

Kwartaal 2019

Cijfers

Aanbesteding nieuw klantsysteem

Bespreekbaar maken schulden

Ervaringsdeskundigheid

Samen voor Overvecht

Lessen uit samenwerking

Meerjarenanalyse

Aanpassing ASK

Pilot Vroegsignalering 2.0

Over de organisatie

Bijlagen

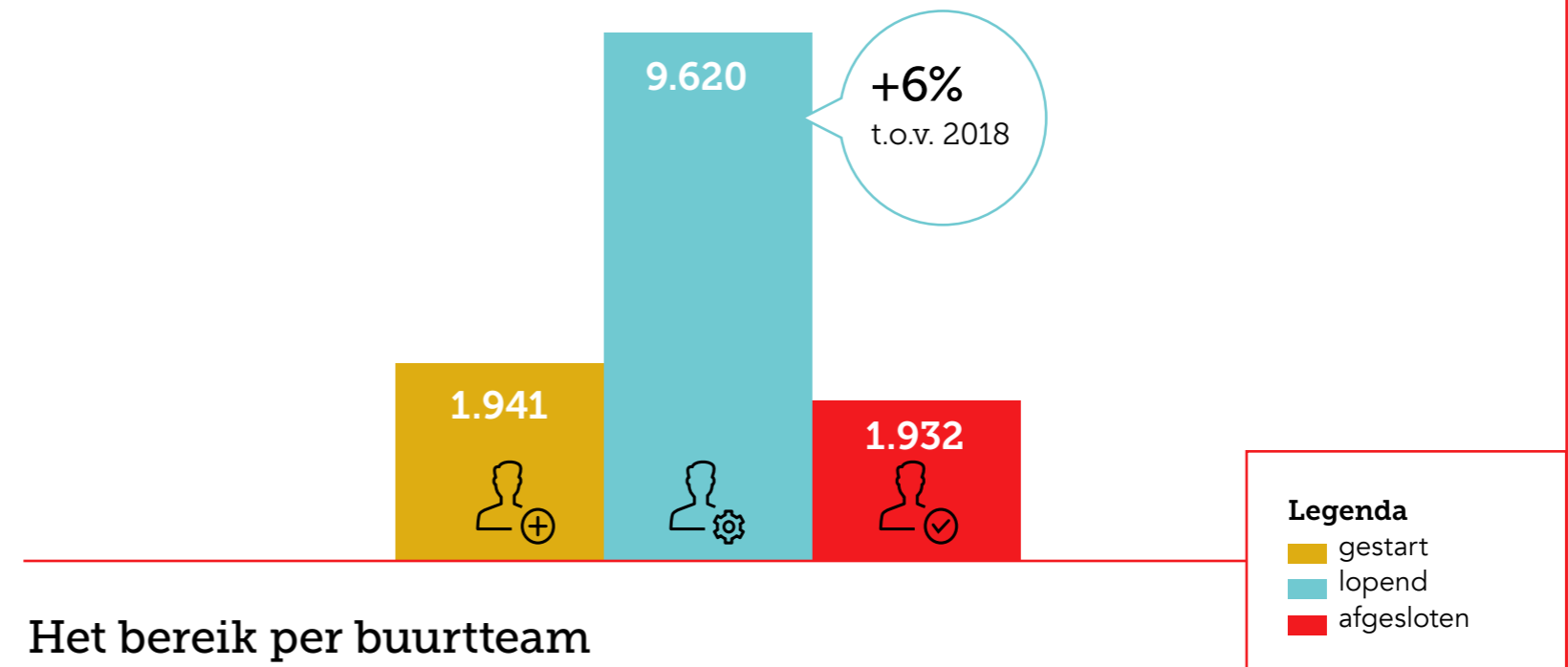
Cijfers

Hieronder leest u de kwantitatieve resultaten van het tweede kwartaal. De buurtteams hebben in dit kwartaal voor het eerst een lagere caseload. Het effect van het drukke eerste kwartaal is nog wel zichtbaar in het aantal wachtdagen. Dat komt gemiddeld op 5,4 dagen uit. In de bijlagen staan de uitgebreide cijfers.

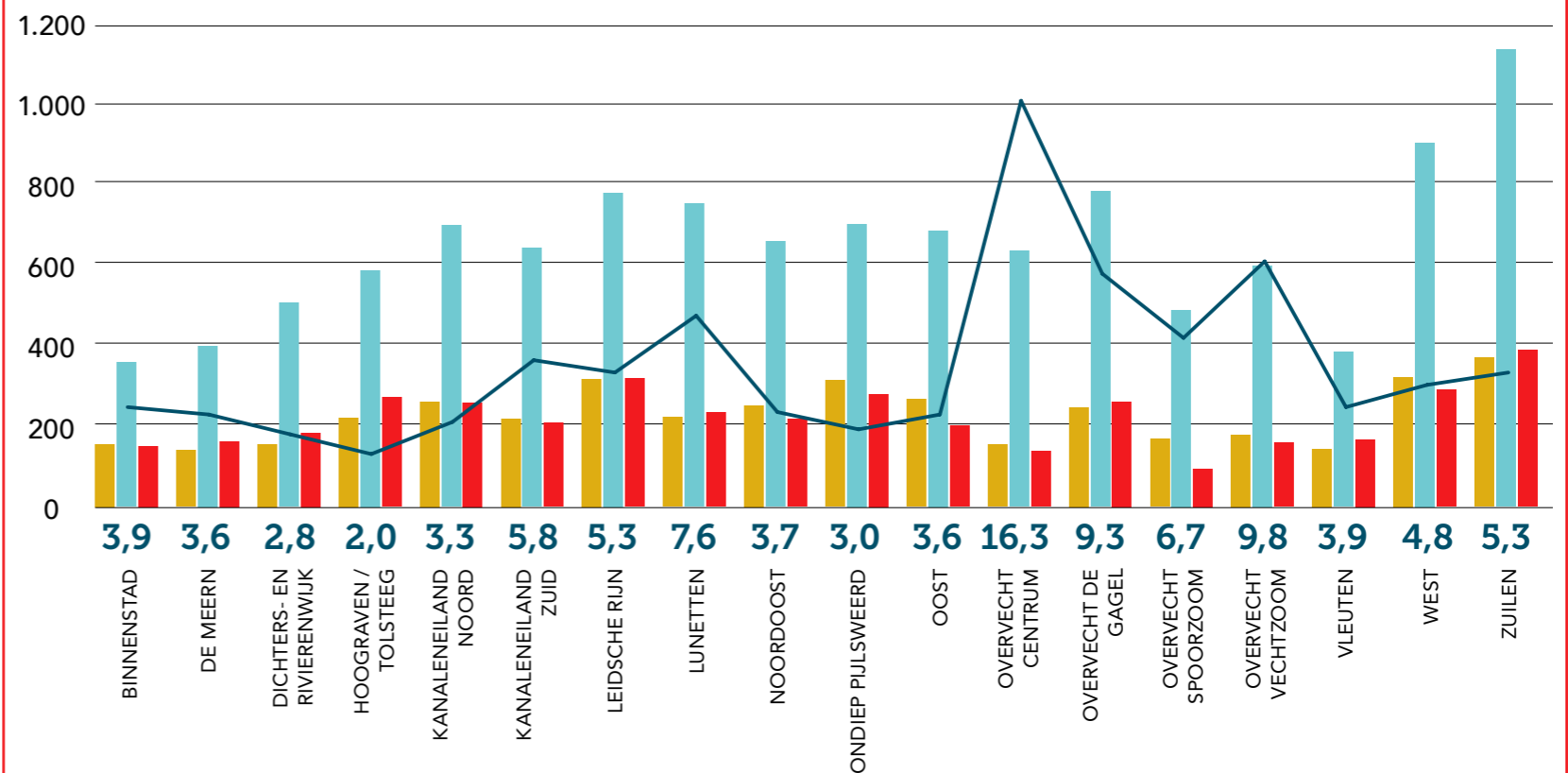
Bereik

In het tweede kwartaal begeleidden de teams 9.620 dossiers met in totaal 11.519 klanten. Voor het eerst is er een kleine afname in de loop van een kalenderjaar; het verschil is 88 dossiers minder ten opzichte van het eerste kwartaal, waardoor we nu een aantal van 9.708 dossiers rapporteren*. Halverwege 2018 telden we 9.065 dossiers met begeleiding van de buurtteams. In 2019 is er dus nog steeds sprake van een hogere caseload dan in 2018 (6% meer), maar de groei lijkt verder af te vlakken. Het gaat hierbij om een gemiddelde; de afname geldt niet voor alle buurtteams.

Bereik 2e kwartaal



Het bereik per buurtteam



Van de nieuwe klanten kwam 53% uit zichzelf naar het buurtteam.

In zeven teams was er juist een toename van de caseload: de buurtteams Kanaleneiland, Oost, Noordoost, Ondiep-Pijlsweerd, Overvecht-Spoorzoom en -Vechtzoom.

