



Jaarverslag U Centraal
2021



INHOUDSOPGAVE

04 VOORWOORD	05 INFORMELE ZORG STEUNPUNT MANTELZORG UTRECHT	09 INFORMELE ZORG VRIJWILLIGER INZET	15 INFORMELE ZORG AMBASSADEURS EN ACTIVITEITEN NIZU
17 INFORMATIEVOORZIENING STEDELIJK EN WIJKINFO	19 ADVIES SOCIAAL RAADSLIEDEN	21 ONAFHANKELIJKE CLIIËNTONDERSTEUNING	22 SCHULDHULPVERLENING (FIA)
24 LEVENSGEBEURTENISSEN	33 GROEPEN PERSOONLIJKE ONTWIKKELING	36 WONEN WOONOVERLAST	37 WONEN BUURTBE MIDDELING
39 MAALTIJDSERVICE	41 SROI SOCIAL RETURN	43 BIJLAGEN	49 PROJECTEN ANDERE FINANCIERS

VOORWOORD

TERUGBLIK OP 2021

Onze teams, of beter onze medewerkers, kijken ook met trots terug op hun werk in 2021. Soms gaat dat om een bijzonder mooi moment met een cliënt, zoals verderop in de rapportage verhaald. Soms is men trots op een tastbaar resultaat, zoals een mooie checklist over de overgang van de Wmo naar Wlz voorzieningen, waar beroepskrachten in de stad veel aan hebben, die ligt nu in alle buurtteams en andere Koplopergemeenten in Nederland of een mooi vormgegeven boekje met alle groepsaanbod of de Plusgids Utrecht. Of gewoon het realiseren van je doelen ondanks coronamaatregelen, zieke collega's en alle invloeden die soms tegenwerken.

Ondanks de maatregelen, die persoonlijke contacten lastig maakten, hebben de medewerkers en vrijwilligers na een (soms flinke) dip hun best gedaan om de ondersteuning op niveau te houden en de activiteiten weer op te schroeven. Op een creatieve manier zijn doelgroep bereikt, is volop samengewerkt met de partners in de stad en in de wijken, zijn andere communicatiekanalen gebruikt en is goed geluisterd naar waar de behoeften liggen.

Ervaringen met online contact kenden ook positieve kanten; zo kon een groep toch bijeenkomen, informatie of kennis overgedragen worden en bleek overleg vaak praktisch en productief. Er zijn onderwerpen of mensen waarvoor fysiek bijeenkomen het beste is, maar combinaties van deze werkwijzen zullen vermoedelijk blijven.

De medewerkers die met vrijwilligers werken, hebben er alles aan gedaan om hen de aandacht te geven die ze verdienen. Er zijn 'veilige' activiteiten georganiseerd, met en voor de vrijwilligers, was veel telefonisch contact, speciale nieuwsbrieven en persoonlijke berichten en allerlei attenties werden langsgebracht. Vrijwilligers nemen deel aan intervisie om hun bezoeken aan inwoners impactvoller te maken. Al deze inzet kon niet helemaal voorkomen dat er in het afgelopen jaar in totaal een grote uitstroom van vrijwilligers was. Deze trend hopen de medewerkers in 2022 om te buigen en met veel aandacht, werving en PR weer fantastische vrijwilligers aan te trekken.

Meerdere teams hebben vertrouwde collega's, met hun kennis en ervaring, zien vertrekken en nieuwe collega's mogen verwelkomen. Inwerken én elkaar leren kennen was op afstand een flinke uitdaging. We hebben daarom (extra) ingezet op de onderlinge verbinding binnen teams. Dit jaar liep het (korte) ziekteverzuim terug, maar de Omicron variant van corona lijkt nu ook onze collega's vaak tijdelijk uit te schakelen.

Eind van het jaar kreeg U Centraal de beschikking om in 2022 De Geldzaak stevig op de kaart te zetten in de stad, daarmee realiseren we een laagdrempelige toe-

gang voor informatie, advies en hulp bij geldvragen voor inwoners, speciaal jongeren en werkenden met een laag inkomen.

We kijken reikhalzend uit naar een fris nieuw jaar waarin we steeds flexibel omgaan met wisselende maatregelen, beter samenwerken in de stad en wijken met onze partners en overige initiatieven en daarmee een meer gezamenlijke opdracht voelen om de belangrijke onderwerpen in Utrecht aan te pakken.

Het maakt mij trots om te lezen en weten dat de inzet van onze medewerkers, stagiairs én vrijwilligers vaak zo'n positieve impact heeft op het leven van mijn stadsgenoten, de inwoners van Utrecht.

Irene Witjens, directeur U Centraal.

Vanwege de privacy zijn in de verhalen van de teams, enkele persoonskenmerken van betrokkenen geanonimiseerd.

Organisatiegegevens

Aantal medewerkers op 31-12-2021 is 91

Aantal vrijwilligers op 31-12-2021 is 716

Ziekteverzuim U Centraal	Q1	Q2	Q3	Q4	2021
Verzuimpercentage	8,9	8,3	7,3	6,5	7,8
Voortschrijvend verzuim	9,2	10,1	11,3	10,8	10,4
Meldingsfrequentie	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6

INFORMELE ZORG

Steunpunt Mantelzorg Utrecht

ONTWIKKELINGEN AFGELOPEN KWARTAAL

Op 31 oktober is in Utrecht aandacht gegeven aan de Dag van de Mantelzorg met circusvoorstellingen in Park Transwijk. Omdat in 2020 vanwege veiligheidsoverwegingen geen fysieke activiteit had plaatsgevonden, was het dit jaar voor de aanwezige mantelzorgers extra fijn om op deze manier elkaar te ontmoeten in een ontspannende sfeer. Verder hebben alle mantelzorgers die bij Steunpunt Mantelzorg Utrecht bekend zijn, een verrassingspakket thuis ontvangen.

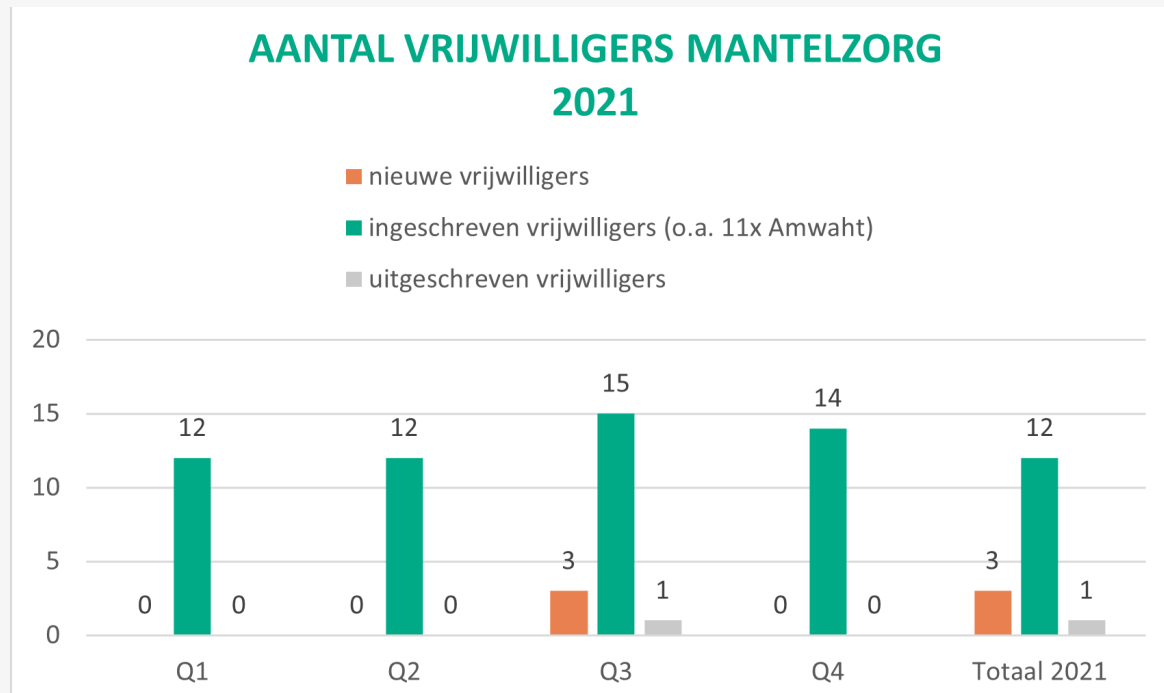
Gelukkig konden een aantal groepen in het vierde kwartaal, rekening houdend met de maatregelen, toch doorgaan. Jonge mantelzorgers De Drifters, de Digi-training voor de AMWAHT vrijwilligers, de training Vergroot je Veerkracht in wijk Binnenstad, Alzheimer Theehuizen in Lombok voor mantelzorgers van Turkse afkomst, jaarafsluitingen van alle AMWAHT groepen (etentjes in restaurants) en een goede doorstart van de stedelijke Train-de trainer Vergroot je Veerkracht voor de buurtteam-medewerkers hebben allen kunnen plaatsvinden.

MEER BEGRIP VOOR JONGE MANTELZORGERS

Op 27 oktober vond een uniek debat plaats tussen jonge mantelzorgers, zorgprofessionals, wethouders en gemeentefunctionarissen. De aanwezige jonge mantelzorgers vertelden dat ze in hun omgeving vaak maar weinig begrip krijgen voor het feit dat ze thuis extra zorgtaken hebben die tijd en energie kosten. Zelfs op scholen en onder huisartsen is het begrip 'jonge mantelzorger' soms nog onbekend. Een jonge mantelzorger: 'Het zou ons

helpen als mentoren weten waarom wij ons huiswerk niet altijd op tijd af kunnen hebben.' Daarnaast blijkt dat jonge mantelzorgers behoefte hebben aan meer contact met leeftijdsgenoten in dezelfde situatie. Om ervaringen mee te delen, maar vooral om samen ook even te ontspannen. Tim Sanders, bekend van YouTube en tv, leidde het debat. Hij benadrukte dat alom meer bekendheid moet komen voor de situatie van jonge mantelzorgers. De aanwezige jonge mantelzorgers willen hieraan

graag meewerken, bijvoorbeeld door voorlichting te geven op scholen of korte filmpjes te maken voor sociale media. Het was een bijzonder leuke, leerzame middag waarin iedereen zich open opstelde. De bijeenkomst werd georganiseerd door het Steunpunt Mantelzorg Utrecht, Steunpunt Mantelzorg Nieuwegein, Steunpunt Mantelzorg Houten, DOCK, Jellinek, Stichting JoU en HandjeHelpen. De kans is groot dat er in 2022 een vervolg komt.



INFORMELE ZORG

Steunpunt Mantelzorg Utrecht

In Q4 zijn er relatief veel mantelzorgers uitgeschreven, vanwege een jaarlijkse opschoning: ingeschreven mantelzorgers van wie geen telefoonnummer of emailadres bekend was, zijn aangeschreven met het verzoek voor een bepaalde datum te reageren, als ze ingeschreven wilden blijven staan.

ONTWIKKELING EN AMBITIE

De training voor beroepskrachten heeft dit jaar twee keer plaatsgevonden in plaats van 4 keer. In overleg met de accounthouder van de gemeente zijn er enkele verschuivingen geweest om zieke collega's te vervangen op andere onderdelen.

Voor en met buurtteammedewerkers is positief samengewerkt in de stedelijke trainerspool voor Vergroot je Veerkracht. Dit jaar wordt door SMU een groep medewerkers uit verschillende wijken groepsgewijs opgeleid via een 'train-de-trainer' om deze training samen met U Centraal-medewerkers te kunnen gaan geven. Gezamenlijk is de inzet om de training zo vaak mogelijk en in zoveel mogelijk wijken te geven zodat zoveel mogelijk mantelzorgers hiervan gebruik kunnen maken. Er wordt ook geëxperimenteerd met een trainingsvariant gericht op mantelzorgers met een migratie achtergrond en met een digitale versie.

In het netwerk dat dit jaar is opgezet in het kader van 'In voor mantelzorg' is vooral heel creatief samengewerkt met deelnemende organisaties. Met 3 lopende experimenten streeft dit netwerk naar het gezamenlijk geformuleerde doel: "De mantelzorger zorgt goed voor zichzelf door waar nodig passende hulp te aanvaarden". Steunpunt Mantelzorg Utrecht heeft dit jaar ook op an-

dere vlakken met diverse organisaties samengewerkt, goede contacten opgebouwd, onderhouden en gecoördineerd, zoals het stedelijke en regionale netwerk Jonge Mantelzorgers, de werkgroep van Alzheimer Café in VDLR, DOCK, Mantelaar, King Arthurgroep, Alzheimer Nederland, MantelzorgNL, Al Amal, Steunpunt GGz, DigiWijs 3.0 en diverse wijknetwerken via de IZ Ambassadeurs.

