Lokalis

Lokalis, buurtteams jeugd & gezin

Verslag eerste half jaar 2020

eerste helft 2020 in cijfers

Lokalis

2019
2020

8,2 ★★★

8,1 ★★★

Gemiddelde klantwaardering

90%

90%

Kan na afsluiten zonder begeleiding verder

14.500

15.000
unieke klanten

610

686
keer betrekken alle aanvullende zorg

73%
begeleiding volgens plan afgesloten

12,5%

11,5%
Utrechtse gezinnen

80%

80%
tijdig startgesprek

12%
eenzijdig door klant afgesloten

270

275
fte gezinswerkers

ruim 100

ruim 100
scholen waar we actief zijn

Meest voorkomende ondersteuningsvragen

- Opvoeden en opgroeien
- (psychische) Gezondheid
- Onderwijs

Inhoud

INLEIDING **4**

TIJDIG HULP BIEDEN **6**

Bereik **6**

Bereik tijdens corona **6**

Hulp zonder wachttijd **8**

EFFECTIEVE BASISHULP **10**

Veranderende hulpvraag tijdens corona 10

Samenwerken met gezinnen **10**

Samenwerken versterken 10

Samenwerken op afstand 11

Samenwerken in de wijk 12

Klachten en ernstige incidenten **12**

Klachten 12

Incidenten 13

MAATSCHAPPELIJKE OPGAVEN **14**

Bestaanszekerheid **14**

Vroegsignalering 15

Maatwerk 16

Gelijke kansen **17**

Versterken van opvoedvaardigheden 17

Beperken van onderwijsachterstanden 17

Betrekken van specialistische jeugdhulp 17

Praktijk maken met huisartsen 18

Veiligheid **19**

Veranderend ouderschap 19

Intensieve vrijwillige hulp 19

GARANDEREN VAN PROFESSIONALITEIT **21**

Nieuwe functiebeschrijving en ontwikkelmatrix **21**

Leren van de praktijk 21

Uitdragen van vakmanschap **22**

Werkplezier **22**

Formatie en aanpak ziekteverzuim **23**

INLEIDING

Voor u ligt de halfjaarrapportage van Lokalis, waarin we terugblikken op voor iedereen bijzondere maanden. De maatregelen die getroffen zijn vanwege de gezondheidscrisis hadden en hebben grote effecten. In negatieve en ook in positieve zin. Op de inwoners van de stad, het stelsel van zorg voor jeugd en ook op de professionals van Lokalis. De effecten dreigen de bestaande verschillen in de stad te vergroten en leiden daardoor tot aanscherping van onze opgaven. Anderzijds creëert de crisis ook een versnelling van de transformatie die waardevol is en die we willen borgen. We gaan op onderdelen niet meer terug naar 'vroeger'.

Vanaf de start van de maatregelen vroegen de buurtteams de gezinnen die ze ondersteunen naar de betekenis die de maatregelen voor hen hadden. Van daaruit signaleerden we knelpunten en kansen, die we agendeerden in het ingestelde stedelijke jeugdoverleg en de interne overleggen van Lokalis. Er volgde een veelheid aan acties: op de toegankelijkheid van hulp, op 'basishulp op afstand', op informeren over corona, op dagstructuur, op thuisonderwijs, op opvang voor kinderen, op werken aan veiligheid 'op afstand', op wegvallend inkomen. De crisis richtte ieders aandacht op het versterken van het gewone leven. Het perspectief wat we met de transformatie van de zorg sowieso beogen te versterken. Gezinnen, scholen en wijken bleken veerkrachtig en creatief. Als professionele partners uit de drie 'sporen' bleken we in staat daadkrachtig en gericht hulp te bieden. En digitale vormen van hulp bleken door kinderen, jongeren, ouders en professionals (genuanceerd) te worden gewaardeerd.

Ten tijde van het schrijven van dit verslag zitten we in Utrecht in de 'oogstweek'. We reflecteren op de opgedane ervaring. Op knelpunten en kansen. Op inhoud en op samenwerking. Voor Lokalis heeft corona bijgedragen aan het beter begrijpen van hoe opgavegericht samen te werken. In dit verslag kijken we terug op onze 'directe opgaven' en op de voor ons belangrijkste 'maatschappelijke opgaven': bestaanszekerheid, gelijke kansen en veiligheid. Waarbij het bijdragen aan het verkleinen van de verschillen de rode draad is, in lijn met ook de opdrachtbrief 2020 van de Gemeente Utrecht.

De belangrijkste ontwikkelingen in het afgelopen half jaar waren:

Toegankelijke hulp: we ondersteunden 11,5 procent van de Utrechtse gezinnen: 15.000 personen in 5599 gezinnen. Tijdens de coronamaanden daalde het aantal aanmeldingen in wijken tot soms 50 procent. Eind juni was het aantal aanmeldingen in sommige wijken terug op het oude niveau, in andere wijken bleven het er minder. We zetten nieuwe vormen in voor toegankelijke hulp. De webinars die Lokalis en de Jeugdgezondheidszorg (JGZ) organiseerden werden door ouders goed bezocht en goed gewaardeerd.

Effectieve basishulp: stabiel aan voorgaande jaren waardeerden klanten onze hulp met een ruime 8 en zei 90 procent na hulp weer eigenstandig verder te gaan. De meest voorkomende ondersteuningsvragen tijdens de coronamaanden betroffen opvoeden en opgroeien, (psychische) gezondheid en onderwijs. We boden hulp op afstand, tenzij er redenen waren voor fysieke ontmoetingen met gezinnen en werkten hard om ons die afweging en de digitale vorm van vakmanschap meer eigen te maken.

Maatschappelijke opgaven: vanuit de opgave bestaanszekerheid besteedden we aandacht aan gezinnen informeren over de beschikbare steunmaatregelen en aan vroegsignalering van

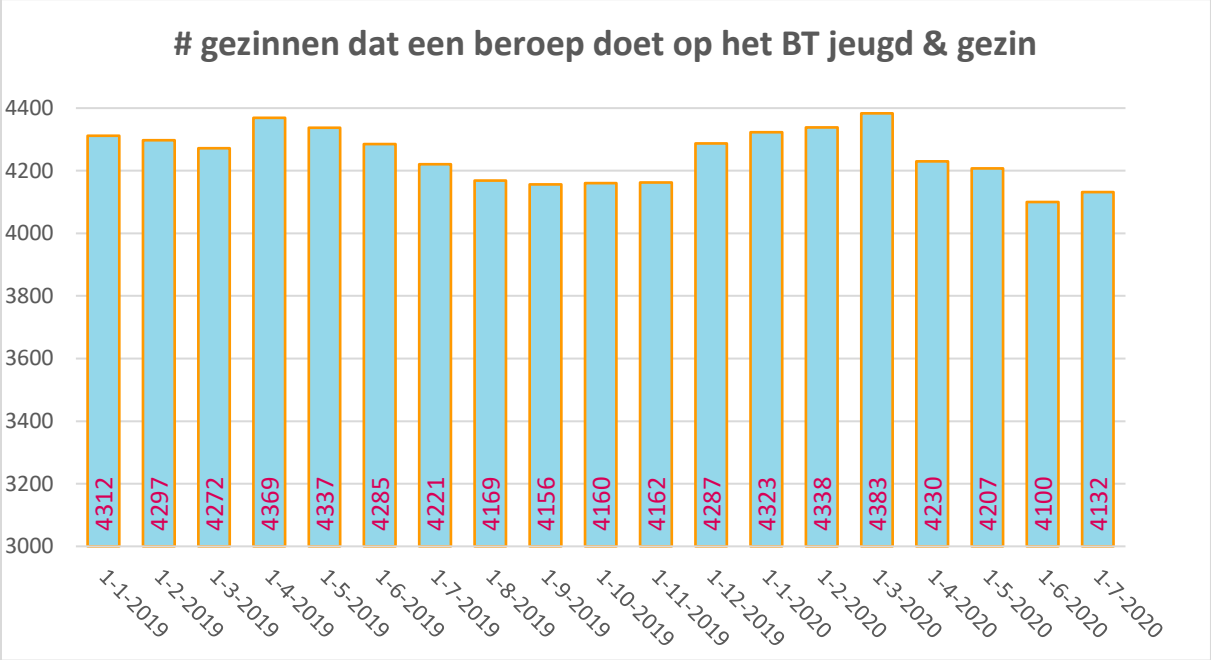
betalingsachterstanden. Vanuit de opgave gelijke kansen richtten we ons onder andere op het helpen voorkomen van onderwijsachterstanden. En vanuit veiligheid onderhielden we actief en frequent contact met gezinnen en droegen we bij aan het realiseren van opvang.

