Lokalis

Lokalis, buurtteams jeugd & gezin

Jaarverslag 2019

2019 in cijfers

Lokalis

2018
2019

8,3 ★★★

8,2 ★★★

Gemiddelde klantwaardering

8%

19%

Kinderen en jongeren

90%

89%

Kan na afsluiten zonder begeleiding verder

19.500

19.245
unieke klanten

1.010

1.164
keer betrekken
alle aanvullende zorg

74%
begeleiding volgens plan afgesloten

20%
eenzijdig door klant afgesloten

14%

13%
Utrechtse gezinnen

79%

85%
tijdig startgesprek

270

277,8
fte gezinswerkers

ruim 100

ruim 100
scholen waar we actief zijn

Meest voorkomende ondersteuningsvragen

- Opvoeden en opgroeien
- Gezondheid
- Financiën
- Veranderend ouderschap

Inhoud

Samenwerken aan vragen van gezinnen 4

Tijdig hulp bieden 5

Effectieve basishulp 7

Sterke scholen en wijken 14

Garanderen van Professionaliteit 18

Raad van toezicht 22

SAMENWERKEN AAN VRAGEN VAN GEZINNEN

Met dit jaarverslag sluiten we het vijfde jaar van de transformatie van de zorg voor jeugd af. Terugkijkend menen we te kunnen stellen dat het Utrechts model stevig staat en de buurtteams jeugd & gezin daaraan een goede bijdrage leveren. Onze opdracht, visie en ontwikkelstrategie zijn vanaf de start in essentie ongewijzigd. Met de Leidende principes als onderlegger bieden we hulp 'eerder, dichtbij en op maat'. En we blijven op individueel en op systeemniveau leren. Als partners in en van de stad vinden we elkaar goed, wat resulteert in steeds beter maatwerk voor jongeren en gezinnen, scholen en wijken. Ook in Utrecht is de transformatie nog lang niet, en idealiter misschien nooit, voltooid. Vanuit een solide basis werken we ook volgend jaar met plezier aan verdere verbetering.

Aan de hand van onze vier doelstellingen laten we in dit verslag de belangrijkste ontwikkelingen en resultaten van het afgelopen jaar zien.

Tijdig hulp bieden: in een groot aantal wijken maakten we dit jaar tijdig kennis met nieuwe gezinnen en startte begeleiding ook aansluitend of kort daarna. In met name de Vinex-wijken, Overvecht Spoorzoom en Zuilen lukte dat onvoldoende en was sprake van wachtenden.
Effectieve basishulp: vergelijkbaar aan voorgaande jaren waardeerden klanten onze hulp met een ruime 8 en gaf bijna 90% aan na hulp van een buurtteam weer eigenstandig verder te gaan. De meest voorkomende ondersteuningsvragen betroffen opvoeden en opgroeien, financiën en participatie. De buurtteams investeerden in het doelgericht samenwerken met gezinnen door het beter benutten van het gezinsplan, bereidden zich voor op de komst van KOOS en Spoor030, evalueerden met partners de Kanteling Schulddienstverlening en maakten hulp bij participatievragen regulier werk.
Sterke scholen en wijken: Het afgelopen jaar zetten we ons vanuit de kernpartneraanpak in om iedere leerplichtige in Utrecht een passende plek en ondersteuning op maat te bieden in het onderwijs, heeft de kernpartneraanpak in het primair onderwijs (po) een stevigere plek gekregen en werd met een aantal voortgezet-onderwijsscholen (vo) de kernpartneraanpak geëvalueerd. Op het middelbaar beroepsonderwijs (mbo) breidden we onze aanwezigheid uit naar meerdere locaties.
In diverse wijken werden, samen met ouders, de JGZ en DOCK, goede stappen gezet in het eerder ondersteunen op veelvoorkomende problematiek. De pilot 'collectieve aanpak' was hiervoor een belangrijk vliegwiel.
Garanderen van professionaliteit: het expliciteren van praktijkkennis aangevuld met cliëntervarings- en wetenschappelijke kennis leidde tot een beschrijving van basishulp en dus het vak van gezinswerker, gevolgd door een nieuwe functiebeschrijving, en een herijking van ons leren.

Utrecht werd dit jaar toenemend als 'koploper' gepositioneerd. De diverse 'snuffelstages', onderzoeksrapporten en artikelen droegen bij aan het expliciteren van de onderleggers van het Utrechts model. En daarmee aan het beter overdraagbaar maken van de hier opgedane ervaringskennis. Onze explicitering van basishulp maakt dat we ook dat onderdeel van het model het komend jaar toenemend kunnen en zullen delen met collega-organisaties, onder meer vanuit de Associatie voor Wijkteams. Niet omdat het Utrechts model elders zou moeten worden 'uitgerold'. Wel omdat de onderleggers van grote waarde zijn voor de kwaliteit en de transformatie van de zorg voor jeugd.

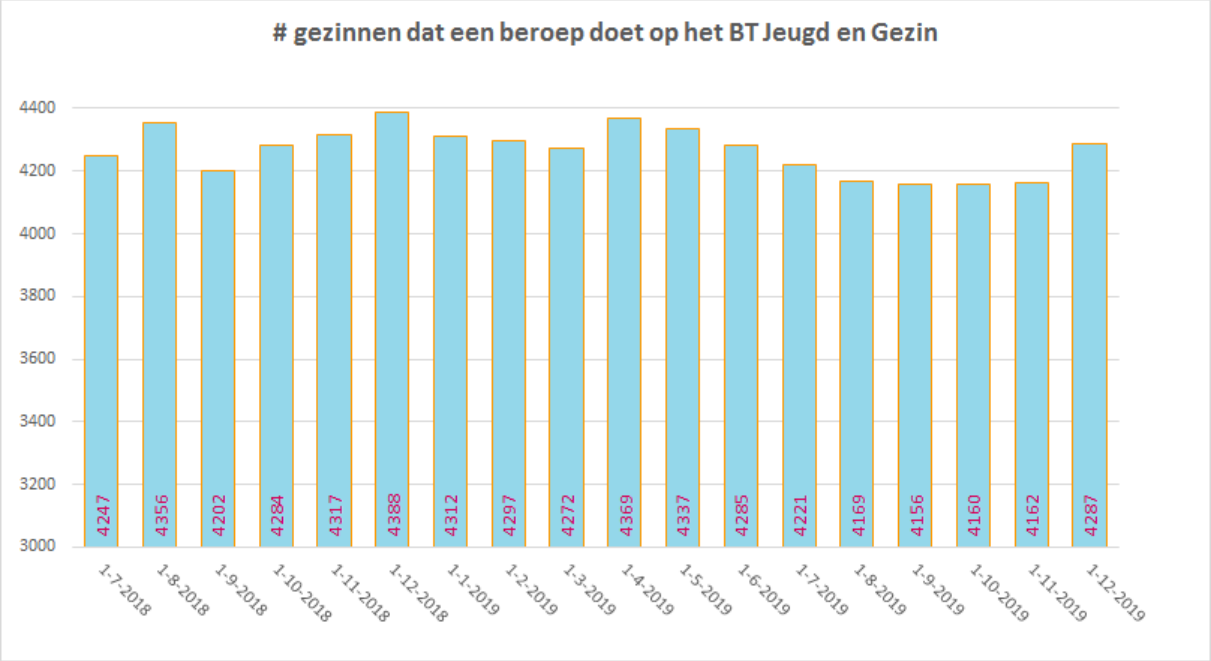
TIJDIG HULP BIEDEN

Basishulp dient voor alle inwoners goed toegankelijk te zijn. We beogen dat gezinnen tijdig de juiste ondersteuning vinden en vraagstukken niet onnodig groter worden. We werken daartoe samen met een veelheid aan partners in de wijk en op school en hebben fysieke voordeuren in alle buurten.