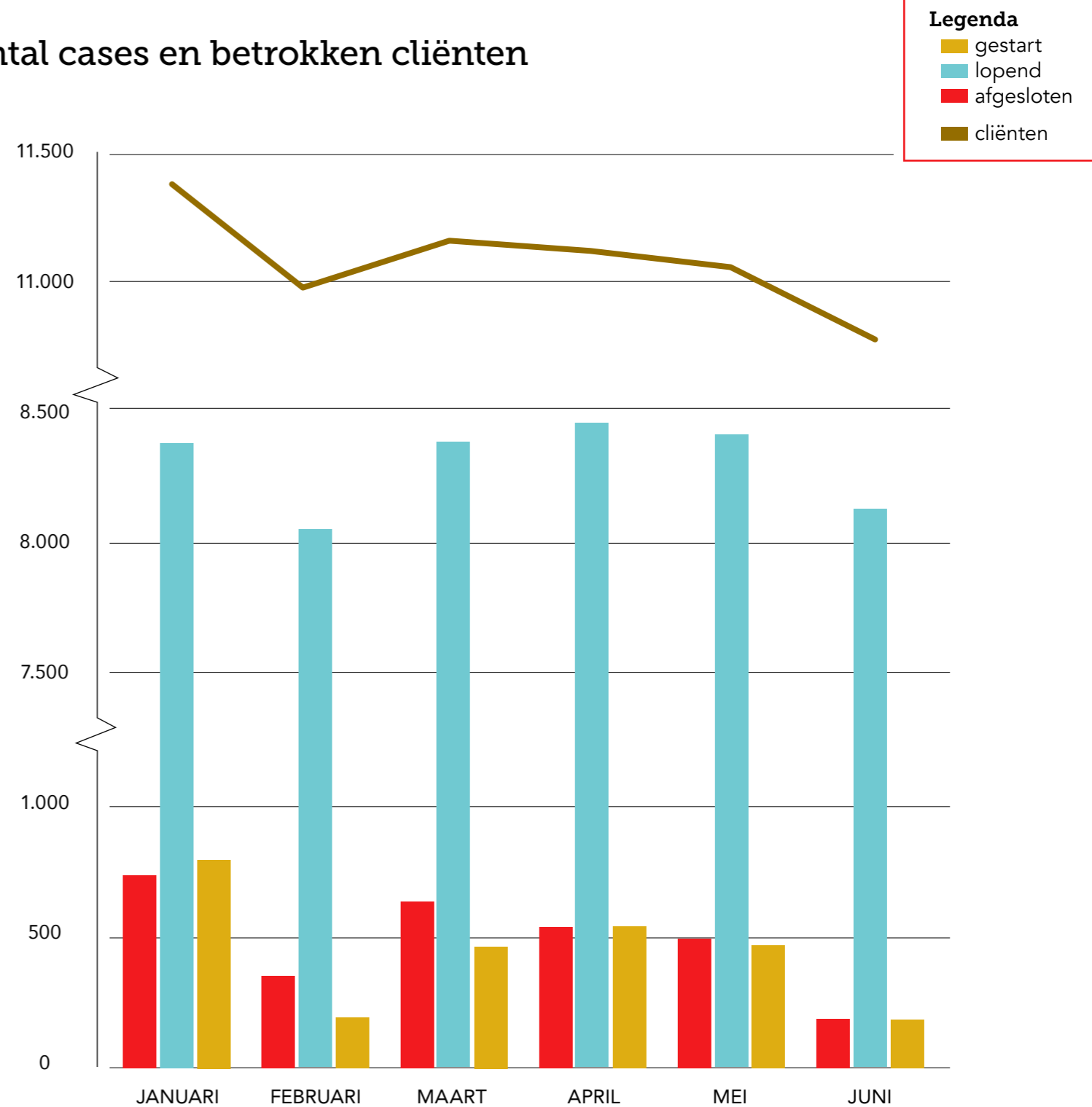
Instroom en doorstroom

De nieuwe instroom in het tweede kwartaal is een kleine tweehonderd dossiers lager dan in het eerste kwartaal: 1.941 nieuwe klanten stroomden in. Het aantal afsluitingen volgt op de voet; 1.932. Van de nieuwe klanten kwam 53% uit zichzelf naar het buurtteam. 8% werd naar ons verwezen of afgeschaald via partners in de aanvullende zorg. Ruim 6% van de nieuwe klanten bereikte ons via Veilig Thuis en 5% kwam met of via familie op het spoor van de buurtteams. Opvallend is dat de teams Kanaleneiland en Ondiep-Pijlsweerd in het tweede kwartaal meer dossiers hebben afgesloten dan het eerste kwartaal. Toch was er daar een groei van caseload, als gevolg van de nieuwe vraag van bewoners.

Snelheid

Het effect van een drukke periode ebt altijd even na. Dat effect is zowel te zien in de registratiediscipline als in het 'oppakken' van nieuwe

Aantal cases en betrokken cliënten



Wat is er bereikt bij de afgesloten dossiers

88%

kan zelfstandig verder

63%

volgens plan beëindigd

1.932



11%

in overeenstemming voortijdig afgesloten



8,1

174

individuele ambulante begeleiding

330

arbeidsmatige activering

232

dagbegeleiding

klanten. De wachttijd voor het in begeleiding nemen van een nieuwe klant kan daardoor langer lijken. In het vorige kwartaal rapporteerden we bijvoorbeeld 5,5 wachtdagen. Dat is inmiddels bijgesteld naar 4,5 dagen. In kwartaal 2 gaat het om gemiddeld 4,9 dagen.

In het tweede kwartaal waren er nog altijd (tijdelijke) wachtlijsten.

Wachtlijst

In het tweede kwartaal waren er nog altijd (tijdelijke) wachtlijsten in Buurteam Overvecht Centrum en Buurteam Overvecht de Gagel. Daarnaast kampten Lunetten, West en Binnenstad met een grotere vraag dan aanbod, waardoor een korte wachtlijst ontstond. Het ontstaan van wachtlijsten valt niet meteen te herleiden uit de cijfers van de wachttijden (zie bijlagen vanaf pagina 26). Dat komt doordat we nog niet zuiver genoeg over wachttijden kunnen rapporteren. Als we de tijd tussen de aanmelding en de start van de ondersteuning apart bekijken, dan ontstaat er wel een beeld van de wachttijd, maar dat beeld sluit niet per se aan bij de werkelijkheid. Soms is alleen de registratie laat, niet zozeer de ondersteuning zelf; die is vaak al wel begonnen. De wérkelijke wachttijd is dus

minder lang. De nieuwe instructie van begin dit jaar stelt dat de start van ondersteuning moet worden ingevuld zodra die ondersteuning start. Maar nog niet alle teams registreren volgens deze instructie. Verder kan een wachtlijst niet in het systeem bijgehouden worden. Dat gebeurt los van het klantregistratiesysteem. Dit maakt het extra lastig om het ontstaan van wachtlijsten te herleiden uit de cijfers.

Doelbereik

Ook in kwartaal 2 gaf 88% van onze klanten aan zelfstandig verder te kunnen. 63% van de klanten gaf aan dat de ondersteuning volgens plan eindigt. In kwartaal 1 was dit nog 58%. De buurtteams krijgen als cijfer gemiddeld een 8,1, gemeten onder 540 klanten. Zes klanten gaven een onvoldoende.

Doorstroom maatwerk

In het eerste kwartaal werden 617 beschikkingen afgegeven, waarvan het het gros (369) in januari. Dat is fors meer dan normaal het geval is.

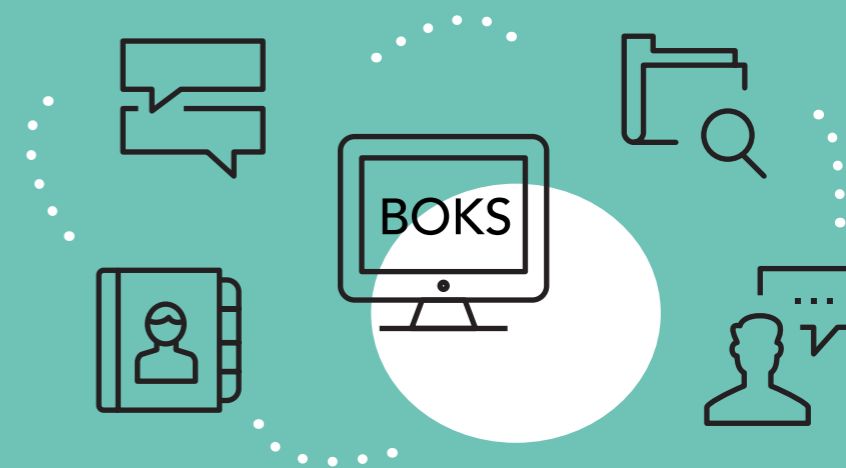
Er is hier een aantal verklaringen voor. Deels zijn het herbeoordelingen, die gebruikelijk per kalenderjaar lopen. Ook is er een nieuw product job coaching onder de categorie arbeidsmatige activering van WIJ3.0, OpMaat. Als laatste heeft de gemeente verzocht om een aantal administratieve verwerkingen. In het eerste halfjaar van 2019 gaf Buurtteamorganisatie Sociaal in totaal 1.399 beschikkingen af voor aanvullende zorg. Veel aanvullende-zorgtrajecten lopen een kalenderjaar, waardoor het zwaartepunt van onze verwijzingen in de eerste maanden van het jaar ligt. In het tweede kwartaal gaf Buurtteamorganisatie 537 beschikkingen voor aanvullende zorg af. Het meest toegewezen product was arbeidsmatige activering (149 verwijzingen). We verwezen het vaakst (44 keer) naar Module 3a met leverancier WIJ 3.0. Het op één na meest toegewezen product was individuele ambulante begeleiding (144 verwijzingen), waarbij we het vaakst (68 keer) naar Lister verwezen.

Veel aanvullende-zorgtrajecten lopen een kalenderjaar, waardoor het zwaartepunt van onze verwijzingen in de eerste maanden van het jaar ligt.

*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.

Aanbesteding nieuw klantsysteem afgerond



Na maanden van hard werk is het zover: de aanbesteding voor het nieuwe klantsysteem voor de buurtteams is afgerond. Voor een periode van vier jaar kiezen de gemeente en buurtteams voor het aanbod van Solviteers. De opvolger van KTSD gaat door het leven als BOKS (BuurtteamOrganisaties KlantSysteem). Sinds juni bereidt een projectteam de implementatie voor. Het systeem gaat uiterlijk op 1 februari 2020 in gebruik.

De aanbesteding nam ruim een halfjaar in beslag. Veel aandacht ging uit naar het goed formuleren van de eisen en het kritisch toetsen van de offertes. Ook tijdens de verificatiefase met de potentiële

leverancier stelden toetsende medewerkers zich kritisch op. Zij keken vooral of het systeem voldoende oplevert voor klant en medewerkers, de belangrijkste gebruikers. Het aanbestedingsproces heeft veel gevraagd van onze tijd en planning, maar leverde dankzij deze inzet ook een overtuigende keuze op.

Nieuwe mogelijkheden

BOKS kent een aantal belangrijke voordelen ten opzichte van het bestaande systeem KTSD. Het meest relevante voordeel is dat klanten toegang hebben tot hun dossier en daardoor meer eigen regie hebben. De klant en professional hebben hetzelfde plan tot hun beschikking en kunnen in het document (samen)werken. Bijvoorbeeld door het toevoegen en aanpassen van doelen die de klant wil

bereiken. Bij elk doel dat de klant wil bereiken, kunnen ook derden worden uitgenodigd. Dit is een stimulans voor integrale samenwerking, met de klant als verantwoordelijke in het eigen traject. Naast deze verbetering biedt BOKS ook de mogelijkheid een bibliotheek met e-health-toepassingen aan te leggen. Hieruit kan de medewerker een passend aanbod voor de klant kiezen.

Inrichting van systeem

Voor de verdere ontwikkeling en succesvolle implementatie van het systeem zijn voldoende gekwalificeerde medewerkers nodig. Daarom heeft Buurtteamorganisatie Sociaal drie 'BOKS-superusers' aangesteld die met de inrichting van het systeem aan de slag gaan, ondersteund door een projectleider. ■

Bespreekbaar maken schulden

In Utrecht hebben naar schatting 14.000 tot 35.000 huishoudens schulden. Buurtteams willen schulden terugdringen. Onder meer door deze bespreekbaar te maken met de mensen die eronder gebukt gaan. Dat sluit goed aan bij de nieuwe gemeentelijke Actieagenda 'Utrechters Schuldenvrij'.



We nemen zoveel mogelijk stress weg



De focus ligt op hoe we zoveel mogelijk mensen met financiële problemen bereiken en kunnen helpen.

‘Bij veel klanten van Buurtteamorganisatie Sociaal is er sprake van schulden’, vertelt Marieke van Vliet, medewerker van buurtteam De Meern.

Nauwe samenwerking staat centraal.

‘De focus ligt op hoe we zoveel mogelijk mensen met financiële problemen bereiken en kunnen helpen. Hierbij staat nauwe samenwerking centraal – met bewoners zelf, met andere maatschappelijke organisaties én met de gemeente.’ Die laatste startte afgelopen kwartaal de Actieagenda ‘Utrecht Schuldenvrij’. Van Vliet: ‘Onder meer met een grote bijeenkomst voor bewoners over het bespreken van schulden, één van onze belangrijkste opdrachten.’

Minder dreigend

‘Veel mensen vinden het moeilijk om over schulden te praten’, vertelt Hielke van der Molen, medewerker van buurtteam Overvecht Vechtzoom. ‘Vanwege de schaamte en verlamme stress die financiële problemen kunnen veroorzaken. Wij kijken hoe we de grootste stress kunnen wegnemen en leggen uit hoe belemmerend stress op het gedrag werkt. Ook bieden we in samenwerking met

andere partijen meer maatwerk. Denk aan oplossingen via de maatwerktafel Citydeal en het Huishoudboekje. Bij dit alles stellen we ons “stress-sensitief” op: een veroordelende houding werkt averechts. We motiveren schuldeisers waarmee we samenwerken om die stress eveneens te verlagen. Onlangs pasten twee woningcorporaties hun standaardbrief aan wanbetalers aan, waardoor deze minder dreigend overkomt.’

Wij moeten dus naar hen toe.

