

Kwartaal 2018

Cijfers

Privacywetgeving

Samenwerking
Hogeschool Utrecht

Buurtacademie

Ervarings-
deskundigheid

En meer...

Cijfers

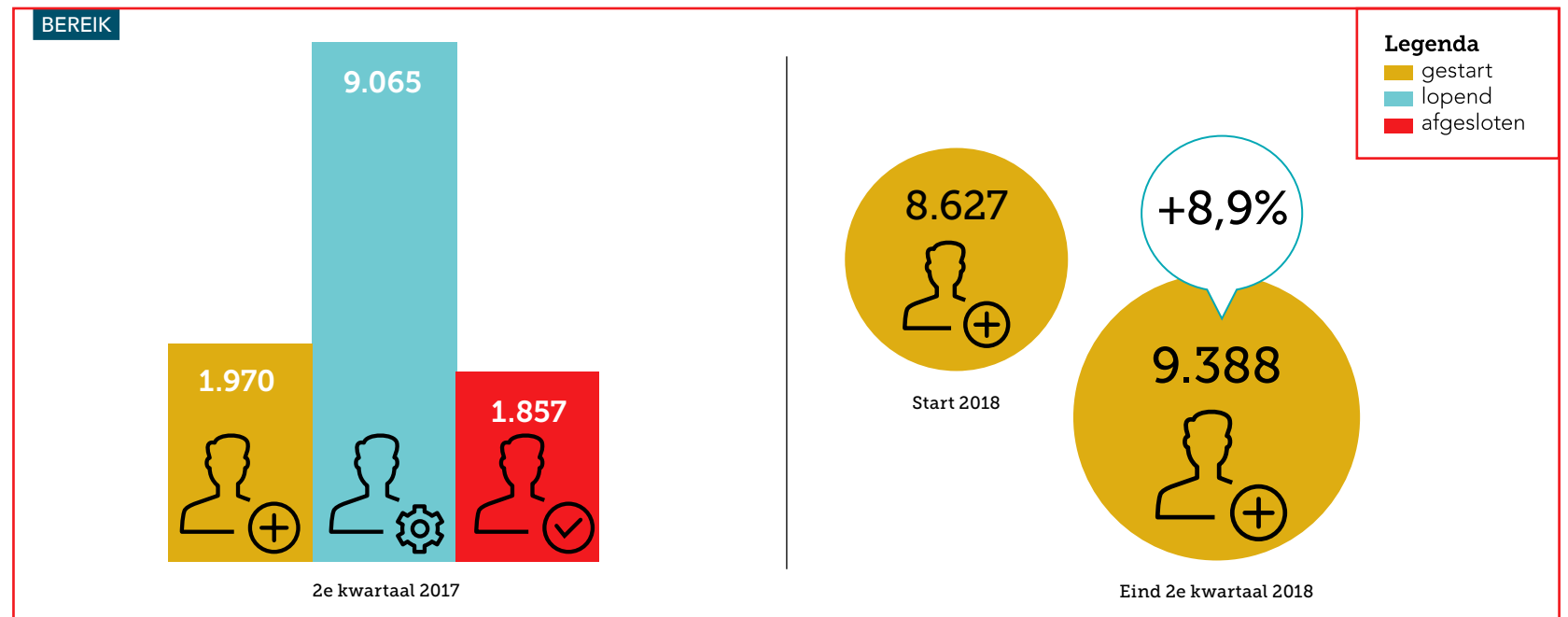
U leest hier de kwantitatieve resultaten van het eerste half jaar van 2018. De cijfers komen uit het klantregistratiesysteem KTSD. Alle cijfers vindt u uitgebreid terug in de bijlagen vanaf pagina 21. In dit kwartaal zien we dat de caseload nog niet afneemt naar de zomer, zoals in eerdere jaren. Het aantal afgesloten dossiers neemt wel toe, terwijl het aantal aanmeldingen daalt. De prognose is daarom dat de verwachte daling alsnog plaatsvindt.

Bereik eerste half jaar

Het bereik van de buurtteams in het tweede kwartaal is 9.065 dossiers met in totaal 10.640 unieke klanten die begeleid worden. In januari startten we met 8.627 klanten. In juni staat het totaal op 9.388. Een toename van 8,9%. Als het eerste half jaar van 2018 wordt ver-

De vraag blijft toenemen, maar minder sterk dan in 2017.

geleken met 2017, dan is een toename van 14% in lopende caseload te zien. Procentueel zijn er wel -2,6% minder aanmeldingen in 2018 dan in 2017 het eerste half jaar het geval was.

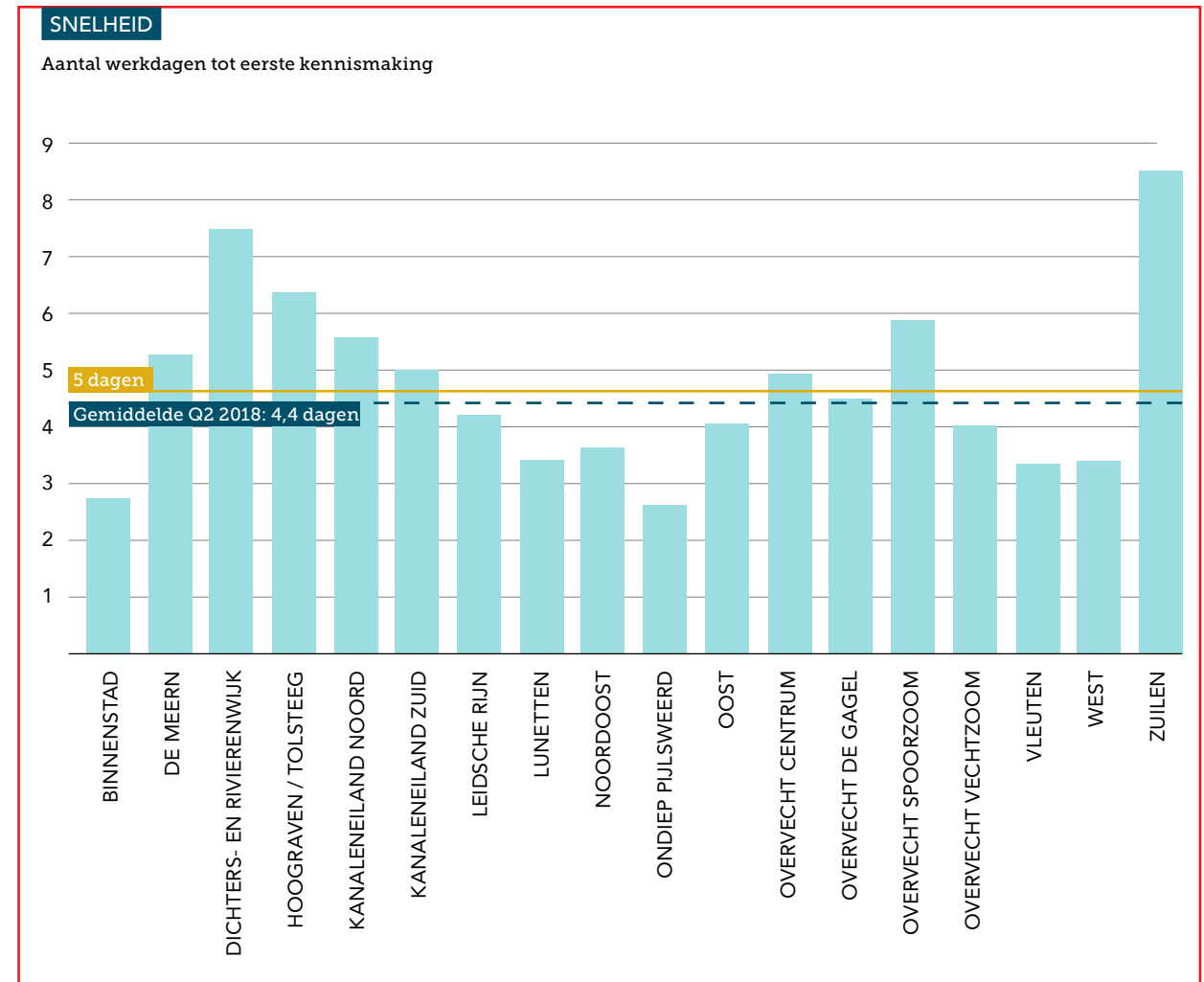
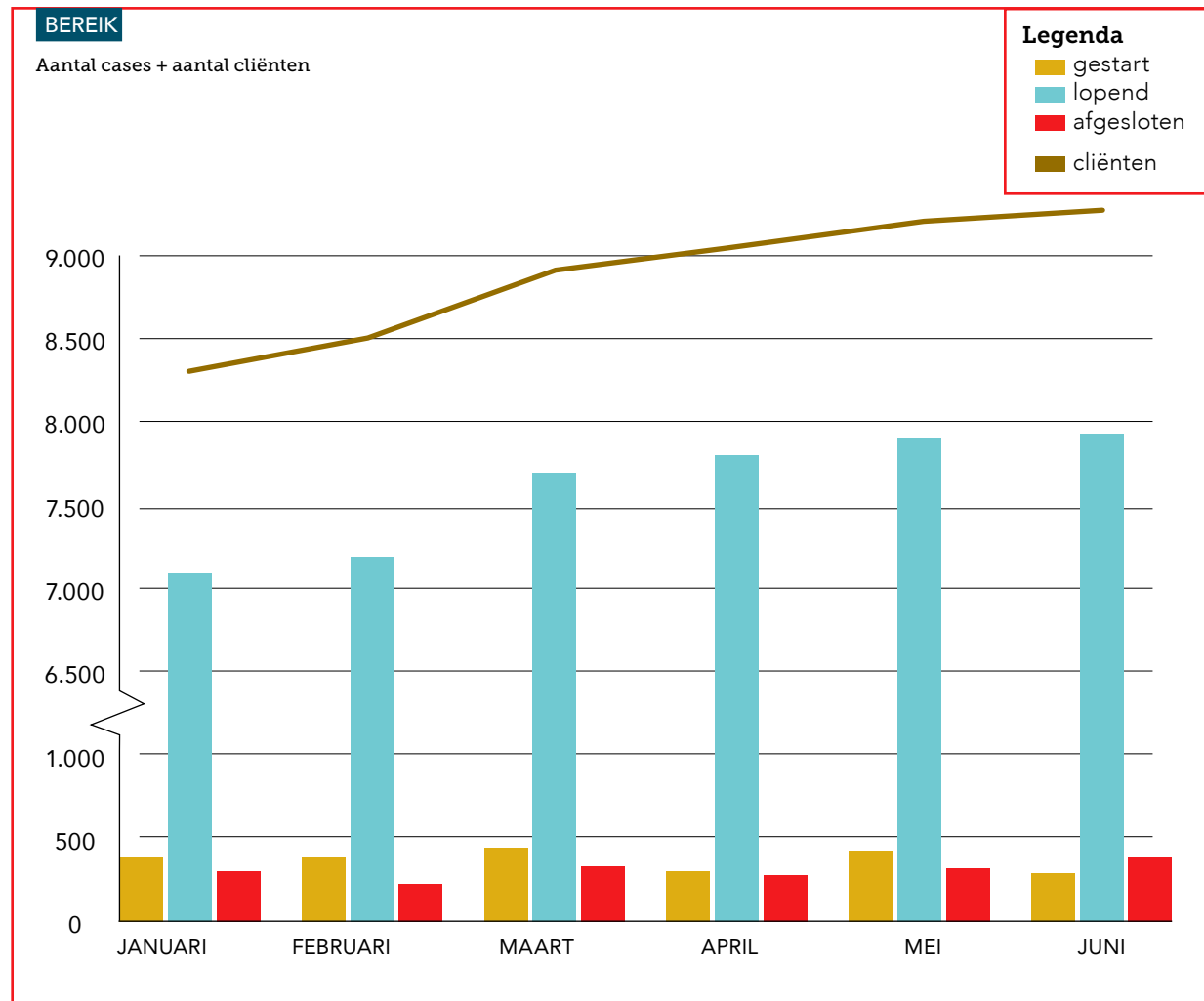


De caseload steeg in het tweede kwartaal 2018 met 220 dossiers, of 2,9% ten opzichte van kwartaal 1. In 2017 daalde het aantal lopende dossiers al in het tweede kwartaal. Dat effect lijkt nu later te gaan ontstaan. De aanmeldingen dalen namelijk wel richting de zomer, van gemiddeld 832 in kwartaal 1 naar gemiddeld 656 nieuwe klanten in kwartaal 2. In juni zien we dat tegelijkertijd het aantal afsluitingen toeneemt en het aantal nieuwe vragen overschrijdt. In de meeste teams is nu nog geen afname van het aantal

Er is nu nog geen afname van het aantal cliënten maar we verwachten die wel in het komende kwartaal.

