis aan de slag te gaan. Daarom exper-

rimenteren we nu met groepsintakes op onderwerpen waarbij dat passend is, zoals solliciteren. Dan start de begeleiding al op een andere manier."

### Resultaten

"Aan het einde van dit half jaar hebben we al het nodige bereikt. Het streven was in 2017 vier cursussen op de plank te hebben liggen. Daar hebben we er nu al drie van gereed, namelijk Stap vooruit, budgetcursus en activering. Daarnaast wilden we twee inspiratiedagen organiseren om kennis en best practices uit te wisselen. Ook daar is er al één van geweest en liggen we op schema. Verder is Digiplaza ingericht. Het platform voor ons en de aandachtfunctionarissen groepsgericht werken waar we informatie kunnen communiceren en delen. In totaal willen we zestig groepsactiviteiten organiseren, vergeleken met veertig vorig jaar. Daar liggen we mee op koers." ■

## Groepsfocus

Anne van Weelden en Liselotte Olthuijs zijn aandachtsfunctionaris binnen hun buurtteam in Zuilen. Zij vertellen over groepsgericht werken en de praktijk.

**Anne:** "Het is wel eens lastig voor klanten. Ze komen hier voor acute hulp en willen dan het liefst meteen een oplossing. Maar dat kan niet altijd. Gedragsverandering vergt vaak een investering van een langere periode. Ook al is het soms moeilijk, we motiveren de klant zoveel als mogelijk om juist wel die tijdinvestering te doen."

**Liselotte:** "Wij geloven echt in de activering en kracht van groepsgericht werken, maar het is wel een manier van werken waar ook buurtteammedewerkers aan moeten wennen. De meerwaarde bewijst zich in praktijk."

**Liselotte:** "We experimenteren met toegankelijkheid door flexibel te zijn in dagen en tijden. Kijken of het beter werkt als de data al vastliggen of juist niet. En we hebben folders ontwikkeld en een agenda gemaakt die iedereen mee kan nemen op huisbezoek."

**Anne:** "Wij zijn er blij mee dat het breed gedragen wordt door de buurtteamorganisatie. Dat maakt ons werk een stukje makkelijker."

# Over de organisatie

**312**  
medewerkers

## Medewerkers

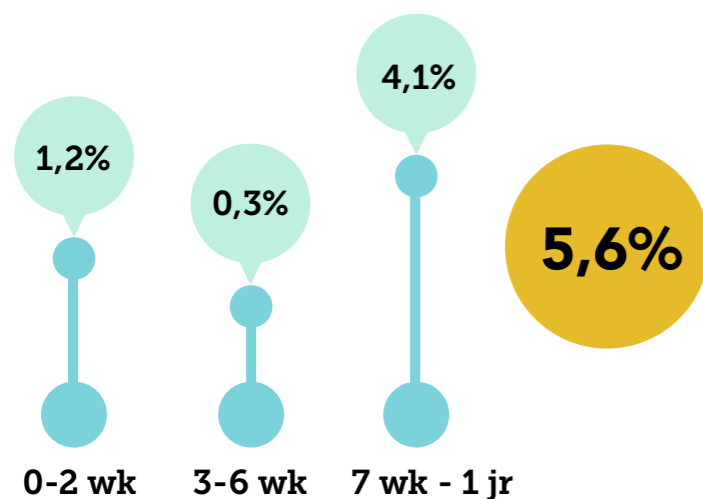
In het tweede kwartaal telt Buurtteamorganisatie Sociaal 312 medewerkers (262,75 FTE), waarvan 41 (32,20 FTE) collega's via U Centraal te werk gesteld worden bij de buurtteams. Dertien nieuwe generalisten startten, maar er stroomden ook 10 generalisten uit. Zij vonden een nieuwe – vaak meer specialistische – baan elders. Voor drie collega's was er een persoonlijke overweging om te stoppen.

Naast de reguliere medewerkers is er rond elke zomerperiode een grote uitstroom van stagiaires. Van de 35 stagiaires (22,76 FTE) stroomde 21 FTE uit. In september start er weer een nieuwe groep derde jaar stagiaires van de opleiding maatschappelijk werk en sociaal juridische dienstverlening.

