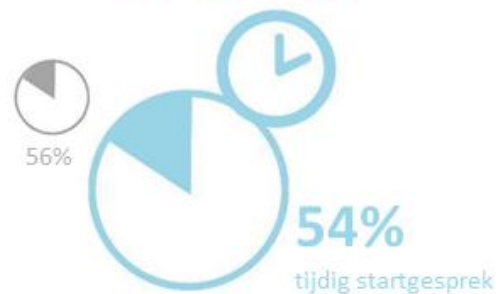
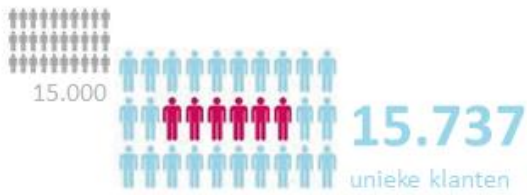


# Buurtteams jeugd & gezin Utrecht

Jaarverslag 2021

## 2021 in cijfers (2020)



## Inhoud

Voorwoord .....	4
Toegankelijke hulp .....	5
Omvang van de vraag .....	5
Bereik basishulp .....	6
Snelheid van hulp.....	8
Effectieve basishulp .....	10
Inhoud van de vraag .....	10
Vormen van contact.....	10
Een toegankelijk gezinsplan .....	11
Duurzaam Versterken .....	11
Effectiviteit.....	12
Bestaanszekerheid .....	14
Schulden.....	14
Werk.....	15
Gelijke Kansen.....	17
Jonge kind .....	17
Doorgaande schoolloopbaan .....	18
Wel thuis .....	18
Veiligheid .....	20
Veranderend ouderschap .....	20
Beweging kind- en gezinsbescherming.....	20
Veiligheid op straat .....	21
Professionele organisatie.....	22
Verder ontwikkelen van (be)sturing .....	22
Kennisorganisatie.....	24
Duurzame bemensing .....	24
Bijlagen.....	27
Jaarverslag Raad van Toezicht .....	28
Jaarverslag Ondernemingsraad .....	30

## Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2021 van Lokalis. We blikken terug op een jaar waarin we een recordaantal gezinnen ondersteunden. Met een groot deel van de Utrechtse jongeren en gezinnen ging het gelukkig nog steeds goed. Tegelijkertijd zagen we de directe en indirecte effecten van de coronamaatregelen, zorgde de toeslagenaffaire voor veel nieuwe aanmeldingen en werd duidelijker hoe onze huidige prestatiesamenleving de vraag naar jeugdzorg voedt.

Zelf ook manoeuvrerend tussen klassenquarantaines, ziek zijn, verplaatste voetbaltrainingen, mantelzorgtaken, etc., ondersteunden gezinswerkers kinderen, jongeren en gezinnen bij het werken aan hun doelen. Met nog steeds kwaliteit, creativiteit en de nodige humor. We zijn blij en ook best trots dat klanten ook dit jaar veelal tevreden waren over onze toegankelijkheid en onze hulp.

Landelijk was het ook druk. Er werd hard gewerkt aan onder meer de Hervormingsagenda Jeugd, het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming, het Nationaal Programma Onderwijs en het Nationaal Preventieakkoord. Er kwam een nieuw coalitieakkoord, onverwacht gepaard gaand met de aankondiging van een grote bezuiniging op de zorg voor jeugd. Gemeenten en rijk schortten hun overleg op, de FNV riep bij de start van 2022 op tot protest.

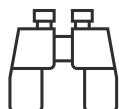
In Utrecht transformeerden we ondanks alles 'gewoon' verder. In dit verslag beschrijven we hoe we enerzijds hebben gewerkt aan de toegankelijkheid en de effectiviteit van basishulp voor individuele gezinnen, met partners en nog steeds vanuit de Utrechtse leidende principes. Anderzijds leest u hoe we met diezelfde partners meters maakten op de grote gedeelde maatschappelijke opgaven Bestaanszekerheid, Gelijke Kansen en Veiligheid. En hoe we daarbinnen ook oefenden met de 'collectieve aanpak'. Met kinderen, jongeren en ouders, gericht op het versterken van hun context, op school en in de wijk.

Het versterken van die context is wat we uiteindelijk het meest beogen. De grote vraag naar jeugdhulp illustreert dat we onszelf als stad dan wel samenleving de nodige vragen te stellen hebben en we aan de slag moeten met de kwaliteit van die samenleving. Corona heeft die ontwikkeling kracht bijgezet, door zichtbaar te maken hoe bereid we als inwoners zijn om elkaar een handje te helpen en hoe effectief de diverse betrokken organisaties kunnen samenwerken.

Tegelijkertijd zet de grote vraag naar individuele hulp ieders innovatiekracht onder druk. We zijn blij met de tijdelijke extra middelen die zijn toegekend. De extra collega's gaan helpen ook het komend jaar open te blijven kijken naar wat nodig is en waarde heeft voor gezinnen en de stad.

## Toegankelijke hulp

In 2021 werkten we hard om ook tijdens de coronamaatregelen voor alle inwoners van Utrecht toegankelijk te zijn. Samen met onder meer de huisartsen, scholen en de kernpartners van de scholen hebben we ons ervoor ingezet dat iedereen tijdig passende hulp kreeg. Door de tijd te nemen voor afstemming, door met jongeren en gezinnen goed onderscheid proberen te maken tussen wat een normale reactie is op nare omstandigheden en wat problematisch is en reden voor zorg, door als partners in de stad onderling beschikbaar te zijn voor consultatie en door ieders capaciteit vervolgens goed te benutten. We ondersteunden in 2021 een recordaantal gezinnen. Gezien de bijzondere omstandigheid van een pandemie beschouwen we dit als de ‘wenselijke’ ontwikkeling.



We beogen dat alle gezinnen en jongeren in Utrecht die hulp kunnen gebruiken ons tijdig vinden en dat onze basishulp gelijk kan starten.

### Doelen 2021



- We zijn goed toegankelijk voor alle inwoners. We besteden daarbij specifiek aandacht aan nieuwe groepen mensen die als gevolg van corona potentieel extra in de problemen komen, zoals jongeren, zzp'ers en ondernemers en mensen met een migratieachtergrond.
- We voeren binnen vijf werkdagen na aanmelding een kennismakingsgesprek en starten aansluitend met de ondersteuning. De gezinswerkers die het kennismakingsgesprek met een klant voeren, zijn in beginsel ook hun gezinswerkers tijdens de verdere ondersteuning.



### Omvang van de vraag

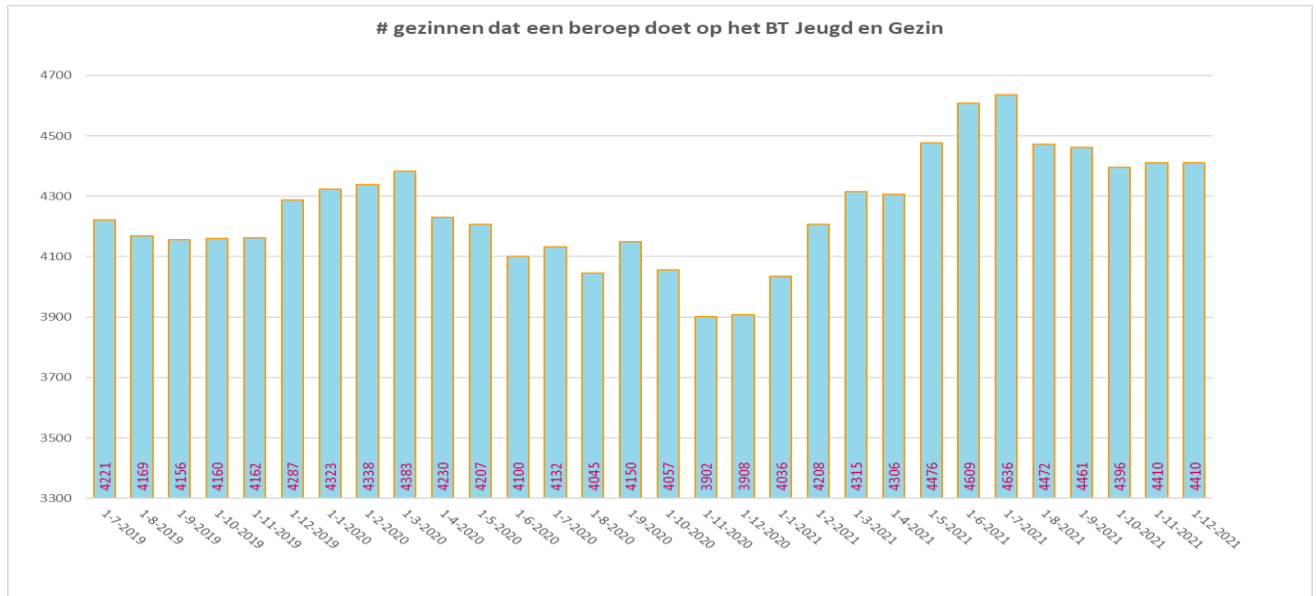
Van 2015 tot 2018 steeg het aantal gezinnen dat door de buurtteams werd begeleid jaarlijks gestaag. We duiden die ontwikkeling als het effect van de grotere toegankelijkheid en het eerder betrokken zijn, zoals ook beoogd. In 2018 en 2019 leek de vraag te stabiliseren en begonnen we ons naast ‘verhelpen’, toenemend te richten op ‘voorkomen’ en vervolgens op ook ‘versterken’.

Met de komst van het coronavirus en de daaruit volgende maatregelen daalde de vraag naar basishulp in 2020 ineens en voor het eerst heel fors. Veel gezinnen waren terughoudend in het betrekken van zowel sociale als medische hulp of ervoeren daar minder redenen voor, bijvoorbeeld door het niet naar school gaan van de kinderen. In 2021 werden we weer goed gevonden en meldden zich bijna 5000 gezinnen. Dat is zo'n 900 aanmeldingen meer dan in 2020.

De toename van het aantal aanmeldingen, maar vooral ook de afname van het aantal begeleidingen dat werd afgerond, maakten dat we in 2021 een recordaantal gezinnen ondersteunden. De toenemende hulpduur is enerzijds een ontwikkeling die inherent is aan het langer bestaan van de

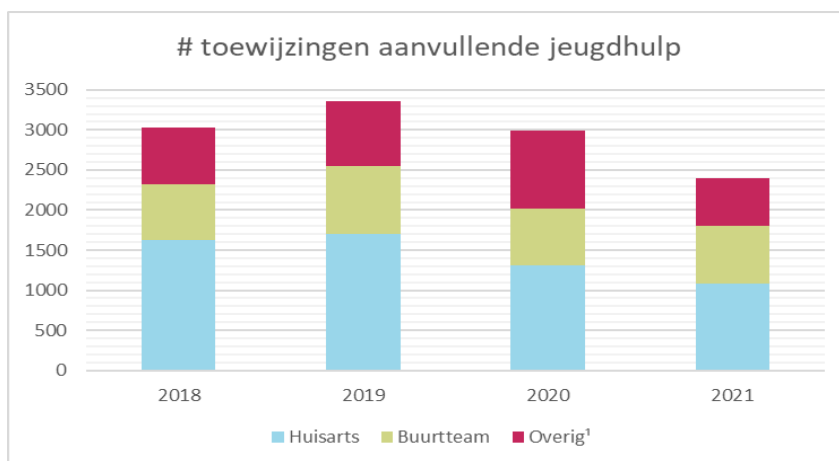


organisatie en de langdurige ondersteuningsbehoefte van een deel van de gezinnen in de stad, maar is daarnaast ook coronagerelateerd. De effecten van de maatregelen hebben problematiek vergroot en maken dat een deel van de jongeren en gezinnen minder vertrouwen heeft in de toekomst. Gezien de omstandigheden vinden we de toename van het aantal gezinnen dat gebruik maakte van basishulp passend. We hebben een aantal collega's extra aangetrokken om aan de toegenomen vraag tegemoet te komen.



## Bereik basishulp

In vergelijking met andere regio's maken in Utrecht relatief veel gezinnen gebruik van jeugdhulp en bieden de buurtteams een groot deel van die hulp. Het patroon van het bereik van de buurtteams in de stad bleef het afgelopen jaar in essentie ongewijzigd. Ons bereik is groot in de wijken waar veel gezinnen meervoudige vraagstukken hebben en waar ook een relatief groot aantal gezinnen een migratieachtergrond heeft. We vinden dat patroon in beginsel wenselijk. Het komt ook overeen met conclusies van een onlangs verschenen rapport van het Centraal Planbureau: teams die zelf hulp bieden, zijn beter in staat om jongeren van ouders met lage inkomens en jongeren met een migratieachtergrond te bereiken. De beoogde grotere toegankelijkheid van jeugdhulp en de 'beweging naar voren' had en heeft primair betrekking op deze gezinnen.



