Lokalis

Lokalis

Rapportage eerste half jaar 2018

Belangrijke ontwikkelingen

- Basishulp voor jeugd & gezin was in de eerste helft van 2018 goed toegankelijk. Over de hele stad bezien bereikten wij 10 procent 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 (17 procent) bereikten we in Overvecht Vechtzoom en Kanaleneiland-Noord. In de Binnenstad, Noordoost en Oost was ons bereik relatief het laagst met 4 procent. Ondanks het al goede bereik zetten we gericht acties in om jongeren en mensen met een migratieachtergrond beter te bereiken omdat we willen bijdragen aan een inclusieve stad. Ook met de *Kanteling Schulddienstverlening* en *City Deal* en *Vroegsignalering* wisten we klanten te bereiken die voorheen niet bekend waren met het buurtteam of het buurtteam niet op eigen gelegenheid wisten te bereiken. En een aanzienlijk deel van de klanten maakten na aanmelding ook gebruik van hulp door de buurtteams op andere vraagstukken dan alleen schulden of huurachterstand.

- De vraag naar basishulp blijft hoog. In de eerste helft van 2018 werden bijna 6.000 gezinnen ondersteund (bijna 11.500 individuele klanten). 70 procent had binnen 5 werkdagen een kennismakingsgesprek. Lukte het niet om binnen 5 dagen kennis te maken, dan paste een afspraak meestal niet in agenda's van gezinnen of samenwerkingspartners die bij het kennismakingsgesprek aanwezig wilden zijn. Een kennismakingsgesprek geeft een goed beeld van wat er speelt bij jongeren of een gezin. Waar nodig en mogelijk wordt hulp direct gestart, andere hulp ingeschakeld of advies gegeven over vraagstukken die direct opgepakt kunnen worden. Belangrijk is dat er vanaf het kennismakingsgesprek de mogelijkheid bestaat tot contact tussen de klant en de gezinswerker.

- We zijn gestart met het definiëren van basishulp. We maken daarmee inzichtelijk waarop klanten overal kunnen rekenen en wat professionals (moeten) doen, kunnen en kennen. Het helpt ook bij de positionering van het vak van gezinswerker in de buitenwereld. Het is een complex vak in ontwikkeling dat naast bestaande competenties ook andere competenties vraagt dan waarin professionals tot op heden in worden opgeleid. Voor ons staat vast dat we op zoek zijn naar generalistisch werkende professionals die de aard en breedte van basishulp (leren) beheersen.

- Onze manier van werken lijkt bij te dragen aan een daling van het aantal verwijzingen. We zien namelijk in alle wijken een daling van het aantal verwijzingen en in de wijken waar Extra@teams actief zijn is de daling nog sterker. Tot nu toe is er 583 maal verwezen naar de specialistische zorg. In de eerste helft van 2017 was dat nog 759 keer. In de afgelopen twee jaar zien we een daling van het aantal verwijzingen ten opzichte van het aantal jongeren in begeleiding van 6 procent naar 4 procent. Helpend is ook dat het maatwerkdenken en handelen met partners steeds meer een plek krijgt. Deze veranderstrategie werd al toegepast bij de *City Deal* en nu ook veel intensiever bij het betrekken van de specialistische zorg in de vorm van maatwerktafels. Bij deze maatwerktafels staan vraag en situatie van de klant centraal en worden oplossingen gezocht in het gewone leven.

- De door het buurtteam geboden ondersteuning wordt over het algemeen goed gewaardeerd en lijkt effectief. De ondersteuning werd, net als in 2017, met gemiddeld een 8 gewaardeerd.

Inhoudsopgave

Inleiding. *4*

Hoofdstuk 1. Toegankelijk voor alle jongeren en gezinnen *5*

Geholpen klanten 5

Verschillend bereik per wijk 6

Het vergroten van toegankelijkheid 7

Spreiding van de doorlooptijd 8

Hoofdstuk 2. Effectieve Basishulp *10*

De breedte van basishulp 10

De ontwikkeling van basishulp 11

De waardering van basishulp 13

Hoofdstuk 3. We dragen bij aan de buurt- en schoolagenda *14*

Kijk op de wijk 14

Kernpartnerschap 15

Wijkallianties 16

Hoofdstuk 4. Eerder, dichtbij en op maat *18*

Verminderen schulden-en systeemwereldproblematiek 18

Betrekken specialistische zorg op maat 19

Hoofdstuk 5. Professionele teams *23*

Reflectieve werkpraktijk 23

Gezonde werkpraktijk 23

Inleiding.

Voor u ligt het verslag over het eerste half jaar van 2018 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. Onze opdracht is daarmee tweeledig. We ondersteunen enerzijds individuele kinderen, jongeren en gezinnen en dragen anderzijds bij aan verbetering van hun context, zoals de buurt waarin ze wonen en de school waarop ze zitten.

‘Teams jeugd & gezin zijn toegankelijk voor alle jongeren en gezinnen met basishulpvraagstukken’ is de eerste doelstelling die in hoofdstuk 1 nader wordt toegelicht. Met achttien buurtteams in de stad en de buurtteams VO & SO en MBO zijn we inmiddels drie-en-een-half jaar onderweg. Sinds onze start maakte een kwart van de Utrechtse gezinnen op enig moment gebruik van basishulp door het buurtteam. Ons bereik is daarmee groot en we zien dat de vraag naar basishulp nog altijd toeneemt, ook in het afgelopen half jaar. Niettemin zetten we gericht acties in om ons bereik gericht te vergroten onder anderen onder jongeren, laaggeletterden en mensen met een migratieachtergrond. Inclusief werken staat daarmee hoog op de agenda.

‘Basishulp wordt als prettig en effectief ervaren’ is onze 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 hoe we basishulp definiëren en realiseren. U leest over veelvoorkomende vraagstukken en verder wordt beschreven 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 en op scholen veel voorkomend zijn en hebben daar hun eigen buurt- en schoolagenda op geformuleerd. Van daaruit zoeken we de samenhang en samenwerking met inwoners en partners in de wijk en op school, primair gericht op preventie en duurzame verbetering.

‘Eerder, dichtbij en op maat’ beschrijft in hoofdstuk 4 onze bijdrage aan stedelijke ontwikkelopgaven die we samen met de Gemeente Utrecht en partners realiseren. Het realiseren van maatwerk is hier een rode draad. 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. We streven naar zowel een reflectieve als gezonde werkpraktijk.

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 2018 vond 39% van de klanten ons eigenstandig, 39% via belangrijke partners als school, huisarts, Veilig Thuis en politie. 4% 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. In vergelijking met 2017 zien we een stijging van het aantal aanmeldingen via onze belangrijke partners zoals scholen en huisartsen. Het percentage zelfmelders daalt iets.

Geholpen klanten

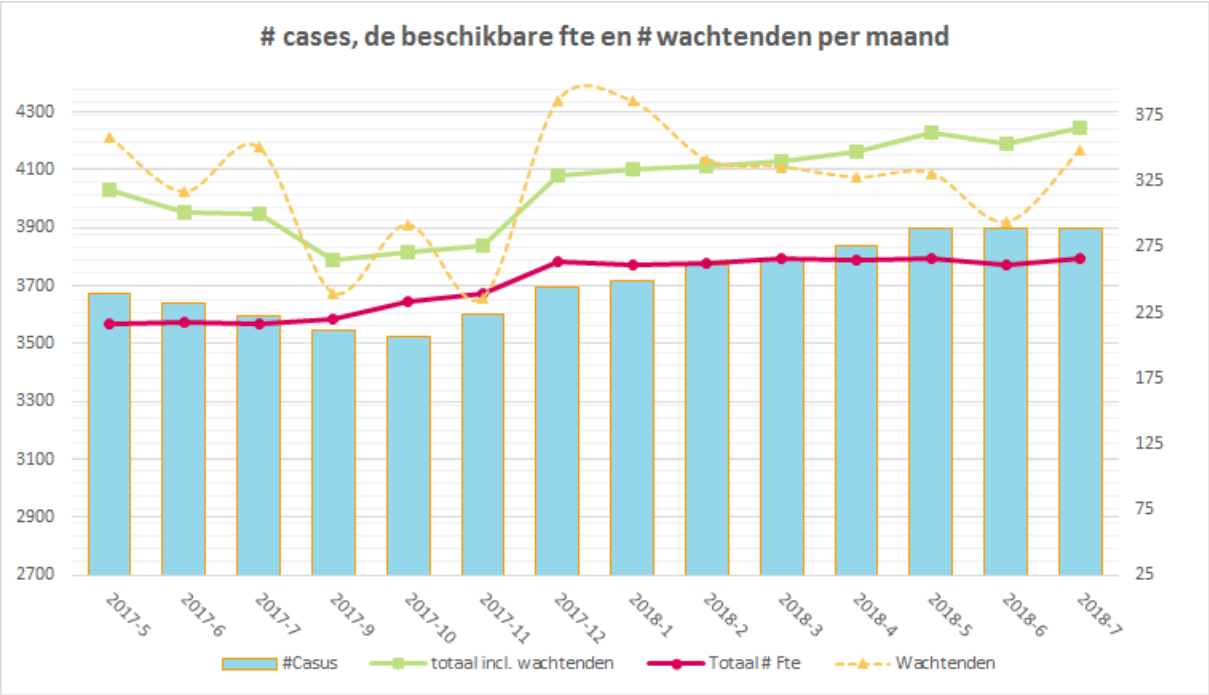
De buurtteams jeugd & gezin waren in de eerste helft van 2018 goed toegankelijk. We waren actief in bijna 6.000 begeleidingstrajecten. Daarmee bereikten we circa 11.500 individuele klanten verdeeld over 4.702 unieke gezinnen. De vraag naar basishulp steeg. Op een willekeurige peildatum begin 2018 vroegen circa 4.100 jongeren en gezinnen om basishulp, halverwege 2018 waren dit er 4.250. Tegelijkertijd zagen we ook het aantal gezinnen in begeleiding per maand stijgen ten opzichte van 2017. In 2017 waren er gemiddeld ruim 3.600 gezinnen per maand in zorg en in de eerste helft van 2018 ruim 3.800 per maand. Oorzaak van deze stijging is de toenemende doorlooptijd van de begeleiding. We zien het aantal gezinnen dat structureel begeleiding nodig heeft groeien.