## MVO

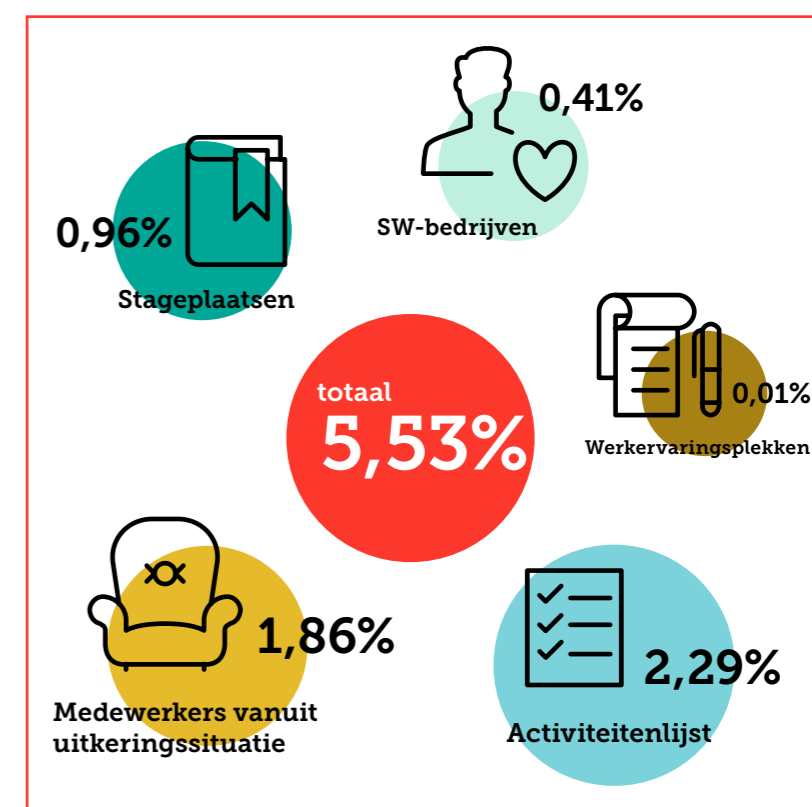
Van de circa 17,1 miljoen subsidie die de buurtteams in 2017 ontvangen, is de opdracht om minimaal € 855.329 aan SROI in te zetten volgens de voorwaarden van de gemeente. De buurtteamorganisatie haalt medio het jaar graag op wat de stand van zaken is rondom de resultaten op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO). Inzet hierop is binnen de buurtteams al bijna gewoon, wat blijkt uit het resultaat dat tot juli bereikt is: 5,53% (€ 946.113,58)! Dat betekent dat de formele doelstelling al gehaald is dit jaar. Dat deden we onder andere door in het eerste half jaar 61 stagiaires te begeleiden, 19 medewerkers vanuit een uitkeringssituatie in onze organisatie aan het werk te hebben en vijf werkervaringsplekken te realiseren.

## Ziekteverzuim



## Verzuim

Het verzuim nam in het tweede kwartaal toe naar 5,59% eind juni (5,21% cumulatief). Het kort verzuim ligt lager met 1,18% terwijl dit in het eerste kwartaal 1,5% was. De toename zit vooral in het verzuim langer dan zes weken wat van 2,33% naar 4,1% oploopt. De meeste collega's die door omstandigheden langer arbeidsongeschikt zijn, zijn wel op de weg terug naar werk en voeren passend werkzaamheden uit. Er is niemand langer dan een jaar arbeidsongeschikt.





INZET VRIJWILLIGERS



## Vrijwilliger op financiën

Vrijwilligers zijn een belangrijke steunpilaar voor de buurtteammedewerkers. Vrijwilligers zoals Frank Hoek. "Ik ben in een nieuwe wereld gestapt."

"Ik werkte altijd als arts. Toen ik een aantal jaar geleden met pensioen ging wilde ik daarom wel graag vrijwilligerswerk doen, maar niet langer in de zorg. Via vrijwilligerswerk in de Wijkraad kwam ik in contact met dit werk. Het viel me meteen op dat ik zeer welkom was om bij te dragen, maar dat het niet vrijblijvend is. Ik moest op sollicitatie bij U Centraal, moest een verklaring van goed gedrag overleggen en mocht flink blokken op de prima cursus sociaaljuridische dienstverlening."

"Mijn werk bestaat voornamelijk uit financiële en administratieve werkzaamheden voor bewoners. Ik heb alleen maar te maken met mensen die in de schulden zitten of het financiële spoor op een andere manier bijster zijn. Want we hebben heel goede regelingen in Nederland; bijzondere bijstand, kwijtschelding en toeslagen van de belastingdienst, maar ze zijn soms behoorlijk complex. Het is ontzettend leuk, nuttig en dankbaar om bewoners daar een beetje bij te kunnen helpen."

"Ik heb in feite drie manieren om met cliënten in gesprek te gaan. Ten eerste het spreekuur waarop klanten met allerlei soorten vragen en problemen komen. Ik weet dan altijd precies wat ik kan verwachten omdat de aanmelding goed is voorbereid door het buurtteam. Daarnaast is er de postsorteergroep. Dan help ik een groep mensen hun administratie te ordenen. Tenslotte ondersteun ik met de cursus 'Voor Hetzelfde Geld' laaggeletterden bij hun administratie. Het buurtteam zorgt ervoor dat er altijd een beroepskracht achter de hand is die ik aan kan schieten. Prima geregeld, want ik blijf natuurlijk een goedwillende amateur."