We kunnen niet zomaar stellen dat de vraag in een dynamische stad als Utrecht stabiel zal worden.

klanten, maar we verwachten die beweging daarom wel terug te zien in het komende kwartaal. Wat ook opvalt, zijn de grote verschillen tussen een aantal teams als we 2017 en 2018 met elkaar vergelijken. In het bijzonder de teams die al voor 2015 actief waren. De caseload van Overvecht de Gagel en Ondiep Pijlsweerd neemt met 15,4% en 14,4% toe. Terwijl bij Overvecht Spoorzoom, Kanaleneiland Zuid en Zuilen er juist sprake is van een afname van – in volgorde – 28%, 25% en 27%.



Er is hier geen eenduidige verklaring voor, maar zegt ons in ieder geval dat we niet zomaar kunnen stellen dat de vraag in een dynamische stad als Utrecht stabiel zal worden.

Snelheid

In 78% van de gevallen kunnen klanten binnen vijf dagen terecht voor hun ondersteuningsvraag. In alle teams samen komt het gemiddeld uit op 4,4 dagen. In 11 van de 18 teams kunnen klanten binnen vijf dagen ondersteund worden. Zeven teams halen het niet om binnen vijf dagen de ondersteuning in te zetten. De

78% van de klanten kunnen binnen vijf dagen terecht voor hun ondersteuningsvraag.

Meern, de teams Kanaleneiland en Spoorzoom, lukt het wel binnen zes dagen. Kanaleneiland Zuid en Zuilen lukt het in 6,3 en 8,3 dagen. Een uitschieter is te zien in team Dichters- en Rivierenwijk, dat in juni naar 18,3 dagen schiet. In dit kleine team viel het vertrek en vakantie van collega's helaas samen met het vertrek van de vervanger in diens proeftijd. In het cluster van

samenwerkende buurtteams wordt naar een oplossing gezocht, om de huidige wachttijd snel te normaliseren.

Aanpassing proces

De komende tijd gaan de buurtteams van Sociaal en Lokalis aan de slag met het implementeren van een aangescherpt werkproces. Er zijn gelijke stappen in

De buurtteams van Sociaal en Lokalis gaan aan de slag met implementeren van een aangescherpt werkproces.

de startfase van de ondersteuning van de buurtteams bepaald. Als een klant zich meldt, wordt er binnen vijf dagen een startgesprek ingepland. De eerste parameter is de aanmelding. Dat is de datum waarop de klant tegen het buurtteam zegt 'ik heb hulp nodig' en samen met de voordeurmedewerker tot de conclusie komt dat het inderdaad een aanmelding voor het buurtteam is en welke urgentie de vraag heeft. De parameter 'eerste kennismaking', is het moment waarop een klant een uitgebreide intake heeft met een buurtteammedewerker om te bepalen wat de precieze ondersteuningsvraag is en door wie de klant het beste ondersteund kan worden. Van daaruit wordt het vervolg gepland. Dit is vanaf nu de parameter 'start ondersteuning', het moment waarop de ondersteuning van het buurtteam start. In de meeste gevallen lopen de parameters gelijk: kennismaking en start ondersteuning kan in één moment gerealiseerd worden. Als dat niet het geval is, kan via de nieuwe vorm van registratie duidelijk worden of er sprake is van een wachttijd. Hierdoor trekken beide buurtteamorganisaties het startproces gelijk, geven de parameters steeds meer eenduidige, vergelijkbare en betrouwbare informatie en kan bij afwijkingen onderzocht worden waar het eventuele knelpunt ligt. Voor de klant is hierdoor ook meer duidelijk wat er wanneer verwacht kan worden.

51% meldt zelf

In het tweede kwartaal constateren we dat van 51% van onze klanten geregistreerd wordt dat zij zichzelf

Van de 1.970 nieuwe klanten melden 1000 zichzelf aan.

melden, wat neerkomt op circa 1.000 klanten van de 1.970 nieuwe klanten. Van de 970 klanten die verwezen worden via partners, valt 12% nog in de categorie overig, waar veel verschillende aanbieders onder vallen. Dat dit steeds specifieker wordt, blijkt als we de cijfers van 2017 en 2018 met elkaar vergelijken. Vorig jaar

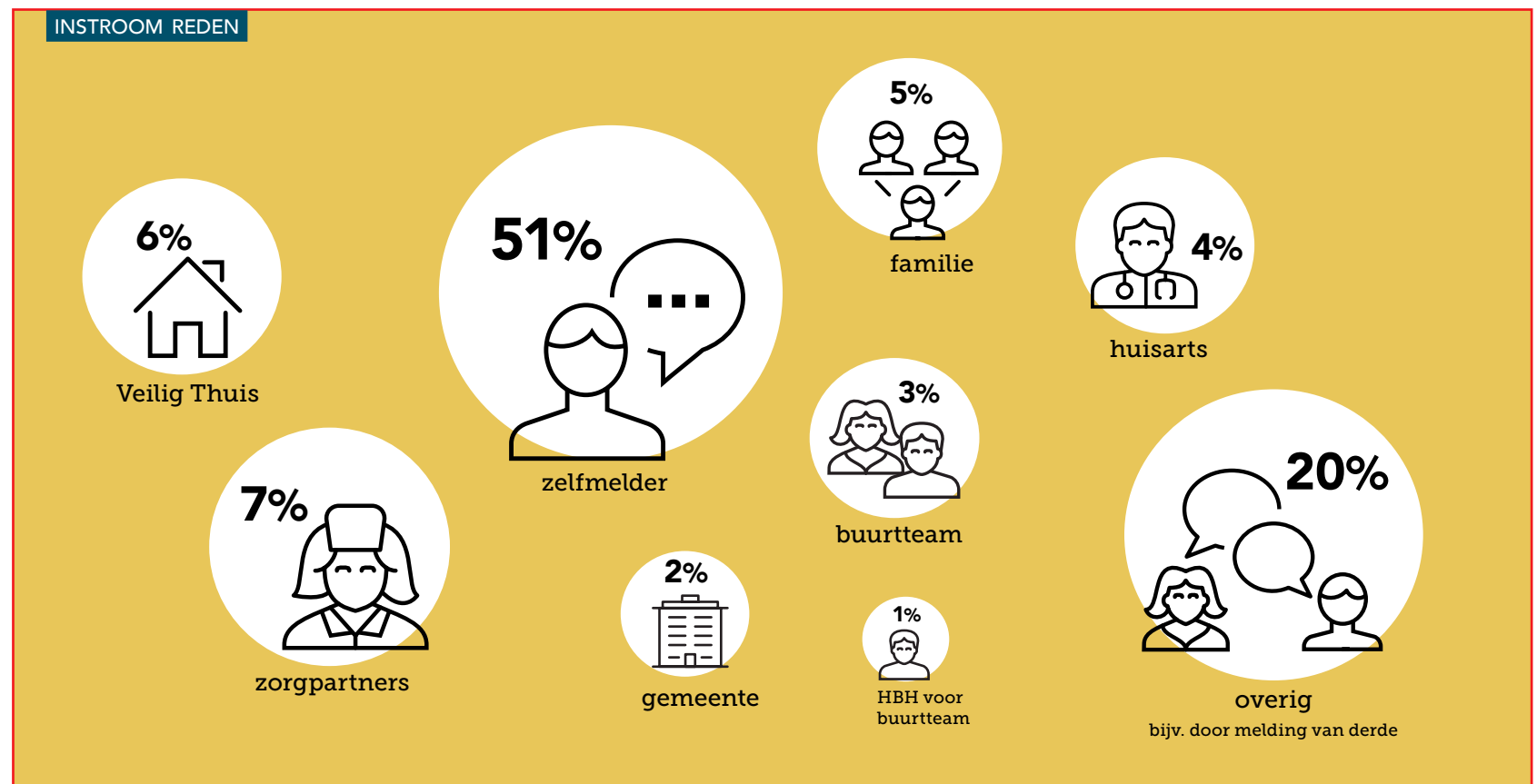
registreerden we gemiddeld nog 37,5% in de categorie overig. Doordat er diverse verwijzers zijn toegevoegd, krijgen we een steeds beter beeld.

De grootste categorieën daarna zijn Veilig Thuis (6%, 123 aanmeldingen) en familie (5%, 92 aanmeldingen).

Doel bereikt

3.610 trajecten werden afgesloten in het eerste half jaar, waarvan 1.857 in het tweede kwartaal. 86% van

86% van de klanten geeft aan zelfstandig verder te kunnen t.o.v. 84% in het eerste kwartaal.



de klanten geeft aan zelfstandig verder te kunnen ten opzichte van 84% in het eerste kwartaal. In 2017 lag dit nog rond de 82%. Ook het aantal klanten dat bij afsluiting aangeeft dat dit volgens plan is, neemt toe. 64% geeft dat in het tweede kwartaal aan, wat iets hoger is dan de 62% van het eerste kwartaal. In 2017 was dat gemiddeld rond de 60%. De tevredenheid van klanten is een 7,9. Iets hoger dan in het eerste kwartaal en eveneens een toename in vergelijking met 2017.

Van de 575 klanten gaven 564 een voldoende.

Opnieuw 11 klanten gaven een onvoldoende. Op een totaal aantal metingen onder 575 klanten is dat net geen 2%.