Met (oud-)wethouder Van Ooijen is een gesprek geweest over kansen en knelpunten op het gebied van ondersteuning van mantelzorgers en het daarbij betrekken van de beroepskrachten in Utrecht die met mantelzorgers te maken hebben. De afspraak om hier een vervolg op te geven, zal hopelijk met de nieuwe wethouder opgepakt worden.

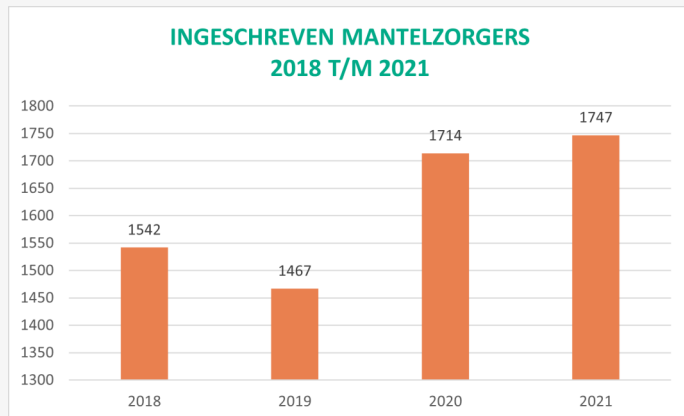
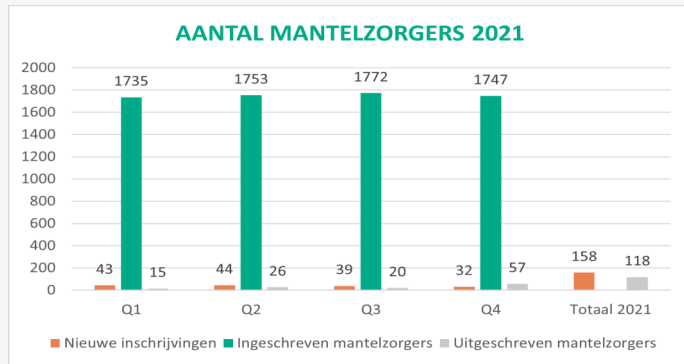
Twee mantelzorgmakelaars helpen mantelzorgers en ketenpartners met allerlei regelzaken. Kom je er zelf niet uit met bijvoorbeeld wetgeving en voorzieningen, dan kijken ze graag met je mee. Het afgelopen jaar zijn er veelal vragen gekomen over Wmo, Wlz en voorzieningen die bestaan voor mantelzorgers. Er is 3 maal een telefonische bereikbaarheidsdag geweest voor vragen van mantelzorgers over gepaste zorgverzekeringen. Tijdens deze dagen hebben verschillende mensen hulp gevraagd bij het vinden van een passende zorgverzekering in combinatie met hun zorg als mantelzorger.

AMWAHT-VRIJWILLIGERS SLAAN NIEUWE WEG IN
Het is nogal behelpen voor lotgenotengroepen, om contact te onderhouden tijdens de lockdowns. Voor veel deelnemers aan de elf AMWAHT-groepen betekent dit dat hun enige activiteit buitenshuis weg-

valt. De vrouwen van Marokkaanse en Turkse afkomst vallen terug op een leven binnenshuis met zware mantelzorgtaken. Daarom is met bruikleenlaptops van U Centraal, een goede samenwerking met DigiWijs 3.0 en fantastische vrijwilligers in vier maanden tijd een Digi-training op maat gemaakt. We hebben deze training met twee parallelle groepen in wekelijkse bijeenkomsten uitgevoerd. De training betekende voor sommige vrouwen hun eerste kennismaking met de digitale wereld. Ze leerden een laptop aan- en uitzetten, maakten kennis met de muis en het toetsenbord en leerden hoe ze een eigen account met wachtwoord moesten aanmaken. Vervolgens kwamen internet, Word en e-mailen aan bod. En uiteindelijk... vergaderen in Teams! Want dat was het einddoel: de vrijwilligers tools geven om hun eigen groepen in de toekomst te digitaliseren. Na twee jaar thuiswerken zijn veel mensen vergaderen via Teams goed zat. Maar wat was het een feest om tijdens de eindbijeenkomst de hele groep tegelijk in een Teams-vergadering bijeen te zien! Zowel deelnemers als vrijwilligers hadden dit prachtige eindresultaat niet voor mogelijk gehouden! Dat het gelukt is, is te danken aan de enorme motivatie van de deelnemers. Een vrouw was zelfs zo enthousiast en leergierig dat ze zowel maandag als vrijdag naar de les kwam. Wat is ze trots dat ze haar dochter nu niet meer om hulp hoeft te vragen als ze iets op de laptop moet doen.

INFORMELE ZORG

Steunpunt Mantelzorg Utrecht



ACTIVITEITEN MANTELZORG Q4

WWW.MANTELZORGUTRECHT.NL

1060 bezoekers
826 unieke bezoekers
2915 bekeken pagina's

KEI GROEP NAH

5 DEELNEMERS

DE DRIFTERS

1 BIJEENKOMSTEN, 6 DEELNEMERS

MANTELZORGMAKELAAR

ZORGVERZEKERINGS VRAGEN: 5, CONTACTEN: 12, 5

RESPIJTWIJZER

126 NETWERKPARTNERS

ALZHEIMER THEEHUIS

3 bijeenkomsten, 5 deelnemers

2 TRAININGEN: DIGITALISERINGS PROJECT

12 DEELNEMERS, 22 BIJEENKOMSTEN

WERKGROEP ALZHEIMER CAFÉ LR-VDM

1 bijeenkomst

WAARDERINGS DAG ALLE DOELGROEPEN

1 BIJEENKOMST, 31 DEELNEMERS

Contact en Informatie

180 contacten

WAARDERINGS DAG MET ANDERE ORGANISATIES / AFSLUITING GROEPEN

12 BIJEENKOMSTEN, 199 DEELNEMERS

STEDELIJK NETWERK JONGE MANTELZORGERS

1 BIJEENKOMST, 6 ORGANISATIES

NIJEUWSBRIEF

1800 ABRONNEES

DEBAT JONGE MANTELZORGERS

10 DEELNEMERS

DEELNAME 3 EXPERIMENTEN WAARONDER PILOT RESPIT o.l.v. Movisie en Vilans en praktijkversnellers

1 BIJEENKOMST, 8 DEELNEMERS

VERGROOT JE VEERKRACHT BINNENSTAD

5 BIJEENKOMSTEN, 5 DEELNEMERS

TRAIN DE TRAINER BTO

2 BIJEENKOMSTEN, 9 DEELNEMERS

VERGROOT JE VEERKRACHT LEIDSCHER RIJN

4 BIJEENKOMSTEN, 5 DEELNEMERS

AMWAHT LOTGENOTEN CONTACT

140 DEELNEMERS, 11 VRIJWILLIGERS

DAG VAN DE MANTELZORG 10 NOVEMBER 2021

120 MANTELZORGERS

ACTIVITEITEN MANTELZORG 2021

WWW.MANTELZORGUTRECHT.NL

3550 bezoekers
1617 unieke bezoekers
5330 bekeken pagina's

KEI GROEP NAH

2 BIJEENKOMSTEN, 5 DEELNEMERS

DE DRIFTERS

6 BIJEENKOMSTEN, 6 DEELNEMERS

MANTELZORGMAKELAAR

ZORGVERZEKERINGS VRAGEN: 7, CONTACTEN: 111, 62

RESPIJTWIJZER

126 NETWERKPARTNERS

ALZHEIMER THEEHUIS

3 bijeenkomsten, 5 deelnemers

2 TRAININGEN: DIGITALISERINGS PROJECT

12 DEELNEMERS, 22 BIJEENKOMSTEN

WERKGROEP ALZHEIMER CAFÉ LR-VDM

1 bijeenkomst

WAARDERINGS DAG ALLE DOELGROEPEN

2 BIJEENKOMSTEN, 47 DEELNEMERS

Contact en Informatie

760 contacten

WAARDERINGS DAG MET ANDERE ORGANISATIES / AFSLUITING GROEPEN

13 BIJEENKOMSTEN, 229 DEELNEMERS

STEDELIJK NETWERK JONGE MANTELZORGERS

5 BIJEENKOMSTEN, 6 ORGANISATIES

NIJEUWSBRIEF

1800 ABRONNEES

DEBAT JONGE MANTELZORGERS

10 DEELNEMERS

DEELNAME 3 EXPERIMENTEN WAARONDER PILOT RESPIT o.l.v. Movisie en Vilans en praktijkversnellers

6 BIJEENKOMSTEN, 8 DEELNEMERS

VERGROOT JE VEERKRACHT BINNENSTAD

5 BIJEENKOMSTEN, 5 DEELNEMERS

TRAIN DE TRAINER BTO

2 BIJEENKOMSTEN, 9 DEELNEMERS

VERGROOT JE VEERKRACHT LEIDSCHER RIJN

5 BIJEENKOMSTEN, 5 DEELNEMERS

AMWAHT LOTGENOTEN CONTACT

140 DEELNEMERS, 11 VRIJWILLIGERS

DAG VAN DE MANTELZORG 10 NOVEMBER 2021

120 MANTELZORGERS

Steunpunt Mantelzorg Utrecht 2021 Financiële verantwoording 2021

Dossiernummer: 8023061

Baten	Subsidie aanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht (dossier 8023061)	€ 672.425	€ 672.425	€ 0
GU SMU Groeimiddelen 2021 (dossier 8874452)	€ -	€ 30.000	€ -30.000
Overige subsidies *	€ -	€ -	€ -
Overige inkomsten **	€ -	€ -	€ -
Totaal	€ 672.425	€ 702.425	€ -30.000

Lasten	Subsidie aanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel ***	€ 343.878	€ 485.068	€ -141.190
Personeelskosten overhead personeel ***	€ 24.257	€ 26.721	€ -2.464
Huisvestingskosten ****	€ 43.758	€ 41.715	€ 2.043
Organisatiekosten *****	€ 134.310	€ 118.152	€ 16.159
Activiteitenkosten	€ 126.222	€ 124.953	€ 1.269
Diverse baten en lasten	€ -	€ 2.217	€ -2.217
Totaal	€ 672.425	€ 798.825	€ -126.400

* Specificatie overige subsidies (zie afzonderlijke verantwoordingen)	Subsidie aanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
			€ -
			€ -
Totaal	€ -	€ -	€ -

** Specificatie overige inkomsten	Subsidie aanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
			€ -
			€ -
Totaal	€ -	€ -	€ -

*** Onderbouwing personele kosten	Subsidie aanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Van toepassing zijnde CAO	Sociaal Werk, W&MD	Sociaal Werk, W&MD	-
Aantal fte's uitvoerend personeel	4,245 fte	6,01 fte	1,765 fte
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 9, trede 12	schaal 9, trede 11	-
Aantal fte's overhead personeel	0,293 fte	0,35 fte	0,057 fte
Gemiddelde inschaling overhead personeel	schaal 12, trede 9	schaal 10, trede 10	-

**** Specificatie huisvestingskosten	Subsidie aanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw	€ 22.953	€ 22.953	€ 22.953
Kosten gas/water/licht	€ 2.120	€ 2.120	€ 2.120
Onderhoud en schoonmaak	€ 8.260	€ 8.260	€ 8.260
Heffingen/ verzekeringen	€ 722	€ 722	€ 722
Inventaris/ afschrijving inventaris	€ 184	€ 72	€ 112
Doorbelaste huisvestingskosten	€ 1.274	€ 41.643	€ -40.369
Overige huisvestingskosten	€ 1.821	€ 1.821	€ 1.821
Huisvestingslasten overhead personeel	€ 6.424	€ 6.424	€ 6.424
Totaal	€ 43.758	€ 41.715	€ 2.043

***** Specificatie organisatiekosten	Subsidie aanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten	€ 19.454	€ -38	€ 19.492
ICT/ automatisering	€ 28.306	€ 35	€ 28.271
Accountant/ administratie	€ 24.451	€ 7	€ 24.444
Overige organisatiekosten incl doorbelasting bedrijfsbureau PK	€ 62.099	€ 118.147	€ -56.048
Totaal	€ 134.310	€ 118.152	€ 16.159

Toelichting afwijkingen subsidie aanvraag:

INFORMELE ZORG

Vrijwillige inzet

ONTWIKKELINGEN AFGELOPEN KWARTAAL

SPECIALISTISCHE ONDERSTEUNING

Hulp bij dementie blijft groeien. Tot een jaar of 3 geleden was het heel moeilijk om vrijwilligers warm te krijgen voor het thema 'dementie'. Dat is sterk veranderd, vermoedelijk omdat dementie veel positieve aandacht in de media krijgt. Het aantal matches is dit jaar met bijna 50% gegroeid. Aandachtspunt is blijvend kwaliteit leveren, dus zorgen voor een goede duurzame matches. Het feit dat nieuwe vrijwilligers enthousiast onze dementiescholing volgen draagt daaraan bij. In 2021 zijn er 14 scholingen gevolgd door ruim 60 nieuwe vrijwilligers.

