Lokalis

Jaarverslag Lokalis 2017

Belangrijke ontwikkelingen

- Basishulp voor jeugd & gezin was in 2017 goed toegankelijk. Over de hele stad bezien bereikten wij 13 % van de gezinnen. Er zijn duidelijke verschillen tussen de wijken. Het bereik is hoog in de wijken met veel meervoudige problematiek en beperkter in de wijken met een hoge SES. Relatief de meeste unieke gezinnen (19%) bereikten we in Overvecht Vechtzoom. In de Binnenstad was ons bereik relatief het laagst met 4%. In 2017 werden ruim 8000 gezinnen ondersteund (bijna 20.000 individuele klanten).
- De vraag naar basishulp blijft onverminderd hoog. In 2017 realiseerden wij in alle teams een werkproces waarbij nieuwe cliënten de mogelijkheid wordt geboden voor een kennismakingsgesprek binnen 5 werkdagen. Het lukte helaas nog niet om bij alle cliënten ook direct volgend op het kennismakingsgesprek te starten met begeleiding. Gemiddeld wachtten cliënten in 2017 15 dagen op de start van begeleiding
- In de zomer van 2017 kreeg Lokalis extra subsidie toegekend voor het opvangen van de grote vraag naar basishulp. Direct na de toekenning daarvan is gestart met werving en selectie van nieuwe gezinswerkers. Hierdoor is het aantal fte gezinswerkers aan het einde van het vierde kwartaal gestegen naar 242 fte wat een stijging is van 14 fte ten opzichte van januari 2017. Nog eens 13 fte werd geworven en start in het eerste kwartaal van 2018
- De door het buurtteam geboden ondersteuning wordt over het algemeen goed gewaardeerd en lijkt effectief. Het hele jaar door werd de ondersteuning met gemiddeld een 8 gewaardeerd. Bij 76% is de ondersteuning volgens plan beëindigd of al eerder in overeenstemming beëindigd.
- In 2017 is er 1253 maal verwezen naar de specialistische zorg. Het betrof 163 verwijzingen naar WMO-maatwerkvoorzieningen, 194 verwijzingen naar Jeugdhulp met Verblijf en 897 verwijzingen naar ambulante jeugdhulp. Binnen deze laatste categorie is 57 keer verwezen naar de pilot Extr@Utrecht. 17 maal in de wijk Zuilen en 40 maal in de Wijk Leidsche Rijn.
- Zorg voor jeugd lijkt toegankelijker geworden door Kanteling schulddienstverlening, Vroegsignalering en Ondiep Ontregelt. Een groot deel van de klanten die hier werden aangemeld in verband met huurschulden bleek niet bekend bij de buurtteams. En een aanzienlijk deel van de klanten maakte na aanmelding gebruik van de aangeboden hulp door de buurtteams omdat er meer vragen speelden dan alleen huurachterstand.

Inhoudsopgave

Inleiding 4

Hoofdstuk 1 Toegankelijk voor alle jongeren en gezinnen 5

Geholpen klanten 5

Verschillend bereik per wijk 7

Het vergroten van toegankelijkheid 7

Spreiding van de doorlooptijd 9

Hoofdstuk 2 Effectieve Basishulp 10

De kern van basishulp 10

Ieder gezin heeft een goed gezinsplan 11

De breedte van basishulp 12

Hoofdstuk 3 We dragen bij aan de buurt- en schoolagenda 13

Samenwerking 15

Wijktafels 16

Hoofdstuk 4. Eerder, dichtbij en op maat 18

Aanwezig zijn op scholen 18

Verminderen schulden-en systeemproblematiek 18

Betrekken specialistische zorg op maat 19

Hoofdstuk 5. Professionele teams 22

Iedereen werkt met maatjes, casuïstiekbesprekingen, intervisie en procesevaluaties 22

Deskundigheidsbevordering volgens de bedoeling 22

Teams beschikken over stuur- en verantwoordingsinformatie 23

Leren van klachten 23

Privacy 23

Verzuim 24

Hoofdstuk 6 Bestuur en Toezicht 25

2017 in Beeld 28

Bijlage Jaarverslag OR 29

Bijlage Leren van klachten 31

Bijlage Top 3 per buurt 32

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2017 van Stichting Lokalis, de buurtteams jeugd & gezin in Utrecht. De betrokkenheid van gezinswerkers is gericht op het tot stand brengen van een duurzame positieve verandering in het leven van kinderen, jongeren en hun ouders. Met als doel dat zij samen of met hun eigen, formele en informele netwerk zelfstandig verder kunnen en veerkrachtig in het leven staan.

Met achttien buurtteams in de stad en de buurtteams VO en MBO zijn we inmiddels drie jaar onderweg. We startten in 2015 op het fundament van de pilotfase. De vanuit die praktijk ontwikkelde visie en werkwijze vormden een goede basis voor alle nieuwe teams. Met onze klanten, professionals en partnerorganisaties deden we vervolgens 'eigen' ervaring op. We hielpen ieder jaar een toenemend aantal klanten en hebben de inhoud van basishulp uitgebreid. Klanten waardeerden de toegankelijke en integrale basishulp heel goed met een rapportcijfer van een 8 in 2017.

Gaandeweg zijn we nader gaan definiëren hoe we onze opdracht beogen in te vullen en te realiseren. De gewenste aard en breedte van basishulp werden duidelijker, stedelijke kwaliteit werd een begrip, en de teams kregen hun doelen op wijkniveau steeds scherper in beeld. Ook dragen we steeds gerichter bij aan de beweging naar voren waarbij we hulp dichtbij, eerder en op maat inzetten.

'Teams jeugd & gezin zijn toegankelijk voor alle jongeren en gezinnen met basishulpvraagstukken' is de eerste doelstelling die in hoofdstuk 1 nader wordt toegelicht. We stuurden op wijkniveau gericht op het verder verbeteren van onze toegankelijkheid. En alle teams zorgden ervoor dat klanten binnen vijf dagen terecht kunnen voor een eerste afspraak.

'Basishulp wordt als prettig en effectief ervaren' is de tweede doelstelling. Generalistische basishulp is met drie jaar nog steeds een jonge vorm van zorg. De gewenste aard en inhoud raken echter meer uitgekristalliseerd. Hoofdstuk 2 beschrijft verder hoe we het werken met het gezinsplan in iedere wijk monitoren en verbeteren, als onderdeel van stedelijke kwaliteit.

Hoofdstuk 3 geeft weer hoe we bijdragen aan het 'realiseren van de buurt- c.q. schoolagenda'. Buurtteams hebben in beeld welke vraagstukken in welke wijken veel voorkomend zijn en hebben daar hun eigen buurtagenda op geformuleerd. Van daaruit zoeken we de samenhang en samenwerking met inwoners en partners in de wijk, primair gericht op preventie en duurzame verbetering.

'Eerder, dichtbij en op maat' beschrijft in hoofdstuk 4 onze bijdrage kijkend door de stelselbril, waarbij we in co-creatie met de Gemeente Utrecht en samen met partners stedelijke ontwikkelopgaven realiseren. Belangrijkste inhoudelijke hoofdlijnen zijn enerzijds het eerder signaleren van en handelen op schulden en 'systeemproblematiek', en anderzijds het 'op maat betrekken van specialistische zorg'.

Hoofdstuk 5 tenslotte gaat over het behouden en bestendigen van 'professionele teams' als basis voor het leveren van hoogwaardige generalistische basishulp. Ruimte houden voor en het inspireren van het leren is onveranderd belangrijk. Teams borgen hun professionaliteit door te werken met maatjes, ervaringsdeskundigheid te benutten, in- en extern te consulteren, casuïstiek te bespreken en met klanten en partners te evalueren. En we faciliteren op maat die trainingen die gezinswerkers ondersteunen bij het zich eigen maken van de belangrijkste elementen van basishulp.

Hoofdstuk 1 Toegankelijk voor alle jongeren en gezinnen

Zorg voor jeugd is goed toegankelijk. Er zijn voordeuren in alle buurten, we werken vanuit en samen met scholen en huisartsen en op andere plekken waar onze klanten veel komen. Ook schuldenproblematiek als onderdeel van basishulp heeft de toegankelijkheid vergroot. In 2017 vond 46% van de klanten ons eigenstandig, 35% via belangrijke partners als school, huisarts, Veilig Thuis en politie. 6% werd via de aanvullende zorg aangemeld. Andere kleinere verwijzers zijn bijvoorbeeld de gemeente en woningbouwverenigingen. Bij ongeveer 10% van de aanmeldingen is de aanmelder onbekend.

Geholpen klanten

In 2017 werden ruim 8100 gezinnen ondersteund door buurtteam jeugd & gezin (bijna 20.000 individuele klanten verdeeld over 6030 unieke gezinnen). In 2016 werden er zo'n 8600 gezinnen ondersteund (6500 unieke gezinnen). Het bereik van het buurtteam is daarmee afgenomen in 2017. De belasting van de buurtteams nam daarentegen toe ten opzichte van 2016. In 2016 waren er gemiddeld 3600 gezinnen per maand in zorg en in 2017 3950 per maand. Oorzaak van deze stijging is de toenemende doorlooptijd van de begeleiding. Doordat gezinswerkers langer betrokken zijn bij een gezin worden er minder nieuwe begeleidingen gestart waardoor het aantal unieke gezinnen afneemt.

De vraag naar basishulp bleef hierdoor de beschikbare capaciteit van het buurtteam in 2017 overstijgen. Vanaf de zomer hebben we hard gewerkt aan uitbreiding van onze capaciteit. Gelijktijdig hebben we in ieder team het werkproces zo ingericht dat nieuwe klanten altijd binnen 5 werkdagen een kennismakingsgesprek wordt aangeboden. In de kennismakingsgesprekken vindt probleemverkenning plaats. Op basis daarvan wordt bekeken hoe snel de ondersteuning moet starten en wat er, bijvoorbeeld vanuit spoor 1, in de tussenliggende periode al kan worden ingezet. In enkele wijken is geëxperimenteerd met kennismakingsgesprekken waarbij direct een spoor 1 partner aan tafel zat. In een deel van de kennismakingsgesprekken bleek dat de ondersteuningsvraag zelfs volledig vanuit spoor 1 kon worden opgevangen.

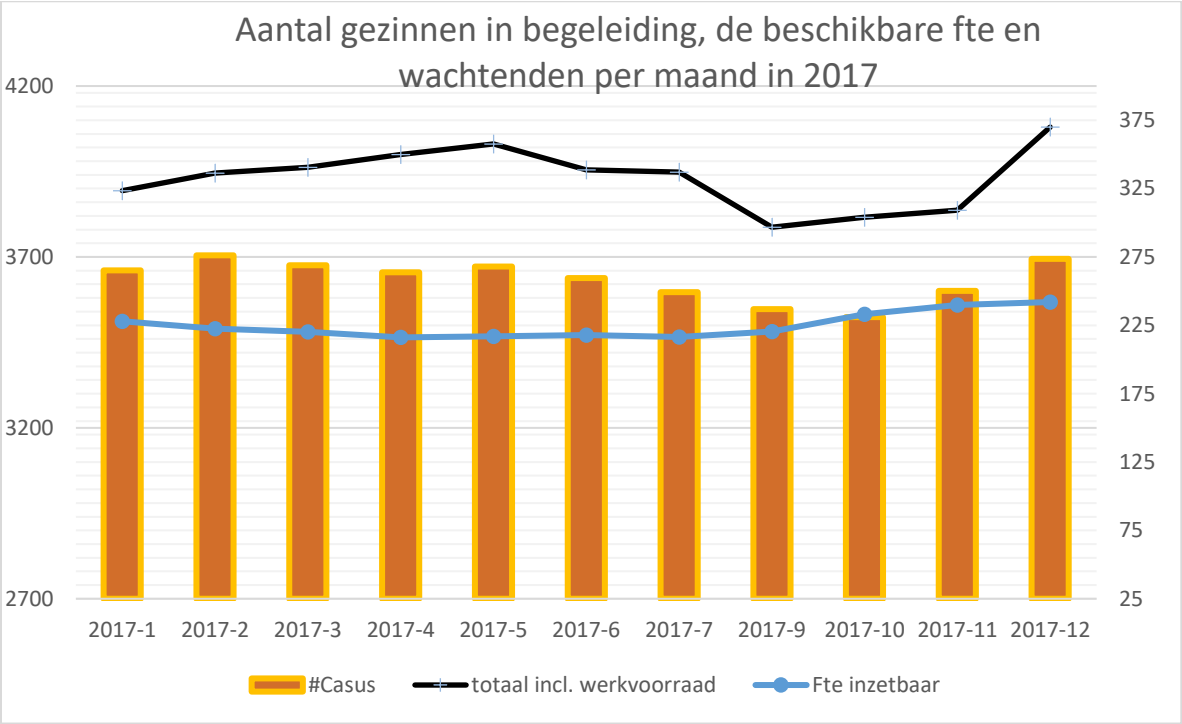
Helaas lukte het in 2017 nog niet om bij alle gezinnen die ondersteuning door het buurtteam nodig hadden, direct te starten met zorg. Soms had dat een inhoudelijke reden, bijvoorbeeld omdat het voor effectieve begeleiding goed was om eerst met behulp van een informatie- en adviesmedewerker de administratie wat op orde te brengen. Maar te vaak nog was de oorzaak gelegen in een disbalans tussen vraag naar basishulp en de beschikbare capaciteit.