Vroege signalen

‘Vroeger wachtten we tot mensen met schulden ons opzochten’, vertelt Van der Molen. ‘Nu weten we dat de schaamte hiervoor vaak te groot is. Of de onbekendheid met buurtteams.’ ‘Wij moeten dus naar hen toe’, zegt Van Vliet. ‘Eén van die manieren is vroegsignalering.

Corporaties geven ons bijvoorbeeld een seintje zodra bewoners een maand of twee de huur niet betalen. Dat doen ze vóór ze

deurwaarders of incassobureaus inschakelen; ze laten ons eerst met de bewoners naar een oplossing zoeken’. In Vroegsignalering 2.0, een pilot die begin dit jaar startte in Ondiep-Pijlsweerd, geven ook partijen als zorgverzekeraars en gas-, water- of lichtleveranciers ons signalen over betalingsachterstanden (zie pagina 21).

Effectieve aanpak

Buurtteamorganisatie Sociaal ontwikkelt haar visie op schuldenaanpak sinds kort via de interne werkgroep Rondkomen (zie kader) en deelt die visie zoveel mogelijk. Bijvoorbeeld via gesprekken tussen generalisten, casuïstiekbesprekingen met schulddienstverleners en haar bijdrage aan de cursus Budgetvaardig voor professionals. Van der Molen: ‘We vormen onze visie niet op een eilandje; we werken hierin nauw samen met Werk & Inkomen, U Centraal en andere partners. Op die manier komen we tot een gezamenlijke en meer effectieve schuldenaanpak.’ ■

Werkgroep Rondkomen

Buurtteamorganisatie Sociaal heeft sinds begin dit jaar een werkgroep Rondkomen. Deze zoekt manieren om schulden, armoede en financiële hulpverlening hoog op de agenda te houden binnen de eigen organisatie. Ze agendeert deze thema’s ook zelf en verzamelt en verspreidt er voor buurtteams informatie over. Daarnaast bundelt ze signalen van financiële problemen en bespreekt ze die bundeling met partners als Werk & Inkomen. In de werkgroep zijn buurtteammedewerkers uit alle clusters vertegenwoordigd. Zij zijn gekoppeld aan diverse thema’s, zoals Vroegsignalering en het Huishoudboekje.

Vijf ambities en tien kansen. Die vormen de kern van Samen voor Overvecht, de doorontwikkeling van wijk-aanpak De Versnelling. Onze programmaregisseur Willemijke de Vroom verwoordde de buurtteam-visie op het plan tijdens een Raadsinformatiebijeenkomst op 8 april.

Samen voor Overvecht

‘Deze aangescherpte, bredere en integralere wijkaanpak komt uit de koker van de gemeente, bewoners én relevante organisaties als de onze’, zegt De Vroom.

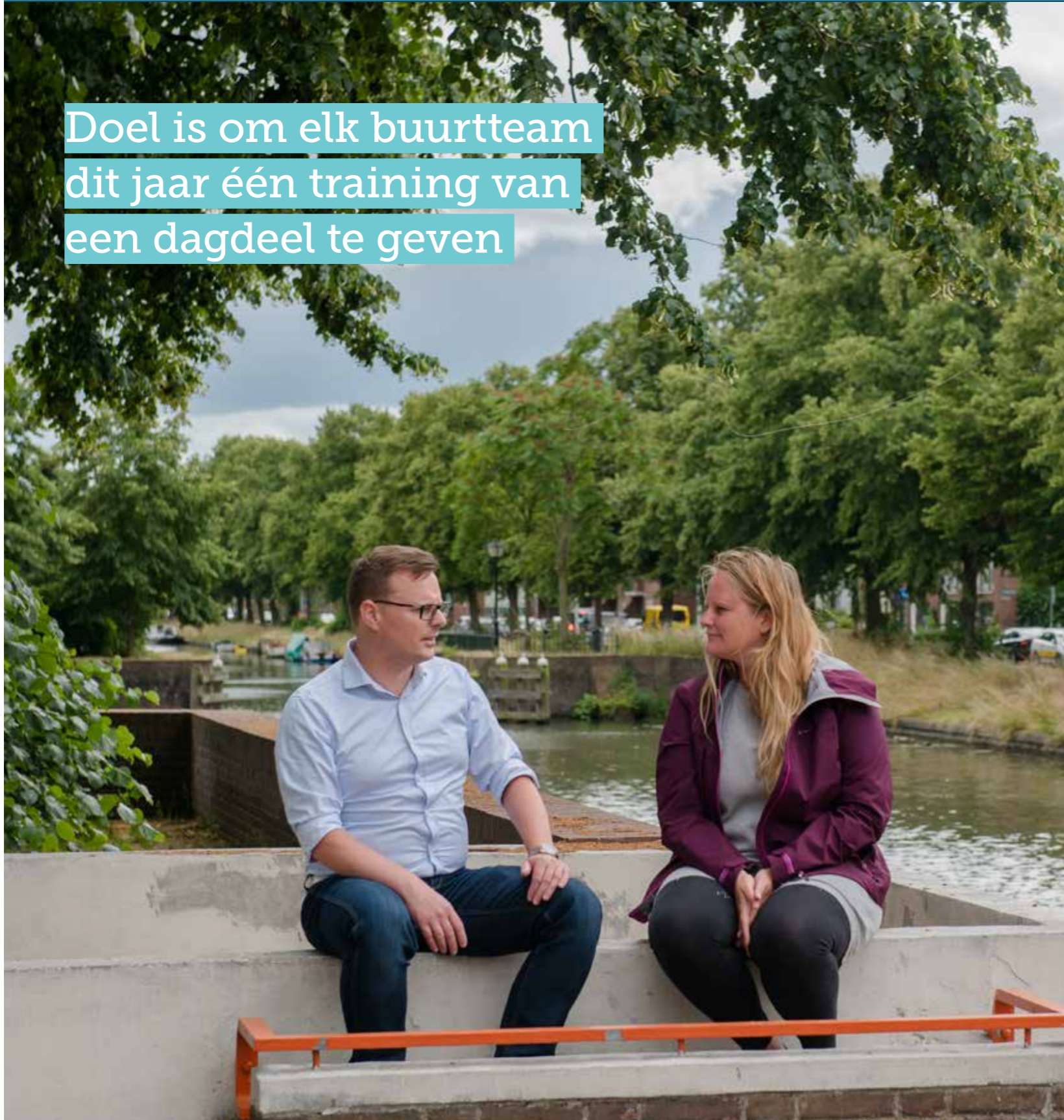
‘Buurtteamorganisatie Sociaal richt zich op de ambitie ‘Zorg en ondersteuning dichtbij en op maat’ en onder meer de kans ‘Buurtaanpak’. Als onderdeel van een coalitie concentreren we ons op bepaalde buurten. Dit zijn de delen van Overvecht waar relatief veel bewoners meerdere problemen hebben, zoals de Zambesidreefbuurt. Hiervoor heeft deze coalitie nu buurtanalyses gemaakt. We zijn bezig met een plan van aanpak en concrete acties volgen.

Focus en inzet

Buurtteamorganisatie Sociaal vindt het belangrijk om focus te bewaren op de afgesproken doelen. ‘Alle betrokken organisaties moeten zichzelf en elkaar daaraan houden’, zegt Willemijke de Vroom. ‘Anders is optimale inzet niet mogelijk.’ Die optimale inzet impliceert onder meer goed toegankelijke, laagdrempelige ondersteuning voor bewoners. ‘Bijvoorbeeld via onze drukbezochte bijenkorven. In bijenkorf De Dreef werken we sinds afgelopen kwartaal nauwer samen met de organisatie Al Amal. Daardoor kunnen we de bewoners die bij Al Amal aankloppen beter bereiken.’ ■

Deze aangescherpte, bredere en integralere wijkaanpak komt uit de koker van de gemeente, bewoners én relevante organisaties als de onze.

Doel is om elk buurtteam
dit jaar één training van
een dagdeel te geven



Ervarings- deskundigheid versterkt ondersteuning

Binnen Buurtteamorganisatie Sociaal de inzet van ervaringsdeskundigheid stimuleren. Daar spande het interne Team Ervaringsdeskundigheid (TED) zich ook afgelopen kwartaal weer voor in. Onder meer met een training over ervaringsdeskundigheid voor alle buurtteams. TED ontwikkelde én geeft deze training samen met Enik, een centrum dat zelfhulp faciliteert.

Wat is TED?

'We zijn een groeiend team van ervaringsdeskundigen: hadden we in 2018 nog vijf leden, nu zijn we met z'n zessen. En binnenkort met z'n zevenen.' Aan het woord is TED-lid Daniël Gielis. 'Samen voegen we de inzet van ervaringsdeskundigheid toe aan de dienstverlening van buurtteams. Daarnaast stimuleren we generalisten om niet alleen onze deskundigheid, maar ook hun eigen ervaring in te zetten.' Elk TED-lid heeft meegemaakt hoe het is om kwetsbaar te zijn, bijvoorbeeld door een aandoening, vertelt Gielis. 'We weten wat daarbij kan komen kijken. Denk aan eenzaamheid, machteloosheid en rouw om verlies van kansen, vrienden en familie. Maar ook aan zingeving, activering en de ambtelijke of medische molen waarin je soms terechtkomt.'

Wat houdt de training met Enik in?

'Doel is om elk buurtteam dit jaar één training van een dagdeel te geven', vertelt Olga van Zijtveld. 'Zij staat aan de wieg van de Overvecht-locatie van Enik, dat ervaringsdeskundige *peer support workers* inzet om zelfhulp te faciliteren.' 'In de training met TED laten we generalisten met elkaar praten over hun eigen ervaringen van kwetsbaarheid en of zij die delen als professional. Ook laten we graag ervaringsdeskundigen aan het woord en klanten die hulp kregen van zo'n professional. Zo beantwoorden we veel vragen over ervaringsdeskundigheid, een thema dat in reguliere

opleidingen te weinig aandacht krijgt.' Begin 2019 kreeg het eerste buurtteam de training. 'De teller staat nu op veertien. En deelnemers zijn enthousiast; ze waarderen de training gemiddeld met ruim een 8.'

Welke vragen komen aan bod?

Van Zijtveld: 'Hoe kom je bijvoorbeeld van ervaring tot ervaringsdeskundigheid? Hoe is het om met je eigen ervaring te werken? En wat kan dit opleveren – voor jezelf en voor je klanten? De training informeert deelnemers ook over TED en Enik; wat kunnen wij voor hun klanten betekenen? Bovendien sporen we generalisten aan hun eigen ervaring vaker in te zetten. Dat kan hun klant sneller bewegen tot openheid en actie.'

Waarom zouden zij dan nog ervaringsdeskundigen inschakelen?

'Hoe zinvol ook, alleen het delen van eigen ervaringen maakt van hulpverleners nog geen ervaringsdeskundigen', zegt Gielis. 'Iemand is pas ervaringsdeskundig als hij of zij met een zekere afstand op de eigen ontwrichting kan reflecteren, inzicht heeft in herstelprocessen, kennis heeft van persoonlijke en collectieve ervaringen én de vaardigheden heeft om deze kennis op een professionele manier in te zetten. Ervaringsdeskundigheid is kortom een vak apart.' ■

Meer inzet van ervaringsdeskundigheid

TED-leden werken sinds enkele maanden decentraler, gericht op buurtteamclusters. Zij delen hun ervaring met generalisten en geven inzicht in de belevingswereld van klanten. Hierdoor hebben ze steeds vaker een positieve invloed op de praktische uitwerking van het beleid van Buurtteamorganisatie Sociaal en op (de ontwikkeling van) ondersteuning. TED-leden sloten afgelopen kwartaal bijvoorbeeld aan bij interne werkgroepen Eenzaamheid en Rondkomen. Bij de Maatschappelijk Netwerk Utrecht-bijeenkomst over activering. En bij casuïstiek. Meerdere buurtteams toonden ook interesse in een nieuwe vorm van casuïstiek, ontwikkeld door TED en Buurtteam De Meern/Vleuten. Hierin zijn klanten aanwezig bij hun eigen casuïstiek, die geleid wordt door een TED-lid. Ondertussen werkte Buurtteamorganisatie Sociaal mee aan ervaringsdeskundigheidsonderzoeken van Trimbos en Movisie. En gaf zij de gemeente Zeist een presentatie over de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen haar organisatie.