Voor 2022 zetten we in op het verhogen van de duurzaamheid van de koppelingen. Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat het ontlasten van de mantelzorg door de inzet van een vrijwilliger als belangrijkste wordt ervaren (direct gevolgd door activeren van en afleiding geven aan de persoon met dementie). Een duurzame match (langer dan een half jaar) is daarom ook van belang.

Het Alzheimercafé kon dit kwartaal 2 keer plaatsvinden. Er is een gespreksgroep *Omgaan met dementie* geweest met 8 deelnemers. De 2 bestaande lotgenotengroepen met in het totaal 8 deelnemers kwamen ook dit kwartaal waar het kon bij elkaar.

EEN BIJZONDERE KLIK

Mevrouw van Vliet heeft Alzheimer (al zal ze dat zelf ontkennen). Ze is slecht ter been en kan niet meer zelfstandig naar buiten. Haar netwerk is klein: een verre neef, een vriendin die zelf ook op leeftijd is en haar case-manager dementie, dat is het. Mevrouw komt nog maar weinig buiten, en een afspraak maken bij de huisarts is lastig. Want hoe moet ze daarheen? Gelukkig vinden we Ans, een vrijwilligster die wekelijks met mevrouw gaat wandelen in het park. Tijdens het wandelen raken ze in gesprek over het leven. Ze blijken allebei interesse in het humanisme te hebben. Dat geeft een vertrouwd gevoel en een bijzondere klik. Door die klik wil Ans best iets extra's doen voor mevrouw. Als mevrouw bijvoorbeeld naar de huisarts moet om haar oren uit te laten spuiten, gaat Ans met haar mee. Zo hoeft ze geen beroep te doen op haar beperkte netwerk. Een goede klik is goud waard!



SCHOT IN DE ROOS

Meneer van Zijl is een weduwnaar van 92, slecht ter been, heeft diagnose dementie en geen netwerk. Zijn enige afleiding is het clubhuis waar hij af en toe een biertje drinkt met andere oudere mannen. Verder komen er alleen hulpverleners over de vloer. Dat doet meneer geen goed. Hij klaagt over het alleen zijn, raakt verward en mopperig. De thuisbegeleiding vraagt ons om een vrijwilliger voor hem te zoeken. Tijdens de intake laat meneer mij in alle toonaarden weten dat hij dat niet wil. Daarna negeert hij me. Om een beter beeld van hem te krijgen, blijf ik toch een poosje zitten. Met de thuisbegeleidster besluit ik later dat we het toch gaan proberen. Bij mensen met dementie kun je met een passende match soms weerstand overwinnen. Ik vraag vrijwilliger Kees, net gepensioneerd en gewend aan mensen in alle soorten en maten. Ik waarschuw hem: misschien mislukt dit en weigert meneer. Kees wil het toch proberen en het blijkt een schot in de roos. Kees vertelt: 'We hebben anderhalf uur zitten praten. De oogjes van meneer gingen glimmen en hij praatte honderduit. Het ontroerde me hoe deze norse man na een poosje zo loskwam. We gaan samen een keer met mijn auto naar Groenekan, waar meneer zijn jeugd heeft doorgebracht.'

Andrea Lehr | consulent Hulp bij Dementie

INFORMELE ZORG

Vrijwillige inzet

Buddyzorg heeft een behoeftepeiling uitgezet en daaruit blijkt dat het wekelijks bezoek voor praatje, verlichting voor familie en mantelzorgers en meedenken met cliënt het belangrijkste is wat een buddy kan bieden, naast afleiding en/of relativering bieden en leuke dingen samen doen. Daarnaast zien we dat een buddy helpt bij eenzaamheid, in het stimuleren van het nemen van eigen regie en het meedoen in de maatschappij. Zo stimuleerde een buddy haar cliënt een hondje te nemen, waardoor mevrouw meer structuur in haar dag heeft en veel contact heeft met andere hondenbezitters. Buddy's helpen bijvoorbeeld ook bij gesprekken over euthanasie. Of, zoals een cliënte, die vrijwilligerswerk wil gaan doen, maar onzeker is over haar computervaardigheden, hulp bij de computer.

Mensen met een kwetsbare gezondheid zijn in deze coronatijd erg voorzichtig met het toelaten van een buddy in hun leven. Daardoor heeft Buddyzorg minder kopelingen kunnen maken.

EEN KLEIN STUKJE GELUK

Als ik voor het eerst op bezoek kom bij Patrick, is duidelijk dat hij door de snel groeiende tumoren in zijn hoofd niet meer in staat is om zelf te verwoorden waar hij behoefte aan heeft. De partner kan dat gelukkig wel. Mijn komst betekent voor haar even iets meer ruimte – ze weet dat haar man in goede handen is. Patrick begrijpt al snel dat ik niet kom voor de dingen waaraan hij een hekel heeft gekregen. Wassen, aankleden, eten en

bloedprikken. Ik stap vrolijk binnen met potloden en kleurplaten. Samen een beetje babbelen, lachen, koffie maken en rommelen in huis en tuin en dat is het. Geen moeilijke dingen aan lijf en leden. Wel samen wandelen met Patricks' grote liefde: zijn hondje. Trots laat hij zien dan het hondje keurig stopt bij de stoprand, telkens weer. Het wandelen gaat niet zo goed meer, we lopen inmiddels gearmd. Krijgen helemaal de slappe lach als de buurman naar ons kijkt. Smoezen: dan zeg je toch gewoon dat je een nieuwe vriendin hebt? Telkens laat Patrick iets zien van zijn oude zelf. Heldere momenten, een indringende blik, vertellend hoe dankbaar hij is voor de liefde van zijn partner en kinderen. Oude herinneringen, gevoelens - met flarden komen ze boven. Aan de familie breng ik soms kort verslag uit van onze gesprekjes. Voor hen een grote troost. Waardevolle momenten en de liefde die hij voelt voor zijn familie maar misschien niet rechtstreeks kan uitspreken komen nu via een omweggetje toch bij hen. Heel snel gaat het bergafwaarts, te kort is ons contact. Maar dit kleine stukje geluk zo aan het eind van zijn leven hebben we toch maar mooi gepakt samen.

Barry Dolmans | Buddy

ONDERSTEUNING BIJ IMMOBILITEIT

DomstadPlusBus kende een uitdagend jaar, waarin de PlusBus pas weer op 1 september kon gaan rijden. Gezien de onzekere tijden en de terughoudendheid bij de deelnemers, is er bewust gekozen voor een voorzichtige opstart van 3 ritten per week. Vanaf dat moment zijn er 51 ritten geweest. Toch is er volop ingezet op het behouden van wat er is en het treffen van voorbereidingen voor straks. Dat betekent bijvoorbeeld: lijntjes in stand houden met deelnemers die nu nog niet durven, maar straks misschien wel. Maar ook: de banden met de vrijwilligers aanhalen. De organisatie van de Domstad PlusBus is nu weer volledig operationeel, en is 'stand by' om weer in werking te treden zodra dat weer veilig kan.



INFORMELE ZORG

Vrijwillige inzet

DUWTJE IN DE RUG

Bij de DomstadPlusBus zien we van dichtbij wat het ouder worden doet met onze deelnemers. Mevrouw Jansen leerden we kennen als een verzorgde, kwieke dame. Nu draagt ze tijdens uitstapjes oude, te kleine teenslippers. In de steden die we bezoeken, raakt ze steeds vaker gedesoriënteerd. De vrijwilligers besluiten hun zorgen over mevrouw Jansen te delen met mij. Ik bel het calamiteitenummer van mevrouw Jansen en krijg de dochter aan de lijn. Wat ik op een respectvolle manier vertel, is confronterend voor de dochter. Tegelijkertijd is ze opgelucht. Ze zag wel dat het steeds slechter ging met haar moeder, maar het ontbrak haar aan de moed om dit bij haar ter sprake te brengen. ‘Dit telefoontje is net dat duwtje in de rug dat ik nodig had om actie te ondernemen’, zegt ze. We spreken af dat mevrouw Jansen zich voortaan samen met haar dochter inschrijft op uitjes. Als extra ondersteuning, stuur ik haar De Respijtwijzer op. De DomstadPlusBus: voor gezellige uitstapjes met een signalerende functie.

Callista Peeters | Consulent DomstadPlusBus

PRAKTISCHE ONDERSTEUNING

Algemene Hulpdienst is in 2021 een samenwerking gestart met de buurtinitiatieven om zoveel mogelijk hulpvragen in de wijken op te lossen. Het algemene beeld is dat in een aantal wijken redelijk wat buurtgenoten willen helpen. In een aantal wijken is het heel wisselend en er zijn ook wijken waar er geen buurtnetwerken zijn. Het

afgelopen jaar is 20% van de binnengekomen hulpvragen warm doorverwezen naar buurtinitiatieven. Begin 2022 wordt de werkwijze en samenwerking met de initiatieven geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

Over het algemeen worden mensen het snelst en beste geholpen bij de vervoersvragen, boodschappenvragen en klushulpvragen. Uit het tevredenheidsonderzoek blijkt dat men overwegend heel tevreden is. Tuinhulpvragen zijn moeilijk op te lossen, daarin werken we samen met WIJ 3.0.

In de coronatijd komen er merkbaar minder hulpvragen binnen.

EEN MOOIE THUISWEDSTRIJD

Joost is een van onze oudere vrijwilligers. Sinds hij behandeld is voor hartklachten voelt hij zich zwak en kwetsbaar. Op een dag meldt hij zich enigszins ontredend bij de consulent. Hij weet zich geen raad met zijn onwillige computer en hij kan ook niet overweg met zijn nieuwe mobiele telefoon. Gelukkig vinden we meteen een rustige vrijwilliger voor Joost, die hem helpt met zijn computer en telefoon. Joost is blij dat hij zo goed geholpen is door zijn ‘eigen’ organisatie. Hij is weer aan de slag gegaan als vrijwilliger en heeft een structurele boodschappen-hulpvraag op zich genomen.

EENZAAMHEID BESTRIJDEN

Sociale Ondersteuning (SO) 2021 is een pioniersjaar gebleken en is de werkwijze aangepast. Elke vraag bij Sociale Ondersteuning wordt op maat benaderd en bijgesteld, als dit nodig blijkt, in het gebied tussen gezelligheid en activering.

In de praktijk bleek dat mensen zich moeilijk konden committeren aan een voor hen onbekende vrijwilliger om samen een verandering in te zetten. Regelmatig bleek ook dat mensen eigenlijk de behoefte hadden aan ‘gewoon wat gezelligheid’. Daarom bouwt de vrijwilliger eerst een vertrouwensband op. Vervolgens onderzoekt de vrijwilliger met de inwoner of deze bewegingsruimte heeft en tot actie kan/wil komen. Mocht dit niet het geval zijn, dan blijft de vrijwilliger wel gewoon komen voor gezelligheid en een luisterend oor. Voor veel mensen is dit een vorm om zijn of haar eenzaamheid te verlichten. Een inwoner die van het begin aangeeft hulp te willen bij activering en voor wie het gaandeweg te moeilijk blijkt, blijft bezoek krijgen van een vrijwilliger voor de gezelligheid.

