

# Bouwen aan verandering

Jaarverslag 2024



# Inhoud

|                                                    |           |
|----------------------------------------------------|-----------|
| <b>Voorwoord</b>                                   | <b>3</b>  |
| Samenvatting                                       | 4         |
| <b>1. Toegankelijke en effectieve basishulp</b>    | <b>6</b>  |
| Inleiding                                          | 6         |
| Belangrijkste Resultaten in 2024                   | 6         |
| <b>2. Bestaanszekerheid</b>                        | <b>12</b> |
| Inleiding                                          | 12        |
| Belangrijkste Resultaten in 2024                   | 12        |
| <b>3. Gelijke kansen</b>                           | <b>14</b> |
| Inleiding                                          | 14        |
| Belangrijkste Resultaten in 2024                   | 14        |
| <b>4. Veiligheid</b>                               | <b>15</b> |
| Inleiding                                          | 15        |
| Belangrijkste Resultaten in 2024                   | 15        |
| <b>5. Professionele organisatie</b>                | <b>17</b> |
| Inleiding                                          | 17        |
| Belangrijkste Ontwikkelingen en Resultaten in 2024 | 18        |
| <b>Bijlage 1 - Jaarverslag Raad van Toezicht</b>   | <b>21</b> |



# Voorwoord

Het jaar 2024 stond voor Lokalis in het teken van bouwen aan verandering. De uitdagingen binnen en buiten de organisatie maken dat we in 2024 op meerdere vlakken een verandering in gang hebben gebracht. We zijn meer verschillende vormen van basishulp gaan bieden, we zijn een organisatie ontwikkeltraject gestart en we hebben gewerkt aan een aanscherping van onze opdracht. In 2024 hebben we wederom veel kinderen, jongeren en gezinnen ondersteund, meegedaan aan vele ontwikkeltrajecten en pilots, diverse (netwerk) samenwerkingsrelaties verstevigd en ontwikkeld. We zijn aanwezig geweest op vele scholen, huisartsenpraktijken en andere relevante plekken in de wijken. Ook hebben we voor maximaal tien jaar de opdracht voor het uitvoeren van basishulp voor kinderen, jongeren en gezinnen gegund gekregen van de gemeente Utrecht. Het afgelopen jaar is er veel gebeurd; hele mooie dingen waarin we zien dat er goede resultaten worden behaald en waar we samen met gezinnen, jongeren en partners echt stappen hebben gezet. Voorbeelden hiervan zijn het bieden van andere vormen van ondersteuning zoals de BOOST groepen en de start van het werken met de Gezondeboel in het kader van meer digitale vormen van ondersteuning. Er waren ook ontwikkelingen die een minder positieve impact hadden. Zo merkten we in een aantal wijken dat inwoners en ook onze medewerkers meer last hadden van een verharding in de manier waarop mensen met elkaar omgaan en zien we dat de schaarste in mensen en middelen op veel plekken in het sociaal domein impact heeft.

Het afgelopen jaar zijn we bij Lokalis gestart met een organisatieontwikkeling gericht op ruimte voor onze mensen binnen een helder kader. Met de beeldspraak: 'We gaan van een oceaan naar een zwembad' stelden we ook een meerjarenstrategie vast. We zien dat we de komende jaren moeten investeren op een aantal opgaven die meerjarig onze aandacht vragen. Dat gaat onder andere over het versterken van ons vakmanschap, het toekomstgericht maken van de toegang tot basishulp en de toegang tot aanvullende hulp en vitaliteit van onze mensen. Ook zien we dat we de komende jaren te maken krijgen met een krappere financieel kader, onder andere vanwege de financiële uitdagingen waar de gemeente Utrecht voor staat.

**Met vertrouwen kijken we uit naar de toekomst, waarin we samen met onze partners blijven bouwen aan een gezonde en veerkrachtige gemeenschap.**



Figuur 1. Meerjarenstrategie

Afgelopen jaar hebben we ook ervaren dat het werken volgens het Utrechts model (en de daarbij horende continue ontwikkeling) geen vanzelfsprekendheid is. Zeker in de huidige context van de financiële problematiek waar de gemeente mee geconfronteerd is, zien we dat de gemeente Utrecht ook zoekt naar haar rol als partner en opdrachtgever. We moeten met elkaar alert zijn dat de schaarste in de stad blijft leiden tot innovatie en vernieuwing en niet tot vasthouden aan wat er is en navelstaren. We moeten blijven inzetten op een balans tussen sturen op inhoud en sturen op geld en juridische kaders. De inwoner moet in het midden blijven staan en systemen en sturing moeten goede hulp en ondersteuning faciliteren, niet in de weg zitten. Als we kijken naar het verleden (zoals ook het NJI en Sharon Stellaard ons leren) en we kijken naar bijvoorbeeld het rapport van Cebeon dan zien we dat het congruent en stevig doorontwikkelen van wat in Utrecht al staat de weg is. Het verleden leert dat de continue systeemwijzigingen de jeugdhulp alleen maar duurder maken.

Ondanks de uitdaging van minder financiële middelen, hebben we samen met onze mensen, onze partners en de gemeente de noodzakelijke veranderingen in gang gezet. Hier mogen we met recht trots op zijn. We voelen ons uiteraard verantwoordelijk om met onze inzet niet alleen veel Utrechtse kinderen, jongeren en gezinnen te helpen, maar ook een bijdrage te leveren aan het betaalbaar houden van het sociaal domein. We blijven vastberaden om gezinnen en jongeren in Utrecht de best mogelijke ondersteuning te bieden en een positieve impact te hebben op hun levens. Met vertrouwen kijken we uit naar de toekomst, waarin we samen met onze partners blijven bouwen aan een gezonde en veerkrachtige gemeenschap.

Bianca Kingma, bestuurder Lokalis

## Samenvatting

Stichting Lokalis, verantwoordelijk voor de Buurteams Jeugd & Gezin in Utrecht, formuleerde in haar jaarplan 2024 het motto 'Klaar voor de toekomst: Samen anders doen'. Dit motto weerspiegelt de ambitie om, ondanks maatschappelijke uitdagingen zoals armoede, woonproblematiek en prestatiedruk onder jongeren, effectieve ondersteuning te blijven bieden aan gezinnen en jongeren in Utrecht. In dit jaarverslag geven wij toelichting op de in 2024 bereikte resultaten en illustreren dit met praktische voorbeelden op thema en in de wijk.

### Toegankelijke en effectieve basishulp

#### Doelen:

- Tijdige en op maat hulp bieden aan gezinnen en jongeren.
- Versterken van gezinnen, scholen en wijken.
- Realiseren van collectieve vormen van basishulp passend bij wijkopgaven.

#### Resultaten:

- Ondersteuning van 12,4% van de Utrechtse gezinnen en 10,8% van de kinderen en jongeren.
- 83% van de klanten wist waar ze terecht konden met hun hulpvraag, 81% vond dat zij snel geholpen werden.
- Kortere trajecten en efficiëntere samenwerking door initiatieven zoals Netwerk Informele Zorg Jeugd Utrecht (NIZU).

### Bestaanszekerheid

#### Doelen:

- Versterken van de bestaanszekerheid van gezinnen en jongeren.
- Verbeteren van werkprocessen samen met Werk & Inkomen.
- Vroegsignalering van schulden.

#### Resultaten:

- Verbeterde werkprocessen en visiedocument over kleine schulden.
- Stabiele en goede resultaten in de aanpak 'Vroegsignalering van schulden'.
- 312 aanvragen voor middelen brede ondersteuning voor gedupeerden van de toeslagenaffaire.

Het motto van jaarplan 2024 was  
'Klaar voor de toekomst: Samen anders doen.'



## Gelijke kansen

### Doelen:

- Bevorderen van gelijke kansen voor alle kinderen en jongeren.
- Optimaliseren van ontwikkelingskansen en schoolloopbaan.
- Domein overstijgend en in netwerkverband werken.

### Resultaten:

- Toenemend aantal wijken met een netwerk rondom het jonge kind.
- Start van een expertgroep in 2025 voor vroegtijdige signalering van kwetsbare situaties.
- Toename van aanmeldingen van jonge kinderen met onvoldoende stimulering thuis.

## Veiligheid

### Doelen:

- Extra focus op het thema veiligheid.
- Deelname aan de proeftuin van het toekomstscenario kind- en gezinsbescherming.
- Intensieve vrijwillige hulp bieden.

### Resultaten:

- Versterkte samenwerking met Expertiseteams Veiligheid Utrecht (EVU).
- Trainingen zoals de Top3 methodiek en E-learning jeugdrecht.
- Ontwikkeling van gezamenlijke taal en methodisch handelen rond onveiligheid.

## Professionele organisatie

### Doelen:

- Investeren in vakmanschap en ondersteuning van gezinswerkers.
- Versteven van (integrale) sturing.
- Investeren in duurzame bemensing en werving.

### Resultaten:

- Lichte daling van het aantal gezinswerkers naar gemiddeld 347.
- Verzuimpercentage licht gedaald naar 9,37%.
- Ontwikkeling van stuur- en monitoringsinformatie in de Lokaliscyclus.
- Aanstellen van vakmanschap versterkers en introductie van tools zoals het Huis van werkvermogen en de app 'Open Up'.







## 1. Toegankelijke en effectieve basishulp

### Inleiding

In 2024 heeft Lokalis zich ingezet om alle gezinnen en jongeren in Utrecht die (basis)hulp nodig hebben tijdig en op maat te helpen. Onze ambitie was om gezinnen, scholen en wijken te versterken bij het oplossen van hun problemen van vandaag en ons te richten op onderliggende factoren om de situatie duurzaam te verbeteren. In 2024 heeft Lokalis zich ook sterk ingezet om in wijken van Utrecht collectieve vormen van basishulp te realiseren die passen bij de wijkopgaven. Daar gaan we ook in 2025 mee door. Collectief werken is een aanpak waarbij ouders, kinderen, jongeren en professionals elkaar steunen en van elkaar leren. Binnen deze aanpak zijn signalen en veelvoorkomende vragen van ouders en kinderen het vertrekpunt. Ouders, kinderen en jongeren komen bij elkaar en zoeken samen naar geschikte antwoorden. Samen met de gemeente en partners in de stad wordt voortgebouwd op de stevige infrastructuur in Utrecht (de Wijkalliantie+, de kernpartneraanpak en de netwerk-MT's) om de impact op opgaven te vergroten en gezamenlijk in te zetten op toekomstige ontwikkelingen, kansen en uitdagingen. Samenwerken met partners is ook essentieel voor het bieden van effectieve en geïntegreerde hulp aan gezinnen en jongeren in Utrecht.