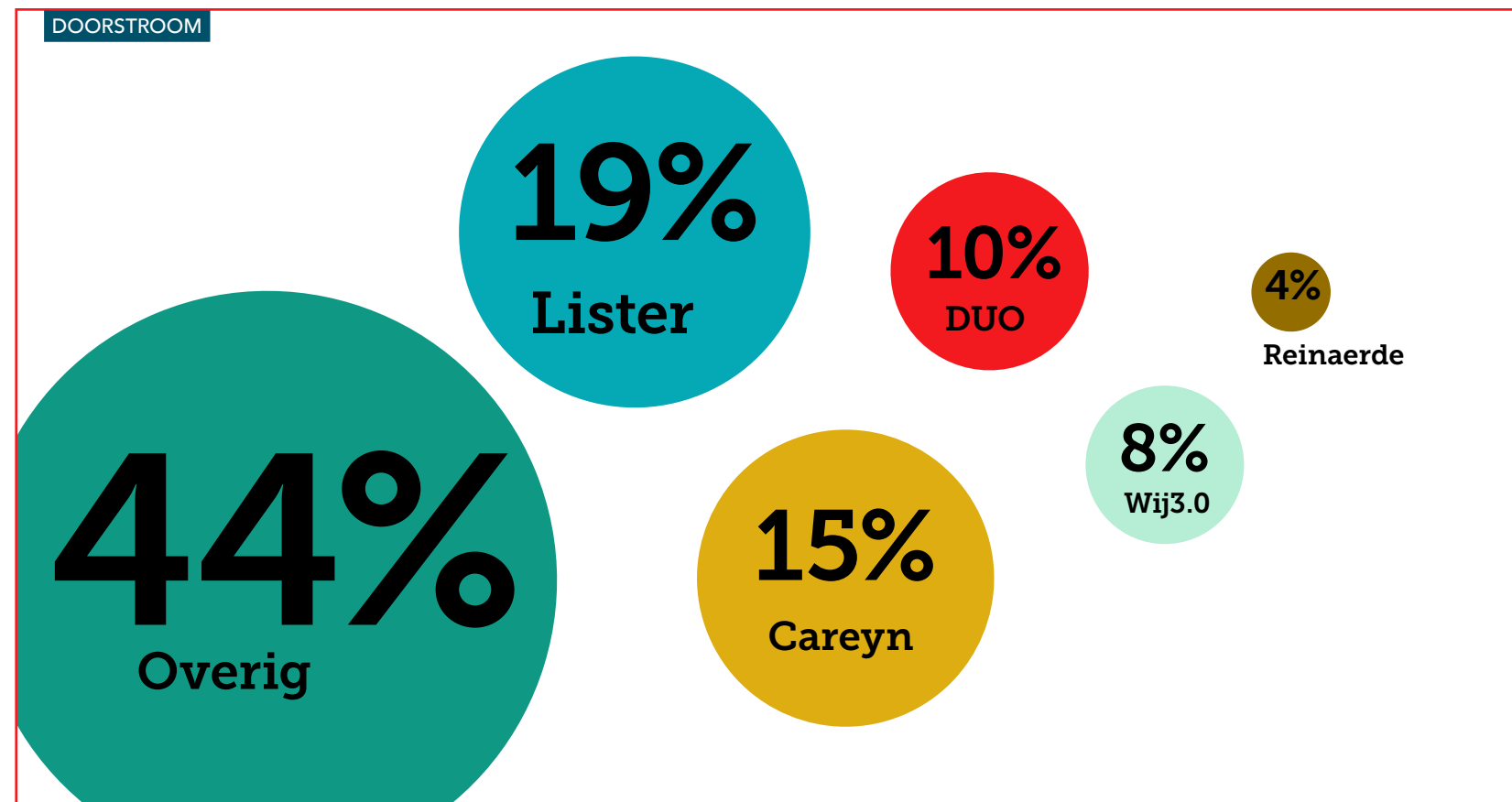
Doorstroom maatwerk

Tot juli zijn 745 maatwerkvoorzieningen toegewezen. Hiervan staan 421 op het eerste kwartaal en 324 op het tweede kwartaal geregistreerd. Vergeleken met begin van het jaar 2018 zijn er 97 minder voorzieningen toegekend in kwartaal 2. In 2017 waren de toekenningen in het eerste half jaar 449 en 276. De constatering is daarmee dat in het eerste half jaar van 2018 er 20 voorzieningen (2,8%) meer zijn toegekend.

De meeste klanten worden doorgestuurd naar individuele ambulante begeleiding.

De verwijzing naar individuele ambulante begeleiding (grote aanbieders) heeft het grootste aandeel (in totaal 114 klanten, 35%). Dagbegeleiding van kleine aanbieders, vooral ouderen en inclusief NAH, komt op 111 klanten (21%). De verschillende modules arbeidsmatige activering kennen ieder een beperkt aandeel. Het geheel aan arbeidsmatige activering komt neer op een aandeel van 13,5% of 44 klanten.

De top vijf aanbieders naar wie verwezen wordt, blijft hetzelfde. Lister (61 klanten, 19%) en Careyn (48 klanten, 15%), zijn samen met DUO (34 klanten, 10%) de aanvullende zorgpartijen met het aanbod waar het meest naar verwezen wordt. ■



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.

Het zal weinig mensen ontgaan zijn dat de nieuwe privacywet van Europa, de AVG, sinds 25 mei in werking is getreden. Ook voor de buurtteams waren de nieuwe regels reden om privacy extra onder de aandacht te brengen. Hoe zijn de teams meegenomen in het verhaal rondom de AVG? 'Het draait vooral om bewustwording.'

Jacqueline Bakker is verantwoordelijk voor het bewaken van de kwaliteit van de buurtteams en Kim Droog is coördinator Geweld in Afhankelijkheidssituaties en kwaliteitsmedewerker. Samen trokken zij op om de nieuwe regels rondom privacy binnen de buurtteams toe te lichten en voor de toekomst te borgen. 'Privacy, de bescherming van het privéleven, is voor ons eigenlijk al een heel normale werkwijze. Het zit in de organisatie om daar zeer zorgvuldig mee om te gaan. Maar toch kan er af en toe een automatisme insluipen dat privacy aantast. Daarom is bewustwording rondom privacy voortdurend belangrijk.'

AVG

Nieuwe privacywetgeving en de buurtteams

Voordeuren

Jacqueline en Kim grepen de nieuwe wetgeving rondom AVG aan om privacy bij de buurtteams nog meer integraal onder de aandacht te brengen. Jacqueline: 'We hebben in ieder team al een privacy-ambassadeur die binnen het team zorgt voor extra aandacht voor privacy.' Kim: 'Om te beginnen hebben we alle buurtteams bezocht, puur om te kijken hoe het proces bij de balie is ingericht. Vaak zit goed omgaan met privacy namelijk in heel praktische dingen. Kun je bijvoorbeeld een beetje privé een printje uitdraaien op de locatie? Kan iedereen meeluisteren als iemand zich aanmeldt bij de balie? En is het niet slim om de telefoonfunctie los te koppelen van de baliefunctie voor wat extra privacy? We keken door een privacy-bril naar de inrichting van de voordeuren en overlegden met de medewerkers hoe zij die ervoeren en welke actie we samen konden ondernemen om te verbeteren. Dat wekt bewustzijn.'

Denk- en werkwijze

'Daarnaast hebben we 38 trainingen gegeven rondom privacy', vertelt Jacqueline. 'Alle medewerkers, door de hele organisatie, zijn getraind in de nieuwe regels



rondom privacy en de werkwijze van de buurtteams. Met die 1,5 uur durende trainingen zijn we eind 2017 gestart. Een paar dagen voor de invoerdatum van de nieuwe wet trainden we de laatste medewerkers.' Natuurlijk is het werk hiermee niet af. De denk- en werkwijze is op verschillende manieren verankerd in de organisatie. 'De nieuwe aanpak rondom privacy is uiteraard een belangrijk onderdeel van het inwerktraject van nieuwe medewerkers', vertelt Jacqueline. 'En voor de huidige medewerkers hebben we diverse methodes om het onder de aandacht te blijven brengen. Quizzen, stellingen, posters... we doen ons best het op een leuke manier tot een automatisme te maken. Altijd na te denken over privacy zodra medewerkers gegevens vastleggen of delen.'

Verplichtingen

Behalve de menselijke factor, moest er natuurlijk ook het nodige aan juridisch kader worden opgebouwd rondom AVG. Kim: 'We hebben een aantal processen in kaart gebracht, bijvoorbeeld als iemand inzage wil hebben in zijn of haar gegevens. Daar hebben we een procedure voor afgesproken. Daarnaast is een verwerkingsregister een nieuwe verplichting. Daarin moet je inzichtelijk maken op welke plekken je gegevens van iemand bewaard. Dat kan in de mail zijn, in een excel-lijst, maar bijvoorbeeld ook in de contactgegevens van je telefoon. Niet alles zit in het klantdossier. Om dat van achttien teams inzichtelijk te maken kost natuurlijk een hoop tijd. Ook de verwerkingsovereenkomsten zijn nieuw. Daarbij gaat het ook om afspraken gegevens te delen met andere partijen. Dat zijn juridische stukken, dus dat moet je echt heel zorgvuldig uitzoeken.'

Constructief

Jacqueline en Kim merken dat de teams opnieuw actief aan de slag zijn gegaan met de (nieuwe) regels rondom privacy. 'We krijgen heel veel vragen binnen', legt Kim

'Privacy is voor ons eigenlijk al een heel normale werkwijze'

KIM EN JAQUELINE



uit. 'Dat geeft aan dat ze zich bij elke onbekende situatie eerst afvragen hoe het zit met de privacy, wat ze kunnen, mogen en moeten delen en met wie.' Jacqueline is blij met de respons. 'Je voelt aan alles dat het leeft. In het begin lijkt het alsof we allerlei werkwijzen komen verbieden, maar we kijken juist samen naar wat mogelijk is binnen de kaders van de wet en

Het lijkt lastig het in een vroeg stadium al over privacy te hebben, maar het spaart uiteindelijk tijd en energie.

onze werkwijze. Die constructieve houding krijgen we nu terug in draagvlak onder de medewerkers.' In de toekomst hebben Kim en Jacqueline nog wel de wens om bij buurtteamontwikkelingen eerder geconsulteerd te worden. Jacqueline: 'Vaak is een nieuwe ontwikkeling al bijna geïmplementeerd en komt dan pas de vraag of het klopt rondom privacy op ons bureau. Soms moeten we het dan afkeuren. Het lijkt lastig het in een vroeg stadium al over privacy te hebben, maar het spaart uiteindelijk tijd en energie.' ■

Wat telt instrument

Eerste ervaring

Buurtteammedewerkers doen hun eerste ervaringen op met het Wat Telt instrument. De nieuwe methode helpt om samen met klanten de te bereiken doelen te bepalen.

Generalist Rik Bulten testte de methode uitgebreid.

'Ik ben eigenlijk betrokken geraakt omdat ik niet tevreden was over de vorige methode, de ZRM (zelfredzaamheidsmatrix) en daarom graag mee wilde denken over de nieuwe aanpak. Het belangrijkste voor mij was dat de nieuwe methode toegankelijk, laagdrempelig en voor al onze zeer uiteenlopende doelgroepen geschikt zou zijn.

Inmiddels heb ik Wat Telt getest. Doordat het instrument vrijer en visueler is, geven we alle klanten meer controle. En dat is waar het allemaal om moet draaien. Natuurlijk geeft een nieuwe methode wat koudwaterrees onder collega's, maar als iemand die ook sceptisch aan het project begon, roep ik ze op er gewoon mee aan de slag te gaan. Ik vind het een verbetering ten opzichte van de oude methode. Als Wat Telt in de toekomst ook digitaal gemaakt wordt, hebben we helemaal een mooi instrument.

'Doordat het instrument vrijer en visueler is, geven we alle klanten meer controle.'

Een speciaal team geeft Wat Telt bredere bekendheid in de organisatie met filmpjes en bijeenkomsten en als het goed is heeft iedere medewerker er inmiddels

'Ik vind het een verbetering. Als Wat Telt digitaal gemaakt wordt, hebben we helemaal een mooi instrument.'



kennis mee gemaakt. We weten dat er contactpersonen zijn waar we met vragen terecht kunnen. Vanaf nu gaan we er mee werken en vanaf volgend jaar wordt er ook op de effectiviteit van ons werk gemeten aan de hand van dit instrument.' ■

Samenwerken

Hogeschool Utrecht

Het studiejaar van de opleiding Social Work aan de Hogeschool Utrecht (HU) zit erop. Daarmee kan ook worden teruggekeken op een succesvolle samenwerking tussen de buurtteamorganisatie en de HU. 160 studenten Social Work deden in het afgelopen jaar praktijkervaring op bij de buurtteams. Op 23 april werd de samenwerking feestelijk gevierd.

Er waren al eerder samenwerkingsafspraken tussen de buurtteamorganisatie en hogeschool. Zo zijn er al sinds de start van de buurtteams derdejaars studenten die stage lopen. Het afgelopen jaar werd de samenwerking geïntensiveerd. Ingegeven door de wens om leren en praktijk dicht bij elkaar te brengen én door de onderwijsinnovatie van de HU. Van drie opleidingen Maatschappelijk Werk en Dienstverlening, Sociaal Pedagogische Hulpverlening en Culturele Maatschappelijke Vorming is een generieke opleiding gemaakt, de hbo-opleiding Social Work.

De studenten deden onderzoek naar participatie, eenzaamheid, armoede en sociale cohesie in de wijk.

Een mooie kans voor beide partners om de samenwerking verder vorm te geven. Naast de derdejaars studenten, kregen ook de eerstejaars een plek bij de buurtteams. De studenten deden onderzoek naar participatie, eenzaamheid, armoede en sociale cohesie in de wijk. Ze bedachten en ontwierpen oplossingen voor problematiek rond deze thema's en hielpen klanten van het buurtteam bij lichte ondersteuningsvragen zoals boodschappen doen, verhuizen, huishoudelijke klusjes of problemen met de computer.