SO heeft een pool van vrijwilligers die heel flexibel in te zetten zijn en zich dus ook in dit gebied willen en kunnen bewegen: van aansluiten bij de behoefte aan menselijk contact tot ondersteuning in activering en in beweging komen. De vrijwilligers zijn getraind in het bespreekbaar maken van eenzaamheid en we zien dat juist ook mensen die ‘alleen maar’ een gezelligheidsvrijwilliger willen, nu toch voorzichtig een stapje willen zetten.

INFORMELE ZORG

Vrijwillige inzet

Het resultaat is dat de inzet van een vrijwilliger tot een groter netwerk leidt. Maar ook tot 'omdenken' van iemands situatie, bijvoorbeeld door een grotere waardering van de bestaande contacten of een reflectie op eigen gedrag, vaardigheden en mogelijkheden. Dit kan leiden tot acceptatie van de situatie in plaats van grote veranderingen in wat 'is'. Acceptatie van wat 'is' kan ook leiden tot minder eenzaamheidsgevoelens.

Het aantal koppelingen zal in 2022 verder uitgebreid worden. Er staat een goede pool vrijwilligers klaar.

Voor 2022 gaan we ervaringsdeskundigen inzetten voor de training van vrijwilligers en het meedenken over het verder ontwikkelen van Sociale Ondersteuning.

1 + 1 = 3

Piet is ruim 90 jaar. Zo'n vier jaar geleden overleed zijn vrouw. Tot voor kort ging hij een paar keer per jaar samen met een goede vriend jeu de boulen. Sinds hij last heeft van evenwichtsstoornissen lukt dat niet meer. Piet raakt steeds meer aan huis gekluisterd. Hoewel hij een lieve zoon heeft, wordt zijn leven steeds stiller. Hij krijgt last van eenzaamheidsgevoelens. Als de thuiszorg de mogelijkheid oppert om een vrijwilliger in te schakelen, weet hij meteen wat hij wil: iemand waar hij een goed gesprek mee kan voeren! Wij vinden zo'n vrijwilliger. Als ik na twee weken bel om te vragen hoe het gaat, blijkt dat er iets bijzonders is gebeurd. 'Piet, zijn zoon en ik hebben zo'n goede klik!', vertelt de vrijwilliger enthousiast. 'We hebben besloten op met z'n drieën verder te gaan; als ik op bezoek ben, komt de zoon ook. Voor mij is het fijn als

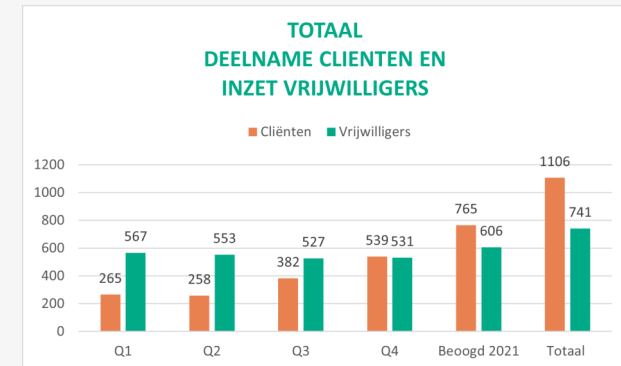
hij af en toe uitlegt wat zijn vader bedoelt. Hij is heel blij met de aandacht die ik heb voor zijn vader en voor hemzelf; dat ondersteunt hem in zijn rol als mantelzorger.' En Piet? Piet is helemaal opgeklaard van de bezoeken.'

JOIN US 18 – 25 JAAR

Join us startte dit jaar en is inmiddels uitgegroeid tot een groep met het maximum aantal van 15 deelnemers en met 3 jongeren op de wachtlijst. Er zijn dit jaar 9 jongeren uitgestroomd. Hiermee is het doel om 20 jongeren te bereiken ruim gehaald.

Na een online start, komt de groep nu op locatie bij elkaar wat echt veel fijner is voor de jongeren. Ook is het nu makkelijker om de diepte in te gaan en met hen te kijken naar hun uitdagingen en hoe ze daaraan kunnen werken in de groep. Ook kunnen we ook even met een jongere individueel praten, als dat nodig is. Het doel: ontmoeting en sociaal sterker worden, wordt zeker behaald, wat blijkt uit de feedback van de jongeren.

Een deelnemer: "Het gaat nu een stuk beter met mij dan toen ik in februari begon. Ik heb in het afgelopen jaar geleerd om meer van mezelf te laten zien en ben me meer open gaan stellen naar anderen toe. Ik durf andere jongeren uit de groep ook te vragen om af te spreken. Ik ben in de afgelopen tijd met een groepje wezen bowlen, naar de film geweest en heb '30 seconds' bij iemand thuis gespeeld."



In 2022 gaan we een tweede groep starten. Daarnaast gaan jongeren uitstromen uit de huidige groep, zodat er plek komt voor de mensen op de wachtlijst.

Afgelopen jaar zijn er 725 vrijwilligers betrokken geweest bij de activiteiten. En hebben hier in totaal gezamenlijk ongeveer 17.206 uur aan besteed.

Toelichting op de totale uren: in de beoogde uren 2021 is geen rekening gehouden met in- en uitstroom vrijwilligers door het jaar heen. Dus de beoogde uren zijn te hoog ingeschat. In de rapportage van de cijfers t/m Q4 is hier wél een correctie op toegepast waardoor de uren lager uitvallen dan beoogd. Door corona zijn meerdere werkzaamheden van Vrijwillige Inzet af en aan stil komen te liggen. Zoals de DomstadPlusBus, ondersteuning door kantoorvrijwilligers en terughoudendheid bij hulpvragen. Dit is een tweede reden waarom de beoogde cijfers hoger liggen dan de daadwerkelijke gemaakte uren door de vrijwilligers.

INFORMELE ZORG

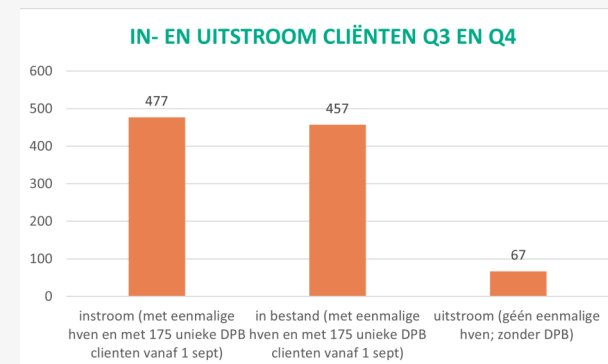
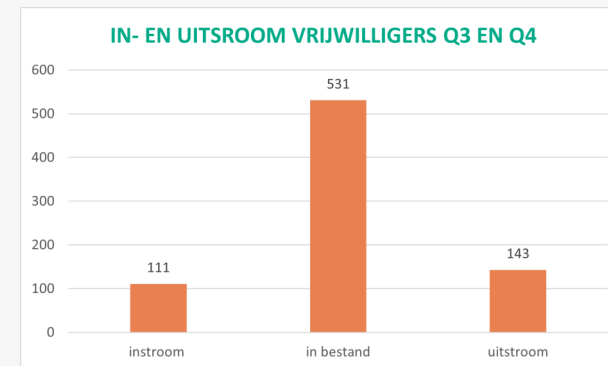
Vrijwillige inzet

BINDING MET DE VRIJWILLIGERS, JUIST IN CORONATIJD!

Door de corona maatregelen zijn er nauwelijks live bijeenkomsten mogelijk geweest. Extra aandacht voor de vrijwilligers is van groot belang, ze zijn immers ons goud! Wat kan er wel?

Na elke persconferentie ontvangen de vrijwilligers een update over wat dit betekent voor hun vrijwilligerswerk. Dit wordt zeer gewaardeerd; Evenals de digitale kerstgroet in de vorm van een filmpje waarin we iedereen al zingend bedanken;

De scholingen en intervisies liepen zoveel mogelijk door, waar het kon live, en veelal online. Zo waren er 10 intervisiebijeenkomsten voor de vrijwilligers van Sociale Ondersteuning en 7 intervisiebijeenkomsten voor de vrijwilligers van Buddyzorg, 14 scholingsbijeenkomsten voor nieuwe dementievrijwilligers, en 5 scholingsbijeenkomsten voor vrijwilligers van Sociale Ondersteuning; En natuurlijk: (beeld)bellen, mailen en appen we met onze vrijwilligers.



Hven = hulpvragen

Vrijwillige inzet: financiële verantwoording 2021

Dossiernummer: 8022999

Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht (dossier 802299)	€ 1.036.415	€ 1.036.415	€ 0
Subsidie Gemeente Utrecht - Budget SROI (dossier 8114341)	€ 60.000	€ 51.200	€ 8.800
Realisatie Vrijwilligersacademie IZ en Welzijn Utrecht 2020-2022 (7936127)	€ -	€ 13.537	€ -13.537
Alliantie psychische gezondheid 2021	€ -	€ 4.020	€ -4.020
Projectsubsidie NIZU ambassadeursproject (dossier nr. 8027875)	€ 118.172	€ 128.097	€ -9.925
NIZU versnelde vernieuwen 2021-2022 (dossier 8697262)	€ -	€ 1.800	€ -1.800
Vrijwilligersacademie Utrecht: cursussen MFHA 2021-2022 (dossier 8994217)	€ -	€ 5.627	€ -5.627
Overige subsidies *	€ 11.342	€ 24.967	€ -13.625
Bijdrage deelnemers	€ 26.000	€ 2.498	€ 23.502
Overige inkomsten **	€ -	€ 1.521	€ -1.521
Totaal	€ 1.251.929	€ 1.269.681	€ -17.752

Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel ***	€ 585.619	€ 567.060	€ 18.559
Personeelskosten overhead personeel ***	€ 35.361	€ 35.835	€ -474
Huisvestingskosten ****	€ 80.120	€ 75.571	€ 4.549
Organisatiekosten *****	€ 304.129	€ 292.274	€ 11.855
Activiteitenkosten	€ 246.700	€ 247.555	€ -855
Diverse baten en lasten	€ -	€ -59.011	€ 59.011
Totaal	€ 1.251.929	€ 1.159.284	€ 92.645

* Specificatie overige subsidies (zie afzonderlijke verantwoordingen)	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Buddyzorg Utrechtse Heuvelrug	€ 5.671	€ 2.836	€ 2.835
Buddyzorg Jisseleste in	€ 5.671	€ 5.600	€ 71
Betere samenwerking en interactie in lokaal Utrecht dementienetw.	€ -	€ 16.531	€ -16.531
Totaal	€ 11.342	€ 24.967	€ -13.625

** Specificatie overige inkomsten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Tzorg	€ -	€ 1.521	€ -1.521
Scheningen	€ -	€ -	€ -
Totaal	€ -	€ 1.521	€ -1.521

*** Onderbouwing personele kosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Van toepassing zijnde CAO	Sociaal Werk, W&MD	Sociaal Werk, W&MD	-
Aantal fte's uitvoerend personeel	7,436 fte	8,06 fte	1,97 fte
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 9, trede 11	schaal 8, trede 11	-
Aantal fte's overhead personeel	0,428 fte	0,47 fte	0,042 fte
Gemiddelde inschaling overhead personeel	schaal 12, trede 9	schaal 10, trede 10	-

**** Specificatie huisvestingskosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw	€ 43.597	€	€ 43.597
Kosten gas/water/licht	€ 4.263	€	€ 4.263
Onderhoud en schoonmaak	€ 16.126	€ 5.924	€ 10.202
Heffingen/ verzekeringen	€ 1.376	€	€ 1.376
Inventaris/ afschrijving inventaris	€ 346	€ 96	€ 250
Doorbelaste huisvestingskosten	€ 2.654	€	€ 2.654
Overige huisvestingskosten	€ 2.394	€ 69.551	€ -67.157
Huisvestingslasten overhead personeel	€ 9.364	€	€ 9.364
Totaal	€ 80.120	€ 75.571	€ 4.549

***** Specificatie organisatiekosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten	€ 28.360	€ -	€ 28.360
ICT/ automatisering	€ 69.610	€ 130	€ 69.480
Accountant/ administratie	€ 58.502	€ -	€ 58.502
Overige organisatiekosten incl doorbelasting bedrijfsbureau PK	€ 147.657	€ 292.144	€ -144.487
Totaal	€ 304.129	€ 292.274	€ 11.855

Toe lichte afwijkingen subsidie aanvraag:

INFORMELE ZORG

Ambassadeurs en activiteiten NIZU

ONTWIKKELINGEN AFGELOPEN KWARTAAL

Ambassadeurs Informele Zorg

De coördinatie van de inzet van de ambassadeurs informele zorg ligt bij het NIZU.