Samen met Lokalis en Werk & Inkomen bewoners activeren. In het bijzonder mensen die langdurig in de bijstand zitten. Dat is onze opdracht voor de komende jaren. Het afgelopen kwartaal keken we hoe we hiervoor beter kunnen samenwerken en elkaar kunnen versterken – bijvoorbeeld door kennis te delen.

Activering

Zo begonnen we aan een nog af te ronden totaaloverzicht van ieders activiteiten voor activering. Buurtteamorganisatie Sociaal bracht de eigen activiteiten onder meer in kaart tijdens een bijeenkomst met Buurtteamorganisatie Jeugd en Gezin.

Eén actiepunt is bijvoorbeeld het vaker inzetten van ervaringsdeskundigen: hun unieke inzicht in de situatie van de doelgroep maakt ondersteuning effectiever.

Voorlopige actiepunten

In die bijeenkomst kwam naast de vraag wat buurtteamclusters al doen aan activering ook aan bod wat elk cluster nog meer zou móeten doen. En hoe zij het beste met elkaar konden samenwerken. Per cluster en team ontstonden voorlopige actiepunten. Deze schetsen krijgen in kwartaal drie meer vorm. Eén actiepunt is bijvoorbeeld het vaker inzetten van ervaringsdeskundigen: hun unieke inzicht in de situatie van de doelgroep maakt ondersteuning effectiever.



Bijstand? Buurtteam!

Als Buurtteamorganisatie Sociaal, Lokalis en Werk & Inkomen spraken we ook over elkaars werkprocessen. We legden enkele ideeën op tafel om die processen beter op elkaar te laten aansluiten; ideeën die we de komende maanden verder uitwerken. Een buurtteam zou dankzij deze betere aansluiting bijvoorbeeld sneller contact kunnen leggen met mensen die een bijstandsuitkering aanvragen. Vooral bewoners met een grote afstand tot de arbeidsmarkt zouden dan eerder in beeld komen. Niet alleen voor activering, maar ook voor eventuele andere ondersteuning. ■



Lessen uit samenwerking

Utrecht kent veel partijen die zich inzetten voor kwetsbare wijkbewoners. Hun impact is groter naarmate ze hun werkzaamheden beter op elkaar afstemmen. Buurteamorganisatie Sociaal deelt graag haar eigen lessen uit deze 'integrale samenwerking'. Bijvoorbeeld om de nieuwe aanpak Wijkinformatiepunten (WIP) een vliegende start geven.

'We weten pas sinds kort dat er mogelijk een Wijkinformatiepunt komt in Buurthuis Rosa', vertelt Aydan Arslan. Zij is generalist bij buurtteam West, gevestigd in dit buurthuis. 'Wij hebben geen prominente rol bij de aankomende totstandkoming van dit informatiepunt. Maar we delen wel graag onze kennis, signalen en ervaringen. Want het is belangrijk dat mensen laagdrempelig de juiste informatie krijgen over zorg en welzijn.'

We delen graag onze kennis, signalen en ervaringen.

Les 1: zorg voor een goed netwerk

'Goed informeren over zorg en welzijn kan alleen als je weet wat er mogelijk is in het sociaal domein', aldus Arslan. 'Hiervoor zijn nauwe banden nodig met alle relevante organisaties die actief zijn. Wij schoven daarom ook afgelopen kwartaal weer aan bij de interne werkoverleggen van enkele van zulke partijen – en zij bij de onze. Denk aan Careyn, Gezondheidscentra's, Buurtzorg en Dock. Verder deden we onder meer mee aan het periodieke overleg van zorg- en welzijnsorganisaties over ouderen in de wijk, een kwetsbare groep bewoners.'



Les 2: achterhaal wat er speelt

Arslan: 'Een Wijkinformatiepunt kan veel baat hebben bij ons vermogen om de vraag achter een vraag te achterhalen. Vaak speelt er meer dan iemand in eerste instantie aangeeft. Pas als je weet wat dit is, kun je een bewoner doorverwijzen naar een passend initiatief waarmee zelfredzaamheid en kwaliteit van leven het best vergroot kan worden. Op de juiste toon doorvragen is een belangrijke de eerste stap van informeren.'

**Wij ondersteunen
bewoners of verwijzen
naar een andere onder-
steunende partij die bij
hun hulpvraag past.**

Les 3: laat mensen zelf helpen

'Wij ondersteunen bewoners of verwijzen naar een andere ondersteunende partij die bij hun hulpvraag past', zegt Arslan. 'Maar we vragen hun ook hoe zij zélf anderen kunnen helpen;

dat principe van wederkerigheid staat centraal bij Buurtteamorganisatie Sociaal. Dankzij die informatie kunnen we bewoners met elkaar matchen. Door anderen te helpen, versterken zij hun gevoel van verbinding, nut en eigenwaarde.'

Les 4: besef wie je kunt bereiken

Vaak komen bewoners naar Buurthuis Rosa voor informatie over zorg en welzijn. 'Maar we gaan ook naar mensen toe', zegt Arslan. 'Zo zit ik sinds enkele maanden regelmatig in de plaatselijke Turkse moskee. Daar praat ik met eerste-generatiemigranten over hun leven en ons werk. Groepen als deze weten ons – of een Wijkinformatiepunt – niet uit zichzelf te vinden. Voor hen is echt een outreachende aanpak nodig.' ■

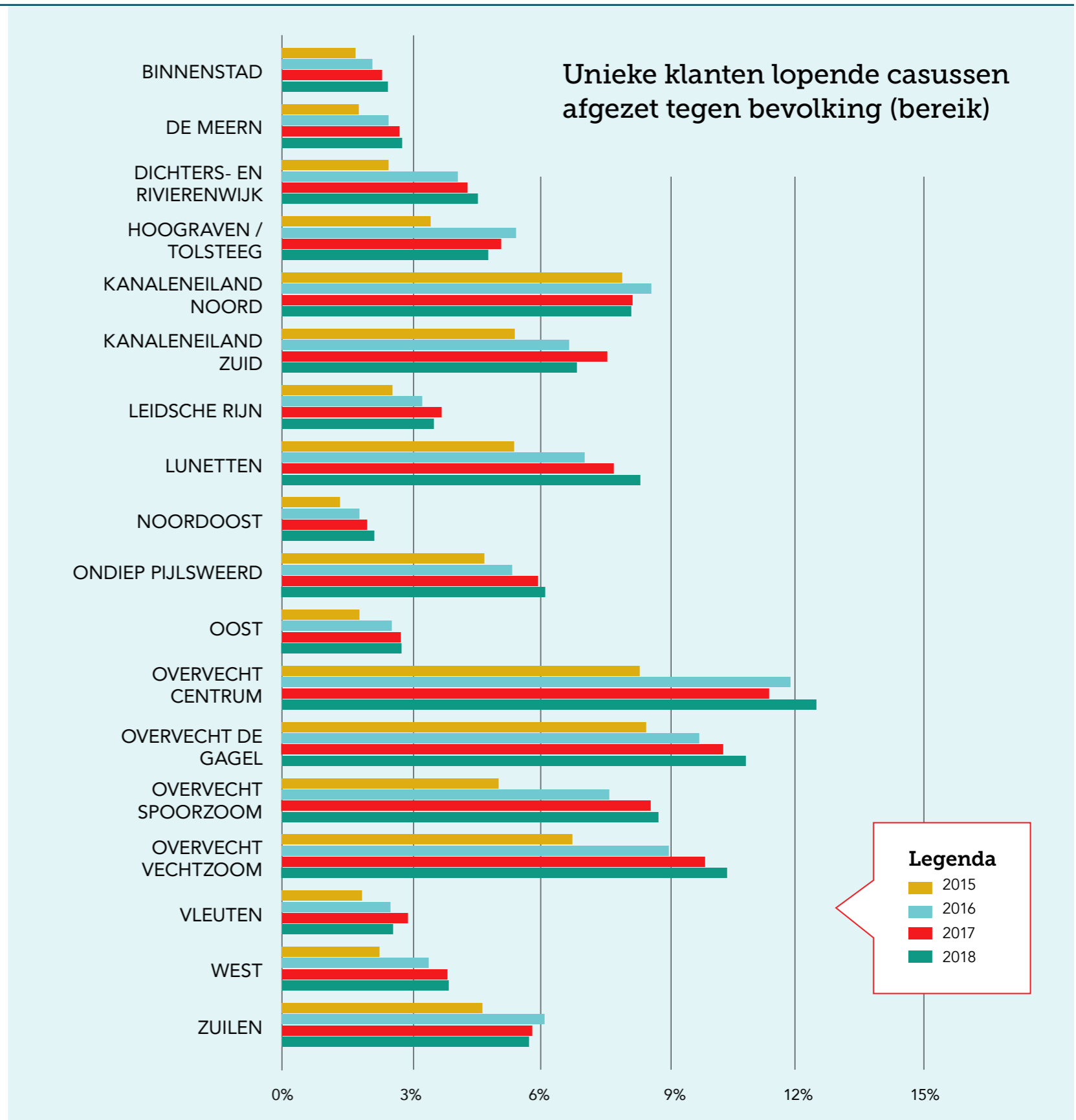
'Verander langzaam!'

Buurtteam West werkt onder meer samen met René Kronenburg – nu al bijna vijf jaar. Hij werkt bij sociaal makelaarsorganisatie DOCK en heeft Buurthuis Rosa als basis. 'DOCK en het buurtteam signaleren wat er in de wijk speelt en verzinnen samen oplossingen. We voeren samen Project Burgerkracht uit en hebben ook beide veel aandacht voor verbinding tussen wijkbewoners. 'Zo organiseren we in Buurthuis Rosa activiteiten om eenzame mensen samen te brengen.' Kronenburg is benieuwd naar het Wijkinformatiepunt. 'En naar het tempo waarmee dit ingevoerd wordt. Mijn ervaring is dat wijkbewoners best in zijn voor verandering, als deze maar geleidelijk gaat. Snelle verandering schrikt af.'

Meer- jaren- analyse

Uit vier jaar buurtteams valt veel data te halen. Afgelopen kwartaal maakten we een analyse van deze data; een terugblik in beelden, woorden en cijfers op de periode 2015 – 2018. Hieronder leest u een samenvatting van de belangrijkste resultaten.

We hebben alle informatie in de meerjarenanalyse gebaseerd op twee bronnen. Ten eerste data die we invoerden voor het helpen van klanten. Ten tweede openbare gegevens van de gemeente. Dit is samen maar een beperkte hoeveelheid data; er is veel wat we (nog) niet weten. Toch vertelt de analyse een verhaal en geeft ze inzicht in onze klant.