Gemiddeld over het jaar genomen wachtten 296 gezinnen na aanmelding op de start van ondersteuning. (zie zwarte lijn 'figuur 1') Door middel van onze kennismakingsgesprekken wordt er een actieve inschatting gemaakt van de behoefte van de wachtenden. De begeleiding van deze gezinnen is echter nog niet gestart Gezinnen die moesten wachten, deden dat gemiddeld 15 dagen. Voor sommige mensen liep de wachttijd hoog op. Een kleine 30 mensen wachtten in 2017 langer dan honderd dagen (max 128) op start van de ondersteuning. Met al deze mensen was tijdens de wachttijd periodiek contact om te monitoren dat de situatie niet verergerde.

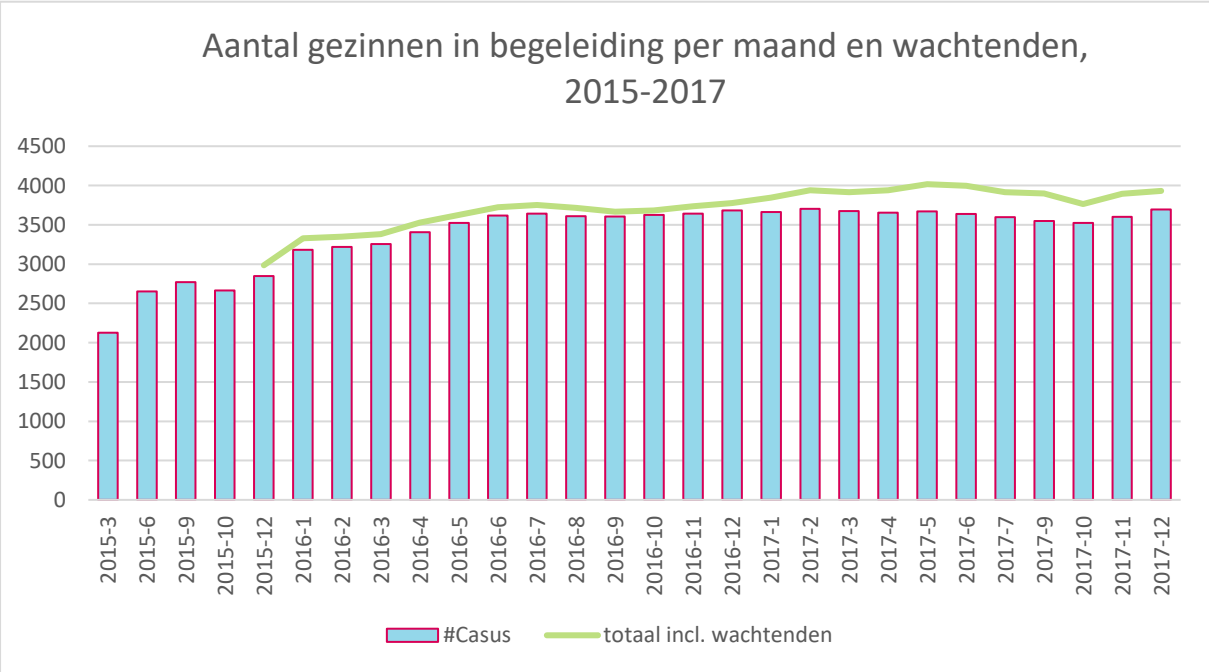
Met de toekenning van extra middelen in de zomer van 2017 konden we extra gezinswerkers aantrekken zodat de balans tussen vraag naar basishulp en beschikbare capaciteit beter in balans komt. We hebben stevig geïnvesteerd in het aantrekken van nieuwe medewerkers. Het zichtbare

resultaat daarvan in 2017 was een stijging tot 242 fte gezinswerkers, een toename van 14 fte ten opzichte van het begin van 2017. Nog eens 13 fte hebben we eind 2017 kunnen werven. Zij starten, vanwege opzegtermijnen in hun oude functie, pas in het eerste kwartaal van 2018.

We merkten dat het lastiger is geworden om goed gekwalificeerde professionals aan te trekken. We streven bovendien naar professionals met GGZ-expertise en letten erop dat ons personeelsbestand zoveel mogelijk een afspiegeling van ons klantenbestand is. De arbeidsmarkt is duidelijk krapper geworden. De werving duurde hierdoor langer dan we hadden gehoopt. Om de begeleiding van cliënten toch zo snel mogelijk te kunnen starten, hebben we parallel aan de werving ook professionals op detacheringsbasis aangetrokken en een aantal tijdelijke voordeurmedewerkers ingezet.



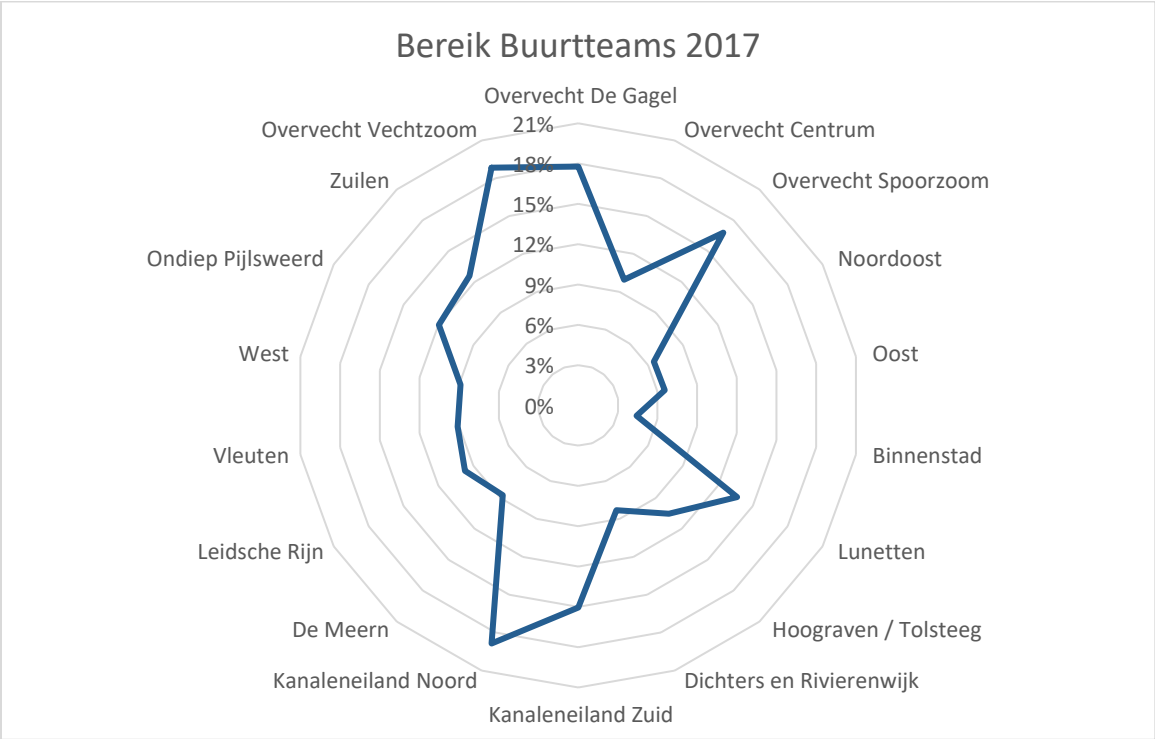
Figuur 1



Figuur 2

Verschillend bereik per wijk

Over de hele stad bezien, bereikten wij 13% van de gezinnen. Er zijn duidelijke verschillen tussen de wijken. Ons bereik is hoog in de wijken met veel meervoudige problematiek en beperkter in de wijken waarin veel inwoners een hoge Sociaal Economische Status hebben. Relatief de meeste gezinnen (19%) bereikten we in Overvecht Vechtzoom. In de Binnenstad was ons bereik relatief gezien het laagst. We ondersteunden 4% van de daar wonende gezinnen. Figuur 2 toont ons bereik voor iedere wijk in de stad. Ons inziens is het bereik passend bij onze opdracht.



Figuur 3

Het vergroten van toegankelijkheid

Een kritische succesfactor van het Utrechts model 'Zorg voor Jeugd' is dat kwalitatief hoogwaardige basishulp snel en laagdrempelig beschikbaar is. We besteedden daarom, evenals voorgaande jaren, veel aandacht aan onze toegankelijkheid.
Vanzelfsprekend waren we zichtbaar in iedere wijk met in totaal 18 voordeuren. Ook waren we net als voorheen aanwezig op alle basis- en VO scholen en op meerdere MBO scholen. Nieuw in 2017 was dat we afspraken hebben gemaakt met enkele huisartsenpraktijken waar we één of enkele dagdelen per week aanwezig zijn. Door op deze manier zichtbaar en gemakkelijk aanspreekbaar te zijn, weten steeds meer mensen ons snel en gemakkelijk te vinden.

De snelheid waarmee klanten geholpen worden is een belangrijk aspect van onze toegankelijkheid. Zoals hierboven reeds beschreven hebben we daarop vooral geïnvesteerd met de invoering van kennismakingsgesprekken binnen 5 werkdagen en uitbreiding van onze formatie. Beiden waren generieke maatregelen, gericht op al onze klanten.
Naast generieke maatregelen hebben we ook onze toegankelijkheid voor enkele specifieke groepen klanten gericht vergroot.

Jongeren
We begeleidden in 2017 circa 1420 jongeren in de leeftijd tussen 12 en 18 jaar. Een belangrijk deel van deze jongeren bereikten we via het buurtteam VO en het buurtteam MBO die zich specifiek richten op de doelgroep jongeren en jongvolwassenen. Onze aanwezigheid op en nauwe samenwerking met scholen vormt een belangrijke succesfactor in zowel het bereiken van jongeren die ondersteuning nodig hebben als het bijdragen aan de basisondersteuningsstructuur van de school.

Ook in de wijken hebben we getracht om onze ondersteuning beter te laten aansluiten op de behoefte van jongeren. We werkten daarvoor onder andere samen met JOU (jongerenwerk) en de Politie in het kader van de Versnelling Overvecht. Die samenwerking heeft ertoe geleid dat circa 30 moeilijk bereikbare jongeren zich hebben aangemeld en door ons begeleid zijn. Eveneens in het kader van de Versnelling Overvecht zijn we een pilot gestart met de hulpofficier van Justitie. Het moment waarop jongeren (en hun ouders) moeten voorkomen bij de officier van Justitie blijkt een moment waarop zij zich soms voor het eerst realiseren hoe groot het probleem is en dat zij ondersteuning nodig hebben. Het buurtteam is dan (ook buiten kantoortijden) telefonisch beschikbaar om direct een afspraak te maken voor een kennismakingsgesprek.

Mensen met een migratieachtergrond
We versterkten ook de toegankelijkheid voor mensen met een migratieachtergrond en laaggeletterden. Migrantenorganisaties en ook de in 2017 uitgevoerde onderzoeken van Saluti en Meetellen lieten zien dat onder andere mensen die laag taalvaardig zijn de buurtteams nog niet altijd goed vinden. Hier is door de twee buurtteamorganisaties gericht aan gewerkt, met hulp van vooral spoor 1 partners. Zo is er een poster ontwikkeld die zichtbaar maakt waar de buurtteams voor zijn, komt er een folder voor inwoners die niet zo goed Nederlands spreken en publiceren we positieve ervaringen in de jaarlijkse Zorgkrant Utrecht die voor het eerst verscheen in december 2017. In 2018 zetten we de samenwerking met migrantenorganisaties voort met als doel ons bereik onder migranten verder te vergroten.