Stabiel bereik

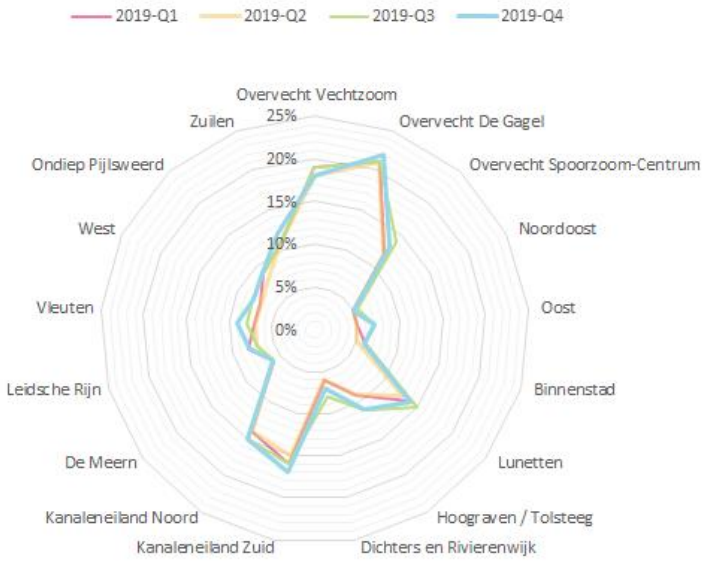
In 2019 ondersteunden de buurtteams 13% van de Utrechtse gezinnen. In absolute aantallen gaat dat om 19.245 individuen in 8.445 gezinnen. Dat aantal is gelijk aan dat van 2018. Na de gestage toename in eerdere jaren lijkt het aantal gezinnen dat gebruik maakt van basishulp te stabiliseren. Sinds de start in 2015 hebben de buurtteams in totaal 27% van de Utrechtse gezinnen voor kortere of langere tijd ondersteund.

Uit het rapport *Het groeiend Jeugdzorggebruik, duiding en aanpak* (Nederlands Jeugdinstituut [NJi], 2019) blijkt dat we (19%) vergeleken met de rest van Nederland (12%) ondersteuning bieden aan een relatief hoog percentage minderjarigen.[1] We relateren dat primair aan het goed werkende kernpartnermodel en onze aanwezigheid op scholen als onderdeel daarvan.



Ons bereik was, overeenkomstig eerdere jaren, het grootst in de wijken Overvecht en Kanaleneiland en daarmee in de wijken waar veel gezinnen meervoudige vragen hebben. De breedte van de opdracht van de buurtteams sluit hier op aan. In de wijken met een hogere SES-score als Leidsche Rijn, Vleuten, De Meern en Oost, is ons bereik beduidend lager. Gezien de relatief grote inzet van specialistische jeugdzorg in deze wijken kijken we uit naar de komst van KOOS en Spoor030 en het toenemende inzicht wat deze samenwerking zal brengen.

[1] In 2018 rapporteerden we een bereik onder jongeren van 8%. Het ging toen om jongeren t/m 27 jaar. In deze categorie zitten veel studenten die nauwelijks bij buurtteam jeugd&gezin komen.



Hulp zonder wachttijd

In 2019 maakten we met 85% van de jongeren en gezinnen die zich aanmeldden tijdig kennis. Waarbij 'tijdig' is gedefinieerd als binnen vijf werkdagen of op verzoek van het gezin later. Dit lukte bij 15% van de aanmeldingen dus niet. De gemiddelde wachttijd voor een kennismakingsgesprek liep op tot ruim tien dagen, waar dit in 2018 op een kleine negen dagen lag. De stijging is vooral te verklaren door de hoge werkdruk in teams die kampten met verloop en ziekte onder gezinswerkers. In 2019 betrof dit de teams in De Meern, Vleuten, Leidsche Rijn, Overvecht Spoorzoom en Zuilen. Ook de gemiddelde tijd tussen kennismaken en de daadwerkelijke start van ondersteuning liep op, naar elf dagen. Hoewel dus steeds meer buurtteams erin slaagden om direct kennis te maken en ondersteuning aansluitend te starten, zorgde de situatie in genoemde wijken voor een negatief effect op beide stedelijk gemiddelden.

'Model De Gagel'

Buurtteams maken geregeld gebruik van elkaars *good practices.* Team Overvecht de Gagel heeft een aanpak ontwikkeld waarin nieuwe aanmeldingen snel over de verschillende gezinswerkers worden verdeeld en er tegelijkertijd in het team veel ruimte voor reflectie en samen leren wordt gemaakt, bijvoorbeeld in de vorm van maatjesoverleg en casuïstiekbespreking. Dat zorgt ervoor dat gezinswerkers hun rol en bijdrage voor een gezin telkens weer overwegen. Het team maakt daarbij ook transparant en actief gebruik van de beschikbare cijfermatige informatie over bijvoorbeeld caseload en doorlooptijden.
In 2019 zijn gezinswerkers uit Overvecht De Gagel regelmatig door andere buurtteams uitgenodigd om deze aanpak – 'model De Gagel' - naar hun praktijk te vertalen. Mede aan de hand daarvan zijn verschillende buurtteams erin geslaagd om zonder wachttijd te werken.

In Vleuten is daarnaast tijdelijk een extra team geformeerd. De capaciteit in de wijk is flink vergroot om wachtende gezinnen te ondersteunen en het eigenlijke team Vleuten de gelegenheid te geven hun werkwijze aan te scherpen. De inzet zal zeker ook een deel van 2020 blijven.

De buurtteams jeugd & gezin ondersteunen gezinnen bij het oplossen of beter hanteerbaar maken van de vraagstukken van vandaag en het duurzaam verbeteren van de situatie. We werken samen met het gezin en dus ook met de voor hen belangrijke anderen: familie en vrienden en professionele school- en wijkpartners. Dat doen we op de verschillende leefgebieden en vanuit de Utrechtse leidende principes.

De klanttevredenheid bleef in 2019 met een ruime 8 stabiel en goed. Ook het percentage klanten dat bij afronding van de ondersteuning aangaf zonder hulp verder te gaan, bleef met 89% nagenoeg gelijk aan vorig jaar. En uit de pilot uitgevoerd door het buurtteam MBO met de ervaringswijzer-app, bleek dat 80% van de bevraagde klanten vond dat het beter met ze gaat door de ondersteuning van het buurtteam.

Sinds begin 2019 volgen we stedelijk de inhoud en de meervoudigheid van de vragen van alle klanten. De meest voorkomende ondersteuningsvragen gingen over opvoeden en opgroeien (64%), financiën (20%) en participatie (17%). De wijken verschilden erg in de mate waarin gezinnen meervoudige vragen hadden. In Overvecht betrof dat 70% van de klanten, in West en Lunetten ging het om ongeveer 50% en in De Meern had een kleine 15% van de klanten vragen op verschillende leefgebieden. Zoals voorgaand hoofdstuk liet zien, maakt een relatief groot deel van de gezinnen in de wijken waar meervoudige problematiek prevaleert gebruik van basishulp.