"Het werk brengt mij erg veel. Ik ben in een volkomen nieuwe wereld gestapt. Ik had geen weet van de omvang van de problematiek. Dat ik langs adressen fiets die er van de buitenkant heel gewoon uitzien, maar dat je hoort wat er achter de voordeur allemaal gebeurt... Het geeft me veel bijzondere nieuwe contacten met mensen en biedt mij een heel nieuw perspectief op de stad waar in ik leef, de samenleving waar ik onderdeel van uit maak." ■

Buurtteamorganisatie Sociaal werkt graag samen met mensen die vrijwillig iets willen doen vanuit de gedachte "de ene buur helpt de andere buur". En doordat ze een goed opleidingstraject bij U Centraal doorlopen hebben ze de kennis, kunde en motivatie

om echt een aanzienlijke bijdrage te leveren aan het werk van het buurtteam. In Leidsche Rijn werken zeven vrijwilligers via U Centraal.



DOORONTWIKKELEN GENERALISME



**BUURT  
ACADEMIE**

**Wil de échte  
generalist  
nu opstaan?**

## Buurtacademie van start

De Buurtacademie is een plek waar je leert en je ontwikkelt om het vak generalist inhoud te geven. Geen fysieke plek, maar een paraplu die alle kennis en specialismen binnen de organisatie met elkaar verbindt.

Buurtteammedewerkers werken als generalisten. Maar welke kennis is nodig om je als generalist te ontwikkelen? Hoe delen en borgen we die kennis met elkaar? De Buurtacademie biedt allerlei manieren om antwoord te geven op deze en andere vragen rondom generalisme. Met de vraag "Wil de echte generalist nu opstaan", werd in mei de Buurtacademie intern gelanceerd.

### **Een plek om kennis en te brengen**

Medewerkers kunnen kennis halen en brengen in de Buurtacademie. Halen, door een online kennisbank te raadplegen, een e-learning te volgen, training van een collega te ontvangen of met een buddy in kleine setting een praktijkopdracht te doen. En brengen, door vanuit expertise vragen te beantwoorden, actuele casussen toe te lichten of een cursus zelf aan te bieden. Eigenlijk is de Buurtacademie niets anders dan alles waar we in de organisatie al mee bezig zijn zoals de leer- en kenniscirkel WIE in Actie, waar u op de volgende bladzijde meer over leest. Het is nu bij elkaar gebracht, gericht op de praktijk, interactief en in een nieuw jasje.

### **Nog in ontwikkeling**

Op dit moment zijn we nog volop bezig om de randvoorwaarden en de diverse onderdelen van de Buurtacademie goed in te richten. In dit proces betrekken we verschillende medewerkers. Volgend kwartaal vindt een feedbacksessie plaats om verder te praten over hoe we de Buurtacademie vorm kunnen geven.

DOORONTWIKKELEN GENERALISME

**'Komende periode staat in het teken van leren omgaan met de tool en het leren stellen van de juiste vragen.'**

## Ontwikkeling consultatietool

Om de aanwezige kennis in de buurtteamorganisatie te verbinden aan de vragen die er leven, ontwikkelen we samen met Lokalis een consultatietool. Een digitale tool waarmee de generalisten van de buurtteams een beroep kunnen doen op alle kennis binnen de organisatie en bij partners.

Buurtteammedewerkers zijn van alle markten thuis, maar ze weten niet altijd het antwoord op de diversiteit aan vragen die ze in hun werk krijgen. Binnen het eigen team is vaak al een deel van de antwoorden verkrijgbaar, maar het is heel mooi als de volledige kennis van alle teams beschikbaar is. De consultatietool die dit mogelijk moet maken heet ASK Expertise. Het gaat om kennis delen en kennis betrekken.

### Intern en extern

Via de consultatietool, zowel in de vorm van een app als een webapplicatie, kunnen medewerkers vragen stellen waar andere

medewerkers met relevante kennis op kunnen reageren. In eerste instantie intern en later ook extern met bijvoorbeeld professionals uit de aanvullende zorg. De tool zoekt de juiste deskundigen bij de vraag en nodigt deze uit te reageren.

Tijdens het tweede kwartaal is de tool getest door 30 medewerkers. Het systeem werkt makkelijk via de telefoon en kan ook met spraak worden bediend waardoor het snel en eenvoudig toegankelijk is voor medewerkers, die vaak onderweg zijn. Begin juni ging de tool live. Het systeem is nog in ontwikkeling, dus de komende periode staat in het teken van leren omgaan met de tool en het leren stellen van de juiste vragen. Op basis van gebruikservaringen ontwikkelen we de tool verder.

Externe experts zijn nog niet aangesloten bij de tool, maar hebben al wel kennisgemaakt met het project tijdens een introductiebijeenkomst.

DOORONTWIKKELEN GENERALISME

## WIE in Actie

Het afgelopen kwartaal zijn voor alle buurtteammedewerkers sessies 'WIE in Actie' georganiseerd. Een module speciaal ontwikkeld voor de buurtteams met opnieuw aandacht voor de WIE focus, motiverende gesprekstechnieken en vooral reflectie op het vak van generalist.