De toenemende vraag naar basishulp vingen we onder andere op door structureel nieuwe gezinswerkers te werven. 40 gezinswerkers startten in het eerste half jaar.

Daarnaast is het aanmeldproces in ieder team inmiddels zo ingericht dat nieuwe klanten altijd binnen vijf werkdagen een kennismakingsgesprek wordt aangeboden. 70% van de klanten maakte daadwerkelijk gebruik van een kennismakingsgesprek binnen vijf werkdagen. 30% kreeg, meestal op eigen verzoek, na vijf dagen een gesprek. In deze 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 partner uit de sociale basis aan tafel zat. In een deel van de kennismakingsgesprekken bleek dat de ondersteuningsvraag zelfs volledig vanuit de sociale basis kon worden opgevangen. Bij het buurtteam MBO is de professional die het kennismakingsgesprek doet ook meteen de begeleider. Prettig daarbij is dat er vanaf het kennismakingsgesprek contact mogelijk is, hetzij in beginsel laag frequent, tussen professional en de klant. Het buurtteam MBO spreekt dan ook niet van wachtenden omdat de begeleiding feitelijk na de kennismaking al start. Ook gezinswerkers van andere teams houden na kennismaking contact met klanten en adviseren over acties die al ingezet kunnen worden. Dat gebeurt echter niet in alle teams omdat het niet altijd nodig is of soms niet mogelijk vanwege andere casuïstiek die om voorrang vraagt. Gemiddeld over het eerste half jaar genomen is bij 338 gezinnen de ondersteuning niet direct na het kennismakingsgesprek gestart. Gemiddeld lag de tijd tussen het kennismakingsgesprek en de start van de begeleiding op 27 dagen. Voor sommige mensen was dat aanzienlijk langer. Bij iets meer dan 50 mensen duurde het in de eerste zes maanden van 2018 langer dan honderd dagen (max. 180) voor de ondersteuning startte.

Om de toenemende vraag naar basishulp te ondervangen ontwikkelen we onder andere collectieve vormen van (basis)hulp. Samen met de Jeugdgezondheidszorg en het team Maatschappelijke

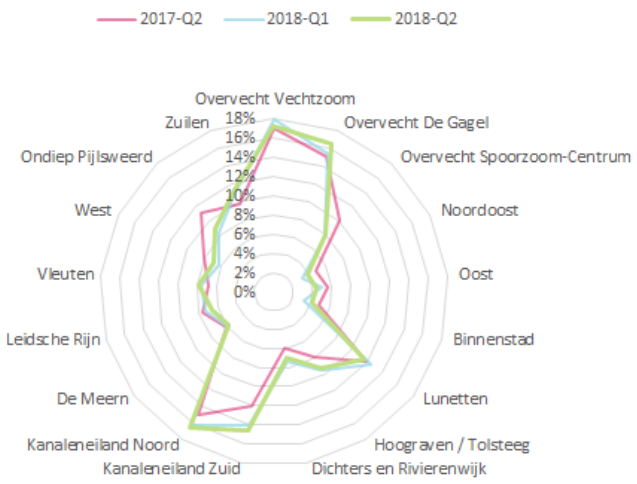
Ontwikkeling van de Gemeente Utrecht is hiervoor een plan ontworpen. Anders dan het oude collectieve aanbod, zal de vraag van de klant leidend zijn en het aanbod flexibel. Een kwartiermaker, die na de zomer start, zal in enkele wijken experimenten starten om te onderzoeken wat werkt.



Figuur 1. Figuur 1 laat de verhouding zien tussen het aantal gezinnen in begeleiding, het aantal gezinswerkers en het aantal gezinnen dat na kennismaking wacht op de daadwerkelijke start van de hulp. De blauwe kolommen laten de ontwikkeling zien van het aantal gezinnen in zorg. In het afgelopen half jaar is dit bijna met 200 gestegen waardoor het aantal gezinnen in zorg op zijn hoogst is sinds ons bestaan. De roze lijn laat de ontwikkeling zien van het aantal fte in dienst. Na een sterke stijging aan het einde van vorig jaar, is in het afgelopen half jaar het aantal fte redelijk stabiel gebleven. De gele lijn laat het aantal wachtenden zien. Na een hoge piek aan het begin van dit jaar leek er een dalende trend zichtbaar. De laatste maand van Q2 breekt echter met deze trend. De groen lijn laat ontwikkeling zien van de totale vraag aan het buurtteam. Dit is het aantal wachtenden plus het totale aantal gezinnen in zorg. Uit deze lijn blijkt dat er ook in het afgelopen half jaar nog steeds een toename is aan vraag voor het buurtteam, van 4.100 naar 4.250.

Verschillend bereik per wijk

Over de hele stad bezien, bereikten wij dus 4700 unieke gezinnen in het eerste halfjaar van 2018, dit kom neer op 10% van de gezinnen van Utrecht. 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, 17%, bereikten we in Overvecht Vechtzoom en Kanaleneiland-Noord. In de wijken Binnenstad, Noordoost en Oost was ons bereik relatief gezien het laagst. We ondersteunden 4% van de daar wonende gezinnen. Figuur 2 toont ons bereik voor het huidige kwartaal, het vorige kwartaal en het tweede kwartaal van 2017. De figuur toont aan dat ons bereik per wijk grotendeels hetzelfde blijft.



Figuur 2 Bereik per wijk

Het vergroten van toegankelijkheid

Een kritische succesfactor van het Utrechts model 'Zorg voor Jeugd' is dat kwalitatief hoogwaardige basishulp snel en laagdrempelig beschikbaar is voor iedereen. We willen daarmee bijdragen aan een inclusieve stad. In het eerste half jaar van 2018 besteedden we dan ook weer veel aandacht aan onze toegankelijkheid. We waren 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.

Naast generieke maatregelen hebben we ook onze toegankelijkheid voor enkele specifieke groepen klanten gericht vergroot.

Jongeren

In het eerste halfjaar van 2018 hebben we onderzocht wat ons bereik is onder jongeren. Terugkijkend over een periode van anderhalf jaar blijkt dat wij circa 16% van jongeren in de leeftijd tussen 12 en 18 jaar bereiken. We wijken daarmee positief af van het landelijke gemiddelde dat op 10% ligt. Niettemin verdient de toegankelijkheid van hulp voor jongeren voortdurend aandacht. We committeerden ons in het afgelopen kwartaal samen met de buurtteams sociaal aan een plan van aanpak om voor jongeren tussen de 16-27 jaar de hulp te laten doorlopen en de knip rondom het 18e jaar zoveel mogelijk te vermijden. We bleven tegelijkertijd investeren in de school als vindplek omdat we een belangrijk deel van de jongeren bereiken via het buurtteam VO & SO en het buurtteam MBO die zich specifiek richten op 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 probeerden we 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 er voortdurend tussen de 12-15 moeilijk bereikbare jongeren werden begeleid. 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.

In Dichters- en Rivierenwijk is er samen met de gemeentelijke gebiedsmanager veiligheid, politie en JoU geïnvesteerd in de aanpak jeugdgroepen. Bij deze aanpak worden jongeren niet benaderd op basis van hun eigen vraag, maar naar aanleiding van een melding door de politie. Ingewikkelde gesprekken waren soms nodig om te komen tot een voor alle partijen bevredigende werkwijze. Er zijn niettemin goede afspraken gemaakt die recht doen aan het ervaren risico van enerzijds overlast gevende jongeren en anderzijds van het verliezen van contact met gezinnen.