Bovenstaande tabel geeft de omvang van de verschillende vragen op wijkniveau weer. Het beeld bevat geen grote verrassingen. Vraagstukken op financiën en wonen komen veel voor in wijken als Overvecht, Ondiep en Kanaleneiland. Ook op digitale en taalvaardigheid stellen de gezinnen in die

wijken zich vaak doelen. Participatie zien we in alle wijken als vraagstuk, met uitschieters op de MBO's. Gezondheid is in Zuilen en Ondiep een meer voorkomend vraagstuk dan in andere wijken. Opgroeien en opvoeden is in alle wijken het meest voorkomende vraagstuk, met de Vinex-wijken, Oost en Noordoost aan kop. Op veranderd ouderschap zien we uitschieters in Leidsche Rijn. En op Veiligheid geldt dat voor Ondiep en Zuilen. De buurtteams gebruikten deze informatie om hun inzet op preventie en collectieve vormen van basishulp te bepalen, zie ook het volgende hoofdstuk over sterke wijken, en om richting te geven aan hun eigen samenstelling en deskundigheidsbevordering. Op termijn gaat de informatie idealiter ook bijdragen aan het gesprek over het effect van de diverse interventies.

Aan de hand van (geanonimiseerde) gezinsplannen kunnen we dus de inhoud en omvang van de vragen van gezinnen volgen. Gezinsplannen zijn natuurlijk echter primair bedoeld als hulpmiddel voor gezinnen en gezinswerkers. In 2019 besteedden we veel aandacht aan het effectief gebruik maken van het plan. Gezinswerkers van de groep *Gezinsplan on Tour* bezochten teams om ervaringen te delen over de kern van het faciliterend hulpverlenen en de wijze waarop het gezinsplan daar onderdeel van uitmaakt. Dit werd door veel teams enthousiast ontvangen. Daarnaast maakten teammanagers de kwantiteit en vooral de kwaliteit onderwerp van gesprek in teambesprekingen en ontwikkelgesprekken. Het resultaat is dat gezinnen in toenemende mate een plan hebben dat aansluit bij hun problemen van vandaag, dat ook gericht is op duurzame versterking en het doelgericht samenwerken ondersteunt. Ook vroegen we de Academische Werkplaats en de Radbouduniversiteit Nijmegen naar de kwaliteit van het gezinsplan te kijken. Beide concludeerden dat de registratie en monitoring van de doelen van gezinnen nog systematischer kan zodat er beter van geleerd kan worden. De uitkomsten van het onderzoek kregen al direct een plek in de doorontwikkeling van de werkwijze en in de deskundigheidsbevordering voor gezinswerkers.

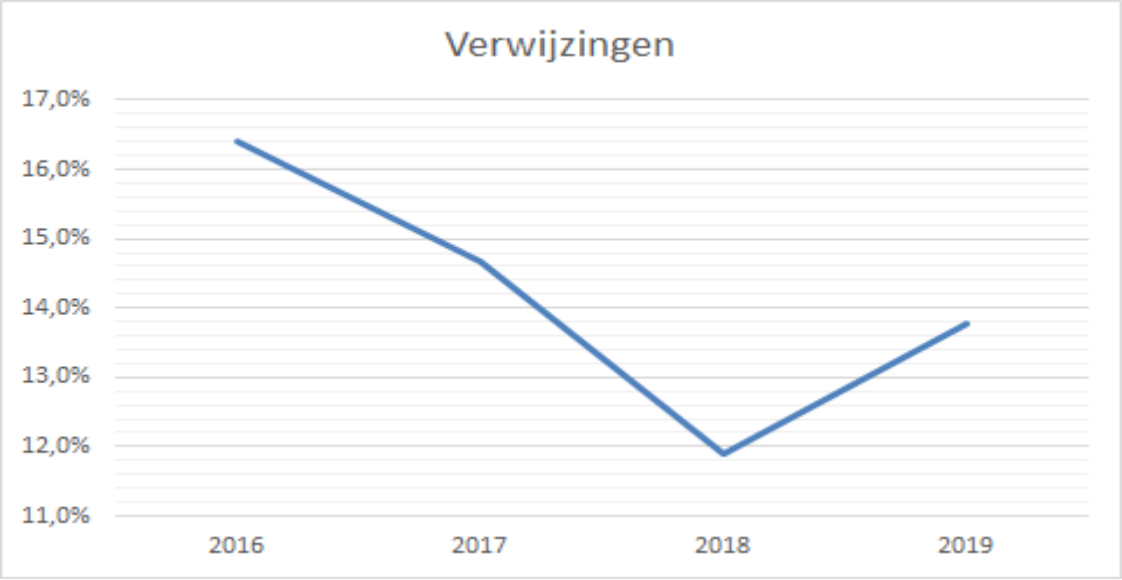
Opgroeien en opvoeden

In iedere wijk hebben de meeste vragen waarmee gezinnen bij de buurtteams komen betrekking op opgroeien en opvoeden. Voor een groot deel van die vraagstukken is basishulp passend. Soms blijkt de JGZ de beter passende gesprekspartner. En bij een deel van de vragen betrekken gezinnen met hun gezinswerker ook specialistische jeugdhulp.

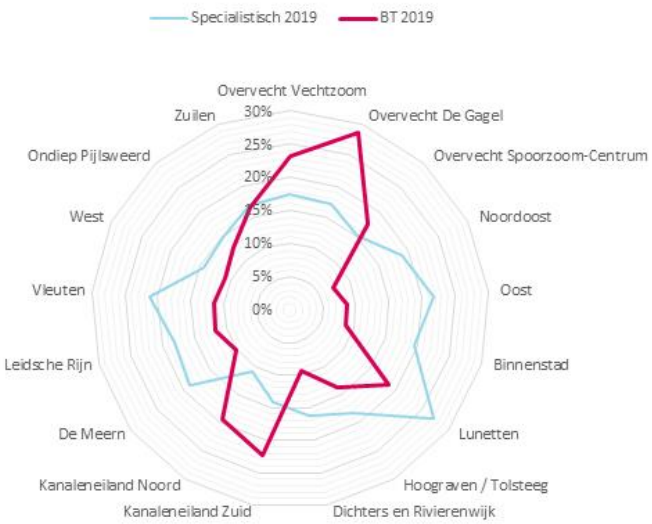
Het tijdig consulteren en op maat betrekken van specialistische hulp resulteerde de afgelopen jaren in een lichte, gestage daling van het aantal verwijzingen door gezinswerkers. In 2019 zette die trend niet door. In totaal verwezen we in 2019 1164 keer. Deze verwijzingen werden afgegeven in 1024 gezinnen. Wat betekent dat we bij 14% van de gezinnen specialistische hulp betrokken. De stijging is niet zomaar te duiden als goed of slecht nieuws.

Enerzijds zien we een steeds betere samenwerking in de wijk met scholen, huisartsen en de JGZ rondom het betrekken van specialistische hulp. En zal er deels sprake zijn van een verschuiving van verwijzer van huisarts naar buurtteam. Met de Huisartsen Utrecht Stad (HUS) deden we in 2019 een pilot in zes huisartsenpraktijken. Gezinswerkers van het buurtteam, medewerkers van Extr@ en POH's jeugd ondersteunden huisartsen bij het realiseren van tijdige en passende ondersteuning aan jeugdigen en/of ouders. De praktijkondersteuners zagen in de periode van de pilot ruim 100 jeugdigen en/of ouders met een ondersteuningsvraag. Alle deelnemers hebben meerwaarde ervaren in deze vorm van ondersteuning. Voor ouders was de hulp dichtbij en op een bekende plek, de ondersteuners constateerden een verbeterde samenwerking met de huisarts door snellere

betrokkenheid bij vragen van jeugdigen en/of ouders en huisartsen waardeerden de expertise van de ondersteuners op systeemgericht werken. De uitkomsten van de pilot zijn aanleiding om de ondersteuning in huisartsenpraktijken vanuit de buurtteams van Lokalis voort te zetten, aansluitend bij het Utrechtse model waarin basishulp centraal staat een specialistische hulp ingezet wordt waar nodig.



