

# Kwartaal 2019

Cijfers

Wat deden we

Over de organisatie

Bijlagen

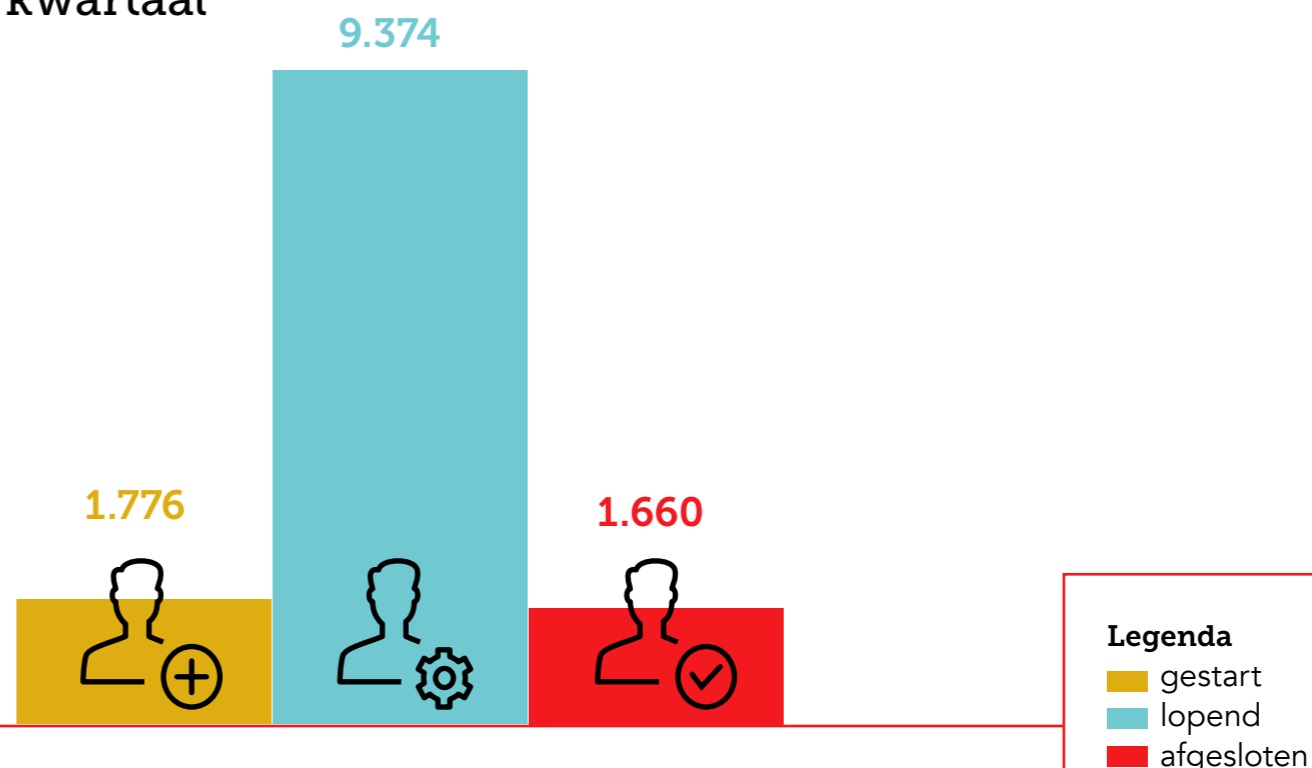
# Cijfers

In kwartaal drie is opnieuw een lichte daling van klanten zichtbaar. Dat komt vooral door een lagere instroom van nieuwe klanten. De uitgebreide cijfers zijn te zien in de bijlagen.