Verder lieten we jongeren zelf aan het woord. Dat deden we met de stagiaires van de opleiding ervaringsdeskundigheid in armoede. Zij weten vaak een brug te slaan tussen moeilijk bereikbare jongeren (vaak met schuldenproblematiek) en buurtteamprofessionals of andere instellingen. Daarnaast spraken we met U-2B Heard, cliëntenplatform voor en door kwetsbare jongeren, af dat zij een spreekuur starten op de buurtteamlocatie in de Binnenstad. Om de drempel naar het buurtteam te verlagen, koppelen we jongeren van U-2B Heard als maatje aan jonge klanten met schulden en gaat U-2B Heard samen met buurtteammedewerkers in het schooljaar 2018-2019 workshops geven aan studieloopbaanbegeleiders op MBO Utrecht.

Ook in de pers kwamen jonge klanten van het buurtteam aan het woord. In De Utrechtse Internet Courant en in de Nationale Zorg Gids verschenen interviews met jongeren die vertelden over hun ervaring met het buurtteam.

Mensen met een migratieachtergrond
In vergelijking met Rotterdam en Amsterdam bereiken we meer jongeren met een Turkse en Marokkaanse achtergrond, zo laat een onderzoek van het Verwey-Jonker instituut zien (2017).[1] Datzelfde onderzoek laat ook zien dat autochtone jongeren juist minder een beroep doen op de buurtteams. Deze cijfers zijn niet helemaal overeenkomstig met het beeld dat de meeste buurtteams zelf hebben. Zij vinden dat ze (migranten) jongeren juist minder goed bereiken. Ook migrantenorganisaties en het stedelijke adviesorgaan uiten regelmatig hun zorgen over de toegankelijkheid van de buurtteams voor migranten. Buurtteams namen deze signalen uiteraard serieus en organiseerden in april een bijeenkomst met migrantenzelforganisaties waar de samenwerking met de buurtteams onderwerp van gesprek was. Deze stedelijke bijeenkomst wordt in de toekomst ieder jaar georganiseerd en krijgt in de loop van het jaar een vervolg in verschillende wijken.

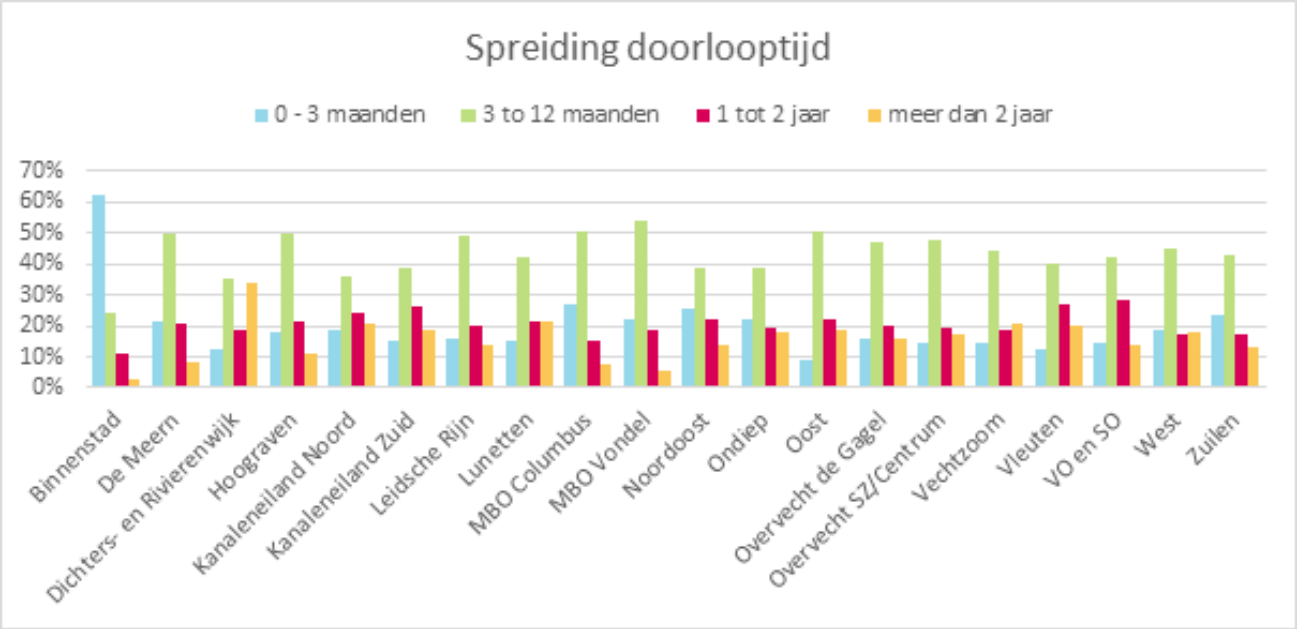
Spreiding van de doorlooptijd

Bij bijna tweederde van de gezinnen die wij begeleidden in het eerste half jaar van 2018 was de begeleidingsduur korter dan 12 maanden. Dit gaat op in bijna alle wijken. Bij ongeveer een vijfde deel van onze klanten rondden wij de begeleiding na 12-24 maanden af en circa 20% van de klanten in de eerste helft van 2018 is al langer dan 2 jaar in begeleiding. Dit laatste percentage, het aantal mensen dat we langer dan 2 jaar begeleiden, neemt toe.

Gekeken naar verschillen tussen wijken, valt op dat het percentage gezinnen waar we langer dan een jaar bij betrokken zijn, duidelijk hoger ligt in wijken met een lage score sociaal economische status. Dit verschil loopt bijvoorbeeld tussen de wijk Kanaleneiland en de Meern op tot 16%. Een drietal wijken 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

[1] Rob Gilsing, Femke Stoutjesdijk, Marjolijn Distelbrink, Bas Tierolf, *Divers Bereik. Jeugdhulp naar migratieachtergrond in Amsterdam.* (Utrecht, 2017).

nog geen verklaring voor, maar het lijkt wel een structurele trend aangezien deze wijken in 2017 ook al de uitzonderingen waren.



Figuur 4

Hoofdstuk 2. Effectieve Basishulp

Het bieden van hoogwaardige generalistische basishulp is de primaire opdracht van alle buurtteams. We bieden hulp op die leefgebieden die voor kinderen, jongeren en gezinnen aan de orde zijn. Aanvullend op de voor het gezin belangrijke anderen, ondersteunen we bij het oplossen of beter hanteerbaar maken van vraagstukken. We helpen zo bij het duurzaam verbeteren van de situatie.

De breedte van basishulp

Als veelvoorkomende vraagstukken onderscheiden we inmiddels opvoeden en opgroeien, omgaan met beperkingen of psychische problematiek, taal, schulden, wonen, gezondheid, echtscheidingen en participatie. Klanten kunnen daarvoor in iedere wijk bij ons terecht. Tegelijkertijd gaat basishulp ook over veiligheid, netwerkversterking, betrokkenheid van klanten en het hebben van een goed gezinsplan.

Veiligheid centraal

Veiligheid van het kind als ondergrens blijft onverminderd centraal in ons verhaal. Zo troffen we in juni al voorbereidingen voor de invoering van de verbeterde meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling op 1 januari 2019. Die code bevat een afwegingskader die professionals helpt bij het wegen van geweld en/of kindermishandeling. We informeerden teams over hoe de nieuwe code te gebruiken.

Daarnaast werkten de Utrechtse partijen die samenwerken rondom veiligheid van kinderen, buurtteams, Samen Veilig, Veilig Thuis en de Raad voor de Kinderbescherming, in het afgelopen half jaar aan de versnelling van de jeugdbeschermingsketen om kinderen in onveilige situaties sneller te helpen. Binnen de huidige wettelijke context en daaruit gegroeide taak-en rolopvatting van de betrokken organisaties bleek er nauwelijks meer ruimte voor de gewenste versnelling. Om toch een stap te kunnen zetten experimenteerden de vier organisaties op kleine schaal met een herziening van de werkafspraken. Het perspectief van het gezin stond daarbij voorop en het vormgeven van nieuwe afspraken startte vanuit hun ervaringen. Professionals kregen vervolgens de ruimte om gezamenlijk te kunnen leren en experimenteren om te komen tot een zo optimaal mogelijke samenwerking binnen de geldende wettelijke kaders. Dit experiment van een lerende uitvoeringspraktijk duurt tot de zomer van 2019. Dan moet duidelijk zijn welke samenwerkingsafspraken, taken en rollen herzien kunnen worden om de hulpverlening aan kinderen en gezinnen te kunnen versnellen. Deze nieuwe manier van werken sluit daarmee aan bij een van de actielijnen van het in het voorjaar van 2018 gelanceerde Actieprogramma Zorg voor Jeugd van het Ministerie van VWS.