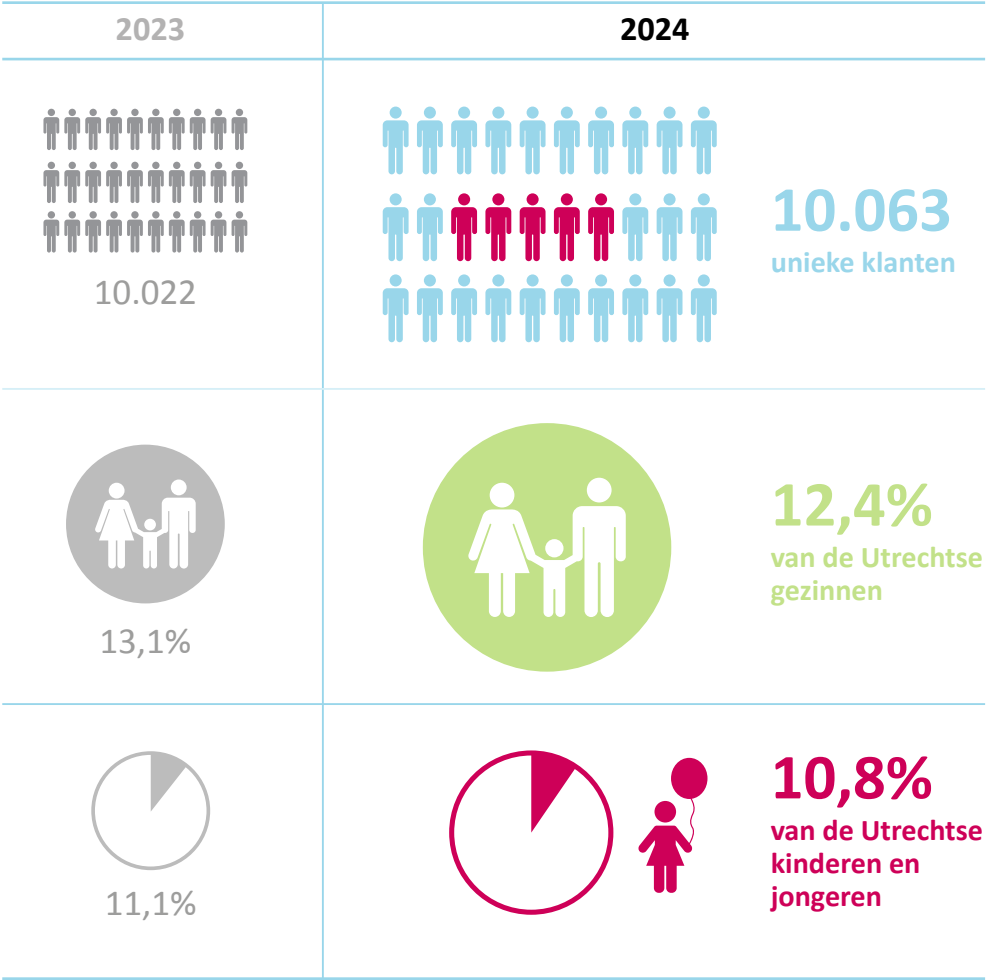
### Belangrijkste Resultaten in 2024

#### Ondersteuning van Gezinnen en Jongeren

In 2024 ondersteunden we 12,4% van de Utrechtse gezinnen en ruim 10,8% van de Utrechtse kinderen en jongeren tot achttien jaar. Hoewel deze percentages licht zijn gedaald ten opzichte van 2023, wijzen de cijfers erop dat er iets meer ouders en verzorgers en minder kinderen en jongeren waren met een eigen hulpvraag. Het afgelopen jaar lijken we te zien dat de complexiteit van de vragen die we krijgen vanuit gezinnen, jongeren en kinderen toeneemt. Dit hangt onder andere samen met de inzet om in de stad (in lijn met het landelijke toekomstscenario) meer kinderen en gezinnen met veiligheidsvraagstukken te ondersteunen vanuit het buurtteam ('vrijwillig kader').

**Collectief Werken is een aanpak waarbij ouders, kinderen, jongeren en professionals elkaar steunen en van elkaar leren.**





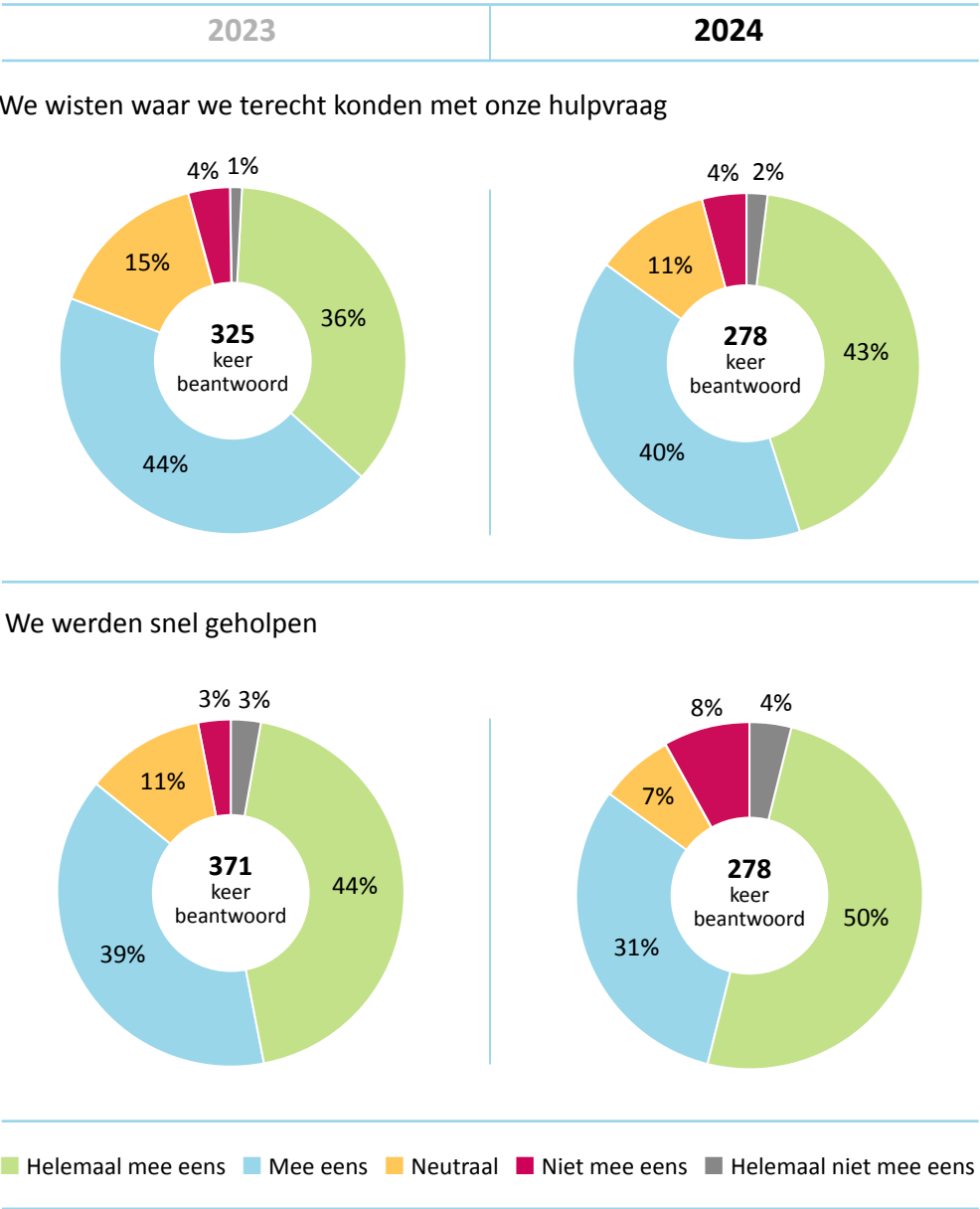
Figuur 2. Ondersteuning van gezinnen en jongeren

**Ervaren Toegankelijkheid**

Uit de Ervaringwijzer bleek dat 83% van de klanten wist waar ze terecht konden met hun hulpvraag en 81% vond dat zij snel geholpen werden. Dit is vergelijkbaar met de resultaten van 2023. Om onze toegankelijkheid te borgen zijn we aanwezig in alle wijken, bij huisartsen en op scholen (basisscholen, voortgezet onderwijs en mbo).

**Initiatieven in de Wijk**

In Leidsche Rijn zijn vaste momenten met het Netwerk Informele Zorg Jeugd Utrecht (NIZU) om de caseload door te lopen en partners vanuit de sociale basis te betrekken, wat heeft geleid tot passende ondersteuning voor kinderen, jongeren en gezinnen en kortere trajecten en efficiëntere samenwerking.



Figuur 3 t/m 6. Ervaringwijzer 2023 - 2024

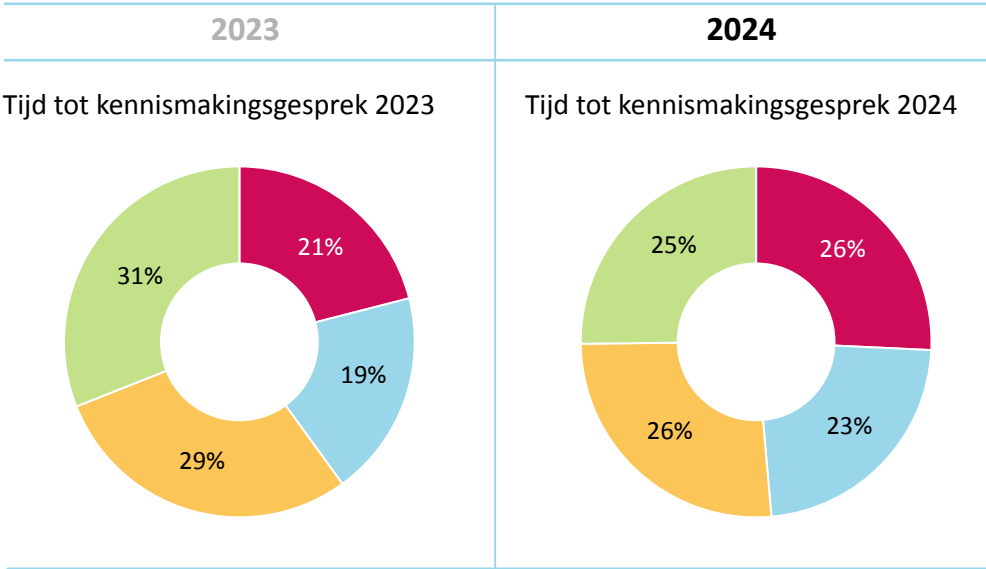
**Projecten en Samenwerking**

Een opvolgende meting in 2024 liet zien dat door de samenwerking de kennis over en de samenwerking met de informele zorg verbeterd is. Ook ziet bijvoorbeeld het Netwerk Informele Zorg Utrecht dat er veel matches gemaakt kunnen worden met informele zorgpartners. In de hele stad hebben we dit jaar 677 vragen gesteld aan de ambassadeurs jeugd van het NIZU en nog eens 44 aan de wijk ambassadeurs van het NIZU. Een mooie samenwerking tussen buurtteam en de informele zorg. Er wordt meer samengewerkt, ook in de gezinnen.