256 medewerkers namen deel aan een van de 21 sessies. Het doel van deze sessies was om gezamenlijk terug te kijken naar de bedoeling van de transformatie en te onderzoeken in hoeverre ieder voor zich bezig is met doorontwikkeling en vernieuwing.

De conclusie na dit traject is dat het generalist zijn – en nog meer worden – volop in ontwikkeling is. De deelnemers aan WIE in

Actie gaven aan dat het een fijne manier was om stil te staan bij verschillende facetten van het werk. De module gaf medewerkers weer een referentiekader en de bevestiging dat ze op de goede weg zijn. Het schudde ook sommige medewerkers wakker om niet te veel te blijven hechten aan oude werkwijzen. Er is nog geen uniform beeld bij en aanpak van het generalist zijn in alle teams. Ook hebben medewerkers nog individuele voorkeuren rondom expertise en specialistische kennis. WIE in Actie bood de medewerkers ruimte om team overstijgend de ontwikkeling van het 'generalist zijn' te bespreken zodat er meer eenduidigheid over kan ontstaan. Er is ook een koppeling gemaakt met de methode Action Learning om in de leercirkels in de teams als plek hiervoor met elkaar te blijven reflecteren, te leren en te ontwikkelen.

**'Motiverende gesprekstechnieken en vooral reflectie op het vak van generalist.'**

# Bijlage | Cijfers

## Bijlage 1: Aantal

### Aantal casussen per kwartaal

Soort	kwartaal 1	kwartaal 2
Gestart	2.431	1.911
Lopend	8.087	7.928
Afgesloten	1.992	2.095

### Aantal casussen per maand

Soort	januari	februari	maart	april	mei	juni
Gestart	759	822	850	638	675	604
Lopend	6.415	6.578	6.765	6.663	6.662	6.606
Afgesloten	629	641	722	647	633	770



## Aantal casussen kwartaal 1

	Gestart	Lopend	Afgesloten	Gem. tijd
Binnenstad	85	230	78	2,7
De meern	82	266	93	16,7
Dichters- en rivierenwijk	92	326	64	4,1
Hoograven / tolsteeg	145	426	87	17,3
Kanaleneiland noord	183	461	163	7,2
Kanaleneiland zuid	173	462	117	16,8
Leidsche rijn	169	467	159	7,3
Lunetten	111	449	91	6,0
Noordoost	135	422	101	3,6
Ondiep pijlsweerd	176	550	157	3,6
Oost	144	471	130	3,4
Overvecht centrum	113	472	88	10,0
Overvecht de gagel	123	495	104	7,4
Overvecht spoorzoom	156	410	127	5,8
Overvecht vechtzoom	90	393	90	6,4
Vleuten	84	326	104	7,3
West	181	619	108	8,5
Zuilen	176	836	131	7,0
	<b>2.431</b>	<b>8.087</b>	<b>1.992</b>	<b>6,5</b>

## Aantal casussen kwartaal 2

	Gestart	Lopend	Afgesloten	Gem. tijd
Binnenstad	62	214	76	1,7
De meern	72	243	87	11,4
Dichters- en rivierenwijk	65	324	77	3,0
Hoograven / tolsteeg	95	429	135	7,0
Kanaleneiland noord	152	448	145	4,2
Kanaleneiland zuid	123	461	144	6,9
Leidsche rijn	185	487	197	5,0
Lunetten	79	438	78	11,6
Noordoost	101	416	108	2,6
Ondiep pijlsweerd	153	539	149	3,8
Oost	105	444	125	4,9
Overvecht centrum	77	455	77	10,2
Overvecht de gagel	91	477	126	4,9
Overvecht spoorzoom	111	390	96	3,0
Overvecht vechtzoom	74	375	68	8,7
Vleuten	71	282	87	3,9
West	131	638	176	8,0
Zuilen	164	868	99	6,9
	<b>1.911</b>	<b>7.928</b>	<b>2.095</b>	<b>4,8</b>

## Gemiddelde tijd tussen aanmelding en eerste kennismakingsgesprek

Locatie 1e gesprek	J	F	M	A	M	J
Elders	4,8	4,2	2,9	5,0	5,1	2,5
Kantoor	5,4	4,5	2,3	6,6	5,0	2,7
Thuis	8,1	8,3	5,6	8,4	7,4	5,1
Totaal	5,5	4,9	2,9	5,6	5,4	2,9

Categorie	Gemiddeld
(eerste kennismaking na aanmelding) 1e kwartaal	6,5
(eerste kennismaking na aanmelding) 2e kwartaal	4,8