Het rapporteren van het werk van de ambassadeurs zal plaats vinden in het kader van de aparte NIZU-projectsubsidie (dossiernummer 8027875). Ook vallen de **projectleiding NIZU**, **website van het NIZU** en het **Informatiepunt Informele Zorg** binnen deze subsidie. U Centraal treedt op als penvoerder voor het NIZU

Elke wijk in Utrecht heeft een eigen ambassadeur informele zorg. Voor de 10 Utrechtse wijken zijn 7 ambassadeurs beschikbaar. Dit betekent dat 3 ambassadeurs 2 wijken voor hun rekening nemen. U Centraal levert 3 van de 7 ambassadeurs uit haar formatie. Daarnaast maakt U Centraal de inzet van 2 ambassadeur in 3 wijken financieel mogelijk.

Overige activiteiten NIZU

Met regelmaat zet U Centraal menskracht voor gezamenlijke (te ontwikkelen) activiteiten van het NIZU-netwerk. Op dit moment betreft het de volgende activiteiten:

Vrijwilligersacademie Utrecht

In juni 2021 is de academie gestart. Per 1 september 2021 is een projectleider aangesteld om de academie verder inhoudelijk vorm te geven. Deze projectleider is in dienst bij U Centraal, de penvoerder voor de academie.

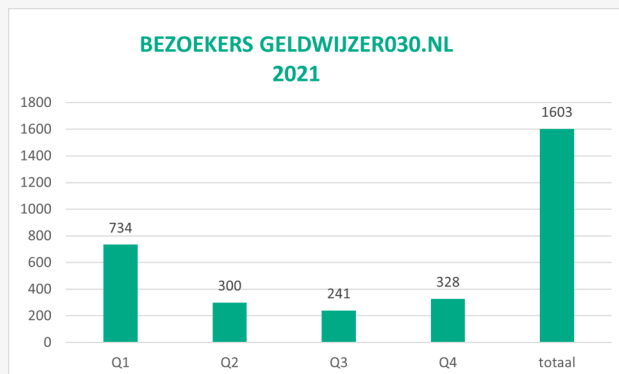
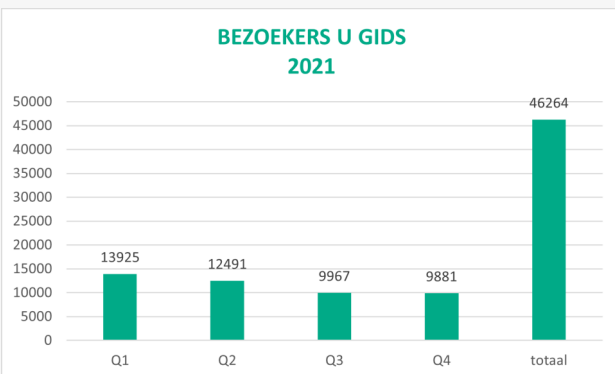


NIZU: financiële verantwoording 2021			
Dossiernummer: 8027875			
Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht	€ 137.017	€ 128.097	€ 8.920
Totaal	€ 137.017	€ 128.097	€ 8.920
Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel	€ -	€ -	€ -
Personeelskosten overhead personeel	€ 563	€ -	€ 563
Huisvestingskosten	€ 63	€ -	€ 63
Organisatiekosten	€ 124	€ -	€ 124
Activiteitenkosten**	€ 136.267	€ 128.097	€ 8.170
Totaal	€ 137.017	€ 128.097	€ 8.920
* Onderbouwing personele kosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Van toepassing zijnde CAO	Sociaal Werk, W&MD	Sociaal Werk, W&MD	-
Aantal fte's uitvoerend personeel (niet werkzaam bij Uce)	1,167	1,167	
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	Schaal 9, trede 13	Schaal 9, trede 13	-
Aantal fte's overhead personeel	€ 0,006	€ 0,006	
Gemiddelde inschaling overhead personeel	Schaal 9, trede 13	Schaal 9, trede 13	
**Specificatie activiteitenkosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Externe inhuur	€ 117.558	€ 111.417	€ 6.141
Begeleiding netwerkbijeenkomsten	€ 3.015	€ 1.073	€ 1.942
Catering	€ 1.200	€ -	€ 1.200
Drukwerk	€ 1.400	€ 269	€ 1.131
Overige activiteitenkosten	€ 1.200	€ 759	€ 441
Kosten hosting en onderhoud	€ 4.538	€ 9.220	€ -4.683
Kosten doorontwikkeling website	€ 6.050	€ 5.360	€ 690
Abonnementskosten Wijkconnect	€ 1.210	€ -	€ 1.210
Domeinnaam	€ 96	€ -	€ 96
Totaal	€ 136.267	€ 128.097	€ 8.169
Toegekende subsidie is € 137.017.			
Realisatie is € 128.097			
Te verrekenen subsidie: € 8.920			

INFORMATIEVOORZIENING STEDELIJK EN WIJKINFO

Stadsteam Informatie & Advies: voor iedereen een ingang

ONTWIKKELINGEN AFGELOPEN KWARTAAL

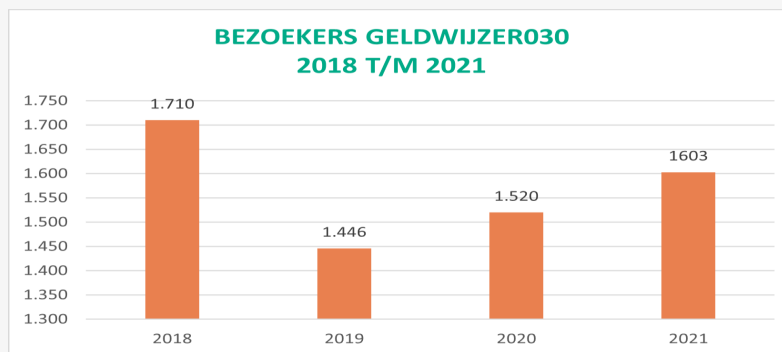
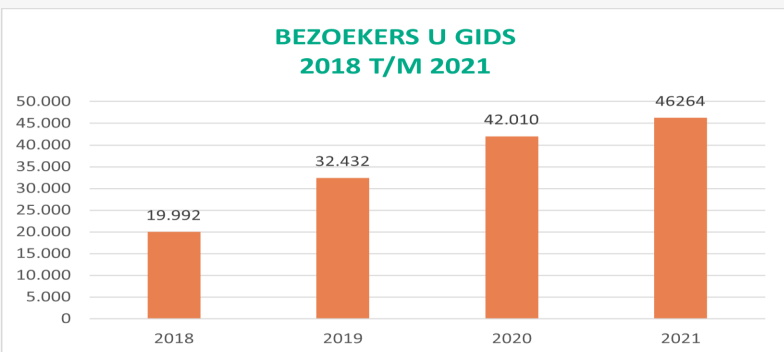


U Gids

De thema's zijn opnieuw nagelopen en gewijzigd waar nodig, waardoor de inhoud van U Gids nog gebruikersvriendelijker is. Het aantal bezoekers van is dit jaar gestegen met ca. 4000 en zijn we druk bezig met de voorbereidingen voor een publiciteitscampagne voor U Gids en de Informatielijn.

GELDWIJZER 030

We hebben het beoogde aantal bezoekers van 1700 niet gehaald, maar bleven steken op 1603 in 2021. We hebben gezien de veranderingen voor 2022 met de geldwijzer030.nl naar de geldzaak.nl niet geïnvesteerd in verdere promotie.



INFORMATIEVOORZIENING STEDELIJK EN WIJKINFO

Stadsteam Informatie & Advies: voor iedereen een ingang

De Geldzaak

Vanwege de beperkingen door de coronamaatregelen is het aantal bezoekers van de inloopsprekuren van De Geldzaak heel beperkt gebleven, met regelmaat sloten de locaties van de Bibliotheek en het Gezondheidscentrum en er waren nauwelijks voorlichtingen te organiseren. U Centraal heeft eind 2021 een geweldige financiële steun van de gemeente ontvangen om De Geldzaak het komend jaar goed op de kaart te zetten. Zodat de inwoners van Utrecht weten dat zij met al hun geldvragen bij deze zeer laagdrempelige toegang terecht kunnen.

DE GELDZAAK - 'ZIJN WERELD IS EEN STUKJE GROTER GEWORDEN'

'Klokslag kwart over drie loop ik de bibliotheek op de Neude binnen. Ruim op tijd voor het spreekuur van De Geldzaak, dat om half vier begint. Een moeder met haar volwassen zoon zitten al op mij te wachten. Ze vertellen me dat de zoon een dwangstoornis heeft. Dat zorgt in het dagelijks leven voor veel complicaties. Hij wil graag een bankrekening openen, maar dat is in zijn geval niet zo eenvoudig. Vanwege zijn dwangstoornis mogen bepaalde cijfercombinaties niet gekoppeld worden aan zijn naam. Via de klantenservice van de bank heeft hij om geprobeerd eruit te komen. Dat is niet gelukt. De bankmedewerker begreep niet wat het probleem was, uiteindelijk hebben ze het opgegeven. Inderdaad een ingewikkeld probleem, maar ik zie het als een uitdaging. Bovendien

weet ik dat het in het dagelijks leven heel veel beperkingen oplevert als je geen bankrekening hebt. Ik besluit het bij een andere bank te proberen. Gelukkig krijg ik een vriendelijke medewerkster aan de lijn. Ik leg haar uit wat er aan de hand is en laat doorschemeren dat de bank er ook moet zijn voor klanten voor wie het leven ingewikkeld is. Dat werkt. Ze is bereid mee te denken. Met de telefoon op de luidspreker legt de zoon uit welke cijfercombinaties wél kunnen. De medewerkster belooft dat ze haar best gaat doen. Over een week belt ze ons terug. Een week later zitten moeder, zoon en ik er klaar voor. En ja hoor: ze belt met een bankrekeningnummer waar de zoon mee kan leven. Zowel de zoon als de moeder zijn enorm opgelucht. Terwijl de zoon nog even in de bibliotheek rondsnuffelt, praat ik verder met de moeder. Ik ben getroffen door haar verhaal. Haar leven staat volledig in het teken van de dwang van haar zoon en ze staat er helemaal alleen voor. Ik neem me voor om haar in contact te brengen met mensen die haar kunnen bijstaan. Net als we contactgegevens uitwisselen, komt haar zoon weer terug. Hij straalt. Zijn wereld is weer een stukje groter geworden. Voldaan ga ik die avond naar huis. Dit was dan misschien een ander soort vraag dan we normaal krijgen bij De Geldzaak, maar ik heb wel het gevoel dat ik iemand verder heb geholpen. Wat heb ik toch een mooie baan.'

Mariëlle Vos | ervaringsdeskundige bij het stadsteam Informatie en Advies.

WIJKINFORMATIEVOORZIENING

Afgelopen kwartaal is er een online bijeenkomst geweest (LR/VdM, Noordoost, Kanaleneiland, Lunetten en Zuilen waren vertegenwoordigd) waarin de wens naar voren is gekomen om een gezamenlijk bericht aan alle inwoners te creëren met de gegevens van de wijkinformatiepunten en waarvoor je bij hen terecht kan. Ook is er de wens uitgesproken om op de wijkpagina van het wijkbureau informatie te plaatsen over het wijkinformatiepunt. De projectgroep heeft deze wens doorgegeven aan de accounthouders.

De e-learning over informatievoorziening is afgerond en in Leidsche Rijn gevolgd door 13 actieve inwoners. De terugkombijeenkomst is in januari 2022.

Met alle wijkinformatiepunten is door de contactpersonen van U Centraal één-opéén contact onderhouden om van hen te horen waarmee wij hen konden ondersteunen.

Tenslotte is er contact gelegd met de bibliotheek om een volgende keer aan te sluiten bij de bijeenkomst van de wijkinfo punten om informatie te verstrekken over IDO (informatiepunt digitale overheid).