Bereik toegenomen

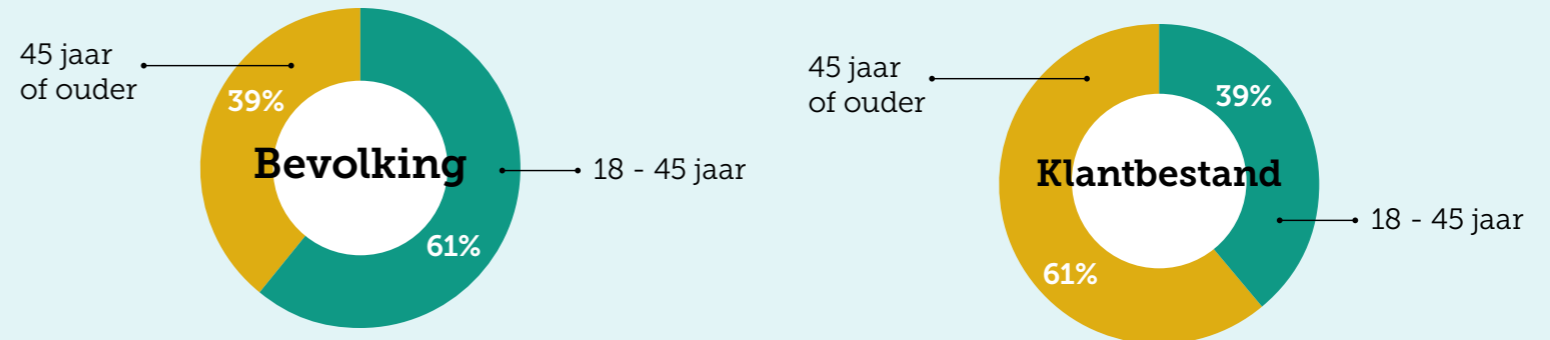
Het bereik van de buurtteams Sociaal is sinds 2015 flink toegenomen. In totaal hebben onze buurtteams van 2015 tot en met 2018 ruim 31.000 unieke klanten geholpen. Het bereik over de jaren is moeilijk tot achter de komma vast te stellen, maar grofweg 1 op de 12,5 volwassen Utrechters kreeg de afgelopen vier jaar ondersteuning van een buurtteam.

Vershil per buurt

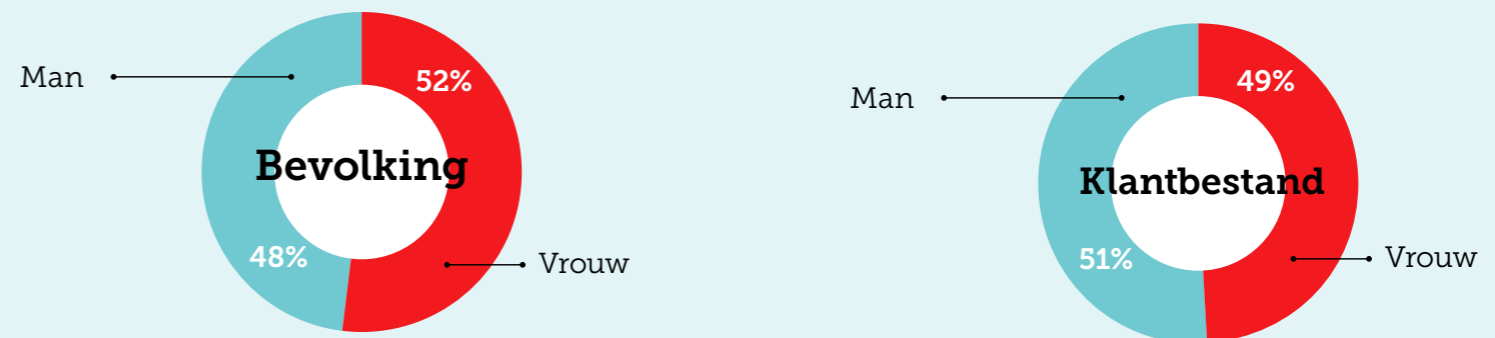
In 2018 kwam 1 op de 21 inwoners bij een buurtteam voor ondersteuning. De verschillen tussen buurten zijn groot. In 2018 ging het in Noordoost om 1 op de 45 volwassen inwoners; in Overvecht Centrum was dat 1 op de 8. Over het algemeen is er in de wijken met een lage sociaaleconomische status (SES) een grotere ondersteuningsvraag.

Ook de verschillen tussen leeftijdsgroepen zijn aanzienlijk. Het bereik ligt onder de 3% in de laagste leeftijdscategorieën en loopt op tot boven de 18% in de hoogste. Ook de groei in bereik was niet evenredig verdeeld over de leeftijden en geslachten: de toename zat hem vooral in de groep onder de 30 en boven de 55 jaar.

Unieke klanten lopende casussen afgezet tegen bevolking (bereik naar leeftijd)



Unieke klanten lopende casussen afgezet tegen bevolking (bereik naar geslacht)



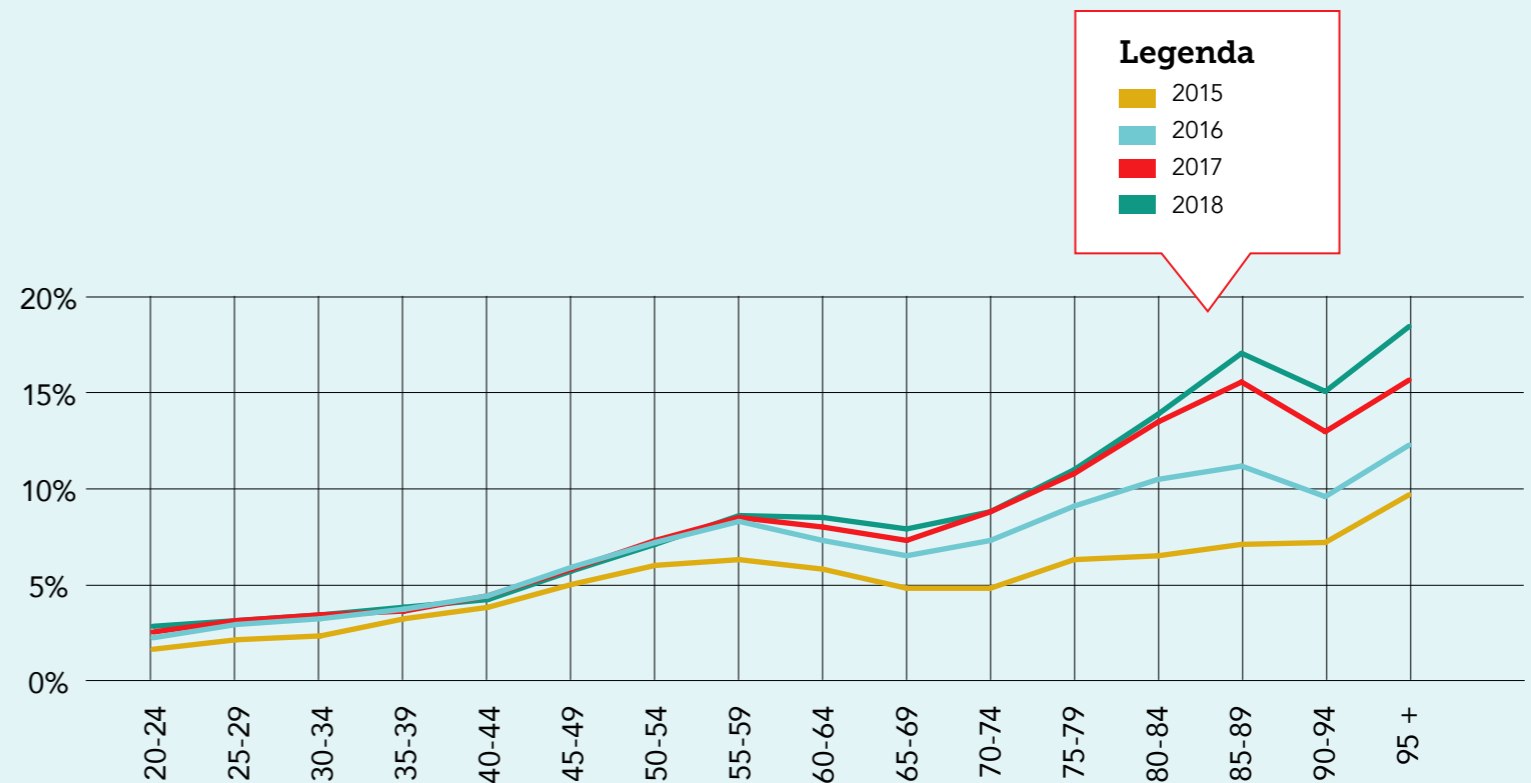
Klant is vaker ouder en man

Van alle volwassen Utrechters is 61% 18 tot 45 jaar oud. Bij de klanten van buurtteams is 61% juist 45 jaar of ouder. En waar in Utrecht iets meer volwassen vrouwen wonen dan mannen, komen er bij de buurtteams juist iets meer mannen dan vrouwen. Dit verschil was in 2015/16 nog 1 procent groter dan in 2017/18. Het bereik onder vrouwen is dus sterker toegenomen, maar blijft nog steeds achter bij het bereik onder mannen.

Toekomst

Dankzij de meerjarenanalyse weten we beter wie onze klant is. We willen deze waardevolle kennis gebruiken om het bereik in alle wijken te vergroten en te anticiperen op de vragen die we in de toekomst kunnen verwachten. Data-analyse kan ons helpen om onze dienstverlening op een hoger niveau te krijgen. We onderzoeken op dit moment bijvoorbeeld of we een dashboard kunnen ontwikkelen waarop teams de gegevens te zien krijgen die hun resultaat laat zien op relevante onderwerpen. Aan de hand van die gegevens kunnen zij zichzelf dan (bij)sturen. Met zo'n dashboard krijgen we als organisatie grip op data. En zorgen we ervoor dat de veelheid aan data ons leidt naar de juiste interventies op de juiste plekken bij de juiste bewoners. ■

Unieke klanten afgezet tegen bevolking (bereik naar leeftijd)





Aanpassing ASK

ASK is sinds maart 2017 ons digitale platform om vragen te stellen aan de juiste mensen, binnen én buiten Buurtteamorganisatie Sociaal. Antwoorden staan direct ter beschikking aan de hele organisatie. In 2019 evalueerden we het gebruik. Daaruit bleek dat medewerkers ASK wel toepassen, alleen beperkter dan verwacht.

ASK startte in 2017 vooral als intern kennisdelingsplatform. Sinds 2018 liet Buurtteamorganisatie Sociaal 21 externe organisaties aansluiten, zoals Careijn, Abrona, UWV en WIJ3.0. De verwachting was dat het platform door deze toegenomen beschikbare kennis een grotere vlucht zou nemen. Maar uit de evaluatie van begin dit jaar bleek dat het gebruik van ASK beperkt bleef. In totaal werden er 137 vragen gesteld, waarop 269 reacties kwamen. De interactie werd 3.263 keer bekeken.

Tool voor teams

Uit de analyse leiden we af dat medewerkers pas vragen stellen via ASK als ze er 'live' in het eigen team of netwerk geen antwoord op vinden. Daarom besloten we afgelopen kwartaal tot een aanpassing van de consultatietool. Buurtteamorganisatie Sociaal zet ASK voortaan in als instrument voor teams, in plaats van een platform voor alle individuele medewerkers. ■



**We bereiken nu
mensen die nog niet
in beeld waren**

Pilot Vroeg- signalering 2.0

Als bewoners hun vaste rekeningen niet meer betalen, is dat vaak een teken van schulden. Hoe eerder de gemeente weet dat zij een betalingsachterstand hebben, hoe sneller zij hen samen met het buurtteam kunnen helpen. In de pilot Vroegsignalering 2.0 melden diverse organisaties aan de gemeente welke bewoners zo'n betalingsachterstand bij hen hebben.

Eén van de eerste rekeningen die mensen met schulden niet betalen, is de factuur voor hun zorgverzekering. Huur blijven ze doorgaans tot op het laatst overmaken – tot ze er echt geen geld meer voor hebben.