Anderzijds bestaan er vanaf de start flinke verschillen tussen wijken in de omvang van de verwijzingen naar specialistische jeugdhulp. Onderstaand spindiagram laat het aantal verwijzingen door gezinswerkers zien, afgezet tegen het aantal gezinnen begeleid door een buurtteam. De inzet van aanvullende zorg was relatief gezien het grootst in Vleuten, De Meern, Lunetten en Oost. Met uitzondering van Oost laten deze wijken een toename zien in vergelijking met vorig jaar.



Gelijk aan andere leefgebieden werkten we de afgelopen jaren bij vragen met betrekking tot opgroeien en opvoeden aan het realiseren van ‘tijdige hulp, dichtbij en op maat’. Daartoe heeft een

aantal gezinswerkers de rol van 'aanjager' in het eigen buurteam, werkten we met maatwerktafels, werkten contactpersonen van specialistische jeugdhulpaanbieders alvast vanuit de wijk en waren de Extr@-teams actief. Voorbereidend op de komst van de specialistische jeugdhulp naar de wijk brachten we het met Extr@ geleerde in beeld en deelden dat met alle buurtteams. We zien de (toegenomen) inzet van specialistische jeugdhulp logischerwijs deels gerelateerd aan LVB-, gedrags- en psychiatrische problematiek. Deels aan problematische echtscheidingen. En deels ook aan de hoge verwachtingen van kinderen c.q. een hoge 'geluksnorm' van kinderen, jongeren en ouders, al dan niet gevoed door mediagebruik.

Met ouders, de Gemeente Utrecht, de JGZ, Samen Veilig Midden Nederland (SVMN), KOOS, Spoor030 en de Rechtbank werd dit jaar gewerkt aan tijdige en samenhangende hulp bij echtscheidingsproblematiek. Enerzijds zetten we in op laagdrempelige toegankelijkheid van informatie en het steun vinden bij elkaar. Ouders in Vleuten bijvoorbeeld verzorgden daartoe, in samenspraak met buurtteam en de JGZ pop-up-informatiepunten en startten groepen. Anderzijds werd een directere aansluiting van hulp door het buurtteam, KOOS of Spoor030 op uitspraken van de kinderrechter gerealiseerd onder de naam "hulp op zitting". Op basis van onder andere deze ervaringen ligt er een door alle partijen onderschreven plan van aanpak voor 2020 waar onder meer het versterken van de samenwerking met scholen als signaleerder van echtscheidingsproblematiek en toeleider naar passende hulp onderdeel van uitmaakt.

De buurtteams van met name de hoge SES-wijken ondervinden steeds meer dat 'normaliseren' een taai vraagstuk is, waarbij onze huidige 'eenzijdige' focus op de individuele kinderen en gezinnen moet verschuiven naar ook school, wijk en samenleving. Normaliseren is in 2020 een van onze ontwikkelopgaven, die we oppakken met hulp van de partners binnen de (bij ZonMW aangevraagde) Kenniswerkplaats Jeugd Utrecht Stad (KJUS), en waarvoor we uitkijken naar de verdere samenwerking met scholen, huisartsen, de JGZ en DOCK, en KOOS en Spoor030.

Financiën

In Utrecht zijn naar schatting zesduizend huishoudens met minderjarige kinderen die net boven het wettelijk sociaal minimum leven. Bijna de helft van deze groep geeft aan moeite te hebben met rondkomen. In het beste geval heeft, volgens berekening, een kwart van deze gezinnen contact met een buurtteam jeugd & gezin.

Bijdragend aan 'armoede beter bespreekbaar maken' brachten we, in samenspraak met de andere kernpartners, de krant 'Praten over geld helpt!' uit. Bedoeld voor de scholen in Utrecht rond 'de week van de armoede'.

De belangrijkste interventie bedoeld om gezinnen tijdig te bereiken is Vroegsignalering. De 1.0-versie werd in 2019 uitgevoerd in alle wijken. Buurtteams en woningcorporaties bezoeken inwoners met een huurachterstand voordat deurwaarders of incassobureaus worden ingeschakeld. Het afgelopen jaar startte in pilotvorm de 2.0-versie, die zich naast huurachterstand ook richt op achterstanden bij zorgverzekering en energiebedrijven. Door de focus op verschillende betalingsachterstanden werd een nieuwe groep Utrechters bereikt. 90% van deze groep was nog niet bekend bij schulddienstverlening. 36% zei hulp te willen bij het oplossen van betalingsachterstanden, en sporadisch bij het oplossen van andere vraagstukken. Deze groep voerde een driegesprek met schulddienstverlening en buurtteammedewerkers. Vroegsignalering 2.0 krijgt in 2020 vervolg, beginnend in de wijken Overvecht De Gagel en Noordoost.

Met de Kanteling Schulddienstverlening beogen buurtteams, Informatie & Advies (I&A) en Werk & Inkomen (W&I) de schuldhulp- en schulddienstverlening toegankelijker en effectiever te maken. De in november 2019 gepresenteerde evaluatie liet zien dat er met de kanteling een goede richting is gekozen. Inwoners profiteren van (steeds) laagdrempelige(re) toegang, generalistische begeleiding en specialistische expertise. Professionals weten elkaar steeds beter te vinden en slagen er beter in om in te spelen op wat inwoners nodig hebben. Verbeteringen zijn mogelijk in het samen vormgeven van en beter afstemmen over het traject van en met de cliënt. Verschillende zienswijzen op de hulp kunnen explicieter overwogen worden en complementair gebruikt worden. Werkprocessen kunnen verder worden uitgewerkt en bijscholing op kennis en vaardigheden vraagt structureel aandacht.

Een andere belangrijke interventie die we veelvuldig inzetten en waarmee we bijdragen aan de actieagenda Utrecht Schuldenvrij is de Citydeal. Dit is een overleg tussen professionals bedoeld om knelpunten die gestandaardiseerde procedures veroorzaken op te lossen, kennis van verschillende partijen te combineren, maatwerkoplossingen te realiseren en leereffecten te genereren. Naast het stedelijke Citydeal-overleg bestaat er in een aantal wijken een eigen overleg, waarmee deze vorm van maatwerk een duurzame plek in het werken in de wijk heeft gekregen.

Ook nemen we sinds 2019 deel aan het Huishoudboekje, een project waarmee de gemeente ervoor zorgt dat inwoners hun belangrijkste vaste lasten kunnen betalen. De buurtteams leiden waar passend toe naar deze vorm van hulp.

Verder hebben we onze visie op het inzetten van fondsen doorontwikkeld, waardoor we beter gebruik maken van dit middel om te komen tot maatwerk en een duurzame verbetering in het leven van gezinnen.

Participatie

Begin 2018 startten de beide buurtteamorganisaties in opdracht van de Gemeente Utrecht een ontwikkelopdracht op participatie. Gezamenlijk stelden zij dat alle inwoners met participatievragen bij de buurtteams terecht kunnen, vanuit de gedachte dat ‘meedoen de beste vorm van zorg is’. Buurtteams bieden klanten ondersteuning bij het in beeld brengen van hun talenten en het bepalen van hun perspectief. Participatie heeft vanuit onze rol en positie de breedte van ‘activering’ tot betaald werk.

