Lokalis

Halfjaarrapportage 2021

Inhoud

Voorwoord 3
Toegankelijkheid 4
Ontwikkeling van de vraag 4
Bereik basishulp 5
Snelheid 6
Effectieve basishulp 8
Klanttevredenheid 8
Inhoud en vorm van hulp 9
Collectieve aanpak 10
Registratie WIZportaal en Mijn Buurtteam 10
Bestaanszekerheid 11
Financiële vragen en schuldenproblematiek 11
Vroegsignalering schulden 11
Kanteling Schulddienstverlening 11
Armoedecoalitie 12
Werk 12
Gelijke Kansen 14
Jonge kind 14
Voorschoolse educatie binnen de kernpartneraanpak 15
Veiligheid 18
Vervolg pilot Ketenversnelling 18
Veiligheid op straat 20
Professionele organisatie 22
Verder ontwikkelen van sturen, volgen en leren 22
Kennisorganisatie 24
Duurzame bemensing 24

Voorwoord

Voor u ligt de halfjaarrapportage 2021 van Lokalis. We blikken terug op een periode waarin de effecten van de coronamaatregelen op kinderen, jongeren en gezinnen steeds zichtbaarder werden. En waarin met de heropening van ook de vo-scholen tegelijkertijd het 'herstel' lijkt te zijn ingeluid.

Nadat de aanmeldingen gedurende de lockdown en de daarop volgende maanden in 2020 flink afnamen, werden de buurtteams jeugd & gezin het afgelopen half jaar weer goed gevonden. Gecombineerd met een oplopende duur van begeleidingen was het aantal gezinnen dat werd ondersteund hoger dan lange tijd het geval is geweest. Een groter aantal gezinnen moest wachten op basis- en specialistische jeugdhulp. Corona heeft de aard en ernst van de vraag van kinderen, jongeren en ouders ingekleurd. Het aantal jongeren dat zich meldt met mentale klachten is gegroeid en in vergelijking met vorige jaren zagen de buurtteams vooral ook hoe vraagstukken bij gezinnen 'stapelen'. Corona maakt dat de vraag naar curatieve zorg in de stad toeneemt. Tegelijkertijd werd ten tijden van de maatregelen extra zichtbaar hoe krachtig we als samenleving zijn in het elkaar helpen problemen klein te houden of te voorkomen.

We kijken in Utrecht terug op jaren waarin de vraag naar basishulp snel toenam. Naarmate de tijd vorderde, nam de mate van die stijging af. We duidden die ontwikkeling als het gewenste effect van een grotere toegankelijkheid van hulp en van de beweging naar voren. Van ondersteuning bij al lang bestaande vraagstukken naar ook vroegsignalering. Als stad staan we op het punt onze gezamenlijke aandacht te richten op de verdere beweging naar voren. Van het probleemgestuurde 'verhelpen' en 'voorkomen', naar het 'versterken van de sociale basis'. Corona heeft die beoogde ontwikkeling enerzijds kansrijker gemaakt, maar zet deze tegelijkertijd onder druk. We zochten dit afgelopen half jaar dus naar aangrijpingspunten die recht doen aan het hanteren van de grote vraag en ook aan de beoogde volgende stap in de transformatie van het stelsel.

Zo leest u in het eerste hoofdstuk over toegankelijke basishulp dat gezinswerkers toenemend zijn gaan werken vanuit huisartsenpraktijken. Zij dragen daarmee bij aan tijdige hulp op maat en maken gebruik van de breedte van de mogelijke ondersteuning. Van buren tot de sportclub, van basis- tot aanvullende hulp. In het hoofdstuk over effectieve basishulp geven we een update op de collectieve aanpak, de aanpak die de Jeugdgezondheidszorg, Lokalis en Maatschappelijke Ontwikkeling inzetten om veelvoorkomende opvoedvragen op te halen bij ouders en met hen te komen tot antwoorden. In het hoofdstuk Gelijke Kansen beschrijven we de stappen die zijn gezet in het signaleren van en hulp bieden bij ontwikkelingsachterstanden bij jonge kinderen en leest u ook dat met ouders en professionals in Overvecht wordt verkend hoe zij tegen dit vraagstuk aankijken en wat helpende – ook niet zorggerelateerde - antwoorden zouden kunnen zijn.

Het was een intensief schooljaar. Voor kinderen, jongeren en ouders, onderwijs- en zorgprofessionals. We benutten de zomerweken om uit te rusten en nieuwe energie op te doen en hopen op een tweede deel van het jaar zonder coronamaatregelen. In dat tweede deel gaan we met plezier aan de slag met ook een aantal extra collega's. Om daarmee goed te kunnen voorzien in de vraag naar basishulp. En tegelijkertijd de beoogde beweging naar voren te vervolgen.

Toegankelijkheid

De tweede helft van 2020 werkten we hard om toegankelijk te blijven voor jongeren en gezinnen, zodat deze tijdig ondersteuning kregen en we daarmee ook de later te verwachten piek in aanmeldingen konden afvlakken. Die piek diende zich de afgelopen maanden aan, resulterend in oplopende wachttijden bij de buurtteams en de specialistische jeugdzorg. Huisartsen, scholen en de kernpartners van de scholen hebben samen ingezet op zorgen dat eenieder passende hulp kreeg. Door tijd te nemen voor afstemming, door met jongeren en gezinnen goed onderscheid proberen te maken tussen wat een normale reactie is op nare omstandigheden en wat problematisch is en reden voor zorg, door onderling beschikbaar te zijn voor consultatie, door ieders capaciteit te benutten en deze waar helpend ook uit te breiden. Als Lokalis hebben we een aantal gezinswerkers extra aangenomen. Ook om andere redenen, waaronder de toeslagenaffaire.

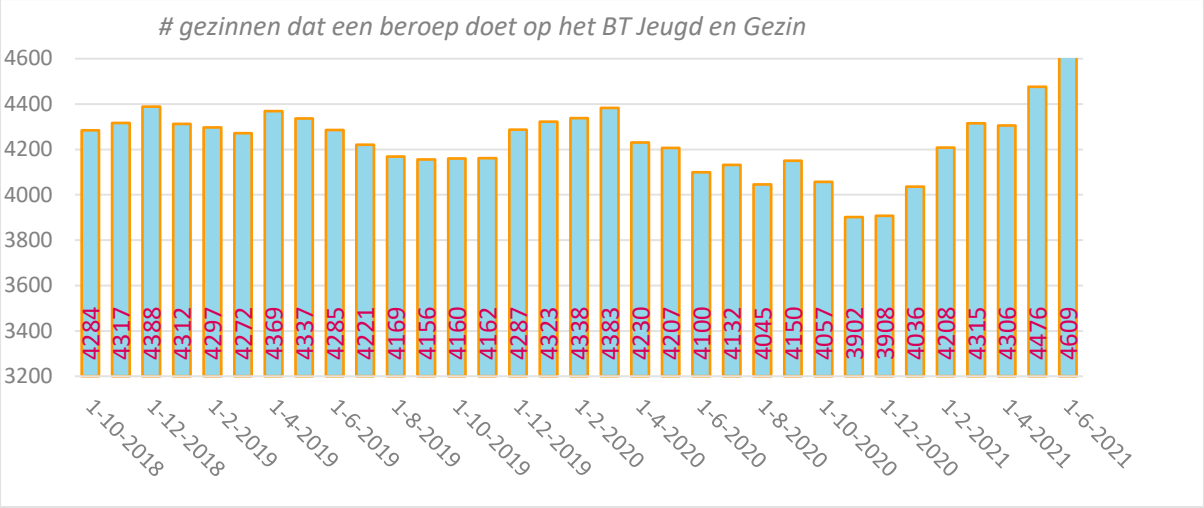
We beogen dat alle gezinnen en jongeren in Utrecht die basishulp nodig hebben ons tijdig vinden en dat onze hulp gelijk kan starten.

Doelen 2021

- **We zijn goed toegankelijk voor alle inwoners. We besteden daarbij specifiek aandacht aan nieuwe groepen mensen die als gevolg van corona potentieel extra in de problemen komen, zoals jongeren, zzp'ers en ondernemers en mensen met een migratieachtergrond.**
- **We voeren binnen vijf werkdagen na aanmelding een kennismakingsgesprek en starten aansluitend met de ondersteuning. De gezinswerkers die het kennismakingsgesprek met een klant voeren, zijn in beginsel ook hun gezinswerkers tijdens de verdere ondersteuning.**

Ontwikkeling van de vraag

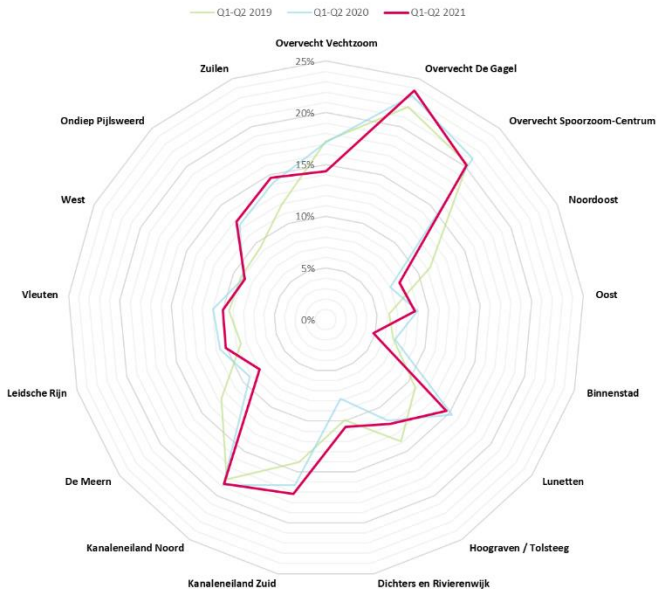
Het afgelopen half jaar liep het aantal gezinnen dat werd ondersteund door een buurtteam jeugd & gezin snel op. Het grote aantal klanten komt voort uit een stijging van aanmeldingen en een daling van het aantal begeleidingen dat werd afgerond. We zien de toename vooral als uitgestelde vraag vanuit de periode van lockdown. Veel gezinnen waren terughoudend in het betrekken van zowel sociale als medische hulp of hadden daar door de omstandigheden minder redenen voor. Onder meer de herstart van het fysieke onderwijs activeerde de vraag naar basis- en aanvullende hulp. De dalende uitstroom is deels een ontwikkeling die verbonden is aan het langer bestaan van de organisatie en de langdurige ondersteuningsbehoefte van een deel van de gezinnen in de stad. En deels lijkt deze ook coronagerelateerd. De effecten van de maatregelen hebben problematiek soms vergroot of maken dat mensen minder vertrouwen hebben in de toekomst. Gezien de bijzondere omstandigheden duiden we de toename van het aantal gezinnen dat gebruik maakt van basishulp als een wenselijke ontwikkeling. We zijn begonnen een aantal collega's extra aan te trekken om goed en tijdig in de vraag te kunnen voorzien.