Deelnemende organisaties zijn vooralsnog woningcorporaties, Vitens, Zilveren Kruis, Zorg en Zekerheid, en BGHU. In juli volgen Eneco en Essent. 'Eén van de eerste rekeningen die mensen met schulden niet betalen, is de factuur voor hun zorgverzekering. Huur blijven ze doorgaans tot op het laatst overmaken – tot ze er echt geen geld meer voor hebben.' Aan het woord is Angela van der Hoeven, programmaregisseur van Buurtteamorganisatie Sociaal. 'Wij voeren deze pilot uit in Ondiep-Pijlsweerd. Samen met Werk & Inkomen, die in de lead is.'

Stadsbrede uitrol

'Vroegsignalering 2.0 is het vervolg op de pilot Vroegsignalering', vertelt Van der Hoeven. 'Hieraan deden nog alleen woningcorporaties mee.' Die eerste pilot, ook in Ondiep-Pijlsweerd, liep van juni 2016 tot oktober 2017. 'Met Vroegsignalering 2.0 hopen we nóg eerder schulden te kunnen signaleren. In het najaar is er een uitgebreide evaluatie. Bij mooie resultaten zou het mooi zijn als we deze aanpak

in 2020 ook in de rest van de stad konden invoeren. Net als we deden met de eerste pilot.'

Op dit moment zijn er nog niet veel cijfers over Vroegsignalering 2.0 beschikbaar. Die verwacht Van der Hoeven in september, de maand van de evaluatie. 'Wel weten we dat organisaties ons van januari tot en met mei 130 adressen doorgaven. Negen hiervan waren al bekend bij de schulddienstverlening, maar de overige waren nog niet in beeld. Zij kregen een bezoek van de gemeente en het buurtteam. Bij 73 werd de deur opengedaan, bij de rest lieten medewerkers een briefje achter. De intentie is daar nog eens langs te gaan.'

Zaadje planten

'Langsgaan is essentieel', benadrukt Van der Hoeven. 'Veel mensen zoeken niet uit zichzelf onze hulp, bijvoorbeeld uit onbekendheid met buurtteams of uit schaamte. Soms is de stress door de financiële problemen ook zó groot

Veel mensen zoeken niet uit zichzelf onze hulp, bijvoorbeeld uit onbekendheid met buurtteams of uit schaamte. Soms is de stress door de financiële problemen ook zó groot dat zij zich er niet toe in staat achten.

dat zij zich er niet toe in staat achten.' Om diezelfde reden maken buurtteammedewerkers in het eerste contact direct een vervolgspraak. 'Als je alleen je visitekaartje geeft met het verzoek een afspraak te maken, is het risico groter dat ze niet snel langskomen.'

Als je alleen je visitekaartje geeft met het verzoek een afspraak te maken, is het risico groter dat ze niet snel langskomen.

Dat risico is er nu ook nog wel, zegt ze. 'Maar zelfs bij mensen die toch thuisblijven is het goed langs te zijn geweest en met hen te hebben gesproken. Met zo'n gesprek planten we een zaadje, maken we het thema schulden en de oplossingen daarvoor voorzichtig bespreekbaar. Hierdoor gaan ze erover nadenken; een eerste stap naar een nieuwe koers. Het bespreekbaar maken van schulden is niet voor niets één van de pijlers van de gemeentelijke actieagenda Utrecht Schuldenvrij.' ■

Over de organisatie

Medewerkers

Het tweede kwartaal van 2019 zijn we gestart met 290 medewerkers, van wie 238 uitvoerende medewerkers en 22 stagiaires. Er zijn twaalf medewerkers in dienst gekomen. Acht buurtteammedewerkers, een junior ontwikkelaar en zestien stagiaires verlieten de organisatie.

Junior teamcoaches gestart

In het jaarverslag van 2018 schreven we al over een nieuwe rol in onze organisatie; die van junior teamcoach. Op dat moment liep de sollicitatieprocedure nog. Inmiddels hebben we twee interne kandidaten aangenomen, die in het eerste kwartaal zijn gestart. We zijn blij dat we hiermee ruimte bieden aan medewerkers met ambitie om door te groeien. Zij konden direct deelnemen aan een leiderschapstraject voor teamcoaches binnen Includio.

Profiel buurtteammedewerker

Na een uitgebreide evaluatie met een grote groep medewerkers is het nieuwe 'functieprofiel buurtteammedewerker' afgerond. De evaluatie leverde interessante discussies en vraagstukken op. In het nieuwe profiel is

aan de hand van de behoefte van medewerkers verder geconcretiseerd hoe de functie in de praktijk uitwerking krijgt. Hiermee zijn meer duidelijke kaders gesteld aan de grenzen van het werk als buurtteammedewerker. Ook is er een apart 'functieprofiel buurtteammedewerker maatwerkvoorzieningen' uit het traject voortgekomen. Beide profielen zijn extern gewogen door het bureau Human Capital Group en daarmee voorzien van een indelingsadvies in de loonschalen van de cao Sociaal Werk.

Verbetering inwerkprogramma

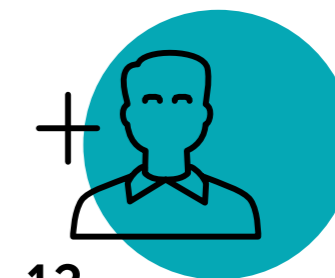
Het optimaliseren van ons inwerkprogramma is in volle gang. Zo heeft nu in ieder team een buurtteammedewerker de rol van inwerkcoördinator. Zodra een nieuwe collega in het team aan de slag gaat, is deze coördinator verantwoordelijk voor het goede verloop van het inwerkprogramma.

Ook zijn er 'bingokaarten' ontwikkeld. Nieuwe collega's kunnen op deze kaarten een score bijhouden om te kijken of ze relevante informatie over het werk en de organisatie de eerste maanden ook daadwerkelijk krijgen.

290
medewerkers

A light green circular background containing two stylized line-art icons of a woman and a man.

16 afgeronde stages



12 Nieuwe medewerkers

FRANK vraagt medewerkers

Hoe weten we wat onze medewerkers willen en nodig hebben? Met die vraag ging eind 2018 een werkgroep aan de slag waarin medewerkers, OOR en HR vertegenwoordigd waren. De werkgroep wilde:

- verbeterpunten ophalen (passend bij lerende organisatie);
- vaker en interactiever nagaan wat medewerkers willen en nodig hebben (jaarlijks tevredenheidsonderzoek is niet genoeg);
- de dialoog aangaan over uitkomsten;
- stimuleren van aandacht voor duurzame inzetbaarheid.

Onderzoek naar de behoefte onder medewerkers gaf aan dat medewerkers:

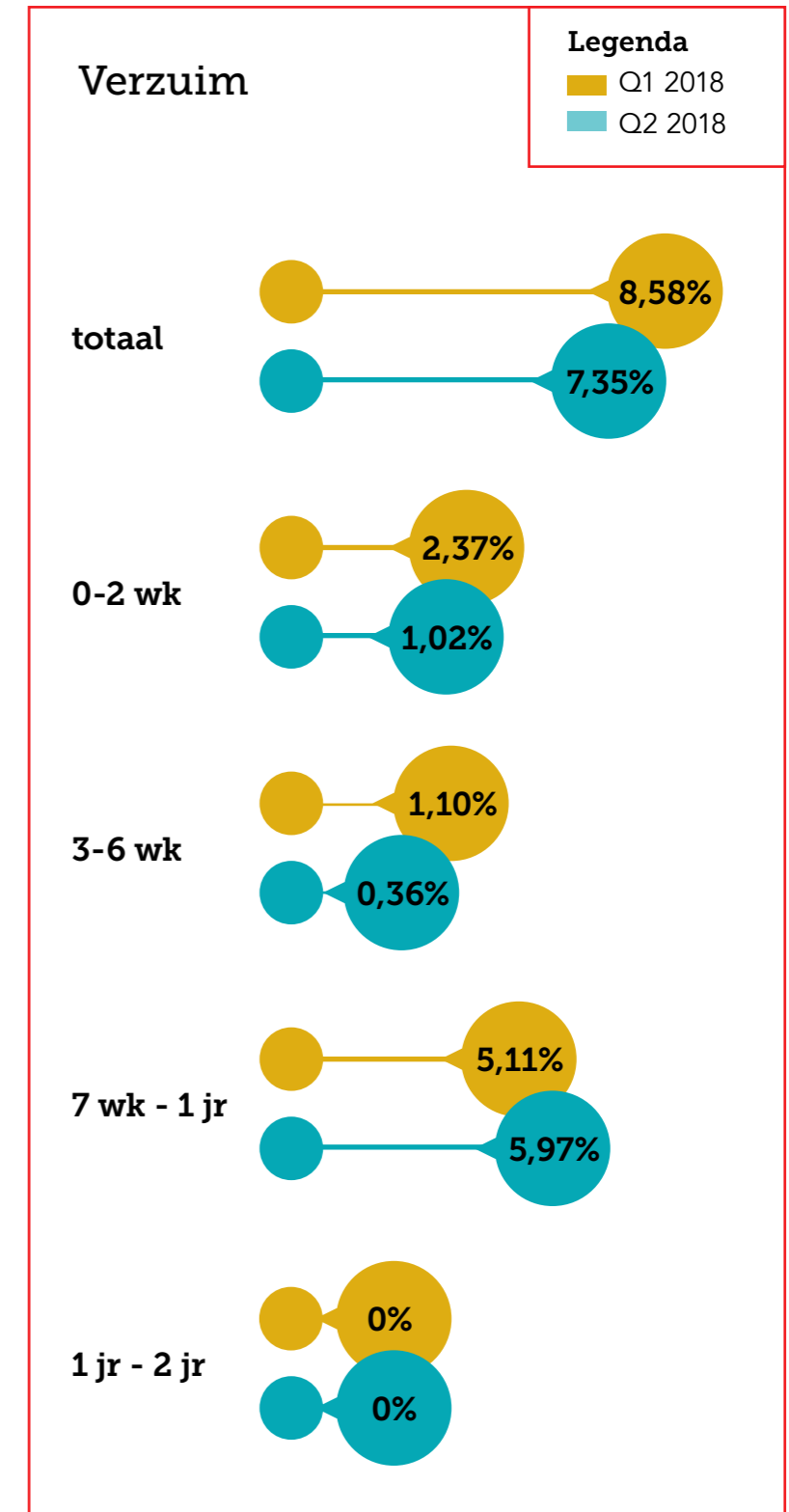
- graag vaker vragen krijgen, maar dan wel korte vragen en via een app;
- het belangrijk vinden dat er in het team gesproken wordt over werkdruk/werkplezier;
- duidelijkheid willen over wat er met de uitkomsten van onderzoek gedaan wordt.

Na dit onderzoek testte de werkgroep twee instrumenten in enkele teams. De keuze viel

op de app FRANK, die afgelopen kwartaal in gebruik is genomen. FRANK stelt gemiddeld twee keer per week een willekeurige vraag uit de vragenbibliotheek aan medewerkers. De vragen gaan over werkbeleving, drijfveren en hoe medewerkers zich voelen. Als medewerker zie je scores terug in de app en kun je deze (anoniem) vergelijken met de scores van collega's. De organisatie ontvangt eens per kwartaal een rapportage, waarbij de privacy geborgd is. De eerste rapportage verschijnt binnenkort en zal in de teams besproken worden.