In 2019 investeerden veel buurtteams met hulp van ervaringsdeskundigen in deskundigheidsbevordering. En participatievragen werden regulier onderdeel van ons werk. In lijn met de motie over participatie die de gemeenteraad in mei 2019 aannam, bereidden beide buurtteamorganisaties, de beleidsafdelingen en de afdeling W&I van de Gemeente Utrecht een pilot voor, te starten in Ondiep en Zuilen. Insteek van de pilot is met inwoners met een bijstandsuitkering een integraal plan maken gericht op het wegnemen van belemmeringen die meedoen of betaald werken in de weg staan. We beogen werk en zorg zo meer te verbinden.

Veiligheid

In 2019 zagen we dat werkdruk en schaarste aan medewerkers bij de veiligheidspartners soms belemmerend waren in het effectief met elkaar samenwerken en de kwaliteit waarborgen. Ook het advies van de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (RVS) over 'heldere grenzen aan drang' zorgde voor debat over de kwaliteit van deze hulp. In lijn met deze ervaring en ontwikkeling experimenteerden we dit jaar samen met SVMN en de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) met een verbetering en versnelling van de jeugdbeschermingsketen. In samenspraak met de Gemeente Utrecht gebeurt dat in de wijk Overvecht. De insteek is dat het doel van kind en gezin voorop staat en niet de afzonderlijke taken en werkwijzen van de betrokken organisaties. De ervaring in deze pilot leerde dat een meer gezamenlijke aanpak voor ouders inzichtelijker, effectiever en sneller is. Het vroegtijdig, samen met ouders, betrekken van de RvdK is daar een voorbeeld van. De pilot, door het ministerie van Justitie en Veiligheid verkozen tot een van de zes pilotlocaties voor het realiseren van een effectievere jeugdbeschermingsketen, is het begin van ons antwoord op het gesprek dat in de loop van 2019 steeds scherper werd gevoerd.

Op het vlak van maatschappelijke veiligheid en het helpen terugdringen van risicogedrag was 2019 een jaar waarin we ons hebben gericht op het komen tot een duidelijk en afgestemd plan met jongere, gezin en de –soms vele- samenwerkingspartners. We zien dat waar een jongere risicogedrag laat zien, een nauwere afstemming tussen ouders, kaderstellende partijen (bijv. jeugdreclassering), (maatschappelijke) veiligheidspartners (bijv. gebiedsmanager veiligheid) en hulpverlening essentieel is om tot een positieve en duurzame verandering van gedrag te komen.
Hiertoe hebben gezinswerkers, als pilot, deelgenomen aan de top-x bespreking van het Veiligheidshuis. Eind 2019 is dit succesvol afgerond. De partners van het Veiligheidshuis waardeerden

de systemische kijk en insteek van gezinswerkers en het op maat meedenken. In 2020 verbreden wij onze deelname tot een cluster van ongeveer 5 wijken. Zo breiden we ervaring, kennis en netwerk geleidelijk uit.

Klachten en ernstige incidenten

De inhoud van klachten bij Lokalis is divers. We zien wel dat verwachtingen over waarvoor inwoners wel en niet bij het buurtteam terecht kunnen een terugkerend thema is en dat onze positionering dus nog steeds aandacht vraagt. Ons uitgangspunt is dat we klachten zoveel als mogelijk 'binnen het normale' oplossen. Dat begint bij het opstellen van het gezinsplan. Gezinswerkers ondersteunen klanten bij het stellen van hun doelen en maken afspraken over de acties om die doelen te bereiken. Hiermee is er gezamenlijk zicht op de oplossingsrichting. Het gezinsplan bevat ook 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 eventueel ongemak of onvrede. Door regelmatig te toetsen en te evalueren beogen we altijd in gesprek te zijn over de samenwerking. Als klanten desondanks een klacht hebben is er de klachtenprocedure. Normaliter begint een klachtgesprek bij de gezinswerker. De teammanager of in enkele gevallen de directie ondersteunt of bemiddelt 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 AKJ. Het doel van de klachtenbehandeling is de relatie tussen de klant en het buurtteam te herstellen en de klant alsnog goed te helpen. Daarnaast zijn het voor de buurtteams ervaringen om van te leren.

In 2019 gingen er twee klachten via de KJMN en ook een via de Tuchtrechter. Van de klachten bij de Klachtencommissie was er één niet ontvankelijk en de ander werd deels gegrond verklaard. De klacht bij de Tuchtrechter werd afgewezen. De klachten lieten het belang zien van blijvend toetsen van wat er is besproken, een goede overdracht bij wisseling van gezinswerkers, en het belang van de duidelijke uitleg over onze rol ten aanzien van veiligheid van kinderen. De leeropbrengst is gedeeld met alle buurtteams.

Zelf deden we in december melding van een ernstig incident bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, samen met SVMN. Het betrof een verdacht overlijden van een 3-jarig jongetje. De Inspectie heeft SVMN en Lokalis verzocht zelf gezamenlijk onderzoek te doen naar dit incident en daarover terug te rapporteren. Dit onderzoek wordt naar verwachting in het tweede kwartaal van 2020 afgerond.

De opdracht van Lokalis is tweeledig: de buurtteams ondersteunen individuele jongeren en gezinnen, en in het verlengde daarvan dragen we bij aan het versterken van hun context, op school en in de wijk. We richten ons daarbij op veelvoorkomende bestaande vraagstukken en op het helpen voorkomen daarvan.
In diverse wijken en scholen werden, samen met ouders, de JGZ en DOCK, goede stappen gezet in het eerder ondersteunen op veelvoorkomende problematiek. De pilot 'collectieve aanpak' was hiervoor een belangrijk vliegwiel.

Sterke scholen
Onder aanvoering van het Samenwerkingsverband PO (SWV PO) kreeg het kernpartnerschap met scholen voor primair onderwijs het afgelopen jaar concreter vorm en zagen we scholen en kernpartners elkaar meer betrekken om te komen tot passende oplossingen en ondersteuning van leerlingen en gezinnen. De vijf 'lerende netwerken' met alle intern begeleider en kernpartners betrokken bij de scholen, die twee keer per jaar bij elkaar komen, vormden hiervoor een belangrijke motor en inspiratiebron. In de lerende netwerken vindt gezamenlijke verdieping plaats rondom een relevant en actueel thema. Zo verzorgden de buurteams samen met JGZ in het afgelopen jaar het thema kindermishandeling en veiligheid, mede naar aanleiding van de veranderingen in de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling. Daarnaast hebben de startgesprekken met scholen, bedoeld om samen terug te kijken en vooruit te blikken op de opgaves en de samenwerking vanuit de kernpartneraanpak, een structurele plek gekregen.

In het vo zijn we met de kernpartneraanpak inmiddels vijf jaar aan de slag. Dit heeft mooie resultaten opgeleverd. Er is een goedwerkende infrastructuur, partners weten elkaar steeds beter te vinden, werken intensief samen en het lukt beter om maatwerkoplossingen te vinden. Niettemin zitten soms, met name in complexe casuïstiek, samenwerkings- en systeemproblemen in de weg, bleek uit een evaluatie in juni.