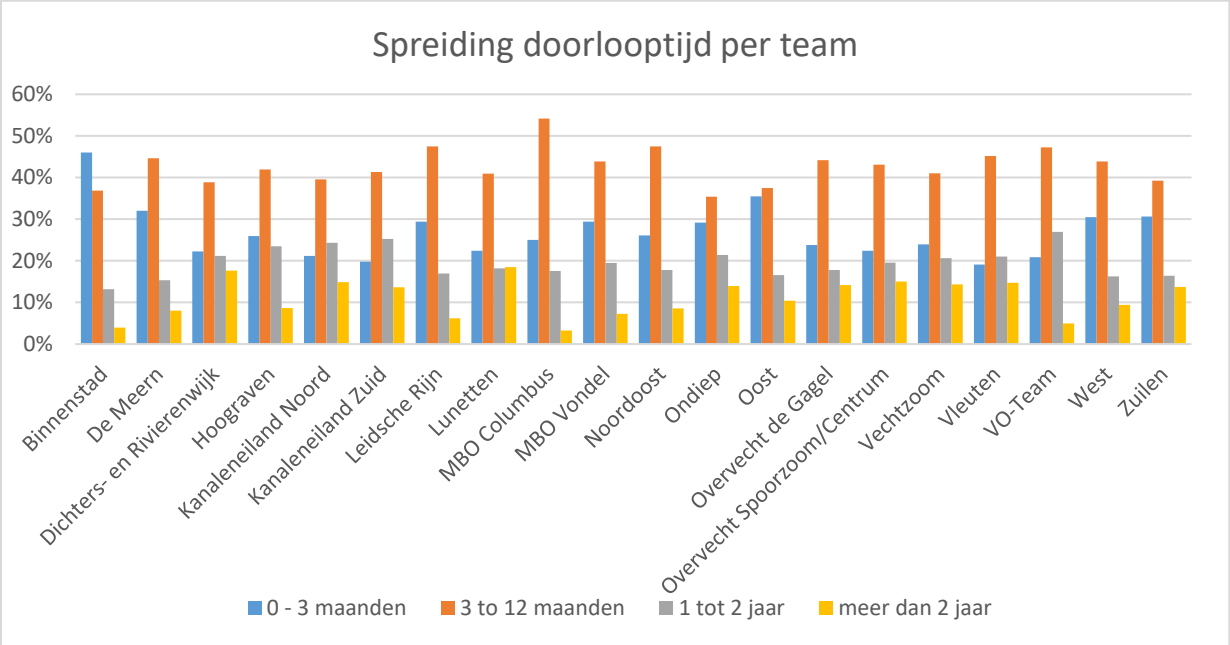
Mensen met financiële problemen
2017 was het jaar waarin de Kanteling schulddienstverlening en de pilot Vroegsignalering gemeengoed zijn geworden binnen onze organisatie. Beide bewegingen hebben ertoe geleid dat wij toegankelijker zijn geworden voor mensen met schulden. Voor wat betreft de Kanteling schulddienstverlening trekken we deze conclusie vooral uit de toename van het aantal aanmeldingen dat wij signaleren na de start van de kanteling.

Bij de pilot Vroegsignalering hebben we in het najaar van 2017 een kleine analyse uitgevoerd op de groep klanten die via de pilot Vroegsignalering bij ons werd aangemeld. Het ging op dat moment om 140 klanten. Slechts 26 van hen werden al ondersteund door het buurtteam op het moment dat zij door de woningbouwcorporatie werden aangemeld. Het overgrote deel van deze mensen (89) was nog nooit bij ons in beeld geweest en een klein deel (25) was ooit eerder door ons begeleid, maar niet meer op het moment van aanmelden in de pilot Vroegsignalering. We concluderen hieruit dat de preventieve insteek van de pilot daadwerkelijk bijdraagt aan onze toegankelijkheid voor mensen met schulden. Uit dezelfde analyse blijkt daarnaast ook dat in 55% van de begeleidingen die wij startten vanuit de pilot Vroegsignalering de ondersteuningsvraag uiteindelijk breder blijkt dan alleen schulden en financiën.

Behalve de Kanteling schulddienstverlening en de pilot Vroegsignalering, hebben we in 2017 ook twee stagiaires ervaringsdeskundige armoede ingezet. Zij hebben met name bijgedragen aan onze toegankelijkheid voor jongeren met financiële problemen.

Spreiding van de doorlooptijd

Bij ruim tweederde van de gezinnen die wij begeleidden in 2017, was de totale begeleidingsduur korter dan 12 maanden. Dit gaat op in alle wijken. Bij ongeveer een vijfde deel van onze klanten rondden wij de begeleiding na 12-24 maanden af. Circa 10% van de klanten in 2017 werd al langer dan 2 jaar begeleid. Het percentage gezinnen waar we langer dan een jaar bij betrokken zijn ligt duidelijk hoger in wijken met een lage SES-score. Dit verschil loopt bijvoorbeeld tussen de wijk Kanaleneiland Zuid en de Meern op tot 16%. Een drietal wijk vormen hier een uitzondering op. In de wijk Zuilen is de doorlooptijd relatief kort, ondanks een populatie met relatief veel multiproblematiek. In de wijken Dichters- en Rivierenwijk en Vleuten is het percentage gezinnen dat langer dan een jaar wordt ondersteund relatief hoog. We hebben hier nog geen verklaring voor, maar monitoren of dit beeld zich voortzet in 2018.



Figuur 4

Hoofdstuk 2 Effectieve Basishulp

De inhoud van basishulp is voortdurend in ontwikkeling. In 2015 startten we op basis van de visie en werkwijze zoals ontwikkeld in de pilotfase. De leidende principes vormden het fundament. We borgden de expertise op wijkniveau door het in ieder buurtteam samenbrengen van diverse experts, door de noodzakelijke basis te trainen en bovenal door zorg te dragen voor een reflectieve werkpraktijk. We deden met alle klanten, professionals en partners ervaring op en scherpten werkenderwijze onze visie op de aard en inhoud van basishulp.

De kern van basishulp

In 2017 hebben we opnieuw een stap gezet in de verdere ontwikkeling van basishulp. We deden dat op basis van de inmiddels drie jaar ervaring met de uitvoering van basishulp voor jeugd, gecombineerd met enkele beproefde, wetenschappelijk effectief gebleken, kernconcepten die aansluiten bij onze praktijkervaring. Deze concepten stellen positieve gezondheid, veerkracht en situationele gelijkheid centraal.

Al vanaf de start van Lokalis in 2015 hechten we belang aan een goede verbinding van onze eigen praktijkervaring met 'kennis van buiten'. We gebruiken wetenschappelijke inzichten, veelal bijeengebracht door kennisinstituten en de ervaringen van collega-instellingen om te leren en ons beeld aan te scherpen in de doorontwikkeling van generalistische basishulp. In 2017 vond dit onder andere plaats in de Academische Werkplaats Transformatie Jeugd Utrecht waarin, naast Lokalis, het Nederlands Jeugdinstituut, Verweij Jonker, de Hogeschool Utrecht en de Universiteit Utrecht vertegenwoordigd zijn.

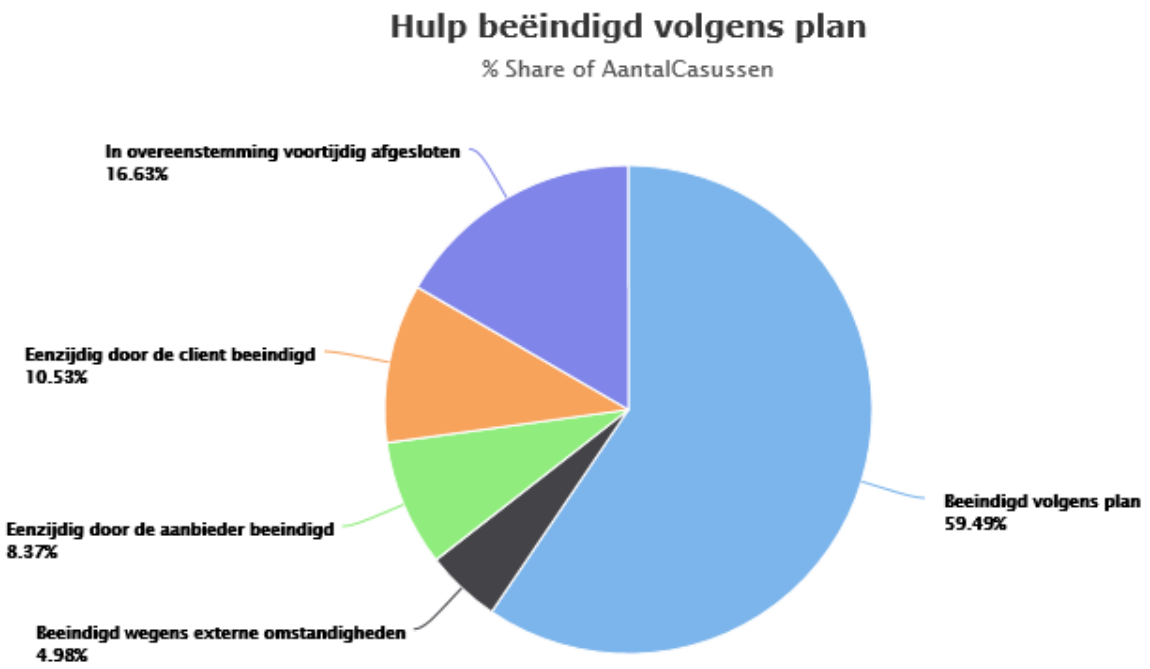
De Associatie Buurtteams, waarvan we in 2017 mede oprichter waren, biedt ons juist veel kansen om ook onze praktijkervaring naast die van andere Buurtteamorganisaties te leggen.

Voor onze klanten betekent dit alles dat we steeds meer 'gereedschap' krijgen waarmee we hen helpen om hun vraagstukken op te lossen en/of beter hanteerbaar te maken. Gezinswerkers kregen taal en methoden aangereikt die hen ondersteunen om de veerkracht van klanten te versterken op zowel de korte als de lange termijn. Op gezins- en wijkniveau deden we wat nodig was om een bijdrage te leveren aan gelijke uitkomsten voor zoveel mogelijk mensen in de hoop verschillen te verkleinen.

Deze manier van werken sluit goed aan bij de verwachting van onze klanten. Ze waardeerden basishulp het gehele jaar door met een 8.

Bij 76% van de klanten werd de begeleiding volgens plan, of in overeenstemming voortijdig, afgesloten (zie figuur 5). Dit is vergelijkbaar met de jaren 2016 en 2015 waar dit percentage ook rond de 75% lag. In ongeveer 19% van de gevallen is de begeleiding eenzijdig afgesloten door klant of hulpverlener. Eenzijdige afsluiting door de hulpverlener volgt veelal op agressie van de klant jegens de hulpverlener. Eenzijdige afsluiting door de klant betreft meestal klanten die niets meer van zich laten horen en waarmee ook na meerdere pogingen geen contact meer wordt verkregen. We veronderstellen overigens dat dit percentage lager ligt dan de geregistreerde 10%. Onduidelijkheid onder gezinswerkers over de afsluitkenmerken maakt dat een deel van hen ook klanten die sneller dan verwacht zonder het buurtteam verder kunnen, registreert als eenzijdig door klant afgesloten. Samen met de BTO Sociaal zorgen we voor meer eenduidige hantering van de afsluitkenmerken in 2018.

Op het moment van afsluiten registreren we ook of klanten zonder ondersteuning (van bijvoorbeeld aanvullende zorg) verder kunnen. Over heel 2017 gemeten bedroeg het percentage klanten dat aangeeft zelfstandig verder te kunnen 87%. Dit percentage is onveranderd ten opzichte van 2016.



Figuur 5

Ieder gezin heeft een goed gezinsplan

Een goed gezinsplan ondersteunt jongeren en gezinnen bij vraagverheldering, het stellen en volgen van doelen, het betrekken van belangrijke anderen en het beleggen van regie. Het ondersteunt gezinnen bij hun traject en voldoet aan de eisen die zicht op veiligheid en de eventuele toekenning van voorzieningen aan een plan stellen. Wij beogen voor ieder gezin in begeleiding een plan dat:

- juridisch houdbaar en toetsbaar is
- een garantie biedt voor stedelijk uniforme kwaliteit
- en vooral ook een plan dat van de jongere en het gezin is en dat voldoet aan onze eigen inhoudelijke eisen van basishulp.

Bij de start van Lokalis in 2015 hebben wij het gezinsplan overgenomen dat was ontwikkeld in de pilots. We omarmden de filosofie daaronder van een weinig richtinggevend format zodat het plan zoveel mogelijk ruimte gaf om de specifieke ondersteuningsvragen van gezinnen in beeld te brengen. Vanzelfsprekend het liefst in de woorden van het gezin of anders in ieder geval in voor hen begrijpelijke taal. De afgelopen drie jaar hebben we op deze wijze gewerkt. Hoewel de grote vrijheid die het plan bood het door ons gewenste maatwerk goed ondersteunde, zagen we ook een steeds grotere variatie aan vorm en kwaliteit van gezinsplannen ontstaan. In 2017 hebben we een format voor het gezinsplan ontwikkeld. Dit format biedt nog steeds veel vrijheid door grote tekstvakken en volop mogelijkheden om in de woorden van het gezin hun specifieke ondersteuningsvraag te

beschrijven. Het biedt echter ook meer eenheid in vorm door enkele vaste onderdelen, waarvan we inmiddels, gebaseerd op drie jaar ervaring, weten dat die in iedere begeleiding in meer of mindere mate aan de orde komen. Vanaf het vierde kwartaal werkten alle teams met hetzelfde verbeterde format.

De breedte van basishulp

Toen wij in 2015 startten met de stadsbrede uitvoering van basishulp, spraken wij met de gemeente af dat we de breedte en diepte van het begrip basishulp in co-creatie verder zouden definiëren. Zo werd hulp bij echtscheidingsproblematiek al snel onderdeel van basishulp. Ook vragen rondom wonen, inkomen en schulden kwamen de afgelopen jaren nadrukkelijk in beeld van het buurtteam. In 2017 hebben wij opnieuw stappen gezet in de verbreding van generalistische basishulp voor jeugd.

Ambulante crisishulp

Tot 2017 verzorgde de specialistische zorg ambulante crisishulp. Dit betekende voor gezinnen vaak een wisseling van hulpverlener als de crisishulp na enkele weken plaats maakte voor hulp vanuit het buurtteam. Sinds 1 januari 2017 schakelt de crisisdienst het buurtteam in als er behoefte is aan ambulante crisishulp. Dit vanuit het idee dat de aard van ambulante crisishulp goed past binnen de werkzaamheden en de deskundigheid van het buurtteam. Uit monitoring na het eerste half jaar beek al dat de overgang geruisloos is verlopen en dat crisishulp vrijwel direct echt onderdeel van basishulp is geworden. Gezinswerkers bleken door hun inbedding in de buurt bovendien goed in staat om ook bij crises gezinnen te helpen hun netwerk en omgeving te betrekken in de oplossing van hun problematiek.