'De blokken voor de eerstejaars studenten duren tien weken', zegt Alessandra Fiamingo, die deel uitmaakt van het projectteam dat de samenwerking vormgeeft. 'Elke maandag deed een klein groepje studenten acht uur praktijkervaring op bij de buurtteams, in totaal veertig uur per blok. Na evaluatie van de eerste twee



blokken bleek dat die tijd voor zowel buurtteams als voor studenten eigenlijk te kort was om er voldoende uit te halen. Daarom werden het derde en vierde blok samengevoegd tot één lange praktijkervaringsperiode van een half jaar.'

'Studenten zijn heel enthousiast over de praktijkervaring', zegt Annemieke van Steenis, ook betrokken bij het projectteam. 'Het is voor de meesten de eerste keer dat ze echt zien wat het vak van sociaal werker inhoudt: ze gaan de wijk in, praten met bewoners en zien en horen wat er speelt.'

Volgens Alessandra Fiamingo zijn ook klanten van het buurtteam enthousiast over de samenwerking. 'Ze ervaren de jonge studenten als extra laagdrempelig. Het mooiste voorbeeld vind ik een vrouw die geen enkele hulpverlener binnenliet. Met een student wilde

ze wel praten. Zo was er toch contact. Sindsdien staat de deur ook open voor andere hulpverleners. Dat soort dingen is zowel voor de student, als voor de buurtteamorganisatie en de klant van onschatbare waarde.'

Tijdens de feestelijke bijeenkomst op 23 april werd de samenwerking niet alleen gevierd, maar ook bestendigd. Annemieke van Steenis: 'Ook volgend jaar maken we deel uit van het curriculum van de eerstejaars studenten. Studenten worden dan een half jaar gekoppeld aan een buurtteam. Net als in het afgelopen kwartaal zullen buurtteammedewerkers hun kennis en ervaring delen in de vorm van gastlessen op de hogeschool. Daarnaast hebben we samen de minor Sociale Kwaliteit in de Buurt (Buurtteamminor) ontwikkeld voor vierdejaarsstudenten. In de wijk Ondiep Pijlsweerd gaan studenten die de minor volgen zelf een buurtteam opzetten en draaien onder super-

'Het mooie aan deze samenwerking is dat we studenten enthousiast kunnen maken voor ons vak.'



visie van twee ervaren buurtteammedewerkers.' Annemieke van Steenis: 'Het mooie aan deze samenwerking met de hogeschool is dat we studenten in de praktijk enthousiast kunnen maken voor ons vak. Dat is belangrijk, want ook in de toekomst hebben we goede en betrokken collega's nodig. Voor de komende jaren hopen we opleiding en praktijk nog verder naar elkaar toe te brengen. Bijvoorbeeld door docenten lessen te laten geven in de wijk. Leren vindt plaats in de wijk, gezamenlijk met bewoners, studenten, sociaal werkers en docenten.' ■

Generalisme

In het afgelopen kwartaal is er verder gewerkt aan generalisme als vak. Het doel is om eind 2018 een kwaliteitsslag te hebben gemaakt. Onder andere door eenduidigheid te bereiken over de grenzen van het generalisme: wat doet een generalist wel en niet? Wanneer verwijst je als buurtteammedewerker door naar andere partijen?

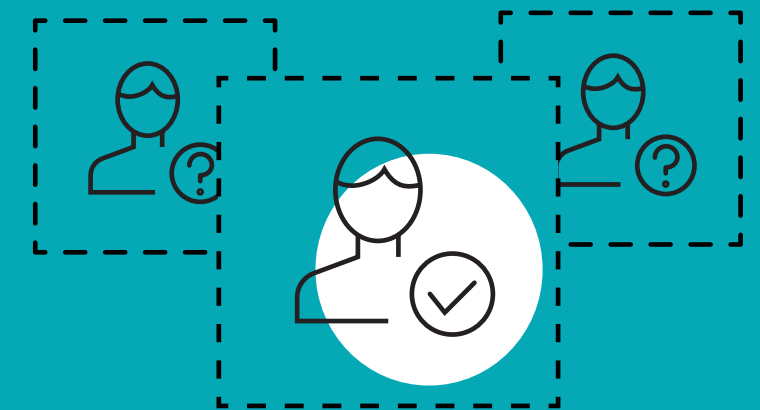
Al langer loopt het aantal klanten dat langdurig wordt begeleid op. Een vraag daarbij is of er voldoende wordt af- of opgeschaald naar andere partijen in de basis- of aanvullende zorg. Om die afweging goed te maken, is een kader gewenst. In het afgelopen kwartaal kreeg het gewenste afwegingskader gestalte in de vorm van tips en vragen die medewerkers zichzelf en het team kunnen stellen.

Elke situatie is anders en elke klant heeft iets anders nodig.

Aan de hand daarvan kunnen zij reflecteren op hun rol en meerwaarde per casus: heeft een klant nog baat bij de begeleiding van het buurtteam? Of kan worden doorverwezen naar een andere instantie, hulpverlener of het netwerk van de klant?

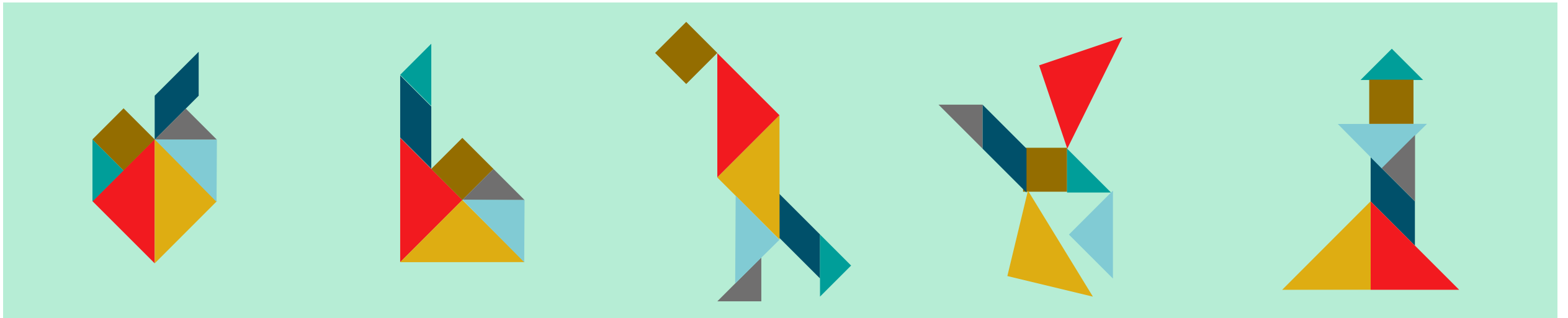
Elke casus is uniek; elke situatie is anders en elke klant heeft iets anders nodig. Het afwegingskader stelt dan ook geen harde grenzen, maar biedt vooral ruimte voor reflectie en het maken van afwegingen. Er is ook een aantal workshops georganiseerd samen met de Hogeschool Utrecht waaraan de teams in Overvecht, Dichterswijk-Rivierenwijk en Lunetten hebben deelgenomen. Daarin werd ingegaan op vragen als: hoe nemen medewerkers besluiten over het afronden van begeleiding? Welke overwegingen spelen hierin een

Het afwegingskader



Geen harde grenzen; ruimte voor reflectie en afwegingen.

rol? Welke verschillen zien we tussen medewerkers? Wat hebben we geleerd over wat werkt? Dit resulteerde in een afwegingskader dat eind juli voor besluitvorming staat geagendeerd. Zo ontstaat een referentiekader dat bijdraagt aan de professionaliseringslag die we nastreven. In het teken van die professionaliseringslag werken we ook aan een vervolgvraag voor praktijkgericht onderzoek dat medewerkers ondersteunt in de besluitvorming, samen met het lectoraat professioneel handelen van de Hogeschool Utrecht. ■



Buurtacademie

De afgelopen periode zijn de pilots werkplek-leren en de feedbackscan geëvalueerd. Sylvie van Brandwijk (HR) was namens de buurtacademie katrekker van deze projecten.

Leren op de werkplek

'De pilot werkplek-leren is een leermethode met een online tool en praktijkopdrachten die ons helpt om het geleerde tijdens trainingen in de praktijk toe te passen. Je krijgt opdrachten die je kunt toepassen in de dagelijkse praktijk met de klant. Bijvoorbeeld het toepassen van vragen uit de theorie van oplossingsgericht werken. Na het gesprek reflecteer je op het effect. Dat faciliteert competentieontwikkeling in de praktijk.

360 graden feedback

De andere pilot draaide om de feedbackscan. In dezelfde online omgeving kun je 360 graden feedback over je functioneren ophalen bij collega's, leidinggevenden en partners van de buurtteams. Het is een voordeel dat dit allemaal digitaal kan, zo kunnen buurtteammedewerkers snel uit verschillende hoeken inzicht krijgen in hun functioneren en ontwikkelmogelijkheden. Dat levert een nuttige aanvulling op het jaargesprek.

In het derde kwartaal ontwikkelen we de tools verder, op basis van de feedback uit de pilots. Het streven is dat we vanaf het vierde kwartaal de methodes kunnen uitrollen in de hele organisatie. Hiermee ondersteunen we de lerende organisatie, dichtbij de praktijk van de medewerkers.

De medewerkers geven prioriteit aan de klant i.p.v. hun eigen ontwikkeling.

Uit de evaluatie van beide pilots kwam naar voren dat de buurtteammedewerkers automatisch prioriteit geven aan de klant boven hun eigen ontwikkeling. Dat is natuurlijk heel logisch, alleen het is ook belangrijk dat we ons blijven ontwikkelen zodat de kennis die we opdoen in praktijk niet verloren gaat. We gaan daarom actief aan de slag om onze medewerkers en teams te faciliteren ruimte te maken voor ontwikkeling.' ■

Ervaringsdeskundigheid

TED on tour

Het Team Ervaringsdeskundigheid (TED) ging begin dit jaar als projectteam van start. Het doel: ervaringsdeskundigheid meer voor het voetlicht brengen. Want ervaringsdeskundigen kunnen wijkbewoners vanuit hun eigen ervaring ondersteunen en zo uiteindelijk een meerwaarde zijn. De visie van de buurtteamorganisatie is dat ervaringsdeskundigheid een belangrijke toevoeging is om hoogwaardige basiszorg te bieden.

Ervaringsdeskundigen kunnen wijkbewoners vanuit hun eigen ervaring ondersteunen.

Meerwaarde

In de afgelopen maanden heeft het team zich bij zestien van de achttien buurtteams gepresenteerd. 'De TED-tour zit er bijna op', zegt buurtteammedewerker Nathalie van Doormaal, als coach betrokken bij het Team Ervaringsdeskundigheid, dat verder bestaat uit de ervaringsdeskundigen Josephine Druif, Daniël Gielis en Linda Offermans. 'We merken nu al dat het helpt en dat collega's het team beter weten te vinden.'

Linda Offermans werkt zestien uur als ervaringsdeskundige, naast haar werk als buurtteammedewerker. 'Met de tour langs de buurtteams hebben we ons voorgesteld', zegt ze. 'We hebben verteld wat onze

achtergrond is, dat we getraind zijn in het functioneel inzetten van onze ervaring en wat onze meerwaarde kan zijn: collega's kunnen ons benaderen voor consult en advies en wij kunnen aansluiten bij de casuïstiek.' Uit ervaring is gebleken dat de fysieke aanwezigheid van ervaringsdeskundigen het makkelijk maakt elkaar in de wandelgangen aan te schieten en samen even over een casus te sparren of om een teamlid bij een casus te betrekken. Vandaar dat een koppel van twee TED-leden ook elke maandagmiddag op één van de buurtteamlocaties aanwezig is. Dat verlaagt de drempel om het team te bereiken en in te schakelen.

Ook voor buurtbewoners heeft het team meerwaarde. Linda Offermans: 'Onlangs werd ik door een collega betrokken bij een casus van een klant die nog niet zo lang geleden een zware diagnose had gekregen en naar aanleiding daarvan allerlei vragen en zorgen had. Hij vond het heel prettig om er met mij over te praten. Hij voelde zich gehoord. Achteraf zei hij: 'Jij begrijpt echt waar ik doorheen ga.'

'Achteraf zei hij: Jij begrijpt echt waar ik doorheen ga.'