1 Overig: rechter, jeugdarts, medisch specialist, gecertificeerde instelling of onbekend

Het aantal verwijzingen naar aanvullende jeugdhulp daalde in 2021 met 20 procent. Het aantal toewijzingen vanuit het buurtteam is vergelijkbaar met voorgaande jaren, de afname komt doordat huisartsen en overige verwijzers minder toewijzingen hebben afgegeven. Een mogelijke reden voor de afname is de toegenomen aanwezigheid

van gezinswerkers in huisartsenpraktijken en de samenwerking met KOOS en Spoor030. Daarnaast was het in het verleden nog mogelijk om verwijzingen te 'stapelen' (een jongere ontvangt meerdere verwijzingen voor verschillende aanbieders) en wordt er nu een integrale verwijzing afgegeven.

### Ondernemers

De door corona extra geraakte zzp'ers en ondernemers werden vooral bereikt via een door de afdeling Werk & Inkomen (W&I) van de gemeente Utrecht speciaal voor deze groep geopend telefoonnummer. Als bleek dat ondernemers behoefte hadden aan meer ondersteuning dan door W&I wordt geboden, dan werden zij naar het buurtteam geleid. Dit kwam aanvankelijk weinig voor, in de laatste maanden van het jaar gebeurde het meer.

### Jongeren

Om tijdens corona zo goed mogelijk toegankelijk te blijven voor jongeren hebben de buurtteams MBO en V(S)O ingezet op zichtbaarheid en nabijheid. Het MBO-team zocht voortdurend naar mogelijkheden om, ondanks de coronamaatregelen, toch voor zowel studenten als docenten aanwezig te zijn op scholen. Het team ging actief klassen langs en zag daardoor vragen eerder en kon sneller en preventiever werken en de school ondersteunen in het het in beeld houden van 'zorgleerlingen'. Het V(S)O-team hield meer en eerder gesprekken met docenten, leerlingen en hun ouders over hoe uitval te voorkomen. Door deze vroegtijdige ondersteuning was langdurige begeleiding door het buurtteam vaak niet nodig en bleken ook andere oplossingen helpend.

### Praktijkondersteuning huisartsen

Met de aanwezigheid van gezinswerkers in huisartsenpraktijken beogen we tijdig samenhangende hulp te realiseren. In het afgelopen jaar hebben we hard gewerkt om de ambitie – in 2021 wordt 60 procent van de praktijken ondersteund – te halen. Aan het begin van 2021 lag dit percentage rond de 20 procent, eind 2021 rond de 45 procent en zijn er met nog negen praktijken gesprekken gaande. Dit betekent dat we de ambitie zeker nog niet hebben gerealiseerd. Corona had de nodige impact op de beschikbare capaciteit in de huisartsenpraktijken én de buurtteams, wat het



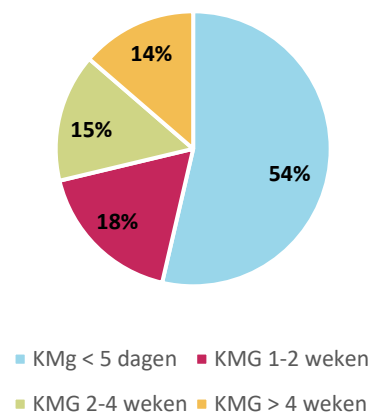
goed vormgeven van samenwerking onder druk zette. Huisartsen moesten, net als wij, andere thema's soms voor laten gaan. Niettemin is het gelukt om op veertien extra praktijken ondersteuning te organiseren, in 2022 zetten we deze lijn voort.

Huisartsen zijn voor de buurtteams een belangrijke en steeds vanzelfsprekendere gesprekspartner. We ontmoeten hen bij gezinnen, in de huisartsenpraktijk en in de wijk, waar we gezamenlijk bijdragen aan het versterken op het gebied van gezond en veilig opgroeien. We zaten steeds vaker samen aan wijktafels, in bijvoorbeeld Overvecht en Oost. We informeerden de huisartsen uitgebreid over het bestaan van kernpartnerteams op scholen. En buurtteams en huisartsen wisten elkaar goed te vinden in de aanpak Kansrijke Start/De eerste 1000 dagen. In West organiseerden we samen met huisartsen, KOOS en de Jeugdgezondheidszorg (JGZ) thema-avonden over het drukke kind. En in Ondiep en Zuilen namen bewoners, huisartsen en sociale professionals deel aan de Wijk2daagse van de Gezonde Wijkalliantie over werken in een achterstandswijk. Ze verdiepten op veelvoorkomende vraagstukken als gezond leven en rondkomen van weinig geld. Het gezamenlijk werken aan wijkdoelen verliep op veel plaatsen dus goed en krijgt in 2022 wederom een vervolg.

### Snelheid van hulp

Onderdeel van de opdracht aan de buurtteamorganisaties is om binnen vijf werkdagen na aanmelding een kennismakingsgesprek te voeren en ondersteuning aansluitend daaraan te starten. In 2021 voerden we 54 procent van de kennismakingsgesprekken binnen vijf werkdagen. Dit is vergelijkbaar met 2020. Gemiddeld vonden de kennismakingsgesprekken na acht dagen plaats, vergelijkbaar met 2020. Zowel de agenda van de klant als die van het buurtteam kan aanleiding zijn om na meer dan vijf werkdagen een kennismakingsgesprek te voeren. Corona c.q. de maatregelen bevorderde de beschikbaarheid aan beide kanten niet.

Gemiddelde tijd tot kennismaking



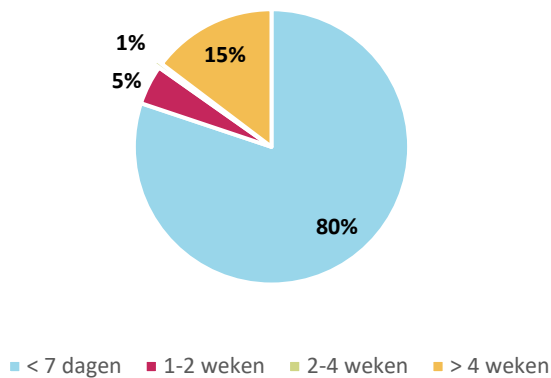
Bij vrijwel alle teams is inmiddels praktijk dat de gezinswerker die het kennismakingsgesprek voert ook de ondersteuning biedt. Daar zijn we tevreden over. Tegelijkertijd had dit in een aantal teams als agenda-technisch gevolg dat soms pas na meer dan vijf werkdagen de eerste mogelijkheid wordt geboden voor het kennismakingsgesprek. Meestal enkele dagen tot een week later. Sinds de overgang naar ons nieuwe registratiesysteem WIZportaal kunnen we niet meer monitoren wanneer het kennismakingsgesprek op verzoek van de aanmelder na meer dan vijf dagen wordt gevoerd.



Bij 85 procent van de klanten werd de ondersteuning binnen twee weken na kennismakingsgesprek gestart, bij 86 procent was dat binnen vier weken. Bij circa 15 procent van de klanten was de periode tussen aanmelding en start van de ondersteuning langer. Dit was het vaakst het geval in de wijken

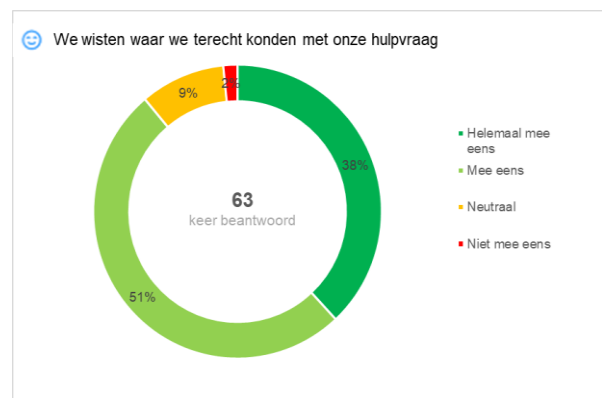
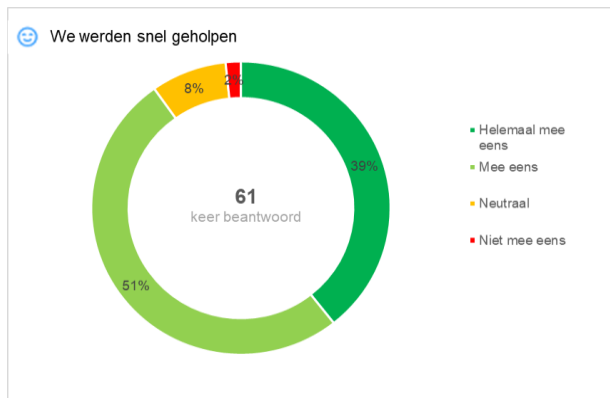
De Meern, Leidsche Rijn Centrum, Lunetten en Vleuterweide. We hebben hierop onder andere gereageerd door inzet van tijdelijk extra formatie en in enkele gevallen voorrang bij het opvullen van vacatures en inzet van het mobiele team. Hoewel deze acties hielpen, is het nog niet voldoende gelukt om wachttijden in alle gevallen terug te dringen.

Tijd tussen KMG en start ondersteuning



Klanten van onder meer Lokalis maken gebruik van de app Ervaringwijzer om aan te geven hoe zij de toegankelijkheid en de effectiviteit van hulp ervaren. We vragen klanten om na een half jaar hulp en aan het

einde van het traject een korte en anonieme vragenlijst in te vullen. De eerste gegevens van de ruim zestig klanten die de vragenlijst invulden, zijn inmiddels binnen. 90 procent van deze gezinnen gaf aan dat ze zich snel geholpen voelden. Ook de bekendheid en vindbaarheid van de Utrechtse buurtteams is volgens deze gegevens met 89 procent groot.



Onze wijkgerichte en dus kleinschalige manier van organiseren maakt dat het direct kunnen bieden van ondersteuning altijd aandacht en bijsturing vraagt. We zijn blij met de positieve beleving van klanten blijven werken aan meer continuïteit in deze.

## Effectieve basishulp

In 2021 ging het met een groot deel van de Utrechtse jongeren nog steeds 'gewoon' goed. Daarnaast lieten de effecten van de coronamaatregelen zich steeds meer zien binnen gezinnen en op scholen. En ook de negatieve effecten van onze prestatiesamenleving en ons maakbaarheidsdenken lijken met de pandemie merkbaarder te worden. We boden jongeren en gezinnen in persoon en online individuele ondersteuning, en in toenemende mate ook in collectieve vormen. Om de tevredenheid van klanten in beeld te brengen benutten we dit jaar de Ervaringswijzer, die een beeld geeft van klanttevredenheid en ervaren effectiviteit van de hulp. Van de gezinnen die gebruik maakten van de app gaf 92 procent aan dat ze goed geholpen werden door het buurtteam. Voor dit rare jaar vinden we dat een hele mooie score.



**We helpen gezinnen en jongeren bij het oplossen van hun problemen van vandaag en het duurzaam verbeteren van hun situatie. We werken samen met gezinnen en jongeren en de voor hen belangrijke anderen. Vanuit de leidende principes, op de verschillende leefgebieden, met oog voor de samenhang tussen die leefgebieden.**

### Doelen 2021



- Het gebruik van verschillende vormen van contact is onderdeel van basishulp. De keuze voor het type contact wordt bewust gemaakt.
- De klant is eigenaar van het gezinsplan en ervaart dat hij hierin op maat wordt ondersteund door betrokken professionals en netwerk.
- Gezinnen weten zich goed ondersteund bij het realiseren van duurzame versterking van hun situatie, dan wel bij het 'normaliseren' van hun vraagstuk.



### Inhoud van de vraag

Volgens diverse onderzoeken ging het in 2021 met driekwart van de jongeren in Utrecht goed. In dit tweede coronajaar meldden kinderen en jongeren vaker mentale klachten, een aantal was minder gemotiveerd voor school of had als gevolg van verlies van werk financiële problemen. Ouders meldden toegenomen spanningen thuis door sluiting van scholen en verlies van werk en inkomen. In sommige gezinnen leidde dat tot onveiligheid. Scholen meldden met name in de tweede helft van het jaar meer straatgedrag in de klas, als gevolg van het niet meer gewend zijn aan de structuur die school biedt en vereist. Ook meldden scholen meer crises bij jongeren. Al met al namen de vraagstukken van een deel van de kinderen, jongeren en gezinnen toe en leken die zich, in vergelijking met voorgaande jaren, vooral ook te stapelen (zie ook [NJI](#) en [Volksgezondheidmonitor](#)). We ondersteunden een groot aantal jongeren en gezinnen individueel. En vonden toenemend vormen van een collectieve aanpak.