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

	Kwartaal 1	Kwartaal 2
Binnenstad	232	217
De Meern	319	285
Dichters- en Rivierenwijk	345	355
Hoograven / Tolsteeg	479	467
Kanaleneiland Noord	499	477
Kanaleneiland Zuid	509	505
Leidsche Rijn	512	560
Lunetten	494	486
Noordoost	439	428
Ondiep Pijlsweerd	690	674
Oost	518	488
Overvecht Centrum	511	490
Overvecht De Gagel	586	558
Overvecht Spoorzoom	464	441
Overvecht Vechtzoom	435	410
Vleuten	471	421
West	660	678
Zuilen	939	969
	<b>9.102</b>	<b>8.909</b>

## Aantal lopende casussen in periode per buurtteam

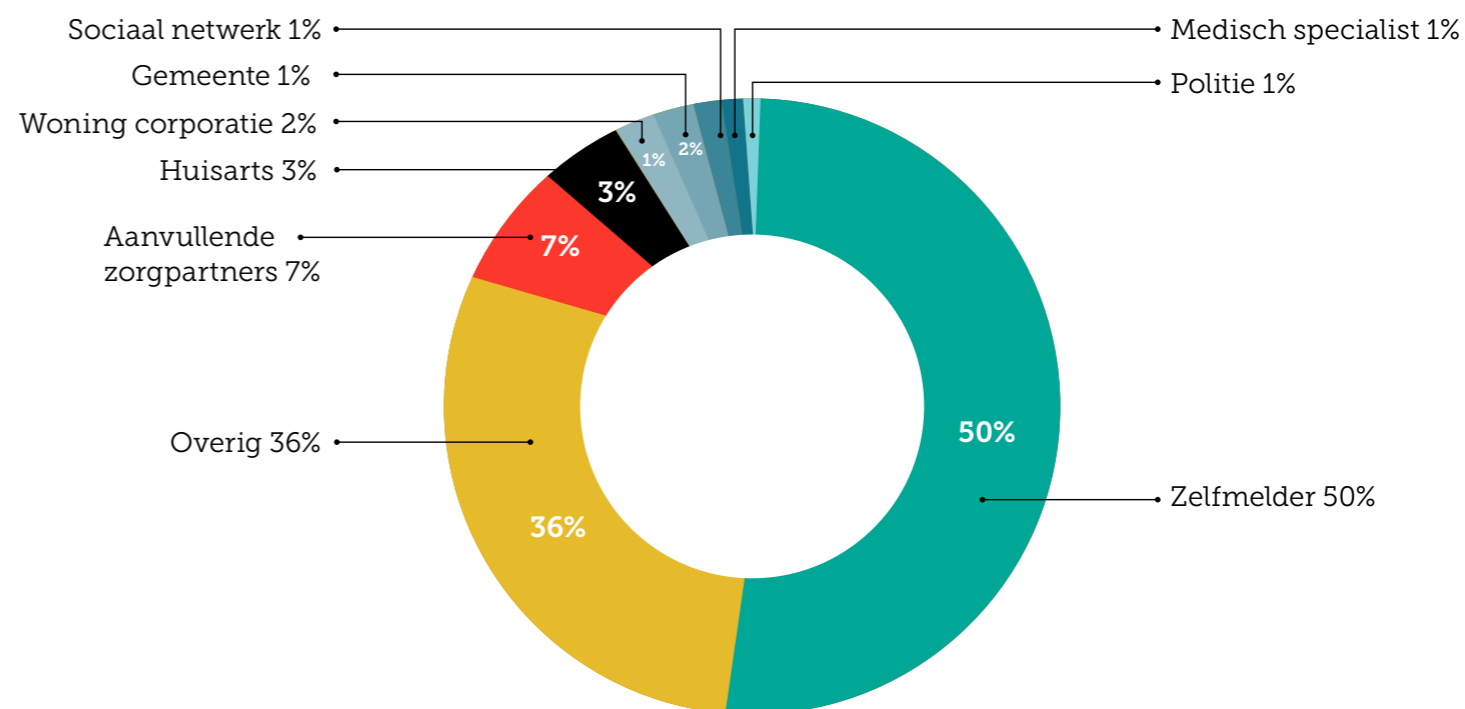
	Kwartaal 1			Kwartaal 2		
	J	F	M	A	M	J
Binnenstad	164	158	182	171	172	166
De Meern	205	204	211	184	201	197
Dichters- en Rivierenwijk	261	275	294	281	292	277
Hoograven / Tolsteeg	324	354	368	349	316	314
Kanaleneiland Noord	338	343	360	343	340	347
Kanaleneiland Zuid	344	355	384	387	388	364
Leidsche Rijn	345	357	358	363	359	382
Lunetten	375	375	379	381	395	398
Noordoost	341	354	358	363	347	332
Ondiep Pijlsweerd	415	432	427	439	435	430
Oost	365	369	371	382	362	348
Overvecht Centrum	398	405	409	403	411	411
Overvecht De Gagel	425	430	432	414	414	406
Overvecht Spoorzoom	306	322	313	329	338	335
Overvecht Vechtzoom	331	311	326	327	332	322
Vleuten	260	253	265	238	218	223
West	500	536	562	549	539	529
Zuilen	709	735	756	751	790	813
<b>Totaal</b>	<b>6.415</b>	<b>6.578</b>	<b>6.765</b>	<b>6.663</b>	<b>6.662</b>	<b>6.606</b>