Verzuim daalt

Het verzuimpercentage aan het einde van het eerste halfjaar is cumulatief 8,12%. Dat is een lichte daling van 0,45% ten opzichte van het eerste kwartaal van 2019. Het totale verzuimcijfer in het tweede kwartaal is 7,35%; een daling van 1,22% sinds de vorige rapportage. Het verzuimcijfer eind juni is 6,99%. Naast een accurate verzuimbegeleiding is er ook extra capaciteit en aandacht voor verzuimpreventie. De verwachting is dat het verzuim verder daalt. ■



Bijlage | Cijfers

Bijlage 1: Aantal

Aantal casussen per kwartaal

Soort	Kwartaal 1	Kwartaal 2
Gestart	2.132	1.941
Lopend	9.708	9.620
Afgesloten	2.030	1.932

Aantal casussen per maand

Soort	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Totaal
Gestart	772	626	734	697	680	564	4.097
Lopend	8.349	8.181	8.349	8.377	8.359	8.251	11.672
Afgesloten	795	566	669	698	671	563	3.982

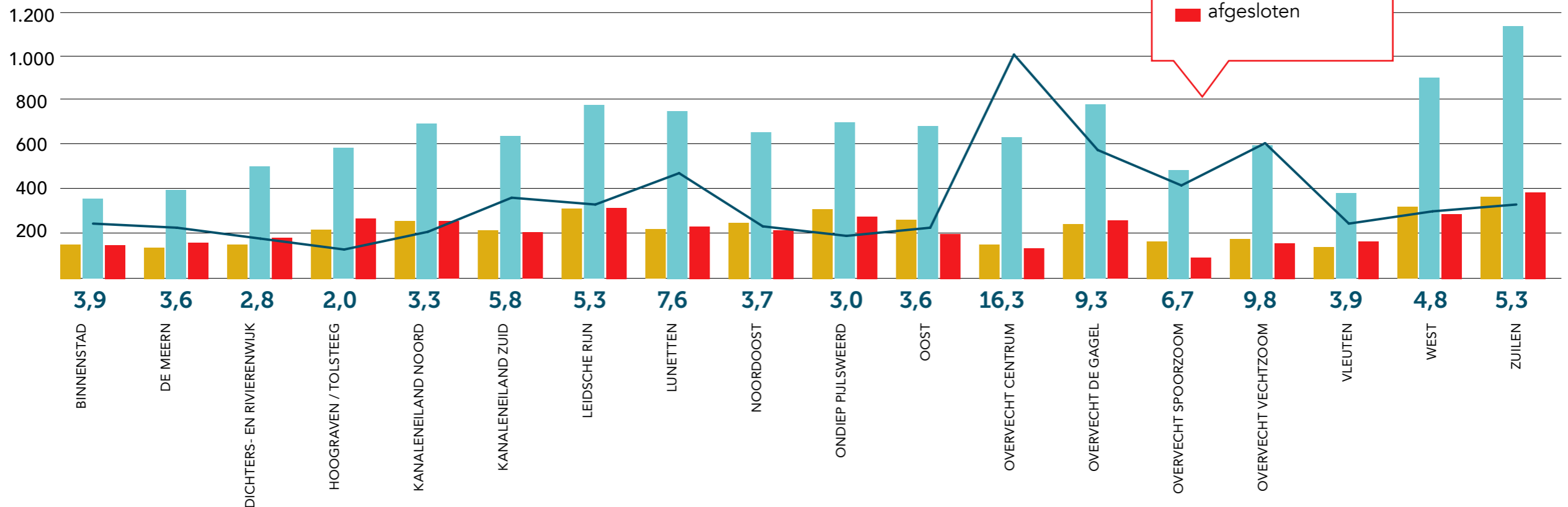
Aantal casussen kwartaal 2

	Gestart	Lopend	Afgesloten	Gem. tijd
Binnenstad	72	281	74	3,9
De Meern	69	301	64	3,6
Dichters- en Rivierenwijk	73	415	94	2,8
Hoograven / Tolsteeg	90	422	112	2,0
Kanaleneiland Noord	119	599	159	3,3
Kanaleneiland Zuid	94	552	119	5,8
Leidsche Rijn	152	588	130	5,3
Lunetten	94	647	129	7,6
Noordoost	135	543	103	3,7
Ondiep Pijlsweerd	147	573	153	3,0
Oost	132	577	95	3,6
Overvecht Centrum	71	555	59	16,3
Overvecht De Gagel	112	660	139	9,3
Overvecht Spoorzoom	74	430	38	6,7
Overvecht Vechtzoom	84	537	98	9,8
Vleuten	72	292	74	3,9
West	152	724	116	4,8
Zuilen	199	924	176	5,3
Totaal	1.941	9.620	1.932	4,9

Binnen 5 werkdagen een eerste kennismakingsgesprek per kwartaal

Locatie	1	2	Locatie	1	2	Locatie	1	2
Binnenstad	68%	65%	Leidsche Rijn	72%	66%	Overvecht De Gagel	71%	49%
De Meern	71%	76%	Lunetten	64%	51%	Overvecht Spoorzoom	68%	68%
Dichters- en Rivierenwijk	84%	94%	Noordoost	86%	77%	Overvecht Vechtzoom	78%	52%
Hoograven / Tolsteeg	83%	90%	Ondiep Pijlsweerd	91%	84%	Vleuten	76%	81%
Kanaleiland Noord	84%	84%	Oost	71%	84%	West	85%	68%
Kanaleiland Zuid	77%	68%	Overvecht Centrum	45%	42%	Zuilen	76%	69%
							77%	73%

Snelheid gekoppeld aan het aantal gestarte, lopende en afgesloten casussen per buurtteam in kwartaal 2



Aantal unieke klanten betrokken bij in periode lopende casussen per buurtteam

	1	2
Binnenstad	290	289
De Meern	428	390
Dichters- en Rivierenwijk	556	522
Hoograven / Tolsteeg	559	491
Kanaleneiland Noord	654	683
Kanaleneiland Zuid	648	663
Leidsche Rijn	803	757
Lunetten	799	779
Noordoost	557	570
Ondiep Pijlsweerd	733	761
Oost	604	615
Overvecht Centrum	683	680
Overvecht De Gagel	853	840
Overvecht Spoorzoom	493	515
Overvecht Vechtzoom	650	663
Vleuten	460	427
West	806	787
Zuilen	1.093	1.089
Totaal	11.666	11.519

Aantal lopende casussen in periode per buurtteam

	Kwartaal 1			Kwartaal 2		
	J	F	M	A	M	J
Binnenstad	234	238	235	231	227	226
De Meern	285	265	270	262	252	250
Dichters- en Rivierenwijk	371	330	360	367	332	335
Hoograven / Tolsteeg	418	371	371	372	384	364
Kanaleneiland Noord	488	497	511	532	511	486
Kanaleneiland Zuid	470	458	478	489	503	486
Leidsche Rijn	523	501	482	489	508	508
Lunetten	577	560	585	579	591	550
Noordoost	455	470	462	456	464	463
Ondiep Pijlsweerd	452	449	460	477	461	460
Oost	463	466	496	504	497	503
Overvecht Centrum	495	514	529	506	519	516
Overvecht De Gagel	589	582	595	589	574	560
Overvecht Spoorzoom	355	361	374	384	402	403
Overvecht Vechtzoom	442	454	484	485	474	460
Vleuten	264	248	245	246	257	241
West	644	615	630	626	613	633
Zuilen	824	802	782	783	790	807
Totaal	8.349	8.181	8.349	8.377	8.359	8.251

Aantal gestarte casussen per melder

Melder	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Melder	Kwartaal 1	Kwartaal 2
Aanmelding HBH voor Buurtteam	14	6	Overig	259	294
Aanvullende zorg / Zorgpartners	164	162	POH	2	8
Advocaat	1	0	Raadslieden	12	12
Al Amal	0	1	Reclassering	1	1
Backoffice Zorg	1	0	SAVE team	0	0
Bewindvoering/Budgetbeheer	8	2	School/onderwijs	2	5
Buurtteam	51	38	Sociaal Netwerk	4	3
Contactdagen W&I	0	0	Stadsteam Herstel	9	4
Familie	113	92	Talent voor	2	1
Gemeente	32	29	Thuiszorg Overig	0	2
GGZ Kerk	1	0	U Centraal	6	2
GGZ Overig	4	2	Veilig Thuis	127	123
GGZ Overig	1	0	Veiligheidshuis	1	2
Huisarts	59	66	Vluchtelingenwerk	0	1
Huishoudelijke hulp	0	0	Wijkagent	10	11
Jongerenwerk	3	0	Wijkverpleegkundige	9	10
Juridisch Loket	0	2	Woningcorporatie	27	22
Mantelzorg	1	0	Zelfmelder	1.183	1.011
Medisch Specialist/ behandelaar	15	18	Ziekenhuis	0	1
Moviera	0	1	Totaal	2.132	1.941

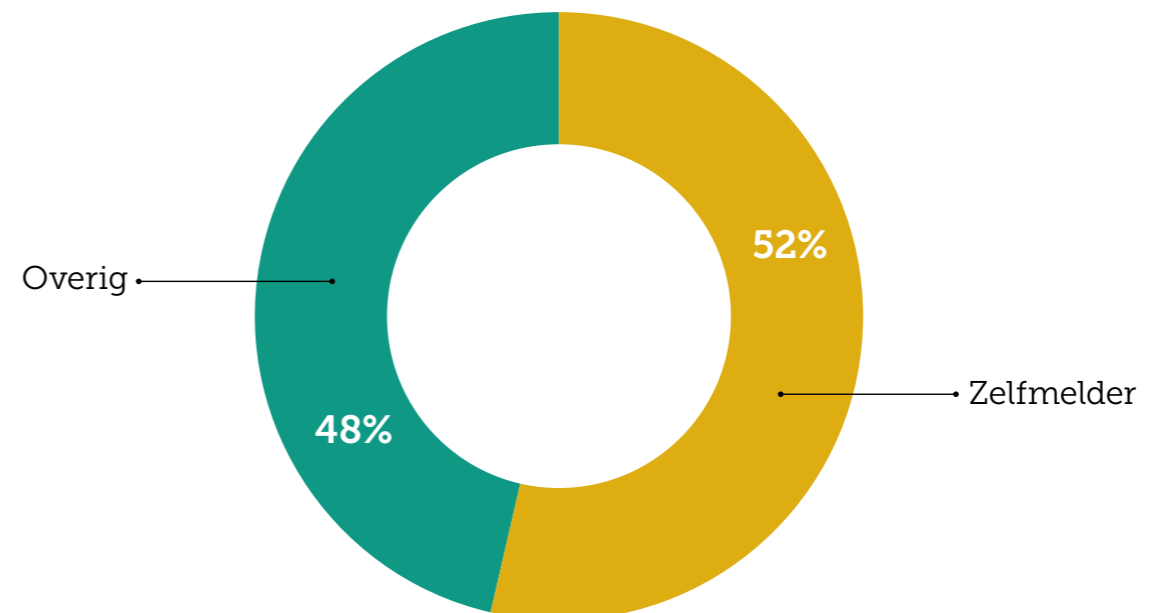
Aantal gestarte casussen

Soort	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun
Zelfmelder	423	371	389	369	341	301
Overig	349	255	345	328	339	263
Totaal	772	626	734	697	680	564

Aantal gestarte casussen per kwartaal

Soort	Kwartaal 1	Kwartaal 2
Zelfmelder	1.183	1.011
Overig	949	930
Totaal	2.132	1.941