Netwerkversterking

Duurzame ondersteuning en verbetering van de context gebeurt het beste met hulp van voor gezinnen belangrijke anderen, waar gewenst met een professional op de achtergrond. Vanuit die gedachte zette Lokalis ook in 2018 weer de JIM-aanpak in. JIM staat voor Jouw Ingebrachte Mentor en is een familielid, vriend of bekende van de jongere. JIM fungeert als een vertrouwenspersoon voor de jongere en is vertegenwoordiger richting ouder(s) en professionals.
Ook de training Pittige Jaren werd opnieuw gegeven in Leidsche Rijn en inmiddels ook in Vleuten en De Meern. Na de zomer start de training in Noordoost en Dichters- en Rivierenwijk. De training is bedoeld voor ouders van jonge kinderen met druk, dwars of opstandig gedrag. In de training maken ouders gebruik van de expertise van gezinswerkers, maar ondersteunen vooral elkaar. En de samenwerking met andere ouders in de wijk zorgt voor een netwerk dat ouders ook buiten en na afloop van de training helpt.

De inzet van informele zorg, ten slotte, komt steeds beter op gang, al is daar nog veel verbetering mogelijk. De teams die werken met een ambassadeur informele zorg zijn positief en zien zeker meerwaarde van de inzet. De meerwaarde zit vooral in de inbreng van andere kennis over het aanbod in het voorveld en de inzet van ambassadeurs als intermediair tussen buurtteams en de vele partners binnen de informele zorg.

Betrokkenheid van klanten
In de eerste helft van 2018 scherpten we onze visie op klantparticipatie aan. Klantparticipatie staat voor ons vooral ten dienste van de toegankelijkheid en de kwaliteit van basishulp. We streven ernaar om te bewegen van met de klant samenwerken naar steeds directer meesturen door klanten. Gezinswerkers benutten de feedback van klanten voor hun reflectie op hun eigen professionele ontwikkeling. Bij de doorontwikkeling van basishulp krijgen klanten expliciet een stem door hen uit te nodigen om deel te nemen aan de gesprekken over definiëring van basishulp. Daarnaast nodigen we ook vertegenwoordigers van Meetellen, U-2B Heard en migrantenzelforganisaties uit.

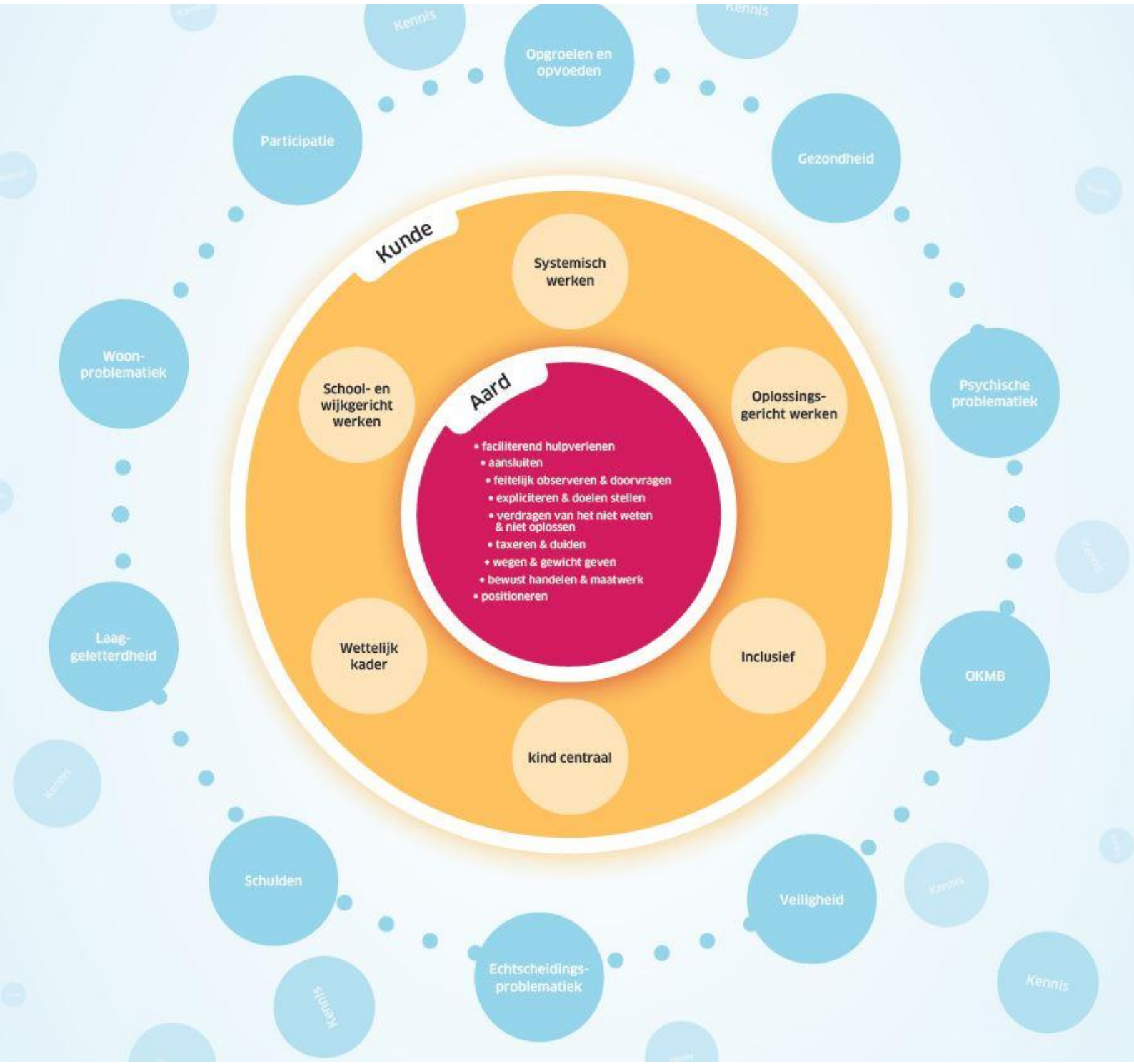
Ieder gezin heeft een goed gezinsplan
Een goed gezinsplan ondersteunt jongeren en gezinnen bij vraagverheldering, het stellen en volgen van doelen, het betrekken van belangrijke anderen en het beleggen van regie. Het ondersteunt gezinnen bij hun traject en voldoet aan de eisen die zicht op veiligheid 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. 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 vrijheid 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. Dat het format niet statisch is bleek ook in de eerste helft van 2018 waarin er nog verdere aanpassingen zijn gedaan voor het gebruik door jongeren en gescheiden ouders. Gesprekken over vorm en gebruik gaan ook in de tweede helft van 2018 door. Werken met dit plan wordt met telkens meer enthousiasme ontvangen omdat het invullen ervan gesprekken over wat goede hulp is teweeg brengt. Het raakt daarmee de kern van het werk van professionals en bevordert het leren tussen professionals onderling en tussen klanten en professionals.

De ontwikkeling van basishulp

In de eerste helft van 2018 hebben we een nieuwe stap gezet in de verdere ontwikkeling van basishulp. We werkten toe naar het definiëren van basishulp. We beogen daarmee inzichtelijk te maken waarop iedere klant kan rekenen en wat iedere professional zou moeten kunnen en kennen. 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. We doen dat op basis van de inmiddels opgedane ervaring, gecombineerd met enkele beproefde methodieken en

aangevuld met kennis waarover de nieuwe generalisten moeten beschikken. Zo beschouwen we faciliterend hulpverlenen als de aard en daarmee de kern van ons vak, zijn systemisch en inclusief werken twee van de belangrijke methodieken en bepalen we nader welke kennis er nodig is van onder andere schulden, echtscheiding en ouders en kinderen met een beperking.



Vanaf het tweede kwartaal hebben gezinswerkers zich verbonden aan de bouwstenen van basishulp. Met hulp van de programma's van Lokalis tillen ze opgedane praktijkkennis op, geven externe kennis een passende plek en voegen hulpmiddelen zoals met partners gemaakte stedelijke samenwerkingsafspraken toe. Het definiëren van basishulp en daarmee het verder ontwikkelen van

het vak van generalist doen we niet alleen. Al sinds onze start 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. Ook nu werken we samen met de Gemeente Utrecht, buurtteams sociaal en andere partners uit de stad, met collega-wijkteamorganisaties als Eindhoven en Amsterdam en met de Academische Werkplaats Transformatie Jeugd Utrecht waarin onder andere de Hogeschool Utrecht en de Universiteit Utrecht vertegenwoordigd zijn.

De waardering van basishulp

Onze manier van werken lijkt goed aan te sluiten bij de verwachting van onze klanten. Ze waardeerden basishulp het eerste half jaar, net als vorig jaar, met een 8.