ADVIES

Sociaal raadsliedenwerk

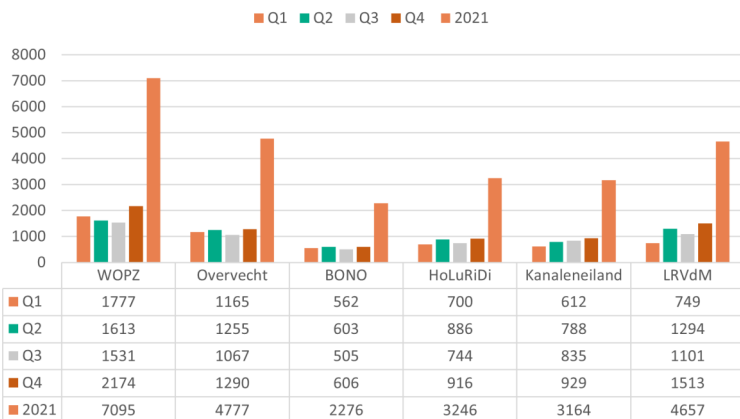
ONTWIKKELINGEN AFGELOPEN KWARTAAL

BORGEN KWALITEIT DIENSTVERLENING

De voornaamste focus en tegelijk ook grootste uitdaging voor SRW was om de dienstverlening op hetzelfde niveau te houden dat inwoners en samenwerkingspartners gewend zijn. Het is de sociaal raadslieden gelukt om de wachttijden overal onder de 2 weken te houden, ondanks de onvoorspelbaarheid van het om zich heen slaande virus. Ook werd iedereen, die er met online hulpverlening niet uitkwam, goed ondersteund en zo veilig mogelijk ontvangen op de buurtteamlocaties of de FAS-sprekuren.

Er zijn in totaal 25.215 klantgesprekken gevoerd door de SRW-teams in 2021, die stuk voor stuk hebben bijgedragen aan een stukje bestaans- en rechtszekerheid van de inwoners van Utrecht. Heel mooi om terug te kijken op wat met gebundelde krachten in samenwerking met partners gerealiseerd is voor de inwoners van onze stad.

AANTAL KLANTCONTACTEN PER CLUSTER



'MIRANDA DURFT WEER TE KIJKEN NAAR DE TOEKOMST'

'Als Miranda aanklopt bij sociaal raadslieden in het Buurtteam, lijkt haar situatie behoorlijk uitzichtloos. Ze woont nog maar net in Utrecht, waar ze naartoe is gevlucht vanuit een benarde situatie. Een inkomen heeft ze niet, ze zit in een negatieve spiraal. Haar houding is zowel argwanend als terneergeslagen, er is in haar leven al heel wat misgegaan. Samen bekijken we haar situatie. Wat heeft prioriteit en wat kan wachten? Puntsgewijs zetten we alles dat geregeld moet worden op een rijtje. In de weken die volgen, zien we elkaar regelmatig. Langzamerhand ontstaat er een vertrouwensband. We vragen een Bijstandsuitkering aan. Dankzij de korte lijntjes met Werk en Inkomen en door er bovenop te blijven zitten, ontvangt Miranda vrij vlot een positieve beslissing en wordt er een voorschot toegekend. We checken belastingtoeslagen en vragen voorzieningen aan. Achterstallige betalingen werken we weg en we slagen erin om onterechte nota's ongedaan te maken. Miranda is dankbaar en blij. Ze durft weer te kijken naar de toekomst en denkt steeds meer na over wat ze op een dag hoopt te bereiken. En ik? I am happy! Dit is waarvoor ik het doe!'

Yamina el Bachiri | Sociaal raadvrouw Hoograven

SAMENWERKEN IN CLUSTERS

Een tweede speerpunt van 2021 was om de sociaal raadslieden effectiever in te zetten door te investeren op intensievere samenwerking in clusters, waardoor de sociaal raadslieden zich veiliger voelen, het aanbod minder kwetsbaar is en er meer inwoners

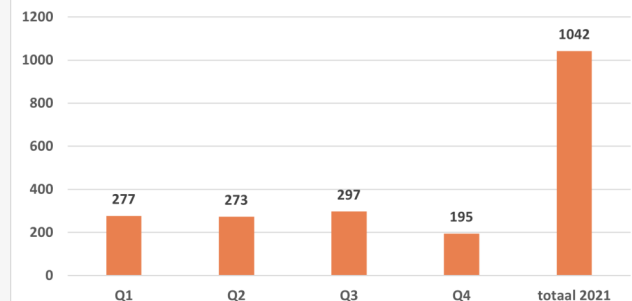
geholpen kunnen worden én de raadslieden tijd hebben zich nog meer te specialiseren.

FAS (FINANCIEEL EN ADMINISTRATIE SPREEKUREN) OVERVECHT EN KANALENEILAND

Er was sprake van een kleine terugloop in aantal bezoekers in Q4, te verklaren door de lockdown en de feestdagen. Toch zijn er in 2021 1042 mensen naar een FAS gekomen met een enkelvoudige sociaaljuridische vraag.

In anderhalf jaar zijn de volgende inkomensvoorzieningen aangevraagd: 171 uitkeringen, 170 toeslagen, 172 keer bijzondere bijstand, 91 keer individuele inkomenstoelage, 27 tegemoetkomingen zorgkosten, 163 kwijscheldingen BghU en 239 belastingaangiftes gedaan. Allemaal met en voor mensen die dit niet alleen konden en niet digitaal- of taalvaardig genoeg waren om het online te regelen met (fysiek gesloten) overheidsinstanties. Grote bewondering en waardering gaat uit naar onze vrijwilligers, die al die tijd zelf een risico namen om anderen te helpen.

AANTAL KLANTEN FINANCIEEL ADMINISTRATIEF SPREEKUR



ADVIES

Sociaal raadsliedenwerk

BELANGRIJKE ROL SRW IN DE COMPENSATIEDOSSIEERS KINDEROPVANGTOESLAGAFFAIRE

Vanaf 1 juni 2021 heeft een SRW-projectteam sociaaljuridische ondersteuning geboden aan de stedelijke partners (Buurtteam Jeugd en Gezin/Gemeente Utrecht) die gedupeerde ouders bijstaan. De sociaal raadslieden houden zorgvuldig alle wetgeving en actualiteiten bij en adviseren en informeren zowel hun collega's van de buurtteams en de gemeente. In 7 maanden zijn er 254 adviesgesprekken gevoerd. Daarnaast worden zij regelmatig betrokken bij een traject met ouders voor praktische ondersteuning, in 7 maanden kwam dit 47 keer voor.

SRW IN DE CITYDEAL EN HET PROGRAMMA MAATWERK MULTIPROBLEEMHUISHOUDENS VAN HET RIJK

Sociaal raadslieden zijn bij uitstek de vakgroep die knelpunten in de wet- en regelgeving ervaren met hun cliën-

ten en deze zorgvuldig kunnen omschrijven. SRW Utrecht is een belangrijke speler in de uitrol van de CityDeal over alle Utrechtse wijken door een andere kijk op de casuïstiek en kennis over (on-)mogelijkheden binnen reguliere lokale en landelijke wetgeving. In 2021 is SRW steeds vaker en nauwer betrokken bij complexe casussen en verzorgden zij veelal de escalatie en signalering richting de rijsoetvoeringsinstanties. Op het LOSR (landelijk overleg sociaal raadslieden) worden signaleringen met collega's door het land besproken.

ERVARINGWIJZER

Tussen 15 oktober en 24 december 2021 is er bij de beroepskrachten SRW een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd met de Ervaringwijzer. In het CTO zijn 11 stellingen opgenomen die gaan over het contact, de geboden hulp en wat de hulp heeft opgeleverd. De resultaten zijn zeer positief. Gemiddeld is 94% van de cliënten het eens of helemaal eens met de stellingen. Echter is bij de stelling 'door de hulp voel ik minder stress' door 8% aangegeven dat zij dit niet zo ervaren. Hier zien wij nog winst op te behalen. Wij willen daarom dat alle SRW beroepskrachten in 2022-2023 een training stress-sensitief werken gaan volgen. In de bijlage is het volledige rapport opgenomen.

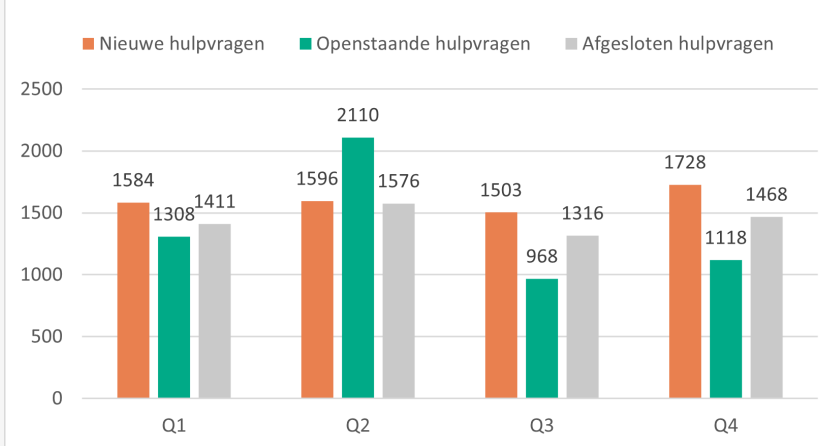


EENVOUDIGER REGISTREREN

Hoewel SRW in 2021 met de registratie in het systeem WIZ-portaal eindelijk tot zuivere cijfers op aantallen is gekomen, was er inhoudelijk nog een slag te slaan. Met de update eind 2021 en de verbeteringen op registratie van rechtsgebied en doorverwijzing zal SRW in 2022 een nog beter beeld kunnen schetsen om aan te tonen dat gratis rechtshulp dichtbij van onschatbare waarde is voor de inwoners van de stad.

Door de volledigheid van de data wordt het in 2022 beter mogelijk om capaciteit (aantal fte) en kwaliteit (kennisniveau bepaalde rechtsgebieden) zorgvuldig te verdelen over de stad.

IN- EN UITSTROOM REGULIER SRW



ONAFHANKELIJKE CLIËNT - ONDERSTEUNING

ONTWIKKELINGEN AFGELOPEN KWARTAAL

Doelen: Alle inwoners die een hulpvraag hebben en alle betrokken organisaties zijn bekend met de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Alle cliënten zijn naar passende ondersteuning geholpen en begrijpen waarom welke hulp wel of niet mogelijk is. Een soepele overgang voor ouderen van de Wmo naar de Wlz door een duidelijke routekaart en taakverdeling tussen betrokken partijen.

EEN HARDNEKKIG MISVERSTAND

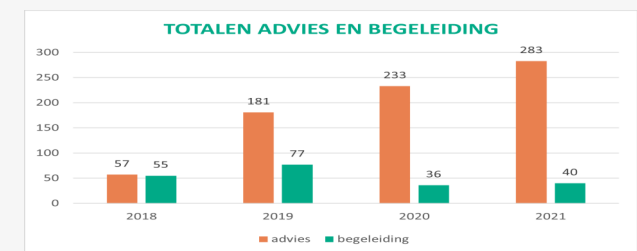
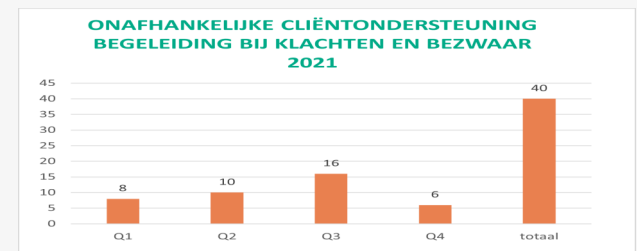
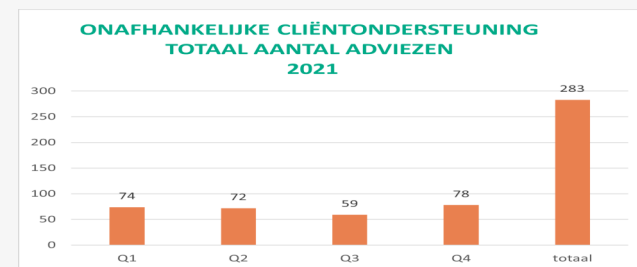
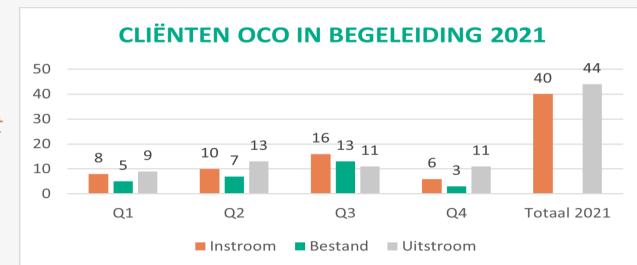
De 23-jarige Aaliyah belt met onafhankelijke cliëntondersteuning. Ze is ten einde raad. Haar moeder, die nauwelijks Nederlands spreekt, heeft al jaren thuiszorg. Vanwege de taalbarrière is bij de laatste toekenning voor thuiszorg een misverstand ontstaan. In het verslag staat nu dat er een specialist betrokken is bij de behandeling van haar moeder. Voor verlenging van de thuiszorg is een verklaring nodig van deze specialist. Maar moeder loopt helemaal niet bij een specialist. En nu is de verlenging van de thuiszorg afgewezen omdat er informatie ontbreekt. Aaliyah heeft geprobeerd dit uit te leggen aan de zorgverzekeraar, maar die houdt voet bij stuk: als er formulieren ontbreken, wordt de thuiszorg niet verlengd. Gelukkig kan de cliëntondersteuner Aaliyah geruststellen. Afwijzing van een verlenging moet goed gemotiveerd worden. Bovendien is de zorgverzekeraar verplicht eigen onderzoek te doen en altijd een herstelbaarheid te bieden als er informatie ontbreekt. Aaliyah geeft toestemming voor het delen van de correspondentie en en dat we contact opnemen de zorgverzekering. Een week later hebben we een videobelafsprak met Aaliyah. De cliëntondersteuner heeft alle correspondentie