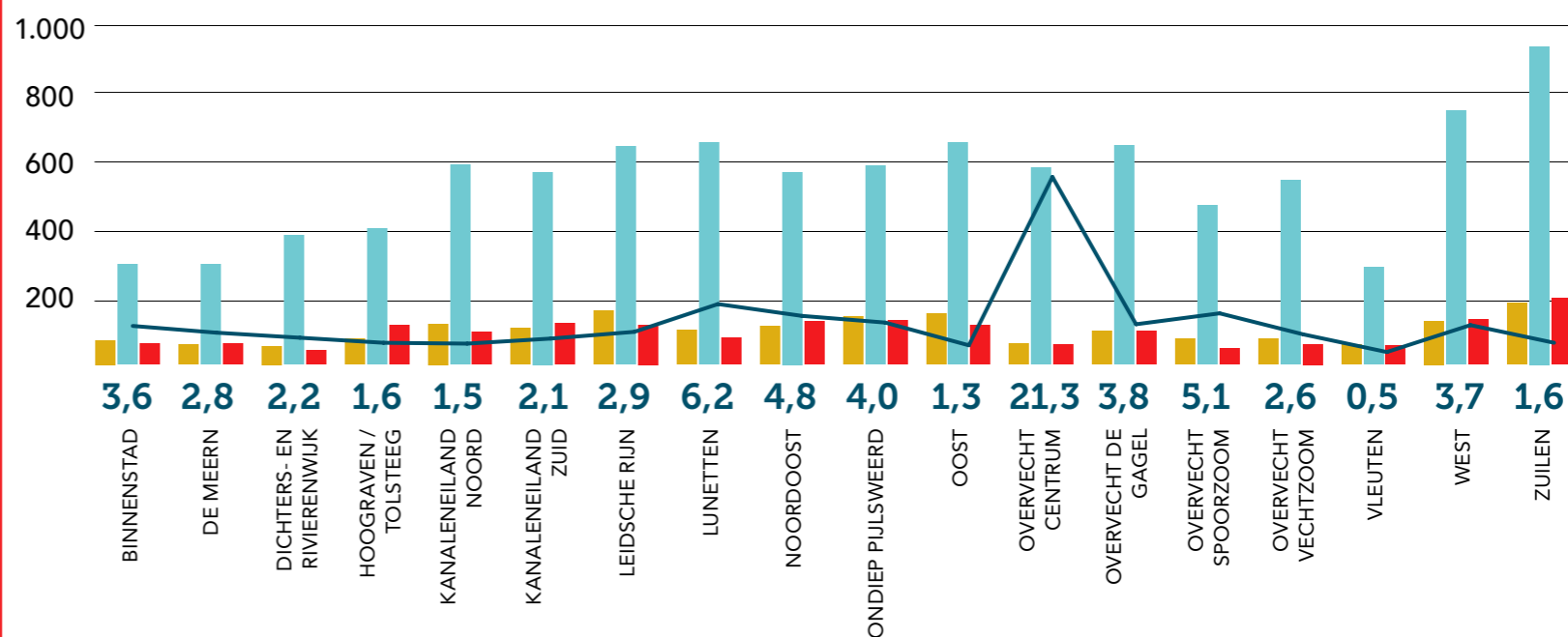
## Bereik

In het derde kwartaal begeleidden de teams 9.374 dossiers met in totaal 11.097 klanten. Zoals meestal in deze periode van het jaar is er een daling ten opzichte van kwartaal 2 toen de caseload nog 9.620 dossiers met 11.519 klanten was. Dat betekent ook dat de daling van de caseload die we in de vorige rapportage constateerden, doorzet. Een terugblik naar 2018 vertelt dat het verschil met kwartaal 3 toen, een verschil van circa 350 dossiers meer in 2019 is. Dat bevestigt het beeld dat de groei van de buurtteams blijft afvlakken, de groei in caseload is in een jaar tijd lager dan eerder het geval was. Zeker nu we voor het eerst twee kwartalen op rij een daling van caseload zien.

## Bereik 3e kwartaal



## Het bereik per buurtteam



### **Instroom en doorstroom**

1.776 nieuwe klanten meldden zich aan in het derde kwartaal. Dat is opnieuw een kleine tweehonderd dossiers – circa 10% - lager dan in het vorige kwartaal toen er 1.983 nieuwe klanten instroomden. Dat is ook de belangrijkste reden voor het dalen van de caseload. De uitstroom is beduidend lager met 1.660 dossiers, terwijl dit nog 1.932 in het tweede kwartaal was.

**De instroom is circa 10% lager dan vorig kwartaal en een belangrijke reden voor het dalen van de caseload.**

### **Snelheid**

De snelheid die we registreren ligt in kwartaal 3 op 3,3 dagen. Het gaat dan om de registratie van de tijd tussen aanmelding en eerste kennismaking. De nuance op dit gemiddelde is dat nog niet bij alle nieuwe aanmeldingen een eerste kennismaking wordt geregistreerd. De reden daarvoor is dat er ofwel meteen wordt gestart met ondersteuning, of dat er sprake is van een wachtlijst, of dat de registratie van beide ontbreekt. Hier vragen we als organisatie de komende maanden extra aandacht voor van onze teams. Natuurlijk is de daadwerkelijke start van onze ondersteuning het meest

relevant. Een accurate en zo uniform mogelijke registratie hoort daar ook bij, onder meer om de voortgang en kwaliteit te kunnen blijven volgen.

**Natuurlijk is de start van onze ondersteuning het meest relevant.**

### **Wachtlijst**

Rond de zomer waren de wachtlijsten grotendeels opgelost. Alleen in enkele teams met een samenloop van verloop en verzuim herstelde de voortgang nog niet. Dat was onder meer het geval in de teams West, Dichters- en Rivierenwijk en team Zuilen, terwijl in Overvecht de problemen juist opgelost konden worden.

**De buurtteams krijgen dit kwartaal gemiddeld een 8.**

### **Doelbereik**

Opnieuw 88% van onze klanten gaf aan zelfstandig verder te kunnen. Een iets lager aantal van 60% gaf aan dat de ondersteuning volgens plan eindigde. In kwartaal twee was dit nog 63%. De buurtteams krijgen dit kwartaal gemiddeld een 8, gemeten onder 411 klanten. Zeven klanten gaven een onvoldoende.

---

### **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.

# Wat deden we...

Welke nieuwe initiatieven, belangrijke mijlpalen of interessante resultaten vielen de afgelopen drie maanden op?

## Implementatie nieuw klantvolgsysteem

In kwartaal 1 van 2020 wordt het nieuwe klantvolgsysteem BOKS naar verwachting operationeel. De grootste wijziging is dat klanten nu toegang krijgen tot het dossier, meewerken in hun plan en de voortgang kunnen volgen. Wat was er dit kwartaal allemaal nodig om toe te werken naar een succesvolle implementatie? Er zijn drie 'superusers' aangesteld die de eindgebruikers vertegenwoordigen tijdens de inrichting en doorontwikkeling van het nieuwe systeem.