### Vormen van contact

In 2020 deden we onze eerste ervaringen op in het online samenwerken met gezinnen en maakten we op basis daarvan een 'wegingskader contact': een hulpmiddel voor gezinswerkers en gezinnen voor het samen bepalen van de vorm van het contact. In 2021 werd het overwogen kiezen voor de vorm gewoon. Waarbij verantwoord face-to-face-contact de overwegende vorm werd c.q. bleef,

recht doend aan het belang van de relatie tussen gezin en gezinswerker en de aard en eventuele stapeling van vraagstukken. Digitaal contact bleek met name voor jongeren vaak passend en met webinars bereikten we grote aantallen ouders die we eerder deels niet troffen.

### Een toegankelijk gezinsplan

Dit jaar hebben gezinswerkers met de softwareleverancier van ons klantportaal heel veel werk verzet om het portaal daadwerkelijk ondersteunend te laten zijn aan het werken aan de kortetermijn-doelen en het langetermijnperspectief van gezinnen. Parallel aan het ontwerptraject werkten veel buurtteams aan het beter worden in het ondersteunen van gezinnen op het in beeld brengen van de door hen uiteindelijk gewenste situatie, naast de vaak urgente kortetermijnproblemen. Ruim tweeduizend gezinnen hadden in dit afgelopen jaar direct toegang tot het klantportaal en daarmee tot hun gezinsplan. We beogen het eigenaarschap dat gezinnen ervaren ten aanzien van hun eigen plan hiermee verder te versterken.

### Van verhelpen naar ook voorkomen en versterken

Met de collectieve aanpak willen Lokalis, de JGZ en de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling (MO) van de gemeente Utrecht samen met inwoners tot oplossingen komen voor veelvoorkomende (opvoed)vragen. De focus ligt daarbij vooral op het zoveel mogelijk voorkomen van vraagstukken door het versterken van de sociale basis. In 2020 maakten we noodgedwongen meters met vooral digitale vormen. Zo startten we stadsbreed met opvoed-en-opgroeiwebinars waaraan vele ouders deelnamen. In 2021 zetten jongeren, ouders en professionals de collectieve aanpak ook fysiek voort. In West ontstond bijvoorbeeld het Moedercafé, waar moeders met een niet-Nederlandse achtergrond samenkomen om elkaar wegwijs te maken in de Nederlandse samenleving. In Overvecht richtte De Krijtclub, bestaande uit oppasmoeders, de Mattheusschool en verschillende professionals, De Keuken op, een plek voor kinderen en ouders waar samen gekookt en gepraat kan worden over ouderschap.

Met de collectieve aanpak willen we vraagstukken van gezinnen dus niet zozeer verhelpen, maar ook voorkomen en beogen we vooral samen de context te versterken. Het is nodig om de groeiende vraag naar jeugdhulp niet alleen te beantwoorden met individuele basishulp of gespecialiseerde jeugdzorg. We willen beter gaan begrijpen welke maatschappelijke factoren ertoe leiden dat een groot aantal kinderen, jongeren en gezinnen om hulp vraagt. We zien de toenemende mentale klachten van kinderen en jongeren niet alleen als een gevolg van corona, maar ook als een (negatief) effect van de prestatiesamenleving. We willen dus experimenteren met aanpakken die helpen zorgen dat elk kind in Utrecht niet alleen gelijke kansen krijgt en veilig en gezond opgroeit, maar ook uniek en zichzelf mag zijn.

In 2021 werkten we vanuit De Krijtclub in Merwede aan het met ouders verhelderen van hun opvoedvraagstukken, in de context van de prestatie maatschappij. We bereidden daarnaast twee volgende praktijken voor: in samenwerking met jongeren en ondersteund door de Nationale Jeugdraad (NJR) en de Number 5 Foundation, gaan we met ook het Jongerenwerk Utrecht (JoU) en buurtteamorganisatie (BTO) Sociaal aan de slag met het versterken van een Duurzaam Perspectief voor Jongeren. Vanuit co-creatie mobiliseren we jongeren om samen met hen te werken aan het hervinden van toekomstperspectief op verschillende vlakken en het versterken van de mentale gezondheid. Dit doen we met voor hen relevante organisaties/initiatieven en gericht op de korte en lange termijn. We starten in het eerste kwartaal van 2022 met dialoogsessies met jongeren uit Utrecht, onder begeleiding van de Number 5 Foundation. De opbrengst daarvan vormt de blauwdruk voor de te ontwerpen pilots. Het concreet invullen van de pilots op basis van de inzichten uit de drie

sessies ligt bij Lokalis, de buurtteamorganisatie Sociaal en JoU.

De andere praktijk is het versterken van de mentale weerbaarheid van jongeren in de wijk Vleuten, in samenwerking met onder meer de JGZ en KOOS Utrecht.

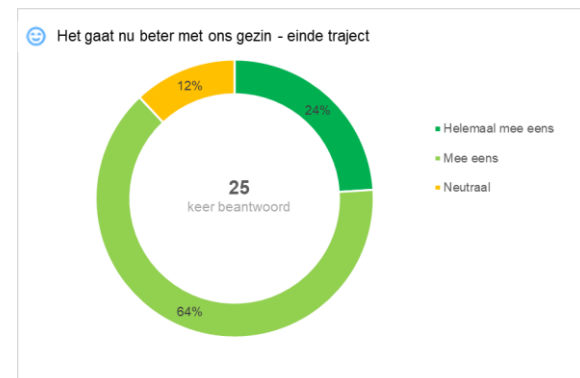
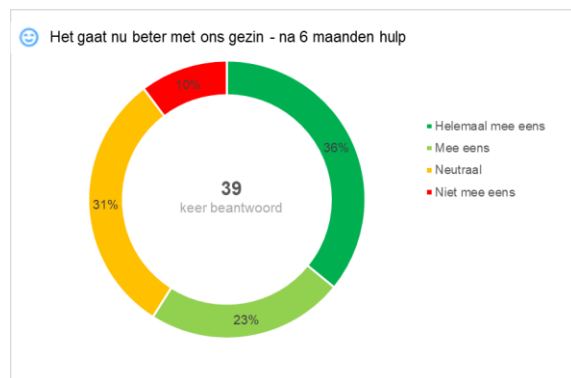
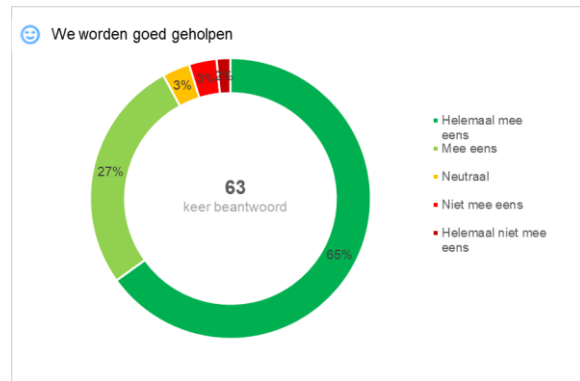
## Effectiviteit

### Klanttevredenheid

Klanten vinden dat ze goed geholpen worden door het buurtteam. 92 procent van de klanten is het 'eens' of 'helemaal eens' met deze stelling.

Klanten zijn positief over de communicatie met de buurtteammedewerker en geven aan dat zij zich echt gehoord voelen. Ook vinden klanten het fijn om een vaste contactpersoon te hebben.

En 87 procent antwoordt 'mee eens' of 'helemaal mee eens' op de vraag of samen met de gezinswerker naar een oplossing is gezocht.



Als we kijken naar de vraag of het beter gaat met het gezin, zit er een duidelijk verschil tussen de antwoorden die de gezinnen geven na een half jaar hulp en aan het einde van het traject. Na een half jaar hulp vindt 59 procent dat het beter gaat met het gezin. Aan het einde van het traject stijgt dit percentage naar 88 procent.

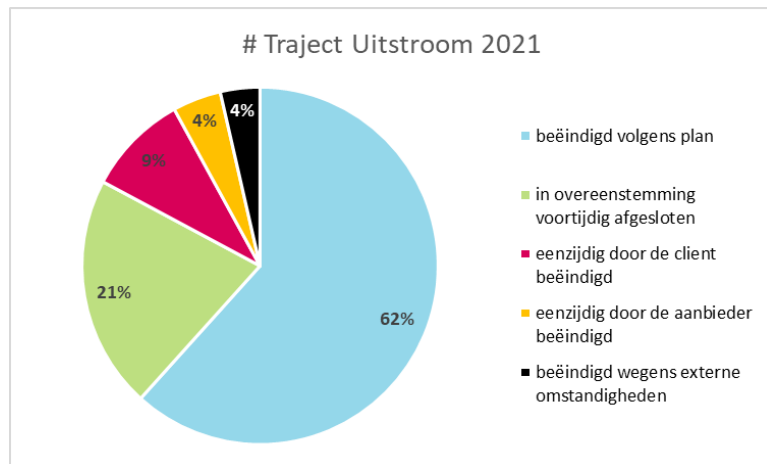
De verschillende teams zijn in gesprek om hun resultaten te analyseren en verbeterpunten te formuleren zodat in de toekomst nog meer klanten goed geholpen worden.

### Afsluiten

In 2021 hebben we circa 4400 trajecten afgesloten. Dit zijn er ruim 400 meer dan in 2020 en 400 minder dan in 2019. In de percentages van de afsluitredenen zien we een kleine verandering ten opzichte van voorgaande jaren. 62 procent van de trajecten wordt volgens plan beëindigd, tegenover 57 procent in 2020. Mogelijke reden hiervoor is dat we in het afgelopen jaar veel aandacht hebben besteed aan het planmatig werken met gezinnen, aan het beter formuleren van doelen en het bijstellen van doelen wanneer dit aan de orde is.



Bij 83 procent (62 procent volgens plan en 21 procent voortijdig in overeenstemming) wordt de begeleiding beëindigd met passend resultaat voor de jeugdige en het gezin. We merken daarbij op dat het gezinsplan geen statisch plan is. Het plan beweegt mee met de context en veerkracht van de klant en wordt daarop aangepast. 4 procent van de begeleidingen wordt vanwege externe omstandigheden, zoals een verhuizing van het gezin, afgerond. Bij de overige 13 procent wordt de begeleiding eenzijdig door de cliënt of eenzijdig door de aanbieder stopgezet. Dat kan diverse redenen hebben, bijvoorbeeld een gebrek aan vertrouwen in de hulpverlening bij een echtscheiding of geen contact meer kunnen leggen met een klant.



### Klachten

De buurtteams streven ernaar klachten zo veel mogelijk 'binnen het normale' op te lossen. Het gezinsplan is daarvoor een van de hulpmiddelen. Het plan bevat vragen over de kwaliteit en het effect van de hulp en de samenwerking met de gezinswerker. Er is dus altijd zichtbaar ruimte voor feedback en het bespreken van ongemak of onvrede. Door regelmatig te toetsen en te evalueren beogen we altijd in gesprek te zijn over de samenwerking. Als jongeren of ouders desondanks een klacht hebben, is er de klachtenprocedure. Normaliter begint een klachtgesprek bij de gezinswerker. De teammanager en soms ook de directie ondersteunen of bemiddelen hier waar nodig bij. Gezinswerkers attenderen klanten actief op de Klachtencommissie Jeugd Midden Nederland (KJMN) en op het kunnen inzetten van een onafhankelijke klantondersteuner van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Het doel van de klachtenbehandeling is om de relatie tussen de klant en het buurtteam te herstellen en de klant alsnog goed te helpen. Daarnaast zijn klachten voor de buurtteams ervaringen om van te leren. In 2021 zijn er negentien klachten binnengekomen en intern behandeld, vergelijkbaar met andere jaren. De meeste klachten gingen over de geboden ondersteuning (30%), bejegening door de medewerker (27%) of samenwerking met de gezinswerker (18%). Er werd één klacht behandeld door de KJMN. Deze klacht ging vooral over de positie van ouders in een traject en krijgt een plek in ons gesprek over rechtsbescherming van ouders. Daarnaast werd er één keer een tuchtrechtelijke procedure gestart tegen een gezinswerker. Deze tuchtklacht is door de rechtbank niet ontvankelijk verklaard.

## Bestaanszekerheid

De invloed van het coronavirus op bestaanszekerheid van gezinnen lijkt nog relatief beperkt. De financiële steunpakketten van de overheid doen hun werk. En uit eerdere crises weten we ook dat de effecten op huishoudens soms pas jaren later zichtbaar worden. Hier ligt dus vooral een zorg voor de toekomst. Het is nog te vroeg om nu al conclusies te trekken. Door gedupeerden van de kinderopvangtoeslagaffaire actief te benaderen met een ondersteuningsaanbod, nam het aantal klanten met een ondersteuningsvraag op (onder andere) bestaanszekerheid wel toe.