Garanderen van professionaliteit: met de introductie van de nieuwe functiebeschrijving en bijbehorende ontwikkelmatrix rondden we voorlopig de explicitering van het vak gezinswerker af.

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 de partners in de wijk en op school en hebben fysieke voordeuren in alle buurten.

Bereik

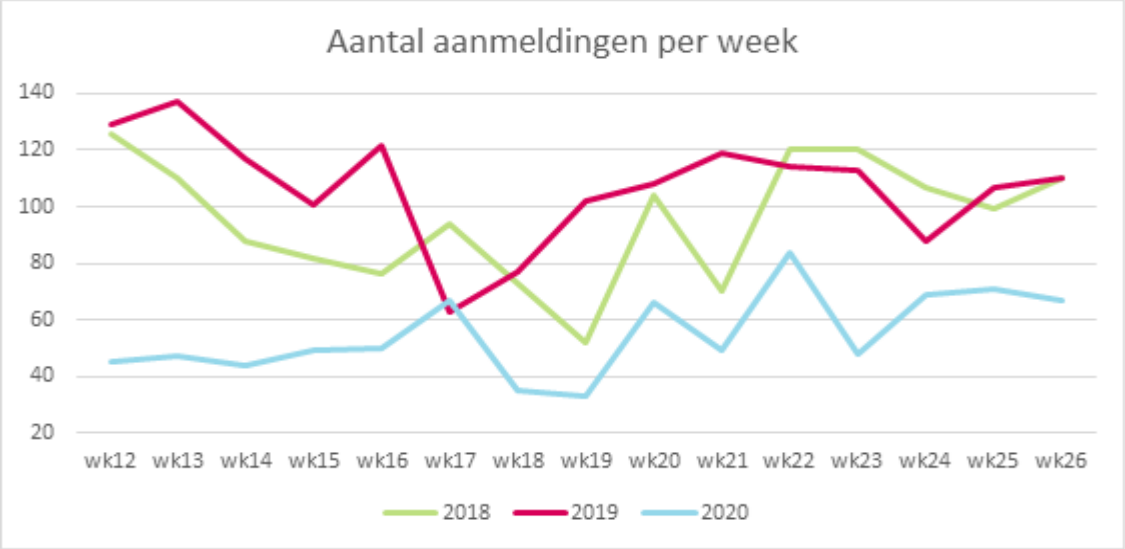
In het afgelopen half jaar werd circa 11,5 procent van de Utrechtse gezinnen ondersteund door de buurtteams jeugd & gezin. In absolute aantallen betrof het ongeveer 15.000 personen in 5599 gezinnen, iets minder dan in het eerste half jaar van 2019. Sinds de start in 2015 hebben de buurtteams in totaal 27 procent van de Utrechtse gezinnen voor kortere of langere tijd ondersteund.



Bereik tijdens corona

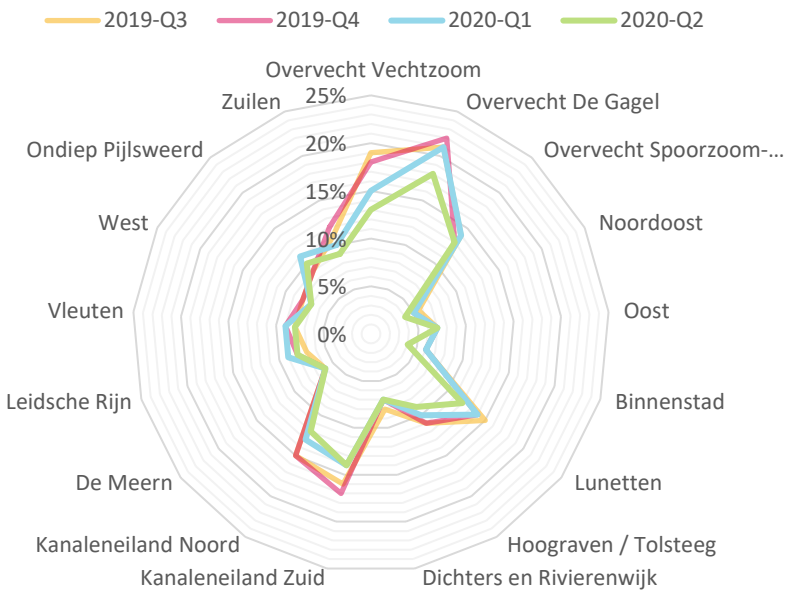
Vanaf half maart tot begin juni waren de voordeuren als inlooppunt gesloten, met uitzondering van Kanaleneiland, Overvecht en West. Deze voordeuren hielden we open voor inwoners waarvoor de telefonische of mailtoegang niet passend was. Inwoners bezochten deze locaties aanvankelijk weinig, parallel aan de versoepeling van de maatregelen nam het aantal bezoekers voorzichtig toe. De buurtteams bleven telefonisch en digitaal uiteraard bereikbaar en de ondersteuning ging, in beginsel op afstand, door. We besteedden veel aandacht aan uitnodigende communicatie naar inwoners. We deden dat via veel verschillende routes zoals sociale media, onze website, via radio BingoFM en RTV Utrecht en, in samenwerking met de gemeente, in DUIC en het Stadsblad. Informatie over de toegankelijkheid van de buurtteams werd ook meegegeven in de Tas voor Thuis, die aan duizend Utrechtse gezinnen is gegeven. We lieten herhaaldelijk weten dat geen vraag te groot of te klein is en dat het Buurtteam gewoon doorwerkte.

Niettemin daalde het aantal aanmeldingen vanaf de start van corona flink, tot soms wel de helft van het aantal aanmeldingen. In totaal hebben we in deze periode bijna 700 aanmeldingen minder gehad dan in dezelfde periode in 2018 en 2019. Dit zijn ongeveer 45 aanmeldingen minder per week. Aan het einde van het tweede kwartaal was er nog altijd sprake van minder aanmeldingen dan gebruikelijk.

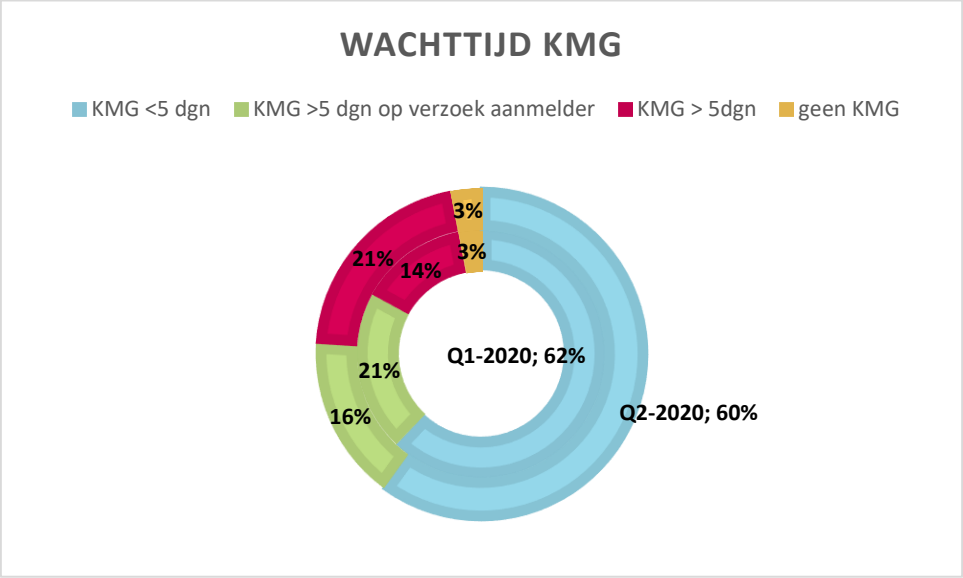


Er waren grote verschillen in het aantal aanmeldingen per wijk. Verbanden zijn echter moeilijk te leggen. Het type wijk lijkt niet van invloed op het aantal aanmeldingen. Zo is er geen duidelijk verband tussen de geografische ligging en de grootte van de wijken en ook de sociaaleconomische status (SES) lijkt niet van invloed te zijn op het aantal aanmeldingen. De Meern, Leidsche Rijn, Kanaleneiland Noord en Overvecht De Gagel en Vechtzoom zijn wijken die vanaf maart een sterke daling kenden (40-60%) van het aantal aanmeldingen. Sinds mei laten deze teams een stijging zien en vanaf juni zitten ze weer op een vergelijkbaar niveau met voorgaande jaren (90-105%). Dichters- en Rivierenwijk, Hoograven, Kanaleneiland Zuid, Overvecht Spoorzoom, Oost en Vleuten zijn wijken waar het aantal aanmeldingen achterblijft. De overige wijken, Binnenstad, Lunetten, Ondiep, West en Zuilen, laten een grilliger verloop zien. Het aantal aanmeldingen neemt toe, maar blijft achter in vergelijking met voorgaande jaren.