Daarin zit hem de kracht van ervaringsdeskundigheid voor de organisatie. Sommige wijkbewoners zijn zorgmoe of mijden zorg. Een ervaringsdeskundige kan dan



soms door een andere manier van benaderen wél contact met een bewoner maken. Ervaringsdeskundigen stellen zich niet op als hulpverleners en worden door klanten ook niet zo gezien. De manier waarop zij mensen bejegenen is daardoor gelijkwaardiger. 'Wij zoeken niet per se naar een oplossing, maar luisteren naar iemands verhaal en sparren op een gelijkwaardig niveau over ervaringen. Het is voor klanten fijn om het gevoel te hebben te worden gehoord en dat ze mogen zijn zoals ze zijn. Het mooie is dat er op die manier vaak vanzelf ruimte voor mensen ontstaat om hun eigen kracht te hervinden. Die gelijkwaardigheid zorgt er ook voor dat ik kritisch kan zijn en iemand recht voor zijn raap ergens op kan aanspreken.'

Soms is er niet eens veel contact nodig: eens per twee maanden spreekt Linda Offermans met een bewoner

die door verward gedrag soms overlast veroorzaakte. Doordat hij zijn verhaal kwijt kan, is zijn situatie stabiel. 'Dat is in de eerste plaats ontzettend prettig voor hemzelf, maar het zorgt er ook voor dat hij geen problemen meer heeft met de woningbouwvereniging en de politie. Ook in de buurt brengt het stabiliteit.'

Uitdaging

Waar volgens Nathalie van Doormaal een uitdaging ligt, is het borgen van de rol van ervaringsdeskundige. Die groeiende bekendheid in de organisatie is één van de doelen van het project dat nog loopt tot eind december. Tijdens de presentaties hoorden de TED-leden vaak terug dat het erg op prijs gesteld wordt dat de ervaringsdeskundigen in de organisatie zitten. Daardoor kennen ze de visie van de organisatie en de werkwijze van de buurtteammedewerkers. Op die

'De valkuil is dat je je als ervaringsdeskundige teveel de manier waarop andere hulpverleners werken gaat volgen.

We moeten er samen voor waken dat zij die andere, vaak minder conventionele aanpak, kunnen blijven hanteren.

Onder andere daarom bespreken we regelmatig met elkaar wat we doen: wat is mijn rol? Hoe wil ik het aanpakken?'

- Nathalie



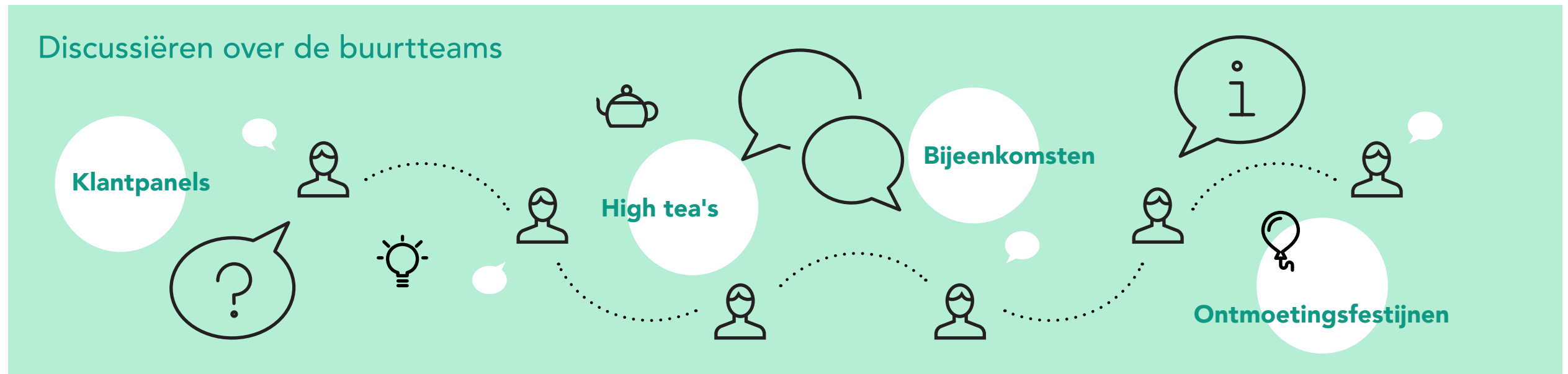
manier kunnen ze makkelijk worden benaderd voor advies of aansluiten bij casussen.

Behalve de TED-tour vormen ook de stageplekken voor EDASU- en BGE-studenten* bij de buurtteamorganisatie een manier om ervaringsdeskundigheid meer voor het voetlicht te brengen. Begin juli studeerden de eerste twee studenten af die bij de buurtteamorganisatie stage liepen. ■

EDASU- en BGE-studenten*

* EDASU staat voor de opleiding Ervaringsdeskundigheid in sociale uitsluiting en armoede. BGE voor de opleiding Begeleider in de GGZ met Ervaringsdeskundigheid.

Discussiëren over de buurtteams



Klantparticipatie

Om klanten te bereiken en mee te laten denken en te discussiëren over de buurtteams, stelden de clusters van buurtteams een plan van aanpak op. Dat heeft zijn vruchten afgeworpen. Er zijn in het afgelopen jaar diverse activiteiten georganiseerd om de klantparticipatie te bevorderen.

Het afgelopen jaar zijn er diverse activiteiten georganiseerd om de klantparticipatie te bevorderen.

Activiteiten

Zuilen organiseerde twee keer een klantpanel en Ondiep drie ontmoetingsfestijnen. In Buurtteam West werden bijeenkomsten voor klanten op poten

gezet rondom verschillende thema's. In Overvecht en Kanaleneiland werd een gesprek met het panel van Meetellen georganiseerd. In Kanaleneiland spraken medewerkers in totaal 20 klanten over hun ervaringen met het buurtteam. Medewerkers gingen daarnaast op de markt in gesprek met 40 bewoners. En er werd een ouderencomplex bezocht waar ruim 50 mensen werden gesproken.

Noordoost hield een overleg over en met 'toekomstige ouderen'. Daarnaast waren er diverse bijeenkomsten rondom de start van woonproject Nieuwe Eyk. In Lunetten vroegen medewerkers klanten actief naar hun straat en leefomgeving. Daarnaast was er frequent overleg met 'Lunetten wil wel' over wijkplannen. Dit trok gemiddeld 10 bewoners per bijeenkomst.

In Hoograven waren onder andere regelmatig gesprekken met een groep kwartiermakers over de wijk. Vleuten en De Meern namen deel aan 'Empowerment en ervaringsdeskundigheid in de Wijk', een werkgroep waarbij de klant bij de eigen casuïstiekbespreking zit.

Vleuten en De Meern georganiseerde drie high tea's voor mantelzorgers, buurtbewoners, partners en klanten.

Daarnaast werden in Vleuten en De Meern in het afgelopen half jaar drie high tea's georganiseerd voor mantelzorgers, buurtbewoners, partners en klanten. Hier werden 40 mensen mee bereikt. ■

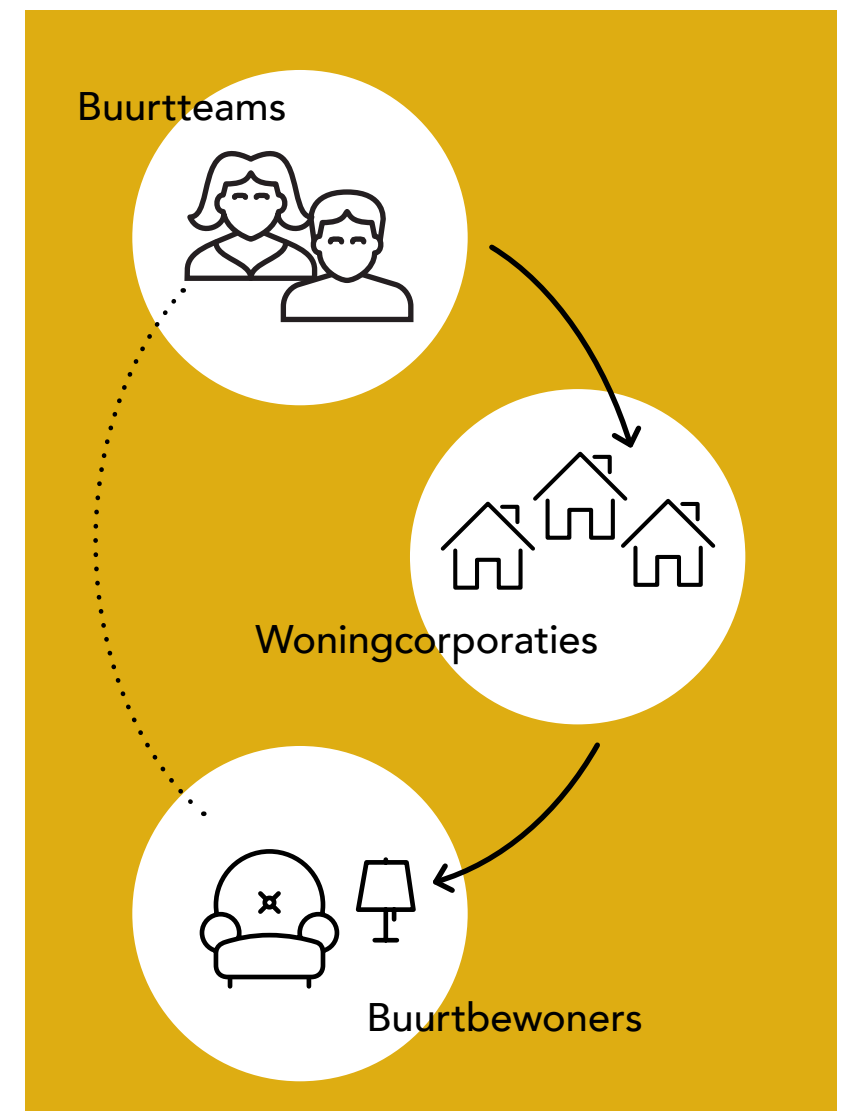
Vroegsignalering

Klanten zijn er bij geholpen als betalingsachterstanden in een vroeg stadium aangepakt kunnen worden. Omdat huurachterstanden hierbij een belangrijk signaal zijn, werken de buurtteam binnen de vroegsignalering samen met woningcorporaties en gemeente. In Kanaleneiland Noord en Zuid en Overvecht Spoorzoom is vroegsignalering na een succesvolle pilot een reguliere werkwijze geworden. Is samenwerking met buurtteams Jeugd en Gezin, woningcorporaties en in nauwe afstemming met de projectleider van de gemeente is vanaf januari een uitbreiding naar andere buurtteams gemaakt; West, Zuilen en alle teams in Overvecht. Na de zomer wordt dit verder uitgebreid naar de andere buurtteamgebieden.

Klanten zijn er bij geholpen als betalingsachterstanden in een vroeg stadium aangepakt kunnen worden.

De nauwe samenwerking tussen de buurtteams en woningcorporaties is een succes.

Een succesfactor van de vroegsignalering is de nauwe samenwerking tussen de buurtteams en woningcorporaties. Maar ook het bieden van maatwerk in de ondersteuning bij betalingsachterstanden. Via de vroegsignalering wordt daarnaast een groep buurtbewoners bereikt die niet zo makkelijk uit zichzelf bij een buurtteam terecht komen. Een belangrijk aandachtspunt voor het komende kwartaal is het lage aantal aanmeldingen vanuit de corporaties en de wijze van registreren van de doorverwijzingen vanuit de vroegsignalering. ■



Wat deden we nog meer...

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

Gebiedsteams GGZ

Eerder dit jaar zijn in heel Utrecht acht GGZ gebiedsteams gestart. We vonden het belangrijk om direct met hen kennis te maken en hen welkom te heten. Om die reden heeft elk cluster van buurtteams contact opgenomen en een kennismakingsbijeenkomst georganiseerd. Bij het organiseren van de kennismaking wordt in de wijken goed gekeken naar wat een goede structuur is om aansluiting te vinden.