**We beogen dat gezinnen en jongeren in Utrecht (zoveel mogelijk zelf) in staat zijn een stabiele (leef)omgeving te creëren en behouden. Een stabiele omgeving betekent naar vermogen participeren in de samenleving met een financieel stabiele basis en betaalbare huisvesting.**

### Doelen 2021



- Vroegsignalering van financiële problematiek en risico op langdurige werkloosheid zijn in iedere wijk, op maat, gerealiseerd.



## Schulden

### Vroegsignalering

Vroegsignalering van schulden is een lerende aanpak die onderdeel is van de Utrechtse actieagenda Utrechters Schuldenvrij. In de zogenaamde loopwijken (Zuilen, Ondiep en Overvecht) gingen buurtteams samen met schulddienstverleners van W&I onaangekondigd op huisbezoek. Gezinswerkers werden aan de deur door W&I geïntroduceerd om te inventariseren of er meer ondersteuning nodig was dan alleen ondersteuning bij financiële vraagstukken. Inwoners met betalingsachterstanden in de flyerwijken werden gebeld en kregen een flyer in de brievenbus waarin hen ondersteuning vanuit het buurtteam en schulddienstverlening werd aangeboden. Beide aanpakken leveren niet het gewenste bereik op. Ongeveer 15 procent van de inwoners die thuis werden bereikt, zegt hulp te willen. Bij inwoners die een flyer ontvingen, is dat ongeveer 2 procent. Corona zorgde er bovendien voor dat we minder huisbezoeken konden doen, omdat een gezondheidscheck vooraf niet mogelijk was. Niettemin zetten we de aanpak voort vanuit de gedachte dat vroegtijdige kennismaking met hulpaanbod op een later moment kan leiden tot ondersteuning. Tegelijkertijd onderzoeken we – geïnspireerd door onze ervaringen met de hersteloperatie toeslagenaffaire, waar het lukte meer mensen te bereiken (25%) – hoe we inwoners met betalingsachterstanden eerder kunnen bereiken. We denken aan het vergroten van de rol van het buurtteam en het uitbreiden van huisbezoeken.

### Kanteling

Ook met de Kanteling Schulddienstverlening beogen we meer Utrechters schuldenvrij te krijgen. Hoewel we meer inwoners bereiken sinds de kanteling, zijn we nog niet tevreden over het aantal mensen dat we daadwerkelijk begeleiden naar een schuldenvrij bestaan. Om hierin verbetering te brengen, werkten we in het eerste half jaar van 2021 met W&I van de gemeente Utrecht, U Centraal en BTO Sociaal aan aanpassingen in het werkproces die kunnen bijdragen aan

het verbeteren van ons gezamenlijke resultaat. Op basis van dit nieuwe werkproces maakten alle teams met hun wijkpartners in de tweede helft van het jaar een wijkplan op Utrechters schuldenvrij met daarin afspraken over doelen, te behalen resultaten, samenwerking en monitoring. Met als resultaat dat de stedelijke kwaliteit van de ondersteuning is toegenomen.

### Hersteloperatie Kinderopvangtoeslagaffaire

In Utrecht zijn meer dan 1.100 ouders (mogelijk) gedupeerd door de toeslagenaffaire. Deze ouders willen we verder ondersteunen bij hun herstel. In 2021 benaderden we, samen met de gemeente Utrecht, deze 1.100 ouders telefonisch en per brief. Ongeveer een kwart van de benaderde groep heeft nu ondersteuning van het buurtteam. Dit ligt boven het landelijk gemiddelde van 10 tot 20 procent. De ondersteuning rijkt verder dan alleen financiële hulp, de vragen zijn divers en raken verschillende leefgebieden. We wisten voor enkele gezinnen nieuwe huisvesting te organiseren, schulden te bevroren of kwijt te schelden, ouders te bewegen naar psychische hulp en gezinnen en kinderen in contact te brengen met specialistische hulp. Mensen die geen ondersteuning willen, laten weten dat zij al ondersteund worden door een advocaat, dat zij een regeling bij de Belastingdienst hebben of dat zij sinds het ontvangen van de 30.000 euro compensatie geen hulpvraag meer hebben. Verlies van vertrouwen in instanties speelt eveneens een grote rol bij de keuze om geen hulp te accepteren. Bij 13 procent van de gedupeerde gezinnen lukte het, ondanks meerdere keren bellen en brieven sturen, niet om in contact te komen.

In november is er een stedelijk toeslagenherstelpotje in het leven geroepen, bedoeld om gedupeerde ouders (snel) een stapje verder te kunnen helpen in hun herstel. Gezinswerkers, medewerkers bijzondere bijstand (W&I) en schulddienstverleners behandelden in korte tijd zo'n vijftien aanvragen van ouders die vastliepen in hun herstelproces en met bijvoorbeeld het volgen van een cursus en de aanschaf van een nieuwe wasmachine een volgende stap konden zetten.

In het laatste kwartaal van 2021 voerden we, naar aanleiding van berichtgeving over uithuisplaatsingen van kinderen van gedupeerde ouders, met verschillende partners gesprekken over onze rol. We constateerden dat we in de veiligheidsketen niet sterk zijn in het signaleren en oppakken van systeemwereldvraagstukken zoals financiële problematiek. Het belang van het oppakken van deze vraagstukken wordt alleen maar groter omdat we uithuisplaatsingen steeds meer willen voorkomen. Vanaf 2022 zullen we in gesprek met de veiligheidspartners hier meer aandacht voor vragen.

Ten slotte deelden we onze geleerde lessen met het Ondersteuningsteam Toeslagen en benutten we de opbrengsten voor onze eigen doorontwikkeling. We zagen dat de ondersteuning het meest succesvol was als we regie zoveel mogelijk bij ouders lieten, naast ouders bleven staan en niet voor hen bepaalden, we samen met ouders naar oplossingen zochten en ook ouders centraal stelden en niet alleen oog hadden voor de effecten op kinderen.

### Werk

In het afgelopen jaar experimenteerden we met vroegsignalering van het risico op langdurige werkloosheid. Samen met W&I boden we mensen met een bijstandsuitkering in Ondiep en Zuilen zo vroeg mogelijk gerichte ondersteuning. Buurtteammedewerkers en werkmatchers trokken stevig met elkaar op in de pilot 'driegesprekken'. Daar waar werkmatchers normaliter hun caseload door de stad verspreid hadden, waren er nu vaste personen verbonden aan deze twee wijken, waardoor er een professionele werkrelatie ontstond en professionals meer vanuit één plan samenwerkten met inwoners. Het resultaat was dat klanten zich meer gehoord voelden, hun verhaal niet meerdere

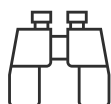
keren hoefden te doen en participatie beter onderdeel werd van het gezinsplan. Komend jaar willen we verbreden naar andere Utrechtse wijken, te beginnen in Overvecht en Kanaleneiland.

Daarnaast waren we ook in 2021 aanwezig in de Werkwinkel in Overvecht. De Werkwinkel zet zich in voor het bevorderen van participatie, met name van mensen met meervoudige ondersteuningsbehoeften. De Werkwinkel is een initiatief van UWV, W&I, BTO Sociaal en Lokalis. Deelname van UWV is bijzonder omdat UWV vooral regionaal en nauwelijks lokaal werkt. Het succes van dit initiatief zit niet alleen in de bijzondere samenwerking, ook in de laagdrempelige toegang, een gezondheidscentrum, en oog voor verschillende vraagstukken van inwoners. Door deze werkwijze lukt het ons om steeds meer mensen te bereiken die de stap naar het buurtteam anders niet snel zouden zetten. Zo zien we dat het een goede plek is voor risicjongeren: ze weten de Werkwinkel te vinden en kunnen er direct aan de slag zonder opleiding en startkwalificatie. Eind 2021 zijn er ook Werkwinkels in Kanaleneiland en Dichters-/Rivierenwijk gestart.



## Gelijke Kansen

De effecten van de coronamaatregelen landden niet gelijk in de stad. Zo bleken leerachterstanden meer dan 60 procent groter bij leerlingen uit gezinnen met een lage sociaaleconomische status en zagen we dat met name ouders met een migratieachtergrond geïsoleerder raakten. Scholen, de buurtteams en de andere kernpartners richtten zich in het afgelopen jaar op het op maat ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen bij de terugkeer naar school en het daarbij horende ritme. En op het verbinden met de diverse beschikbare vormen van ondersteuning die in de stad ontstonden. Daarnaast gingen we door met het organiseren van een kansrijke start voor het jonge kind, richtten we meedenkteams op binnen Wel Thuis en groeide het interprofessioneel leren binnen de kernpartneraanpak.



**We beogen dat ieder kind maximale ontwikkelingskansen en een ononderbroken schoolloopbaan heeft, ongeacht waar zijn of haar wieg staat.**

### Doelen 2021



- Negatieve effecten van corona zijn, met de inzet van de kernpartneraanpak, zoveel mogelijk opgevangen. Met oog voor de korte en ook de langere termijn.
- Ontwikkel- en onderwijsachterstanden bij het jonge kind (0-6) zijn beter in beeld en dreiging in ontwikkelkansen wordt zoveel mogelijk voorkomen.
- De kernpartneraanpak is doorontwikkeld, gericht op systematisch leren. Waarbij extra aandacht is voor de samenwerking met KOOS en Spoor030.
- Meer kinderen en jongeren blijven 'wel thuis'. Door ondersteuning en hulp op maat vanuit alle beschikbaar te maken hulpbronnen. Van netwerk tot sociale basis, en van basishulp tot specialistische jeugdzorg.



## Jonge kind

### Geboortezorg

In navolging van de wijken Overvecht, West en Oost, waar een goede wijkgerichte aanpak is van geboortezorg en het netwerk rond de eerste duizend dagen, zetten meerdere wijken daartoe stappen. Daarbij wordt tijdens de zwangerschap en daarna, over het medisch en het sociaal domein samengewerkt. In de wijken waar het goed loopt, merken toekomstige en jonge ouders dat er een team om hen heen staat, sneller de juiste partijen zijn betrokken en er minder versnipperd wordt gewerkt. Er is niet alleen aandacht voor de zwangerschap, er is ondersteuning mogelijk op verschillende leefgebieden. Zo zijn (slechte) huisvesting, taalachterstand en de toegang tot hulp veelvoorkomende vraagstukken voor toekomstige ouders.

### Krijtclub

De Krijtclub werkt aan een eerlijke start voor jonge kinderen en hun ouders, om te beginnen in Overvecht en omgeving Merwede. De Krijtclub is een initiatief van inwoners, gemeente, kinderopvang, scholen, de JGZ, Lokalis en twee ontwerp bureaus. Ouders en professionals werken hier vanaf het prille begin samen. In Overvecht leidt deze samenwerking tot een eigen plek voor jonge kinderen en hun ouders waar ouders praten over opvoedvraagstukken, professionals erbij roepen indien nodig en waar kinderen kunnen spelen. Zo versterken ze elkaar en de wijk. In

Merwede deed de Krijtclub in december stoeponderzoek bij Ludens Kinderopvang om inzicht te krijgen in hoe hoog ouders de lat leggen voor zichzelf en hoe anderen hierin kunnen ondersteunen.

## Doorgaande schoolloopbaan

### Voorschoolse educatie binnen de kernpartneraanpak

Ten dienste van een goede start van alle kinderen binnen het onderwijssysteem brachten we begin dit jaar ook de voorschoolse educatie (ve) onder bij de kernpartneraanpak. Aan alle ve-locaties werd een gezinswerker verbonden als een van die partners. De samenwerking tussen de buurtteams en de ve kreeg afgelopen jaar steeds beter vorm.

We beogen met deze infrastructuur de signalering van ontwikkelachterstanden verder te versterken, en kinderen, ouders en opvanglocaties vroegtijdig te ondersteunen. Door dit als kernpartners samen te doen realiseren we waar nodig direct de verbreding en zijn we beter in staat de overgang naar het basisonderwijs goed te laten verlopen. Als er zorgen zijn of een kind zich goed ontwikkelt, kijken we samen met ouders, ve, kernpartners en waar nodig anderen hoe we het best ondersteunen. Door samen een plan op maat te maken dat echt past bij het kind en diens context zorgen we ervoor dat een kind uiteindelijk goed naar basisonderwijs of speciaal basisonderwijs kan. Waar wachtlijsten de plaatsing op de voorschool belemmerden, werd naar alternatieven gezocht. Zo kwam er in Kanaleneiland op initiatief van ouders, Taal Doet Meer en DOCK een ouder-kindgroep tot stand voor kinderen die niet direct op de voorschool terecht konden.