Ook zijn er werkgroepen actief om bijvoorbeeld privacy, technische aspecten en de omzetting van het huidige systeem in te regelen. Dit gebeurt samen met de collega's van Lokalis en U Centraal. De teamcoaches, superusers en programmaregisseurs hebben meegedacht over beleidsvragen, de ontwikkeling van het klantportaal en de samenwerking met derden in een klantdossier. Want ook andere personen die de klant belangrijk vindt kunnen betrokken worden in het nieuwe systeem. ■

## Werken met verbeterde meldcode

De meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling helpt professionals bij vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling. Binnen alle buurtteams zijn dit kwartaal medewerkers getraind om zich het werken met de verbeterde meldcode (nog beter) eigen te maken. Een belangrijke wijziging in de laatste stap van het doorlopen van de Meldcode is dat een professional naast het doen van een melding bij Veilig Thuis ook zelf hulp kan (blijven) bieden of organiseren. Het onderscheid tussen óf hulpverleners óf melden is daarmee vervallen. Tijdens de trainingen wordt ingegaan op de afwegingen die buurtteammedewerkers kunnen maken. Bijvoorbeeld of de buurtteammedewerker in staat is om effectieve (passende) hulp te bieden of te organiseren. En of deze hulp leidt tot duurzame veiligheid. ■

## Positieve ervaringen Tessa

De buurtteams Noordoost en Hoograven/ Tolsteeg hebben ervaring opgedaan met Tessa, de sociale robot. Tessa kan ouderen met bijvoorbeeld lichte dementie, helpen bij het vasthouden van eigen regie en het overzicht houden in de dagstructuur. De ervaringen zijn positief. Tessa zegt bijvoorbeeld hardop wanneer het tijd is voor een kop koffie en ze kan klanten herinneren aan een afspraak met een hulpverlener.

Ook zien we dat er een activerende werking van uitgaat. Mensen willen Tessa graag te snel af zijn. We zien dat het inzetten van e-Health-oplossingen kan bijdragen aan de kwaliteit van dienstverlening. Inmiddels zijn er 15 Tessa's bij de buurtteams beschikbaar die ook ingezet gaan worden voor andere klantgroepen. Bijvoorbeeld mensen met niet-aangeboren hersenletsel, een verstandelijke beperking of autisme. ■

**Inmiddels zijn er 15 Tessa's voor andere klantgroepen, bijvoorbeeld mensen met niet-aangeboren hersenletsel, een verstandelijke beperking of autisme.**

---

## Werkgroep diversiteit

Hoe kunnen we nog beter aansluiten bij kwetsbare bewoners met een migrantenachtergrond? Dit is één van de vragen waar de werkgroep diversiteit (inclusief werken) zich mee bezig houdt. Hoe ziet dat er in de praktijk uit? De e-learning cultureel vakmanschap van Movisie, gericht op cultuur- sensitief werken, is opgenomen in het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers. Een medewerker uit de werkgroep heeft een workshop gegeven over zorg voor de oudere migrant en dementie.

Een andere vraag is: waarom lesbische, homoseksuele, biseksuele en transgender (LHBT) ouderen vaak niet worden 'gezien' door professionals en vrijwilligers. Hoe komt dat? En waarom is specifieke aandacht voor LHBT-ouderen van belang? De werkgroep heeft, in samenwerking met Roze 50, een training voor buurtteammedewerkers georganiseerd waarin respectvolle zorg en ondersteuning aan LHBT-ouderen centraal stond. Vervolgens is deze kennis met de teams gedeeld. De Veilige Haven (prismagroep) heeft een training voor buurtteammedewerkers verzorgd over de ondersteuning en hulpverlening aan bi-culturele en/of islamitische LHBT'ers. De Veilige Haven denkt desgevraagd ook mee bij casuïstiekoverleg waar vragen rondom ondersteuning aan deze klanten besproken kunnen worden. ■

---

## Gebruik gegevens en gemeentelijk toezicht

Wanneer er twijfels zijn over de rechtmatigheid bij een maatwerkvoorziening werken we samen met de afdeling handhaving van de gemeente Utrecht. Het buurtteam geeft in mandaat van de gemeente een maatwerkvoorziening aanvullende zorg af. Het gaat hier om de uitvoering van een bevoegdheid van de gemeente, namens de gemeente, belegd bij de teamcoaches. Tijdens een bijeenkomst met de buurtteamorganisaties, de afdeling handhaving en een extern deskundige is er gesproken over wat de uitvoering inhoudt. Welke informatie mag de afdeling handhaving inzien of opvragen bij het buurtteam als er sprake is van twijfels over rechtmatigheid?

Het belangrijkste voor ons was dat er duidelijkheid zou komen over het delen van namen van medewerkers bij zaken die in onderzoek zijn bij de afdeling handhaving. Privacy van onze mensen staat voorop, ook al begrijpen en ondersteunen wij het belang van het voorkomen van fraude. Er zijn nu duidelijke afspraken gemaakt over het delen van dergelijke informatie. Dat gebeurt nooit in eerste instantie bij het opvragen van dossiers en pas in tweede instantie alleen als het voor de controleerbaarheid van de verklaringen nodig is of als de handhaver op bepaalde punten moet kunnen doorzoeken. Natuurlijk geldt dat ook voor het delen van informatie over klanten. De kaders waarbinnen we dat moeten doen zijn nu helder vastgesteld. Van belang is dat we onze klanten hier ook vooraf goed over informeren als ze een voorziening aanvragen. ■

---

## Evaluatie schietincident

Op 18 maart dit jaar werd de stad Utrecht opgeschrikt door een schietincident. Het hoogste dreigingsniveau werd ingesteld en ook onze organisatie heeft hier zo goed mogelijk naar gehandeld. We hebben ervoor gekozen ons eigen handelen op die dag zelf en de periode erna te evalueren om van te leren. Dat deden we door het organiseren van bijeenkomsten en een enquête voor medewerkers. Ingrijpende gebeurtenissen evalueren we aan de hand van de PRISMA-methode.