Bij 74% van de klanten werd de begeleiding volgens plan, of in overeenstemming voortijdig, afgesloten (zie figuur 5). Dit is vergelijkbaar met voorgaande kwartalen waar dit percentage ook rond de 75% lag. In ongeveer 20% 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 12%. 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 buurtteamorganisatie 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 de eerste helft van 2018 gemeten bedroeg het percentage klanten dat aangeeft zelfstandig verder te kunnen 89%. Hierbij is een voorzichtige stijging waarneembaar in vergelijking met 2017 toen dit op 87% uitkwam.

Figuur 5

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

De opdracht van Lokalis is tweeledig. We bieden goede basishulp aan kinderen, jongeren en gezinnen. En we bieden die hulp in de context van kinderen, jongeren 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. In de eerste helft van 2018 was de inzet in de wijken en op scholen dan ook gebaseerd op de prioriteiten per wijk en school. De prioriteiten per wijk werden zoveel afgestemd met partners om vraagstukken in samenhang aan te pakken.

Kijk op de wijk

Ten (zuid)westen van het Merwedekanaal...

De teams in Kanaleneiland zien veel jongeren die baat zouden kunnen hebben bij ondersteuning van het buurtteam, maar die de stap naar het buurtteam niet zetten. Om kennis op te doen over de vraag hoe deze jongeren te bereiken gingen gezinswerkers allereerst te rade bij hun collega's van de Versnelling Overvecht, Zuilen en Dichters-en Rivierenwijk. Overvecht adviseerde vooral 'buiten de lijnen te kleuren' om echt maatwerk te kunnen leveren en om te investeren in goed contact met de wijkagent. Dichters-Rivierenwijk investeerde in moeders en Zuilen sloot aan bij de groepsaanpak. Het delen van deze ervaringen leidde in het eerste half jaar van 2018 tot intensievere contacten met de politie. Het buurtteam en de politie kwamen overeen dat de politie voortaan eerst contact zoekt met het buurtteam voordat zij een zorgmelding doet bij Samen Veilig of Veilig Thuis. Dat leidt allereerst tot snel contact met jongeren, maar veelal ook tot hulp die beter aansluit bij de vraag van de jongere. Ook het contact met het jongerenwerk (JoU) is aangescherpt. Professionals van beide organisaties gingen in overleg over hoe zij elkaar kunnen versterken om jongeren samen zo goed mogelijk te ondersteunen. Verder sloten buurtteammedewerkers aan bij het veiligheidsnetwerk en volgden enkelen een training radicalisering.

In West maakte het team een analyse van de wijk met onder andere huisartsen, sociaal makelaars, en Harten voor sport. Gezamenlijk bepaalden zij dat laaggeletterdheid, obesitas en armoede de vraagstukken zijn die de meeste aandacht verdienen. Ook leverden professionals een actieve bijdrage aan de verdere uitwerking van PersoonsGerichteAanpak (PGA) voor criminele jongeren in de wijk door onder andere in gesprek te gaan met de politie en het jongerenwerk.

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 werken daartoe nauw samen met scholen en huisartsen. En onderzoeken, samen met teams met vergelijkbare vragen, of preventief collectief aanbod haalbaar is. Hun vraag naar collectief aanbod wordt ondersteund door het stedelijke plan van aanpak dat Lokalis opstelde met de Jeugdgezondheidszorg en de gemeentelijke afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling. Het te ontwikkelen collectieve aanbod gaat uit van vragen van gezinnen en gaat tegelijkertijd op zoek naar de overeenkomsten. Het aanbod moet onder andere leiden tot het versterken van het ouderschap en het vergroten van het netwerk van het gezin. Tegelijkertijd is het door de integrale aanpak efficiënter en effectiever dan individuele ondersteuning.

Behalve grote groepen inwoners met een hoge sociaal economische status, kent de oostkant van de stad ook enkele buurten met multiproblematiek. Het team in Oost heeft in haar analyse van de wijk specifiek aandacht voor Sterrenwijk. Het Buurtteam werkt samen met onder andere het wijkbureau, de sociaal makelaars, de jeugdgezondheidszorg en de politie aan veilig opgroeien en prettig samenleven in de wijk.

Rondom de Vecht...
De teams in Zuilen ontmoeten veel gezinnen die structurele begeleiding nodig hebben. De problematiek van deze gezinnen is vaak meervoudig en complex. Ook beschikken lang niet alle gezinnen over voldoende vaardigheden om tijdig hulp te vragen waardoor ze relatief laat bij het buurtteam binnen komen. Om tijdig hulp te kunnen bieden aan deze groep investeerden de teams in contacten met samenwerkingspartners zodat zij vroegtijdig kunnen toeleiden of passende ondersteuning kunnen bieden. Ook de bekendheid en betekenis van het buurtteam werden beter onder de aandacht van deze bewoners gebracht. Zo vertelden gezinswerkers uit Zuilen in maart, tijdens het Zuilen Deelt Café, een initiatief van het Burennetwerk, over hun werk en beantwoordden ze vragen van buurtbewoners over opvoeden en opgroeien. Een ander initiatief waar de buurtteams in Noordwest in participeren is de Gezonde Wijkalliantie. Dit is een samenwerkingsverband van de geïntegreerde eerstelijns zorg, de Jeugdgezondheidszorg, Careyn, Harten voor sport, de informele zorg en de sociaal makelaars. Zij ontwikkelen een aanpak om met professionals tot gezamenlijke opgaven te komen en hier structureel en terugkerend aan te werken. Deze aanpak is nooit statisch en er wordt telkens opnieuw gekeken naar wat werkt en wat op dat moment nodig is. Ze baseren zich daarbij op het model van positieve gezondheid dat uitgaat van wat mensen wel kunnen en wat nodig is om problemen hanteerbaar te maken. ‘

Net als in Zuilen, zien de teams in Overvecht veel gezinnen met complexe en meervoudige problemen. Ongeveer de helft van de mensen die zich in Overvecht (de Gagel) melden, moeten onmiddellijk geholpen worden omdat bijvoorbeeld veiligheid in het geding is of een huisuitzetting dreigt door een financiële crisis. Dat betekent dat mensen met minder acute problemen langer moeten wachten. Om hen toch snel van dienst te zijn, wordt er onmiddellijk na aanmelding gekeken welke andere vormen van hulp al ingezet kunnen worden. Hierdoor worden eenvoudige vragen meteen beantwoord waardoor gezinnen sneller zelf of met hulp van hun omgeving verder kunnen. De teams zetten zich ook in de eerste helft 2018 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. Er waren continu tussen de 12-15 jongeren in begeleiding. De begeleiding is gericht op herstel van de schoolgang, toeleiding naar werk of, indien nodig, de juiste specialistische hulp. Gezinswerkers richten zich vooral op de individuele jongere die onderdeel uitmaakt van het gezinssysteem. Het gezinssysteem wordt betrokken, ook de eventuele jongere broertjes en zusjes in het gezin. De investering in de relatie met partners in de wijk blijft van groot belang. Met name de samenwerking met de politie, JoU en Wijk & Co is verstevigd en de contacten die eind 2017 zijn gelegd met de hulpofficier van Justitie zijn voortgezet. 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.

Kernpartnerschap

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

samenwerkingsgverbanden 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.

Onderwijs
De tweeledige opdracht op scholen krijgt steeds meer gestalte. Gezinswerkers ondersteunen allereerst individuele leerlingen. Daarnaast worden ze steeds meer partner van de school om het leefklimaat op school goed te houden of te helpen versterken. Daartoe zijn professionals één of meerdere dagdelen per week aanwezig op scholen. School is een belangrijke aanmelder. In de eerste helft van 2018 kwam 16% van het aantal aanmeldingen via school. Zichtbare aanwezigheid op scholen heeft het voor docenten eenvoudiger gemaakt om gezinswerkers te betrekken als zij zich zorgen maken over leerlingen, daarin gesterkt door een training van buurtteammedewerkers in het herkennen van en reageren op signalen. De verbinding met het gezin en de wijk waar jongeren wonen wordt ook steeds sterker. Zodra leerlingen bij het buurtteam komen, worden ouders zoveel mogelijk betrokken en wordt er contact opgenomen met gezinswerkers van de wijk waar jongeren wonen en vindt de begeleiding in duo's plaats. Andersom vragen de teams in de wijken het MBO team steeds vaker als maatjes bij hun eigen casuïstiek over moeilijk bereikbare jongeren.

Om een goede partner te kunnen zijn van de school is in het VO het kernpartnerschap 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). Het kernpartnerschap is dan ook vooral een middel om samen zorg te dragen voor een positieve ontwikkeling van kinderen en jongeren. De partners ervaren meer en meer de meerwaarde van het partnerschap en het wordt steeds beter benut. Steeds vaker hebben jongeren één plan waarin zowel de school als het buurtteam samenwerken waardoor jongeren en hun ouders minder te maken hebben met verschillende partijen. Een ander resultaat is het opstellen van het Thuiszitterspact. Hiermee hebben jongeren die niet meer naar school gaan een gezicht gekregen. De urgentie om het probleem samen aan te pakken is groter geworden en er wordt gezamenlijk gewerkt aan een aanpak om het thuiszitten te stoppen. Het PO kent haar eigen variant van het kernpartnerschap, de lerende netwerken. Buurtteammedewerkers zijn inmiddels vaste partners van deze netwerken geworden. Het biedt hen een mogelijkheid tot nauwere samenwerking met de kernpartners, intern begeleiders van scholen, Leerplicht en Jeugdgezondheidszorg binnen het PO.