### Doorontwikkeling kernpartneraanpak

De kernpartneraanpak helpt ontwikkelkansen van kinderen te vergroten. Dat gebeurt in het primair en voortgezet onderwijs al jaren door lerend samen te werken in het ondersteunen van individuele leerlingen, het versterken van de scholen en door samen onderwijsverstijgende thema's zoals armoede te bespreken in lerende netwerken.

In 2021 startten we met de kernpartneraanpak op het voortgezet speciaal onderwijs (vso) in de regio en lukte het om KOOS en Spoor030 goed te laten aansluiten. En door tijdens corona juist heel zichtbaar aanwezig te zijn op scholen, zagen we nog veel beter wat scholen nodig hebben. Maatwerk bieden per school en het versterken van de school lukte daardoor beter. Onze steeds stevigere positie in de wijk maakt ook dat we steeds beter weten hoe we scholen kunnen ondersteunen. Ten slotte verbonden managers en bestuurders zich in het afgelopen jaar als 'andere ogen' aan de kernpartnerteams van diverse scholen. Ze deden dit als onderdeel van het programma Met Andere Ogen, een landelijke beweging die, net als de kernpartneraanpak, tot doel heeft ontwikkelkansen van kinderen te vergroten door lerend samen te werken. Daarmee werd er niet alleen op leerling- en schoolniveau geleerd, maar ook op bestuurlijk niveau. Opbrengsten van het lerend samenwerken krijgen een plek in de leergang interprofessioneel samenwerken die we samen met de Hogeschool Utrecht (HU) ontwikkelen.

## Wel thuis

Met Wel Thuis willen we samen met specialistische jeugdzorgpartners en Samen Veilig Midden Nederland (SVMN) kinderen en jongeren zoveel mogelijk thuis of in hun eigen omgeving laten opgroeien. Om hieraan vorm te geven concretiseerden we in het begin van het jaar uitgangspunten en definieerden we wat we verstaan onder zorg op maat, samenwerken, het betrekken van het netwerk en het bespreekbaar maken van risico's. Met als resultaat dat alle partijen op dezelfde manier aan de start stonden. Een ander belangrijk resultaat is de totstandkoming van de zogenaamde meedenkteams in de tweede helft van het jaar: multidisciplinaire Wel Thuis-teams die geraadpleegd kunnen worden voor consultatie en advies en die geleerde lessen overdragen aan

teams in de wijken. Geleerde lessen in het afgelopen jaar hadden vooral betrekking op beter worden in het versterken van de basis, informele zorg en eigen netwerk beter benutten en alternatieve vormen van hulp creëren die dicht bij huis zijn. Tot een daling van het aantal verwijzingen van buurtteams naar jeugdhulp met verblijf leidde dit nog niet. Van de 1.000 verwijzingen in het afgelopen jaar, waren er ruim 900 verwijzingen voor jeugdhulp ambulant (91,1%). Er zijn 63 (6,2%) verwijzingen afgegeven voor jeugdhulp met verblijf, 23 (2,2%) verwijzingen voor pleegzorg en 4 (0,4%) verwijzingen voor een gezinshuis. Het absolute aantal verwijzingen ligt lager dan in 2020, maar de percentages verwijzingen naar jeugdhulp met verblijf zijn vergelijkbaar.

## Veiligheid

Bij de start van de coronamaatregelen was het effect daarvan op het veilig opgroeien van kinderen de eerste vraag die we onszelf en vervolgens gezinnen stelden. Scholen en kernpartners hebben vanaf dat moment en ook het afgelopen jaar hard gewerkt aan het in beeld houden van alle kinderen en jongeren. De verergering of stapeling van vraagstukken zorgde bij een deel van de gezinnen voor meer stress. Tegelijkertijd is het stedelijke en ook het landelijke beeld dat de toename van onveiligheid thuis beperkt was en de rust die de maatregelen bracht soms ook als helpend werd ervaren. Naast het ondersteunen van jongeren en gezinnen investeerden we in het versterken van ouderschap, kreeg de pilot Ketenversnelling een vervolg en zetten we stappen op maatschappelijke veiligheid.



We beogen dat kinderen veilig kunnen opgroeien in hun gezin en omgeving.

### Doelen 2021



- **Ouderschap is versterkt. Door het helpen voorkomen of beperken van de negatieve gevolgen van scheidingen voor kinderen. We richten ons specifiek op ouders met psychische klachten en op conflictueuze ouderrelaties.**
- **Veiligheid thuis en op straat is duurzaam versterkt. Door veiligheid weer primair de verantwoordelijkheid te maken van ouders en de belangrijke anderen in hun dagelijks leven. En door het verbeteren van een samenhangende aanpak vanuit alle professionele betrokkenen.**



### Veranderend ouderschap

Utrechtse ouders gaven begin 2021 bij de gemeenteraad aan dat er weinig passende ondersteuning is bij niet-complexe echtscheidingen. We gingen daarop met ouders aan de slag en zochten naar oplossingen die bij konden dragen aan het beantwoorden van hun vraag. We kwamen uit bij de methodieken Dappere Dino's & Stoere Schildpadden, en de ScheidingATLAS. We koppelden daarmee de uitgangspunten van de collectieve aanpak en bestaande kennis uit het landelijke programma Scheiden zonder Schade aan elkaar. Het resulteerde in een samenwerking tussen JGZ, DOCK en Lokalis. In 2022 organiseren we wijkgericht bijeenkomsten voor ouders die (net) in een scheiding zitten (ScheidingsATLAS). In deze bijeenkomsten krijgen ouders informatie over de emotionele en praktische ontwikkelingen die gaan plaatsvinden nu zij en hun partner uit elkaar zijn. Daarnaast creëren we bijeenkomsten voor kinderen in de leeftijd van vier tot zes jaar (Stoere Schildpadden) en kinderen tussen de zes en acht jaar (Dappere Dino's). Daar ontmoeten zij elkaar in een *evidence based* training om onder andere te leren dat de scheiding niet hun schuld is en dat ze hierover mogen praten.

### Beweging kind- en gezinsbescherming

Lokalis participeerde, samen met SVMN, de William Schrikker Stichting (WSS), de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) en de gemeente Utrecht in de pilot Ketenversnelling, een voorloper van de landelijke beweging voor vereenvoudiging van de jeugdbescherming: Toekomstscenario kind- en

gezinsbescherming. In het afgelopen jaar scherpten we de werkwijze van de pilot aan waarmee de pilot vanaf 1 oktober kon doorstarten als proeftuin kind- en gezinsbescherming. De pilot is daarmee uitgebreid van Overvecht naar ook andere wijken. Naast opschaling van de pilot naar andere wijken is er ook sprake van een inhoudelijke verbreding. We zoeken naar een samenhangende werkwijze bij echtscheidings- en veiligheidsproblematiek en een nabijere samenwerking met de sociale basis en met de volwassenen-GGZ. En naar een betere verbinding met het jeugdstrafrecht en -reclassering.

Om aan de complexiteit van veiligheidsvraagstukken recht te doen, besteedden we veel aandacht aan deskundigheidsbevordering. Zo organiseerden we een training met Civil Care, een organisatie die begeleidt in het gefaseerd samenwerken aan veiligheid. En stelden we 'spelregels' op die gezinswerkers houvast bieden en een bijdrage leveren aan effectievere begeleiding. Gevoed door jarenlange ervaringen met het ondersteunen van gezinnen in conflictueuze situaties en gescherpt door de verschillende calamiteiten, zetten we de eerste stappen in het zoeken van aansluiting bij de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) voor volwassenen. Investeren in ouderproblematiek is nodig om te kunnen werken aan de veiligheid van kinderen. We namen daartoe deel aan de ontwikkelgroep van de GGZ-gebiedsteams van Altrecht en Lister om de gezamenlijke hulp bij veiligheidsproblematiek vorm te geven.

### Veiligheid op straat

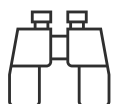
Utrecht speelt een centrale rol in de (inter)nationale drugshandel. Een relatief groot aantal jonge verdachten is bij (drugs)criminaliteit betrokken. Ze bezwijken voor de verleiding van het snelle drugsgeld. Wanneer zij ook nog geen startkwalificatie hebben, geconfronteerd worden met arbeidsmarktdiscriminatie, geen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) krijgen, met schulden kampen of een licht verstandelijke beperking hebben, vergroot dat de kans dat zij verkeerde keuzes maken. Daarnaast zien we dat bijna de helft van de Utrechtse gedetineerden, waaronder een grote groep jongeren, na vrijlating binnen twee jaar opnieuw wordt veroordeeld. Ook kent Utrecht - ten opzichte van de G4 - relatief veel criminele netwerken, vaak families.

Gezinswerkers nemen al langere tijd deel aan de persoonsgerichte aanpakken die gericht zijn op het voorkomen van jeugdcriminaliteit (PGA en Top-X). Dat doen ze in de gehele stad en in nieuwe vormen binnen De Smaak van Zuid (Dichters- en Rivierenwijk, Hoograven en Kanaleneiland). Na een positief afgesloten stedelijke pilotperiode, nemen gezinswerkers vanaf het tweede kwartaal 2022 vanuit een cluster van wijken deel aan de Top-X.

Om het hoofd te kunnen bieden aan de ernst van dit vraagstuk, kwam de gemeente Utrecht, met haar partners, in 2021 tot een verstevigde samenhangende aanpak Grenzen stellen, perspectief bieden. Herin staat de samenwerking tussen de veiligheids- en zorgpartners centraal. Doel van de aanpak is het doorbreken van criminele carrières en het versterken van weerbaarheid van jonge mensen en daarmee het vergroten van de veiligheid en leefbaarheid in de stad. Dit vraagt enerzijds om meer samenhang aan te brengen in een complex speelveld. Van Lokalis vraagt het anderzijds om met samenwerkingspartners vakmanschap te versterken. We zien nu een lacune in het bewegen van jongeren tot het maken van andere keuzes. Lokalis werkt vanaf 2022 dan ook allereerst verder aan het bereiken van en aansluiten bij jongeren. We maken gebruik van expertise van MBO- en VO-teams en Jongerenwerk Utrecht. Verder investeren we in het ondersteunen van jongeren en gezinnen zonder hulpvraag en trainen we gezinswerkers, als vervolg op de training van Civil Care, in het werken met complexe veiligheidsvraagstukken. Hierop vooruitlopend organiseerden we met onder andere Al Amal, DOCK, Aimon en Steunpunt GGZ een webinar over weerbaar opvoeden, allereerst voor professionals. In 2022 organiseren we hierover een training voor ouders. Die kon in 2021 vanwege coronamaatregelen niet doorgaan.

## Professionele organisatie

Het afgelopen jaar creëerden we randvoorwaarden om onze (be)sturing te laten aansluiten op onze opdracht en verdere ontwikkeling van Lokalis. Het toenemend in netwerkverband verantwoordelijk zijn voor maatschappelijke opgaven en de ‘verbreding’ van de opdracht van Lokalis van verhelpen en voorkomen naar ook bijdragen aan versterken, waren daar aanleiding voor. Daarnaast beogen we de praktijkkennis van Lokalis steeds meer in te zetten ten behoeve van andere regio’s en de landelijke ontwikkeling van het stelsel.