Door de evaluatie hebben we in beeld gekregen wat de weerslag van het schietincident binnen onze organisatie is geweest en hebben we nazorg kunnen organiseren voor de medewerkers die dat nodig hadden. De uitkomsten van deze evaluatie hebben we gedeeld met onze medewerkers en wordt begin oktober op bestuurlijk niveau besproken. ■

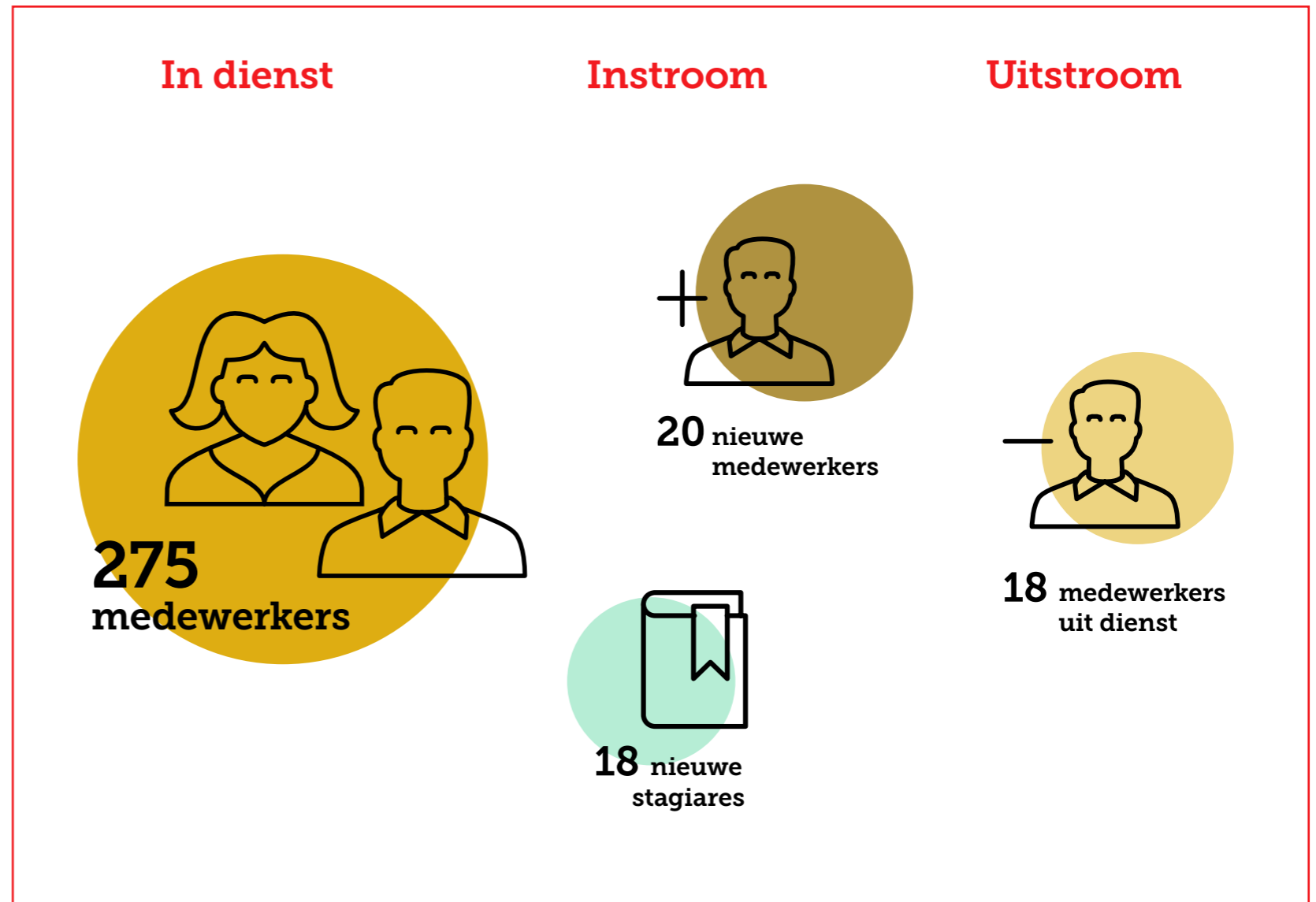
**Het hoogste dreigingsniveau werd ingesteld en ook onze organisatie heeft hier zo goed mogelijk naar gehandeld.**