doorgenomen en gebeld met de zorgverzekeraar. Helemaal, die blijft verwijzen naar de oude toekenning waarin de niet-bestaande-specialist genoemd wordt. De cliëntondersteuner besluit een klacht in te dienen en neemt deze door met Aaliyah. Zij vindt de feiten goed weergegeven maar wil graag benoemen dat ze boos is over de manier waarop de zorgverzekeraar met de situatie omgaat. De cliëntondersteuner voegt dit toe en Aaliyah dient de klacht in. Nog voordat ze inhoudelijke reactie van de zorgverzekeraar krijgt, neem de wijkverpleging contact op. Goed nieuws: de originele uren worden met terugwerkende kracht verlengd.

DUIDING VAN CIJFERS

Het jaarlijkse totale aantal contacten blijft stijgen sinds 2018. In 2021 blijft het aantal uitgebreide ondersteuningstrajecten wel achter bij de groei van het aantal adviezen. In Q3 zagen we een opleving van het aantal begeleidingstrajecten, maar in Q4 zakte deze stijging weer. Deze trend lijkt daarmee gelijk op te gaan met de aanscherping van de corona maatregelen.

Ondanks de maatregelen en het werken op afstand zijn in 2021 weer meer mensen geholpen. In de eerste helft van 2021 leken de maatregelen afgebouwd te worden en brachten we weer op de reguliere manieren onze hulp onder de aandacht, zoals voorstelrondes bij de buurtteams en voorlichtingen in de wijken. Later in 2021 bleken toch weer maatregelen nodig. Hoewel we voor de hulpverlening inmiddels goed kunnen meeveren met de maatregelen zullen we ook manieren moeten zoeken om OCO onder de aandacht te blijven brengen onder deze omstandigheden.



SCHULDHULPVERLENING

ONTWIKKELINGEN AFGELOPEN KWARTAAL

Team FIA is zich ervan bewust dat er zowel in het cliënten- en vrijwilligersbestand een dalende tendens is. Onderstaand wordt per onderdeel beschreven wat de voornaamste redenen zijn van deze daling.

In 2021 heeft team FIA ook te maken gehad met personele wisselingen, waardoor kennis en ervaring verdween en nieuwe medewerkers ingewerkt werden. Dit heeft invloed gehad op de aandacht voor gestelde jaardoelen. Waaronder de extra inzet op pr en werving. Dit doel staat voor 2022 hoog op de agenda.

De samenwerking met de platform partijen financieel vrijwilligers, rondom Budgetvaardig is een groot succes. De training wordt aangeboden aan nieuwe en huidige vrijwilligers. Tevens is er een extra module opgezet 'stress sensitief werken in de praktijk'.

DUIDING VAN CIJFERS

VRIJWILLIGERS

In 2021 is voor de vrijwilligers die gestopt zijn corona een belangrijke reden geweest. Vrijwilligers hebben de corona periode gebruikt als een tijd voor bezinning en de balans opmaken. Wanneer een iemand geen balans heeft in het leven is vrijwilligerswerk het eerste dat (tijdelijk) komt te vervallen. Sommige vrijwilligers kwamen door een periode van bezinning erachter dat het tijd was voor een nieuwe (vrijwillige) uitdaging. Een ander voorbeeld is de Rabobank die de samenwerking met team FIA heeft beëindigd. Door corona wordt er bij de Rabobank volledig thuisgewerkt. Daardoor is er geen mogelijkheid meer om lokaal vrijwilligerswerk te doen in Utrecht. Dit heeft invloed gehad op het aantal vrijwilligers in het buurtteam, waar zij werden ingezet.

In de afgelopen vier jaar daalt het aantal vrijwilligers in bestand elk jaar gemiddeld met zo'n 12 vrijwilligers. Er is een grotere daling te zien in de instroom van het aantal

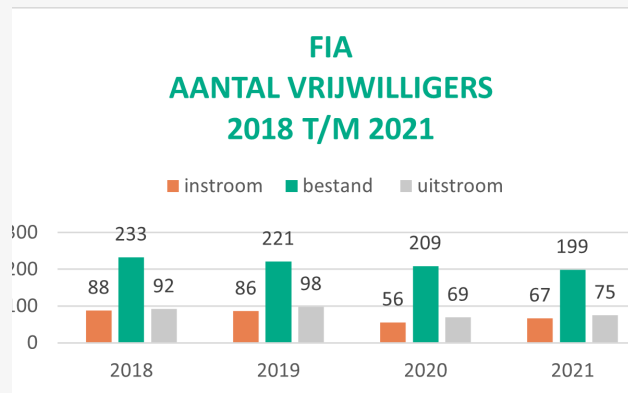
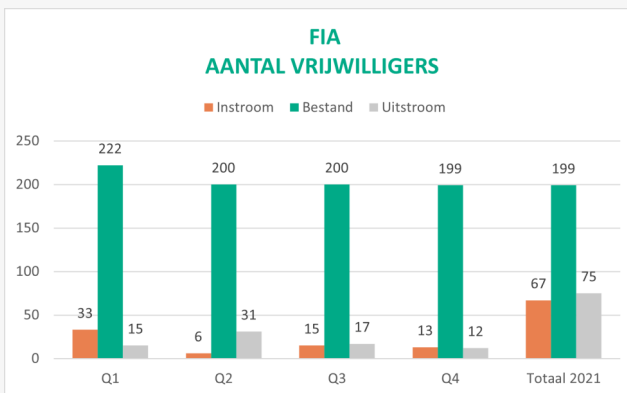
vrijwilligers in 2020 en 2021 ten opzichte van voorgaande jaren. De algemene daling in 2020 en 2021 houdt direct verband met corona.

Komend jaar wordt ingezet op een ombuiging naar een hoge instroom en een lage uitstroom van vrijwilligers waarmee het aantal vrijwilligers in bestand zal stijgen.

BUURTTEAMS

Het blijft lastig om het aantal vrijwilligers in buurtteams uit te breiden sinds de pandemie. De meeste sociaal raadslieden werken minder op kantoor. En ten gevolge van de maatregelen is werkruimte voor de raadslieden en dus ook voor vrijwilligers op de buurtlocaties beperkt. Daar waar mogelijk wordt er uitgebreid met vrijwilligers in de buurtteams. Vanuit de raadslieden is hier nog altijd behoefte aan en onder de vrijwilligers is er op dit moment voldoende animo om meer in te gaan zetten in de buurtteams. De FAS spreekuren draaien nog steeds goed en vrijwilligers zijn enthousiast om ingezet te worden.

Er zijn in totaal 90 vrijwilligers actief geweest in de buurtteams tot en met kwartaal 4; 64 hiervan zijn aan het einde van kwartaal 4 nog actief.



SCHULDHULPVERLENING

‘DANKZIJ DE TRAINING HAALT EDWIN NOG MEER VOLDOENING UIT ZIJN VRIJWILLIGERSWERK’

Edwin is al een jaar of vijf vrijwilliger bij het team FIA en heeft inmiddels heel wat cliënten ondersteund. Een van hen is de 63-jarige Frits. Edwin leert Frits kennen als een verbitterde man. Hij heeft schulden, is boos op alle instanties en vindt dat niemand hem echt helpt. In het begin moet Frits ook niets van Edwin hebben; hij wantrouwt hem. Edwin vindt het heel moeilijk om hiermee om te gaan. Is Frits dan niet dankbaar voor zijn hulp? Edwin besluit de situatie te bespreken met Rebecca, zijn contactpersoon bij U Centraal. Zij legt hem uit welke invloed langdurige geldstress op mensen kan hebben en hoe zij hierdoor kunnen veranderen. Waarschijnlijk is dit ook het geval bij Frits. Rebecca raadt Edwin aan om de training ‘Stress Sensitief Werken in de Praktijk’ te volgen. Dit doet Edwin. Na afloop heeft hij meer begrip voor de houding van Frits en weet hij ook veel beter hoe hiermee om te gaan. Frits en Edwin kunnen het nu goed vinden met elkaar. Frits ziet de toekomst zelfs weer iets rooskleuriger in en hij bedankt Edwin geregeld voor zijn hulp. Edwin bedankt op zijn beurt Rebecca. Hij is blij met de zorgvuldige begeleiding van U Centraal én met de training die hij heeft gevolgd. Hierdoor haalt hij nog meer voldoening uit zijn vrijwilligerswerk.

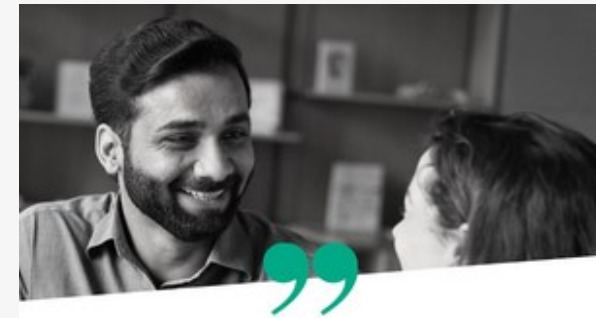
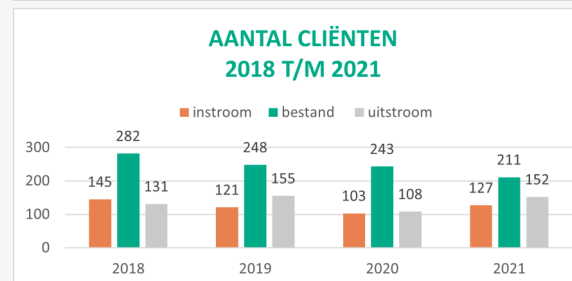
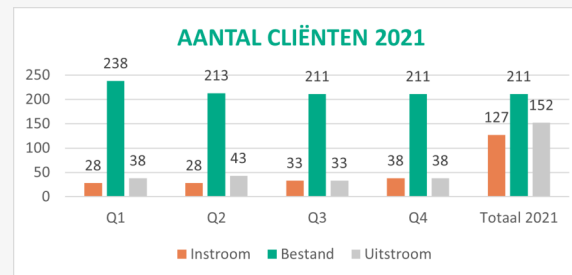
CLIËNTEN/INWONERS

Er is in de afgelopen jaren een daling te zien in het cliëntenbestand. Een verklaring is dat langdurige trajecten eerder worden afgesloten.

Bij het aannemen van nieuwe cliënten is er meer focus op het toekomstperspectief van de inwoner, waarbij de

vrijwillige inzet slechts van tijdelijk aard dient te zijn. Vanaf 2022 start een nieuw werkproces, waarbij intensiever wordt ingezet op monitoring van de ondersteuning van de inwoner.