**We beogen dat onze inhoudelijke visie op basishulp is terug te zien in al onze werkprocessen. De positionering van de klant is hierbij leidend, evenals onze gerichtheid op maatschappelijke effecten.**

### Doelen 2021

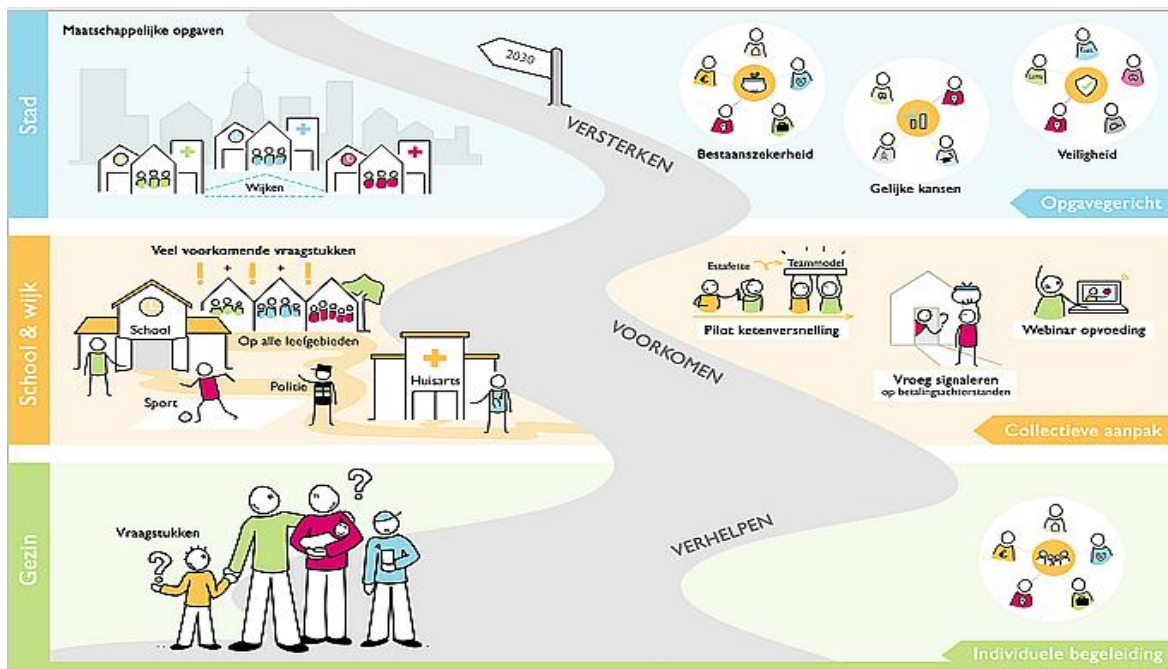


- Onze besturingsstructuur is ingericht op integraal en opgavegericht werken.
- We hebben de inbreng en positionering van ervaringsdeskundigen verstevigd.
- We hebben zichtbaar bijgedragen aan de ontwikkeling van de zorg voor jeugd elders in Nederland.
- Medewerkers ervaren het werkklimaat als gezond en veerkrachtig. Dit zien we terug in een laag verzuim.



### Verder ontwikkelen van (be)sturing

De opdracht van Lokalis is inhoudelijk breed en reikt van de vraagstukken van vandaag van individuele gezinnen tot de beoogde langere-termijnontwikkeling van het sociaal domein. We bevinden ons daarmee in een dynamisch speelveld, waarbinnen veelvuldig wordt verbeterd en geïnnoveerd. De afgelopen jaren hebben we de samenwerking met individuele gezinnen goed vormgegeven en ook expliciet gemaakt in onze kennisbank. Met name het inhoud geven aan faciliterend hulpverleners en het expliciteren van basishulp in de breedte heeft z’n vruchten afgeworpen. De komende jaren leggen we de nadruk op de goede realisatie van die basishulp door alle teams en alle gezinswerkers daarbinnen, zetten we stappen in onze bijdrage aan de opgaven van scholen, wijken en de stad en ontwikkelen we verder in de beweging naar verhelpen, voorkomen en versterken. Om die ambitie te realiseren hebben we de sturing van de organisatie aangepast.



We begonnen in 2015 met één bestuurder, twee stafmanagers en teammanagers. Na de realisatie van een organisatorisch en bedrijfsmatig fundament gingen we verder met een bestuurder, een directeur en teammanagers. Grote stappen zijn gezet met de explicitering van basishulp (2018-2019) uitmondend in de nieuwe functiebeschrijving en ontwikkelmatrix voor gezinswerkers (2020).

Eind 2020 zeiden we dat een scherpere en grotere ambitie en meer realisatiekracht iets (anders) vraagt van de rol van bestuurder, directeur, teammanagers en staf. We pasten de opdracht van de bestuurder aan: onder andere realiseren van inzet volwassen-GGZ, versterken van opgavegericht werken, acteren op de gevolgen van corona, toenemende criminaliteit jongeren, mee vormgeven van landelijke kwaliteitsverbetering basishulp door deelname aan landelijke stuurgroepen zoals Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming, Hervormingsagenda Jeugd en voorzitterschap Associatie Wijkteams.

Vervolgens ontwikkelden we een nieuwe functiebeschrijving voor teammanagers die recht doet aan de breedte van hun werk. De functiebeschrijving ging op 1 januari 2022 in. Teammanagers zijn niet alleen verantwoordelijk voor veerkrachtige professionals en gezonde teams, ze realiseren samen met gezinswerkers doelstellingen in de wijk en op school. Ook dragen ze vanuit Lokalis bij aan het realiseren van stedelijke opgaven en aan het concretiseren van deze opgaven voor Lokalis.

De veranderende rollen van de bestuurder en van de teammanager lieten ons inzien dat de functie van directeur niet meer volstaat. Teammanagers staan voor een flinke opdracht. Om te groeien in hun rol is meer sturing en ondersteuning nodig. We creëerden een nieuwe managersfunctie, voorlopig te vervullen door drie mensen, om de gevraagde ondersteuning en sturing te kunnen bieden. We verwachten in het eerste kwartaal van 2022 deze managers aan te stellen. De functie van directeur komt daarmee te vervallen.

Daarnaast expliciteerden en verstevigden we de 'hulpstructuur' van teammanagers door de rollen van contactpersonen in de teams, adviseurs collectieve aanpak en adviseur kwaliteit en co-creatie (met klanten) te beschrijven. De laatste rol wordt vervuld door twee ervaringsdeskundigen. Zij

richten zich op het verbeteren van de hulp die Lokalis geeft en het beter laten aansluiten van die hulp op de leefwereld van klanten. Zowel de contactpersonen als de adviseurs dragen bij aan de realisatie van basishulp.

## Kennisorganisatie

Vorig jaar werd Lokalis kennispartner van de nieuwe stichting Buurtteams Jeugd en Gezin Nijmegen, inmiddels Oidos genaamd. We delen onze opgedane praktijkkennis met hen en onderzoeken daarmee tegelijkertijd hoe we deze kennis goed overdraagbaar maken en waar deze aanscherping of bijstelling nodig heeft. In Nijmegen werd al gewerkt met WIZportaal. Door intensieve samenwerking met ons is het portaal ondersteunender geworden aan het werken met gezinnen. Daarnaast heeft Oidos onze kennisbank over basishulp overgenomen en aangepast aan de Nijmeegse context. Andersom zullen we toenemend ook gaan leren van de inzichten die Nijmegen in haar eigen omgeving gaat opdoen.

Verschillende organisaties en regio's toonden interesse in een kennispartnerschap met Lokalis. Voor nu richten we ons hoofdzakelijk op de samenwerking met Nijmegen, om daar ook de geleerde lessen als kennispartner uit mee te nemen. Daarnaast verkennen we met de Associatie Wijkteams de rol die de Associatie hierin heeft en steeds meer kan invullen.

Dichter bij huis dragen verschillende collega's bij aan kennisuitwisseling. Zo is gezinswerker en Ambassadeur Jeugd Anne van Dorp afgelopen jaar aangesloten bij het Platform Vakmanschap van Zorg Voor De Jeugd. Ze leverde ook een bijdrage aan het jaarboek 2021 van Tijdschrift Sociale Vraagstukken met het thema 'Politisierend Werken in Sociaal Werk'. Daarnaast spraken we samen met Stichting Leergeld en wethouders Eerenberg en Voortman met Tweede Kamerlid Daan Neef over de samenwerking in het Utrechts model en de aanpak van de hersteloperatie kinderopvangtoeslagen.



## Duurzame bemensing

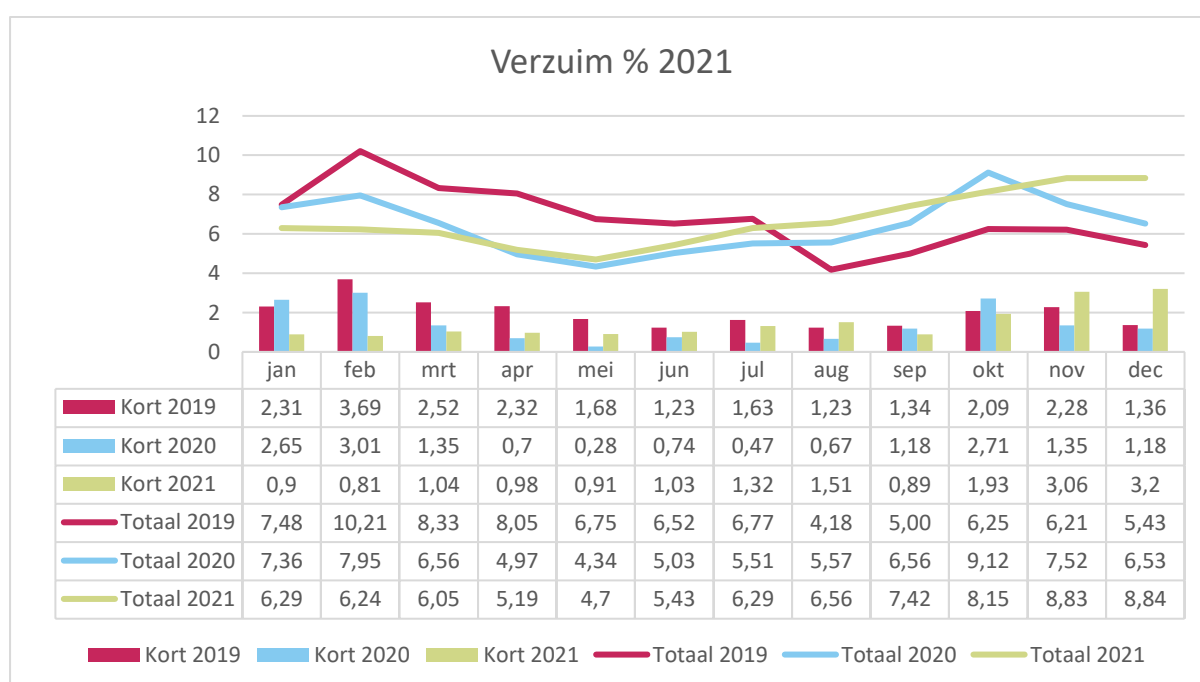
### Werkplezier

'Ruimte voor de professional' was ook in het afgelopen jaar een belangrijke pijler van werkplezier. Dit werd (h)erkend door medewerkers, zo bleek uit de enquête werkplezier die begin 2021 werd afgenomen. Medewerkers werken bij Lokalis omdat ze vakinhoudelijk kunnen leren en ontwikkelen. Leren als fundament van de organisatie blijft daarmee een belangrijke succesfactor, ook in het behouden van medewerkers. De reflectieve werkpraktijk met maatjescontacten, casuïstiek, intervisie en steeds vaker ook procesevaluaties met partners zijn een belangrijke infrastructuur hiervoor. Aangevuld met voortdurende impulsen op 'beter worden in basishulp', deskundigheidsbevordering op veiligheid, basiscursus financiën, een workshop Doorbraken en Doen wat nodig is en beroepsethiek. En sinds 2021 hebben we een samenhangend en stevig eenjarig inwerkprogramma voor nieuwe gezinswerkers.