---

# Over de organisatie

## Medewerkers

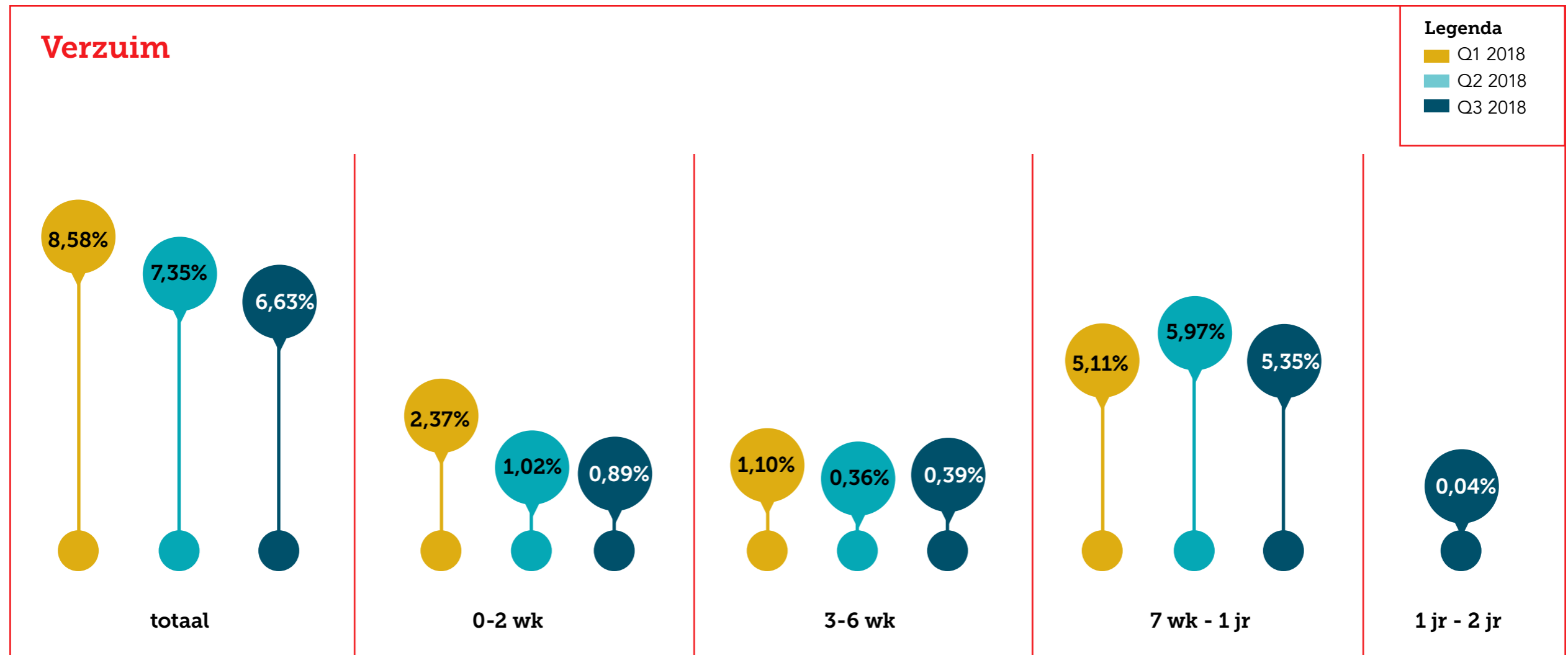
Het derde kwartaal van 2019 zijn we gestart met 275 medewerkers. Er zijn 20 medewerkers in dienst gekomen ter vervanging van 18 vertrekkende medewerkers en een laatste uitbreiding in het team ervaringsdeskundigen. Daarnaast zijn er 18 stagiaires aan hun stage begonnen.



### Verzuim

Het verzuimpercentage aan het einde van het derde kwartaal is cumulatief 7.49%. Dat is een lichte daling van 0,63% ten opzichte van het eerste half jaar. Het actuele verzuimcijfer eind

september is 6,83%. Een dalende trend sinds het begin van 2019, waarbij we blijven streven naar een verdere afname.





# Bijlage | Cijfers

## Bijlage 1: Aantal

### Aantal casussen per kwartaal

Soort	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3
Gestart	2.136	1.983	1.776
Lopend	9.683	9.616	9.374
Afgesloten	2.051	2.018	1.660

### Aantal casussen kwartaal 3

	Gestart	Lopend	Afgesloten	Gem. tijd
Binnenstad	70	282	61	3,6
De Meern	58	282	60	2,8
Dichters- en Rivierenwijk	54	363	42	2,2
Hoograven / Tolsteeg	74	383	111	1,6
Kanaleneiland Noord	116	560	92	1,5
Kanaleneiland Zuid	103	540	117	2,1
Leidsche Rijn	153	612	113	2,9
Lunetten	98	623	77	6,2
Noordoost	110	540	123	4,8
Ondiep Pijlsweerd	136	557	125	4,0
Oost	144	623	112	1,3
Overvecht Centrum	60	553	58	21,3
Overvecht De Gagel	96	614	95	3,8
Overvecht Spoorzoom	74	446	46	5,1
Overvecht Vechtzoom	75	518	59	2,6
Vleuten	57	275	55	0,5
West	124	712	127	3,7
Zuilen	174	891	187	1,6
<b>Totaal</b>	<b>1.776</b>	<b>9.374</b>	<b>1.660</b>	<b>3,3</b>

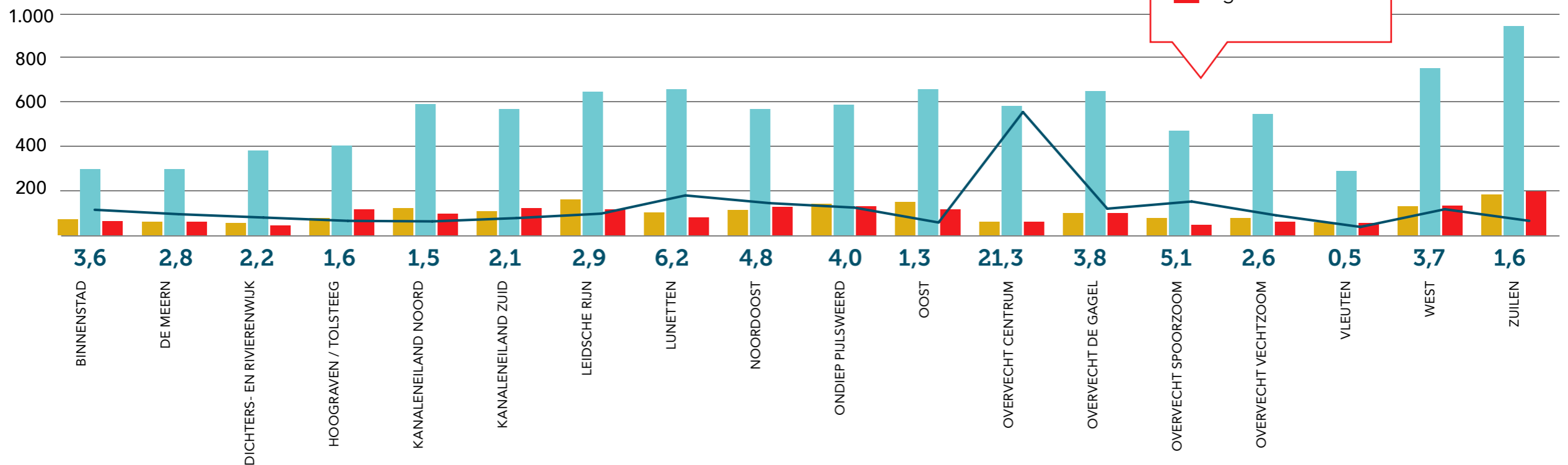
## Binnen 5 werkdagen een eerste kennismakingsgesprek per kwartaal