Aantal gestarte casussen in percentage



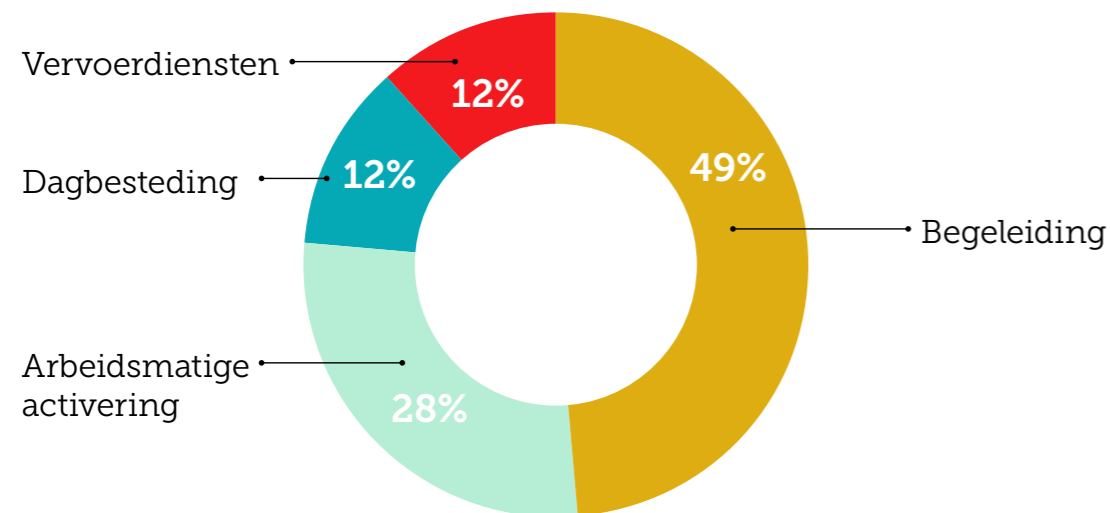
Aantal gestarte casussen in periode per buurtteam

	Kwartaal 1			Kwartaal 2		
	J	F	M	A	M	J
Binnenstad	31	22	29	22	27	23
De Meern	26	21	24	30	22	17
Dichters- en Rivierenwijk	21	18	43	25	21	27
Hoograven / Tolsteeg	53	34	39	40	28	22
Kanaleneiland Noord	51	42	47	52	32	35
Kanaleneiland Zuid	47	37	39	31	35	28
Leidsche Rijn	61	52	49	53	52	47
Lunetten	48	35	44	26	49	19
Noordoost	49	42	23	48	49	38
Ondiep Pijlsweerd	65	48	51	51	42	54
Oost	44	33	55	59	36	37
Overvecht Centrum	15	41	27	22	31	18
Overvecht De Gagel	54	42	37	41	39	32
Overvecht Spoorzoom	36	27	30	28	30	16
Overvecht Vechtzoom	22	27	43	32	32	20
Vleuten	24	17	30	26	30	16
West	65	37	65	54	46	52
Zuilen	60	51	59	57	79	63
Totaal	772	626	734	697	680	564

Toegewezen zorg met datum aanvang in periode

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Totaal
	J	F	M	A	M	J	
Begeleiding	144	150	90	164	106	60	730
Dagbesteding	390	148	100	80	90	62	878
Vervoerdiensten	72	46	24	30	32	26	232

Doorverwijzingen maatwerkvoorzieningen per product en dienstcategorie



Doorverwijzingen maatwerkvoorzieningen per product en diensttype

	Kwartaal 1			Kwartaal 2		
	J	F	M	J	F	M
Arbeidsmatige activering module 1	104	22	14	10	4	10
Arbeidsmatige activering module 2	2	0	0	0	0	0
Arbeidsmatige activering module 3a	194	62	44	20	38	14
Arbeidsmatige activering module 3b	42	14	6	20	16	12
Dagbegeleiding kleine aanbieders (met name ouderen)	38	46	30	24	30	24
Dagbegeleiding NAH	6	4	6	6	2	2
Doofblinden: Gespecialiseerde begeleiding (landelijke inkoop ZG)	6	0	0	0	0	0
Individuele ambulante begeleiding grote aanbieders	82	92	60	74	56	42
Individuele ambulante begeleiding kleine aanbieders	10	8	4	18	8	6
Kortdurend verblijf	0	0	0	0	0	0
Thuisbegeleiding Careyn (grote aanbieder)	24	30	22	60	28	10
Vervoer arbeidsmatige activering module 1	8	0	0	2	0	0
Vervoer arbeidsmatige activering module 2	2	0	0	0	0	0
Vervoer arbeidsmatige activering module 3a	16	2	2	2	4	0
Vervoer arbeidsmatige activering module 3b	6	4	0	0	0	2
Vervoer dagbegeleiding	34	36	16	24	28	22
Vervoer dagbegeleiding NAH	6	4	6	2	0	2
Visueel: Gespecialiseerde begeleiding (landelijke inkoop ZG)	0	0	0	0	0	0
Vroegdoeven: Beantwoording korte begeleidingsvragen (landelijke inkoop ZG)	0	0	0	0	0	0
Vroegdoeven: Gespecialiseerde begeleiding (landelijke inkoop ZG)	6	0	0	0	0	0
GGMD (LTA)	0	0	0	0	0	0
Stichting Humanitas DMH	16	20	4	12	14	2
Totaal	606	344	214	274	274	148

Doorstroom naar maatwerkvoorzieningen per kwartaal

Leverancier	J	F	M	A	M	J	Totaal
Abrona	10	1	4	4	3	12	34
Actief Zorg B.V.				5	2		7
Amerpoort	1		3	2	3	3	12
Atelier Karin Wichers	16		1	1		1	19
Attifa	3	6	1		6	1	17
Bartimeus Sonneheerdt (LTA)2	1						1
Bijzonder zorg midden-Nederland				1			1
Boogh	28	8	1	6	2	4	49
Careyn / AVEANT BV	21	21	20	32	29	17	140
Coöperatie Boer en Zorg B.A.					2		2
De Groene Golf			1	1			2
De Loods Zorg						3	3
De Wederkerigheid	1						1
Diversas			1	1			2
DUO (Dagcentrum Utrecht Oost)	9	5	9	9	12	5	49
Exodus Midden Nederland					2		2
GGMD (LTA)	1	2					3
Inaya Zorg					1		1
Joost zorgt Nederland B.V.	3	2	1	2			8
Karma Zorg		2			2		4
Kentalis	1						1
King Arthur Groep	1	2	3	7	1	2	16
Leger des Heils	41	13	8	14	11	10	97
Lister	41	30	23	30	26	15	165
Lobie Care	5						5
Lobie Care2	6	1				1	8
Moestuin Maarschalkerweerd	19	4		1	1		25
Nieuwland Opleidingen BV	10	2	3	3			18
Onvergetelijk Leven B.V.	8	2	4	3	4	4	25

Leverancier	J	F	M	A	M	J	Totaal
Philadelphia (Werk en begeleiding Flevoland en Gooi)	2				1		3
Plushome B.V.		1	2	6		3	12
Privazorg Wmo Beheer B.V.	2	1			4		7
Professionals Holding B.V.	2				2	1	5
Professionals in NAH BV	9	8	3	4	14	10	48
Reinaerde	24	4	5	1	7	4	45
Santé Partners (voormalig Vitras)		2		1	3	4	10
Stichting AxionContinu groep	7	11	2	7	6		33
Stichting Baantraject Care & Preventie	10	3	4		3		20
Stichting Baantraject Care & Preventie (Nieuw)			5		7	1	13
Stichting Bouwloods Utrecht	4			1			5
Stichting de Tussenvoorziening	3	3		2	1	2	11
Stichting de Wending	11	2		1		1	15
Stichting echtWaar			3	1		2	6
Stichting Good4Life				1			1
Stichting Humanitas DMH	5	5	3	4	11	3	31
Stichting IBASS		2	1	2	1	4	10
Stichting LAPSO	3	1	4			1	9
Stichting Philadelphia Zorg	2	3	2		1		8
Stichting Woon- en zorgcentra De Rijnhoven	1	9	2	2	2	4	20
Stichting Zorgspectrum		1		1			2
Thuiszorg Mimosa	3			5	1		9
WIJ_3.0	230	20	20	26	29	26	351
Zorgboerderij Griffenstein & Zorg (declaratiebrief)	2					1	3
Zorgtrecht						5	5
							1399

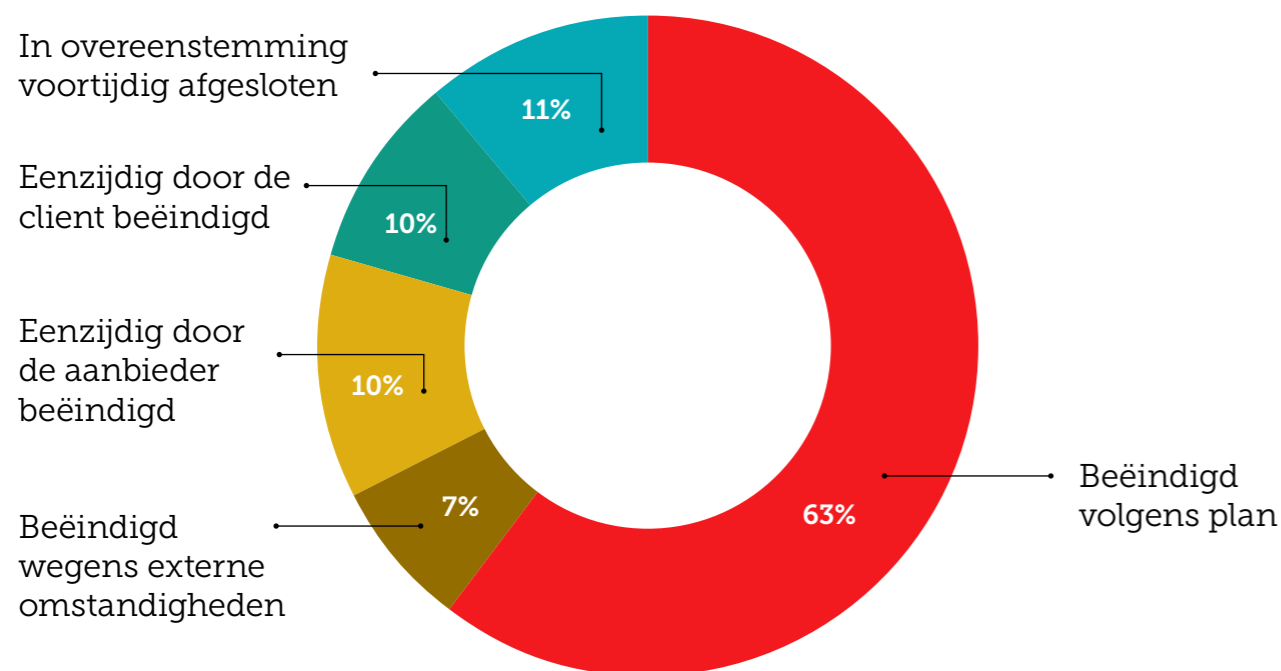
Afgesloten dossiers per maand

J	F	M	A	M	J
795	566	669	698	671	563

Aantal afgesloten casussen, ingedeeld naar afsluitreden

Afsluitreden	Kwartaal 1	Kwartaal 2
Beëindigd volgens plan	1.183	1.213
Beëindigd wegens externe omstandigheden	145	141
Eenzijdig door de aanbieder beëindigd	281	188
Eenzijdig door de cliënt beëindigd	188	185
In overeenstemming voortijdig afgesloten	233	205
Totaal	2.030	1.932

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	2	5	17	141	334	108	46
Kwartaal 2	2	0	0	2	2	11	101	252	119	51

**Kwartaal 2
gemiddeld
8,1**

Aantal afgesloten casussen, kan verder zonder begeleiding

	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni
Ja	319	270	241	299	294	260
Nee	59	31	22	38	37	36
Onbekend	373	237	352	338	308	250
	751	538	615	675	639	546