Bereik basishulp

In vergelijking met andere regio's maken in Utrecht relatief veel gezinnen gebruik van jeugdhulp en wordt een groot deel van die hulp geboden door de buurtteams. Vanaf de start in 2015 steeg de inzet van basishulp, naarmate de tijd vorderde nam de mate van stijging af. We duiden die ontwikkeling als het effect van een grotere toegankelijkheid en van de beweging naar voren in de tijd, zoals ook beoogd. In 2020 zijn we verdere stappen gaan zetten in die beweging naar voren. Waar we de eerste jaren enkel werkten aan het verhelpen van problematiek, werd het helpen voorkomen van die problematiek vervolgens ook regulier werk, en kon er als derde dus toenemend aandacht naar het helpen versterken van de sociale basis, denk aan scholen en wijken. Corona heeft deze beoogde ontwikkeling enerzijds meer kansrijk gemaakt, maar zet deze tegelijkertijd onder druk.

Het patroon van het bereik van de buurtteams in de stad bleef het afgelopen half jaar in essentie ongewijzigd. Ons bereik is groot in de wijken waar veel gezinnen meervoudige vraagstukken hebben en waar ook een relatief groot aantal gezinnen een migratie-achtergrond heeft. We vinden dat patroon in beginsel wenselijk. De beoogde grotere toegankelijkheid van jeugdhulp en beweging naar voren heeft primair betrekking op deze gezinnen.



De door corona extra geraakte zzp'ers en ondernemers werden vooral bereikt via een door de afdeling Werk & Inkomen (W&I) van de gemeente Utrecht speciaal voor deze groep geopend telefoonnummer. Als bleek dat ondernemers behoefte hadden aan meer ondersteuning dan door W&I wordt geboden, dan werden zij naar het buurtteam geleid. Dit kwam relatief maar weinig voor.

Om zo goed mogelijk toegankelijk te blijven voor jongeren heeft het buurtteam MBO vooral ingezet op rechtstreekse toegankelijkheid. Het team introduceerde zichzelf via de

online onderwijsomgeving Blackboard en sloot aan bij online mentorlessen over thema's zoals somberheid en veerkracht, zodat studenten alvast en naam en een gezicht hadden gezien van een van de gezinswerkers.

Praktijkondersteuning huisartsen

Bijdragend aan zorgen dat eenieder tijdig passende hulp krijgt, zetten we als stad twee infrastructuren in. De aanwezigheid van de kernpartners van het onderwijs op de scholen is de eerste. De aanwezigheid van gezinswerkers in huisartsenpraktijken is de tweede. De afgelopen jaren werd nog maar beperkt gebruik gemaakt van deze tweede optie. In de eerste helft van 2021 is er meer beweging gekomen. Inmiddels werken huisartsen en buurtteams in een kwart van de praktijken samen en loopt het gesprek hierover in nog een kwart van de praktijken. Met de andere praktijken is dit gesprek nog niet gevoerd of werd er onvoldoende grond voor deze vorm van samenwerking gevonden. We beogen eind van dit jaar bij 60 procent van de praktijken te zijn gestart of goede alternatieve samenwerkingsafspraken te hebben gemaakt.

In het voorjaar organiseerden de Jeugdgezondheidszorg (JGZ), Lokalis, de Huisartsen Utrecht Stad (HUS), KOOS en Spoor030 met de gemeente een webinar voor huisartsen. Om de actuele situatie te delen, de gezamenlijke werkwijze en de beschikbare hulpstructuren nog eens toe te lichten en gezamenlijk te bepalen wat nog beter kan. Zo'n dertig huisartsen die verspreid werkzaam zijn in de stad namen deel. De digitale bijeenkomst resulteerde in diverse concrete verbeterpunten die partijen samen hebben opgepakt. Voor een deel zijn ze in het komend half jaar goed te realiseren, denk aan het beter bekend maken van de kernpartneraanpak. Andere verbeterpunten zijn taaier en vragen meer tijd, waaronder het organiseren van digitale ondersteuning van de gezamenlijke communicatie met patiënten c.q. klanten.

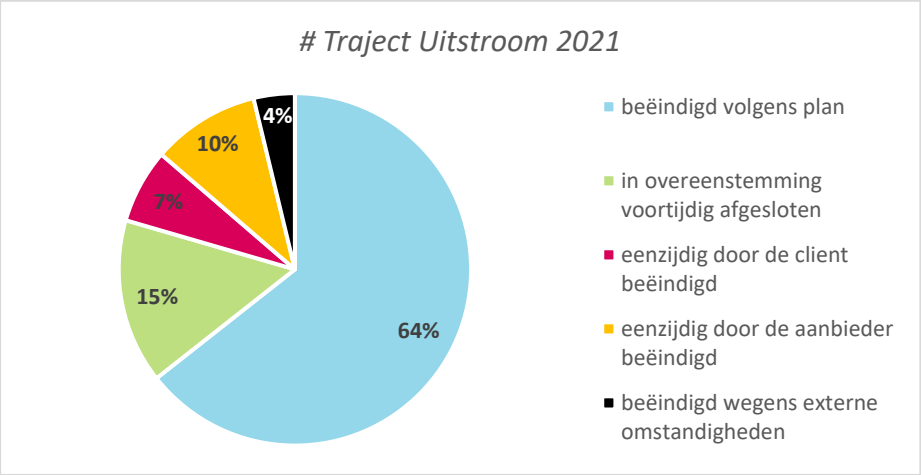
Snelheid

Onderdeel van de opdracht aan de buurtteamorganisaties is om binnen vijf werkdagen na aanmelding een kennismakingsgesprek te voeren en ondersteuning aansluitend daaraan te starten. In de eerste helft van 2021 voerden we 58 procent van de kennismakingsgesprekken binnen vijf werkdagen. Dit is vergelijkbaar met 2020. Gemiddeld vonden de kennismakingsgesprekken na ruim zeven dagen plaats, iets sneller dan in 2019 en 2020. Sinds de overgang naar ons nieuwe registratiesysteem WIZportaal kunnen we niet meer monitoren of het kennismakingsgesprek op verzoek van de aanmelder na meer dan vijf dagen wordt gevoerd.

Bij 86 procent van de klanten werd de ondersteuning binnen twee weken na kennismakingsgesprek gestart, bij 91 procent was dat binnen vier weken. Bij circa 9 procent van de klanten was de periode tussen aanmelding en start van de ondersteuning langer. Dit was vooral het geval in de wijken Leidsche Rijn 't Zand, Vleuterweide en Noordoost.

Klanten van onder meer Lokalis maken gebruik van de Ervaringwijzer om aan te geven hoe zij de toegankelijkheid en de effectiviteit van hulp hebben ervaren. De eerste gegevens van de ruim

twintig klanten die na een half jaar hulp de vragenlijst invulden, zijn inmiddels binnen. 94 procent van deze gezinnen gaf aan dat ze zich snel geholpen voelden. Ook de bekendheid en vindbaarheid van de Utrechtse buurtteams is volgens deze beperkte gegevens groot.



De percentages van de afsluitredenen zijn vergelijkbaar met voorgaande jaren. Ruim meer dan de helft (64%) van de trajecten wordt volgens plan beëindigd en bijna een vijfde (15%) voortijdig in overeenstemming met het gezin. In deze 80 procent wordt de begeleiding beëindigd met passend resultaat voor de jeugdige en het gezin. Hier dient opgemerkt te worden dat het gezinsplan geen statisch plan is. Dit plan beweegt mee met de context en veerkracht van de klant en wordt daarop aangepast. 4 procent van de begeleidingen wordt afgerond vanwege externe omstandigheden zoals verhuizing van een gezin. De 17 overige procent omvat diverse redenen. Hierbij kan gedacht worden aan echtscheiding waarbij het vertrouwen in hulpverlening daalt of aan geen contact meer kunnen leggen met een klant.

Effectieve basishulp

We benutten dit afgelopen half jaar om de goede dingen die corona bracht te borgen in onze werkwijze. Deels vroeg dat weinig en is dat gerealiseerd. Zo kreeg het gebruik van verschillende vormen van contact plaats op onze interne kennisbank en in de reflectieve werkpraktijk, en zetten we de collectieve aanpak door. Deels betreft het een grotere ontwikkeling waar we vooral plannen voor maakten. Denk aan de beoogde verschuiving van verhelpen en voorkomen naar ook verhelpen, en de samenwerking daartoe met kinderen en jongeren, ouders en wijkpartners. Om de tevredenheid van klanten in beeld te brengen benutten we dit jaar voor het eerst de Ervaringswijzer. Van de ruim twintig gezinnen die gebruik maakten van de app gaf 91 procent aan dat ze goed geholpen werden door het buurtteam.