Buiten het kernpartnerschap om trainden professionals van de buurtteams MBO en enkelen van het buurtteam VO & SO docenten in het omgaan met zorgsignalen. In 2017 is daartoe het document 'van zorgsignaal naar hulp' ontwikkeld. Hierin staat uitgelegd wat docenten kunnen doen als zij zorgen hebben over leerlingen.

Wijkallianties

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. Dat heeft grofweg geleid tot twee grote allianties. Enerzijds de alliantie met de sociaal-medische zorg en anderzijds de alliantie met de sociaal makelaars. Vanuit deze verschillende allianties werken we toe naar meer samenhang in de overlegstructuur op wijkniveau.

In de alliantie sociaal-medische zorg werken buurtteams, huisartsen en Jeugdgezondheidszorg samen aan de sociaal medische basiszorg. Vanuit een meer gedeelde visie op passende zorg zijn samenwerkingsafspraken gemaakt over het realiseren van die visie. Zo onderzochten we in drie

wijken gericht de gewenste samenwerking op kinderen en jongeren met psychische problematiek. De uitkomsten van dit onderzoek zijn begin juli gepresenteerd (www.awtjutrecht.nl). Ook is er een aanzet gemaakt voor intensievere samenwerking op praktijkniveau, waarbij gezinswerkers structureel aanwezig zijn in huisartsenpraktijken. Verder is de samenwerking op wijkniveau versterkt met sociaal medische wijkbijeenkomsten. Die bijeenkomsten zijn bedoeld om vanuit een gedeelde kijk op de wijk te komen tot het formuleren van wijkopgaves. De wijkbijeenkomsten worden sinds kort ondersteund door E-learning, een digitale presentatie van cijfers over de wijk. In gezamenlijkheid prioriteiten stellen voor de wijk is richtinggevend voor de activiteiten van de professionals van alle partijen.

De alliantie met sociaal makelaars leidde in april 2018 tot de ondertekening van een visiedocument. Hierin leggen beide partijen hun ambitie vast om de samenwerking met elkaar verder te professionaliseren. De alliantie wil het leefklimaat in de wijken versterken met als doel zelfredzaamheid van inwoners te vergroten en problemen hanteerbaar te maken. Beide partijen werken vanuit het perspectief van de wijk en de bewoners. Sociaal makelaars richten zich daarbij op het bevorderen van de samenhang en inclusiviteit in de wijken en bevorderen dat ook bewoners in kwetsbare situaties mee kunnen doen aan het 'gewone leven'. Ze doen dit door te 'makelen' tussen bewoners(initiatieven), formele en informele zorg. Buurtteams werken aanvullend en richten zich op het stabiliseren en vergroten van de zelfredzaamheid van inwoners door hen op maat te ondersteunen.

Om nog meer vanuit een gedeelde ambitie op de wijk te kunnen werken is er een volgende stap in het wijkgerichte werken gezet. Er is een overkoepelende bestuurlijke alliantie opgezet. De alliantie bestaat uit een stedelijk partnerschap van primair (te starten met) de sociaal makelorganisaties, de Jeugdgezondheidzorg, de geïntegreerde eerstelijnszorg, de Huisartsen Stad Utrecht en de beide buurtteamorganisaties. Deze alliantie wil de grootste opgaves in wijken en buurten in gezamenlijkheid en integraal aanpakken waardoor het proces van samenwerken en daardoor de sociale basis en de gezondheidssituatie van inwoners worden verbeterd. Belangrijke elementen zijn inwoners als directe partner, opgavegericht werken, commitment voor de lange termijn, een werkende basisinfrastructuur, op maat, goede gezamenlijke wijkanalyses, bewegingsruimte voor professionals en de wens samen te leren.

Hoofdstuk 4. Eerder, dichtbij en op maat

Het bieden van ondersteuning eerder, dichtbij en op maat draagt bij aan de beweging naar voren. Dit vraagt om een duurzame veranderstrategie die is gericht op het samen met partners vroegtijdig realiseren van hulp op maat en preventie. Die strategie werd al ingezet met de *Kanteling Schulddienstverlening, City Deal/Ondiep Ontregelt* en *Vroegsignalering,* aanpakken gericht op het verminderen van schulden- en systeemwereldproblematiek. Een vergelijkbare veranderstrategie werd met de introductie van Extra@ ook al toegepast bij het betrekken van specialistische zorg en is in de eerste helft van 2018 versterkt door de introductie van maatwerktafels.

Verminderen schulden-en systeemwereldproblematiek

Schulden- en systeemwereldproblematiek liggen bij veel van onze klanten 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. De *Kanteling Schulddienstverlening* en de pilots *Vroegsignalering bij schulden* en *City Deal/Ondiep Ontregelt* dragen daartoe bij. Zorg voor jeugd is toegankelijker geworden door deze pilots en meer mensen met schulden werden ook in de eerste helft van 2018 bereikt.

De *Kanteling schulddienstverlening* is niettemin aangescherpt om het aantal mensen dat zich bij jeugd & gezin meldt met financiële crises zoveel mogelijk te beperken. Hiertoe worden de volgende acties ingezet:

1. In het tweede kwartaal van 2018 is een start gemaakt met gezamenlijke casuïstiek met beide buurtteams, Werk & Inkomen en Informatie & Advies (U-Centraal) om samen te leren en te ontwikkelen.
2. Vanaf juni kunnen professionals van de buurtteams een opfrisbijeenkomst schulddienstverlening volgen.
3. Deelname aan de training Budgetvaardig. Stedelijke partners als Werk & Inkomen, Informatie & Advies, Stadsgeldbeheer (Tussenvoorziening) ontwikkelen structurele deskundigheidsbevordering voor nieuwe professionals in het sociale domein.
4. Buurtteams delen onderling goede ervaringen met het oplossen van financiële crises.

Vroegsignalering bij schulden is dit jaar uitgebreid naar de wijken Kanaleneiland-Noord, Zuilen, West en Overvecht. De aanpak liep al in Overvecht Spoorzoom en Kanaleneiland-Zuid, wat het totaal op 7 wijken brengt. Ongeveer 80% van het aantal mensen dat door de corporaties bij de buurtteams wordt geïntroduceerd start uiteindelijk met een traject. De meeste mensen waren nog niet bekend bij het buurtteam waarmee duidelijk wordt dat het gezinnen niet zelfstandig lukt de weg naar professionele ondersteuning te vinden. Door het proactief benaderen van deze gezinnen kunnen we hen ondersteunen bij het stabiliseren van de financiële situatie. Bij het vroeg signaleren van huurschulden werken we, naast de corporaties, samen met Informatie & Advies en Werk & Inkomen aan een duurzame oplossing. In september zullen ook Hoograven, Lunetten en Dichters-en Rivierenwijk gaan starten met *Vroegsignalering van huurschulden.*

Geïnspireerd door de aanpak van V*roegsignalering* werkte het MBO-team aan een eigen variant. Steeds duidelijker werd dat jongeren op het MBO vaak schulden hebben, maar dit niet noemenswaardig vinden. Problematische schulden is voor jongeren zelden een reden om de stap naar het MBO-team te zetten. De aanmeldreden is dikwijls een andere en eenmaal in begeleiding worden schulden laat gesignaleerd. Om schulden eerder te signaleren is er overleg geweest met

medewerkers van het financiële spreekuur (FIS) op het MBO om te komen tot indicatoren die wijzen op schulden. *Vroegsignalering MBO* wordt vervolgd in het derde kwartaal.

Begin dit jaar verscheen een evaluatie van het Verwey-Jonker instituut over de opbrengst van de *City Deal/Ondiep Ontregelt*, een leertraject waarbij professionals ruimte krijgen om maatwerk in te zetten.[2] Ze doen dat samen met andere organisaties en met name UWV en woningcorporaties spelen een grote rol. Verwey-Jonker concludeert dat klanten, buurtteammedewerkers, medewerkers van de gemeentelijke afdelingen en medewerkers van samenwerkingspartners allemaal erg positief zijn over de nieuwe manier van werken die met *Ondiep Ontregelt* is ingezet. Klanten waarderen het laagdrempelige contact met de buurtteammedewerker en de snelle manier waarop ze zijn ondersteund. Stress is afgenomen en er is weer rust en ruimte gekomen om stappen de goede richting op te zetten. Ook zijn klanten positief verrast door de snelle resultaten, waardoor hun vertrouwen in de hulpverlening is toegenomen. Ze zijn eerder geneigd om ook met andere problemen bij het buurtteam te komen. Wat dat betreft zorgt *Ondiep Ontregelt* er niet per se voor dat mensen korter gebruik maken van het buurtteam, maar doordat inwoners zich vaker en sneller melden en 'doorbraken' kunnen worden gerealiseerd is de verwachting wel dat op den duur ergere problemen en maatschappelijke kosten die daarmee gemoeid zijn worden voorkomen. De uitbreiding naar andere wijken, die in 2018 is gestart, biedt kansen om een cultuuromslag en een andere manier van werken in de gehele stad op gang te brengen.