Medewerkers kregen de ruimte om een goede balans te vinden tussen werk en privé tijdens de verschillende lockdowns. Ons uitgangspunt was wel dat ondersteuning aan gezinnen zoveel mogelijk door moest gaan en dat we daar zijn waar onze klanten zijn. We volgden de richtlijnen van de overheid zonder de eigen en andermans gezondheid in gevaar te brengen. Om hierin een juiste



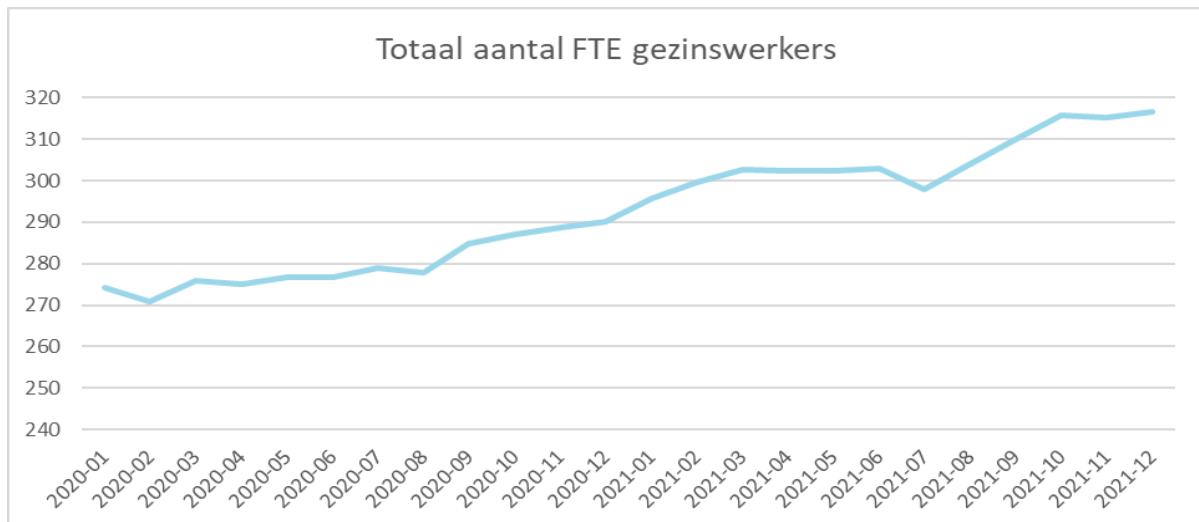
keuze te kunnen maken, maakten we een wegingskader contact dat na iedere persconferentie waar nodig werd aangepast. Ook stelden we zelftests en andere middelen ter beschikking en pasten we locaties aan om veilig te kunnen werken. Verder faciliteerden we medewerkers in thuiswerken met onder andere een thuiswerkvergoeding en een advies over het inrichten van een thuiswerkplek. Medewerkers ontvingen verschillende keren een cadeautje als blijk van waardering. Daarnaast zochten teams zelf naar creatieve vormen om verbinding met elkaar te houden. Niettemin merkten we dat de draaglast van medewerkers toenam. Net als onze klanten ervaren ook zij zowel fysieke als mentale klachten. Ze waren soms extra belast met zorgtaken en het lukte niet altijd om de balans tussen werk en privé te vinden. Dit leidde vooral in de tweede helft van 2021 tot een stijgend (kort) verzuim, vergelijkbaar met de toename binnen de sector. In toenemende mate hebben we te maken met langdurig verzuim. Het gaat dan vooral om mensen die tot de ontdekking komen dat de functie van gezinswerker hen structureel mentaal teveel belast en daardoor niet meer passend is. Hierdoor stijgt ons gemiddelde totale verzuim.



De ingezette structurele aandacht voor ziekteverzuimbegeleiding is (nog) niet zichtbaar in cijfers. We besteden ook in 2022 meer aandacht aan de redenen van verzuim, snel handelen bij aanvang van verzuim en goede begeleiding van werkhervatting.

### Nieuwe medewerkers

Het aantal gezinswerkers is in het afgelopen jaar uitgebreid. We kregen extra geld om gedupeerde ouders van de kinderopvangtoeslagenaffaire te kunnen ondersteunen en voor het terugdringen van de wachtlijsten.



Ook Lokalis heeft ervaren dat de arbeidsmarkt verandert. Hoewel het nog lukt om voldoende vakbekwame professionals te werven, wordt de spoeling dun. Met name ervaren professionals zijn moeilijker te vinden. Bovendien merken we dat het gemakkelijker wordt om van baan te wisselen. De uitstroom was in het afgelopen jaar dan ook hoger dan in andere jaren (12% hoger dan in 2020). Medewerkers die vertrokken deden dat vooral omdat ze een nieuwe of volgende stap in hun ontwikkeling wilden maken. Om onze positie op de arbeidsmarkt te verstevigen, trokken we een extern adviesbureau aan dat ons hielp zichtbaarder en aansprekender te worden op sociale media. Daarnaast hebben we met een aantal stedelijke partners contact gelegd om te verkennen hoe we gezamenlijk kunnen optrekken in het arbeidsmarktvraagstuk. We vergrootten het opleidingsaanbod waarmee gezinswerkers hun SKJ-(her)registratie verkrijgen. En we werkten met de HU aan een pilot waarin studenten van twee verschillende opleidingen werden samengevoegd in een leerteam en vanuit dat team hun derdejaarsstage bij ons deden. Zij konden zich op deze manier sneller het vak van gezinswerk eigenmaken.

## Bijlagen

1. Jaarverslag Raad van Toezicht
2. Jaarverslag Ondernemingsraad

## Jaarverslag Raad van Toezicht

Naam	Nevenfuncties
Richard Andringa (2014, 2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secretaris-directeur van waterschap Vechtstromen</li> <li>- Voorzitter Vereniging Directeuren Waterschap</li> <li>- Bestuurslid Stichting Schilthuisfonds</li> <li>- Lid van RvT van stichting Nidos in Utrecht (tot oktober 2020)</li> <li>- Voorzitter programmaraad Atelier Overijssel</li> </ul>
Jan van Leijenhorst (2015, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Managing Consultant Berenschot (associé)</li> <li>- Voorzitter ROCOV Provincie Utrecht</li> <li>- Voorzitter NOVB-Consumentenoverleg</li> <li>- Lid NOVB Directeurenoverleg</li> <li>- Voorzitter bestuur Big Brother Big Sister Utrecht</li> </ul>
Monica van Berkum (2015, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lid kernteam Utrechtse Mensenrechten-coalitie</li> <li>- Lid RvT New Dutch Connections</li> <li>- Bestuurslid Stichting Social Image</li> <li>- Oprichter en trekker van 'Het Migratieberaad'</li> </ul>
Anne Maljers (2017, 2021)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directeur-bestuurder Samenwerkingsverband De Eem</li> <li>- Bestuurslid Stichting Kinderen Karuna Jabalpur</li> <li>- Lid RvT The Netherlands Helsinki Committee</li> <li>- Bestuurslid Stichting Shiva (Spiritualiteit, HIV &amp; Aids)</li> <li>- Zelfstandig consultant</li> </ul>
Abdessamad Bouabid (2021)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Universitair Docent/Onderzoeker</li> <li>- Redactielid Tijdschrift Kwalon</li> </ul>

Het versterken van strategisch partnerschap liep als een rode draad door de vergaderingen van 2021. Parallel aan de beweging die Lokalis maakt, besprak de Raad van Toezicht (RvT) de steeds groter wordende rol van Lokalis als strategisch partner in de stad en hoe de RvT kan bijdragen aan het versterken van dit partnerschap. De RvT deed dit door verdiepende gesprekken over de Lokalisopgaves Bestaanszekerheid, Toegankelijke hulp, Veiligheid en Basishulp. Aan de orde kwamen

- De RvT vergaderde in 2021 zeven keer. Zes reguliere vergaderingen en één (digitaal) werkbezoek over betekenisvolle sturing en monitoring van de opgave bestaanszekerheid.
- De RvT gaf goedkeuring aan: jaarrekening en jaarverslag 2020, jaarplan en begroting 2022.
- De RvT besloot: Anne Maljers als RvT-lid te herbenoemen en Abdessamad Bouabid als nieuw RvT-lid aan te stellen, een nieuwe accountant aan te stellen (Mazars), de financiële commissie om te vormen tot auditcommissie en de reikwijdte van de commissie te vergroten, de negatieve rente op het tegoed te accepteren (en niet over te gaan tot beleggen).
- De leden van de RvT ontvangen €5000,- bruto per jaar en overige (niet-financiële) waarderingen.
- De RvT volgt de Governance Code Zorg 2017.

het strategisch vermogen van de organisatie, het gebruik en de duiding van data om de strategische koers bij te stellen, ontwikkeling van vakmanschap om voldoende toegerust te zijn op de vraag naar basishulp in de toekomst, de rechtspositie van klanten en blinde vlekken van de organisatie. Door in gesprek te gaan met teammanagers en gezinswerkers kreeg de raad een steeds beter beeld van wat de echte opgaves van Lokalis en de stad zijn en wat nodig is om echt te kunnen transformeren. Hiermee werd de RvT een andere gesprekspartner voor de bestuurder, passend bij de rol die zij steeds meer vervult.

Het toezicht houden in tijden van corona was een tweede terugkerend gespreksonderwerp. Ondanks het digitale vergaderen wat de afstand vergrootte, wist de RvT in verbinding te blijven en voldoende informatie te krijgen om zijn rol goed uit te kunnen oefenen.

## Jaarverslag Ondernemingsraad

### Inleiding

In het jaarverslag van 2020 hadden corona en gezondheid een hoofdrol. De OR sprak zijn hoop uit dat alle medewerkers en hun dierbaren gezond zouden blijven en dat het hen zou lukken om voldoende zin en plezier aan het werk te blijven ontnemen. Wij hopen van harte dat dit gelukt is. Begin 2021 was reeds duidelijk dat corona ook dit jaar een grotere rol zou spelen dan een ieder van ons wenst. Op alle locaties gold het gehele jaar de anderhalve-meter-regel en vele van ons zullen hun collega's dan ook voornamelijk via een online verbinding hebben gezien. In de zomer leek het er even op dat corona aan zijn aftocht begon en was ook Lokalis bezig zich voor te bereiden op een post-coronatijdperk. Er werd een heuse post-corona-kapstok bedacht en tegelijkertijd werd er ook rekening gehouden met de mogelijkheid dat corona wel eens precies zo zou kunnen zijn als die ene vervelende vriend. Je weet wel, diegene die altijd onaangekondigd langs komt en dan ook op de meest ongelukkigste momenten. Die vriend die zegt dat die maar heel even blijft en inmiddels woont die zowat in jouw huis en is je koelkast steeds leeg. Maar ja, een vriendschap die verbreek je niet, een vriendschap die verwatert meestal gewoon. En corona lijkt inmiddels die vriend te zijn die iedereen maar geaccepteerd heeft. Niemand vindt hem leuk, maar hij hoort er nou eenmaal bij. Toch hoopt de OR vurig dat deze vriend zijn biezen pakt, vertrekt en nooit meer terug komt. En hij hoeft ook geen kaartje te sturen. Want pas als die weg is zullen we merken hoezeer we allemaal onder zijn aanwezigheid te lijden hebben gehad.

### Werkpraktijk

Het jaar 2021 was dus een bijzonder coronajaar, maar dit was niet alles dat er speelde. Waar vorig jaar de aandacht gericht was op omschakelen naar een andere werkpraktijk door corona, was de blik dit jaar meer naar voren gericht. Er was weer meer aandacht voor kwaliteit en voor werkplezier. En hybride werken bleek vooral een term te zijn die mooier klinkt dan het daadwerkelijk is. De OR kwam ook in 2021 nog steeds wekelijks (online) bij elkaar en er waren OR-verkiezingen. We kregen er twee leden bij, waarvan er één helaas besloot te vertrekken. Verder namen we ook afscheid van twee oude OR-gedienden. Lokalis bracht een verandering in de structuur van de organisatie aan en kondigde een nieuwe functie van 'manager/lid directie' aan. En de fube van de teammanager werd gewijzigd.

### Nieuwe OR

Mede geïnspireerd door de wisseling van leden en de wisseling van voorzitter heeft de OR zijn eigen werkwijze opnieuw ingericht. De OR begint, net als Lokalis zelf aan een volgende fase in zijn bestaan. Wij zijn altijd een betrokken OR geweest en zullen dit ook blijven, maar we hebben onze aandacht over te veel aandachtsgebieden verdeeld. In 2021 hebben we het voorbereidende werk gedaan voor een verdiepingsslag die we graag willen maken. We formuleren voor 2022 een kleiner aantal doelen die beter uitgewerkt kunnen worden. En ook zal de manier van vergaderen veranderen. Wij hopen aankomend jaar met meer focus aan de slag te gaan.

### Jaarverslag 2021

Dit jaar hadden we zes hoofddoelen geformuleerd. Met de wijsheid van nu kunnen we zeggen dat dit er te veel waren. We hebben niet alle doelen de aandacht kunnen geven die we voor ogen hadden. Verder hebben we ook veel aandacht voor de werkwijze van de OR zelf gehad en we hebben hier de nodige veranderingen in aangebracht. Met de geformuleerde doelen van 2021 was *an sich* niks mis, maar aan ons belangrijkste doel, het betrekken van de achterban, hebben we te weinig aandacht besteed.

## **Missie**

De missie van de OR is de besluitvorming van Lokalis te enten op dezelfde leidende principes die ten grondslag liggen aan het gezinswerk. Het perspectief van de medewerker stellen we hierbij centraal. De OR is proactief, realistisch en communiceert duidelijk.

## **Visie**

De medewerker voert de regie over zijn eigen rol en wordt daarbij gezien, gehoord en gesteund door Lokalis. De medewerkers zijn het kapitaal van onze stabiele organisatie.

## **Doelen 2021**

1. De achterban wordt actief betrokken en heeft een rol in de totstandkoming van besluitvorming.
2. Lokalis is een organisatie die werkplezier voldoende faciliteert en prioriteert.
3. Eind 2021 is er een helder beeld hoe leren binnen Lokalis vorm wordt gegeven. De medewerker krijgt passend aanbod om zich te kunnen ontwikkelen.
4. De medewerker werkt met een stabiel en faciliterend ICT-systeem
5. De medewerker krijgt duidelijk wat de scheiding tussen dwang en drang voor de werkpraktijk betekent. Er is een heldere borging.
6. De OR is actief betrokken bij de ontwikkeling van de functiebeschrijving van de teammanagers.