Ook in onderstaande grafiek is de teruglopende vraag in het tweede kwartaal duidelijk zichtbaar. In alle wijken zie je een terugloop in ons bereik. Ons bereik bleef, overeenkomstig eerdere jaren, het grootst in de wijken Overvecht en Kanaleneiland en daarmee in de wijken waar veel gezinnen meervoudige vragen hebben. In de wijken met een hogere SES-score als Leidsche Rijn, Vleuten, De Meern en Oost, was ons bereik beduidend lager.



Hulp zonder wachttijd



In de eerste helft van 2020 maakten we met 80 procent 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. De MBO-teams, het team VO en SO, buurtteams West, Overvecht De Gagel en Binnenstad slagen er goed in om tijdig kennis te maken. Deze teams hebben een goedlopend werkproces waarbij er voldoende ruimte is ingepland om kennis te maken, de ondersteuning snel te starten en met elkaar in gesprek te zijn over de kwaliteit van de ondersteuning. Daarnaast resulteert het investeren in een professioneel teamklimaat in stabiele teams die beter in staat zijn om zonder wachttijden te werken.

In het tweede kwartaal lukte tijdig kennis maken minder goed. In het eerste kwartaal had 83 procent tijdig een kennismakingsgesprek, terwijl dit in het tweede kwartaal terugliep naar 76 procent. We zien dit als een effect van de coronamaatregelen. Ook gezinswerkers hadden te maken met het combineren van thuiswerken en thuisonderwijs en moesten basishulp op afstand een plek zien te geven. Als gevolg daarvan was de gemiddelde wachttijd in het eerste half jaar voor een kennismakingsgesprek 7,8 dagen, waar dit in het eerste half jaar van 2019 nog onder de 7,5 dagen lag. Toch waren er ook enkele teams waar de wachttijd aanzienlijk daalde. Om te beginnen was dat het team Vleuten. Dit team had vorig jaar nog veel wachtenden, maar door de inzet van een tijdelijk team halveerde de wachttijd. Ook in Hoograven, Overvecht De Gagel, Spoorzoom en West daalde de wachttijd flink.

Het aantal dagen tussen kennismaking en start ondersteuning daalde wel licht. Klanten wachtten na kennismaking gemiddeld 7 dagen tot de start van de ondersteuning. In het eerste halfjaar van 2019 was dit 7,7. Dit betekent dat teams er beter in slaagden om de ondersteuning aansluitend op de kennismaking te starten. Vooral de MBO-teams, buurtteams Noordoost, Oost, Overvecht Vechtzoom en Overvecht De Gagel slaagden hier goed in. Helpend hierbij is dat het steeds gebruikelijker wordt om het kennismakingsgesprek en de start van de ondersteuning door dezelfde gezinswerker te laten plaatsvinden.

Tijdig kennismaken blijft hoog op onze agenda staan. We zien tijdig kennismaken steeds meer als een stelselopgave en niet alleen als een vraag voor Lokalis. Zo organiseren we steeds vaker kennismakingsgesprekken gezamenlijk met partners. Gezinswerkers kijken op basis van de vraag van de klant welke partners al bij een kennismakingsgesprek aanwezig kunnen zijn. Team Vleuten deed in het afgelopen half jaar bijvoorbeeld veel kennismakingsgesprekken samen met de JGZ omdat er veel opvoedvragen waren over het jonge kind.

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 gezinnen en dus ook met de voor hen belangrijke anderen: familie en vrienden en professionele school- en wijkpartners. Dat doen we vanuit de Utrechtse leidende principes en op de diverse leefgebieden.

De klanttevredenheid bleef in de eerste helft van 2020 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 90 procent nagenoeg gelijk aan vorig jaar. En uit de pilot met de ervaringswijzer-app, uitgevoerd door het Buurtteam MBO en het Mobiele team, bleek dat ruim 80 procent van de bevraagde klanten vond dat het beter met ze gaat door de ondersteuning van het Buurtteam.

Veranderende hulpvraag tijdens corona

Sinds begin 2019 volgen we stedelijk de inhoud en de meervoudigheid van de vragen van alle klanten. De meest voorkomende vragen aan de buurtteams jeugd & gezin betreffen normaliter opvoeden en opgroeien, financiën en participatie. Bij aanvang van de coronamaatregelen voegden we een inlegvel toe aan de gezinsplannen, bedoeld om gezinnen en professionals te faciliteren bij het herijken van hun vragen c.q. doelen.

De effecten van de maatregelen waren voor veel gezinnen belastend: ouders en kinderen 24/7 thuis, wegvallende dagstructuur, de angst om ziek te worden, de combinatie van thuisonderwijs en werk, zorgen over het inkomen, een minder beschikbaar eigen netwerk en wegvallende specialistische zorg lagen daaraan ten grondslag. Jongeren hadden deels dezelfde zorgen en vroegen zich daarnaast af of zij hun opleiding wel konden vervolgen of afronden. Nieuwe vraag om ondersteuning van de buurtteams zagen we vooral in combinatie met al bestaande gedragsproblematiek van kinderen, psychische kwetsbaarheid van kinderen of ouders, of relationele spanningen en echtscheidingen.

Voor een deel van de kinderen, jongeren en ouders bracht het thuis zijn vooral ontspanning door wegvallende agendadruk, plezier in het samenzijn en bleek digitaal onderwijs juist goed op maat.

Er volgden stedelijk en vanuit wijken en buurten een veelheid aan acties. Vanuit Lokalis en Buurtteamorganisatie Sociaal en vanuit alle andere partners in de stad. Op hoe online goed basishulp te bieden, op minder taalvaardige gezinnen actief informeren over corona, op ouders ondersteunen bij het neerzetten en handhaven van dagstructuur en het verzorgen van thuisonderwijs, op het realiseren van en toeleiden naar opvang voor kinderen in spanningsvolle of onveilige thuissituaties, op ook online met ouders werken aan veiligheid van kinderen en op jongeren en ouders helpen de maatregelen voor wegvallend inkomen te benutten.

Samenwerken met gezinnen

Samenwerken versterken

Gezinsplannen zijn bedoeld als hulpmiddel voor doelgerichte samenwerking tussen gezinnen en gezinswerkers. In het afgelopen half jaar werd een aantal onderzoeken naar de kwaliteit van

basishulp vanuit de Academische Werkplaats Transformatie Jeugd Utrecht (AWTJU) opgeleverd. Tegelijkertijd maakten we het nieuwe klantsysteem voor beide buurtteamorganisaties op maat. Klanten hebben daarmee voor het eerst direct toegang tot hun eigen plan. De buurtteams benutten het afgelopen half jaar daarom om de stand op te maken met betrekking tot de ontwikkeling van het eigen vakmanschap en specifiek ook het werken met het gezinsplan daarbinnen. Contactpersonen Basishulp faciliteerden dat gesprek in alle buurtteams. We ontwikkelden basishulp en de deskundigheidsbevordering daarop door, met hulp ook van de onderzoeksresultaten. En we werkten met man en macht aan het verbinden van die inhoud met de techniek.