Er is het afgelopen jaar veel geïnvesteerd in het krijgen van meer zicht en grip op instroom binnen teams.

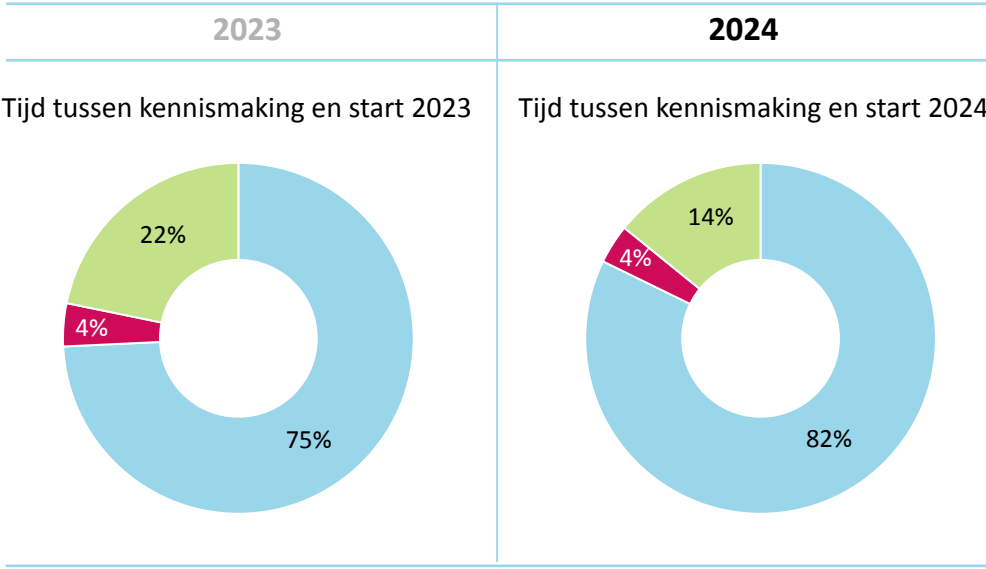
Wachttijstbeheer

Er is het afgelopen jaar veel geïnvesteerd in het krijgen van meer zicht en grip op instroom binnen teams. Met name daar waar de wachtlijsten hoog waren, bijvoorbeeld in Leidsche Rijn, Noordoost en Zuilen. In deze wijken onderzochten we per team, op basis van een kwantitatieve en kwalitatieve analyse, aan welke mogelijke ‘knoppen’ nog gedraaid kon worden. Zo is door een coherent plan de wachtlijst in Zuilen teruggebracht van ongeveer honderd gezinnen naar ongeveer vijfendertig eind 2024. Dit werd bereikt door de inzet van een ‘toegangsbrigade’ (scherper zijn op de vraag is dit wel of niet basishulp), gerichtere kennismakingsgesprekken en het doorspreken van aanmeldingen met partners. In Leidsche Rijn zijn twee collega’s gericht (in pilotvorm) casussen gaan oppakken waarbij in eerste instantie drie tot vijf gesprekken zijn ingezet. De geleerde lessen van deze collega’s zijn verbreed naar het team. In Noordoost is het verloop van de wachtlijst grilliger (met een piekbelasting tussen oktober en december), van honderd naar veertig tot zestig. Ook in deze wijk is positief effect gerealiseerd door een gericht team kennismakingsgesprekken te laten voeren, meer reflectie te faciliteren op de eigen caseload en de wachtlijst door te nemen met partners uit de sociale basis.



■ KMG < 5 werkdagen ■ KMG 5 - 15 werkdagen ■ KMG > 5 werkdagen ■ Geen datum KMG

Figuur 7 en 8. Wachttijstbeheer. Tijd tot kennismakingsgesprek (KMG) 2023 - 2024



■ < 2 weken ■ 2 - 4 weken ■ > 4 weken

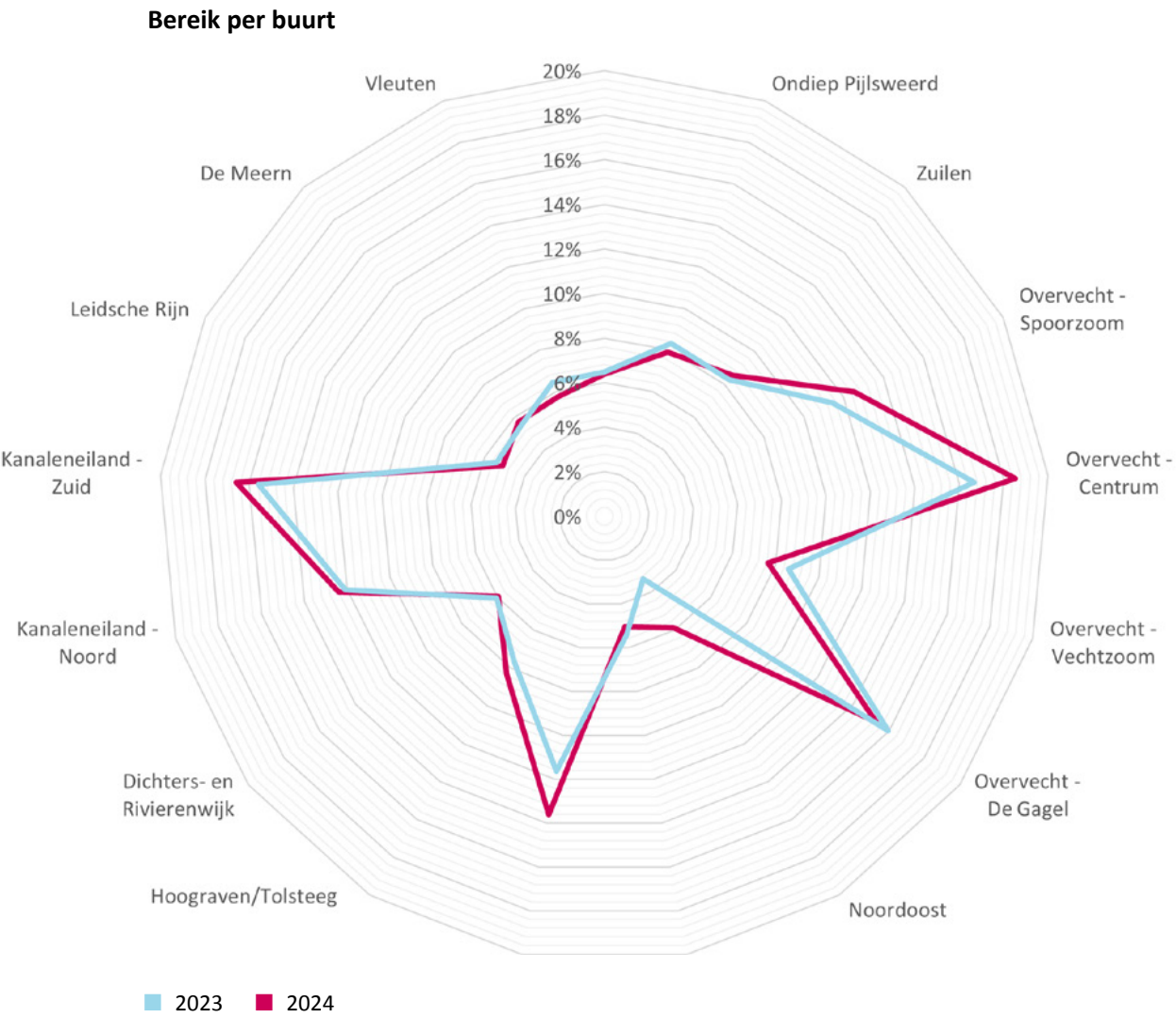
Figuur 9 en 10. Wachttijstbeheer. Tijd tussen kennismaking en start 2023 - 2024



Samenwerken in het gezinsplan

Door klanten inzage in hun gezinsplan te geven, beogen we transparanter, navolgbaar en meer in gezamenlijkheid te werken met de klant. Het gezinsplan en de doelen zijn namelijk het samenwerkingsdocument van het gezin met een gezinswerker. We willen dus dat zoveel mogelijk gezinnen gebruik maken van de mogelijkheid om hierin samen te werken. We zijn nog niet tevreden over het aantal gezinnen dat al toegang heeft, daarom wordt onder andere gekeken naar automatisering van het proces om toegang te krijgen tot het gezinsplan.

Onderstaand spinnenweb toont het bereik van Lokalis per buurt in Utrecht. Hierbij wordt gekeken naar het gemiddeld aantal actieve trajecten ten opzichte van het aantal gezinnen in die buurt. Let op: De trajecten welke worden opgepakt door de MBO / VSO teams zijn hier niet in meegenomen.



Figuur 11. Bereik per buurt

Collectief en groepsgericht werken

Binnen het kernteam Collectief werken hebben we gewerkt aan het prioriteren op thema's. De gezamenlijke stedelijke prioritering van thema's, waarop collectieve groepsgerichte hulp en ondersteuning op wordt ontwikkeld zijn: Mentale Gezondheid Jongeren en Opvoeden & Opgroeien. Ook voor basishulp houden wij vast aan deze stedelijke prioritering waarbij wij het thema Scheiden daaraan toevoegen. Vanuit deze thema's hebben we in beeld gebracht welke collectieve en/of groepsgerichte vormen van basishulp effectief zijn gebleken en daarmee kansrijk om verder uit te breiden, door te ontwikkelen of te versterken.