Intern hebben we een werkgroep opgericht waarin vertegenwoordigers zitten van elk cluster van buurtteams en de ontwikkelaar vanuit de buurtteamorganisatie. Bij deze groep zijn nog geen professionals van de aanvullende zorg aangesloten. Vanaf volgend kwartaal krijgt dit wel zijn beslag omdat we een aantal onderwerpen gaan behandelen die de betrokkenheid rechtvaardigen, zoals GGZ problematiek en licht verstandelijke gehandicapten (LVG). In het afgelopen half jaar is de groep drie keer bij elkaar gekomen. Daaruit is een aantal belangrijke aandachtspunten teruggekomen.

De ervaringen die eerder zijn opgedaan met de EPA (ernstig psychische aandoeningen) proeftuinen in Overvecht in Lunetten worden gedeeld. Hieruit kunnen we bijvoorbeeld leren hoe we elkaar kunnen vinden. Uit het overleg rondom verwarde personen kwam het

verzoek van de gebiedsmanager Veiligheid om dit team ook uit te nodigen bij de kennismakingsbijeenkomsten. Hier hebben we opvolging aan gegeven. Ook hebben we stil gestaan bij onze eigen wensen. Zoals een integrale aanpak rondom LVG.

Daarnaast hebben we met de clusters informatie gedeeld over de mogelijkheden van de gebiedsteams. En hebben we een start gemaakt om meer zicht te krijgen op de GGZ problematiek in de wijken. Hiermee willen we een basis creëren onder de monitoring. Daar toe zijn verschillende gegevens bij elkaar gehaald. De verzamelde data bleek niet zo maar geschikt voor een vergelijking, dat vereiste nog een bewerking. Dit wordt vermoedelijk in het derde kwartaal verder opgepakt. ■

Activering

Vanuit de ontwikkelopdracht activering is het afgelopen kwartaal met Lokalis in kaart gebracht wat er gedaan wordt op gebied van activering, wat het effect is en waar de kansen liggen. Naast de algemene opdracht rondom activering, ligt de focus op het vormgeven van preventie voor jongeren die weinig kans hebben op toetreding tot de arbeidsmarkt. Voorkomen is beter dan genezen.

Ook met de gemeente zijn sessies geweest om ervoor te zorgen dat de opdracht echt vanuit de driehoek (Buurtteamorganisatie Sociaal, Lokalis en Werk &

De focus ligt op jongeren die weinig kans hebben op toetreding tot de arbeidsmarkt.

Inkomen) kan worden vormgegeven. Het resultaat is dat er een gezamenlijke ontwikkelopdracht ligt, die we als partners samen oppakken.

Uit het proces naar de ontwikkelopdracht is alvast een activeringsmarkt voortgekomen. De eerste keer vond plaats in Leidsche Rijn. Een markt met kraampjes waarin het aanbod is samengebracht. Bewoners konden zich oriënteren op en laten informeren over het aanbod en de mogelijkheden om aan de slag te gaan.

In Kanaleneiland gaat een pilot starten met een werkmatcher van Wenl in de wijk, die vraag en aanbod koppelt. De komende tijd zullen ook gesprekken plaatsvinden met partners zoals de sociaal makelaars, ADSU-partijen (Aan de slag in Utrecht), St. Jou, U Centraal, UWV en Wenl om samen tot een goede samenwerking op wijkniveau te komen. ■

en nog meer...

Citydeal

Het afgelopen jaar is op initiatief van de gemeente Utrecht het 'Huishoudboekje' ontwikkeld. Het Huishoudboekje is een app waarmee inwoners met financiële problemen overzicht krijgen over hun inkomsten en uitgaven. Het buurtteam is via de Citydeal aangesloten. In nauwe samenwerking met partners is de buurtteamorganisatie op zoek naar passende oplossingen om schulden op te lossen, ontwikkeld vanuit de praktijk. Dit project sloot daar mooi op aan.

Janine Wagenveld is als junior ontwikkelaar bij het project betrokken: 'In het afgelopen kwartaal is de

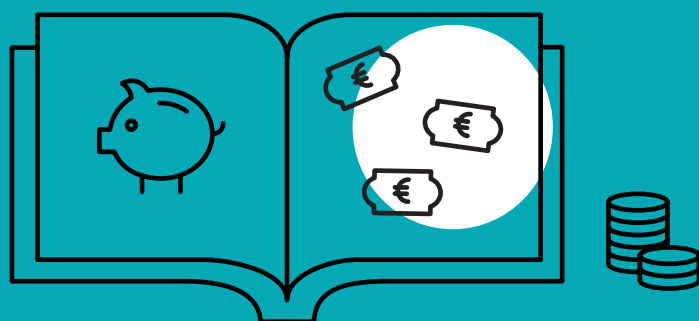
techniek achter de app getest en verbeterd naar aanleiding van gebruikerservaringen. En we zijn als buurtteam aan het onderzoeken wanneer en hoe het Huishoudboekje het beste is in te zetten voor en door bewoners. Dit geven we in het aankomende kwartaal gevolg.' Met het Huishoudboekje wordt de betaling van de vaste lasten door de gemeente overgenomen en gegarandeerd met een voorschot. Hierdoor wordt voor deze inwoners een verdere escalatie van schulden en armoede voorkomen en kan er toegewerkt worden naar een stabiele situatie. In het komende kwartaal gaan twintig inwoners de app gebruiken. Deze gebruikers worden grotendeels via de buurtteams aangeleverd. ■

vragen gerelateerd aan wonen te beantwoorden. Mitros evalueert en besluit binnenkort of dit vervolgd wordt.

De samenwerking rondom renovatieprojecten met de woningcorporaties intensiveert. Een goede ontwikkeling, want in praktijk ontdek je hoe je elkaar in de samenwerking het beste kunt vinden. Op deze manier wordt het buurtteam er tijdig bij betrokken als er vragen liggen.

Tijdens de Versnellingsweek eind juni was er open huis bij het buurtteam aan de Gloriantdreef. De locatie is verbouwd zodat er meer met partners versnellend kan worden samengewerkt.

Het huishoudboekje



Versnelling

Taaltrainingen stonden de eerste twee kwartalen centraal in De Versnelling in Overvecht. Inmiddels zijn 58 inwoners doorverwezen.

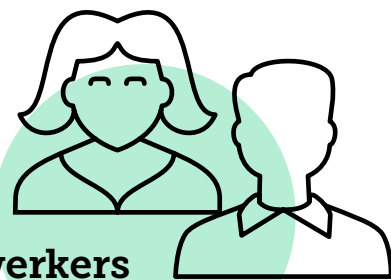
In mei evalueerden de bijenkorven met alle partners. De resultaten zullen uiteindelijk handvatten geven om nog meer inwoners te bereiken.

Woningbouwvereniging Mitros is een aantal keer aangesloten bij een spreekuur in de bijenkorven om

Daarnaast gingen medewerkers de markt op om kennis te maken met bewoners. Medewerkers haalden diverse positieve verhalen en opbouwende kritiek op. In totaal zijn 41 bewoners gesproken over buurtteam en De Versnelling. Bijna 80% bleek bekend met het buurtteam. ■

Over de organisatie

287 medewerkers



1 stagiair
17 afgeronde stages

20 Nieuwe medewerkers

19 Buurtteam medewerkers

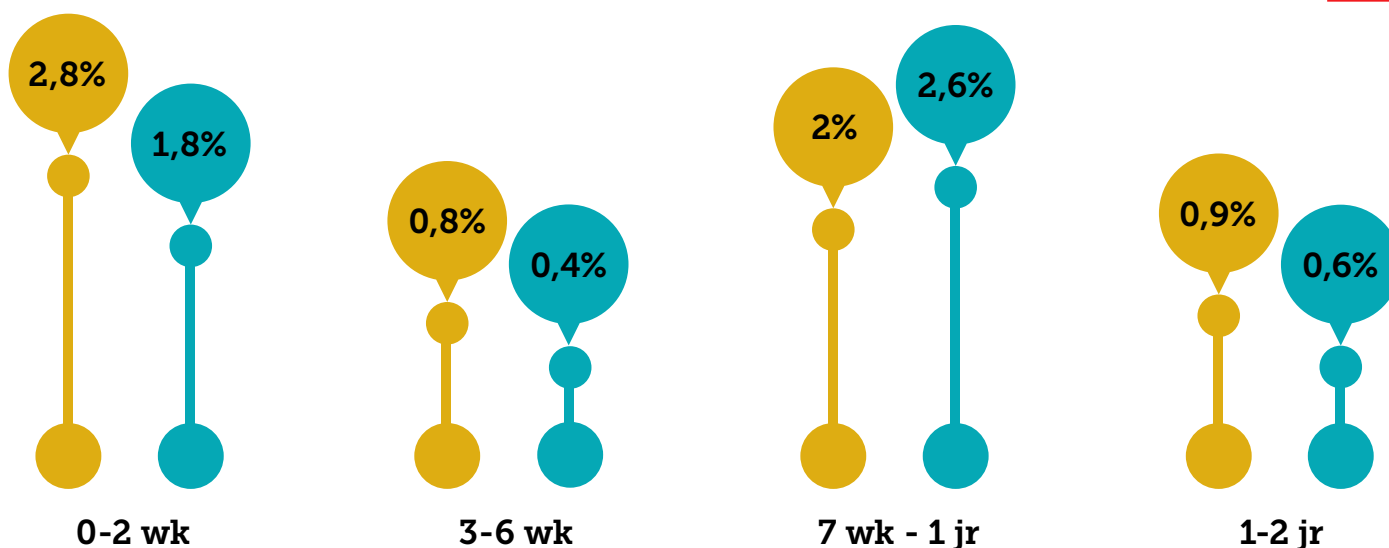
Medewerkers

Het tweede kwartaal van 2018 zijn we gestart met in totaal 287 medewerkers in de Stichting Buurtteam-organisatie Sociaal Utrecht. Er zijn 20 medewerkers in dienst gekomen, 19 buurtteammedewerkers en één stagiair. Zeven buurtteammedewerkers hebben dit kwartaal onze organisatie verlaten. Nog eens 17 stagiaires namen afscheid omdat zij hun stage (succesvol) afgerond hebben. Van de reguliere medewerkers die uitstroonden hadden twee medewerkers een contract voor bepaalde tijd. Er stroomden vijf medewerkers uit met een contract voor onbepaalde tijd. De meeste collega's die de organisatie verlaten gaan dichterbij huis werken, waaronder bij de buurtteams in Arnhem. Een ander vond een baan die beter past als specialist multi-problematiek bij het bureau Lost Lemon.

Het actuele verzuimcijfer is 3,49% en daalt sinds april.

Ziekteverzuim

Legenda
■ Q1 2018
■ Q2 2018



Verzuim

Het verzuimpercentage van de buurtteams is tot en met het tweede kwartaal cumulatief 5,38%. Dat is een mooie daling van 1,26% ten opzichte van het eerste kwartaal waarin het verzuim schrikbarend hoog was. Het actuele verzuimcijfer is 3,49% en daalt sinds april. Een positieve ontwikkeling, waar actief aan gewerkt wordt binnen de organisatie. In bijna alle categorieën is het verzuim gedaald na het eerste kwartaal, waarbij de grootste daling in het korte verzuim zit.

Herziening besturingsmodel

In het laatste jaar van onze opdracht is er reden voor evaluatie en reflectie. Een van de overwegingen betrof ons besturingsmodel. Uit een kritische analyse met de buurtondernemers en een enquête en gesprekken met medewerkers, kwam dat teams en buurtteammedewerkers na een paar jaar behoefte hebben aan een andere aansturing. In 2015 startten we met 18 teams, met ieder een leidinggevende in de rol van buurtondernemer. Ondertussen kunnen we vaststellen dat buurtteammedewerkers hun taken en verantwoordelijkheden kennen. Buurtteams zijn bekend in de wijk en werken lokaal goed samen met partners. Teams en medewerkers vragen daarom om een andere aansturing. Van belang hierbij is dat de besturing van de organisatie zo is ingericht dat dit maximaal bijdraagt aan onze visie. De autonome professional is het beste in staat hoogwaardige sociale basiszorg te leveren.