Inmiddels staat er een WIZportaal waarmee we gezinnen en gezinswerkers goed faciliteren om doelgericht samen te werken, op een oplossings- en systeemgerichte manier. We hebben een groep collega's klaargestoomd voor hun rol bij de live-gang. En we hebben een aangescherpt gezinsplan gepresenteerd. Er staat er een training klaar om dat goed te gebruiken. En ieder buurtteam heeft aanvullend daarop een eigen maatwerk 'implementatieplan'. We menen daarmee klaar te zijn voor de live-gang in september.

Samenwerken op afstand

Vanaf half maart was thuiskomen bij gezinnen niet meer de evidente werkvorm en werkten gezinswerkers noodgedwongen vanuit huis in plaats van de buurtteamlocatie. We zochten samen met gezinnen, de cliëntenraad, de ervaringsdeskundigen en samenwerkingspartners naar creatieve manieren om ons werk op afstand, digitaal en volgens de bedoeling te blijven doen. Huisbezoeken deden we in eerste instantie alleen wanneer er sprake leek van onveiligheid, woon- of financiële crises. Naarmate het zicht op de risico's maar ook op de kosten en baten van 'hulp op afstand' toenam, vergrootten we de handelingsruimte voor professionals. We maakten een afwegingskader, bedoeld om te helpen bepalen welke vorm van contact in te zetten. En enkele gezinswerkers maakten 'instructie'-filmpjes waarin zij met de nodige humor bijvoorbeeld uitlegden hoe je je werk kunt doen terwijl ook je eigen kinderen zo hun wensen hebben.

De ervaringen met samenwerken op afstand waren deels goed, vooral in die samenwerkingen die al bestonden en goed verliepen. Jongeren bleken online soms juist beter bereikbaar. Online de samenwerking starten vonden veel gezinnen en professionals minder makkelijk. En ook het samenwerken bij zorgen over veiligheid was spannend. Naarmate de tijd verstreek, gaven zowel gezinnen als gezinswerkers toenemend aan dat de diepgang van het contact leed onder de vorm.

Het minder nabij beschikbaar zijn van de gezinswerker resulteerde er ook in dat jongeren en gezinnen noodgedwongen een nog groter beroep deden op hun eigen probleemoplossend vermogen, waaronder het betrekken van het eigen netwerk. In veel gevallen bleek er veel mogelijk. Andere vormen van contact zoals digitaal samenwerken, maar ook de wandeling in het park of het bezoek aan de speeltuin, zien we dan ook als waardevolle samenwerkingsvormen. Huisbezoeken als enige vorm van contact zijn niet meer vanzelfsprekend, per contact wegen gezinnen en gezinswerkers inmiddels af welke vorm het meest passend is.

Samenwerken in de wijk

Collectieve Aanpak is een groepsgerichte vorm van samenwerken met gezinnen aan veelvoorkomende vragen in de wijk en op school. Ouders zijn altijd betrokken bij of nemen zelf het initiatief tot een nieuwe aanpak en we werken nauw samen met de JGZ en andere relevante partners. In het afgelopen half jaar verkenden de procesbegeleiders Collectieve Aanpak op vraag van ouders en teams wat een collectieve aanpak kan bieden op de vragen in de wijk. De procesbegeleiders zijn begin 2020 aangesteld om teams te ondersteunen in het vormgeven van die collectieve aanpak voor hun wijk. Ze ondersteunden diverse initiatieven in verschillende wijken en maakten op basis daarvan ook een beschrijving van de werkwijze op basis waarvan ook andere teams beter aan de slag kunnen.

Tijdens de coronaweken, met een enorme terugloop aan aanmeldingen, organiseerden de procesbegeleiders samen met de collega-adviseurs van de JGZ webinars over verschillende opvoedthema's, en ten dienste van een school ook over angst voor corona. Op die manier bereikten we telkens dertig tot tachtig ouders. De webinars stonden een maand online zodat er teruggekeken kon worden, waar veelvuldig gebruik van werd gemaakt. Ouders reageerden positief op een aanbod in de avonduren en lieten weten vaker met vrienden en familie in gesprek te zijn gegaan over opvoedvragen. Verbeterpunten hadden vooral betrekking op de balans tussen leren van elkaar en van professionals. Er wordt prijs gesteld op ook veel tijd voor het perspectief van de professional.

Klachten en ernstige incidenten

Klachten

In het afgelopen half jaar kwamen er ongeveer twintig klachten binnen. Geen van deze klachten kwam via de Klachtencommissie Jeugd Midden Nederland (KJMN). De inhoud van klachten bij Lokalis is divers. Ze gaan over bejegening c.q. verwachtingen van de rol van het buurtteam. Positionering in veiligheidsvraagstukken is een terugkerend thema. Hierbij gaat het vooral over een verschil van inzicht tussen gezinswerkers en ouders over het inschatten van veiligheid. Gezinswerkers werken volgens de meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en melden onveilige situaties bij Veilig Thuis, soms tot onvrede van ouders. Klachten gaan ook over een verschil van inzicht over het al dan niet toekennen van een individuele voorziening.

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 vraagverheldering en 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 hierbij waar nodig. Gezinswerkers attenderen klanten actief op de KJMN en op het kunnen inzetten van een onafhankelijke klantondersteuner van het AKJ. In het eerste half jaar van 2020 was het AKJ bij vier klachtgesprekken betrokken.

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. De klachtgesprekken leidden tot het herijken van verwachtingen, afspraken over een nieuwe aanpak, een bijgesteld gezinsplan en visievorming met samenwerkingspartners. Een enkele keer leidde het tot wisseling van gezinswerker en heel soms bleek er geen ruimte voor een bevredigende oplossing en stopte de ondersteuning.

Incidenten

Zelf deden we in december 2019 melding van een ernstig incident bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, samen met Samen Veilig Midden-Nederland (SVMN). Het betrof een verdacht overlijden van een 3-jarig jongetje. De Inspectie vroeg SVMN en Lokalis zelf gezamenlijk onderzoek te doen naar dit incident. Dit onderzoek is recent afgerond. We zijn in afwachting van de reactie van de Inspectie.

Het onderzoek illustreert de complexiteit van echtscheidings- en veiligheidsproblematiek en het grote beroep wat dit doet op het vakmanschap en de samenhangende betrokkenheid van een groot aantal organisaties: huisarts en school, SVMN, Lokalis en de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK), gespecialiseerde jeugd- en volwassenzorg, politie en justitie. In lijn met de aanbevelingen van de onderzoekscommissie werkten we al aan het verder versterken van hulp bij echtscheiding ‘aan de voorkant’, onder regie van de Gemeente Utrecht en in samenspraak met onder andere scholen en de JGZ. We zetten deze ontwikkeling voort en maken het veiligheidsperspectief hier nog nadrukkelijker onderdeel van. Aansluitend daarop zetten we in op een geactualiseerd gezamenlijk handelingskader voor geëscaleerde echtscheidingsproblematiek en onveiligheid en het versterken van het daarbij horende vakmanschap.

De eerste jaren van Lokalis stonden in het teken van het realiseren van hoogwaardige generalistische basishulp aan gezinnen. Bij aanvang betrof het vaak al langer bestaande problematiek. In de loop van de tijd besteedden we toenemend aandacht aan vroegsignalering. Inmiddels staat ook op het niveau van 'maatschappelijke opgaven' onze bijdrage leveren hoog op de agenda.

Vraagstukken van individuele gezinnen en maatschappelijke opgaven staan natuurlijk geenszins los van elkaar. Ze zijn inhoudelijk gelijk. Vanuit beide perspectieven inzetten ondersteunt de realisatie. Partners in de stad werken al jaren aan samenhangende hulp. Corona liet in overtreffende trap zien dat we in Utrecht op stadsniveau effectief en daadkrachtig problemen kunnen helpen oplossen, met behoud van onze leidende principes. We benutten die ervaring om het samen werken aan de drie grote opgaven verder te versterken. De opgaven die we centraal stellen zijn bestaanszekerheid, gelijke kansen en veiligheid.