Betrekken specialistische zorg op maat

Indien benodigd, proberen gezinswerkers samen met het gezin om specialistische zorg op maat te betrekken, afgestemd op de specifieke situatie, zoveel mogelijk in de eigen context van het gezin en aanvullend op hetgeen het buurtteam al doet. Samenwerking met huisartsen en jeugdartsen (JGZ), als belangrijke verwijzer naar de specialistische zorg, is hierbij van essentieel belang. Intern is vooral geïnvesteerd in de positionering en facilitering van gezinswerkers. Vanaf het begin van 2018 hebben alle teams zogenaamde aanjagers, gezinswerkers die het maatwerkdenken telkens weer onder de aandacht brengen binnen teams en elkaar scherp houden en van elkaar leren. Tegelijkertijd is, samen met de gemeente Utrecht en veel andere partners, gestart met maatwerktafels waarbij buurtteams met partners uit de specialistische zorg en uit de wijk gezamenlijke een oplossing zoeken voor een vraag van een klant. Ook de samenwerking met Extra@ werpt haar vruchten af. Deze ingezette koers zetten we de rest van het jaar voort en scherpen we aan waar nodig.

Consulteren en betrekken van specialistische zorg

We betrekken specialistische zorg op een andere manier dan voorheen. Naast verwijzen, speelt het consulteren en meedenken vanuit specialistische zorg een grote rol en kunnen gezinswerkers in veel gevallen de gezinnen blijven ondersteunen en hun basis versterken. Hierdoor ervaren jongeren en gezinnen steeds minder een knip in het zorglandschap. Dit lijkt te resulteren in een daling van het aantal afgegeven beschikkingen jeugdhulp te zien. In de eerste helft van 2018 zijn er 583 beschikkingen afgegeven voor de specialistische zorg. Dat waren 421 verwijzingen naar ambulante jeugdhulp, waarvan 62 verwijzingen naar Extra@; 33 maal in de wijk Zuilen en 26 maal in de wijk Leidsche Rijn en 3 keer door het buurtteam VO & SO. Daarnaast waren er 83 verwijzingen naar Jeugdhulp met Verblijf en 5 verwijzingen naar landelijk ingekochte zorg. Naast Jeugdhulp verwijzingen werd ook 74 maal een verwijzing naar WMO zorg gedaan.

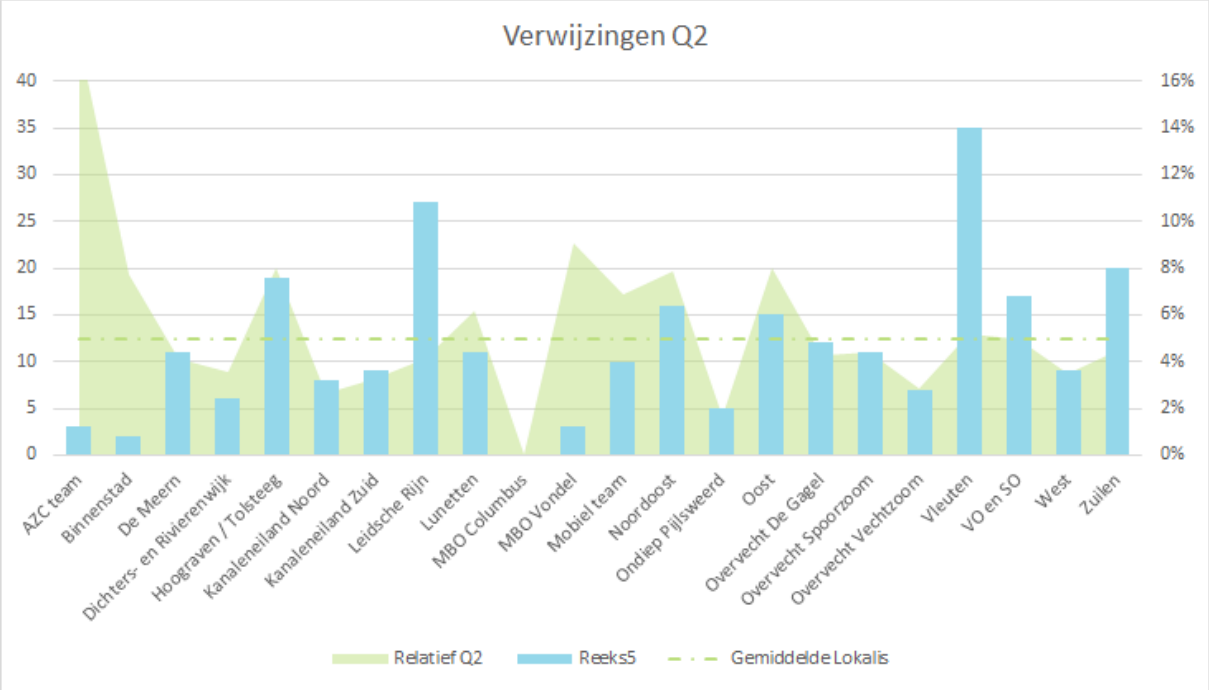
[2] Freek de Meere, Jessica van den Toorn, Ahmed Hamdi, Lisa Wilderink, *Doen wat nodig is voor inwoners. Ervaringen uit de City Deal Inlcusieve Stad*. (Utrecht, 2018).

Het totaal aantal verwijzingen door het Buurtteam in de eerste zes maanden van 2018 is met 23% (176 verwijzingen) afgenomen ten opzichte van de eerste helft van 2017. In de wijken waar ook de Extra@ teams actief zijn, Zuilen en Leidsche Rijn, is de daling het sterkst.

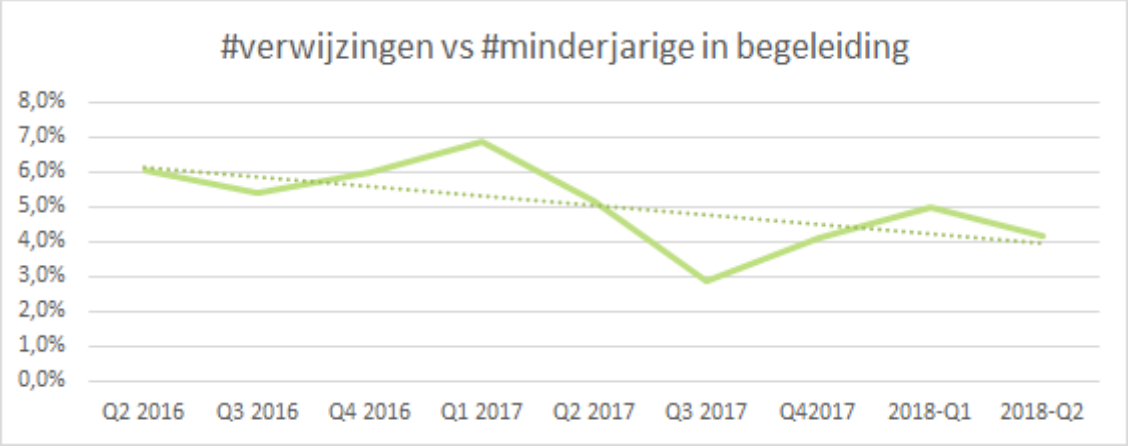
Relatief gezien, zien we in de afgelopen twee jaar een daling van bij ons in begeleiding zijnde jeugdigen die worden verwezen van 6% naar 4%, te zien in figuur 8.

	Q1 2017	*Q2 2017*	*Q1 2018*	*Q2 2018*
Jeugdhulp ambulant	*335*	*229*	*241*	*180*
Jeugdhulp met verblijf	*54*	*52*	*41*	*42*
Landelijk ingekochte zorg	-	-	-	*5*
Jeugdhulp totaal	**389**	**281**	**282**	**227**
Maatwerkvoorziening (WMO)	*49*	*40*	*45*	*29*
Totaal	**438**	**321**	**327**	**256**

Figuur 6



Figuur 7



Figuur 8

Huisartsen
Intensieve contacten met huisartsen dragen 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. Dat resulteert langzaam maar zeker in aanwezigheid van buurtteammedewerkers in huisartsenpraktijken. Fysieke aanwezigheid leidt tot snel contact tussen buurtteams en huisartsen en andere medewerkers van gezondheidscentra. Het maakt (anonieme) casuïstiekbesprekingen mogelijk waardoor sneller afgestemd kan worden over passende zorg. Deze nabijheid zorgt er ook voor dat huisartsen buurtteams sneller betrekken bij de zorg voor hun klanten. Vanuit deze gezamenlijkheid worden klanten beter geholpen. Een volgende stap is dat buurtteams huisartsen betrekken wanneer gezinnen een plan maken en specialistische zorg willen inzetten.