We helpen gezinnen en jongeren bij het oplossen van hun problemen van vandaag en het duurzaam verbeteren van hun situatie. We werken samen met gezinnen en jongeren en de voor hen belangrijke anderen. Vanuit de leidende principes, op de verschillende leefgebieden, met oog voor de samenhang tussen die leefgebieden.

Doelen 2021

- **Het gebruik van verschillende vormen van contact is onderdeel van basishulp. De keuze voor het type contact wordt bewust gemaakt.**
- **De klant is eigenaar van het gezinsplan en ervaart dat hij hierin op maat wordt ondersteund door betrokken professionals en netwerk.**
- **Gezinnen weten zich goed ondersteund bij het realiseren van duurzame versterking van hun situatie, dan wel bij het 'normaliseren' van hun vraagstuk.**

Klanttevredenheid

De Ervaringwijzer bevat meerdere vragen die betrekking hebben op de klanttevredenheid en de ervaren effectiviteit van de hulp. Jeugdigen en gezinnen die een half jaar begeleid worden door het buurtteam vullen in deze app hun ervaringen tot dan toe in. Zoals hiernaast weergegeven, is 91 procent van de klanten het 'eens' of 'helemaal eens' met dat ze goed geholpen worden door het buurtteam. 83 procent antwoordt 'mee eens' of 'helemaal mee eens' op de vraag of samen met de buurtteammedewerker naar een oplossing is gezocht. 46 procent vindt op het moment van het stellen van de vraag dat het beter gaat met het gezin. Deze lage score heeft nog niet direct betekenis omdat het hier geen afgeronde begeleidingen betreft. Gezien het jonge bestaan van het instrument is er geen rechtstreeks vergelijk met eerdere jaren mogelijk. Tot 2021 vroegen we klanten om een rapportcijfer op het totaal.

De buurtteams beogen klachten zo veel mogelijk 'binnen het normale' oplossen. Het gezinsplan is daartoe een van de hulpmiddelen. Het plan bevat vragen over de kwaliteit en het effect van de hulp en de samenwerking met de gezinswerker. Er is dus altijd zichtbaar ruimte voor feedback en het bespreken van eventueel ongemak of onvrede. Door regelmatig te toetsen en te evalueren beogen we altijd in gesprek te zijn over de samenwerking. Als jongeren of ouders desondanks een klacht hebben, is er de klachtenprocedure. Normaliter begint een klachtgesprek bij de gezinswerker. De teammanager en soms ook de directie ondersteunen of bemiddelen hier waar nodig bij. Gezinswerkers attenderen klanten actief op de Klachtencommissie Jeugd Midden Nederland (KJMN) en op het kunnen inzetten van een onafhankelijke klantondersteuner van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Het doel van de klachtenbehandeling is om de relatie tussen de klant en het buurtteam te herstellen en de klant alsnog goed te helpen. Daarnaast zijn klachten voor de buurtteams ervaringen om van te leren. In de eerste helft van dit jaar zijn er zeven klachten binnengekomen en intern behandeld.

Inhoud en vorm van hulp

De inhoud van de vraagstukken waarop jongeren en gezinnen hulp betrokken was divers en op onderdelen zichtbaar ingekleurd door corona. Een deel van de kinderen en jongeren meldt mentale klachten of voelt zich fysiek minder fit, de motivatie voor school is bij een aantal flink verminderd, jongeren en ouders zijn hun (bij)baan kwijt en hebben financiële zorgen, bij een aantal gezinnen is de spanning in huis toegenomen, wat soms resulteert in onveiligheid. In vergelijking met vorige jaren zagen de buurtteams vooral ook hoe vraagstukken bij kinderen en jongeren 'stapelen'.

Diverse landelijke en stedelijke onderzoeken illustreren onze praktijk. Zo laat onderzoek onder Utrechtse mbo-studenten in het eerste leerjaar van het Nimeto en het Grafisch Lyceum Utrecht zien dat het welzijn van studenten meer onder druk lijkt te staan in coronajaar 2020 (Universiteit Utrecht, 2021). In het najaar van 2020 geeft 21 procent van de ondervraagden aan sociale problemen te ervaren, ten opzichte van 11 procent in 2019. Ook zijn studenten vaker rusteloos of snel afgeleid (van 29% in 2019 naar 39% in 2020) en ervaren zij meer druk door schoolwerk (van 20% in 2019 naar 37% in 2020). Daarnaast maakten meer mbo-studenten zich zorgen om de toekomst (van 16% in 2019 naar 29% in 2020).

Met ouders, scholen, huisartsen en de specialistische jeugdzorg hebben we ingezet op het goed onderscheid maken tussen 'levenspijn' en 'pathologie' (wat is een normale reactie op nare omstandigheden en bij welke kinderen en jongeren is sprake van een bedreigde ontwikkeling of onveiligheid) en op het in beide gevallen geven van helpende informatie en bieden van passende ondersteuning.

Collectieve aanpak

Met de collectieve aanpak halen Lokalis, de JGZ en Maatschappelijke Ontwikkeling (MO) veelvoorkomende opvoedvragen op bij ouders en komen we met hen tot passende antwoorden. In 2020 maakten we noodgedwongen meters met vooral digitale vormen. Zo startten we stadsbreed met opvoed-en-opgroeiwebinars waaraan vele ouders deelnamen. Het afgelopen half jaar zetten we de collectieve aanpak voort en maakten we vooral ook een begin met het borgen van deze aanpak als reguliere werkwijze, naast basishulp aan individuele gezinnen. Ieder buurtteam werd verbonden aan een van de drie procesbegeleiders collectieve aanpak, de tussentijdse resultaten werden gedeeld met alle teammanagers binnen Lokalis, en de procesbegeleiders van Lokalis en de JGZ verzorgden ten behoeve van de bestuurders van de diverse organisaties betrokken op jeugd een digitale bijeenkomst over de opbrengst tot nu toe en de beoogde verbreding naar meer partners.

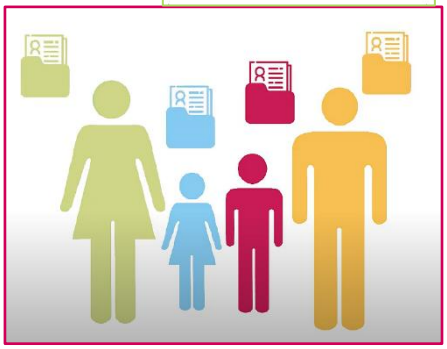
De collectieve aanpak is de werkwijze die we inzetten in de beweging van verhelpen, naar voorkomen naar ook versterken. De groeiende vraag naar jeugdhulp dient niet alleen beantwoord te worden met steeds meer hulp. We willen ook beter gaan begrijpen welke maatschappelijke factoren ertoe leiden dat steeds meer kinderen extra ondersteuning nodig hebben en vooral ook experimenteren met aanpakken die helpend zijn in zorgen dat elk kind in Utrecht niet alleen gelijke kansen krijgt en veilig en gezond opgroeit, maar dat hij of zij ook uniek en zichzelf mag zijn. Daartoe dienden we dit voorjaar twee aanvragen in onder Versneld Vernieuwen: in samenwerking met Jongerenwerk Utrecht (JoU) en buurtteamorganisatie (BTO) Sociaal betreft het de mentale gezondheid van jongeren en in samenwerking met de JGZ en KOOS richten we ons graag op het versterken van de wijk Vleuten.

Registratie WIZportaal en Mijn Buurtteam

In 2020 werd een nieuw registratiesysteem gelanceerd. Klantregistratiesysteem WIZportaal en klantportaal *Mijn Buurtteam* ondersteunen de digitale samenwerking van gezin en gezinswerker. Zo kunnen klanten direct werken in hun gezinsplan of dit meelezen. Mijn Buurtteam wordt goed gewaardeerd en gebruikt, maar hebben we nog niet op grote schaal in gebruik genomen. Reden daarvan is dat we aanliepen tegen een aantal vervolgvraagstukken.

Wie is onze klant?

De afgelopen maanden dachten we met diverse betrokkenen na over dossiervorming: wie is precies onze klant en voor wie maken we een dossier aan? We bekijken individuele vragen van Utrechters altijd in de context van het hele gezin. Wat niet wil zeggen dat alle gezinsleden een eigen hulpvraag hebben en in die zin klant zijn van een buurtteam. Nu iedereen in Mijn Buurtteam het eigen plan en dossier kan inzien, is het belangrijk dat gezinswerkers en ouders goed weten welke informatie waar thuishoort en wie waartoe toegang heeft.



Doorontwikkeling

We werken in 2021 toe naar een situatie waarbij belangrijke anderen op doelen kunnen worden toegevoegd via Mijn Buurtteams. Naar verwachting kunnen gezinnen, hun netwerk en gezinswerkers hier vanaf de herfst van dit jaar de vruchten van plukken.

Bestaanszekerheid

We beogen dat gezinnen en jongeren in Utrecht (zoveel mogelijk zelf) in staat zijn een stabiele (leef)omgeving te creëren en behouden. Een stabiele omgeving betekent naar vermogen participeren in de samenleving met een financieel stabiele basis en betaalbare huisvesting.

Doelen 2021

- **Vroegsignalering van financiële problematiek en risico op langdurige werkloosheid zijn in iedere wijk, op maat, gerealiseerd.**
- **Gezinnen en jongeren ervaren dat hun bestaanszekerheid is toegenomen.**

Financiële vragen en schuldenproblematiek

We zien in de hulpvragen van klanten nog geen toename in het aantal financiële vragen die door corona zijn veroorzaakt. Uit eerdere crises weten we dat de financiële problematiek pas tot enkele jaren later zichtbaar wordt. Het is dus nog te vroeg om nu al conclusies te trekken. Door gedupeerden van de kinderopvangtoeslagaffaire actief te benaderen met een ondersteuningsaanbod, nam het aantal klanten met een ondersteuningsvraag op (onder andere) bestaanszekerheid wel toe.