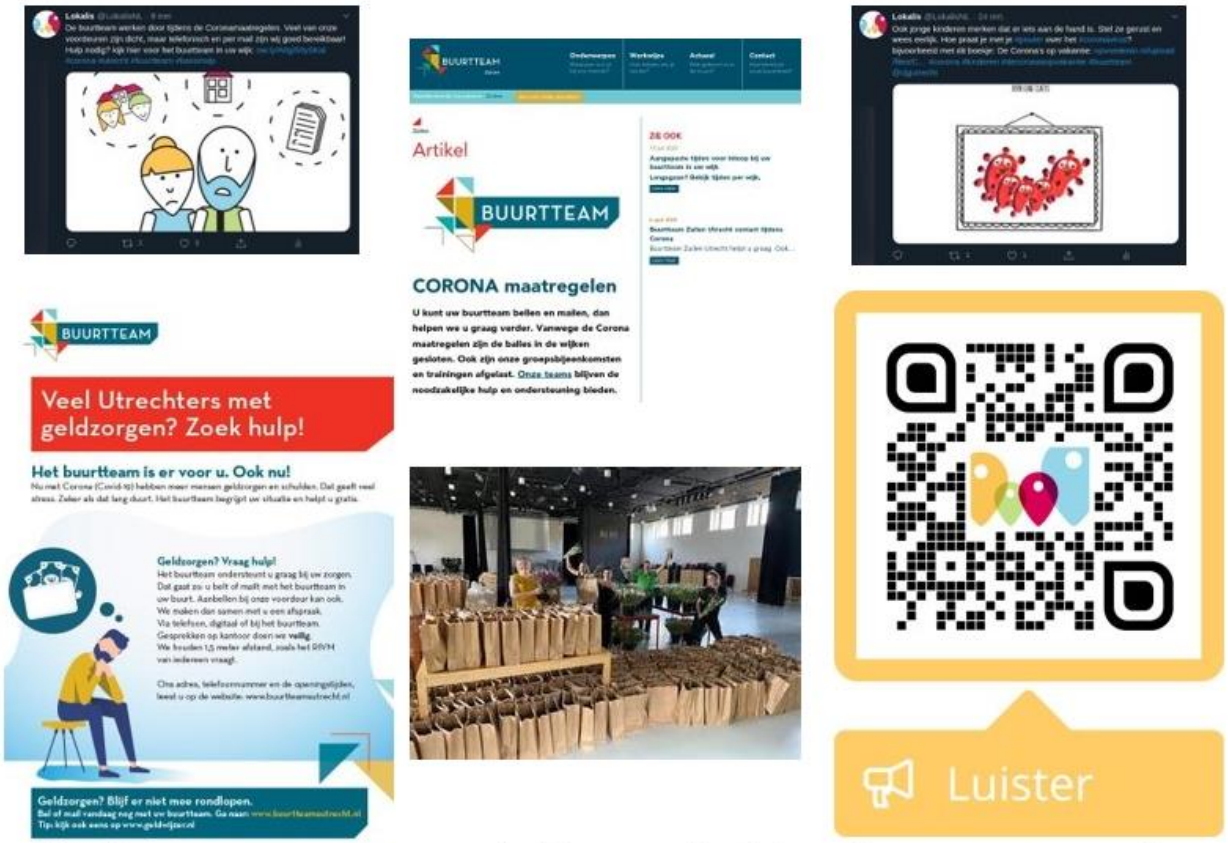
Bestaanszekerheid

Met het helpen voorkomen of oplossen van financiële problemen en het ondersteunen bij het structureel in balans brengen van inkomsten en uitgaven dragen we bij aan het vergroten van de bestaanszekerheid van gezinnen. Daarnaast ondersteunen we jongeren en gezinnen bij het bepalen van een nieuw perspectief en vinden van werk of anderszins passende activiteiten. We doen dit samen met jongeren, ouders, partners als Werk & Inkomen (W&I), woningcorporaties, de Armoedecoalitie, U-Centraal en de gemeente.

In Utrecht zijn naar schatting zesduizend huishoudens met minderjarige kinderen die net boven het wettelijk sociaal minimum leven. Bijna de helft van deze groep zegt moeite te hebben met rondkomen. We verwachten dat deze groep door de coronamaatregelen zal groeien en dat onze bijdrage aan het vergroten van bestaanszekerheid urgenter wordt. Sinds de start van de corona-epidemie ontvangen we veel signalen dat inwoners te maken hebben met inkomensdaling en betalingsproblemen. Onderzoeken van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) en het verslag van de Werkgroep Sociale Impact van de coronacrisis beschreven dit ook. Zo meldde W&I dat er drie keer zoveel bijstandsuitkeringen waren aangevraagd en dat ongeveer 14.000 zelfstandigen bij de gemeente om ondersteuning vroegen. We zien dat echter niet terug in onze aanmeldingen. Sterker nog, we voerden minder driegesprekken. Dat zijn de gesprekken die gezinswerkers, klanten en schulddienstverleners van W&I in het kader van de *Kanteling Schulddienstverlening* voeren. Van november 2019 tot februari 2020 werden er 945 gesprekken gevoerd. Van maart tot juni 2020 werden er 641 driegesprekken gevoerd, zo'n 300 gesprekken minder. Ook het aantal crisesmeldingen (dreigende huisuitzetting bijvoorbeeld) halveerde. Hierbij moet wel in aanmerking genomen worden dat woningcorporaties, energie- en watermaatschappijen de opdracht kregen niet in te grijpen bij achterstanden. Ingrepen van deze organisaties vormen vaak de aanleiding voor mensen om hulp bij hun financiële situatie te zoeken. Al met al lijkt het erop dat 40 procent van de inwoners die zich normaal gesproken zouden melden, dat nu niet deed. We verwachten dat hier sprake is van een uitgestelde hulpvraag en dat zij zich op termijn weer wel melden.

Vroegsignalering

We investeerden in verschillende vormen van vroegsignalering die bijdragen aan het voorkomen en verkleinen van financiële problemen: bereikbaar zijn, mensen met betalingsachterstanden actief opzoeken en samenhang organiseren in bestaande hulp.



Het buurtteam staat voor je klaar, ook tijdens Coronamaatregelen

Tijdens de coronaweken nodigden we inwoners actief uit om met hun vragen naar het buurtteam te komen. We vroegen partners specifiek ook alert te zijn op signalen en om hun klanten te laten weten dat het buurtteam ondersteunt bij geldzorgen. Om de drempel naar hulp verder te verlagen, kwam er naast de toegang via de buurtteams een tijdelijk telefonisch loket bij W&I. De schuldhulpverleners van dit loket schakelden snel met het buurtteam en droegen waar nodig over naar het buurtteam. En U-Centraal opende samen met de gemeente een speciaal WhatsApp-nummer voor jongeren met financiële vragen. Voor de minder taal- en/of digitaal-vaardige inwoners die gebaat zijn bij face-to-face-contacten, nam U-Centraal het initiatief om extra ondersteuning in te zetten. In Overvecht en Kanaleneiland worden extra locaties geopend waar vrijwilligers en beroepskrachten, van onder andere het buurtteam, twee maal per week vijftig tot zestig inwoners per locatie kunnen ondersteunen bij financiële problematiek.

We bleven daarnaast samen met woningcorporaties inwoners met betalingsachterstanden in vaste lasten bezoeken om schuldenproblematiek vroegtijdig op te sporen om zo verergering van schulden te voorkomen. Een interventie die we sinds 2018 uitvoeren in verschillende varianten en in verschillende wijken. In de periode januari 2019 tot maart 2020 werden 374 huishoudens met

problematische betalingsachterstanden geselecteerd, uit met name Ondiep, Overvecht De Gagel en Zuidwest. Negen op de tien adressen waren nog niet bekend bij schulddienstverlening. Van die 374 huishoudens zijn er 187 (50%) bereikt. Ruim een derde (35%) van de mensen met wie contact was, zei hulp te willen bij betalingsachterstanden en bij 38 huishoudens werd een driegesprek gevoerd tussen de bewoner, een schulddienstverlener en een buurtteammedewerker. Het voornemen is om de aanpak in 2020 afgestemd op de vraag per wijk verder uit te breiden.

We startten de voorbereiding van een pilot Participatie, gezamenlijk met W&I. Gezinswerkers werken met klanten aan doelen over zinvol bezig zijn en het zoeken van werk en doen dat samen met W&I. Vanaf september zal de begeleiding door W&I meer in samenhang met de ondersteuning van het buurtteam worden georganiseerd. Dat betekent dat gezinswerkers aanwezig zijn bij gesprekken van W&I en bij de startweken waar werkzoekenden in één week worden voorbereid op de arbeidsmarkt. Meedoen tijdens corona en toeleiding naar werk stond ook centraal tijdens vier webinars die de procesbegeleiders Collectieve Aanpak organiseerden, in samenwerking met onder andere Jekuntmeer en Utrecht Werkt.