Overzicht groepsactiviteiten

| Groepsactiviteiten          | Aantal Activiteiten | Aantal Sessies |
|-----------------------------|---------------------|----------------|
| Boost                       | 2                   | 10             |
| BuKoJou                     | 4                   | 28             |
| Informatiebijeenkomst Wonen | 5                   | 5              |
| Invest in Play              | 2                   | 15             |
| Overig                      | 11                  | 58             |
| SamenWelkom                 | 46                  | 46             |
| Startbijeenkomst            | 68                  | 68             |
| Eindtotaal                  | 138                 | 230            |

Figuur 12. Overzicht groepsactiviteiten

Collectief werken

- In het thema Mentale Gezondheid Jongeren: Er is een subsidieaanvraag ingediend en goedgekeurd voor een stedelijke projectleider jongerengroepen, die de BOOST groepen stedelijk trekt en hierin door ontwikkelt. Samen met Stichting JoU zijn in drie werkgebieden BOOST-groepen gerealiseerd. Er is een plan van aanpak gemaakt voor uitbreiding naar alle werkgebieden.
- In het thema Opvoeden & Opgroeien is er vanuit het kernteam Collectief werken een eerste scope sessie georganiseerd, met vervolgacties op het verbinden van inhoudelijke programma's over de sporen heen.

Voorbeelden uit de wijken:

- Zuilen en Ondiep: groepsgewijze aanpak van diagnostiekvragen bij druk gedrag en in veel gevallen aangemeld via de basisschool. Met Spoor030 hebben we het initiatief genomen om een aantal van deze aanmeldingen groepsgewijs op te pakken in een viertal sessies. De ervaring is dat het de





kinderen een beter beeld geeft van zichzelf en hoe ze met hun gedrag kunnen omgaan met een normaliserend effect doordat ze leeftijdsgenoten treffen met dezelfde vragen. Dat zorgt voor verbinding onderling. De uitdaging in 2025 is het meer richten op de context door ouders een grotere rol te geven (en op termijn ook de school).

- Binnenstad/Noord-Oost (BONO) Versterkt: onder begeleiding van Garage 2020 is gestart met BONO Versterkt gericht op prestatiedruk en mentale gezondheid. Hierbij zijn drie focusgebieden gekozen: Lat Omlaag, Perceptie Mentale Zorg en Lanterfantertijd. Werkgroepen zijn samengesteld om concrete plannen te ontwikkelen.
- Groepsgerichte basishulp.
- In het thema Opvoeden & Opgroeien hebben we in bepaalde wijken jarenlange ervaring met 'Pittige jaren' en kiezen we ervoor om verder te gaan met de doorontwikkelde vorm 'Invest in Play'.

*Voorbeeld uit de wijk:*

- Leidsche Rijn, Vleuten-de Meern: diverse groepen zijn aangeboden zoals 'Invest in Play' voor het thema opvoeden en opgroeien. Samen met KOOS is 'Mindfullparenting' in Vleuten georganiseerd en daarnaast is er een pilot 'Is jouw oogappel soms ook een draak' ontwikkeld. Deze groep in Vleuten was gericht op alle ouders met vragen over hun puber. In Leidsche Rijn/Terwijde is een groep 'Verbindend gezag' georganiseerd. Met name met deze pilots is er in een kleiner deel van de wijk ervaring opgedaan.

### **Gezamenlijke wijkplannen**

Samen met de partners van de Wijkalliantie+ is in drie wijken (Kanaleneiland, West en Leidsche Rijn), met ondersteuning van data uit WijkDataWijkDoen minimaal één opgave gekozen om gezamenlijk op in te zetten de komende jaren. In iedere wijk is/wordt een kernteam gebouwd dat de komende jaren in gezamenlijkheid stuurt op de gekozen wijkopgave(n). Voorbeelden uit de wijken:

- **West:** De start van WijkDataWijkDoen (WDWD) ging voorspoedig, met veel betrokken organisaties en een drukbezochte avond om gezamenlijke doelen te bespreken. De beschikbare data gaan vaak over het gemiddelde of de optelsom van de wijk. Dit geeft in een diverse wijk als West soms een vertekend beeld. De vertaalslag van data naar concrete opgaven en doelen bleek lastig. Samen met de Wijkalliantie+ is geïnvesteerd om te komen tot werkbare doelen.
- **Leidsche Rijn:** in Leidsche Rijn is het afgelopen jaar Netwerk X ontstaan. Een breed netwerk met een divers palet aan deelnemers. Netwerk X is ontstaan vanuit verschillende wijknetwerken, met als uitgangspunt dat het een netwerk is samen met de bewoners van de wijk. De gekozen wijkopgaven richten zich op rondkomen en de online leefwereld.

### **Integrale samenwerking sociaal-medische basiszorg**

- **Vleuten, Leidsche Rijn, de Meern, West, Overvecht en Binnenstad Oost/Noord-Oost:** In deze wijken is gewerkt vanuit het project Samen Begrijpen, Samen Beslissen. De samenwerking tussen huisartsen, praktijkondersteuners, buurtteams, jeugdgezondheidszorg, KOOS en Spoor030, evenals de gemeente en zorgverzekeraar, heeft geleid tot een nieuwe focus op de mogelijkheden van de jongere en het netwerk. Er is geoefend met het op eenzelfde manier breed uitvragen aan de start (met huisartsen, KOOS en Spoor030). Dat heeft geresulteerd in meer gezamenlijke taal rond en beeld van de onderliggende concepten 'Positieve gezondheid' en 'Netwerkintake'. Deze concepten maakten al deel uit van de methodische onderleggers die wij inzetten bij de start, indien passend. Dat blijven we doen. Dus het heeft opgeleverd:
  - Gezamenlijke taal.
  - Enkele huisartsen die het breder uitvragen nu meer toepassen.
  - Meerdere concrete hulpmiddelen om dit te doen.

### **Doorontwikkeling kernpartneraanpak**

Ook in 2024 was Lokalis onderdeel van de kernpartneraanpak en is op meer plekken samen met partners geïnvesteerd in het versterken hiervan. Deze aanpak richt zich op samenwerking met kernpartners en onderwijs/voorschoolse educatie. Er wordt in Utrecht een kernpartneraanpak nagestreefd op de basisscholen, het voortgezet onderwijs, de mbo-instellingen en de voorschoolse educatie (VE), waarbij expliciet aandacht is voor het gezamenlijk formuleren van opgaven en de verbinding met de sociale basis. Het uiteindelijke doel is om een



In het het afgelopen jaar is er ook geïnvesteerd in de kennis en ervaring van onze professionals om ouders met jonge kinderen goed te kunnen ondersteunen.

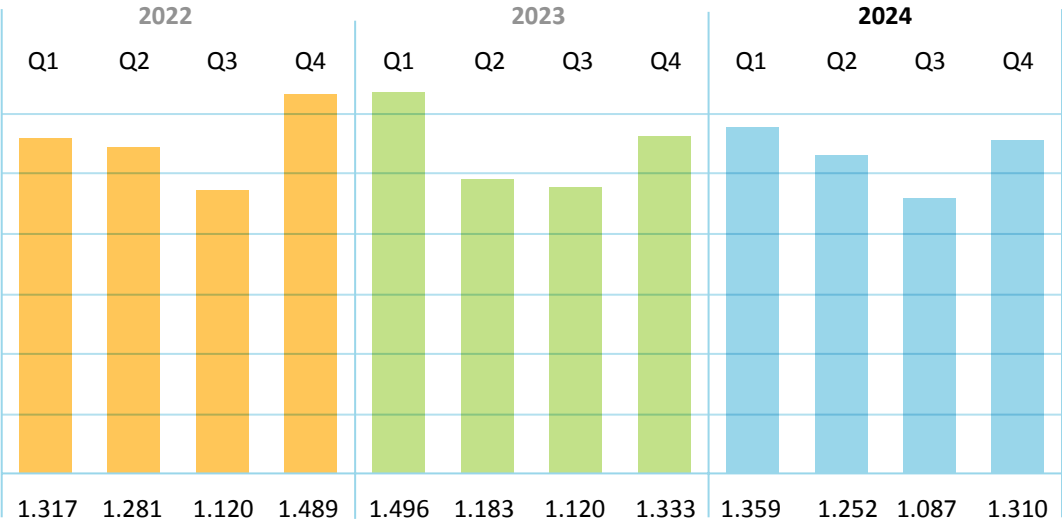
integrale en effectieve samenwerking te realiseren die bijdraagt aan de ondersteuning van gezinnen en jongeren.

Voorbeelden vanuit de wijken:

- In Vleuten-de Meern is het JOS (Jeugd en Onderwijs Samen) overleg ontstaan, waarin scholen, buurtteam, JGZ, SWV, leerplicht, jeugdarts en KOOS regelmatig bijeenkomen om inhoudelijke thema’s te bespreken. Overigens wordt KOOS in het kernpartneroverleg erg gemist; met het JOS overleg is er ruimte om de kernpartners te verbinden aan KOOS. Dit draagt bij aan een betere afstemming en het begrip voor ieders werkwijze, positie en vraagstukken. Dit verbetert de samenwerking in de wijk.
- In de wijken Leidsche Rijn en West is tijdens het gezamenlijke halfjaarlijkse lerende netwerk van kernpartners en scholen ingezet op het bekender maken van de sociale basis (DOCK, JOU en SportUtrecht). Partners van de sociale basis zijn prominenter aanwezig op scholen, wat helpt bij de beweging naar voren.
- Op sommige scholen in Overvecht, zoals de zogenoemde familiescholen, is er een nauwe samenwerking met de school en partners uit de sociale basis. Dit zorgt ervoor dat meer vragen van ouders binnen de sociale basis worden opgepakt, waar ze anders bij het buurtteam terecht zouden zijn gekomen.
- De kernpartneraanpak op de VE leidt tot vroege signalering en contextgerichte ondersteuning waarbij een van de doelen is dat kinderen op de VE kunnen blijven. In 2024 is daarom besloten om een pilot Samen Rond de VE in vier wijken (West, Zuilen, Overvecht en Leidsche Rijn) te starten. We hebben het afgelopen jaar ook geïnvesteerd in de kennis en ervaring van onze professionals om ouders met jonge kinderen goed te kunnen ondersteunen, onder andere door een vervolg op de Infant Mental Health basiscursus.