Zowel vanuit het po als het vo is er de ambitie om samen met scholen en kernpartners de kernpartneraanpak verder te versterken en hiervoor de uitkomsten en aanbevelingen vanuit het evaluatieonderzoek, uitgevoerd met een aantal vo-scholen, te benutten. Met twee verbetervoorstellen, ingediend bij en gehonoreerd door 'Met andere ogen' en ZonMw, willen we het kernpartnerschap in 2020 naar een hoger plan tillen. Dat gebeurt door leerling-gestuurd in plaats van organisatie-gestuurd te werken en door de kernteams en niet de eigen organisatielijnen te faciliteren. In 2020 richten we *Change Labs* in waarin complexe vraagstukken worden opgepakt om aan de hand daarvan, met hulp van de Hogeschool Utrecht (HU), een effectieve werkwijze vorm te geven. We maken hierbij gebruik van de ervaringen met de maatwerktafels binnen de City Deal Inclusieve Stad. Daarnaast voegen we aan diverse kernteams 'helpers' toe om de samenwerking met school en onderling verder te versterken en daar voor alle kernteams van te leren.

Het buurtteam MBO breidde vanaf september 2019 uit naar een tweede locatie van het ROC Midden Nederland, om zo ook daar toegankelijk te zijn voor studenten en bij te dragen aan de sociale basis van de school. Uitbreiding naar de vier andere locaties staat gepland voor september 2020.

Daarnaast werkte het team met studenten, MBO Utrecht, onderzoekers van de HU en het Trimbosinstituut aan samenhangende ondersteuning voor jongeren met psychische problematiek om schooluitval te voorkomen en maatschappelijke participatie te bevorderen. De onderzoeksresultaten onderschrijven het belang van een sterk pedagogisch klimaat op school, samenhang in begeleiding van studenten ten aanzien van stage en arbeid, toegankelijke basishulp en de gewenste nabijheid van ook GGZ-zorg. Dit laatste is dit jaar op het MBO door creatieve samenwerking met Fivoor en de Opvoedpoli georganiseerd. Het toegenomen partnerschap van het buurtteam MBO bleek ook uit verzoeken van ROC Midden Nederland Pedagogisch werk om bij te dragen aan de ontwikkeling van het onderwijscurriculum met betrekking tot oriëntatie op toekomstig werkveld van studenten.

In lijn met het landelijk thuiszitterspact is de ambitie dat in 2020 geen enkel Utrechts kind langer dan drie maanden thuiszit, zonder passend aanbod van onderwijs en/of zorg. We werken aan die ambitie vanuit de kernpartneraanpak. Het totale aantal thuiszittende leerlingen fluctueerde de afgelopen jaren. In 2019 steeg het aantal op het po en mbo en het aantal bleef stabiel in het vo. Van het totale aantal leerlingen van 47.443 gingen er 171 langer dan drie maanden niet naar school. Aan het eind van het schooljaar waren 139 kinderen van een passend onderwijsaanbod voorzien en was er voor de overige 32 een plan.
De oorzaken van de stijging lijken divers. De wachttijden voor specialistische jeugdzorg en betrokkenheid van Veilig Thuis zorgden soms voor stagnatie. Betere vormgeving en uitvoering van de kernpartneraanpak resulteerde in het po onder meer in het scherper signaleren van thuiszitters. Het betreft hier wellicht dus niet zozeer een stijging maar veeleer een beter beeld.

Sterke wijken
Om in samenwerking met inwoners en partners de sociale basis te versterken en daarmee bij te dragen aan preventie zijn er verschillende initiatieven ontwikkeld. Centraal in al deze initiatieven staat de ambitie dat we wijken en scholen duurzaam willen helpen versterken en dus trends willen doorbreken.

De Versnelling Overvecht kreeg een vervolg in Samen voor Overvecht. Hier richten we ons, in nauwe samenwerking met partners, met name op het vroegtijdig ondersteunen van risicojongeren, maar ook op opvoedondersteuning, en dragen we bij aan het verbeteren van de fysieke leefomgeving.

Vanuit de wijkalliantie met de JGZ, de geïntegreerde eerstelijnszorg (GEZ), DOCK en de twee buurtteamorganisaties, is het afgelopen jaar in vier wijken, Ondiep, Overvecht, Kanaleneiland en Hoograven, de wijkgerichte samenwerking ondersteund. Er werd aangesloten bij de vraag van de wijk en vorm en inhoud zijn dus divers. Zo lag het accent in Kanaleneiland op het versterken van de netwerksamenwerking en het komen tot een gedeelde opgave op armoede. In Overvecht waren ze een fase verder en gingen ze van opgave naar concrete acties samen met ouders gericht op het voorkomen van ontwikkelingsachterstanden bij jonge kinderen. In de vier wijken werd de samenwerking tussen partijen versterkt, kwam er meer gezamenlijk zicht op uitdagingen en kansen in de wijk en zijn er initiatieven genomen vanuit of tussen partners en gemeente. We zetten het aankomende jaar verder in op het opgavegericht werken vanuit een netwerkaanpak, bijvoorbeeld door het vervolg van de collectieve aanpak, kansrijke start en krachtige basiszorg.

De pilot ‘collectieve aanpak’ was het afgelopen jaar een initiatief van Lokalis, de JGZ en Maatschappelijke Ontwikkeling Jeugd (MO). Door middel van drie pilots, gezond gewicht in Noordwest, ouderschap & scheiden in Vleuten en ouders van thuiszittende jongeren in de stad Utrecht (VO/SO), is ervaring opgedaan met collectieve ondersteuning vanuit veelvoorkomende vraagstukken in de wijk en op school. Een van de belangrijkste uitgangspunten is het samen met ouders ontwikkelen van een aanpak en netwerkversterking tussen ouders zodat zij elkaar kunnen ondersteunen vanuit hun eigen vragen en ervaringen.

MINDER	MEER
Klasjes vullen	Bouwen aan netwerken en groepen in de wijk
Denktanks	Doetanks
Naast ouders en jongeren	Starten met ouders en jongeren
Hulpvragen	Opvoedvragen
Organisatie waar je werkt staat centraal	Wijkopgave en opdracht staan centraal
Groots denken, groot doen	Groots denken, klein doen
Wij zijn partners in de wijk	Wij zijn collega’s in de wijk
Werken vanuit individueel belang	Werken vanuit maatschappelijk belang
Naast het werk	In het werk

De pilot in Ondiep is ontstaan vanuit veelvoorkomende vragen in wijk rondom gezond gewicht en grenzen stellen binnen het opvoeden. In individuele gesprekken bij JGZ in deze wijk is overgewicht in ongeveer de helft van de gevallen het gespreksonderwerp. Interventies op afvallen en voldoende bewegen hadden te weinig effect. Door het buurtteam werden veel vragen gezien rondom opvoeden en opgroeien. Daarom werd deze pilot samen met ouders gestart, waarbij het accent de lag op opvoedvaardigheden die nodig zijn in relatie tot gezond gewicht. Een groep ouders werd drie maanden begeleid door de JGZ en het buurtteam waardoor ze meer kennis en vaardigheden leerden en zelf konden bijdragen aan een gezond gewicht voor hun kind.

Ouders herkenden zich in elkaar: “Het stelt mij als moeder gerust om te weten dat andere moeders tegen dezelfde dingen aanlopen; dat zij ook elke ochtend hun kinderen moeten aansporen om uit bed te komen, hun boterham op te eten, haast moeten maken…”

Op de werkconferentie van 4 november 2019 zijn de resultaten stedelijk gedeeld. Daarnaast is er een waaier ontwikkeld, die beschikbaar is voor professionals en managers ter ondersteuning van het vormgeven van de collectieve aanpak in de praktijk. Aankomend jaar zullen we deze beweging in wijken en op scholen verder versterken en is er extra ondersteuning op (proces)begeleiding voor professionals en ouders bij JGZ en Lokalis.