Maatwerk

Het vergroten van de bestaanszekerheid van gezinnen vraagt vaak om maatwerkoplossingen. Met de Citydeal gaven we maatwerk handen en voeten in Ondiep, Zuilen en Kanaleneiland. We realiseerden oplossingen door knelpunten, veroorzaakt door gestandaardiseerde procedures, te verhelpen, kennis van verschillende partijen te combineren en hier samen van te leren. Bij een groot deel van de cases bleek het vinden van een passende woning een belangrijk onderdeel van de oplossing. Deels is het gelukt die woningen te vinden, maar door schaarste in het woningaanbod is dat niet eenvoudig.

Verder gaan de Citydeal-wijken in het derde kwartaal experimenteren, naar Amsterdams voorbeeld, met het Voorkom-Erger-Potje. Teams krijgen een budget van 2000 euro waarvan zij maximaal 500 euro aan één huishouden kunnen besteden om snel kleine problemen op te lossen.

Samen voor Overvecht

Samen voor Overvecht is een goed voorbeeld van het samen realiseren van een opgave op het gebied van bestaanszekerheid en gelijke kansen. Inwoners worden sneller geholpen door een grotere gedeelde verantwoordelijkheid van samenwerkende wijkpartners. Het buurtteam doet mee aan:

1. Het geboortezorgnetwerk, onderdeel van Kansrijke Start, dat als doel heeft een kind een gezonde en veilige start te geven.
2. De werkwinkel, een huiskamer in het gezondheidscentrum de Amazone, helpt bij het zoeken van werk of een opleiding.
3. Lieve Sterke Moeders, opvoedondersteuning en netwerkversterking gericht op het voorkomen van leerachterstanden.
4. Woonrenovaties, waarbij gezinswerkers met woningcorporaties op huisbezoek gaan om tijdig vragen van bewoners op te kunnen pakken.

Gelijke kansen

In Utrecht beogen we dat alle kinderen gezond en veilig opgroeien en zich optimaal ontwikkelen. De omstandigheden waarin kinderen opgroeien zijn vaak heel helpend en bieden soms ook beduidend minder goede kansen. Het doel van de buurtteams is bijdragen aan het verkleinen van de verschillen, thuis, op school en in de wijk. Met ouders, de kernpartners van de scholen en de partners binnen de wijkalliantie. We richten ons specifiek op de ontwikkeling van jonge kinderen (0-4 jaar) en op een doorgaande leerlijn (van kinderopvang naar po naar vo naar mbo).

Versterken van opvoedvaardigheden

De meeste vragen waarmee gezinnen bij de buurtteams komen hebben betrekking op opgroeien en opvoeden. Dat was in de coronamaanden ook het geval. Om ouders te ondersteunen ontwierpen we een inspiratiekit met informatie over praten over corona, dagstructuur, thuisonderwijs en sociaal contact op afstand. Ouders en professionals konden de ineens benodigde informatie zo makkelijk vinden. De inspiratiekit werd veelvuldig benut, eigenstandig of in gesprek met een gezinswerker.

Samen met de JGZ faciliteerden en boden we voor het eerst digitaal collectieve ondersteuning. Er waren webinars over bijvoorbeeld Meer bewegen, Beter slapen en Driftbuien. Webinars bleken een uitstekende manier om nieuwe groepen ouders te bereiken en om veelvoorkomende vragen samen op te pakken.

Beperken van onderwijsachterstanden

Het sluiten van de scholen halverwege maart 2020 had veel impact op gezinnen. Voor een deel van de kinderen bleek thuisonderwijs goed te hanteren of zelfs beter te passen. Voor een aantal was het ook moeilijk. Een behoorlijke grote groep kinderen had geen computer of geen rustige ruimte om te leren of ouders waren onvoldoende in staat het thuisonderwijs goed te ondersteunen. Met als risico dat al bestaande onderwijsachterstanden verder zouden toenemen. Scholen en een groot aantal partijen in de stad pikten de signalen snel op en zagen een gezamenlijke taak in het oplossen van de problemen. Stichting Leergeld zorgde met inwoners voor laptops, onder andere de bibliotheek en ondernemers stelden ruimtes beschikbaar, door de JGZ, Lokalis en andere partners werden er Tassen voor Thuis samengesteld en uitgedeeld, met materialen waar geen wifi of laptop voor nodig is en die de creatieve en sportieve ontwikkeling van kinderen stimuleren. Op initiatief van onder anderen Taal doet Meer en Academie10 werden er achthonderd huiswerkmaatjes gevonden, DOCK begeleidde kleine groepjes kinderen bij het maken van huiswerk, JOU organiseerde maatjes voor jongeren en Sport Utrecht bood sportlessen. De scholen en de kernpartners benaderden actief de ouders van kinderen waarmee het contact maken niet lukte, met als resultaat dat snel alle kinderen in beeld waren en bleven. Buurtteams droegen bij door te mee te signaleren welke gezinnen welke hulp konden gebruiken, die zelf te bieden of deze te helpen vinden.

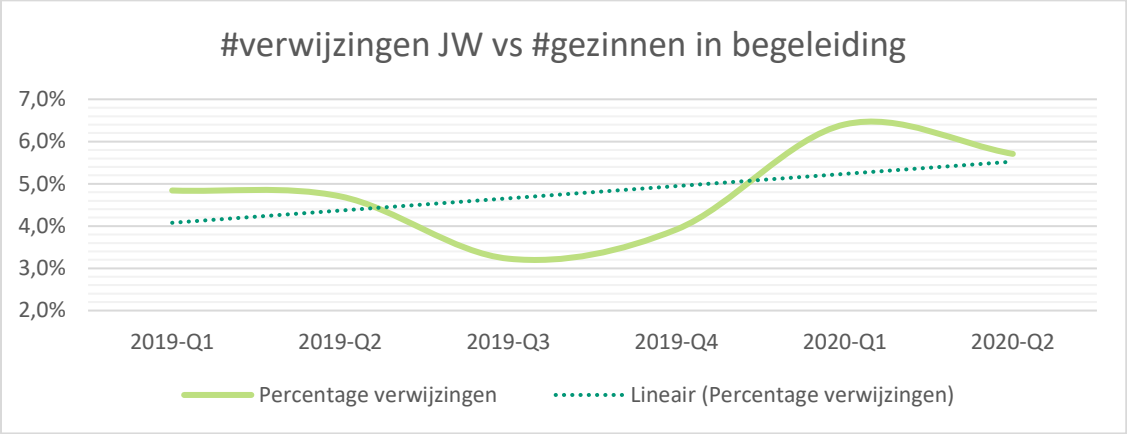
Betrekken van specialistische jeugdhulp

Waar basishulp alleen niet passend is, werken we sinds 1 januari van dit jaar primair samen met KOOS en Spoor030. Met deze samenwerking in de wijk versterken we het maatwerk ten dienste van gezinnen en verwachten we ook beter te kunnen acteren op de in wijken veelvoorkomende vraagstukken. De inzet van specialistische jeugdhulp is deels gerelateerd aan LVB-, gedrags- en psychiatrische problematiek, deels aan problematische echtscheidingen en onveiligheid, en deels ook aan de soms beperkte ‘bandbreedte van normaal’ en de hoge geluksverwachtingen van kinderen en ouders, al dan niet gevoed door mediagebruik.

Alle buurtteams, KOOS en Spoor030 investeerden de afgelopen maanden in een goede gezamenlijke start. Door kennis te maken, wijkanalyses te delen, werkafspraken te maken en het samen leren te starten. Ondanks corona is die samenwerking goed gestart en krijgt die in veel wijken vorm naar ieders tevredenheid.

We boden maatwerk met KOOS en Spoor030 door, waar passend bij de startvraag, gezamenlijke kennismakingsgesprekken met gezinnen, door samen een plan op te stellen en samen te werken aan het realiseren van doelen. Om ook het leren binnen deze samenwerking goed te laten starten is de maatwerktoolkit ontworpen die professionals voorbeelden en vragen aanreikt om maatwerk tijdens casuïstiek onderwerp van gesprek te laten zijn.