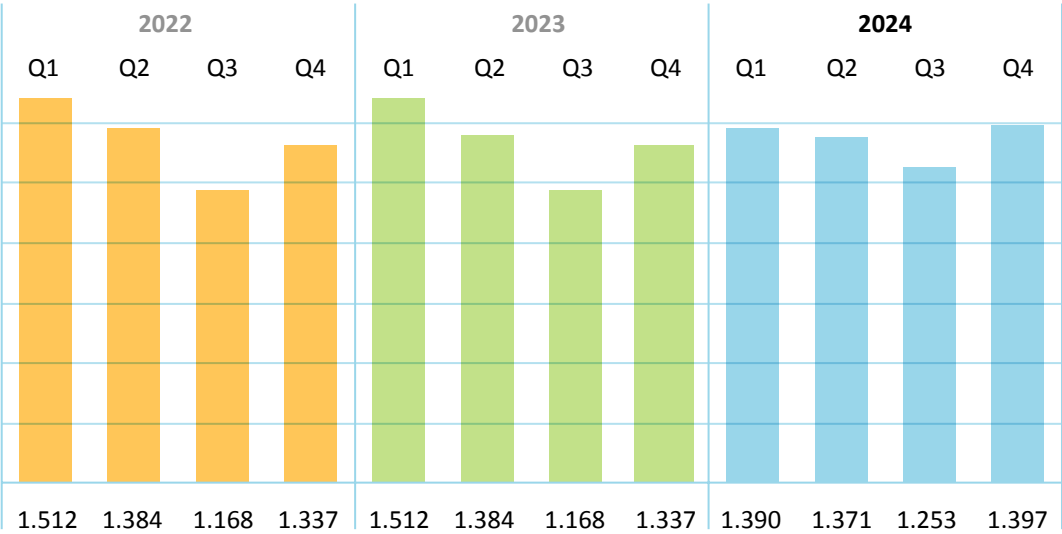
We zien dat, ondanks veel aandacht in een aantal wijken in het afgelopen jaar, nog steeds een deel van de Utrechtse gezinnen moet wachten op hulp en we zien ook dat er nog vragen bij het buurtteam binnen komen die ook op een andere plek heel passend beantwoord zouden kunnen worden. Dat blijft een belangrijk aandachtspunt ook voor 2025.

Buurtteam instroom



Figuur 13. Buurtteam instroom

Buurtteam uitstroom



Figuur 14. Buurtteam uitstroom



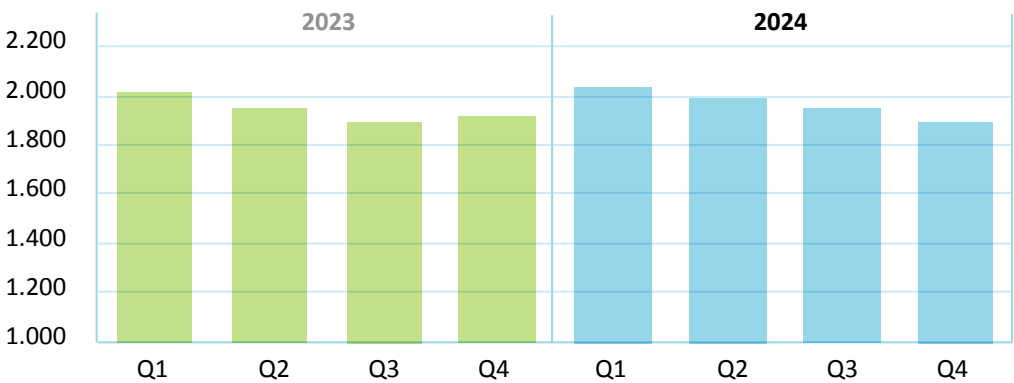


## 2. Bestaanszekerheid

### Inleiding

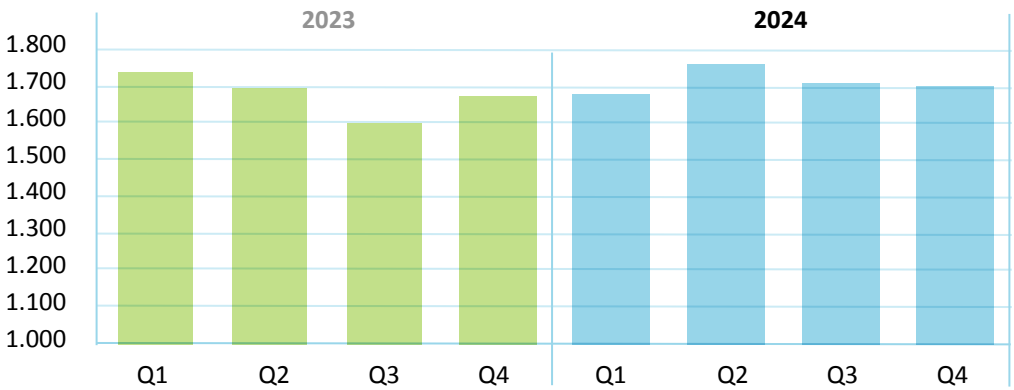
In 2024 heeft Lokalis zich gericht op het versterken van de bestaanszekerheid van gezinnen en jongeren in Utrecht. Het doel was om hen in staat te stellen een stabiele leefomgeving te creëren en te behouden, waarin zij naar vermogen kunnen participeren in de samenleving.

### Ontwikkeling begeleidingen lage SES-wijken



Figuur 15. Ontwikkeling begeleidingen lage SES-wijken

### Ontwikkeling begeleidingen hoge SES-wijken



Figuur 16. Ontwikkeling begeleidingen hoge SES-wijken

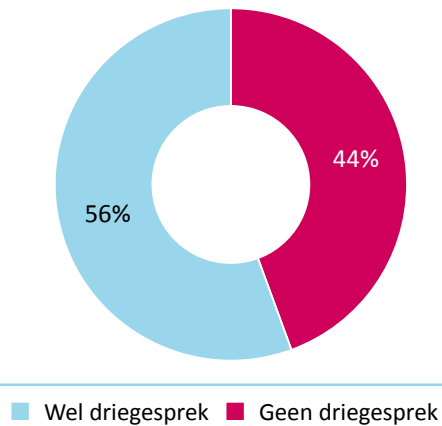
### Belangrijkste Resultaten in 2024

#### Samenwerking met Werk & Inkomen

Op basis van het evaluatieonderzoek van de Hogeschool Utrecht hebben we ons werkproces samen met Werk & Inkomen verbeterd, waardoor inwoners meer gebruik maken van de geboden ondersteuning. Ook is er een visiedocument over kleine schulden opgesteld en een infographic ontwikkeld voor inwoners en professionals over het schuldenproces.



Driegesprekken 2024



Figuur 17. Driegesprekken 2024

Vroegsignalering 3.0

De aanpak Vroegsignalering van schulden vindt plaats in de wijken Kanaleneiland, Leidsche Rijn en Overvecht. De resultaten zijn stabiel en goed, met een bereik dat hoger is dan het landelijke gemiddelde en eerdere aanpakken in Utrecht. De aanpak wordt lerend doorontwikkeld.

Ondersteuning voor gedupeerden van de Toeslagenaffaire

Ook in 2024 hebben we gedupeerde gezinnen brede ondersteuning binnen basishulp geboden, met speciale aandacht voor lopende en nieuwe regelingen zoals de kindregeling, ex-toeslagenpartner en nabestaandenregeling. In 2024 zijn 312 aanvragen voor middelen brede ondersteuning in behandeling genomen, gericht op woninginrichting, studie, medische zaken en vervoer. Daarnaast zijn verschillende initiatieven ondernomen om de impact van de toeslagenaffaire en de erkenning voor gedupeerden in Utrecht plek te geven, zoals een documentaire, filmvertoning en kunstprojecten met jongeren.