Hulp bij huishouden (HbH)

In het najaar van 2016 werden de buurtteams de toegang tot hulp bij huishouden. In 2017 deden ongeveer 300 gezinnen een aanvraag voor HbH bij jeugd & gezin. Deze vorm van ondersteuning werd vooral ingezet in gezinnen waarin één van de ouders lange tijd uitvalt. De meerwaarde van de buurtteams is dat zij niet alleen is gericht op de schone en veilige omgeving, maar dat de situatie van het gezin verder in kaart wordt gebracht en de buurtteams waar nodig op verschillende leefgebieden kunnen ondersteunen.

Hoofdstuk 3 We dragen bij aan de buurt- en schoolagenda

De primaire opdracht aan Lokalis is het bieden van goede basishulp. Die opdracht voeren we uit in de context van jeugdigen en gezinnen in Utrecht: buurten, wijken en scholen.

Wij zijn ervan overtuigd dat het verbeteren van de context van onze klanten, de buurt of wijk en de school, bijdraagt aan het primaire doel van basishulp. Namelijk een duurzame verbetering in de situatie van een kind of gezin. Gezinswerkers raken steeds meer thuis in de buurt of de school waar zij werken. Ze bouwen steeds meer netwerk op en krijgen steeds beter zicht op de dominante problematieken in een wijk, maar ook op de kansen en krachten die in een wijk of school aanwezig zijn. Tot voor kort gebeurde dat vaak impliciet. In 2017 hebben we getracht dit veel meer te expliciteren. Teams zijn bewust bezig geweest om voor iedere buurt en voor iedere (VO en/of MBO) school in kaart te brengen wat volgens hen de dominante vraagstukken zijn en waar dus ook de prioriteiten voor de komende periode zouden moeten liggen. Dit proces heeft geresulteerd in een top 3 per wijk of school. De volledige top 3 van alle wijken en onderwijsteams is toegevoegd in de bijlage. We lichten hier ter illustratie enkele voorbeelden uit.

Ten westen van het kanaal...
De teams Leidsche Rijn, Vleuten en de Meern zien in hun wijk een relatief grote groep ouders met (complexe) opvoedvragen en daarnaast een relatief grote groep ouders met (complexe) echtscheidingsproblematiek. In hun analyse wijzen alle drie de teams deze problematieken aan als de voornaamste prioriteiten. Ze constateren daarnaast ook dat het aantal (ouders van) jongeren in de wijk snel stijgt, veelal doordat de jonge kinderen die hier met hun ouders kwamen wonen nu langzaam de tienerleeftijd bereiken.
In hun top drie richten alle drie de teams zich op betere samenwerking met wijkpartners waar het aankomt op het oplossen van opvoedingsvragen. Ze kijken daarbij naar samenwerking met de Jeugdgezondheidszorg en sociaal makelaars voor het oplossen van enkelvoudige opvoedvragen (LR) en naar samenwerking met de aanvullende zorg om nog meer dan nu maatwerk te verlenen bij het oplossen van complexe opvoedvragen. In Leidsche Rijn wordt daarbij natuurlijk nauw samengewerkt met de pilot Extra@.

De relatief grote aantallen ouders met opvoedvragen maken het ook mogelijk om te experimenteren met collectief aanbod. Daarvoor introduceerden de drie teams het programma Incredible Years (Pittige Jaren). Een groepsaanbod, voor ouders met kinderen met gedragsproblemen in de leeftijd van 3 tot 8 jaar, waar het versterken van probleemoplossend vermogen centraal staat. In 2017 waren er vier groepen met in totaal 35 deelnemers, 2 in Leidsche Rijn, 1 in Vleuten en 1 in De Meern. Ouders leerden niet alleen om zelf opvoedproblemen effectief aan te pakken, ze versterkten tegelijkertijd hun netwerk door in groepsverband van elkaar te leren.

De cursus Pittige Jaren heeft ons enorm geholpen. Tijdens de training wordt ingezoomd op gedrag dat je niet meer wilt zien en je leert dit te vertalen naar gedrag dat je wel wilt zien. Je leert ook met een bepaalde mildheid naar het gedrag van je kind en jezelf te kijken. Ook jij bent maar een mens en doet de dingen die je doet. Het is een intensief

traject, waarin je inzichten krijgt, bruikbare theorie krijgt aangereikt en dit kan oefenen zowel tijdens de training als thuis met je kind.

Ten oosten van het spoor...
Meer aan de oostkant van de stad, in de wijken Oost, Noordoost en Binnenstad zien de teams een duidelijke opgave in het normaliseren van (de ondersteuning) bij opvoed en opgroeivragen. Ze definiëren daarbij aspecten als 'zorgen voor voldoende zichtbaarheid' en 'het juiste imago van de buurtteams', vooral bij ouders met een hoge sociaal economische status. Ze geven veel aandacht aan de samenwerking met scholen en huisartsen teneinde gezamenlijk te komen tot een passende inzet van basiszorg.

Net als in Leidsche Rijn en Vleuten de Meern, constateren ook de teams Noordoost en Binnenstad dat (complexe) echtscheidingsproblematiek in hun wijken veel voorkomt. Al deze teams besteden aandacht aan meer deskundigheid op dit onderwerp. In Noordoost en Binnenstad wordt daarnaast ook onderzocht of preventief collectief aanbod haalbaar is.

Behalve grote groepen inwoners met een hoge sociaal economische status, kent de oostkant van de stad ook enkele buurten met veel multiproblematiek. Het team in Oost heeft in haar analyse van de wijk specifiek aandacht voor Sterrenwijk. Een belangrijke opgave in deze buurt is het vergroten van de veiligheid. Naar aanleiding van gesprekken tussen de Burgemeester en bewoners van Sterrenwijk is in 2016 een hernieuwde buurtaanpak gestart. Het Buurtteam werkt daarin samen met onder andere het wijkbureau, de sociaal makelaars, de jeugdgezondheidszorg en de politie. In 2017 is daarbij veel aandacht van het team Oost uitgegaan naar het samen met de school verbeteren van het pedagogisch leerklimaat op één van de basisscholen in de wijk.

Over de Vecht...
Alle teams in Overvecht geven aan in hun wijk veel complexe multiproblematiek tegen te komen. De hoeveelheid en de verscheidenheid in problematiek maakt het lastig om te prioriteren. Toch is de rode draad in de keuzes van deze teams helder. Allen geven aan dat het tijdig bereiken en adequaat ondersteunen van gezinnen met (problematische) schulden hoog op hun agenda staan. In dit kader is in 2017 bijvoorbeeld uitvoering gegeven aan de pilot Vroegsignalering.
Eveneens alle vier de teams in Overvecht signaleren dat de problematiek van ouders vaak zo complex is en zoveel aandacht vraagt dat specifieke alertheid op de situatie van de kinderen in het gezin vereist is. Hiertoe werd samenwerking gezocht met huisartsen, jeugdgezondheidszorg en partners uit de aanvullende jeugdhulp.
Team de Gagel noemt in haar analyse specifiek het bereiken van risicojongeren. Een prioriteit waaraan we vanuit de versnelling Overvecht in de hele wijk veel aandacht besteedden.
De teams zetten zich in 2017 in het kader van de versnelling in het bijzonder in voor jongeren in de wijk die overlast bezorgden, weinig perspectieven hadden richting opleiding of werk, of dreigden af te glijden bijvoorbeeld binnen het criminele circuit. Gezinswerkers richtten zich hierbij niet zozeer op de groepsaanpak, maar vooral op de individuele jongere die onderdeel uitmaakt van het gezinssysteem. Het gezinssysteem werd betrokken, ook de eventuele jongere broertjes en zusjes in het gezin.

In 2017 is een forse investering gedaan in de contacten met wijkpartners. Met name de samenwerking met de politie, Stichting JOU en Wijk & Co is verstevigd en in de tweede helft van 2017 zijn er contacten gelegd met de hulpofficier van Justitie. Door een toenemend aantal zorgmeldingen van de politie bijvoorbeeld, hebben gezinswerkers een snelle ingang bij gezinnen. En de aanwezigheid van sociaal makelaars op plekken waar veel jonge kinderen komen, maakt dat gezinswerkers vroegtijdig betrokken kunnen worden bij gezinnen. Ook het contact met de hulpofficier betekent vooral dat er snel gehandeld kan worden en jongeren niet lang op passende ondersteuning hoeven te wachten.
Deze extra inzet begint langzaam haar vruchten af te werpen. In 2017 ondersteunden we hierdoor 30 moeilijk bereikbare en slecht gemotiveerde jongeren. Onze inzet was gericht op herstel van de schoolgang, toeleiding naar werk of, indien nodig, de juiste specialistische hulp. De verwachting is dat het aantal jongeren in begeleiding in 2018 verder zal toenemen.

Samenwerking

Het verbeteren van de context, de buurt of school, is niet iets dat buurtteams zelfstandig kunnen of zouden moeten willen. In de buurten en op scholen werken we samen met veel verschillende partners, zoals huisartsen, jeugdgezondheidszorg, sociaal makelorganisaties, de samenwerkinsgverbanden passend onderwijs, organisaties voor informele zorg en nog vele anderen. Idealiter hebben deze organisaties een gezamenlijk beeld van de buurt of school en daarop gebaseerd gezamenlijke prioriteiten, doelstellingen en samenwerkingsafspraken.

In het Voortgezet Onderwijs is daarvoor de kernpartneraanpak ontwikkeld. Het buurtteam, de jeugdgezondheidszorg en leerplicht verenigen zich rondom iedere school. Gezamenlijk vormen zij zich een compleet beeld van de risico's en sterke punten van de school(populatie). Zo kunnen de kernpartners de school gericht ondersteunen op het versterken van het schoolsysteem. Door het kernpartnerschap droegen we ook in 2017 gemakkelijker bij aan de sterke basis van de scholen. We deden dit o.a. door mee te denken, het bieden van consult en advies waardoor we samen met scholen een begin maakten met het formuleren van gezamenlijke doelstellingen om vraagstukken op schoolniveau aan te pakken. Ook trainden we docenten in het bespreken van zorgen met ouders en het introduceren van hulp. Op individueel niveau betekende de kernpartneraanpak o.a. dat er echt werk werd gemaakt van 1 plan waarin zowel de school als het buurtteam samenwerkten en hadden ouders minder te maken met verschillende partijen die ze beurtelings moesten spreken.

Niet binnen de kernpartneraanpak, maar wel van belang is de ontwikkeling van het document 'van zorgsignaal naar hulp' dat wij voor het MBO maakten. Hierin staat uitgelegd wat te doen met zorgsignalen. Dit document is onderdeel van de jaarlijkse Lokalis Schoolkrant waarin wordt uitgelegd wat de opdracht op scholen is en hoe die wordt ingevuld .

In het VO en MBO is veel ervaring opgedaan in het toeleiden naar hulp van jongeren die geen vragen stellen maar waarover wel zorgen bestaan. Het samenspel en samen leren tussen school en buurtteam is in die gevallen cruciaal. In 2018 zal specifiek gewerkt worden aan het benutten en delen van deze ervaring zodat we deze structureler gaan toepassen ook in het PO en VO. Ook zal gericht ingezet worden gepleegd om de consult- en adviesfunctie beter onder de aandacht te brengen en zullen de kernpartners nog meer worden betrokken bij het opstellen van gezamenlijke doelstellingen met school.

De werkwijze van het kernpartnerschap is in 2017 door het NJI op papier gezet:

Wijktafels

In het onderwijs ervaren wij de kernpartnerstructuur als zeer helpend. In de wijken bestaat die eenduidige structuur nog niet. Dat heeft ons er niet van weerhouden om ook in de wijken samenwerking met belangrijke partners te zoeken. Onze inzet was om steeds meer vanuit een gezamenlijk beeld op de wijk samen te werken.

We brachten daartoe een verdieping aan in het analyseren van vraagstukken in de wijk door het maken van wijkprofielen. Zo'n profiel komt tot stand met hulp van de Gemeente Utrecht en op basis van data van verschillende partijen in een wijk. Op basis van zo'n profiel gingen we met partners om de tafel om tot een gedeelde analyse van de wijk en de school te komen en afspraken te maken over gezamenlijke doelen en een gezamenlijke aanpak. Deze wijktafels zijn wat ons betreft het begin van een infrastructuur die nodig is voor structurele en doelgerichte samenwerking. Deze manier van samenwerken en leren lieten we in 2017 expliciet ondersteunen door De Veranderbrigade, veranderaars die ons en onze partners helpen om telkens de bedoeling als uitgangspunt te nemen. Zij zullen ons daarbij ook in 2018 blijven begeleiden.

De opzet en de resultaten van deze aanpak is nog niet in iedere wijk gelijk. We lichten hier twee wijken kort toe.