Van buurtondernemer

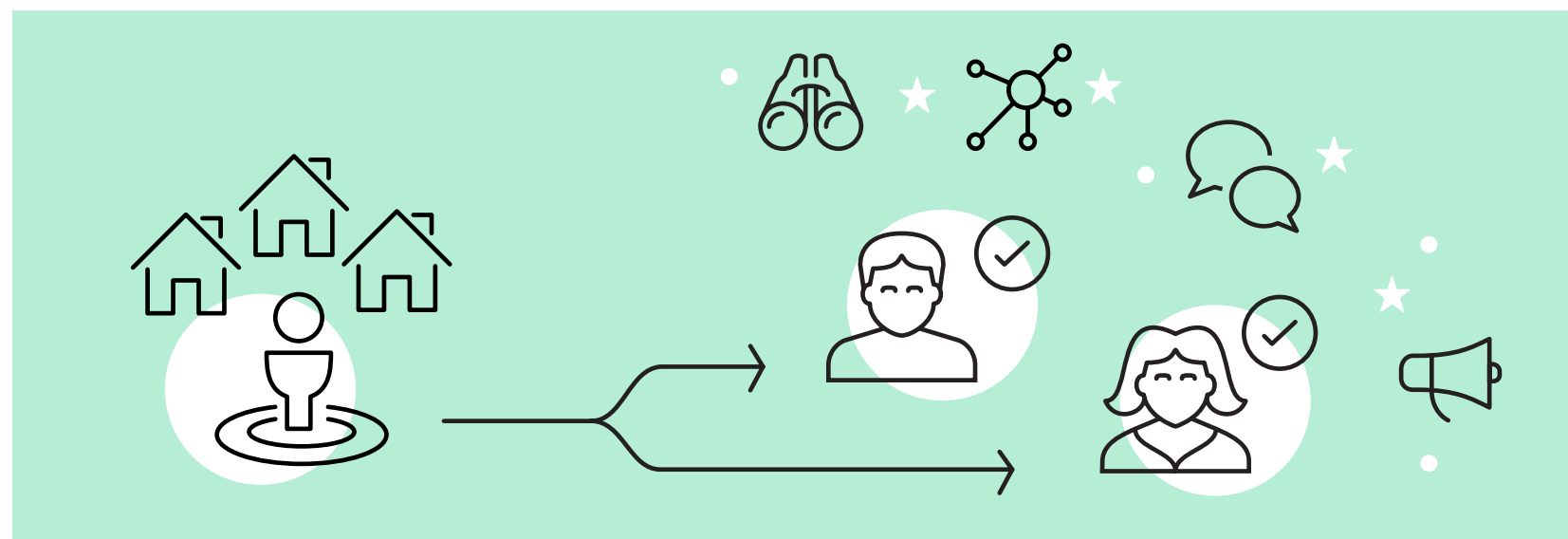
Deze constatering levert op dat we de rol en taken van de functie buurtondernemer hebben herzien en het besturingsmodel is aangepast. Dit is ingegeven vanuit een gewenste verandering, geen bezuiniging. Alle buurtondernemers hebben een plek gekregen in nieuwe functies. In plaats van de functie buurtondernemer zijn er twee nieuwe functies.

Naar teamcoach en programmaregisseur

De teamcoach, die als primaire taak en focus heeft buurtteammedewerkers en buurtteams te faciliteren in het proces om maatschappelijke en individuele vraagstukken vanuit de sociale basiszorg te ondersteunen.

En de programmaregisseur, die verantwoordelijk is voor het ondersteunen en begeleiden van buurtteams en buurtteammedewerkers in beschikbare kennis en vaardigheden die nodig zijn voor het werk. Medewerkers krijgen hier zelf ook een nadrukkelijke rol in.

In de nieuwe praktijk werkt per cluster van buurtteams een team van teamcoaches en programmaregisseurs op gelijkwaardige basis samen aan de ondersteuning en begeleiding van alle medewerkers in dat cluster. We verwachten met de verandering ook een verbeterslag te maken in de kwaliteit van de organisatie, zoals het beter stroomlijnen van informatie en het minimaliseren van mogelijke verschillen tussen buurtteams.



Bijlage | Cijfers

Bijlage 1: Aantal

Aantal casussen per kwartaal

Soort	Kwartaal 1	Kwartaal 2
Gestart	2.469	1.970
Lopend	8.934	9.065
Afgesloten	1.644	1.857

Aantal casussen per maand

Soort	jan	feb	mrt	apr	mei	juni	totaal
Gestart	794	802	902	677	689	604	1.970
Lopend	7.144	7.290	7.709	7.772	7.905	7.929	9.065
Afgesloten	656	483	614	556	580	721	1.857

Aantal casussen kwartaal 2

	Gestart	Lopend	Afgesloten	Gem. tijd
Binnenstad	75	228	73	2,8
De Meern	83	304	63	5,5
Dichters- en Rivierenwijk	79	430	68	7,4
Hoograven / Tolsteeg	90	415	88	6,3
Kanaleneiland Noord	126	517	115	5,7
Kanaleneiland Zuid	89	482	100	5,1
Leidsche Rijn	165	602	179	4,2
Lunetten	108	543	65	3,4
Noordoost	128	496	100	3,7
Ondiep Pijlsweerd	165	571	135	2,7
Oost	136	528	105	4,0
Overvecht Centrum	102	536	124	4,9
Overvecht De Gagel	104	578	140	4,5
Overvecht Spoorzoom	75	469	106	5,9
Overvecht Vechtzoom	74	462	74	4,0
Vleuten	85	288	73	3,3
West	169	716	146	3,3
Zuilen	117	900	103	8,6
Totaal	1970	9065	1857	4,4

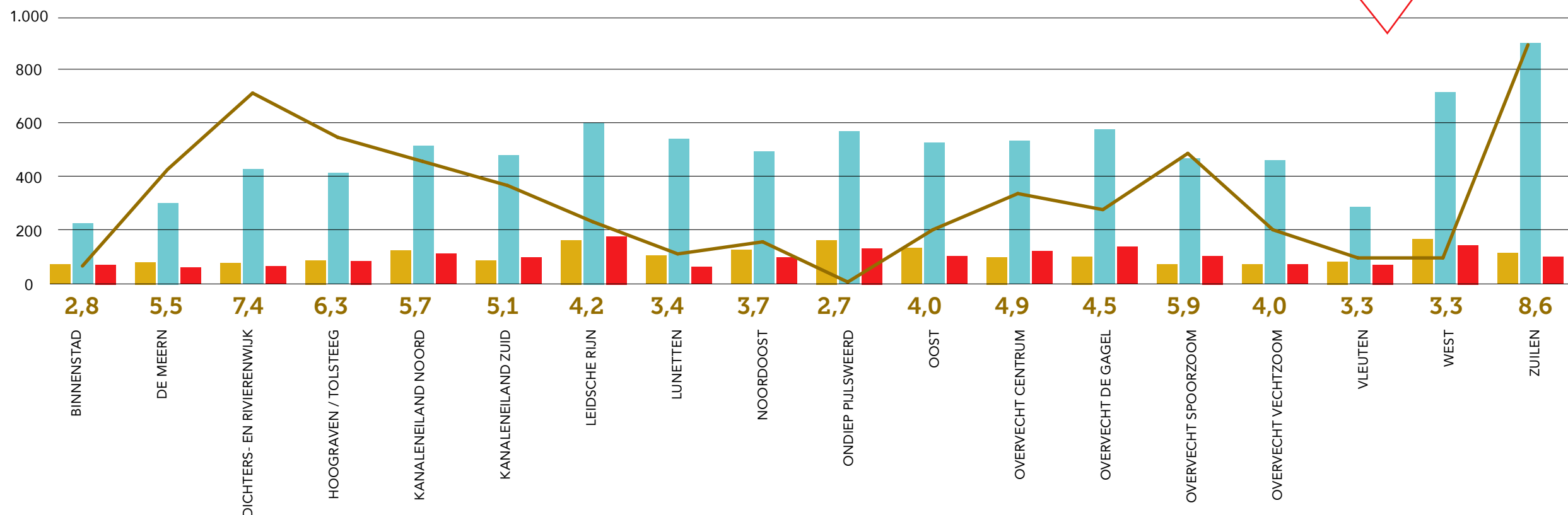
Binnen 5 werkdagen een eerste kennismakingsgesprek

Locatie	Kwartaal 1	Kwartaal 2
Binnenstad	88%	84%
De Meern	81%	73%
Dichters- En Rivierenwijk	74%	62%
Hoograven / Tolsteeg	87%	64%
Kanaleiland Noord	82%	78%
Kanaleiland Zuid	73%	74%

Locatie	Kwartaal 1	Kwartaal 2
Leidsche Rijn	79%	74%
Lunetten	86%	77%
Noordoost	84%	86%
Ondiep Pijlsweerd	84%	89%
Oost	75%	87%
Overvecht Centrum	69%	72%

Locatie	Kwartaal 1	Kwartaal 2
Overvecht De Gagel	77%	83%
Overvecht Spoorzoom	91%	68%
Overvecht Vechtzoom	65%	80%
Vleuten	85%	78%
West	67%	83%
Zuilen	58%	52%
	78%	78%

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

	Kwartaal 1	Kwartaal 2
Binnenstad	239	240
De Meern	341	356
Dichters- en Rivierenwijk	435	491
Hoograven / Tolsteeg	450	473
Kanaleneiland Noord	558	551
Kanaleneiland Zuid	519	542
Leidsche Rijn	755	763
Lunetten	660	658
Noordoost	544	530
Ondiep Pijlsweerd	747	777
Oost	589	590
Overvecht Centrum	596	602
Overvecht De Gagel	688	706
Overvecht Spoorzoom	594	587
Overvecht Vechtzoom	622	571
Vleuten	374	410
West	723	772
Zuilen	1.076	1.025
	10.509	10.640

Aantal lopende casussen in periode per buurtteam

	Kwartaal 1			Kwartaal 2		
	J	F	M	A	M	J
Binnenstad	187	182	186	192	196	203
De Meern	275	296	317	301	289	303
Dichters- en Rivierenwijk	401	415	424	445	450	434
Hoograven / Tolsteeg	372	387	426	406	416	416
Kanaleneiland Noord	487	438	454	483	494	499
Kanaleneiland Zuid	418	439	473	479	476	487
Leidsche Rijn	542	605	650	625	642	634
Lunetten	566	556	573	580	606	625
Noordoost	443	437	459	439	462	470
Ondiep Pijlsweerd	548	590	636	645	646	663
Oost	475	461	513	496	518	521
Overvecht Centrum	485	488	512	539	549	541
Overvecht De Gagel	567	599	632	634	647	630
Overvecht Spoorzoom	534	534	543	541	533	486
Overvecht Vechtzoom	503	498	503	514	520	513
Vleuten	318	326	328	334	318	342
West	581	594	622	666	661	671
Zuilen	928	953	954	949	965	956
Totaal	8.627	8.796	9.202	9.263	9.381	9.388

Aantal gestarte casussen per melder

Melder	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Melder	Kwartaal 1	Kwartaal 2
Aanmelding HBH voor Buurtteam	33	21	Reïntegratie	0	0
Aanvullende zorg / Zorgpartners	164	138	SAVE team	2	1
Advocaat	1	1	School/onderwijs	3	9
Al Amal	1	5	Sociaal Makelaar	0	1
Backoffice Zorg	2	0	Sociaal Netwerk	6	9
Bewindvoering/Budgetbeheer	8	0	Stadsteam Herstel	2	4
Buurtteam	72	2	Stichting over Rood	0	0
Contactdagen W&I	7	0	Stichting Singelzicht	0	0
Familie	103	64	Talent voor	1	0
Gemeente	36	0	Thuiszorg Overig	2	4
GGZ Kerk	1	8	Thuiszorg Overig	0	0
GGZ Overig	1	0	U Centraal	2	3
GGZ Overig	1	0	Veilig Thuis	142	123
Huisarts	66	0	Veiligheidshuis	3	1
Huishoudelijke hulp	2	0	Vluchtelingenwerk	7	0
Jongerenwerk	2	92	Voedselbank	0	1
Juridisch Loket	1	48	Voogd	0	0
Mantelzorg	1	2	Werkgever	0	0
Medisch Specialist/behandelaar	19	2	Wijkagent	11	10
Moviera	2	7	Wijkverpleegkundige	33	19
Overig	487	246	Woningcorporatie	20	19
POH	4	6	Zelfmelder	1.200	1.009
Raadsliden	17	17	Ziekenhuis	1	1
Reclassering	1	3	Totaal	2.469	1.970