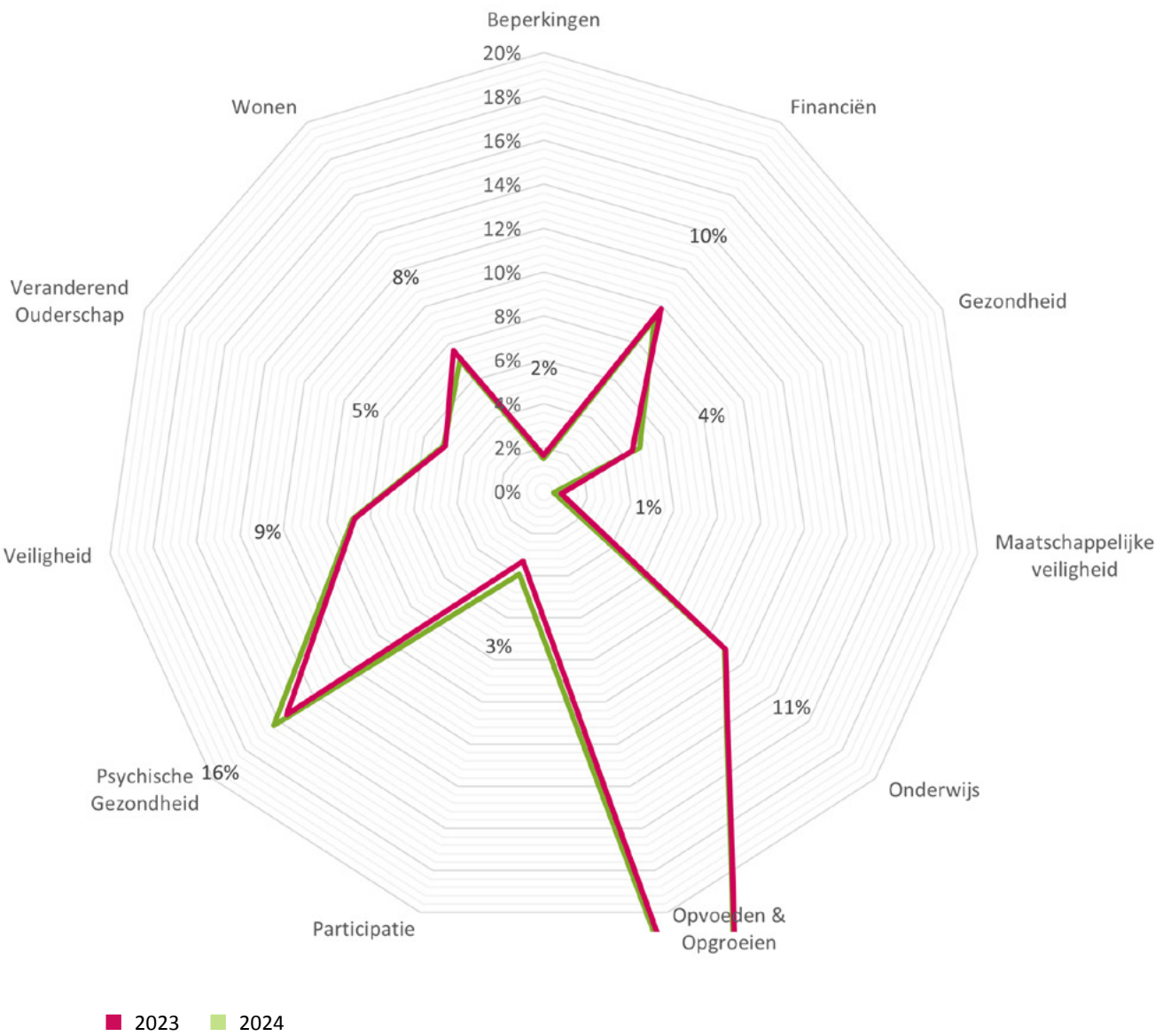
Groepsgericht Werken

Samen met Buurtteam Sociaal en relevante andere partners is onderzocht voor welke basishulpvragen op het gebied van bestaanszekerheid groepsgericht werken een passend antwoord is. Buurtteam Sociaal is in 2024 gestart met een nieuwe groep voor mensen met financiële vragen, met de mogelijkheid om hier in 2025 op aan te sluiten.

Het leefgebied opvoeden en opgroeien blijft (evenals voorgaand jaar) met circa 32% het belangrijkste leefgebied.

Onderstaande toont ook de verdeling per leefgebied. Hierbij zie je dat de leefgebieden ten opzichte van 2023 niet wezenlijk zijn gewijzigd. Het leefgebied opvoeden en opgroeien blijft (evenals voorgaand jaar) met circa 32% het belangrijkste leefgebied.

Verhouding van de leefgebieden



Figuur 18. Verhouding van leefgebieden





### 3. Gelijke kansen

#### Inleiding

Afgelopen jaar hebben we ons ingezet om gelijke kansen voor alle kinderen en jongeren in Utrecht te bevorderen. Het doel was om optimale ontwikkelingskansen en een doorgaande schoolloopbaan te realiseren die aansluit bij de levenssituatie van elk kind, ongeacht de omgeving waarin het opgroeit. Door domein overstijgend en in netwerkverband te werken, hebben we ons met name gericht op gezinnen met jonge kinderen, startend bij de eerste duizend dagen.

#### Belangrijkste Resultaten in 2024

##### *Netwerken rondom jonge kinderen*

Een toenemend aantal wijken heeft een netwerk rondom het jonge kind, waarin aan doelen wordt gewerkt, casuïstiek wordt besproken en vraagstukken worden opgepakt. Sommige wijken hebben gekozen voor cultuur sensitief werken in de eerste duizend dagen.

Het stedelijke platform '1ste 1000 dagen' brengt professionals uit verschillende wijknetwerken samen rondom wijkoverstijgende thema's. Dit proces heeft geleid tot bestuurlijke commitment van verschillende partijen en de start van een expertgroep in 2025. Deze expertgroep heeft als doel de kwetsbare situaties bij (aanstaande) ouders en jonge kinderen vroegtijdig te signaleren. Ook de samenwerking tussen professionals verbeteren en nieuwe werkwijzen ontwikkelen die aansluiten bij de behoeften van gezinnen behoren tot de doelen.

##### *Ondersteuning van jonge kinderen*

We zagen een toename van aanmeldingen van jonge kinderen (plusminus twee jaar) waarbij we zien dat er thuis onvoldoende stimulering is van de ontwikkeling. Buurtteam Zuilen en Ondiep zijn fysiek aanwezig geweest bij de jeugdgezondheidszorg om snelle afstemming met JGZ-professionals en ouders te faciliteren. Dit wordt in 2025 voortgezet. Dit heeft geleid tot betere afstemming en het daardoor zo licht en tijdig mogelijk helpen van gezinnen.

##### *Gezonde start en kansrijke omgeving*

Samen met de gemeente en partners wordt ingezet op kinderen van min negen maanden tot vier jaar om meer kinderen een gezonde start en een kansrijke omgeving te bieden.





## 4. Veiligheid

### Inleiding

In 2024 hebben we extra focus gelegd op het thema veiligheid. Veiligheid is altijd al een belangrijk onderdeel van basishulp. Door onder andere deelname aan de proeftuin van het toekomstscenario kind- en gezinsbescherming investeren we in de samenwerking met diverse partners. We bieden waar nodig intensieve vrijwillige hulp zodat zoveel als mogelijk kinderen thuis kunnen opgroeien.

### Belangrijkste Resultaten in 2024

#### *Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming*

In de wijken Overvecht en Leidsche Rijn werken we nauw samen met de Expertiseteams Veiligheid Utrecht (EVU). Deze samenwerking is in het afgelopen jaar versterkt, ook gericht op het leveren van inbreng voor het landelijke toekomstscenario. Dit deden we vanuit Utrecht samen met de proeftuinen in onder andere Utrecht West, Amsterdam en Foodvalley.

Binnen Lokalis zijn drie contactpersonenbijeenkomsten georganiseerd in het kader van deskundigheidsbevordering in de teams. Deze bijeenkomsten waren gericht op samenwerking in veiligheidsvraagstukken, rechtsbescherming en (complexe) echtscheiding. Zes contactpersonen zijn getraind tot Top3 coach om gezinswerkers beter te kunnen coachen.

#### *Samenwerking met partners*

Met samenwerkingspartners en de gemeente zijn thema's vastgesteld waar de samenwerkingsafspraken aangescherpt moeten worden, zoals samenwerken bij crisis en scheiden. De samenwerkingsafspraken zijn aangescherpt, met expliciete aandacht voor de jeugdbeschermingstafel en vrijwillig gesloten plaatsing.

#### *Voorbeelden vanuit de wijken*

- EVU Overvecht heeft een doorstart gemaakt, waarbij de ervaringen met samenwerken en samen leren in Leidsche Rijn zijn benut. Een werkproces is opgesteld, en er is gestart met netwerklernen met buurtteam, EVU en KOOS.

We bieden waar nodig intensieve vrijwillige hulp zodat zoveel als mogelijk kinderen thuis kunnen opgroeien.



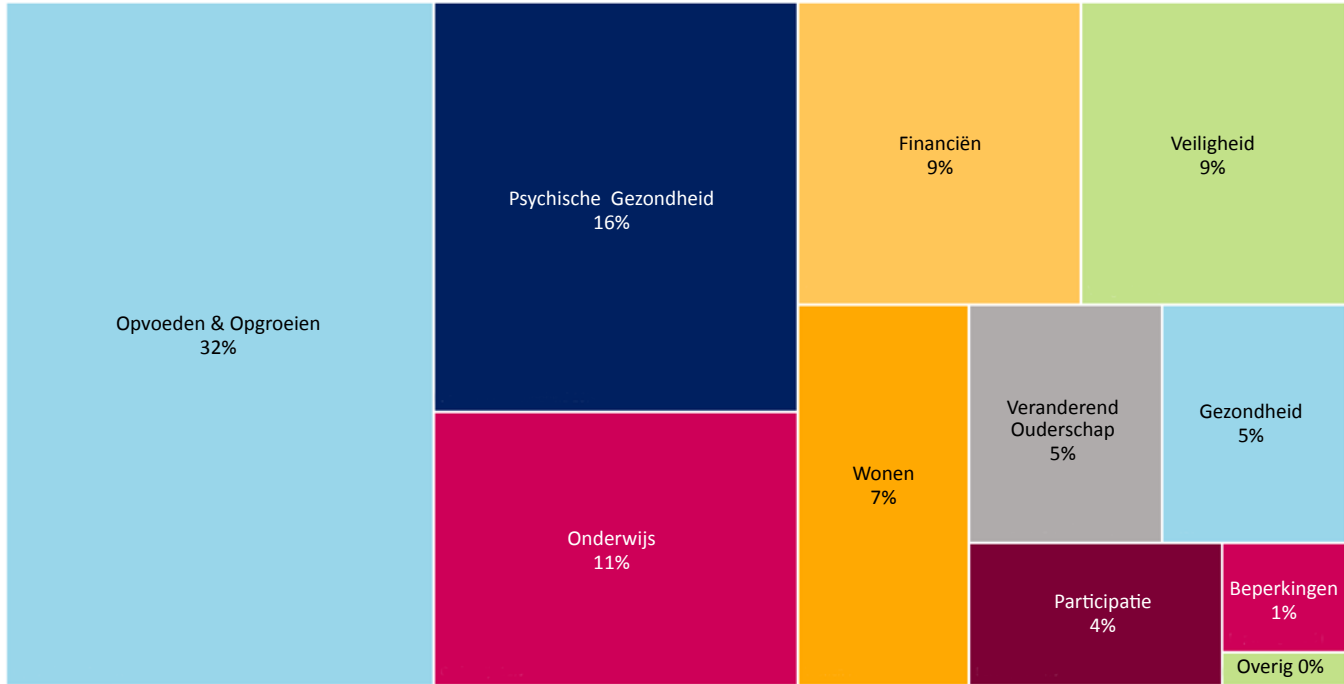
- In Leidsche Rijn zijn vijf sessies georganiseerd om een lerende omgeving te creëren en samen gefaseerd te leren werken aan veiligheid (TOP3)<sup>1</sup>. Dit heeft bijgedragen aan het ontwikkelen van een gezamenlijke taal en methodisch handelen rond onveiligheid.

**Deskundigheidsbevordering**

Zicht op Veiligheid blijft onderdeel van het inwerken van nieuwe gezinswerkers. 60% van de teams is getraind in de Top3 methodiek door Civil Care. Er is een plan voor de borging van de training in de dagelijkse praktijk, en er is gekozen voor de E-learning jeugdrecht en de training ‘Duurzaam samenwerken na scheiding’ voor 2025.