Vroegsignalering schulden

Vanwege het coronavirus is in 2020 besloten om tijdelijk niet fysiek langs te gaan bij huishoudens waarbij signaalpartners (problematische) schulden vermoeden. In plaats daarvan werden deze huishoudens gebeld en kregen zij een flyer in de bus waarop ondersteuning vanuit het buurtteam en schulddienstverlening werd aangeboden. Het resultaat was teleurstellend: telefoonnummers blijken vaak niet te kloppen en mensen reageren weinig of niet op de flyer. Waar het ons met de huisbezoekenaanpak lukte om in ongeveer 15 procent een hulpaanbod te doen, ligt dit percentage nu rond de 5 procent. We wisten de groep mensen met achterstanden tijdens de lockdown dus niet optimaal te bereiken. We zijn daarom met ingang van juni weer gestart met fysiek bij deze mensen aanbellen. Hiermee volgden we de versoepelingen in de geldende coronamaatregelen.

Kanteling Schulddienstverlening

Met de Kanteling Schulddienstverlening beoogden we enkele jaren geleden om meer mensen te bereiken met een schulddienstverleningsaanbod en meer mensen ook daadwerkelijk te ondersteunen bij het bereiken en behouden van een financieel fit bestaan. Hoewel het bereik sinds de kanteling duidelijk is toegenomen, zijn we nog niet tevreden over het aantal mensen dat we, mede met behulp van een schulddienstverleningsaanbod, ook daadwerkelijk begeleiden naar een schuldenvrij bestaan. In het eerste half jaar van 2021 voerden we intensief gesprek met W&I van de gemeente Utrecht, U Centraal en BTO Sociaal over mogelijke verbeteringen in het werkproces die kunnen bijdragen aan het verbeteren van ons gezamenlijke resultaat. Veel aandacht ging uit naar het verbeteren van de kwaliteit van driegesprekken en gezamenlijke casuïstiekbesprekingen. Ook werd gewerkt aan een aanpassing van de actielijst voor klanten. De coronamaatregelen bemoeilijkten dit proces: fysieke (drie)gesprekken waren lange tijd onmogelijk.

De invoering van de nieuwe wet op de gemeentelijke schulddienstverlening leidde ook tot een aanscherping in het gezamenlijke werkproces. Naar analogie van de samenwerking met aanvullende jeugdhulp maken we helderder onderscheid in de rollen van de gezinswerker en de trajectbegeleider. De eerste focust vooral op gedragsverandering en onderliggende patronen die leiden tot schulden, de tweede wordt betrokken als specialist voor het financieel-technisch oplossen van de bestaande schulden. Gezamenlijk hebben zij tot taak om de schulden van vandaag aan te pakken en tegelijkertijd een duurzame verandering te bewerkstelligen. We beogen met deze aanscherping ook om sneller geldrust te bereiken.

Armoedecoalitie

Evenals voorgaande jaren maakten wij actief deel uit van de Armoedecoalitie. Vanuit de werkgroep 'Kind, jongeren en schulden' droegen we actief bij aan de Publieksacademie van de Alliantie Kinderarmoede. In de Publieksacademie Kinderarmoede Utrecht verkenden we in nauwe samenwerking met onderwijspartijen uit de stad hoe we, vanuit de bestaande praktijk, met elkaar een stap verder kunnen zetten in de bestrijding van (intergenerationele) kinderarmoede. Het centrale thema van de bijeenkomst was samenwerken rondom de school.

Werk

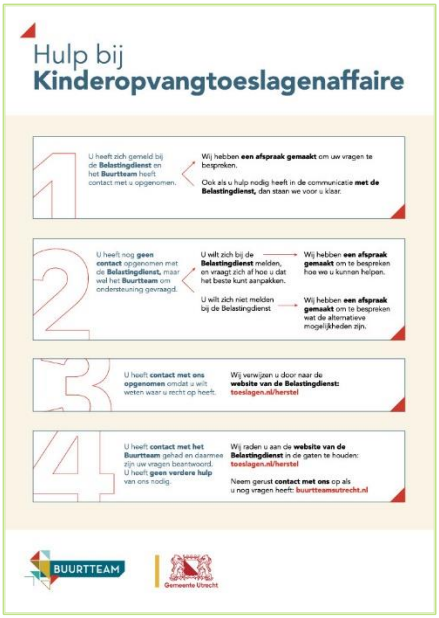
Om het risico op langdurige werkloosheid te verkleinen, zijn we gestart om de vroegsignalering op het gebied van werk vorm te geven. We proberen daarbij om op een zo vroeg mogelijk moment met een gericht ondersteuningsaanbod in beeld te komen bij mensen die een bijstandsuitkering aanvragen. Met onder andere de pilot Driegesprekken in Ondiep en Zuilen is hier de afgelopen tijd aan gewerkt. Uit de evaluatie daarvan begin dit jaar bleek dat de samenwerking tussen de verschillende betrokken professionals in de wijk is verbeterd en de eenduidigheid voor de klant is toegenomen. Met de afdeling Werk van de gemeente Utrecht zijn we in gesprek over hoe we deze positieve opbrengsten kunnen verbreden naar alle Utrechtse wijken.

Ook tijdens de Startweek, waarin mensen die een bijstandsuitkering aanvragen een introductie krijgen bij hun werkmatchers en andere professionals van W&I, liggen kansen om vroeg in beeld komen. De fysieke startweken hebben vanwege corona echter stilgelegen en digitaal lukte het onvoldoende om aan te sluiten.

Onze plannen om niet alleen aandacht te hebben voor mensen die een bijstandsuitkering aanvragen, maar ook in te zetten op de stap daarvoor, het aanvragen van een WW-uitkering bij het UWV hebben we in het eerste half jaar nog niet kunnen verwezenlijken. Ook dit plan blijft op de agenda voor de tweede helft van dit jaar staan.

Hersteloperatie Kinderopvangtoeslagaffaire

December 2020 openden we een apart telefoonnummer voor mensen die gedupeerd zijn door de landelijke kinderopvangtoeslagaffaire. Een deel van deze ouders heeft jarenlang strijd gevoerd om hun recht te behalen en heeft bijkomende problemen. Zo zijn relaties verbroken, moesten gezinnen hun huis uit en ervaren veel gedupeerden hevige stress of een depressie. Het buurtteam helpt hen om dit te boven te komen. Inmiddels blijken er ongeveer duizend Utrechtse gezinnen benadeeld te zijn. Daarvan hebben dit eerste half jaar 705 gezinnen een brief ontvangen waarin hen hulp vanuit het buurtteam werd aangeboden. Zij zijn vervolgens ook allemaal telefonisch benaderd met een verwijzing naar de brief. De laatste driehonderd gezinnen, die pas later in beeld zijn gekomen bij de Belastingdienst, ontvangen de brief in de komende weken en worden daarna eveneens gebeld.



Het lukt ons relatief goed om bij Utrechtse ouders aan te sluiten. Ruim een kwart van de gezinnen die worden benaderd als gevolg van de kinderopvangtoeslagaffaire wil hulp van het buurtteam. Dit ligt boven het landelijk gemiddelde van 10 tot 20 procent. Deze gezinnen hebben niet alleen vragen op financieel gebied, de vragen zijn divers en raken verschillende leefgebieden.

Zoals verwacht geeft niet ieder gedupeerd gezin aan hulp van het buurtteam nodig te hebben. Veelgehoorde redenen waarom mensen geen ondersteuning wensen, zijn dat zij reeds ondersteund worden door een advocaat, dat zij een regeling bij de Belastingdienst hebben of dat zij sinds het ontvangen van de 30.000 euro compensatie geen hulpvraag meer hebben. Verlies van vertrouwen in instanties speelt eveneens een grote rol bij de keuze om geen hulp te accepteren. Bij 13 procent van de gedupeerde gezinnen lukte het, ondanks meerdere keren bellen, niet om in contact te komen.

Gelijke Kansen

De effecten van de coronamaatregelen dreigen de verschillen in de stad te vergroten. Vanaf de start van de maatregelen en dus ook in het afgelopen half jaar hebben de kernpartners van het onderwijs, waaronder de buurtteams, zich ingezet gezinnen te bereiken en hen te verbinden met de vele nuttige initiatieven die in de stad zijn ontstaan of hen zelf ondersteuning te bieden. Dit voorjaar maakten we ook de voorschoolse educatie onderdeel van de kernpartneraanpak, om daarmee de toegankelijkheid en kwaliteit van hulp voor ook het jonge kind te verbeteren, en namen we deel aan de eerste stappen in de verdere innovatie van de kinderopvang. En in lijn met het gedachtegoed van het landelijke programma Met Andere Ogen fungeerden managers, directeuren en bestuurders van de kernpartners als andere ogen van een aantal scholen met hun kernpartnerteams. Om zo samen steeds beter te worden in deze interprofessionele samenwerking.

We beogen dat ieder kind maximale ontwikkelingskansen en een ononderbroken schoolloopbaan heeft, ongeacht waar zijn of haar wieg staat.

Doelen 2021

- **Negatieve effecten van corona zijn, met de inzet van de kernpartneraanpak, zoveel mogelijk opgevangen. Met oog voor de korte en ook de langere termijn.**
- **Ontwikkel- en onderwijsachterstanden bij het jonge kind (0-6) zijn beter in beeld en dreiging in ontwikkelkansen wordt zoveel mogelijk voorkomen.**
- **Meer kinderen en jongeren blijven 'wel thuis'. Door ondersteuning en hulp op maat vanuit alle beschikbaar te maken hulpbronnen. Van netwerk tot sociale basis, en van basishulp tot specialistische jeugdzorg.**
- **De kernpartneraanpak is doorontwikkeld, gericht op systematisch leren. Waarbij extra aandacht is voor de samenwerking met KOOS en Spoor030.**

Corona

De effecten van de coronamaatregelen landen niet gelijkelijk in de stad. Zo blijken leerachterstanden meer dan 60 procent groter bij leerlingen uit gezinnen met een lage sociaaleconomische status. Scholen, de buurtteams en de andere kernpartners richtten zich de afgelopen maanden op het op maat ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen bij de terugkeer naar school en het daarbij horende ritme. En op het verbinden met de diverse beschikbare vormen van ondersteuning, zoals die bijvoorbeeld zijn verenigd in het stadsnetwerk gelijke kansen of worden geboden via Sport Utrecht. Ook op school- en stadsniveau werd ondersteund. Zo werden digitale bijeenkomsten georganiseerd ten behoeve docenten, die zichzelf vragen stelden over het verwelkomen van de terugkerende leerlingen.