Maatwerktafels
Maatwerktafels hebben als doel om oplossingen te vinden die een goed antwoord bieden op de specifieke vraagstukken van kinderen, jongeren en gezinnen. We vragen van gezinswerkers om verder te kijken dan 'standaard' aanbod en zich altijd af te vragen of een geboden oplossing een optimaal antwoord biedt op de situatie van het gezin. Sleutelbegrippen daarbij zijn dat er wordt gekeken naar een oplossing zoveel mogelijk in de context van het kind of gezin en dat de gekozen oplossing een zo duurzaam mogelijk effect heeft. Net als bij *Vroegsignalering* en *City Deal* fungeren de maatwerktafels zowel als middel voor het oplossen van actuele concrete casuïstiek als dat ze onderdeel vormen van een veranderstrategie die tot doel heeft dat 'echt maatwerkdenken' straks gemeengoed is bij ons en onze partners, waardoor speciale maatwerktafels niet meer nodig zijn. In maatwerktafels gaat het gaat om het slim combineren van vormen van ondersteuning en voldoende ruimte vinden voor professionals om afwegingen te maken en beslissingen te nemen die passend en creatief zijn. De vraag van het gezin en niet het aanbod van de instelling is het uitgangspunt. Door het delen van de inzichten die ontstaan bij de maatwerktafels kunnen we ook samen blijven leren en ontwikkelen.
De introductie van de maatwerktafels vond plaats in maart. In april gevolgd door een bijeenkomst voor gezinswerkers gericht op *out of the box* denken en maatwerk, die in een *summerschool* nog een vervolg krijgt. Ook is er door de gemeente en Lokalis een handreiking samengesteld met uitgangspunten van en afspraken over de maatwerktafels. Vanaf juni worden de maatwerktafels structureel gehouden. De maatwerktafels worden goed gevonden en de eerste ervaringen zijn zeer positief. De tafels voorzien in een behoefte en helpen bij het vinden van andersoortige oplossingen.

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. Het samen leren tussen buurtteam en Extra@ vond plaats in de dagelijkse samenwerking rondom een gezin en in de tweewekelijkse gezamenlijke casuïstiekbespreking, waar ook de huisarts en jeugdgezondheidszorg aan deelnamen, en in procesevaluaties met betrokken partijen rondom een gezin. Op stedelijk niveau werden ervaringen gedeeld, resultaten geëvalueerd en de koers aangescherpt in een ontwikkelkamer en een adviesgroep. Het NJI ten slotte beschrijft in een later stadium *good practices,* ook bedoeld om in kaart te brengen wat werkt.

Hoofdstuk 5. Professionele teams

De mate waarin wij slagen in de uitvoering van onze opdracht is in belangrijke mate afhankelijk van de kwaliteit van onze professionals. Zij hebben een sleutelrol in de kwaliteit die we leveren. We streven ernaar dat al onze gezinswerkers zich het faciliterend hulpverlenen eigen kunnen maken en er dagelijks in hun praktische handelen vorm aan geven. Om het vak van gezinswerker blijvend te kunnen ontwikkelen, hebben we een reflectieve werkpraktijk ingericht. Tegelijkertijd proberen we de werkpraktijk gezond te houden door te onderzoeken op welke manier we werkplezier kunnen optimaliseren.

Reflectieve werkpraktijk

Ontwikkeling vak gezinswerker

We zien gezinswerk als een hoogwaardig en complex vak. Om te kunnen blijven leren is er voor alle professionals voldoende tijd voor reflectie en leren. In ieder team is er ruimschoots aandacht voor casuïstiekoverleg, indien nodig ondersteund door een coach basishulp: een gezinswerker die de aard van basishulp en de belangrijkste methodieken uitzonderlijk goed beheerst. Daarnaast nemen alle gezinswerkers regelmatig deel aan intervisie. Gezinswerkers hebben bovendien altijd een maatje in een casus. Om eenduidiger en op organisatieniveau te kunnen leren van klachten is er een werkgroep gestart die twee keer per jaar een analyse maakt van binnengekomen klachten en deze analyse, voorzien van adviezen, onder de aandacht brengt van teams. Met veel samenwerkingspartners ten slotte organiseren we regelmatig procesevaluaties. Daarin analyseren we de samenwerking op basis van een echte casus. Al deze vormen van overleg en samenwerking zijn gericht op leren vanuit de dagelijkse praktijk en het verbreden en verdiepen van de kennis en ervaring.

De verdere ontwikkeling van het vak van gezinswerker staat in 2018 hoog op de agenda. In de paragraaf over doorontwikkeling van basishulp schetsen we hoe wij de inhoud van het vak verder vormgeven. De uitkomsten van de definiëring van basishulp zullen van invloed zijn op het functieprofiel en de daar bijbehorende waardering. Zo zal de aard van basishulp het uitgangspunt worden van het nieuwe functieloongebouw. Waardering zal gebaseerd zijn op het goed beheersen van de aard en breedte van basishulp.
Met onze eigen ontwikkeling van het vak sluiten we aan bij externe ontwikkelingen. Een van de actielijnen van het VWS-programma Zorg voor Jeugd gaat over investeren in vakmanschap. Het Ministerie laat weten het belangrijk te vinden dat professionals ruimte krijgen voor het ontwikkelen van hun vak en dat er een op de praktijk aansluitend curriculum komt voor huidige en toekomstige professionals. In het afgelopen kwartaal gingen gezinswerkers twee keer in gesprek met het Ministerie over vakmanschap en vertelden wat voor hun belangrijke ingrediënten van het nieuwe vak zijn.

Gezonde werkpraktijk

Verzuim

Het gemiddelde verzuimpercentage in het eerste half jaar van 2018 was 6,35%, waarbij er, net als vorig jaar, een duidelijk verschil is tussen het eerste en het tweede kwartaal. In het eerste kwartaal was het verzuimpercentage 8,3%, waarbij er veel kortdurend verzuim was door een griepgolf. In het tweede kwartaal lag het verzuimpercentage op 5%. Er is dan, door afwezigheid van griepgolf minder sprake van kortdurend verzuim en relatief meer sprake van langer durend verzuim, een gebruikelijk verschijnsel in een tweede kwartaal. Steeds vaker worden er verzuimgesprekken gevoerd waarbij inzetbaarheid een belangrijk onderwerp van gesprek is.

Ook startten we, samen met de Veranderbrigade, eind 2017 met de pilot werkplezier, onder andere naar aanleiding van de nieuwe cao. Doel van de pilot is het optimaliseren van werkplezier. Dat gebeurt door allereerst een analyse te maken van het werkplezier per team, vervolgens door een ambitie te formuleren en ten slotte door de ambitie om te zetten in actie. Voor de analyse stelden gezinswerkers in drie sessies een vragenlijst op die in twee teams is getest. Vanaf de zomer van 2018 kunnen alle teams aan de slag met Werkplezier.

Instroom-uitstroom
Voortdurende werving van nieuwe professionals is nodig. We merkten dat het aantal mensen dat uitstroomt groeit. In het eerste half jaar stroomden er 40 mensen in en 22 mensen uit (op gemiddeld 330 medewerkers). De belangrijkste reden voor uitstroom is dat professionals om inhoudelijke reden op zoek gaan naar ander werk, meestal in de specialistische zorg waar ze vaak al vandaan kwamen. Dichter bij huis werken is vaak ook een reden. Nu wijk- en buurtteams in andere gemeentes meer gestalte krijgen, wordt de overstap naar een team dichter bij huis gemakkelijker. We zien ook dat het lastiger is geworden om goed gekwalificeerde professionals aan te trekken. De arbeidsmarkt is duidelijk krapper geworden. We streven bovendien naar professionals met GGZ-expertise en letten erop dat ons personeelsbestand zoveel mogelijk een afspiegeling van ons klantenbestand is. We zijn er dan ook toe over gegaan om niet pas te werven zodra er vacatureruimte is, maar voortdurend te werven. Maandelijks zijn er (groepsgewijze) sollicitatiegesprekken met kandidaten die belangstelling hebben voor de functie van gezinswerker. Daarnaast werven we meer via informele netwerken door medewerkers te vragen om vacatures in hun eigen netwerk onder de aandacht te brengen, benaderen we netwerkpartners, zetten we waar nodig tijdelijk zzp’ers in en vragen we ex-stagiaires expliciet om te solliciteren.