*De leefgebieden zijn hieronder opgenomen, waarbij tevens het percentage opgenomen is wat aangeeft hoe vaak een bepaald leefgebied is aangemerkt bij een traject. In vergelijking met 2023 zien we dat deze verhouding in 2024 nagenoeg ongewijzigd is, type vraagstukken/leefgebieden blijft dus redelijk constant.*

Leefgebieden per traject 2024

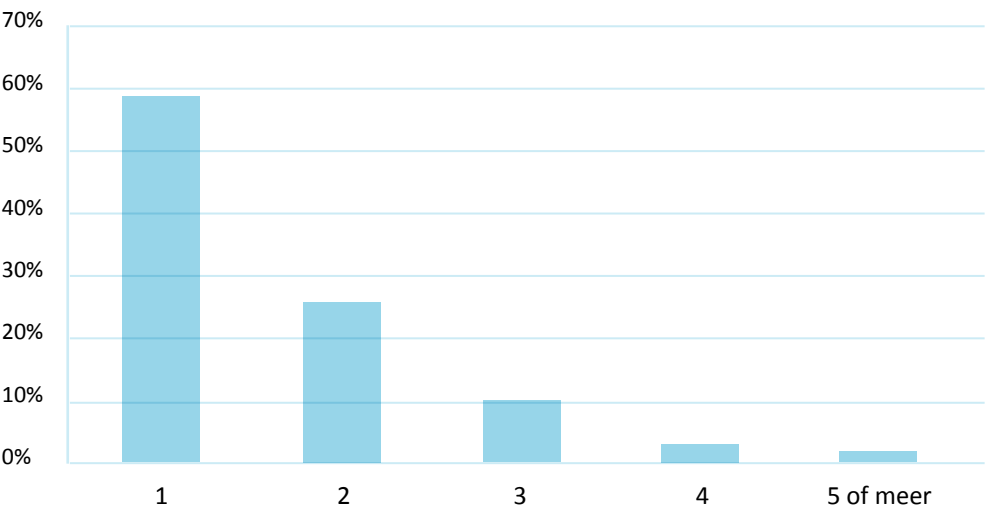


Figuur 19. Leefgebieden 2024



Onderstaande tabel geeft aan hoeveel leefgebieden er bij een traject van toepassing zijn.

Aantal leefgebieden 2024 per traject (in %)



Figuur 20. Leefgebieden per traject

<sup>1</sup> De TOP-3 methodiek is een gestructureerde aanpak die professionals ondersteunt bij het organiseren, concretiseren, taxeren en prioriteren van informatie over onveiligheid binnen gezinnen. Het doel is om een gedeelde visie en een transparante, stapsgewijze aanpak te ontwikkelen, wat de samenwerking tussen alle betrokkenen vergemakkelijkt en bijdraagt aan het gezamenlijke doel van veiligheid.





## 5. Professionele organisatie

### Inleiding

Afgelopen jaar hebben we gericht geïnvesteerd in het vakmanschap van onze mensen en ook in de ondersteuning van gezinswerkers. We hebben onder andere ingezet op het verstevigen van de (integrale) sturing, we hebben geïnvesteerd in duurzame bemensing en onze werving. Ook hebben we ingezet op vitaliteit van onze medewerkers, onder andere door mee te doen aan de week van de vitaliteit, door te investeren in het werken vanuit het ‘Huis van werkvermogen’ en door aandacht te hebben voor werkdruk (onder andere ook een thema vanuit onze medewerkers enquête). We hebben in 2024 een meerjarenstrategie vastgesteld waarin we gericht kiezen voor een aantal pijlers op basis waarvan we de komende jaren onze belangrijkste opgaven bepalen.



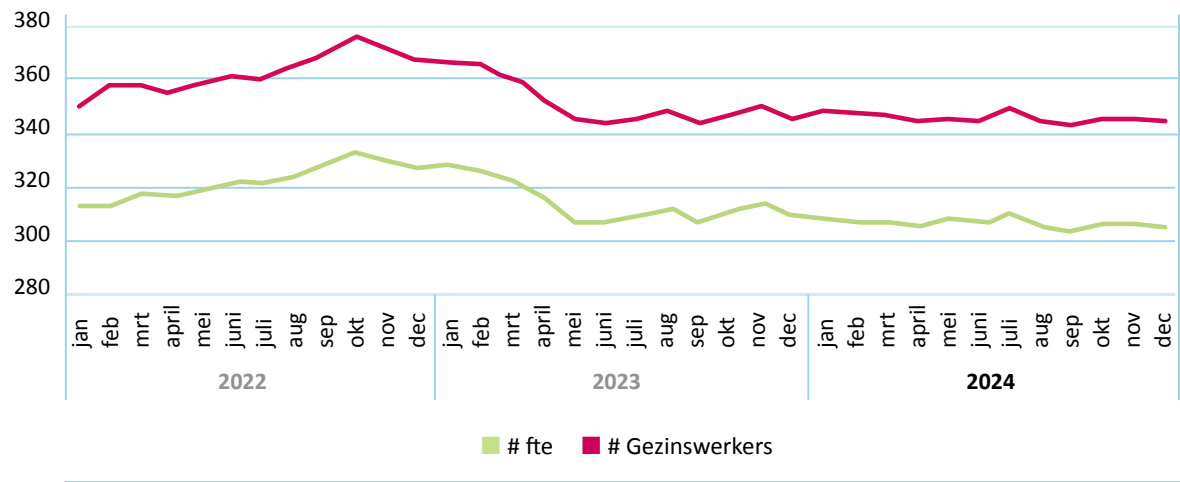
Figuur 21. Meerjarenstrategie



Belangrijkste Ontwikkelingen en Resultaten in 2024

Het aantal gezinswerkers in dienst bij Lokalis daalde licht met circa 1% naar gemiddeld 347 gezinsmedewerkers. De daling in FTE's (full-time equivalents) was iets hoger, wat wijst op een stijging van het aantal parttime dienstverbanden.

Ontwikkeling fte 2022-2024



Figuur 22. Ontwikkeling FTE 2022-2024

Verzuim

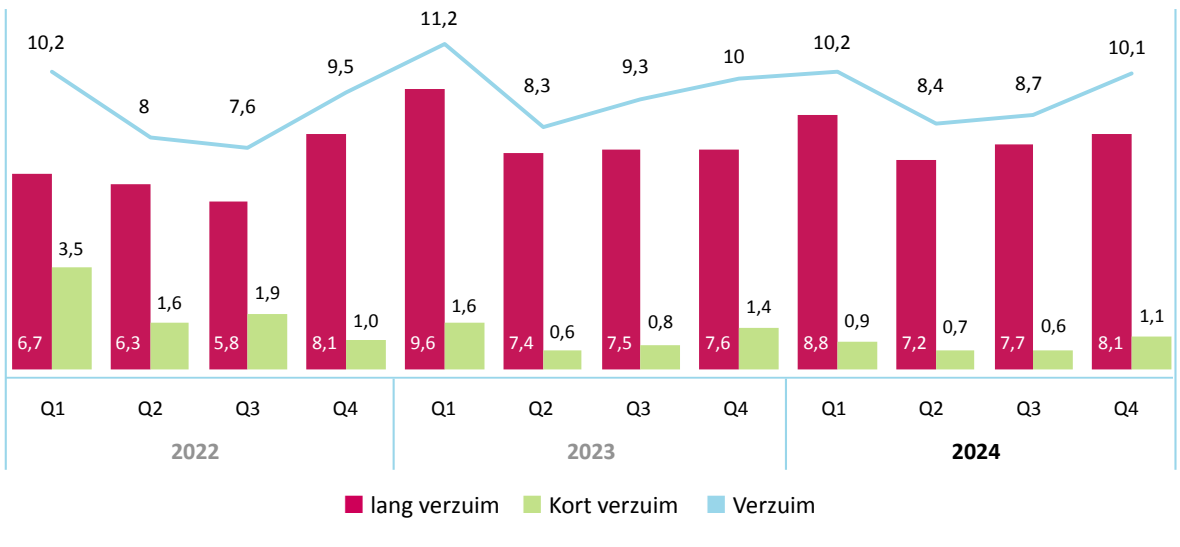
We zagen in 2024 het verzuimpercentage licht dalen naar 9,37%, vergeleken met 9,67% in het voorgaande jaar. Het langdurig verzuim, met een belangrijk aandeel voor psychisch verzuim, blijft een aandachtspunt, maar ook dit nam iets af. Het verzuim is nog steeds te hoog en vraagt ook de komende jaren veel van onze aandacht.

De manier waarop verzuimvervanging binnen de organisatie is georganiseerd, is aangepast. Teammanagers van een werkgebied zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor verzuim- en verlofvervanging. Reflectiegesprekken tussen teammanagers, de bedrijfsarts en de HR-adviseur hebben bijgedragen aan de daling van het verzuim.

Facilitering van sturing en rapportage

Er is een volgende slag gemaakt met het ontwikkelen en implementeren van monitoring en sturingsinformatie in de Lokalisicyclus, aansluitend bij het Utrechts model. Dit omvat onder andere een dashboard per team.

Ontwikkeling verzuim 2022-2024 (in % verzuim)



Figuur 23. Ontwikkeling verzuim 2022-2024 (in % verzuim)

Investeren in Duurzame Bemensing

Over het algemeen werken collega's met plezier bij Lokalis. De maatschappelijke impact, verbondenheid met het team en professionele autonomie worden als pluspunten genoemd. Net als eerdere jaren is er nog steeds sprake van ervaren werkdruk, maar het percentage medewerkers dat vaak werkdruk ervaart is iets gedaald. Helaas kregen enkele collega's in 2024 te maken met grensoverschrijdend gedrag in de organisatie. Hier hebben we als organisatie aandacht voor. Zo hebben we eind 2024 ons intern klachtenbeleid vastgesteld en een externe klachtencommissie ingesteld.

In 2024 hebben we initiatieven zoals het online platform Open Up voor mentaal welzijn, vakmanschaps, versterkers en het Huis van werkvermogen als tool voor gesprekken over goede balans geïntroduceerd. De Week van de vitaliteit heeft thema's aangestipt die samenhangen met werkplezier en vitaliteit.

Versterken van vakmanschap

Vanuit de behoefte om het leren toekomstbestendig en direct in de praktijk van medewerkers vorm te geven, is in 2024 het besluit genomen om vijf vakmanschap versterkers aan te stellen. Op basis van individuele- en teamskans spelen zij een belangrijke rol bij de uitwerking en implementatie. De scans maken inzichtelijk op welke punten de basishulp nog aandacht verdient in de vorm van het vergroten van kennis en/of vaardigheden. Dit heeft geresulteerd in twee concrete doelen per team ten aanzien van het versterken van vakmanschap in het opvolgende jaar 2025.