Jonge kind

In navolging van de wijken Overvecht, West en Oost, waar een goede wijkgerichte aanpak is van geboortezorg en het netwerk rond de eerste duizend dagen, zijn meerdere wijken daartoe stappen aan het zetten. Daarbij wordt tijdens de zwangerschap en daarna, over het medisch en het sociaal domein samengewerkt. In de wijken waar het beter loopt, merkten klanten dat er een team om hen heen staat, sneller de juiste partijen zijn betrokken en er minder versnipperd wordt gewerkt. Ouders

en de diverse professionals maken samen één ondersteunend plan. Op het *Platform eerste 1000 dagen* leren en verbeteren we met partners uit de hele stad.

Innovatie in Overvecht

In Overvecht komt een relatief groot aantal kinderen met een ontwikkelingsachterstand binnen in het primair onderwijs. Met dat gegeven wilden partijen samen aan de slag. Gemeente, kinderopvang, scholen, de JGZ en Lokalis startten de pilot Kansrijke start voor het jonge kind, ondersteund door twee ontwerpbureaus. Ouders en professionals werken hier vanaf het prille begin samen. Eerst is er een periode open met ouders, kinderen en professionals verkend. We vroegen hoe zij tegen het vraagstuk aankijken en wat zij belangrijk vinden in een antwoord. Dit proces van co-creatie met ouders uit de wijk werd vormgegeven door aan te sluiten bij bestaande groepen, te overleggen en door te stoepkrijten met kinderen en ouders. In sprints van drie weken worden alle betrokkenen meegenomen om het geheel te blijven zien en voortgang te boeken. Inwoners van Overvecht merken dat er iets gebeurt in de wijk waar samen over wordt gedacht en waar samen aan wordt gewerkt. In september denken we een eerste prototype van een antwoord te kunnen gaan testen.

Voorschoolse educatie binnen de kernpartneraanpak

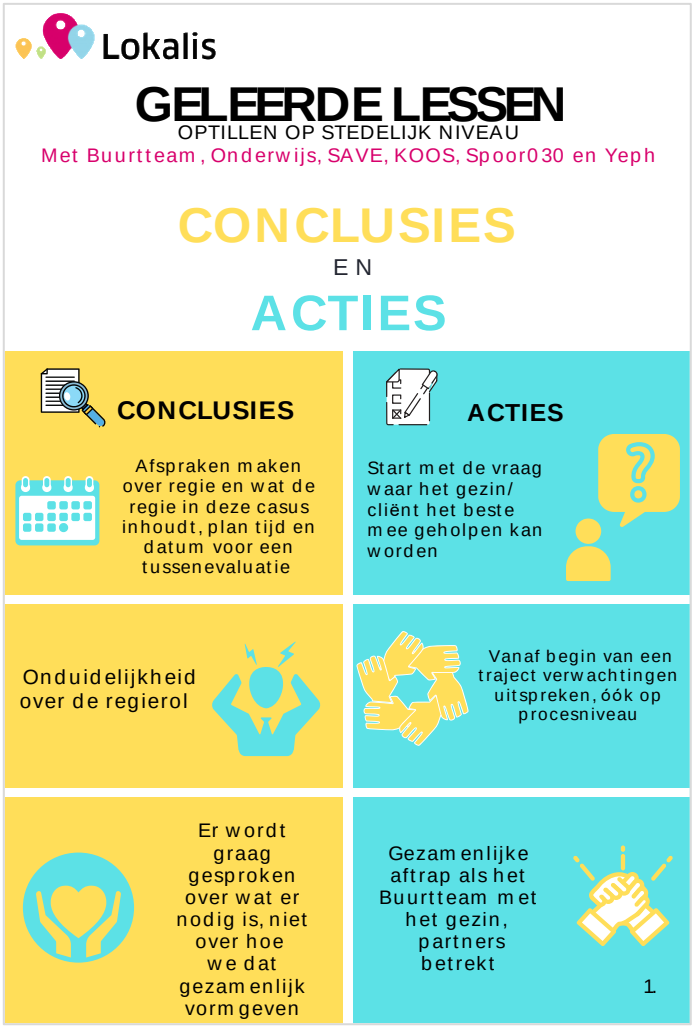
Ten dienste van een goede start van alle kinderen binnen het onderwijssysteem brachten we begin dit jaar ook de voorschoolse educatie (VE) onder bij de kernpartneraanpak. Aan alle VE-locaties werd een gezinswerker verbonden als een van die partners. In januari vonden kick-offs plaats, waarin we op wijkniveau bijeen kwamen.

We beogen met deze infrastructuur de signalering van ontwikkelachterstanden verder te versterken, en kinderen, ouders en opvanglocaties vroegtijdig te ondersteunen. Door dit als kernpartners samen te doen realiseren we waar nodig direct de verbreding en zijn we beter in staat de overgang naar het basisonderwijs goed te laten verlopen. Als er zorgen zijn of een kind zich goed ontwikkelt, kijken we samen met ouders, VE, kernpartners en waar nodig anderen, hoe we het best ondersteunen. Door samen een plan op maat te maken dat echt past bij het kind en diens context zorgen we ervoor dat een kind uiteindelijk goed naar basisonderwijs of speciaal basisonderwijs kan. Het afgelopen half jaar leerden partners elkaar kennen, werden verwachtingen verhelderd en kregen we zicht op elkaars behoeften en bijdragen. De samenwerking tussen de buurtteams en de VE kreeg toenemend vorm.

Wel thuis

Met de komst van KOOS, Spoor030 en Yeph is de opgave Wel Thuis in Utrecht inmiddels heel goed bemenst. Lokalis, Samen Veilig Midden Nederland (SVMN) en deze specialistische jeugdzorgpartners zaten in april om de tafel om de gezamenlijke uitgangspunten te concretiseren. We bepaalden nader wat we verstaan onder zorg op maat, samenwerken, het betrekken van het netwerk en het bespreekbaar maken van risico's. Aansluitend werden in diverse wijken procesevaluaties gehouden. We bespraken stedelijk wat de daaruit geleerde lessen zijn en maakten onderling nadere werkafspraken over bijvoorbeeld regie.

Inmiddels is Op de groei verschenen. Op basis van de opgedane praktijkervaring en de inspiratie die onder meer dit rapport biedt, gaan we dit najaar gezamenlijk aan de slag met het in beeld brengen van de huidige situatie en het nader inkleuren van onze gezamenlijke ambitie en de bijbehorende koers.



Andere ogen ten dienste van kernpartnerteams

Utrecht is een van de inspiratieregio's binnen het programma Met Andere Ogen (MAO), een landelijke beweging die tot doel heeft ontwikkelkansen van kinderen te vergroten door lerend samen te werken. Als regio hebben we de beweging benut om onze kernpartneraanpak verder te ontwikkelen. Enerzijds op specifieke punten, zoals de aansluiting van KOOS en Spoor030 op het speciaal onderwijs en het starten met de kernpartneraanpak voor de ruim driehonderd Utrechtse leerlingen op scholen voortgezet speciaal onderwijs (VSO) in de regio. Anderzijds door de ondersteuning van de aanpak in de breedte van alle scholen te versterken.

Managers en bestuurders van de kernpartners verbonden zich als 'andere ogen' aan de kernpartnerteams van diverse scholen en we vereenvoudigden de overlegstructuur. De Hogeschool Utrecht (HU) vormde de andere ogen van de managers en bestuurders en woonde ook een aantal overleggen van professionals bij. We leren hier op meerdere manieren. De teams op school worden ondersteund bij hun gezamenlijke handelen op leerling- en schoolniveau. De praktijk van de scholen bepaalt de agenda van de stedelijke overleggen. De managers en bestuurders worden ondersteund in hun reflectie op de sturing op de eigenstandige en de gezamenlijke verantwoordelijkheid. Na de zomer gaan we de ervaren verbeterpunten met de HU vertalen naar een 'leergang interprofessioneel samenwerken' voor alle betrokken professionals, managers en bestuurders.

Veiligheid

Bij de start van de coronamaatregelen was het effect daarvan op het veilig opgroeien van kinderen de eerste vraag die we onszelf stelden. Scholen en kernpartners hebben vanaf dat moment en ook het afgelopen half jaar hard gewerkt aan het in beeld houden van alle kinderen en jongeren. En gezinswerkers hebben gezinnen met veiligheidsproblematiek proactief ondersteund. De stapeling van vraagstukken zorgde bij een deel van de gezinnen voor toenemende stress. Tegelijkertijd is het stedelijke en ook het landelijke beeld dat de toename van onveiligheid thuis beperkt was en de rust die de maatregelen bracht soms ook als helpend werd ervaren. Naast het ondersteunen van jongeren en gezinnen hebben we de afgelopen maanden vooral het vervolg op de pilot Ketenversnelling voorbereid, leerden alle buurtteams van de drie ernstige calamiteiten die in 2020 plaatsvonden en besteedden we aandacht aan het in Utrecht toenemende aantal jongeren dat in aanraking komt met criminaliteit.

We beogen dat kinderen veilig kunnen opgroeien in hun gezin en omgeving.