Locatie	1	2	3
Binnenstad	75%	55%	64%
De Meern	89%	92%	76%
Dichters- en Rivierenwijk	79%	85%	81%
Hoograven / Tolsteeg	93%	90%	84%
Kanaleneiland Noord	80%	91%	91%
Kanaleneiland Zuid	81%	75%	87%

Locatie	1	2	3
Leidsche Rijn	90%	79%	88%
Lunetten	78%	70%	77%
Noordoost	78%	88%	71%
Ondiep Pijlsweerd	93%	82%	87%
Oost	80%	97%	93%
Overvecht Centrum	88%	48%	38%

Locatie	1	2	3
Overvecht De Gagel	81%	78%	76%
Overvecht Spoorzoom	87%	65%	79%
Overvecht Vechtzoom	75%	74%	81%
Vleuten	93%	92%	97%
West	86%	75%	81%
Zuilen	87%	85%	88%
<b>Totaal</b>	<b>85%</b>	<b>81%</b>	<b>82%</b>

## 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	3
Binnenstad	289	290	285
De Meern	407	370	334
Dichters- en Rivierenwijk	545	515	453
Hoograven / Tolsteeg	543	492	416
Kanaleneiland Noord	647	683	626
Kanaleneiland Zuid	648	662	625
Leidsche Rijn	812	760	788
Lunetten	802	788	770
Noordoost	542	552	550
Ondiep Pijlsweerd	732	775	752
Oost	592	603	653
Overvecht Centrum	655	662	662
Overvecht De Gagel	854	840	768
Overvecht Spoorzoom	476	480	512
Overvecht Vechtzoom	686	703	682
Vleuten	459	424	409
West	763	751	774
Zuilen	1.048	1.043	1.039
<b>Totaal</b>	<b>11.498</b>	<b>11.390</b>	<b>11.097</b>

## Aantal lopende casussen in periode per buurtteam

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3		
	J	F	M	A	M	J	J	A	S
Binnenstad	237	241	237	233	230	231	240	229	236
De Meern	283	263	267	257	245	241	242	232	239
Dichters- en Rivierenwijk	368	327	354	361	324	326	328	329	331
Hoograven / Tolsteeg	418	371	371	374	386	370	344	324	289
Kanaleneiland Noord	491	498	512	533	515	490	490	492	510
Kanaleneiland Zuid	472	462	483	494	508	492	478	483	480
Leidsche Rijn	524	501	484	494	512	511	506	512	527
Lunetten	579	562	591	586	597	557	555	564	559
Noordoost	449	464	456	450	460	455	474	432	438
Ondiep Pijlsweerd	451	449	460	479	464	464	466	461	456
Oost	464	468	498	506	496	501	535	525	555
Overvecht Centrum	486	505	519	498	512	513	524	519	520
Overvecht De Gagel	594	584	597	590	571	560	556	548	542
Overvecht Spoorzoom	350	353	364	372	387	386	395	389	409
Overvecht Vechtzoom	453	465	495	495	484	468	466	472	480
Vleuten	269	253	249	250	259	241	233	226	238
West	629	600	616	614	598	617	626	592	614
Zuilen	800	779	758	760	763	780	774	746	745
<b>Totaal</b>	<b>8.317</b>	<b>8.145</b>	<b>8.311</b>	<b>8.346</b>	<b>8.311</b>	<b>8.203</b>	<b>8.232</b>	<b>8.075</b>	<b>8.168</b>

## Aantal gestarte casussen per melder

Melder	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3
Aanmelding HBH voor Buurtteam	14	7	10
Aanvullende zorg / Zorgpartners	164	177	165
Advocaat	1	0	0
Al Amal	0	1	0
Backoffice Zorg	1	0	0
Bartimeus	0	0	0
Bewindvoering/Budgetbeheer	8	2	3
Bewindvoering/Budgetheer	0	1	0
Blijf van mijn Lijf	0	0	0
Buurtteam	50	41	28
COA	2	4	6
Contactdagen W&I	0	0	1
De Boogh	1	0	0
Familie	113	90	71
Gemeente	32	29	30
GGD	0	1	0
GGZ   Kerk	1	0	0
GGZ   Overig	4	2	2

Melder	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3
GGZ Overig	1	0	1
Huisarts	61	67	59
Huishoudelijke hulp	0	0	0
Instream2	0	0	0
Jongerenwerk	3	0	0
Juridisch Loket	0	2	1
Mantelzorg	1	1	1
Medisch Specialist/ behandelaar	15	19	10
Moviera	0	1	0
Overig	252	266	301
POH	2	8	1
Raadsliden	16	12	4
Reclassering	1	1	1
Reïntegratie	1	0	0
SAVE team	0	0	1
School/onderwijs	2	5	1
Sociaal Makelaar	4	3	1
Sociaal Netwerk	4	3	3
Stadsteam Herstel	9	4	4

**Bijlage 4: Instroom**

<b>Melder</b>	<b>Kwartaal 1</b>	<b>Kwartaal 2</b>	<b>Kwartaal 3</b>
Stichting Singelzicht	0	0	0
SVB	1	0	0
Talent voor	2	1	2
Thuiszorg   Overig	0	1	1
Thuiszorg Overig	0	1	0
U Centraal	6	2	0
Veilig Thuis	128	129	98
Veiligheidshuis	1	2	0
Vluchtelingenwerk	0	1	0
Voedselbank	0	0	0
Werkgever	1	0	1
Wijkagent	10	13	6
Wijkverpleegkundige	9	10	7
Woningcorporatie	27	23	16
Zelfmelder	1.188	1.052	939
Ziekenhuis	0	1	1
<b>Totaal</b>	<b>2.136</b>	<b>1.983</b>	<b>1.776</b>