In Overvecht bijvoorbeeld organiseerden we twee sociaal-medische wijktafels met huisartsen, geïntegreerde eerstelijnszorg (GEZ) en de jeugdgezondheidzorg. Een belangrijk thema voor 2017 was de achterstand in spraak-en taalontwikkeling bij jonge kinderen. Dit komt veel voor, wordt ook door scholen gesignaleerd en als een probleem ervaren en staat veelal niet op zichzelf. Er is gekeken wat ieder vanuit zijn eigen rol en in samenwerking met de ander zou kunnen doen om dit probleem eerder te signaleren en die ondersteuning in te zetten en te volgen die past bij dit kind/gezin. Dit met als gewenst resultaat dat er minder kinderen met een spraak-taalachterstand starten op school.

Ook in Kanaleneiland zetten de beide buurtteamorganisatie taalontwikkeling hoog op de agenda, samen met partners. Onder leiding van de wijkregisseur is in de eerste helft van 2017 een sociale wijktafel georganiseerd waarbij taalontwikkeling als onderdeel van armoedeaanpak is besproken. De meerwaarde van de wijktafel was vooral dat de urgentie werd herkend en er een gezamenlijk aanpak van taalontwikkeling is afgesproken.

De resultaten van de aanpak taalontwikkeling zijn:

- 14 Utrechtse organisaties sloten in juni een Taalakkoord voor de stad Utrecht. Het akkoord bestaat uit een netwerkaanpak die laaggeletterdheid bestrijdt en digitale vaardigheden bevordert. Deze gezamenlijke opdracht geeft de aanpak een extra impuls.
- Buurtteammedewerkers volgden een training van Stichting Lezen en Schrijven over hoe je laaggeletterdheid kunt herkennen en bespreekbaar maken
- Samenwerking met de bibliotheek in Kanaleneiland om enerzijds meer in contact te komen met laaggeletterden en anderzijds laaggeletterden in contact te brengen met de taalprogramma's van de bibliotheek

- Voor klanten die moeite hebben met taal en meer grip willen krijgen op hun financiën is de cursus *Voor 't zelfde geld* ontwikkeld, in samenwerking met U-Centraal en het Taalhuis.

Hoofdstuk 4. Eerder, dichtbij en op maat

Een belangrijk doel van de decentralisatie en, in het verlengde daarvan, de transformatie is om gezinnen met problemen sneller dan voorheen, zoveel mogelijk in hun eigen context van gezin of school en goed afgestemd op hun individuele situatie te ondersteunen. Dat vereist volgens ons een brede blik op de situatie van het gezin en een afgestemde ondersteuning, indien nodig vanuit alle drie de sporen van het Utrechtse model. We hebben in de voorgaande hoofdstukken al veel geschreven over inzet die daartoe bijdraagt. In dit hoofdstuk belichten we specifiek nog eens onze aanwezigheid op scholen, onze bijdrage aan vroegtijdig handelen op schulden- en systeemproblematiek en het op maat inzetten van specialistische (jeugd-)zorg.

Aanwezig zijn op scholen

School vormt naast het gezin de belangrijkste leefwereld van kinderen en jongeren. Daarmee vormt het dé plek waar we vroegtijdig in contact komen met ouders, kinderen en jongeren die ondersteuning nodig hebben. Onze gezinswerkers zijn daarom structureel op alle scholen één of meerdere dagdelen aanwezig. School was in 2017 dan ook een belangrijke aanmelder. Een kleine 20% van het aantal aanmelding kwam via school. Vanuit die aanwezigheid op school wordt zoveel mogelijk een verbinding gemaakt met het gezin en de wijk waar de jongere woont. Vanaf de start van de buurtteams zijn alle gezinswerkers aan scholen verbonden zodat kinderen en jongeren ondersteuning krijgen in hun directe omgeving. De zichtbare aanwezigheid van gezinswerkers op scholen heeft het eenvoudiger gemaakt om gezinswerkers te betrekken als zij zich zorgen maken over leerlingen. Zo is het driegesprek tussen jongeren/gezin, school en gezinswerker inmiddels een bekend en functioneel middel om snel in kaart te brengen wat de zorgen zijn van school en de begeleiding te starten. Tijdens een driegesprek worden afspraken gemaakt over de hulp, over het uitwisselen van informatie en over welke partners worden betrokken bij de begeleiding. Door zoveel mogelijk in samenhang te doen met het onderwijs, is het mogelijk gebleken om zorg in de leefwereld van jongeren te organiseren. Wij zijn passant, maar de leerkracht blijft in zijn/haar leven.

Verminderen schulden-en systeemproblematiek

Schulden- en systeemproblematiek liggen bij veel van onze cliënten aan de basis van complexe multiproblematiek. Het oplossen of verminderen van schulden, woon- of inkomensproblemen is volgens ons een essentiële stap richting duurzame verbetering van de situatie. Vanuit dat gegeven deden we in 2016 en 2017 positieve ervaring op met de *Kanteling Schulddienstverlening* en de pilots *Vroegsignalering bij schulden* en Citydeal / Ondiep Ontregelt. Zorg voor jeugd is toegankelijker geworden door deze pilots en meer mensen met schulden werden in 2017 bereikt.

De kracht van de pilots zit onder andere in de aanwezigheid van alerte buurtteammedewerkers die regels, procedures en systemen niet zien als een gegeven, maar actief op zoek gaan naar de mogelijkheden om zaken voor elkaar te krijgen. En in buurtteammedewerkers met vaardigheden om gezagvol te onderhandelen zowel met instanties als met gezinnen om met een optimale inzet van beiden een duurzame oplossing te realiseren. Ook de nauwe samenwerking tussen de verschillende partijen die allemaal werken vanuit de leefwereld van de klant is belangrijk gebleken.

Door de Kanteling schulddienstverlening en de pilot Vroegsignalering was er in de eerste 10 maanden van 2017 een toename van 67% van het aantal mensen dat zich aanmeldde voor een gesprek over schulddienstverlening ten opzichte van dezelfde periode in 2015. In 2015 hadden ongeveer 500 nieuwe huishoudens contact met schuldhulpverlening. De buurtteams sociaal en jeugd

& gezin bereikten in 2017 gezamenlijk bijna 1600 nieuwe huishoudens met een driegesprek. In dit gesprek tussen klant, buurtteammedewerker en medewerker van Werk & Inkomen werden afspraken gemaakt over de ondersteuning. Uiteindelijk kregen circa 400 van deze huishoudens ook daadwerkelijk een traject schulddienstverlening. Dit aantal bleef achter bij de verwachting. We analyseren nog of ondersteuning door het buurtteam afdoende is geweest, of dat sneller schakelen met Werk & Inkomen in het vervolg nodig is.

Ondanks het hoge aantal driegesprekken bereikten we nog niet alle gezinnen die in een kwetsbare situatie zitten. Zelfs in de meest positieve schatting, bereikten we ongeveer 25% van de huishoudens met schulden. In 2018 breiden we de aanpak van Vroegsignalering uit. We gaan er daarbij vanuit dat het bereik van het aantal gezinnen met schulden in 2018 verder groeit.

Betrekken specialistische zorg op maat

Met het gezin beogen gezinswerkers specialistische zorg op maat te betrekken, afgestemd op hun specifieke situatie, zoveel mogelijk in hun eigen context en aanvullend op hetgeen het buurtteam al doet. De afgelopen jaren is die visie door de Gemeente en door Lokalis terugkerend gedeeld met huisartsen, specialistische zorg aanbieders en de buurtteams om te komen tot gezamenlijke afspraken. Ook in 2017 hebben hierover veel casusbesprekingen plaatsgevonden. Intern is vooral geïnvesteerd in de positionering en facilitering van gezinswerkers.

Huisartsen

Zo draagt het aanwezig zijn op huisartsenpraktijken bij aan het bieden van afgestemde zorg en hulp aan gezinnen. Sinds de start heeft iedere praktijk een contactpersoon vanuit de buurtteams. De samenwerking met huisartsen is begin 2017 geïntensiveerd om het behalen van de transformatiedoelstellingen te versnellen. Er is een start gemaakt met bijeenkomsten in de wijk om resultaatgerichter aan de slag te gaan en gezamenlijke doelen te formuleren. Vanaf 2018 monitoren we structureel het realiseren van deze gezamenlijke doelen. Op stedelijk niveau volgden we met elkaar stelselmatiger gemaakte afspraken waardoor sneller bijgestuurd kon worden. De monitor ‘samenwerking huisartsen en buurtteams in Utrecht’ die is uitgevoerd, is hier een onderdeel van. In 2017 liep ook de proeftuin basiszorg jeugd GGZ ten einde. Het werken binnen een proeftuin heeft de samenwerking op zich al verbeterd en het besef doen groeien dat er een gezamenlijke opdracht ligt. Resultaten nemen we mee in het vervolgproces.

Extra@

Sinds september 2017 werken gezinswerkers uit Zuilen en Leidsche Rijn samen met de Extra@ teams die specialistische ambulante zorg bieden. De pilot is een voorbeeld van hoe specialistische zorg in de buurt en op maat georganiseerd kan worden. Gezamenlijk werkten we aan de positionering van basis- en gespecialiseerde zorg in de buurt en leerden we hoe specialistische zorg gemakkelijker geconsulteerd en meer op maat betrokken kan worden. Sinds september vonden er 57 verwijzingen plaats naar Extra@. Gezinswerkers hielden, ook bij verwijzingen, regie op het traject en stemden met Extra@ af over passende inzet van specialistische hulp. Elk traject werd zorgvuldig geëvalueerd om samenwerking die moet leiden tot passende zorg te optimaliseren.

Jeugdhulp met Verblijf

Als een kind niet langer thuis kan blijven wonen is dat een zeer ingrijpende ervaring in het leven van dat kind en zijn of haar gezin. Om die reden hechten wij er groot belang aan dat, als het ook maar enigszins mogelijk is, een maatwerkoplossing gevonden wordt waarbij met behulp van ambulante specialistische hulp, respijtzorg en/of ondersteuning door familie of netwerk, thuis de geschikte plek

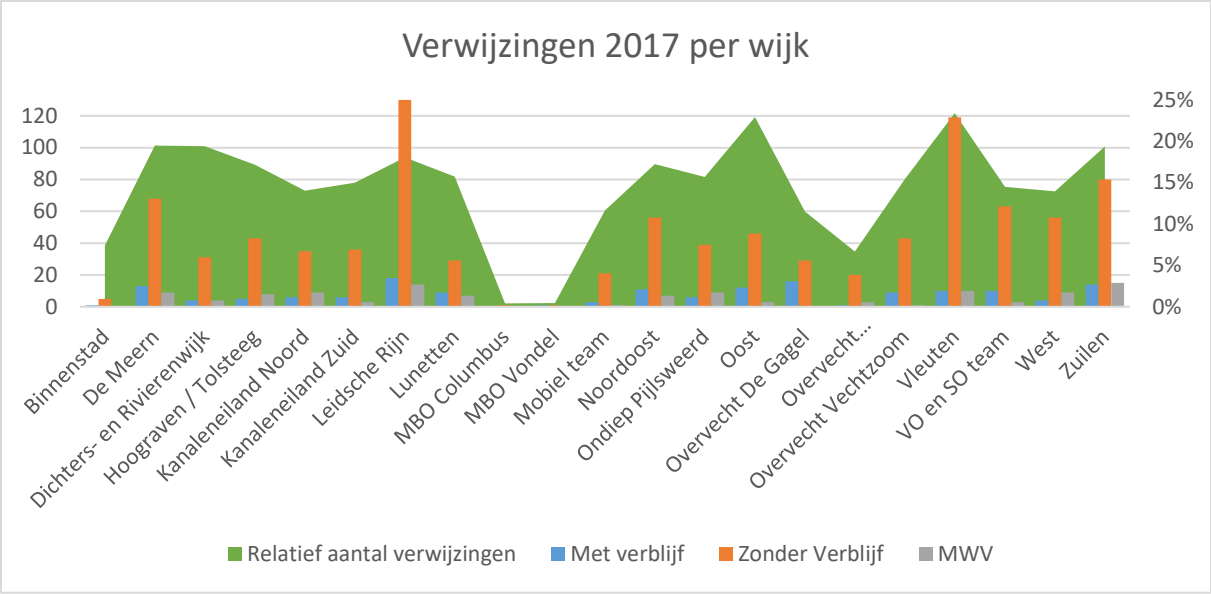
voor een kind blijft. Het realiseren van die maatwerkoplossingen vraagt om lef, creativiteit en, net zoals bij de Citydeal, om alerte gezinswerkers die geen genoegen nemen met standaardaanbod en producten. In 2017 hebben we, samen met de gemeente en partners uit de aanvullende zorg, op dit vlak veel geïnvesteerd in gezamenlijk leren. In meerdere gezamenlijke casuïstiekbijeenkomsten zochten we naar ambulante maatwerkoplossingen in complexe situaties. Meerdere malen wisten we zo samen te voorkomen dat kinderen in Jeugdhulp met verblijf (en dus uit hun eigen gezin) geplaatst werden. Naast dat zij een bijdrage leverden aan de oplossing in deze cases, leerden onze gezinswerkers zelf ook scherper te zijn in het positioneren op maatwerk. Om dit leereffect ook te verbreden naar de rest van organisatie, zijn we gestart met in ieder team zogenoemde 'aanjagers' te benoemen; gezinswerkers die de specifieke opdracht hebben om hun collega's, bijvoorbeeld in de casuïstiekbesprekingen, alert te houden op echte maatwerkoplossingen. Met teams die in 2017 veel verwezen naar jeugdhulp met verblijf zijn daarnaast de redenen van verwijzen geëvalueerd en alternatieven voor verblijf besproken.