Het op maat betrekken van specialistische hulp resulteerde de afgelopen jaren in een lichte, gestage daling van het aantal verwijzingen door gezinswerkers. Lopende 2019 en het eerste half jaar van 2020 zette die trend niet door en zagen we een stijging in het aantal afgegeven verwijzingen. Die stijging is voor een deel 'administratief'. Voor de klanten die overgingen van de oude aanbieder naar KOOS en Spoor030 werd een nieuwe verwijzing afgegeven.



In het eerste half jaar na de start van KOOS en Spoor030 werden er iets meer dan driehonderd verwijzingen afgegeven, even vaak voor KOOS als voor Spoor030. Relatief gezien, dus afgezet tegen het aantal gezinnen ondersteund door een buurtteam, werd iets meer verwezen naar KOOS, gelijk aan het eerdere patroon van meer inzet van specialistische jeugdzorg in de hoge SES-wijken. Tegelijkertijd is het verschil klein en zullen we de ontwikkeling in dit eerste jaar goed volgen en samen gaan duiden. KOOS werd bij 13 procent van de gezinnen betrokken, Spoor030 bij 11,5 procent.

Praktijk maken met huisartsen

In navolging van de pilot Praktijkvarianten in huisartspraktijken heeft de gemeente Utrecht, op basis van de positieve resultaten, begin dit jaar ervoor gekozen deze ondersteuning te faciliteren vanuit de buurtteams van Lokalis. Waarbij per praktijk een medewerker van het buurtteam vier uur per week als ondersteuner fungeert op het gebied van jeugd. Onze gedeelde ambitie hierbij is dat kinderen en gezinnen vanaf de start passende ondersteuning op maat krijgen. Hiertoe werken we samen met de Huisartsen Utrecht Stad (HUS), Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra, de JGZ, Spoor030 en Koos. Gezamenlijk geven we vorm aan de implementatie van deze ondersteuning. De huisartspraktijken die

onderdeel waren van de pilot hebben de ondersteuning vanuit het buurtteam voortgezet. Door corona is het vervolgproces iets vertraagd. Inmiddels vinden er in een aantal huisartspraktijken, in Lunetten, Oost, Overvecht en Vleuten, gesprekken plaats om deze ondersteuning en samenwerking verder te verkennen en vorm te geven.

Veiligheid

Veilig opgroeien is een recht. Waar niet voor alle kinderen op ieder moment ook recht aan wordt gedaan. Met regelmaat zien we een verband met veranderend ouderschap en echtscheidingsproblematiek. De buurtteams zijn er om ouders te helpen hun ouderschap te versterken, onveiligheid op te heffen en samen te werken aan een duurzaam herstel van de veiligheid thuis. In samenwerking met onder meer scholen en de kernpartners, SVMN, KOOS en Spoor030 en de Rechtbank. We richten ons specifiek op het vroegtijdig ondersteunen van gezinnen, het vergroten van ons vakmanschap bij intensieve vrijwillige hulp en op de ontwikkeling van ketenzorg naar maatwerk.

Het eerder genoemde onderzoek naar de ernstige calamiteit illustreert het grote belang van genoemde speerpunten. Er wordt in Utrecht en op landelijk niveau ook al geruime tijd aan gewerkt. Denk aan de actielijnen Scheiden zonder schade en Geweld hoort nergens thuis.

Veranderend ouderschap

Van de Utrechtse kinderen in groep 7 en 8 van de basisschool woont 16 procent niet met beide ouders in één huis. Voor jongeren in klas 2 en 4 van het voortgezet onderwijs is dat 24 procent (Utrechtse jeugdmonitor 2017-2018). Professionals ervaren dat ouders soms onvoldoende zijn voorbereid op veranderend ouderschap en zien het aantal complexe echtscheidingen al lange tijd toenemen. Onder regie van de Gemeente Utrecht en met ouders en partners stelden we een plan van aanpak Ouderschap en Scheiding op om de negatieve gevolgen van echtscheiding te beperken. Dat plan is vooral gericht op het tijdig bieden van samenhangende hulp. Enerzijds zetten we in op goed toegankelijke informatie voor ouders en het steun vinden bij elkaar. Ouders in Vleuten bijvoorbeeld verzorgden daartoe, in samenspraak met het buurtteam en de JGZ, pop-up-informatiepunten en ze startten groepen. Anderzijds werden scholen gevraagd als signaleerder van echtscheidingsproblematiek en toeleider naar passende hulp. En we realiseerden een directere aansluiting van hulp door het buurtteam, KOOS of Spoor030 op uitspraken van de kinderrechter onder de naam Hulp op zitting.

Intensieve vrijwillige hulp

Aan het tijdig bieden van hulp op maat wordt ook vanuit de jeugdbeschermingsketen gewerkt. Er is de afgelopen periode in het land en de stad veel gesproken over de kwaliteit van de hulp bij onveiligheid en de positie van ouders in het bijzonder. De Utrechtse pilot Ketenversnelling is onderdeel van het landelijk actieprogramma. We leren dus binnen de eigen pilot en van andere regio's. Samen met SVMN, de RvdK en de gemeente 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.

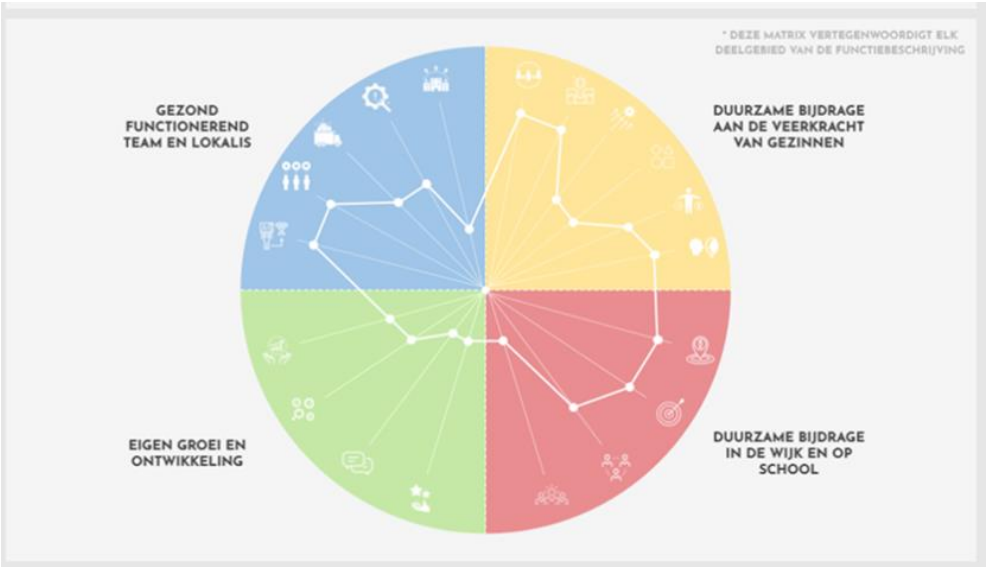
De pilot is daarmee tegelijkertijd een voorloper van het gesprek over het benodigde glasheldere onderscheid tussen intensieve vrijwillige hulp en gedwongen toezicht. Een onderscheid dat in de huidige praktijk voor een grote groep ouders onduidelijk is, waardoor we onvoldoende recht doen aan hun positie. Binnen Lokalis bereidden we ons daar het afgelopen half jaar op voor door in gesprek met gezinswerkers te onderzoeken wat het 'opschuiven naar' intensieve vrijwillige hulpverlening van hen vraagt om daaropvolgend passende deskundigheidsbevordering te ontwikkelen.

Ook de begin dit jaar gestarte intensivering van de wijkgerichte samenwerking met SAVE, KOOS en Spoor030 draagt bij aan het komen tot samenhangende hulp. Het product- en aanboddenken wordt losgelaten; de vraag van het gezin en het gezamenlijke verantwoordelijk zijn voor de oplossing staan toenemend centraal.

In 2019 gaven we het vak van gezinswerker een duidelijk profiel en maakten we de kennis en kunde die nodig zijn om te kunnen werken als generalist digitaal toegankelijk. Op basis van deze verzamelde inzichten maakten we een nieuwe functiebeschrijving voor gezinswerkers en 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. Daarnaast inventariseerden we onder medewerkers hoe zij hun werkplezier ervaren. De informatie die dit opleverde helpt ons gericht het werkplezier van medewerkers te vergroten.