Met de afronding van de explicitering van basishulp heeft het vak van gezinswerker een duidelijk profiel gekregen. De daarvoor benodigde kennis en kunde is digitaal beschikbaar en vormt het vertrekpunt voor ieders werk, voor deskundigheidsbevordering en voor een nieuw functieprofiel. Het is tevens de basis voor het continu leren binnen Lokalis. Naast aandacht voor de definiëring van ons vak, ging veel aandacht uit naar het op peil houden van onze formatie en het terugdringen van het ziekteverzuim.

Explicitering van praktijk- en ervaringskennis

In 2018 zijn we gestart om op basis van vijf jaar ervaring met een nieuwe werkwijze het vak van gezinswerker te expliciteren. Daarvoor gingen gezinswerkers, managers, samenwerkings- en kennispartners met elkaar in gesprek over de inhoud van het vak. De twee in 2019 aangestelde ervaringsdeskundigen droegen met hun netwerk vanuit klantperspectief bij aan kennisontwikkeling. En deelname aan de Academische Werkplaats Transformatie Jeugd Utrecht (AWTJ) zorgde voor de doorontwikkeling van het gezinsplan, oplossingsgericht werken, netwerkversterking en vormen van collectieve aanpak.
De resultaten van de explicitering zijn onder andere verwerkt in een online kennisbank. Daarin is terug te vinden op welke basishouding en gezamenlijke waarden ons vak gestoeld is, wat nodig is om te voldoen aan vragen van klanten op verschillende leefgebieden en welke handelingsperspectieven daarbij helpend zijn. De kennisbank stimuleert het leren en wordt voortdurend verrijkt met nieuwe praktijkervaringen.

Nieuwe functiebeschrijving

Met de inhoud van de basishulp is ook duidelijker geworden wat het vak van gezinswerker behelst. We konden 2019 dan ook afsluiten met de introductie van een nieuwe functiebeschrijving, gebaseerd op de explicitering van het vak. De functiebeschrijving is voor advies voorgelegd aan de Ondernemingsraad en wordt halverwege 2020 in gebruik genomen.

Blijven leren van de praktijk

Met de verzamelde inzichten zijn we in 2019 gestart met de ontwikkeling van een integrale leergang voor alle gezinswerkers waarin de fundamenten van het vak aan de orde komen. Ook zijn we gestart met de vormgeving van een ontwikkelmatrix die gezinswerkers en teammanagers ondersteunt in het gesprek over de ontwikkeling van medewerkers. Bovendien dachten we na over de wijze waarop we de reflectieve werkpraktijk nog doelgerichter kunnen vormgeven, bedoeld ter ondersteuning van effectieve hulp. Gezinsplannen spelen daarin een belangrijke rol.

Gezinsplan on Tour

Het gezinsplan onderging grote veranderingen in de afgelopen jaren. Bij de start van Lokalis lieten we een veelal extreem bureaucratische werkwijze met plannen óver gezinnen en bedoeld voor verantwoording los. We gingen over naar een A4-tje op de koelkast, een plan dat wél was gemaakt vanuit de leefwereld van klanten. In de afgelopen twee jaar maakten we een beweging naar een plan gemaakt vanuit de leefwereld dat tegelijkertijd de samenwerking tussen gezin en gezinswerker beschrijft.

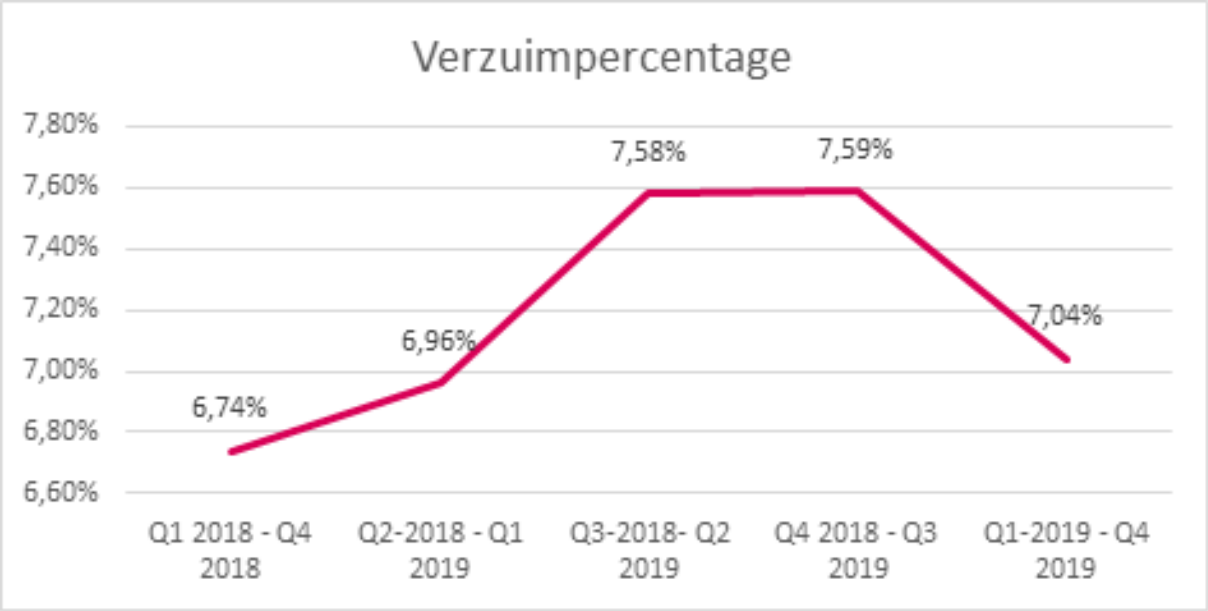
In 2019 hebben ervaren gezinswerkers die het gezinsplan mee-ontwikkelden, onder de noemer *Gezinsplan on Tour,* buurtteams bezocht om ervaringen te delen over de kern van het faciliterend hulpverlenen en de wijze waarop het gezinsplan daarvan integraal onderdeel uitmaakt. Veel teams hebben dit initiatief enthousiast ontvangen. Teammanagers hebben het gebruik van het plan als onderdeel van faciliterend hulpverlenen op de agenda gezet in teambesprekingen en ontwikkelgesprekken. Een volgende stap daarin is het integreren van het gezinsplan in ons nieuwe digitale klantportaal.