## Aantal gestarte casussen in periode per melder

Melder	Kwartaal 1	Kwartaal 2
Zelfmelder	1.211	888
Onbekend	268	232
Anders, namelijk	251	214
Aanvullende zorg / Zorgpartners	170	125
Veilig Thuis	154	113
BT Sociaal	95	60
Aanmelding HbH voor buurtteam	5	59
Huisarts	65	56
Woningcorporatie	20	27
Gemeente	69	26
Medisch specialist/behandelaar	18	24
Sociaal netwerk	41	23
Politie	12	15
Wijkcontactdagen W&I	7	15
Aanvullende zorg - lage ZZP	8	10
Raadsliden	7	9
BT Jeugd en Gezin	7	8
Veiligheidshuis	3	3
School/onderwijs	4	2
Jongerenwerk	3	2
Aanmelding vroegsignalering voor buurtteam	2	2
Juridisch loket	0	2
Sociaal makelaars	3	1
Aanpak EOG	1	1
Geen melder	5	0
Jeugdgezondheidszorg (CJG)	1	0
SAVE team	1	0
<b>Totaal</b>	<b>2.431</b>	<b>1.917</b>

## Aantal gestarte casussen in periode per melder in percentages



## Aantal gestarte casussen in periode per buurtteam

	Kwartaal 1			Kwartaal 2		
	J	F	M	A	M	J
Binnenstad	24	21	39	21	23	14
De meern	25	26	35	13	33	26
Dichters- en rivierenwijk	25	35	30	22	28	15
Hoograven / tolsteeg	44	58	44	14	43	38
Kanaleneiland noord	60	60	63	47	55	50
Kanaleneiland zuid	53	45	73	49	37	37
Leidsche rijn	48	58	64	61	60	64
Lunetten	38	36	38	22	37	20
Noordoost	52	43	38	46	23	30
Ondiep pijlsweerd	47	71	64	53	54	46
Oost	38	48	58	43	31	31
Overvecht centrum	35	43	31	25	25	27
Overvecht de gagel	54	31	39	28	36	27
Overvecht spoorzoom	53	58	46	50	34	27
Overvecht vechzoom	27	28	34	26	24	24
Vleuten	20	29	37	27	21	23
West	62	62	57	42	49	40
Zuilen	51	68	59	47	55	62
	<b>759</b>	<b>822</b>	<b>850</b>	<b>638</b>	<b>675</b>	<b>604</b>

## Toegewezen zorg met datum aanvang in periode

Leverancier	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Leverancier	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Leverancier	Kwartaal 1	Kwartaal 2
<b>Begeleiding</b>			<b>Dagbesteding</b>			<b>Vervoerdiensten</b>		
Individuele ambulante begeleiding grote aanbieders	3		Arbeidsmatige activering module 1	1		Vervoer arbeidsmatige activering module 2	1	
Individuele ambulante begeleiding kleine aanbieders	1		Arbeidsmatige activering module 2	2		Vervoer arbeidsmatige activering module 3a	1	
Doofblinden: Begeleidersvoorziening (landelijke inkoop ZG)	1	1	Arbeidsmatige activering module 3a	4		Vervoer dagbegeleiding grote aanbieders	1	
Doofblinden: Gespecialiseerde begeleiding (landelijke inkoop ZG)	3	2	Arbeidsmatige activering module 3b	1	1	Vervoer arbeidsmatige activering module 1	3	
Individuele ambulante begeleiding grote aanbieders	89	67	Dagbegeleiding: ouderen specialistisch gemiddeld 5 dagdelen	1		Vervoer arbeidsmatige activering module 2	5	1
Individuele ambulante begeleiding kleine aanbieders	28	23	Arbeidsmatige activering module 1	11	8	Vervoer arbeidsmatige activering module 3a	11	6
Thuisbegeleiding Careyn (grote aanbieder)	38	18	Arbeidsmatige activering module 2	49	11	Vervoer arbeidsmatige activering module 3b	7	2
Visueel: Gespecialiseerde begeleiding (landelijke inkoop ZG)	1	1	Arbeidsmatige activering module 3a	40	38	Vervoer dagbegeleiding	47	32
Vroegdooven: Gespecialiseerde begeleiding (landelijke inkoop ZG)	6		Arbeidsmatige activering module 3b	20	12	Vervoer dagbegeleiding NAH	4	4
<b>Totaal</b>	<b>170</b>	<b>112</b>	Dagbegeleiding	61	46	<b>Totaal</b>	<b>80</b>	<b>45</b>
			Dagbegeleiding NAH	9	3			
			<b>Totaal</b>	<b>199</b>	<b>119</b>			