Doelen 2021

- **Ouderschap is versterkt. Door het helpen voorkomen of beperken van de negatieve gevolgen van scheidingen voor kinderen. We richten ons specifiek op ouders met psychische klachten en op conflictueuze ouderrelaties.**
- **Veiligheid thuis en op straat is duurzaam versterkt. Door veiligheid weer primair de verantwoordelijkheid te maken van ouders en de belangrijke anderen in hun dagelijks leven. En door het verbeteren van een samenhangende aanpak vanuit alle professionele betrokkenen.**

Vervolg pilot Ketenversnelling

De pilot Ketenversnelling stagneerde het afgelopen half jaar enigszins. Het naderende perspectief van ‘opschalen’ van het pilotteam in Overvecht naar andere wijken maakte scherp waarover we tevreden zijn, en waarover nog onvoldoende. Pilotteam, managers en bestuurders van SVMN en de William Schrikker Groep (WSG), Lokalis, de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) en de gemeente Utrecht gingen opnieuw om de tafel om de gezamenlijke visie en koers te bespreken en te bekrachtigen. We denken het team na de zomer goed te kunnen laten ‘doorstarten’. Met een aansprekende ambitie en de daarbij horende randvoorwaarden en ondersteuning. Waarbij we tegelijkertijd rechtdoen aan de eigen ontwikkel- en knelpunten van de deelnemende organisaties.

Eind maart werd het landelijke toekomstscenario jeugd- en gezinsbescherming naar de Tweede Kamer gestuurd. De Utrechtse pilot was een van de voedende praktijken voor dit scenario. Als regio kunnen we ons heel goed vinden in de gekozen richting. Binnen Lokalis hebben we de afgelopen maanden benut om de collega’s goed mee te nemen in de tussentijdse resultaten van de pilot en de rol van wijkteams in het landelijke scenario. Eind januari organiseerden we een interne webinar, waaraan zo’n honderd gezinswerkers deelnamen. We stelden een praatplaat op en voerden verdiepende gesprekken in alle buurtteams.

Op basis van onder andere de pilotervaring en de gesprekken met alle teams bereidden we met bureau Civil Care een leergang voor op hulp bij onveiligheid. In de tweede helft van het jaar zal deze beschikbaar zijn voor de drie buurtteams van Overvecht waar de pilot loopt en nu als eerste verder wordt opgeschaald, voor de contactpersonen Veiligheid zoals die binnen alle buurtteams bestaan, en ook voor het pilotteam zelf. Volgend jaar denken we de deskundigheidsbevordering uit te breiden naar alle buurtteams, gericht op zowel teammanagers als gezinswerkers, in samenhang met de nieuw te vormen veiligheidsteams.

Naast opschaling van de pilot naar andere wijken gaan we deze inhoudelijk ook verbreden. Een samenhangende werkwijze bij echtscheidings- en veiligheidsproblematiek en een nabijere samenwerking met de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) voor volwassen staan daarbij hoog op onze wensenlijst. Net als een betere verbinding met het jeugdstrafrecht en -reclassering. Afgelopen half jaar verbonden we ‘focusgroepen’ 4 en 5 van de Utrechtse variant van ‘Scheiden zonder schade’ aan de pilot Ketenversnelling, voerden we verkennende gesprekken met GGZ-partners in Utrecht en gingen we deelnemen aan de ontwikkelgroep van de GGZ-gebiedsteams van Altrecht en Lister. In de tweede helft van het jaar zullen het pilotteam en het GGZ-gebiedsteam van Overvecht de gezamenlijke hulp bij veiligheidsproblematiek in de praktijk nader vorm gaan geven.

Leren van calamiteiten

In 2020 vonden drie ernstige calamiteiten plaats die de betrokken organisaties, waaronder Lokalis, samen hebben onderzocht. Na rapportage aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd hebben we de conclusies van deze onderzoeken begin dit jaar in alle teams uitgebreid besproken. De gesprekken gingen niet zozeer over de precieze inhoud van de calamiteiten, maar over de complexiteit van het werken met gezinnen met veelal een combinatie van psychische, echtscheidings- en veiligheidsproblematiek en de daarbij terugkerende patronen in het hulpverleningsproces. Het doel van de gesprekken was om intern te leren. Het geleerde heeft een

vertaling gekregen in voor professionals helpende 'spelregels bij complexe echtscheidingen', gepubliceerd in onze interne kennisbank, het vormde input voor de ontwikkelde leergang op veiligheid en vond wat betreft het onderdeel 'visie op omgang' ook zijn vertaling in het stadsbrede programma.

Veiligheid op straat

De afgelopen periode werd het veiligheidsbeeld van de stad scherper. Een van de opvallende zaken betreft het relatief grote aantal jonge verdachten bij (drugs-)criminaliteit. Daarnaast zagen we dat bijna de helft van de Utrechtse gedetineerden na vrijlating binnen twee jaar opnieuw wordt veroordeeld. Het betreft hier naast volwassenen ook jongeren. En ook nam het aantal signalen van polarisering en radicalisering het afgelopen half jaar toe.

Jongeren betrokken bij criminaliteit

De persoonsgerichte aanpakken (PGA en Top-x) zijn gericht op het verminderen van criminaliteit en recidive onder jongeren. Na een positief afgesloten pilotperiode waarin twee collega's van Lokalis aan de Top-x deelnamen, hebben we ervoor gekozen onze deelname te verbreden over meerdere collega's en teams. We zijn dit jaar gestart deze collega's toe te rusten voor deze rol. Om zo de ondersteuning van deze gezinnen en jongeren meer regulier werk te maken en ook onze rol als vroegsignaleerder beter op te pakken.

Ten behoeve van die vroegsignalering en ondersteuning van ouders bij signalen van radicalisering en polarisering organiseerden Al Amal, DOCK en Lokalis samen een webinar voor zowel ouders als professionals over weerbaar opvoeden en volgden gezinswerkers uit alle wijken deskundigheidsbevordering op dit thema.

Ook maakten Lokalis, Spoor030, KOOS en SVMN met de RvdK nadere afspraken over de samenwerking op het moment dat een jongere wordt opgepakt op verdenking van een delict. In de situatie dat een jongere wordt opgepakt, beogen we dat al lopende hulpverlening direct wordt betrokken of deze anders alsnog wordt ingezet.

Veilige wijken

Smaak van Zuid richt zich op de wijken Hoograven, Kanaleneiland en Dichters- en Rivierenwijk. De aanpak is gericht op het tegengaan van de ontwrichtende effecten van drugscriminaliteit. Het plan gaat over de weerbaarheid van de wijk, zorg en veiligheid. Beoogd wordt grenzen te stellen, maar daarnaast vooral ook perspectief te bieden. De betrokken buurtteams richten zich vooral op het helpen voorkomen dat kwetsbare jongeren in de drugscriminaliteit verstrikt raken. We maken daartoe onder andere deel uit van het interventieteam, waar vanuit verschillende disciplines snel en in samenhang wordt geacteerd op signalen van betrokkenheid van jongeren.

In het tweede deel van dit jaar zullen we onderzoeken hoe we ook in Overvecht de samenhang in de aanpak van veiligheid thuis en veiligheid op straat verder kunnen brengen. De pilot Ketenversnelling lijkt een goed vehikel voor deze ambitie.

Wederkerig leren met JoU

In fase 1 van deze pilot onderzochten we met teams jongerenwerkers en gezinswerkers wat de goedlopende factoren zijn in de samenwerking, wat jongeren daarvan merken, en wat beter kan. Een van de bevindingen is dat de samenwerking te veel afhankelijk lijkt te zijn van individuen die elkaar goede weten te vinden of elkaar al kennen.

Nu – in fase 2 – spitsen we ons toe op Kanaleneiland, Noordoost en Binnenstad. Met de HU ontwikkelen we in de praktijk werkvormen die professionals ondersteunen in het gebruikmaken van

elkaars expertise en faciliteren in het structureel leren van elkaar. Dit doen we om met elkaar sterkere professionals te worden en een beter team te vormen met en rondom de jongere. Om dit doel in alle wijken te bereiken, verspreiden we de ontwikkelde werkvormen in de gehele stad.

Professionele organisatie

Het afgelopen half jaar zetten we de eerste stappen in het weer goed laten aansluiten van ons sturen, volgen en leren op de opdracht en verdere ontwikkeling van Lokalis. Het toenemend in netwerkverband verantwoordelijk zijn voor maatschappelijke opgaven en de 'verbreding' van de opdracht van Lokalis van verhelpen en voorkomen naar ook bijdragen aan versterken waren daar aanleiding voor. Daarnaast beogen we de praktijkkennis van Lokalis steeds meer in te zetten ten behoeve van andere regio's en de landelijke ontwikkeling van het stelsel. Die ontwikkelingen maken dat we onze besturing, functies, infrastructuur en hulpmiddelen opnieuw tegen het licht houden.