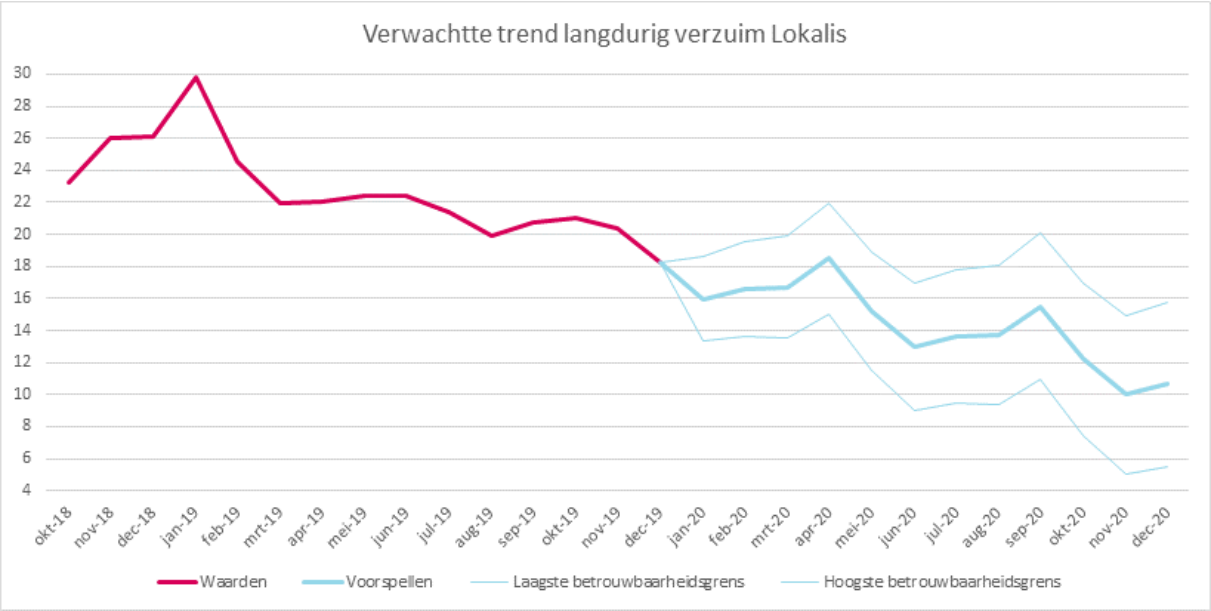
Kritische blikken

We lieten ook externen een blik op ons werk werpen. De visitatiecommissie, ingesteld door de gemeente, hield ons met haar *Kritische Blik* een spiegel voor. Haar conclusies sluiten goed aan bij en versterken ons eigen inzicht. Zo hebben wij diverse acties ingezet om het 'bouwen van partnerschap door te ontwikkelen' en 'doelen en focus te verbreden naar de wijk'. Actueel zijn de *change labs* voor de scholen/kernpartneraanpak die nu worden voorbereid, het experimenteren met netwerksturing op die kernpartnerteams en de start van procesbegeleiders collectieve aanpak binnen Lokalis.
En het rapport *Leren van casuïstiek,* (Helderman e.a., 2020, Radbouduniversiteit Nijmegen en Universiteit van Amsterdam) draagt bij aan het expliciteren van het DNA van Utrecht en reflecteert op het leren van en vanuit Lokalis en de functie daarbij van het gezinsplan. Op basis van dit onderzoek en het onderzoek van de Academische Werkplaats wordt de volgende versie van het gezinsplan nu gemaakt: eenvoudiger, beter aansluitend bij het proces van klanten, meer in lijn met methodische kennis.

Formatie en aanpak ziekteverzuim

In een steeds krappere arbeidsmarkt zijn we er in 2019 in geslaagd onze formatie groter en stabieler te maken. Deels komt dit door zorgvuldige en continue werving waarbij wederzijdse kennismaking de boventoon voert. Tegelijkertijd hebben we in 2019 veel aandacht besteed aan de presentatie van Lokalis als werkgever om ons bereik onder potentiële gezinswerkers te vergroten.
Het verloop onder gezinswerkers bedroeg gemiddeld circa 3 fte per maand op een totaal begrote formatie van 267 fte.
Het ziekteverzuim bij Lokalis bedroeg 7,04%. Dit is relatief hoog vergeleken met de rest van de sector. Ondanks stevige inzet op terugdringen van het ziekteverzuim is er toch sprake van een lichte stijging van 0,3 %.





De samenwerking met een nieuwe arbodienst en bedrijfsarts én het aanstellen van een verzuimcoördinator hebben in 2019 wel bijgedragen aan een daling van het langdurige verzuim (zie bovenstaande grafiek). Door het hoge percentage (kortdurend) verzuim in het tweede kwartaal komt het totale verzuimpercentage toch iets hoger uit dan in 2018.

Om de stabiliteit in teams zoveel mogelijk te garanderen, keken we in het afgelopen jaar ook beter naar de verdeling van onze beschikbare capaciteit over de teams. Daarnaast werkten we met meer gezinswerkers dan begroot, hebben we werkprocessen opnieuw bekeken en nog meer aandacht besteed aan werkplezier.

Lokalis in beeld

Nederlands Jeugdinstituut

RAAD VAN TOEZICHT

Naam	Nevenfuncties
Richard Andringa (2014, 2018)	* Secretaris-directeur van waterschap Vechtstromen * Voorzitter Vereniging Directeuren Waterschap * Bestuurslid Stichting Schilthuisfonds * Lid van RvT van stichting Nidos in Utrecht * Voorzitter programmaraad Atelier Overijssel
Jan van Leijenhorst (2015, 2019)	*Managing Consultant Berenschot * Voorzitter ROCOV Provincie Utrecht * Voorzitter NOVB-CO * Voorzitter bestuur big brother big sister Utrecht * Voorzitter RvT Innaya
Monica van Berkum (2015, 2019)	*Lid kernteam Utrechtse Mensenrechten-coalitie *Lid RvT New Dutch Connections *Bestuurslid Stichting Civil Care *Lid trekkersoverleg HealthHub Utrecht
Anne Maljers (2017)	* Plaatsvervangend directeur/Hoofd Projectadvies Oranje Fonds *Bestuurslid Stichting Kinderen Karuna Jabalpur *Lid RvT The Netherlands Helsinki Committee
Louella Rooier (2019)	*Opleidingsmanager PABO, lerarenopleiding basisonderwijs Hogeschool Utrecht *Trainer/docent en ontwikkelaar en externe klachtenbehandelaar post HBO opleiding vrijwilligersmanagement en Hoger Management bij Pons Academie Utrecht *Ontwikkelaar en docent Master Social Work & Innovation, lid kernteam Social Work, ontwikkelaar masterclasses HRM en Design Thinking bij NTI University of Applied Sciences

De Raad van Toezicht vergaderde zes keer in 2019. Hij gaf goedkeuring aan: jaarrekening en jaarverslag 2019; jaarplan en begroting 2020; verhoging van het weerstandsvermogen, zijn rol in de klokkenluidersregeling en salarisverhoging van de bestuurder. Een van de leden trad af en de raad verwelkomde een nieuw lid.

De Raad van Toezicht gaf op verschillende momenten een vervolg aan het gesprek over de ingezette strategische koers van Lokalis. Hij zette de vraag centraal wat het zowel van de organisatie als van de samenwerkingspartners en de Gemeente Utrecht vraagt om de transformatie in de wijken echt te kunnen laten plaatsvinden. Daarbij legde hij meer nadruk op de vraag wanneer de RvT weet of Lokalis het goed doet.

De raad sprak hier onderling en met de bestuurder over in een werksessie (januari) en een strategische sessie (september). Ging erover in gesprek met wethouder Jeugd, Victor Everhard (februari) en sprak met het team in Leidsche Rijn over de betekenis van de samenwerking met de nieuwe aanbieders van buurtgerichte specialistische jeugdhulp KOOS en Spoor 030 (september). Met de OR sprak de raad over de haalbaarheid van de opdracht van Lokalis (oktober). Een onderwerp dat ook in de reguliere vergaderingen aan de orde was door het gesprek over onder andere aanpak wachtenden en verzuim.

De leden van de Raad van Toezicht ontvangen €5000,- bruto per jaar en overige (niet-financiële) waarderingen.