## Doorstroom naar maatwerkvoorzieningen

Leverancier	Kwartaal 1	Kwartaal 2
Lister	52	28
Nieuwland Opleidingen BV	16	2
King Arthur Groep	30	2
Careyn / AVEANT BV	52	24
WIJ 3.03	54	25
Atelier Karin Wichers	4	2
Reinaerde	16	13
Stichting de Tussenvoorziening	4	2
Boogh	27	10
Amerpoort	5	3
DUO (Dagcentrum Utrecht Oost)	29	39
Moestuin Maarschalkerweerd	4	2
Abrona	9	9
Bartimeus Sonneheerdt (LTA)2	1	1
Leger des Heils	38	24
Stichting Baantraject Care & Preventie	2	1
Stichting LAPSO	1	4
Thuiszorg Mimosa	7	14
Professionals in NAH BV	14	8
Kentalis	1	1
Stichting AxionContinu groep	21	8
Stichting Bouwloods Utrecht	1	1
GGMD (LTA)	9	2
Talen Tonen	5	
Privazorg Wmo Beheer B.V.	3	

Leverancier	Kwartaal 1	Kwartaal 2
Inaya Zorg	4	3
Plushome B.V.	4	3
Stichting Woon- en zorgcentra De Rijnhoven	7	9
Attifa	3	3
Stichting Philadelphia Zorg	1	
Stichting Humanitas DMH	5	3
Stichting echtWaar	6	1
Professionals Holding B.V.	3	1
Exodus Midden Nederland	1	
Zorgbureau Lobie Care	1	4
Stichting Good4Life	1	2
Onvergetelijk Leven B.V.	6	7
Joost zorgt Nederland B.V.	1	
Diversas	1	1
De Groene Golf		1
Stichting de Wending		1
Stichting IBASS		5
Karma Zorg		2
Maatschap zorgboerderij Nieuw Toutenburg		2
Zorgboerderij Griffenstein & Zorg (declaratiebrief)		1
Stichting Vitras / CMD		2
	<b>449</b>	<b>276</b>