## **1. De achterban wordt actief betrokken en heeft een rol in de totstandkoming van besluitvorming**

De OR organiseert themabijeenkomsten om zich te oriënteren op vormen van achterbanparticipatie. Wanneer de meest passende vorm is gevonden wordt deze actief ingezet.

### **Gewenst resultaat**

De OR vraagt achterban per onderwerp/per vraagstuk actief deel te nemen in de besluitvorming. Hierdoor is een groter aantal collega's betrokken voor kortere tijd. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van LokalisPlein.

### **Actie**

- Themabijeenkomsten 'vormen van medezeggenschap' organiseren
- Vormen van medezeggenschap uitwerken in concreet plan
- OR informeert via LokalisPlein de achterban over de nieuwe werkwijze
- OR betreft at random achterban bij ontwikkelvragen
- OR betreft achterban via inschrijving bij ontwikkelvragen

### **Evaluatie**

Het betrekken van de achterban is iets dat de OR nog te weinig heeft gedaan. Het blijft bij losse acties en heeft nog niet de vorm die wij ambiëren. We hebben een visiedocument opgesteld dat door ons allen onderschreven wordt. Hierin staat onder andere in beschreven dat wij het betrekken van de achterban als onze belangrijkste taak zien. De OR is reeds een vertegenwoordiging van de achterban maar wij willen de achterban graag een grotere rol geven in de besluitvorming.

## **2. Lokalis is een organisatie die werkplezier voldoende faciliteert en prioriteert**

De OR hecht veel waarde aan (h)erkenning van de medewerkers. In tijden van corona en daarmee het thuiswerken is dit een grotere uitdaging dan normaal. De OR attendeert de organisatie actief op dit thema en zal dat blijven doen. Daarnaast is de OR aangesloten bij de werkgroep werkplezier.

#### **Gewenst resultaat**

De medewerker voelt zich voldoende gefaciliteerd en vooral gehoord en gezien door Lokalis. In tijden van thuis werken is dit een grotere uitdaging dan normaal.

#### **Actie**

- OR blijft aangesloten bij werkgroep werkplezier
- Vanuit deze werkgroep wordt er een serie interviews gehouden met de kartrekkers werkplezier. En deze interviews worden in columnvorm op LokalisPlein geplaatst.
- Er wordt een nieuwe enquête uitgezet (onderdeel van RIE). Dit is gedaan, opgemerkt niet door ons. Wij volgen de enquête en sluiten actief aan bij het bespreken van de resultaten in de organisatie.
- Corona en het effect op het werkplezier is blijvend geagendeerd op de OR agenda
- Werkplezier is vast onderdeel in de teambezoeken

#### **Evaluatie**

Werkplezier is een veelbesproken onderwerp geweest in de OR. Wij hebben gezien dat Lokalis dit onderwerp agendeert maar hierin evengoed zoekende is. Hoe vergroot je werkplezier en vitaliteit in coronatijd zijn vraagstukken waar iedereen zijn zorgen over heeft. Uit de enquête werkplezier blijkt dat het overgrote deel van de medewerkers met plezier bij Lokalis werkt. Ten aanzien van vitaliteit zijn er geen bijzonderheden. De aansluiting van de OR bij de werkgroep werkplezier en vitaliteit hebben we dit jaar anders vormgegeven. De OR is geen deelnemend groepslid meer maar monitort op afstand en sluit periodiek aan bij een bijeenkomst.

### **3. Eind 2021 is er een helder beeld hoe leren binnen Lokalis vorm wordt gegeven. De medewerker krijgt passend aanbod om zich te kunnen ontwikkelen.**

Lokalis is een lerende organisatie maar de leer- en ontwikkelmogelijkheden van de medewerkers zijn nog onvoldoende duidelijk. De OR wil dat eind dit jaar helder is geformuleerd hoe leren binnen Lokalis wordt vorm gegeven en sluit actief aan bij inhoud.

#### **Gewenst resultaat**

De ontwikkelingsmogelijkheden binnen Lokalis zijn helder geformuleerd en voor alle medewerkers terug te vinden op LokalisPlein. Verder krijgt elke medewerker dezelfde ontwikkelkansen en kan zich op projectbasis aanmelden voor diverse trajecten. Dit bestaat naast het reguliere ontwikkelaanbod.

#### **Actie**

- De OR sluit aan bij tweemaandelijks overleg over de vorderingen rondom dit onderwerp.
- De OR stuurt op participatie van gezinswerkers bij vormgeven 'leren'.
- De OR stuurt aan op duidelijkheid omtrent beroepsregistratie en hiervoor passend aanbod

#### **Evaluatie**

Op leren hebben wij als OR vooral in de eerste periode van 2021 regelmatig contact gehad en de werkgroep leren bevraagd over de voortgang en de vragen die vanuit medewerkers naar voren kwamen. De tweede helft van 2021 is er minder contact geweest met de groep leren. Uit de rondgang langs de teams eind 2021 komt naar voren dat er nog steeds veel vragen zijn omtrent



leren bij de gezinswerkers en dan met name over het behalen van de benodigde SKJ-punten. Dit zal worden meegenomen in het formuleren van de doelen voor volgend jaar.

#### **4. De medewerker werkt met een stabiel en faciliterend ICT-systeem**

WIZportaal is nog vol in ontwikkeling en ook het burgerportaal zal in 2021 in gebruik worden genomen. Ook is Lokalis vorig jaar overgestapt van de domstadomgeving naar Microsoft365. De OR is benieuwd naar ervaringen, maar ook mogelijke complicaties. Het is van groot belang dat systemen die zo bepalend zijn voor het dagelijks werk goed functioneren

##### **Gewenst resultaat**

Alle medewerkers hebben een soepele ICT-ervaring. Zij werken met een overzichtelijk, helpend en voor de klant toegankelijk registratiesysteem. Dit alles binnen een stabiele digitale omgeving.

##### **Actie**

OR blijft aangesloten op dit onderwerp en haalt informatie op wanneer nodig.

##### **Evaluatie**

Na de big bang in 2020 rondom de release van WIZ en onze nieuwe werkomgeving heeft 2021 ook nog voor een groot deel in het teken gestaan van ICT-ontwikkelingen. Na een stoevende start met office lukt het steeds beter om hiermee te werken. Naar aanleiding van de ICT-enquête hebben we erop aangedrongen dat er nog een training gegeven wordt voor Microsoft365. Dit is niet meer gelukt in 2021 maar in het eerste kwartaal van 2022 moet deze training voor iedereen beschikbaar zijn. In 2021 zijn er ook twee grote doorontwikkelingen geweest voor WIZ. Als OR hebben we hier geen actieve betrokkenheid in gehad en hebben we alleen de ontwikkelingen gevolgd. In 2022 brengen we ICT onder in de commissie Bedrijfsvoering.

#### **5. De medewerker krijgt duidelijk wat de scheiding tussen dwang en drang voor de werkpraktijk betekent. Er is een heldere borging.**

De rechtspositie van ouders en jeugdigen is van groot belang. Drang als werkkader is ondeugdelijk en Lokalis probeert daar samen met de ketenpartners een goede oplossing voor te vinden. Dit jaar staat in het teken van de inrichting van deze werkwijze en er zal dan ook mee geëxperimenteerd worden. De OR houdt de implicaties voor de medewerkers goed in de gaten. Hierin staan training, facilitering en ondersteuning voor de gezinswerkers centraal.

##### **Gewenst resultaat**

De scheiding tussen dwang en drang en de gevolgen hiervan voor het gezinswerk wordt helder gecommuniceerd via de reguliere kanalen. Met name het verwachte 'grijze gebied' krijgt extra aandacht om zodoende dit gebied zo klein mogelijk te houden.

##### **Actie**

- De OR volgt het proces en monitort of plannen tijdig en passend worden ingevoerd/uitgevoerd.
- De OR stuurt aan op duidelijke communicatie over dit onderwerp op LokalisPlein.

##### **Evaluatie**

De medewerker is volgens de OR voldoende meegenomen in de ontwikkelingen op dit gebied. Ieder team is voorgelicht over de sterke positionering van Lokalis binnen het vrijwillige kader en er zijn teambezoeken geweest vanuit de opgave Veiligheid om het scenario verder toe te lichten. De OR blijft dit onderwerp monitoren maar zal het niet als apart doel opnemen. De reden dat we

dit in 2021 wel deden was omdat de aankondiging van een verschuiving in dwang en drang voor de nodige onrust zorgde bij de medewerkers.

## **6. De OR is actief betrokken bij de ontwikkeling van de functiebeschrijving van de teammanagers**

Het sturingsmodel binnen Lokalis wordt tegen het licht gehouden. Dit heeft gevolgen voor de directeur, bestuurder en de teammanagers. De veranderende rol van de teammanagers gaat gepaard met een nieuwe functiebeschrijving (fube). De OR sluit aan bij overleggen hierover en let op de medewerkersparticipatie in het ontwikkelen van deze nieuwe functiebeschrijving.

### **Gewenst resultaat**

De teammanagers hebben een functiebeschrijving en ontwikkelmatrix die naadloos aansluit op die van de gezinswerkers. Lokalis werkt met zelfsturende teams maar de OR juicht het mogelijke vergroten van de afstand tussen teams en hun managers niet toe.

### **Actie**

De OR sluit aan bij gesprekken met de Veranderbrigade en denkt proactief mee in het proces.

### **Evaluatie**

OR is in het proces bij het tot stand komen van de fube teammanager actief betrokken door de organisatie. De OR heeft tijdens de gesprekken zich met succes hard gemaakt voor de rol van de teammanager richting de teams. Deze kwam in eerdere versies naar onze mening niet voldoende naar voren. Dit is uiteindelijk naar onze wens terug gekomen in de fube en wij hebben dan ook een positief instemmingsadvies gegeven.

## **Terugblik commissies 2021**

### **• Financiële commissie**

In 2021 hebben we tweemaal met Rob Kwaad gesproken. Eenmaal in het voorjaar om de jaarrekening van 2020 te bespreken en eenmaal in het najaar om de stand van zaken voor 2021 te bespreken en de begroting voor 2022. Het is goed om te merken dat we ons als organisatie geen zorgen hoeven te maken over de financiële positie van de organisatie. In beide gesprekken hebben we aangegeven dat we als OR zien dat het ons nog steeds niet lukt om het volledige budget voor leren & opleidingen te benutten.

Verder hebben we vooruitkijkend naar 2022 ervoor gekozen om de commissie te verbreden naar alle facetten van bedrijfsvoering (minus HRM). Zodat we nauw aan kunnen sluiten bij de ontwikkeling rondom bedrijfsvoering in 2022.

### **• HRM-commissie**

Op het vlak van HRM heeft de OR regelmatig contact gehad met de afdeling P&O en ook met enkele teammanagers als het ging om HRM-gerelateerde onderwerpen zoals de thuiswerkregeling en kader thuiswerken.

Vanuit HRM hebben we tevens het gesprek gevoerd met P&O over de leasefiets. Na het uitzoeken van de regeling lijkt dit aan de ene kant veel extra werk voor de organisatie, maar nog belangrijker, voor de medewerkers prijstechnisch geen meerwaarde te hebben. P&O zou hier in het najaar een bericht over posten maar dit wordt begin 2022.

De jubilearegeling is iets waar de OR van uitging dat deze al langere tijd klaar was. Echter blijkt dat deze nog op een aantal punten afgetikt moet worden. Deze zal vanwege boekhoudkundige redenen ingaan in 2022.

- **PR-commissie**

De PR-commissie heeft zichzelf ten doel gesteld dat de OR zichtbaar en vooral benaderbaar is. Meerdere medewerkers en teams hebben hun weg naar de OR gevonden het afgelopen jaar. Wij hebben dan ook het idee dat het met de vindbaarheid wel goed zit. Wat betreft de zichtbaarheid valt er nog veel te verbeteren. Vanwege het online karakter van alle werkzaamheden is de OR grotendeels onzichtbaar geweest en hier brengen we graag verandering in het komende jaar. Dit zal hand in hand gaan met de voorgenomen plannen op het gebied van achterbanparticipatie.

**Overzicht OR-leden per 31-12-2021:**

Voorzitter	Angela Oosterman
Secretaris/vicevoorzitter	Peter Goudriaan
OR-leden	Jeroen Dekema
	Lourens de Jong
	Rudi Lamme
	Michael Rietvelt
	Marcel Vader
	Peter Vermeulen
Ambtelijk secretaris OR	Jackelien van Doorn