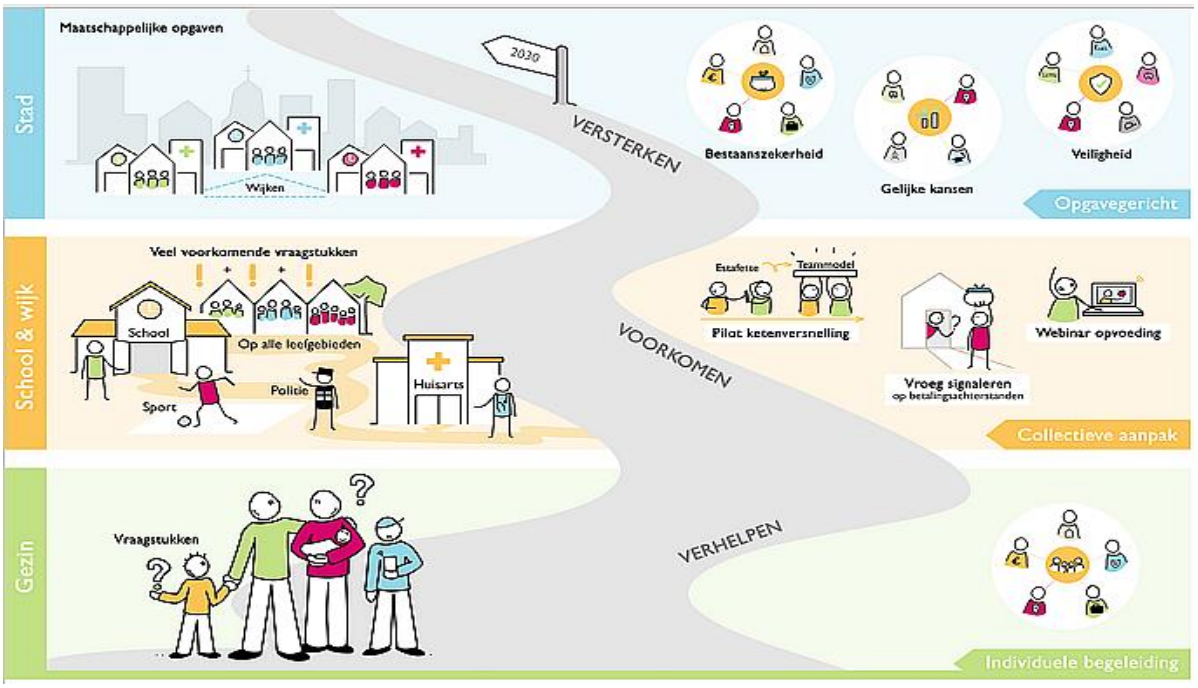
We beogen dat onze inhoudelijke visie op basishulp is terug te zien in al onze werkprocessen. De positionering van de klant is hierbij leidend, evenals onze gerichtheid op maatschappelijke effecten.

Doelen 2021

- **Onze besturingsstructuur is ingericht op integraal en opgavegericht werken.**
- **We hebben de inbreng en positionering van ervaringsdeskundigen verstevigd.**
- **We hebben zichtbaar bijgedragen aan de ontwikkeling van de zorg voor jeugd elders in Nederland.**
- **Medewerkers ervaren het werkklimaat als gezond en veerkrachtig. Dit zien we terug in een laag verzuim.**

Verder ontwikkelen van sturen, volgen en leren

We begonnen de verdere ontwikkeling van ons sturen, volgen en leren met het tekenen van de toekomst en het expliciteren van de uitgangspunten.



De uitgangspunten zijn bedoeld als 'toetsingskader' voor alle onderdelen die we nu herijken. Ze als volgt geformuleerd:

- We sturen op de beoogde ontwikkeling van verhelpen naar voorkomen en versterken.
- We sturen gecombineerd op wat we in de toekomst beogen én op de knelpunten en kansen van vandaag.
- Onze besturing past bij onze organisatieopdracht. We hebben zowel onze eigenstandige verantwoordelijkheid als een gedeelde verantwoordelijkheid op stads- en stelselniveau.
- In onze sturing staan de perspectieven van klant, professional en partners zoveel mogelijk gelijkwaardig naast elkaar.

Sturing op teams en opgaven

In 2019 expliciteerden we het vak van basishulp op basis van de tot dan toe opgedane ervaring, aangevuld met inzichten van 'buiten'. Daarmee gaven we het vak van gezinswerker een duidelijke identiteit, vertaald in ook een nieuwe functiebeschrijving. Daaropvolgend besteedden we de afgelopen maanden aandacht aan de functies van teammanager, directeur en bestuurder. En keken we ook naar de rollen van adviseurs klantperspectief, adviseurs collectieve aanpak, contactpersonen en staf.

Het bestuursreglement is inmiddels aangepast op de gewenste besturing. En de functie van teammanager is in concept herschreven. De beschrijving kwam tot stand op basis van gesprekken met teammanagers, gezinswerkers, bestuurder, directeur en ondernemingsraad (OR). Het onderscheidt de vijf rollen die een teammanager vervult:

- sturen op en faciliteren van veerkrachtige professionals en gezonde teams ten behoeve van realisatie in de wijk
- samen met partners de opgave in de wijk/school realiseren
- de opgave in de stad mee definiëren en faciliteren
- mee richting geven aan de Lokalis-opdracht
- hun eigen groei en collectieve ontwikkeling regisseren

De komende maanden gebruiken we voor inspraak, mogelijkheid openstellen tot indienen van bezwaar, en een instemmingsaanvraag bij de OR. Parallel daaraan organiseren we de randvoorwaarden die nodig zijn voor teammanagers om daadwerkelijk invulling te geven aan deze ambitieuze functie.

Naast de functiebeschrijving voor teammanagers, zijn inmiddels ook gesprekken gevoerd over de functiebeschrijving van de directeur, die van de stafadviseurs en die van de adviseurs klantperspectief en collectieve aanpak. Al deze functies vormen op hun eigen manier een deel van de randvoorwaarden om de besturing zoals die is voorzien met het profiel van de teammanager te realiseren.

Hulp van ervaringsdeskundigen

Op gezins-, wijk- en stadsniveau hebben we de inzet van ervaringsdeskundigheid vergroot. We hebben daartoe drie adviseurs klantperspectief in dienst. Een van de adviseurs ondersteunt de cliëntenraad (in oprichting) van Lokalis bij haar formalisering en verdere ontwikkeling. Daarnaast hebben de adviseurs zich verbonden aan de opgaven toegankelijke en effectieve basishulp en de drie maatschappelijke opgaven, en geven zij op die vraagstukken, vanuit hun eigen ervaring of door het helpen betrekken van jongeren en gezinnen, beter plaats aan het klantperspectief. De afgelopen

maanden droegen ze onder meer bij aan de aanvragen onder Versneld Vernieuwen en namen ze deel aan de projecten die worden uitgevoerd onder de vlag van de Health Hub Utrecht en de Kenniswerkplaats Jeugd Utrecht Stad (KJUS). Op wijkniveau nemen ze deel aan casuïstiekbijeenkomsten. En een van de adviseurs ondersteunt, vanuit de mbo-opleiding Ervaringsdeskundigheid, gezinnen en gezinswerkers op vooral het leefgebied financiën.

Kennisorganisatie

Vorig jaar werd Lokalis kennispartner van de nieuwe stichting Buurtteams Jeugd en Gezin Nijmegen, inmiddels Oidos genaamd. We delen onze opgedane praktijkkennis met hen en onderzoeken daarmee tegelijkertijd hoe we deze kennis goed overdraagbaar maken en waar deze aanscherping of bijstelling behoeft. In Nijmegen werd al gewerkt met WIZportaal, dat door intensieve samenwerking met ons meer ondersteunend geworden is aan het werken met gezinnen. Daarnaast is onze kennisbank over basishulp overgenomen en aangepast aan de Nijmeegse context. Andersom zullen we toenemend ook gaan leren van de inzichten die Nijmegen in haar eigen omgeving gaat opdoen. De tweede helft van 2021 staat het inrichten van de reflectieve werkpraktijk hier centraal.

Inmiddels tonen meerdere organisaties en regio's interesse in een kennispartnerschap met Lokalis. Voor nu richten we ons hoofdzakelijk op de samenwerking met Nijmegen, om daar ook de geleerde lessen als kennispartner uit mee te nemen. Daarnaast verkennen we met de Associatie Wijkteams de rol die de Associatie in dezen heeft en steeds meer kan invullen.

Dichter bij huis dragen verschillende collega's bij aan kennisuitwisseling. Zo is gezinswerker en Ambassadeur Jeugd Anne van Dorp afgelopen half jaar aangesloten bij het Platform Vakmanschap van Zorg Voor De Jeugd. Ze leverde ook een bijdrage aan het jaarboek 2021 van Tijdschrift Sociale Vraagstukken met het thema 'Politiserend Werken in Sociaal Werk'. Daarnaast spraken we samen met Stichting Leergeld en wethouders Eerenberg en Voortman met Tweede Kamerlid Daan Neef over de samenwerking in het Utrechts model en de aanpak van de hersteloperatie kinderopvangtoeslagen.

Duurzame bemensing

Corona raakte ook onze medewerkers. De overgang van basishulp in persoon naar beeldbellen en werken op afstand was wennen. De verbinding met het team, die zorgt voor betrokkenheid en reflectie biedt, werd erg gemist. Thuiswerken en de eigen situatie thuis noopten tot het vinden van een nieuwe werk-privé-balans. We beogen dat onze inhoudelijke visie op basishulp is terug te zien in al onze werkprocessen. De positionering van de klant is hierbij leidend, evenals onze gerichtheid op maatschappelijke effecten. Een gezonde en professionele organisatie en gezonde professionele teams vormen randvoorwaarden om goede resultaten te boeken bij gezinnen, in de wijk en op school.

Werkplezier en vitaliteit

Begin 2021 is een enquête werkplezier afgenomen. Medewerkers zijn bevraagd op de onderwerpen corona, vrijheid, verbondenheid, verantwoordelijkheid, voldoening en vakmanschap ervaren. Tevens zijn aan de enquête vragen toegevoegd over psychosociale arbeidsbelasting. Dit betreft de onderwerpen werkdruk, ongewenst gedrag en seksuele intimidatie, agressie en geweld, inclusief pesten.