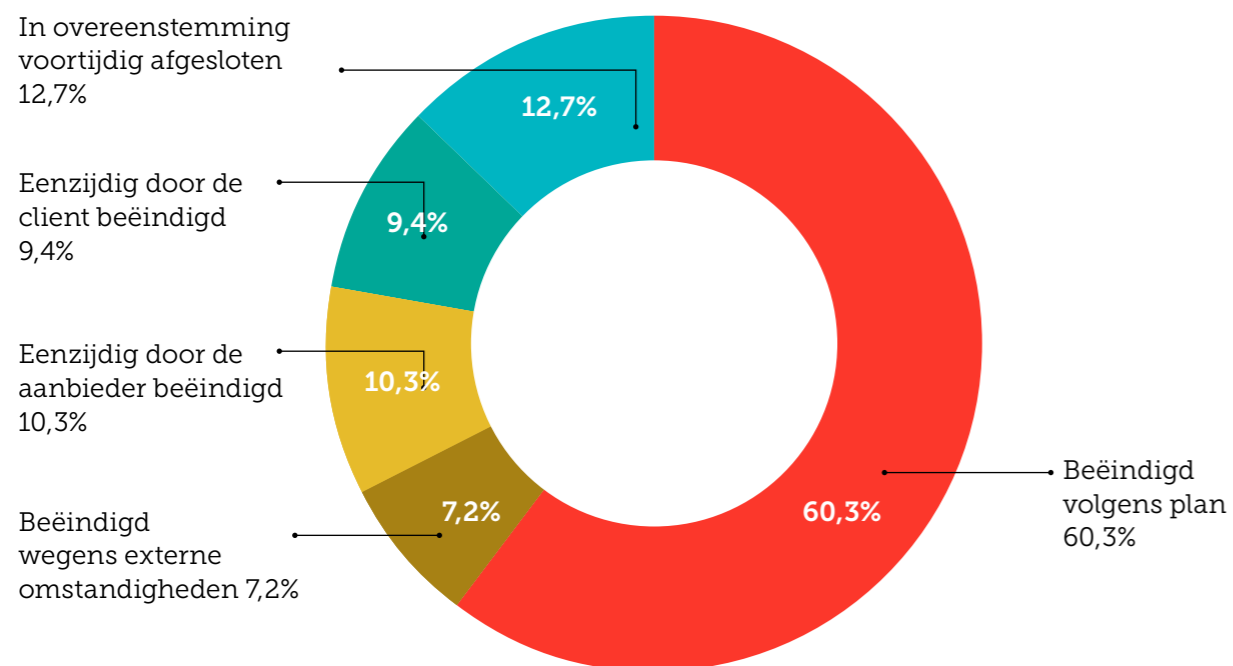
## Afgesloten dossiers per maand

J	F	M	A	M	J
680	677	762	696	679	803

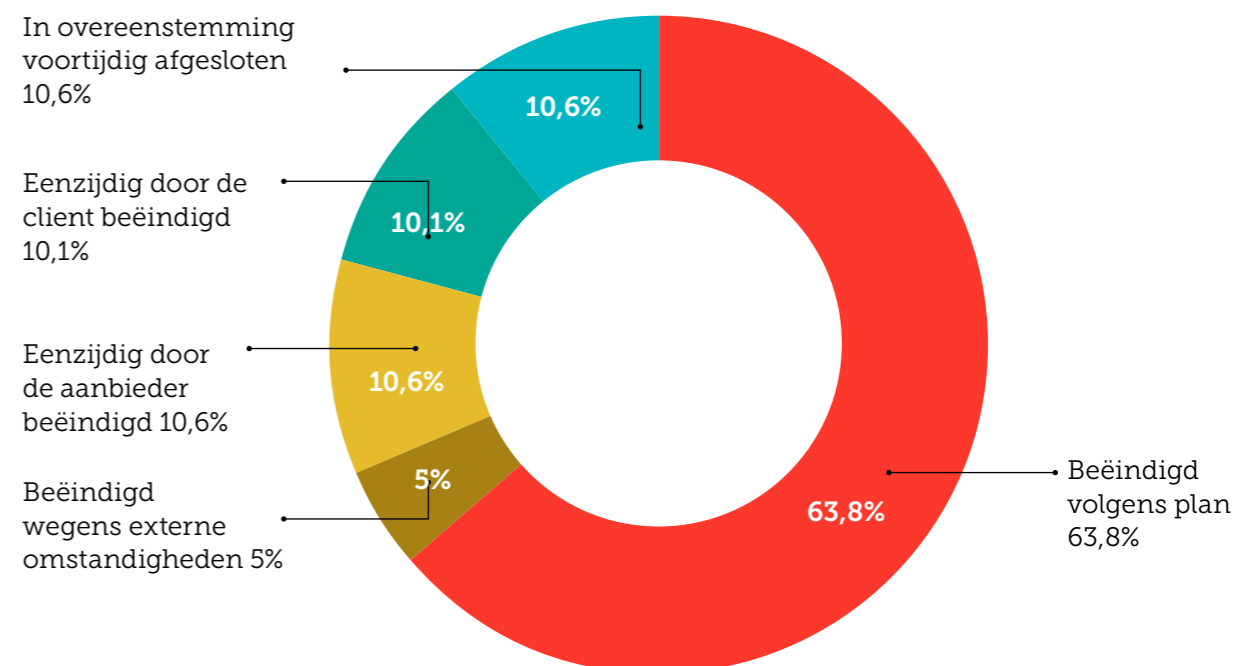
## Aantal afgesloten casussen, ingedeeld naar afsluitreden

Afsluitreden	Kwartaal 1	Kwartaal 2
Beëindigd volgens plan	1.278	1.389
Beëindigd wegens externe omstandigheden	153	109
Eenzijdig door de aanbieder beëindigd	219	230
Eenzijdig door de cliënt beëindigd	200	219
In overeenstemming voortijdig afgesloten	269	231
<b>Totaal</b>	<b>2.119</b>	<b>2.178</b>

### Aantal afgesloten casussen in percentages in kwartaal 1



### Aantal afgesloten casussen in percentages in kwartaal 2



## Klantoordeel kwaliteit dienstverlening

Rapportcijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kwartaal 1	1%	0%	0%	1%	1%	10%	30%	44%	9%	4%
Kwartaal 2	0%	0%	0%	0%	1%	8%	26%	48%	10%	6%

---

## Aantal afgesloten casussen, kan verder zonder begeleiding

	januari	februari	maart	april	mei	juni
Ja	293	285	316	309	257	361
Nee	71	70	71	71	54	83
Onbekend	265	286	335	267	322	326
	<b>629</b>	<b>641</b>	<b>722</b>	<b>647</b>	<b>633</b>	<b>770</b>

---

## Beoordeling ondersteuning van afgesloten casussen

	Kwartaal 1	Kwartaal 2
Voldoende	780	838
Onvoldoende	23	16
	<b>803</b>	<b>854</b>

## Aantal in periode ingevulde zelfredzaamheidsmatrixen per soort

Soort	Kwartaal 1	Kwartaal 2
Nul	566	449
Doel	437	389
Periodiek	899	679
Eind	180	221
	<b>2.082</b>	<b>1.738</b>

---

## Aantal in periode ingevulde zelfredzaamheidsmatrixen per soort

Soort	J	F	M	A	M	J
Nul	149	212	205	143	168	138
Doel	136	146	155	106	150	133
Periodiek	203	234	462	173	190	316
Eind	63	62	55	68	67	86
	<b>551</b>	<b>654</b>	<b>877</b>	<b>490</b>	<b>575</b>	<b>673</b>