Gezinswerkers zijn verder ook betrokken geweest bij het Ontwikkelperspectief Pleegzorg 2020, het plan dat pleegzorgaanbieders gemaakt hebben over het ontwikkelperspectief, werving pleegouders en de ombouw van residentieel naar pleegzorg.

Ombouw Dagbehandeling Youké
In 2017 werkte Lokalis mee aan de opdracht van Youké om te onderzoeken of Youké haar reguliere dagbehandeling voor kinderen van 0-4 jaar kon ombouwen naar passende vormen van ondersteuning die dichtbij, licht en zo gewoon mogelijk zijn. De dagbehandeling richt zich met name op gedrags- en/of ontwikkelingsproblematiek van het kind en op het gezinssysteem en het netwerk. Een belangrijke vraag was of er door meer inzet van preventieve en snellere en/of andere interventies de vraag naar dagbehandeling voorkomen kon worden. Ook werd er gekeken naar mogelijkheden om ondersteuning te bieden op de voorschool.

De voortgang wordt structureel gevolgd. Zo kwamen de betrokken partners van Lokalis, Youké, Spelenderwijs en JGZ bijeen om de opdracht te monitoren en verbeteracties door te voeren. Op uitnodiging schoven ook andere partners zoals het Audiologisch Centrum Utrecht aan. De intensieve samenwerking leverde op dat er sneller overleg plaats vindt en partners elkaars expertise beter benutten en er niet meteen werd verwezen naar de dagbehandeling. Hierdoor werden er daadwerkelijk alternatieven gevonden voor dagbehandeling zoals adviesgesprekken en ondersteuning op de voorschool waardoor een verwijzing niet meer nodig was. Ook krijgen kinderen betere ondersteuning thuis. Dat betekende dat in 2017 duurdere zorg alleen werd ingezet als dat echt nodig was. Hoewel er een verschuiving lijkt te ontstaan van dagbehandeling naar meer vroegdiagnostiek en ambulante begeleiding, is het nog te vroeg om met zekerheid te zeggen dat de betrokkenheid van het buurtteam en de versterking van de voorschool de oorzaak is van de afname van de verwijzingen naar de dagbehandeling. Door structurele monitoring hopen we hier in de toekomst meer over te kunnen zeggen.

Verwijzingen
In 2017 is er 1253 maal verwezen naar de specialistische zorg. Het betrof 163 verwijzingen naar WMO-maatwerkvoorzieningen, 194 verwijzingen naar Jeugdhulp met Verblijf en 897 verwijzingen naar ambulante jeugdhulp. Binnen deze laatste categorie is 57 keer verwezen naar de pilot Extr@Utrecht. 17 maal in de wijk Zuilen en 40 maal in de wijk Leidsche Rijn.



Figuur 6

2017	Q1	Q2	Q3	Q4
Jeugdhulp	389	281	151	213
Jeugdhulp ambulant	335	229	102	174
Jeugdhulp met verblijf	54	52	49	39
Maatwerkvoorziening (WMO)	49	40	41	33
Totaal	438	321	192	245

Figuur 7

	2015*	% 2015	2016	% 2016	2017	% 2017
Jeugdhulp ambulant	813	79%	1496	81%	897	70%
Jeugdhulp met verblijf	151	15%	222	12%	194	16%
Maatwerkvoorziening (WMO)	62	6%	129	7%	163	14%
Totaal	1026		1847		1253	

Figuur 8 *De cijfers van 2015 geven een vertekend beeld doordat dit het eerste jaar was dat het buurtteam jeugd & gezin bevoegd was om beschikkingen af te geven. In het eerste kwartaal werden daardoor maar 100 verwijzingen af gegeven. Dit is vele malen minder dan de daaropvolgende kwartalen.

In figuur 8 wordt weergegeven hoe het verloop is van het aantal verwijzingen in de afgelopen jaren. Hierin is een duidelijke daling te zien in het aantal verwijzingen in het afgelopen jaar. Alleen het aantal maatwerkvoorzieningen dat wordt afgegeven door buurtteam jeugd & gezin stijgt.

Hoofdstuk 5. Professionele teams

Professionele teams en parallel organiseren vormden de belangrijkste randvoorwaarden voor het bieden van hoogwaardige generalistische basishulp. Collega's hebben elkaars inhoudelijke expertise en elkaars reflectievermogen nodig. We leren op individueel, team- en organisatieniveau en ook samen met partners. De klant en de buurt en de beoogde aard en kwaliteit van basishulp zijn het vertrekpunt.

Iedereen werkt met maatjes, casuïstiekbesprekingen, intervisie en procesevaluaties

Onze generalistische aanpak vraagt autonome professionals die continu leren en reflecteren. We organiseerden het leren daarom vanaf de start op de werkplek. Het is vooral leren door te doen. Dat betekent werken met en feedback ontvangen van gezinnen en zelf effectief reflecteren en consulteren. Daartoe gebruikte iedereen maatjescontact, teamcasuïstiek en intervisie, consulteerden we in- en externe collega's onder andere met hulp van de app ASK expertise waar gezinswerkers vragen aan elkaar en aan externe partners stelden. Gezinnen maakten in hun feedback duidelijk dat ze de menselijke professional zeer waardeerden. Dat is de professional die zowel goed is opgeleid als in staat is een goede werkrelatie aan te gaan. Ze zeiden het ook op prijs te stellen dat gezinswerkers zeggen waar het op staat, al vonden ze dit tegelijkertijd soms wat confronterend.

Nieuwe collega's volgden als introductie een *basecamp* waarin de leidende principes en onze uitgangspunten uitgebreid aan de orde komen.

Op teamniveau waren coaches basishulp beschikbaar, ervaren gezinswerkers die basishulp goed beheersen. Deze coaches ondersteunden teams op maat bij het versnellen op de doorontwikkeling van basishulp. Teams waren eigenaar van hun vraag en coaches zochten samen met de teams naar passende antwoorden. Zij deden dit vooral door duurzame reflectie op basishulp op gang te brengen en tijd te nemen voor de inhoud van basishulp. Het resultaat aan het einde van 2017 was dat gezinswerkers zijn gericht op werken vanuit veerkracht en het systeem en netwerk betrekken bij de start van een begeleidingstraject. Dit werd zichtbaar in de aanwezigheid van een actueel gezinsplan voor gezinnen en jongeren.

Deskundigheidsbevordering volgens de bedoeling

Vanaf de tweede helft van 2017 startten we de pilot opleiden. Teams gaven richting aan het ontwikkelen van opleidingsaanbod in plaats van een centraal georganiseerd aanbod. De vraag hoe basishulp het beste in iedere wijk gerealiseerd kan worden en welke deskundigheid dit vraagt van gezinswerkers was leidend in de pilot. Uitganspunt is namelijk dat wijken van elkaar verschillen en dat de deskundigheidsbevordering daardoor per team kan verschillen, al is er altijd sprake van eenzelfde vertrekpunt. Een inventarisatie van de opleidingswensen liet bijvoorbeeld zien dat er in veel teams vraag was naar systeemgericht werken en oplossingsgericht werken en het kind centraal stellen. Deze onderdelen worden als fundamentele onderwerpen binnen basishulp beschouwd. Daarnaast laat de pilot zien dat er in de hoge SES wijken meer behoefte is aan expertise over echtscheidingen en in de lage SES wijken is behoefte aan expertise over LVB-problematiek en taalontwikkeling. Door de pilot vonden er in de teams zinvolle gesprekken plaats over wat gezinswerkers echt nodig hebben om basishulp volgens de bedoeling uit te voeren. De pilot droeg daarmee zowel bij aan het aanscherpen van de inhoud van basishulp als aan het definiëren van het vak van gezinswerker.

Teams beschikken over stuur- en verantwoordingsinformatie

Halverwege 2017 brachten we meer focus aan door concrete sturingsdoelstellingen te formuleren. Deze doelstellingen zijn bedoeld om scherper en bewuster te kunnen sturen op de ontwikkelingen die wij het belangrijkste achten voor verdere verbetering van basishulp voor jeugd. Om goed te kunnen sturen is, naast doelstellingen, ook stuurinformatie nodig. Deze stuurinformatie halen we uit ons KTSD en uit de data basisset Jeugd van de Gemeente Utrecht. Op basis daarvan maken we analyses over bijvoorbeeld het bereik van de buurtteams, het aantal verwijzingen en brengen we in kaart in hoeverre het ons lukt om gezamenlijke doelen te realiseren met scholen en huisartsen. Dit heeft geholpen in het aanbrengen van focus omdat we steeds beter zien welke vragen bij welke wijk horen. In 2017 beschikten we over meer en betere informatie waardoor we een verbeterslag in de analyses konden maken. In 2018 maken we een verdere professionaliseringsslag.

Leren van klachten

In 2017 kwamen jeugd & gezin en BTO sociaal tot een afgestemde definitie van een klacht en vergeleken we elkaars cijfers. Door de verbeterde samenwerking werd inzichtelijk wat onze overeenkomsten en verschillen zijn en kan hierover het gesprek beter worden gevoerd. Voor jeugd & gezin hingen klachten vaak samen met ouderschap en gezag. Gezinswerkers besteedden zowel in trainingen als in casuïstiek veel aandacht aan de ontwikkeling van juridische kennis op dit terrein.

	Jeugd & Gezin	**Sociaal**
Totaal aantal klachten gemeld in 2017	22	26
Aantal klachten behandeld door de externe klachtencommissie	1	1
% Klachten m.b.t.		
Bejegening	14%	23%
Beslissingen	14%	23%
Informatievoorziening	14%	15%
Uitvoering van de hulpverlening/ ondersteuning	45%	39%
Overig	14%	
% binnen 5 werkdagen contact met klager	100%	100%

Figuur 8

Privacy

In de tweede helft van 2017 was er veel aandacht voor het thema privacy om goed voorbereid te zijn op de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. We zetten zowel in op het in kaart brengen van de huidige risico's binnen de organisatie en de systemen, als op een hernieuwde aandacht voor cultuur en gedrag t.a.v. privacy van klanten (en medewerkers). Ook is samen met de Gemeente Utrecht en buurtteam sociaal beter afgebakend wie wel en niet een dossier van de klant mag inzien. De privacy charter is geëvalueerd en aangepast. Ook bij de aanbesteding van het nieuwe klantsysteem is er op het gebied van privacy uitgebreid stilgestaan bij de wensen en eisen met betrekking tot gegevensbeveiliging van klanten.

Verzuim

Het verzuimpercentage was in 2017 gemiddeld 6,5% en daarmee ruim 0,5% boven het landelijke gemiddelde in de jeugdzorg. In het eerste en laatste kwartaal was het verzuim het hoogst, respectievelijk 8 en 7%. In beide perioden was er sprake van een griepgolf. In het tweede en derde kwartaal daalde het verzuim tot net iets boven de 5%. In het eerste kwartaal is aandacht geweest voor het terugdringen van het kortdurend verzuim door de procedure van ziekmelden aan te scherpen. Vanaf de tweede helft van het jaar is er een werkgroep gestart die werkplezier onderzoekt, daarmee tegemoetkomend aan nieuwe cao-afspraken en tevens een manier om de tevredenheid van medewerkers te onderzoeken.

Hoofdstuk 6 Bestuur en Toezicht

Lokalis maakt deel uit van de sector Jeugdzorg en volgt de cao Jeugdzorg. De Governancecode Zorg (2017) is leidend voor het bestuur en toezicht van de organisatie.

Ondernemingsraad

Marcel Vader	Voorzitter
José Coster	Secretaris
Quintus Thies	
Mariët Janse	
Johan van Santen	
Sylvia Hof	
Trees Altena	
Susan Eurlings	
Marlous Witlox	

De OR wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

In de bijlage staat het jaarverslag van de OR.

Bestuurder en directeur

Sinds juli 2017 bestaat de directie van Lokalis uit een bestuurder en een directeur. Marenne van Kempen is sinds september 2014 bestuurder. In 2017 was haar nevenfunctie bestuurslid van de Associatie voor Jeugd. Matthijs Riemens sinds juli 2017 directeur. De bestuurder is eindverantwoordelijk voor de aansturing en vertegenwoordigt de organisatie naar buiten. De bestuurder deelt de aansturing van teammanagers met de directeur. De directeur ondersteunt daarnaast stafmedewerkers, faciliteert de interne samenwerking en heeft als specifieke ontwikkeltaak om bedrijfsvoering integraal onderdeel te laten zijn van het primaire proces.

Voor de bezoldiging van de bestuurder hanteren wij het door de NVTZ en NVZD opgestelde 'beloningscode bestuurders in de zorg', in overeenstemming met de WNT. Voor concrete cijfers betreffende de bezoldiging verwijzen wij naar DigiMV.