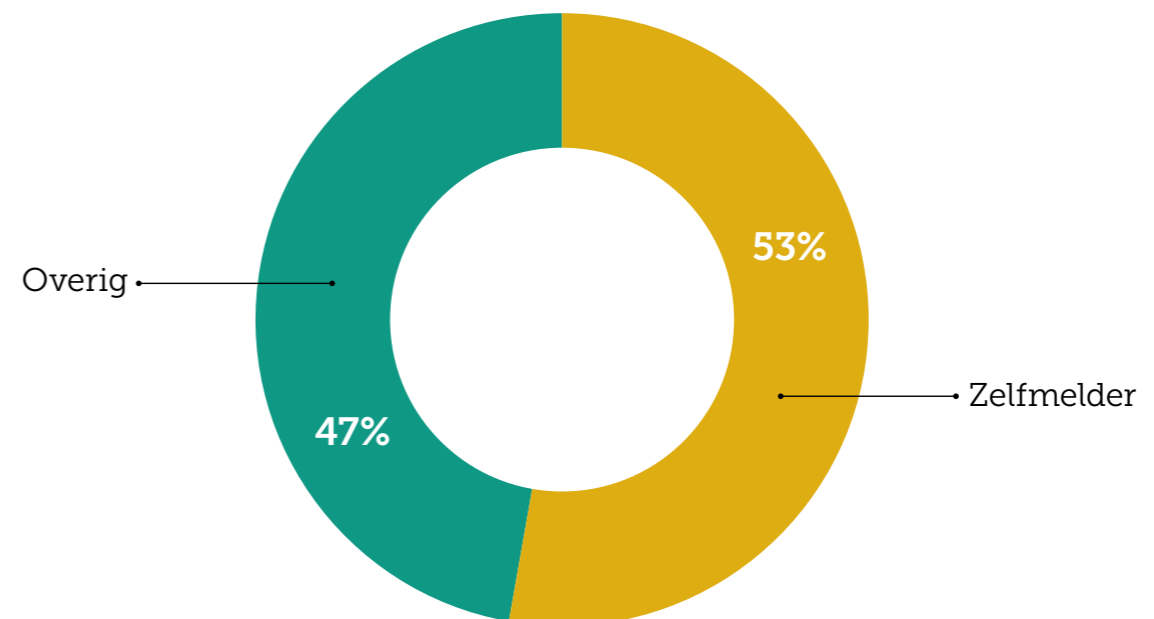
## Aantal gestarte casussen

Soort	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep
Zelfmelder	420	372	396	375	346	331	328	258	353
Overig	349	256	343	337	329	265	306	269	262
<b>Totaal</b>	<b>769</b>	<b>628</b>	<b>739</b>	<b>712</b>	<b>675</b>	<b>596</b>	<b>634</b>	<b>527</b>	<b>615</b>

## Aantal gestarte casussen per kwartaal

Soort	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3
Zelfmelder	1.188	1.052	939
Overig	948	931	837
<b>Totaal</b>	<b>2.136</b>	<b>1.983</b>	<b>1.776</b>

## Aantal gestarte casussen in percentage



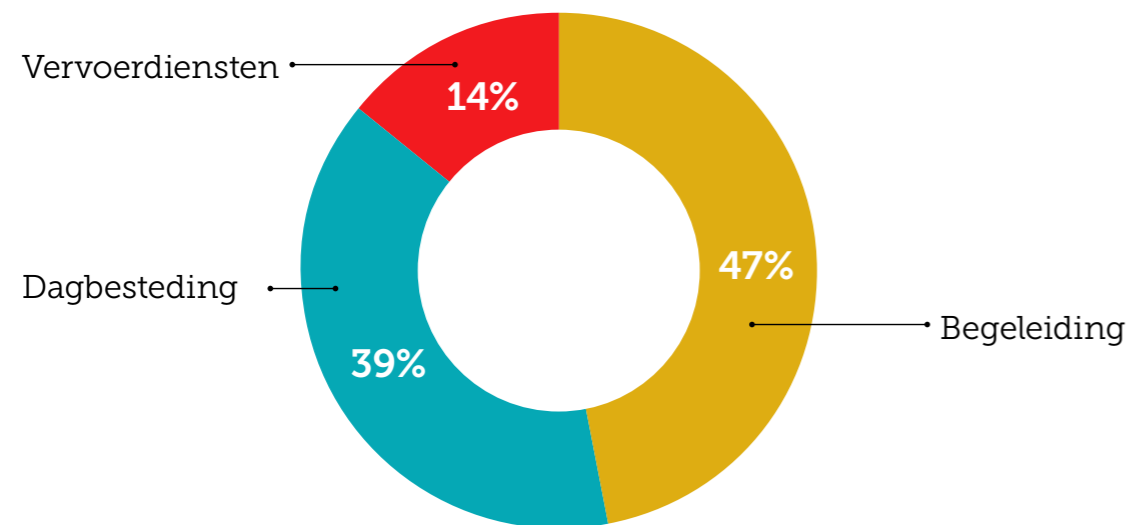
## Aantal gestarte casussen in periode per buurtteam