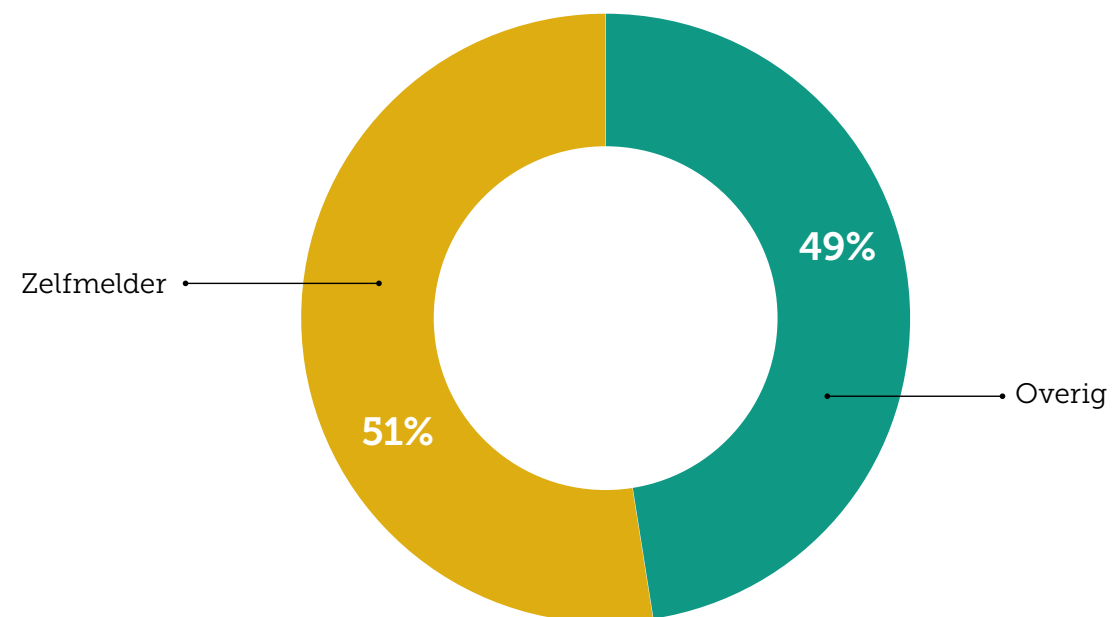
Aantal gestarte casussen

Soort	jan	feb	mrt	apr	jun	jul
Zelfmelder	410	424	450	350	360	299
Overig	384	378	452	327	329	305
Totaal	794	802	902	677	689	604

Aantal gestarte casussen per kwartaal

Soort	Kwartaal 1	Kwartaal 2
Zelfmelder	1.200	1.009
Overig	1.269	961
Totaal	2.469	1.970

Aantal gestarte casussen in percentage



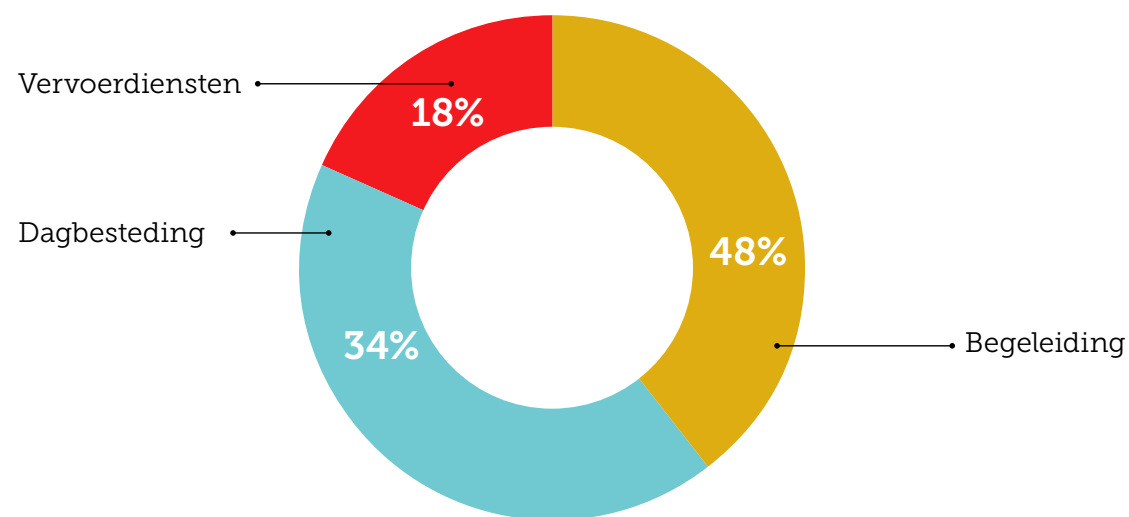
Aantal gestarte casussen in periode per buurtteam

	Kwartaal 1			Kwartaal 2		
	J	F	M	A	M	J
Binnenstad	31	23	34	25	22	28
De Meern	32	35	39	24	25	34
Dichters- en Rivierenwijk	32	30	22	30	27	22
Hoograven / Tolsteeg	44	56	56	31	40	19
Kanaleneiland Noord	61	45	45	48	43	35
Kanaleneiland Zuid	37	49	57	27	30	32
Leidsche Rijn	55	66	77	55	64	46
Lunetten	46	28	50	31	46	31
Noordoost	40	40	60	37	56	35
Ondiep Pijlsweerd	71	82	88	63	51	51
Oost	54	41	73	41	51	44
Overvecht Centrum	25	39	45	44	30	28
Overvecht De Gagel	54	59	52	32	39	33
Overvecht Spoorzoom	43	46	36	33	19	23
Overvecht Vechtzoom	33	30	37	26	24	24
Vleuten	35	25	23	27	24	34
West	57	61	65	64	46	59
Zuilen	44	47	43	39	52	26
Totaal	794	802	902	677	689	604

Totaal toegewezen zorg per kwartaal

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Totaal
	J	F	M	A	M	J	
Begeleiding	63	52	55	59	51	45	155
Dagbesteding	71	43	61	43	43	25	111
Vervoerdiensten	22	22	32	22	21	15	58

Doorverwijzingen maatwerkvoorzieningen per product en dienstcategorie



Doorstroom naar maatwerkvoorzieningen

Leverancier	Kwartaal 1	Kwartaal 2
Abrona	11	6
Amerpoort	3	8
Atelier Karin Wichers	1	2
Attifa	2	5
Boogh	10	23
Careyn / AVEANT BV	50	48
Coöperatie Boer en Zorg B.A.	1	0
DUO (Dagcentrum Utrecht Oost)	32	34
Eleos Gereformeerde GGZ	1	0
Exodus Midden Nederland	1	0
GGMD (LTA)	4	3
Joost zorgt Nederland B.V.	2	0
Kalorama	0	0
Karma Zorg	6	5
King Arthur Groep	10	7
Leger des Heils	14	16
Lister	45	61
Lobie Care	0	3
Lobie Care2	3	0
Moestuin Maarschalkerweerd	4	2
Nieuwland Opleidingen BV	4	0
Onvergetelijk Leven B.V.	13	6

Leverancier	Kwartaal 1	Kwartaal 2
Plushome B.V.	1	1
Privazorg Wmo Beheer B.V.	1	0
Professionals Holding B.V.	2	1
Professionals in NAH BV	7	14
Reinaerde	20	14
Santé Partners (voormalig Vitras)	4	9
Stichting AxionContinu groep	17	6
Stichting Baantraject Care & Preventie	6	2
Stichting de Tussenvoorziening	1	1
Stichting de Wending	1	1
Stichting echtWaar	2	0
Stichting Humanitas DMH	6	8
Stichting LAPSO	1	0
Stichting Woon- en zorgcentra De Rijnhoven	7	11
Talen Tonen	2	0
Thuiszorg Mimosa	5	0
WIJ_3.0	31	25
De Groene Golf	0	1
Stichting Bouwloods Utrecht	0	1
Diversas	0	0
Stichting IBASS	0	0
	331	324

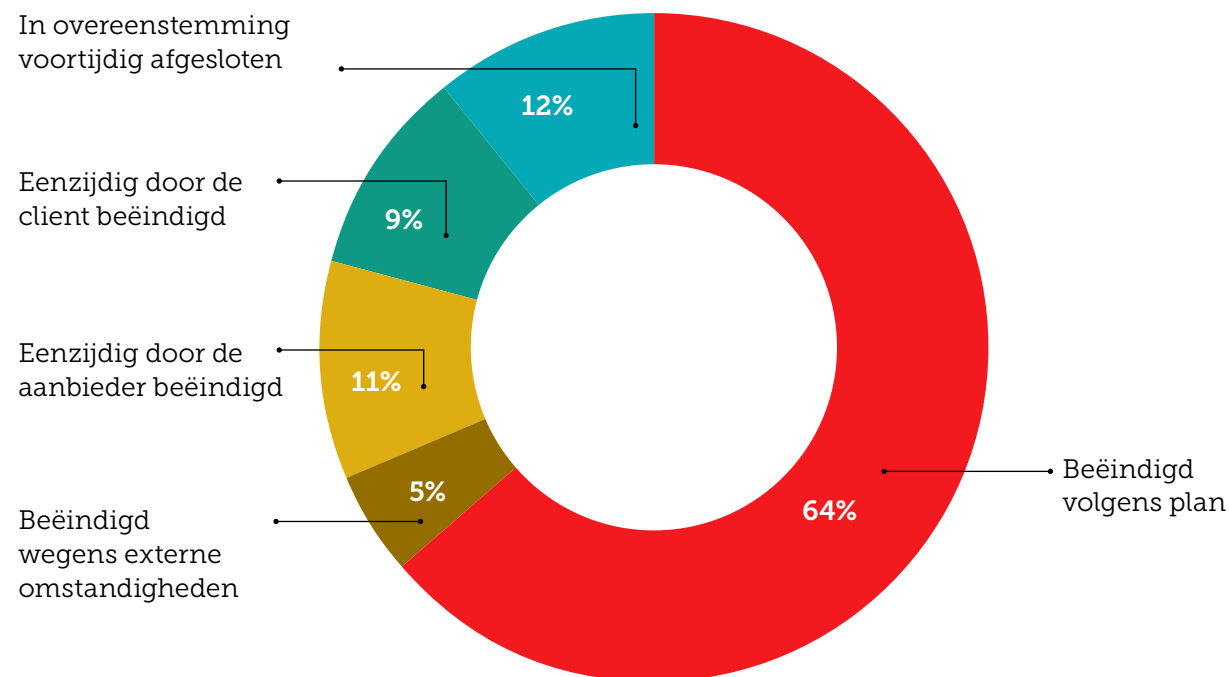
Afgesloten dossiers per maand

J	F	M	A	M	J
656	483	614	556	580	721

Aantal afgesloten casussen, ingedeeld naar afsluitreden

Afsluitreden	Kwartaal 1	Kwartaal 2
Beëindigd volgens plan	1.021	1.180
Beëindigd wegens externe omstandigheden	98	87
Eenzijdig door de aanbieder beëindigd	161	199
Eenzijdig door de cliënt beëindigd	176	176
In overeenstemming voortijdig afgesloten	188	215
Totaal	1.644	1.857

Aantal afgesloten casussen in percentages in kwartaal 2



Klantoordeel kwaliteit dienstverlening

Rapportcijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kwartaal 1	0	2	1	1	7	26	102	269	67	28
Kwartaal 2	1	0	0	2	8	28	142	272	70	52

Aantal afgesloten casussen, kan verder zonder begeleiding

	januari	februari	maart	april	mei	juni
Ja	276	206	254	251	241	321
Nee	54	40	45	42	48	38
Onbekend	321	231	308	250	286	354
	651	477	607	543	575	713