Raad van Toezicht

Naam	Nevenfuncties
Richard Andringa (2014)	* Vice-voorzitter Vereniging Directeuren Waterschap * Bestuurslid Stichting Schilthuisfonds * Lid van RvT van stichting Nidos in Utrecht
Jan van Leijenhorst (2015)	*Managing Consultant Berenschot * Voorzitter ROCOV Provincie Utrecht * Voorzitter NOVB-CO * Voorzitter bestuur big brother big sister Utrecht * Voorzitter RvT Innaya
Mohammed Essafi (2015)	* Partner BMC Advies * Oprichter van SharePlanet BV * Lid RvT Maatschappelijke Dienstverlener Rijnmond * Lid Rekenkamercommissie Alphen aan den Rijn * Lid RvT Gemeentemuseum Den Haag
Anne Maljers (2017)	* Plaatsvervangend directeur / Hoofd Projectadvies Oranje Fonds *Bestuurslid Stichting Kinderen Karuna Jabalpur
Monica van Berkum (2015)	*Directeur-bestuurder van Pharos (Expertisecentrum Gezondheidsverschillen) *Lid van LOT-i, directeurenoverleg gezondheid bevorderende instellingen *Lid kernteam Utrechtse Mensenrechten-coalitie

De Raad van Toezicht vergaderde 5 keer in 2017 op 9 maart, 20 april, 15 juni, 31 augustus, 12 oktober en 30 november. In januari en december was een delegatie van de Raad van Toezicht aanwezig bij de Overlegvergadering tussen de ondernemingsraad en de bestuurder. Een van de RvT-leden was gedeeltelijk aanwezig bij een MT-dag over sturing. In november vond er een kennismakingsgesprek plaats met de Raad van Toezicht van BTO Sociaal.

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

De Raad van Toezicht toetst het beleid en de (voorgenomen) besluiten van het bestuur binnen het kader van:

- Het vastgestelde jaarplan
- De wet- en regelgeving
- De afspraken met financiers
- Budgettaire mogelijkheden en begroting
- Gewenste kwaliteit
- Continuïteit van de organisatie

De Raad van Toezicht gaf in 2017 goedkeuring aan:

- Advies besturing en structuur waarin werd voorgesteld om de functie van manager bedrijfsvoering op te heffen en een tweede directielid aan te stellen.
- Jaarrekening en jaarverslag 2016
- Uitgangspunten en hoofdlijnen van de aangepaste begroting 2017
- Risicobeoordeling en de vertaling naar de opbouw van het weerstandsvermogen in de aangepaste begroting 2017
- Definitieve begroting 2017
- Inhoudelijke hoofdlijn jaarplan en uitgangspunten begroting 2018

2017 in Beeld

BUURTTEAMS UTRECHT INNOVEREN MET VAST BUDGET

LEREN DENKEN ALS EEN GENERALIST

Binnenlands Bestuur

BUURTTEAMS UTRECHT

BIJ VRAGEN OVER ZORG EN ONDERSTEUNING

PAULIJNE:

"NU LEERDE IK LOSLATEN EN RELATIVEREN."

Zorg en ondersteuning

34 open podium

Veerkracht: deel van een nieuwe taal

De Psychiater

Poster voor laaggeletterden en anderstaligen

SamenSterk (SBS6): buurtteam werkwijze

Animatiefilm: nieuwe taal in de jeugdhulp

Elsevier

Veerkracht voor het gezin en de wijk

Trouw

Betere basishulp dankzij betrekken omgeving

Bijlage Jaarverslag OR

Voor je ligt het jaarverslag van de OR over het jaar 2017. We hebben 3 nieuwe OR-leden mogen verwelkomen, nadat we in februari verkiezingen hebben gehouden.
In 2017 hebben we getracht nog pro-actiever te werk te gaan dan in de voorgaande jaren. Dit heeft o.a. geresulteerd in kwartaalgesprekken met programmamanagers, aansluiten bij de Open Space bijeenkomsten van het MT en het actief inzetten van onze 'kaartenbak' als denktank.
Ook hebben wij onze vergaderstructuur aangepast aan de MT-vergadercyclus om nog beter aan te kunnen sluiten op actuele onderwerpen. Wij komen wekelijks bij elkaar en hebben 1x per 6 weken een 'thema/brainstorm' in plaats van een gewone vergadering.

In dit jaarverslag kun je lezen hoe de commissies van de OR aan de doelen gewerkt hebben en wat de resultaten zijn.

Missie
De OR ziet de leidende principes als DNA van onze organisatie. We zien het als taak om deze leidende principes altijd onderdeel te laten zijn binnen alle besluitvorming.
Dit zullen we doen door kritisch te zijn en ons te laten voeden vanuit de organisatie. We maken het bespreekbaar bij de bestuurder en bij de verschillende overleggen waar we pro-actief aanwezig zijn om invloed te hebben op de besluitvorming

Visie
De OR is een betrouwbare partner voor medewerkers en de organisatie. Zij zorgt ervoor dat er een ontwikkelklimaat is waarbij medewerkers zich veilig en gesteund voelen met oog en respect voor belangen van alle medewerkers. De OR voert haar taak met kennis en kunde uit. Zij is zichtbaar en vernieuwend en kan haar stijl van werken aanpassen aan datgene wat de organisatie en de CAO vraagt.

Doelstelling:
- Als OR verwachten wij dat er duidelijkheid is over wat er van de medewerkers wordt verwacht en wat de medewerkers terug kunnen verwachten van de organisatie
- De OR zet zich in dat medewerkers maximaal worden gefaciliteerd in "het eigen maken" en behouden van de "Leidende principes"
- De OR is actief zichtbaar voor de medewerkers van Lokalis.

PR
Het doel van de PR commissie is "de OR is actief zichtbaar voor de medewerkers van Lokalis". Wij willen een betrouwbare partner zijn voor medewerkers en organisatie. We hebben dit gedaan door:

- De OR is actief aanwezig bij de Open-Space van het MT.
- In 2017 hebben we bijna alle teams bezocht. Dit willen we ook in 2018 voortzetten. Dit doen we om vanuit de medewerkers informatie op te halen en de OR een gezicht te geven. Sommige teams kozen ervoor met een kleine afvaardiging van het team met de OR te praten.
- De nieuwsflits is ook in 2017 positie ontvangen en regelmatig krijgen wij er leuke reacties op. De nieuwsflits wordt gemaakt naar aanleiding van het overleg met Marenne.
- Het afgelopen jaar hebben we contact gehad met de OR van Incluzio en van Zuid Holland Zuid om ervaringen uit te wisselen.
- In 2017 hebben wij mensen geworven voor 'de kaartenbak', de denktank van de OR. Wij zullen

HRM

Vanuit de HRM commissie hebben wij het afgelopen jaar voornamelijk ingestoken op onderwerpen die vallen onder goed werkgeverschap. Op een aantal van deze onderwerpen zijn er concrete resultaten behaald. Zo is de OR aangesloten op het onderwerp ziekteverzuim en bij het opstellen van een protocol waarmee het ziekteverzuim beter begeleid kan worden vanuit de teammanagers/organisatie. Daarnaast is het format klokkenluidersregeling zo goed als klaar. Ook heeft de OR zich ingezet om de medewerkersbeleving met betrekking tot het PGB in kaart te brengen en hebben we met medewerkers een aanzet gemaakt voor het medewerkers tevredenheidsonderzoek.

We zijn betrokken geweest bij het opstellen van het opleidingsplan en zijn hiermee akkoord gegaan. Wij sturen momenteel op het evalueren van het opleidingsplan en zijn kritisch op de communicatie hieromtrent.

De HRM commissie heeft actief het contact met P&O gezocht. Wij weten elkaar steeds beter te vinden. Samen met P&O is er nagedacht over verschillende personeelsregelingen. Een goede basis voor een samenwerking die we in 2018 verder vorm zullen geven en versterken.

Een aantal doelen, zoals het gebruiksvriendelijker maken van het intranet en KTSD, zijn het afgelopen jaar nog onderbelicht gebleven. Onze hoop is dat met de implementatie van LTSD er verbeteringen op dit gebied zullen plaatsvinden.

Gedurende 2017 hebben wij veel geïnvesteerd in het aanhaken bij de programma's. Zo hebben wij structureel overleg met de programmamanagers en sluiten wij sneller aan bij nieuwe ontwikkelingen. Hierdoor kunnen wij vroegtijdig een sturende rol spelen en meedenken om de belangen van de medewerkers te behartigen.

Momenteel is de OR betrokken bij de opstart van een aantal vraagstukken die betrekking hebben op het personeelsbeleid. Dit zijn vraagstukken over generalist-specialist, opleidingsplan en opleidingsmogelijkheden en doorstroommogelijkheden (schaal 8-9-10). In 2018 zullen deze onderwerpen op de OR agenda blijven staan.

Financiën

Vanuit de financiële commissie zijn we in 2017 in gesprek geweest met de financieel specialist van Lokalis. In deze gesprekken is onder andere de Q1, Q2 en Q3 rapportage, de jaarrekening en de meerjarenbegroting besproken. Ook zijn we vroegtijdig betrokken geweest bij de extra subsidieaanvraag. Hierbij is gesproken over de financiële risico's, op welke manier de extra fte's worden aangetrokken (aantal medewerkers via een detacheringsbureau en medewerkers met een jaar contract) en ingezet worden als flexibele schil. Ook is er gesproken over de opbouw van eigen vermogen, wat toelaatbaar en verantwoord is o.a. naar de subsidieverstrekker.

Samenstelling OR per 31-12-2017

Marcel Vader (voorzitter), José Coster (secretariaat), Johan van Santen, Mariët Janse, Susan Erlings, Quintus Thies, Marlous Witlox, Sylvia Hof, Trees Altena, Jackelien van Doorn (ambtelijk secretaris).

Bijlage Leren van klachten

Wat is een klacht?

Formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen/onvrede over een geleverde dienst of bejegening die de klager in het contact met één van de buurtteams heeft ervaren.

Klachten

Buurtteams jeugd & gezin en sociaal trekken waar het kan bij klachten samen op. Dat heeft in 2017 onder andere geresulteerd in een afgestemde definitie van een klacht en het gezamenlijk opstellen van de jaarrapportage. Het vergelijken van elkaars cijfers geeft een goed referentiekader. We constateren dat de verschillen in aantal klachten en soort klachten klein zijn. Door de verbeterde samenwerking wordt inzichtelijk wat onze overeenkomsten en verschillen en kan hierover het gesprek beter worden gevoerd. Vooral het tekstuele en inhoudelijke verschil in het juridische kader droeg hieraan bij.

Werkwijze

Het doel van de klachtenbehandeling van beide buurtteamorganisaties is om de relatie tussen de klant en het buurtteam te herstellen. Klachten komen meestal binnen via mail of post. Bij klachten worden klanten altijd gewezen op de onafhankelijk klantondersteuner. Voor buurtteam jeugd & gezin is dat geregeld via het AKJ en voor sociaal via U-Centraal. Waar mogelijk gaat het buurtteam zelf met de klant in gesprek over de klacht. De teammanager of buurtondernemer ondersteunt of bemiddelt hier eventueel bij.

Als de klant en het buurtteam er niet uitkomen, verwijst buurtteam jeugd & gezin de klant naar de externe klachtencommissie (KJMN). In sommige gevallen vindt er een gesprek met de bestuurder plaats. Bij sociaal kan de klachtenbemiddelaar worden ingezet. Daarnaast is ook bij sociaal een externe klachtencommissie beschikbaar voor klanten om klachten te laten beoordelen.

Cijfers

	Jeugd & Gezin	**Sociaal**
Totaal aantal klachten gemeld in 2017	22	26
Aantal klachten behandeld door de externe klachtencommissie	1	1
% Klachten m.b.t.		
Bejegening	14%	23%
Beslissingen	14%	23%
Informatievoorziening	14%	15%
Uitvoering van de hulpverlening/ ondersteuning	45%	39%
Overig	14%	
% binnen 5 werkdagen contact met klager	100%	100%

Leren van klachten

Leerpunten die buurtteam jeugd & gezin meeneemt uit de klachten hebben vaak betrekking op de betreffende casus. Onder andere wordt genoemd: ‘bellen in plaats van mailen’, ‘eerder rust brengen in de situatie’, ‘beter op de hoogte zijn met betrekking tot juridische richtlijnen ouder met gezag’, en ‘gezinsplan up to date houden’.

Buurtteam sociaal neemt het proces woonoverlast onder de loep naar aanleiding van een klacht. Ook wordt het klachtafhandelingsproces meer onder de aandacht gebracht bij de buurtteammedewerkers, zodat zij beter zijn toegerust om een klacht te de-escaleren.

Bijlage Top 3 per buurt

De teams jeugd & gezin werken vanuit de context waar jongeren en gezinnen wonen en verblijven aan het verkleinen van verschillen per buurt. Die context verschilt per buurt. Teams prioriteren daarom op basis van buurtkenmerken en hebben per buurt een top 3 samengesteld met aandachtspunten voor 2018.