De ontwikkelingen op het gebied van basishulp en de drie opgaven (bestaanszekerheid, gelijke kansen en veiligheid) krijgen vorm dicht bij het werk van de gezinswerker. Dit omvat een vernieuwde kennisbank, een stevig inwerkprogramma en een teamgerichte impuls op de reflectieve werkpraktijk. Het registratieprogramma (WIZ) is ondersteunend aan de kwaliteit van basishulp en de doorontwikkelingen en nieuwe werkwijzen. Er is een concept ontwikkeld voor een gestructureerde bundeling van beschikbare tools en hulpmiddelen op het intranet.

**Klachten**

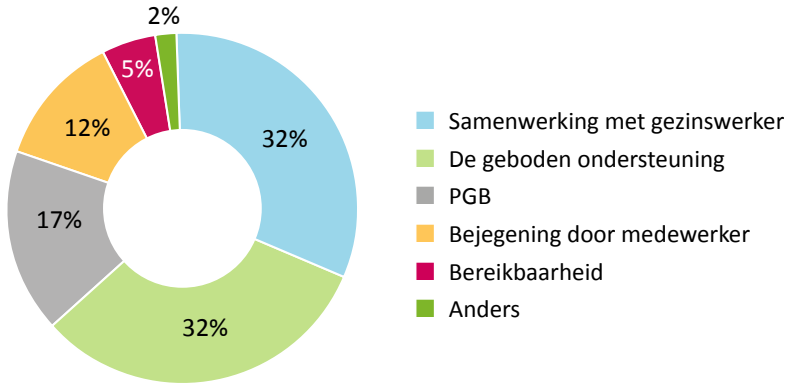
**Overzicht klachten 2024 Lokalis**

In totaal zijn er in 2024 23 klachten gemeld bij Lokalis. Dit aantal is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

| Jaar | Aantal |
|------|--------|
| 2023 | 24     |
| 2022 | 23     |
| 2021 | 22     |
| 2020 | 29     |
| 2019 | 25     |
| 2018 | 16     |
| 2017 | 22     |

Een klacht kan over meerdere onderwerpen gaan. De meeste geregistreerde klachten hebben te maken met de samenwerking met de gezinswerker en de geboden ondersteuning.

**Waar heeft de klacht mee te maken?**

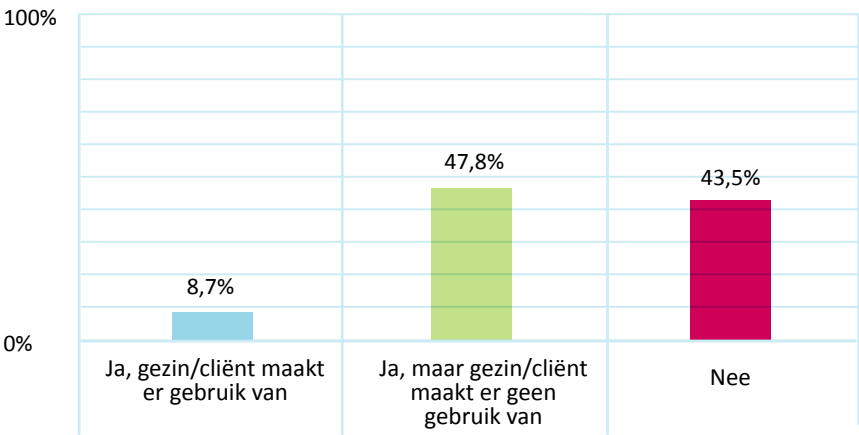


Figuur 24. Klachten

**Opvolging van klachten**

Bij 91% van de gemelde klachten is binnen vijf werkdagen gereageerd op de klacht. Het bespreken van de mogelijkheid tot ondersteuning door Jeugdstem gebeurt nog niet in alle gevallen, bij 43% van de gemelde klachten is deze mogelijkheid niet benoemd. Dit percentage vinden we te laag en heeft onze aandacht in 2025.

**Is de mogelijkheid tot ondersteuning vanuit Jeugdstem besproken?**



Figuur 25. Ondersteuning Jeugdstem



## Als belangrijkste verbeterpunt wordt aangegeven dat heldere communicatie met klanten een belangrijk aandachtspunt is in het voorkomen van klachten.

Het grootste gedeelte van de klachten (70%) is naar tevredenheid van de klager opgelost. In bijna alle gevallen (96%) heeft er in het team evaluatie plaatsgevonden na de klacht. In de toelichting wordt aangegeven dat klanten zich gehoord voelen in de klachtafhandeling. Als belangrijkste verbeterpunt wordt aangegeven dat heldere communicatie met klanten een belangrijk aandachtspunt is in het voorkomen van klachten.

### **Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland (KJMN)**

Er is voor gezinnen ook de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland. In 2024 zijn er zeven klachten binnengekomen waarvan er twee hebben geleid tot een hoorzitting bij KJMN. De klachten betroffen onder andere communicatie en het nakomen van afspraken.





## Bijlage 1. Jaarverslag Raad van Toezicht

**In het kort:**

- De RvT vergaderde tien keer in 2024
- De RvT gaf goedkeuring aan het jaarverslag en de jaarrekening 2023. Voorafgaand aan de goedkeuring van de jaarrekening sprak de RvT met de externe accountant. Ook gaf de RvT goedkeuring aan de meerjarenstrategie 2025-2028, het jaarplan en de begroting 2025 en aan de ondertekening van de overeenkomst met de Gemeente Utrecht voor het leveren van de dienstverlening vanuit de Buurtteams Jeugd & Gezin vanaf 2025.
- De RvT benoemde Hanna Gonsalves als lid van de RvT.
- De RvT evalueerde het functioneren van de bestuurder en besloot het contract met de bestuurder te verlengen.
- De RvT evalueerde haar eigen functioneren.
- De RvT stelde het honorarium voor de RvT leden voor 2025 vast op € 6.395,- per jaar, waarbij de indexering vanuit het CBS (gesubsidieerde instellingen) werd gevolgd.
- De RvT hanteert de Govenancecode Zorg 2022 als richtlijn binnen het toezichthouderschap.

In 2024 werkten de gemeente Utrecht en Lokalis toe naar een nieuwe opdrachtverstrekking voor het leveren van de Buurtteams Jeugd & Gezin voor de komende jaren. In de zomer van 2024 verleende de Raad van Toezicht toestemming aan de bestuurder om de overeenkomst te ondertekenen. In de aanloop daarnaartoe en in de concretisering van de overeenkomst naar de opdracht van Lokalis voor 2025 had de Raad van Toezicht een belangrijke rol als sparringpartner van de bestuurder en als toezichthouder. De raad had, net als de bestuurder, continue aandacht voor het in lijn brengen van de inhoudelijke opdracht met het financiële kader en het afvangen van financiële risico's en ging hierover zelf ook met de wethouder Jeugd in gesprek. Zowel in de gesprekken met de bestuurder als met de wethouder benadrukte de Raad van Toezicht de noodzaak van inhoudelijke keuzes. Het alternatief is onwenselijke en impactvolle, oplopende wachtlijsten. De Raad van Toezicht stelde zich op als pleitbezorger van het Utrechtse model, met daarbij bijzondere aandacht voor het (blijven) inzetten op het wegnemen en/of verminderen van grondoorzaken van de vraag naar hulp.

In de zelfevaluatie sprak de Raad van Toezicht uit het belangrijk te vinden informatie niet alleen vanuit de bestuurder te krijgen, maar vanuit meerdere perspectieven te horen wat er speelt. De Raad van Toezicht bracht dit in de praktijk met een werkbezoek aan een van de buurtteams en een gesprek met enkele

teammanagers en gezinswerkers. Daarnaast sloot een van de leden aan bij een overlegvergadering van de OR.

In de komende jaren treden drie ervaren leden van de Raad van Toezicht af. Om kwetsbaarheid van de Raad te voorkomen en de diversiteit te versterken, is ervoor gekozen een zesde lid te benoemen: Hanna Gonsalves. Haar rol: de leefwereld van jongeren naar binnen brengen.

| Lidmaatschap RvT                                                                                                                        | Functie en nevenfuncties tot en met 31 december 2024                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Richard Andringa</b> (voorzitter)<br><i>Remuneratiecommissie</i><br>2014-2018<br>2018-2022<br>2022-heden                             | Secretaris-directeur van waterschap Vechtstromen<br>Bestuurslid Stichting Schilthuisfonds                                                                                                                |
| <b>Jan van Leijenhorst</b><br><i>Auditcommissie</i><br>2015-2019<br>2019-2023<br>2023-heden                                             | Managing Consultant Berenschot (associé)<br>Voorzitter ROCOV Provincie Utrecht<br>Voorzitter NOVB-Consumentenoverleg<br>Lid NOVB Directeurenoverleg<br>Voorzitter bestuur Big Brother Big Sister Utrecht |
| <b>Monica van Berkum</b><br>(vicevoorzitter)<br>op voordracht OR<br><i>Remuneratiecommissie</i><br>2015-2019<br>2019-2023<br>2023-heden | Lid kernteam Utrechtse Mensenrechten-coalitie<br>Bestuurslid Stichting Social Image<br>Oprichter en trekker van 'Het Migratieberaad'                                                                     |
| <b>Anne Maljers</b><br><i>Auditcommissie</i><br>2017-2021<br>2021-heden                                                                 | Directeur-bestuurder Samenwerkingsverband De Eem<br>Vicevoorzitter RvT The Netherlands Helsinki Committee<br>Vicevoorzitter Stichting Shiva (Spiritualiteit, HIV & Aids)                                 |
| <b>Abdessamad Bouabid</b><br>2021-heden                                                                                                 | Universitair Docent/Onderzoeker Erasmus Universiteit Rotterdam<br>Redactielid Tijdschrift Kwalon<br>Adviseur Stichting M&K                                                                               |
| <b>Hanna Gonsalves</b><br>2024-heden                                                                                                    | Voorzitter Raad van Richting, MIND Us<br>Bestuurslid organisatie, Young Women in Politics (YWIP)                                                                                                         |



## Colofon

### Redactie

Lokalis  
Ingrid Rep  
Harriët Koelewijn

### Vormgeving

RAAK Grafisch Ontwerp, Utrecht

## Contact

### Lokalis

[www.lokalis.nl](http://www.lokalis.nl)