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3		
	J	F	M	A	M	J	J	A	S
Binnenstad	31	22	28	22	28	25	28	16	26
De Meern	26	21	23	30	22	17	18	18	22
Dichters- en Rivierenwijk	21	18	41	25	20	27	19	16	19
Hoograven / Tolsteeg	53	34	40	42	30	29	35	23	16
Kanaleneiland Noord	50	41	47	52	35	36	46	31	39
Kanaleneiland Zuid	49	39	40	31	35	29	41	29	33
Leidsche Rijn	61	51	51	56	51	49	47	56	50
Lunetten	48	35	48	27	49	21	30	28	40
Noordoost	49	42	23	48	51	39	44	26	40
Ondiep Pijlsweerd	65	49	51	53	43	56	45	46	45
Oost	44	34	55	59	35	39	56	35	53
Overvecht Centrum	12	41	26	24	30	22	31	15	14
Overvecht De Gagel	54	42	39	42	37	36	38	34	24
Overvecht Spoorzoom	35	27	30	28	27	15	23	19	32
Overvecht Vechtzoom	22	27	43	31	33	22	23	29	23
Vleuten	24	17	30	26	29	17	15	18	24
West	65	37	65	58	44	53	38	33	53
Zuilen	60	51	59	58	76	64	57	55	62
<b>Totaal</b>	<b>769</b>	<b>628</b>	<b>739</b>	<b>712</b>	<b>675</b>	<b>596</b>	<b>634</b>	<b>527</b>	<b>615</b>

## Toegewezen zorg

	Kwartaal 1			Kwartaal 2			Kwartaal 3		
	J	F	M	A	M	J	J	A	S
Begeleiding	77	74	47	84	59	53	64	41	28
Dagbesteding	200	75	55	51	47	51	47	40	24
Vervoerdiensten	36	24	14	16	18	19	18	13	8

## Doorverwijzingen maatwerkvoorzieningen per product en dienstcategorie





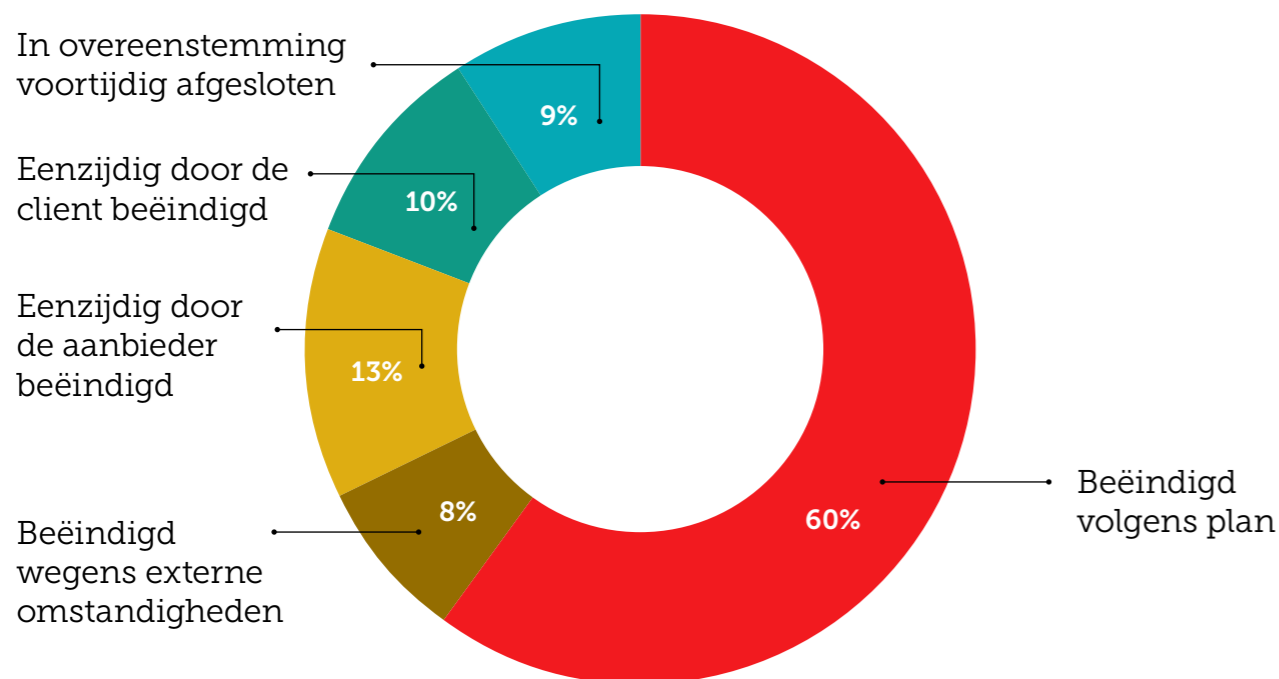
## Afgesloten dossiers per maand

J	F	M	A	M	J	J	A	S
801	573	677	710	703	605	684	522	454

## Aantal afgesloten casussen, ingedeeld naar afsluitreden

Afsluitreden	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3
Beëindigd volgens plan	1.202	1.273	1.002
Beëindigd wegens externe omstandigheden	147	147	124
Eenzijdig door de aanbieder beëindigd	281	191	213
Eenzijdig door de cliënt beëindigd	188	195	170
In overeenstemming voortijdig afgesloten	233	212	151
<b>Totaal</b>	<b>2.051</b>	<b>2.018</b>	<b>1.660</b>

## 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	143	339	108	46
Kwartaal 2	2	0	0	2	2	11	112	264	121	52
Kwartaal 3	2	0	1	1	3	20	72	221	55	36

**gemiddeld  
8,0**

## Aantal afgesloten casussen, kan verder zonder begeleiding

	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September
Ja	321	274	244	308	306	278	288	211	216
Nee	59	31	22	37	39	39	46	31	24
Onbekend	377	240	357	342	325	267	322	261	198
	<b>757</b>	<b>545</b>	<b>623</b>	<b>687</b>	<b>670</b>	<b>584</b>	<b>656</b>	<b>503</b>	<b>438</b>