Nieuwe functiebeschrijving en ontwikkelmatrix

Omdat we steeds beter weten wat het vak van gezinswerker inhoudt, weten we ook beter wat we van gezinswerkers verwachten: het duurzaam bijdragen aan veerkracht van gezinnen, het duurzaam bijdragen aan ontwikkelingen in de wijk en op school, ontwikkelen tot generalist en het bijdragen aan een professioneel teamklimaat. Dit vormde de uitgangspunten van de nieuwe functiebeschrijving, die we sinds 1 juli gebruiken. Aansluitend ontwierpen we een ontwikkelmatrix, een hulpmiddel om richting te geven aan het jaarlijkse ontwikkelgesprek. Dat ontwikkelgesprek draagt bij aan het versterken van professionaliteit. Het invullen van de matrix maakt helder waar iemand staat in zijn of haar ontwikkeling en wat iemands leervragen zijn.



Leren van de praktijk

We merken al jaren dat de werkpraktijk van gezinswerkers niet goed aansluit bij de opleidingen van recent afgestudeerde gezinswerkers. De Lerende Netwerken, een samenwerkingsverband met de Hogeschool Utrecht (HU), wil de werkpraktijk beter laten aansluiten bij het onderwijs. Het spiegelproject draagt hieraan bij. In dit project gaan hbo-studenten met gezinswerkers in gesprek over hun werkervaring en dilemma's. Het nieuwsgierige aansluiten van studenten zorgde er enerzijds voor dat gezinswerkers reflecteerden op hun eigen handelen en zaken in beeld kregen waarvan ze

zichzelf niet bewust waren. Studenten kregen, anderzijds, een goed beeld van wat het werk van een generalist inhoudt.

Het werken op afstand creëerde een nieuwe leerpraktijk. De bestaande reflectieve werkpraktijk kreeg nieuwe werkvormen en zorgde daarmee voor nieuwe impulsen op vakmanschap. Zo organiseerden sommige teams brede digitale reflectiegroepen in plaats van maatjesoverleggen of casuïstiek op afstand. Ander teams investeerden juist in digitale maatjesoverleggen in kleiner verband.

Uitdragen van vakmanschap

De manier waarop Lokalis vakmanschap ontwikkelt, bleef ook in de buitenwereld niet onopgemerkt. Marcel van Eck, gezinswerker bij buurtteam Noordoost, is Sociaal Werker van het Jaar 2020. De uitslag werd bekend gemaakt tijdens een online event op 20 mei. Juryvoorzitter Lex Staal citeerde uit het juryrapport: “Marcel heeft een sterke visie op de ontwikkeling van sociaal werk. Marcel is een verbinder; rond multiproblematiek binnen de gezinnen die hij ondersteunt en met de wijk- en buurtteams, maar ook tussen wetenschap en praktijk.”

Lees

Gezinswerkers Marcel van Eck is Sociaal Werker 2020

En Anne van Dorp, gezinswerker bij Buurtteam Overvecht, volgt de opleiding tot Ambassadeur Jeugd van de Beroepsvereniging van Professionals in het Sociaal Werk (BPSW). In die hoedanigheid heeft ze inmiddels al een aantal activiteiten achter de rug, waaronder diverse interviews met vakbladen en een gesprek met wethouder Eerenberg.
De ambassadeurs maakten in een vroeg stadium tijdens de coronamaatregelen een gezamenlijke videoboodschap voor jongeren. Met #methartvoorjou lieten ze jongeren weten dat de hulpverlening voor hen klaar staat en hen zal helpen, ook in tijden van corona.

Kijk

Ambassadeurs Jeugd doen uitnodigende video-oproep

Werkplezier

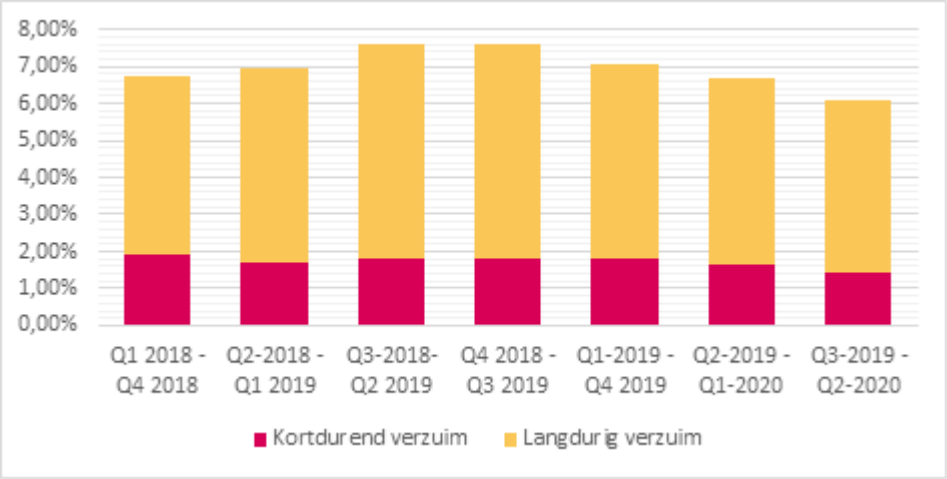
Begin 2020 deden we een organisatiebreed medewerkerstevredenheidsonderzoek. We vroegen medewerkers in hoeverre zij voldoende vrijheid, verbondenheid, verantwoordelijkheid, voldoening en vakmanschap ervaren. Uit de resultaten blijkt dat de vrijheid om zelf richting te geven aan het werk, verbondenheid met het team en de inhoud van het werk en daarbinnen de afwisseling positief gewaardeerd worden. Zorgen bestaan er over de werkdruk die voortkomt uit de vele afwegingen die mensen dagelijks moeten maken en de veelheid aan dagelijkse informatie. Medewerkers denken daarnaast dat er nog winst te behalen valt in het beter benutten van elkaars talent en door wat vaker bewust stil te staan bij wat er allemaal goed gaat. Medewerkers zijn nog niet altijd tevreden over de randvoorwaarden; vaak genoemde knelpunten zijn gebouwen en het klantregistratiesysteem. Aanbevelingen van het onderzoek zijn onder andere om actief uit te dragen wat goed gaat, successen

te delen en elkaars talent te benutten, het gesprek over werkdruk te faciliteren en randvoorwaarden op orde te brengen. In het tweede half jaar van 2020 vertalen we de aanbevelingen naar acties.

Formatie en aanpak ziekteverzuim

Door continue werving lukte het in dit eerste half jaar nog altijd om voldoende nieuwe gezinswerkers aan te stellen. We maakten wel meer gebruik van verschillende werving- en selectiebureaus vanwege hun grotere netwerk. Tijdens corona ging de werving gewoon door en startten ook nieuwe gezinswerkers. Waar nodig werden afspraken in persoon gemaakt met maatjes die de nieuwe gezinswerkers begeleidden. Veel afspraken bleken ook digitaal mogelijk en de digitale kennisbank op het LokalisPlein was een goed hulpmiddel voor een eerste kennismaking met het vak.

Het verloop onder gezinswerkers bedroeg, net als vorig jaar, gemiddeld circa 3 fte per maand (19 in het eerste half jaar) op een totaal begrote formatie van 275 fte.

Het verzuim daalde in het afgelopen half jaar en met name in het tweede kwartaal. Zaten we vorig jaar op 7 procent, in het eerste half jaar van 2020 was het verzuim iets meer dan 6 procent. Met name in de maanden maart en mei was het kortdurend verzuim ruim 1% procent dan in eerdere jaren. Thuiswerken kan geholpen hebben bij deze daling. Thuiswerken maakte het mogelijk om flexibeler en anders met werktijd om te gaan. In juni was het verzuim weer vergelijkbaar met voorgaande jaren.

We zagen ook een lichte daling van het langdurig verzuim. Dit werd vooral veroorzaakt door gecoördineerde samenwerking met de arbodienst en het aanstellen van een eigen verzuimcoördinator. Door de verzuimcoördinator dichtbij te organiseren lukt het om gevraagde acties sneller op te volgen.