Het volgende beeld ontstaat uit de antwoorden op de enquête:

- Medewerkers halen veel werkplezier uit de directe contacten met collega's en gezinnen. De maatregelen ten gevolge van corona hebben hier logischerwijs een negatieve invloed op gehad. Medewerkers herkennen overigens ook positieve effecten van het thuiswerken.
- Vakinhoudelijk leren en het leren van en met collega’s wordt als meest inspirerend ervaren. Dit onderstreept dat het vergroten van professionaliteit en professionele ontwikkeling werkplezier vergroot.
- Hoewel feedback een vast onderdeel is binnen onze ‘lerende’ organisatie (en onderdeel is van onder andere procesevaluaties en ontwikkelgesprekken) blijkt ook dat feedback aan elkaar geven best lastig wordt gevonden en medewerkers vinden dat dit meer zou kunnen gebeuren. We zullen gaan onderzoeken wat kan helpen om hier nog volgende stappen in te maken.
- Bij meerdere thema’s komt terug dat medewerkers tevreden zijn over de informatievoorziening binnen Lokalis en dat Lokalis Plein hierin bijdraagt. De introductie van WIZportaal zal de tevredenheid positief beïnvloeden, hoewel medewerkers nog wel moeten wennen aan het gebruik van de applicatie.
- Opnieuw blijkt dat veel medewerkers werkdruk ervaren en ook komt naar voren dat veel medewerkers het werk emotioneel belastend vinden. Medewerkers zijn wel tevreden over de regelmogelijkheden van hun werk.
- Uit de enquête blijkt dat het belangrijk is en blijft aandacht te hebben voor ervaringen met (vormen van) agressie.
- De tevredenheid van medewerkers met de locatie waar zij werken (het fysieke pand van de buurtteams in hun wijk) loopt sterk uiteen en is erg locatieafhankelijk.

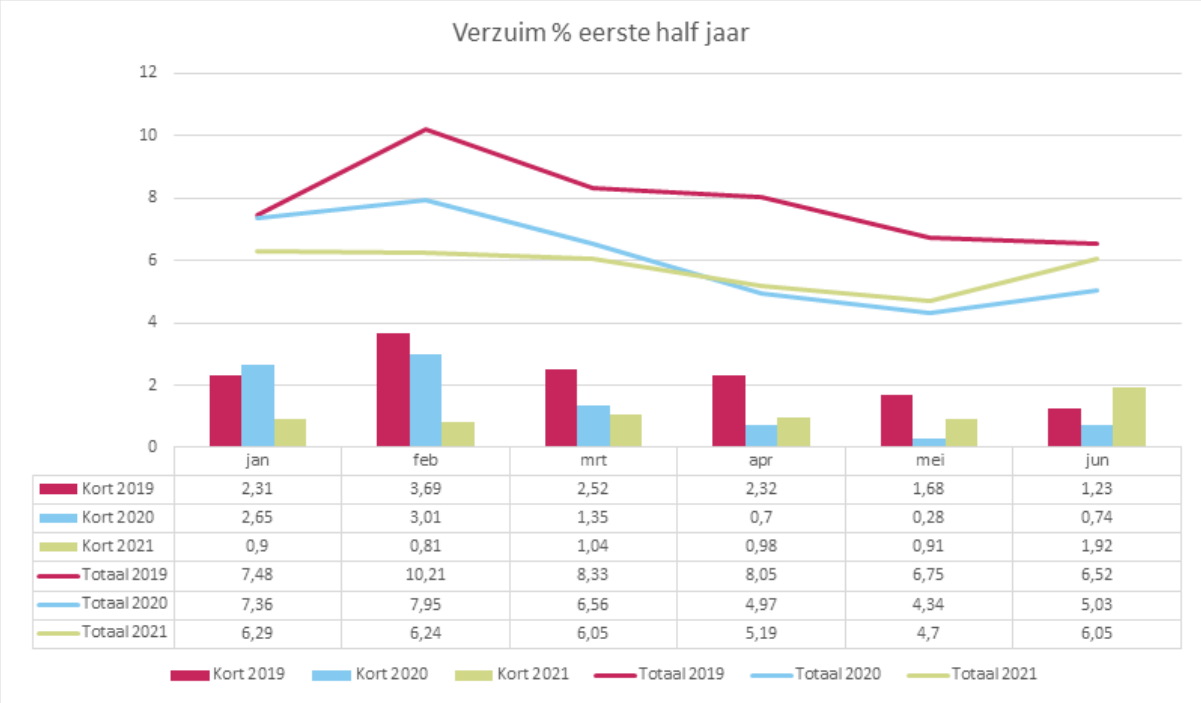
De uitkomsten per team worden besproken binnen de betreffende teams. Er wordt per team een actieplan opgesteld. De uitkomsten voor geheel Lokalis zullen aan de hand van een rapportage met aanbevelingen van de werkgroep werkplezier & vitaliteit worden besproken met het managementteam. Hieruit worden verbetervoorstellen met acties geformuleerd die onder regie van de werkgroep werkplezier worden opgepakt.

Verzuim

Het verzuimpercentage was in de eerste maanden van het jaar in vergelijking met voorgaande jaren in dezelfde referentieperiode lager. Vanaf de maand april is echter een toename van het verzuim ontstaan en stijgt het verzuim boven het percentage van 2020 uit. Dit geldt ook voor het kort verzuim.

We vermoeden dat de bijeffecten van corona hierin een relevante factor zijn. Hoewel het feitelijk aantal meldingen van besmette medewerkers relatief beperkt is, zijn de extra regelzaken (privé en werk) als gevolg van corona belastend geweest voor medewerkers. Dit onderstreept dat aandacht voor maatwerkoplossingen in het werk en het organiseren van thuiswerken cruciaal blijft.

Helaas is een klein aantal medewerkers langdurig ziek als gevolg van corona.



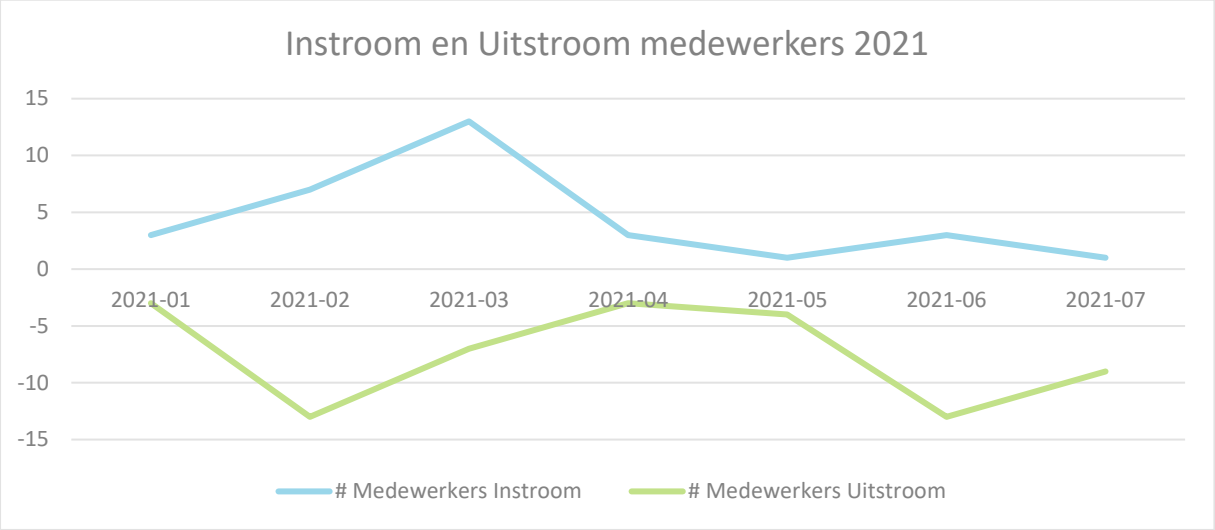
	jan	feb	mrt	apr	mei	jun
Kort 2019	2,31	3,69	2,52	2,32	1,68	1,23
Kort 2020	2,65	3,01	1,35	0,7	0,28	0,74
Kort 2021	0,9	0,81	1,04	0,98	0,91	1,92
Totaal 2019	7,48	10,21	8,33	8,05	6,75	6,52
Totaal 2020	7,36	7,95	6,56	4,97	4,34	5,03
Totaal 2021	6,29	6,24	6,05	5,19	4,7	6,05

Er blijft structureel aandacht nodig voor de (mogelijke) oorzaken van verzuim en hoe we re-integratie zo goed mogelijk kunnen faciliteren. We hebben daarom het afgelopen half jaar geïnvesteerd in onderlinge afstemming en versterking van de samenwerking tussen betrokkenen in het verzuimproces. Vanuit onze visie ligt de focus op het versterken van het contact tussen case(team-)manager, medewerker en arbodienst, door onder andere het inregelen van driegesprekken en het verhelderen van taken, rollen en verantwoordelijkheden.

De volgende initiatieven zijn hiertoe genomen:

- Aansluitend aan een individueel consult is een driegesprek met medewerker, teammanager en adviseur arbeid en gezondheid arbodienst (AAG) geïntroduceerd.
- De verzuimcoördinator ondersteunt de teammanager structureel bij de regie op (langdurig) verzuim en frequent verzuim.
- Om de teammanagers in hun rol als casemanager te versterken zijn verzuimreflectie-gesprekken (intervisie tussen drie teammanagers met de AAG) gestart.
- Drie themabijeenkomsten met de teammanagers en de bedrijfsarts en AAG Rendemens. Hierin worden generieke verzuimthema’s besproken.

Werving en selectie



De gehele jeugdzorgsector kampt met het probleem dat het lastig is om voldoende geschikte (ervaren) professionals te vinden. Vergeleken met het sectorgemiddelde gaat werving bij Lokalis tot nu toe relatief goed en lukt het ons nog steeds om vacatures tijdig op te vullen.

Wel merken we dat het steeds lastiger wordt om ervaren professionals te vinden. Onder de sollicitanten bevinden zich voornamelijk jonge, net afgestudeerde (SKJ-geregistreerde) mensen. Verder valt op dat sollicitanten toenemend gebruik maken van werving- en selectiebureaus bij het zoeken naar een (andere) baan. De samenwerking met deze bureaus is inmiddels noodzakelijk voor het vervullen van een deel van onze vacatures.

We hebben de indruk dat mensen tijdens de lockdown wat terughoudender zijn geweest in het zoeken naar een andere baan en dat dit nu weer wat rechttrekt.