Leidsche Rijn

- Echtscheiding: buurtteam en SVMN trekken eerder samen op met elkaar in de begeleiding van gezinnen die verwikkeld zijn in complexe echtscheiding. Om hulp eerder en op maat in te kunnen zetten is het nodig dat medewerkers helderheid hebben over ieders opdracht en dat beide partners elkaar gemakkelijk kunnen consulteren.
- Enkelvoudige opvoedvragen: buurtteam betrekt de JGZ bij het toenemende aantal enkelvoudige opvoedvragen van kinderen tussen de 0-12 jaar. Daarnaast bespreekt het buurtteam signalen uit de buurt met de JGZ om gezamenlijke acties uit te zetten. Gedacht wordt aan een gezamenlijke preventie-oudergroep op kinder-ouder interactie/gedragsproblemen.
- Complexe opvoedvragen: gezinswerkers werken samen met de specialisten van Extra@ om ervoor te zorgen dat de zorg nodig voor het kind eerder, op maat en in de leefomgeving van het kind plaats vindt.
- Pubers in beeld: samen met SMO Doenja bepalen hoe het toenemend aantal pubers in Leidsche Rijn benaderd kan worden met vragen en wensen rondom tijdsbesteding, buiten spelen, op het goede pad blijven en welke rol buurtbemiddeling heeft op de plekken waar nieuwe straten worden opgeleverd.

Noordoost

- Echtscheiding: betrekken van de JGZ bij vragen over preventie en ouderschap en onderzoeken welke waarde groepsaanbod/controle heeft. Ook samen met JGZ en sociaal makelaars onderzoeken of ervaringsgroepen (jonge ouders met jonge kinderen, gescheiden/ alleenstaande ouders) waar mensen iets van elkaar kunnen leren opgericht kunnen worden. Daarnaast komt er meer aandacht voor netwerkversterking en het bespreekbaar maken van ouderschap en relatie tijdens de begeleiding van de buurtteams.
- Normaliseren: acties gericht op buurtbewoners samen brengen zodat zij elkaar leren kennen en elkaar kunnen helpen. Hierbij werkt het buurtteam samen met o.a scholen en huisartsen gericht aan het samen doelen opstellen voor de buurt gericht op normaliseren.
- Pubers: acties gericht op het onderzoeken van de vraag of 12-16-jarigen voldoende in beeld zijn bij het buurtteam door gesprekken met JoU, huisartsen, VO team, JGZ arts etc..

MBO

- Participatie: jongeren met psychische problematiek optimaal laten participeren op school en in arbeid (maatschappij). Minder uitval via oa kernpartneraanpak mbo/maatwerk/arbeid.

- Zorg op maat: jongeren beter en meer op maat GGZ zorg laten ontvangen, passend bij zijn/haar situatie. Dit vraagt om afstemming van buurtteam Mbo met specialistische GGZ hulp.
- Woonproblematiek verminderen.

VO & SO

- Partner van de school: samen transformeren met de ketenpartners en school door actief deel uit te maken van het schoolondersteuningsplan (SOP), de agenda van de scholen.
- Versterken sociale basis: verbinding zoeken met spoor 1 partijen uit de verschillende buurten.
- Deskundigheid: meer gebruik maken van elkaars expertise/kernkwaliteiten van het team.

Vleuten

- Complexe opvoedvragen: samenwerking verstevigen met kernpartners in de wijk (huisartsen, onderwijs, voorschool, JGZ) om vroegtijdig basishulp in te zetten. Tegelijkertijd specialistische hulp meer op maat betrekken, als aanvulling op basishulp wanneer dat nodig is vanuit de aard of ernst van de problematiek
- Pubers: met partners in de wijk gerichte (deels collectieve) acties inzetten voor (ouders van) pubers.
- Echtscheiding en nieuw samengestelde gezinnen: voorkomen van complexe echtscheiding en hulp bij vragen van nieuw samengestelde gezinnen

De Meern

- Complexe opvoedvragen: basishulp verstevigen in de wijk en waar nodig meer op maat specialistische zorg betrekken bij complexe vragen rondom opvoeding en ontwikkeling van kinderen.
- Toegankelijkheid: op de juiste wijze aansluiten bij mensen met een hoge sociaal economische status. We willen dat deze groep beter op de hoogte is van de betekenis en inzet van het Buurtteam.
- Echtscheiding: doorontwikkelen van passende hulp en ondersteuning in de buurt bij vragen rondom echtscheiding om complexe echtscheidingsproblematiek te voorkomen.

Overvecht De Gagel

- Kinderen in complexe gezinnen: meer oog hebben voor kinderen in gezinnen met complexe problemen zodat het goed gaat met de kinderen en ouders ontlast worden.
- Problematische schulden: investeren in het bereiken van bewoners met schuldproblematiek die de weg naar het buurtteam niet goed weten vinden.
- Risico jongeren: voortzetting deelname Versnelling Overvecht om risico jongeren en hun gezinnen beter te bereiken, zodat deze jongeren en hun gezin meer kansen krijgen in de samenleving.

Overvecht Vechtzoom

- GGZ: gezinnen waarin sprake is van geestelijke gezondheidsproblematiek ondersteunen en een bijdrage leveren aan verbetering van hun situatie waarbij er expliciet aandacht is voor de ontwikkeling en veiligheid van de kinderen.
- Toegankelijkheid: samen met andere professionals in de buurt proactief optreden naar gezinnen die het lastig vinden om de weg naar het buurtteam te vinden of om een hulpvraag te formuleren.

- Jonge kinderen in kwetsbare gezinnen: samen met partners uit spoor 1 en spoor 3 in de buurt een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van het jonge kind in kwetsbare gezinssystemen. Om zo, waar nodig, adequate basishulp of specialistische hulp in te kunnen zetten. Accent leggen op wat het kind nodig heeft.

Overvecht Spoorzoom/Centrum

- Scholen: met scholen werken aan een duurzame samenwerkingsrelatie door passende inzet basishulp en vaste contact-en evaluatiemomenten te organiseren en voortbouwen op wat werkt.
- Huisartsen: met huisartsen werken aan een duurzame samenwerkingsrelatie door passende inzet basishulp.
- Problematische schulden: ouders ervan bewust maken dat schulden van invloed zijn op de ontwikkeling van hun kind en hen ondersteunen in het bieden van een gezonde (financiële) opvoeding.

Kanaleneiland-Noord en Zuid

- Taal is geen belemmering om goede (basis) hulp te ontvangen: daartoe onder andere in samenwerking met de werkgroep taal naar manieren zoeken om met taalproblemen om te gaan bij de aanmelding, aan klanten vragen zich te laten ondersteunen door iemand uit hun netwerk en zicht krijgen op partners in het voorveld die kunnen ondersteunen bij taakproblemen.
- Armoede: niet alleen de dagelijkse gevolgen van armoede worden aangepakt, maar Kanaleneilanders worden ook (juist) ondersteund naar duurzame verandering m.b.t. armoedeproblematiek. Dit doen we vooral door in te zetten op professionalisering van gezinswerkers door bijvoorbeeld in duo's te werken en armoedevraagstukken en systeemproblemen te positioneren als onderdelen van generalistisch werken (basishulp?). Systeemproblemen worden vanaf januari 2018 ook opgepakt binnen Kanaleneiland Ontregelt.
- Jongeren (12-23): samen met partners zoals JoU en Pretty Woman ervoor zorgen dat jongeren hun kansen vergroten door ze toe te leiden naar (basis)hulp. Daarnaast worden gezinswerkers van het VO/MBO-team gevraagd om als tweede begeleiders op te treden.

Ondiep-Pijlsweerd

- (Problematische) Schulden: klanten met schulden hebben vaak beperkte vaardigheden en lerend vermogen waardoor vragen laat bij het buurtteam komen. Om tijdig hulp te kunnen bieden aan deze groep investeren we in contacten met samenwerkingspartners zodat zij vroegtijdig kunnen toeleiden of passende ondersteuning kunnen bieden. Ook de bekendheid en betekenis van het buurtteam worden beter onder de aandacht van deze bewoners gebracht.
- Reputatie en toegankelijkheid: onjuiste verwachting over de inzet van het buurtteam met name bij woonproblematiek zorgt voor teleurstellende eerste contacten. Het vergroten van de betekenis van het buurtteam bij woonvragen onder bewoners moet bijdragen aan betere toegankelijkheid en een beter imago. Hierin is een rol weggelegd voor samenwerkingspartners die een completer beeld kunnen geven van wat het buurtteam kan betekenen bij woonvragen.

- Kwetsbare gezinnen met een structurele behoefte aan ondersteuning door de aard van hun problematiek: het werken aan duurzame oplossingen vanuit veerkracht zodat gezinnen met ondersteuning van hun eigen omgeving en in de buurt (voorveld) verder kunnen, eventueel met professional op de achtergrond.

Zuilen

- (Problematische) Schulden: klanten met schulden hebben vaak beperkte vaardigheden en lerend vermogen waardoor vragen laat bij het buurtteam komen. Om tijdig hulp te kunnen bieden aan deze groep investeren we in contacten met samenwerkingspartners zodat zij vroegtijdig kunnen toeleiden of passende ondersteuning kunnen bieden. Ook de bekendheid en betekenis van het buurtteam worden beter onder de aandacht van deze bewoners gebracht.
- LVB en laaggeletterdheid: het werken aan duurzame oplossingen vanuit veerkracht zodat gezinnen met ondersteuning van hun eigen omgeving en in de buurt (voorveld) verder kunnen, eventueel met professional op de achtergrond.
- Kwetsbare gezinnen met een structurele behoefte aan ondersteuning door meervoudige vraagstukken: het werken aan duurzame oplossingen vanuit veerkracht zodat gezinnen met ondersteuning van hun eigen omgeving en in de buurt (voorveld) verder kunnen, eventueel met professional op de achtergrond.

Dichters- en Rivierenwijk

- Langdurige begeleidingen: een analyse maken van de groep klanten die langer dan twee jaar in begeleiding is om grip te krijgen op deze groep en tegelijkertijd maatjes-en teamoverleggen benutten om de langdurige begeleidingen te bespreken. En daarnaast met samenwerkingspartners zoeken naar maatwerkoplossingen en intern
- Samenwerking huisartsen en JGZ: de goede basis die is gelegd met huisartsen verder ontwikkelen door alerter te zijn op het voeren van driegesprekken en meer samen te werken rondom verwijzingen. JGZ: versterken van de samenwerking. Gezamenlijke doelstellingen en acties bespreken voor de wijk en/of scholen. Afspraken maken rondom verwijzen en collectieve activiteiten.
- GGZ problematiek en echtscheidingsproblematiek: deskundigheidsbevordering op veelvoorkomende GGZ problematiek, zowel bij kinderen/jongeren als ouders en op echtscheidingsproblematiek en vechtscheidingen.

Hoograven

- Samenwerking met partners uit spoor 1: met partners uit spoor 1 werken aan preventieve en collectieve oplossingen door deze partners kort na de aanmelding van klanten te betrekken bij de begeleiding.
- Huisartsen: versterken van de samenwerking met huisartsen ten bate van passende en integrale hulp aan gezinnen.
- Scholen: extra aandacht voor samenwerking met PO-scholen.

Lunetten

- Toegankelijkheid: voordeur op maat inrichten zodat er een goede vraagverheldering plaatsvindt, bewoners rechtstreeks spoor 1 benutten en een antwoord gevonden wordt op de stijging van vraaggerichte inzet collectieve ondersteuning.
- Samenwerking partners spoor 1: met partners in de wijk structureel de situatie van de wijk in kaart brengen en gericht gezamenlijk acties uitzetten of collectief aanbod organiseren. Big data zijn hierbij een belangrijk middel naast de ervaring in de wijk.
- Investeren in samenwerking en partnerschap met scholen: verdiepen van de samenwerking met de drie PO-scholen in Lunetten. Doel is dat we door intensievere samenwerking met scholen en de drie kernpartners; leerplicht, samenwerkingsverband en JGZ, preventiever kunnen aansluiten op zorgen vanuit een integrale aanpak.
- Investeren in de samenwerking met Huisartsen/POH en de JGZ: vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid die past bij de transformatie samen met de huisartsen en de jeugdartsen de toegang zijn tot de specialistische zorg. Huisartsen, POH, JGZ blijven vanuit het gewoon opvoeden betrokken bij een gezin ook als onze bemoeienis vanuit basishulp gestopt is.

Oost

- Toegankelijkheid: onderzoeken hoe het buurtteam voor alle doelgroepen/bewoners van de wijk Oost zichtbaar en toegankelijk is en blijft.
- Scholen: werken aan een constructieve samenwerking met het PO en de kernpartners. Kennen van elkaars werkwijze. De kernpartners in de wijk weten wat zij van basishulp kunnen verwachten en omgekeerd weet het buurtteam wanneer het JGZ, leerplicht, de intern begeleiders en het samenwerkingsverband kan inzetten.
- Veiligheid Sterrenwijk: het veiligheidsgevoel van de kinderen en volwassenen is vergroot. Uitvoeren van het actieplan van Sterrenwijk waarin de samenwerking met wijkpartners JOU, sociaal makelaars, wijkagenten, wijkbureau en JGZ centraal staat.
- Huisartsen: de samenwerking met huisartsen en JGZ verbeteren. Zij weten wat de basiszorg inhoudt en melden gezinnen aan bij het buurtteam en ervaren de samenwerking als soepel. Er zijn korte lijnen met de huisartsen. Wij geven met gezinnen altijd onze betrokkenheid aan bij huisartsen. In samenwerking bij een gezin betrekken wij hen actief indien nodig.