Vanwege de verminderde instroom van vrijwilligers in 2021, zijn cliënten doorverwezen naar andere partijen binnen het platform. Hierdoor zijn er ingestroomde cliënten niet meegeteld in ons cliëntenbestand. Ten opzichte van 2020 is er een hogere uitstroom van cliënten geweest. Dat jaar werd meer digitale ondersteuning geboden a.g.v. de corona maatregelen. In eerdere kwartaalrapportages is benoemd dat digitale ondersteuning niet altijd passend is bij financiële en administratieve hulpvragen. Hierdoor bleven cliënten langer in bestand. De instroom van cliënten blijft, uitgezonderd 2020, op min of meer gelijk niveau over de jaren heen.



“Ik vond de training erg zinvol. Ik heb geleerd om bewuster met mijn geld om te gaan en te letten op wat ik uitgeef. Er hing een fijne sfeer in de groep. De docenten zijn aardige mensen en het voelde vertrouwd om dingen te delen in de groep en vragen te stellen.”

CENTRAAL UTRACHT BEZOEKERS SERVICE BUREAU OP FINANCIËN

GROEPEN

Door de maatregelen zijn er in 2021 vier cursussen online geweest en is er één fysiek op locatie gegeven. Er is bij deelnemers soms voorkeur voor fysiek i.v.m. beperkte computervaardigheden en soms heeft online de voorkeur i.v.m. gezondheidsproblemen en verhoogd risico op besmetting. Momenteel wordt de mogelijkheid voor het geven van een hybride cursus onderzocht.

De afgelopen vier jaar laat zien dat de meeste deelnemers zich aanmelden voor de cursus Grip op Financiën. (zie bijlagen) Het is ook belangrijk dat inwoners van Utrecht handvatten krijgen voor het omgaan met hun digitale administratie. Daarom worden de cursussen Online op Orde en Grip op Financiën samengevoegd in 2022. De docenten krijgen hiermee meer ruimte om het materiaal af te stemmen op de behoefte van de groep.

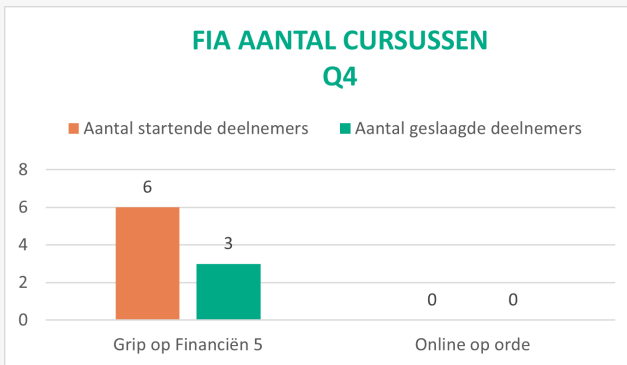
ONTWIKKELINGEN EN AMBITIE

We gaan het aantal vrijwilligers in bestand vergroten d.m.v. gerichte werving en PR. Tevens monitoren we ondersteuning aan cliënten om de focus op het toekomstperspectief van de inwoner scherp te houden.

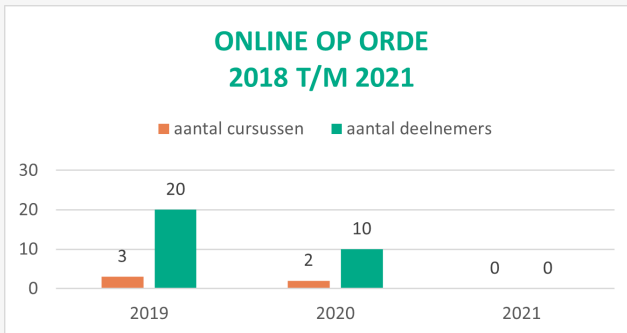
LEVENSGEBEURTENISSEN

en de Tussenvoorziening

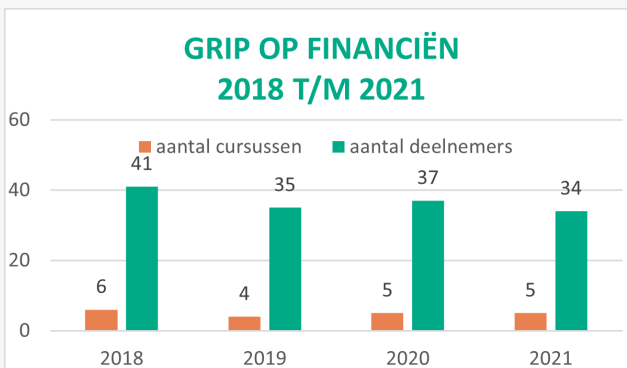
**FIA AANTAL CURSUSSEN
Q4**



**ONLINE OP ORDE
2018 T/M 2021**



**GRIP OP FINANCIËN
2018 T/M 2021**



ONTWIKKELINGEN AFGELOPEN KWARTAAL

Het afgelopen jaar zijn er 70 bijeenkomsten 'Financiën bij veranderingen in het leven' gegeven voor totaal 689 deelnemers. Er waren 20 bijeenkomsten op school voor 270 leerlingen. De vooraf gestelde jaardoelen zijn hiermee ruimschoots behaald. [Jaardoel: 40 bijeenkomsten Levensgebeurtenissen en financiële educatie aan minimaal 75 leerlingen op scholen.]

Vanwege het overhevelen van activiteitenbudget uit 2020 naar 2021 waren extra uren beschikbaar voor de bijeenkomsten. Deze zijn met name ingezet voor financiële educatie aan jongeren. Dit in aansluiting op de actieagenda Utrecht Schuldenvrij.

Er is tevens succesvol op zoek gegaan naar een nieuwe manier van het bereiken van bijstandsgerechtigden. In totaal zijn in 2021 230 deelnemers met een bijstandsuitkering bereikt met themabijeenkomsten: 'Financiën na de bijstand, werken vanuit een uitkering' en 'Financiën in de bijstand, slim omgaan met minder geld'.

De bijeenkomst 'Financiën bij een lager inkomen door corona' is het afgelopen half jaar niet gegeven, omdat zich geen deelnemers meldden. Er is besloten dit thema niet door te zetten naar 2022. De deelnemers die zich melden met financiële zorgen en inkomenseffecten a.g.v corona kunnen in 2022 ook worden bediend met de overgebleven thema's zoals in/na de bijstand, ziek zijn bij de werkgever, arbeidsongeschiktheid en ontslag.

JOOST: 'DOORDAT IK NU MINDER IMPULSIEF GELD UITGEEF, KOM IK NIET IN DE SCHULDEN'

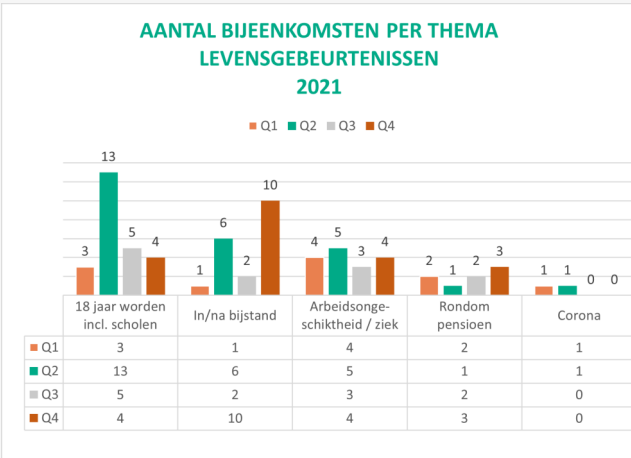
De 19-jarige Joost meldt zich aan voor de bijeenkomst '18 jaar? Word geldwijzer!'. Omgaan met alle verleidingen waaraan hij dagelijks blootstaat, vindt Joost erg moeilijk. Hij wil graag leren om niet meer geld uit te geven dan er binnenkomt. Tijdens de bijeenkomst leert Joost niet alleen beter met geld omgaan. Hij ontdekt óók dat hij geld laat liggen. Joost: 'Ik heb al een poosje een bijbaantje, maar ik had nog nooit belastingaangifte gedaan. Tijdens de bijeenkomst vertelden ze mij dat ik dit beter wel kan doen: misschien zou ik geld terugkrijgen. In begrijpelijke taal hebben ze me uitgelegd hoe je zo'n aangifte moet invullen. Het lukte niet meteen, maar toen ik het nogmaals probeerde, kreeg ik echt honderden euro's terug!.' Na afloop laat Joost weten dat hij heel blij is dat hij de bijeenkomst bijgewoond heeft. Hij weet nu hoe zijn geldzaken slim kan regelen. Dat geeft hem rust. 'Ik geef minder impulsief geld uit. Hierdoor maak ik geen schulden meer.' Ook vindt hij het erg prettig dat er na een poosje nog een keer telefonisch contact met hem is. 'Tijdens dit gesprek zijn we dieper ingegaan op mijn situatie. Ik kreeg adviezen om mijn geldzaken nog beter te regelen.. Dat heeft ertoe geleid dat ik nu een nieuw doel voor ogen heb: ik ga een buffer opbouwen voor onvoorziene uitgaven.'

LEVENSGEBEURTENISSEN

en de Tussenvoorziening

DUIDING VAN CIJFERS

Kwartaal 2 kent een uitschieter in het aantal bijeenkomsten '18 jaar? Word geldwijzer!' a.g.v. de landelijke Week van het Geld eind maart. De bijeenkomsten werden veel-

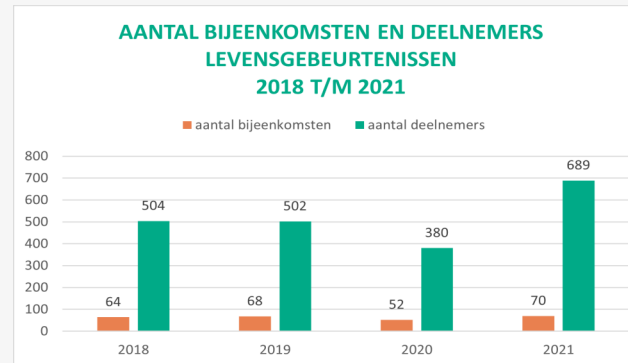


al net na de Week van het Geld ingepland.

In kwartaal 4 zijn in totaal 21 bijeenkomsten 'Financiën bij veranderingen in het leven' gegeven voor in totaal 210 deelnemers. Er waren 10 bijeenkomsten voor bijstandsgerechtigden (99 deelnemers) die een taal- of werktraject volgen bij Sagenn of Queridon. Zie voor een verdeling per thema (per kwartaal in 2021) de grafiek

Voor 2022 is de samenwerking met Sagenn weer vastgelegd. Daarnaast blijft de samenwerking met W&I van de Gemeente. De reguliere bijeenkomst 'Financiën na de bijstand, werken vanuit de uitkering' wordt gegeven met W&I zodra corona-maatregelen hiervoor voldoende ruimte bieden.

Over de jaren heen valt op dat 2021 inderdaad een goed jaar is geweest, m.n. wat betreft bereikte deelnemers.



2020 was duidelijk het jaar waarin we allen geconfronteerd werden met corona en er even flink herpakt moest worden; 2021 laat zien dat dit inmiddels goed gelukt is.

De piek aan deelnemers van 2021 wordt voor een groot gedeelte verklaard door de grote bereikte groep aan leerlingen op scholen. Ter vergelijking in 2018/2019 waren dit ongeveer 130-160 leerlingen per jaar, in 2020 65 leerlingen en in 2021 270 leerlingen. Dit was mogelijk door overheveling van activiteitenbudget gelden uit 2020.

Wanneer educatie aan leerlingen op scholen buiten beschouwing wordt gelaten, laten de totaal aantallen van workshops en deelnemers voor 2018, 2019 en 2021 een ongeveer gelijk patroon zien. Hierbij is in 2021 het aantal workshops wel iets kleiner dan de voorgaande jaren. Doordat mensen met een bijstandsuitkering groepsgevoel konden worden benaderd via Sagenn werden alsnog wel hoge deelnemersaantallen behaald.

ONTWIKKELINGEN EN AMBITIE

De in 2021 opgezette samenwerkingen bieden kans om ook in 2022 wederom een aantal workshops op locatie te verzorgen. Daarnaast vormt ook de uitbreiding van de Geldzaak (vanuit U Centraal) een evt. mogelijkheid om de bijeenkomsten vanuit Levensgebeurtenissen op locatie te geven en waar mogelijk uit te breiden.

Tot slot wordt verwacht om in 2022 de samenwerking met UWV weer verder op te pakken, waar het de workshop 'Financiën na ontslag' betreft. A.g.v. de landelijke corona maatregelen en de invulling die UWV daaraan tot nu toe heeft gegeven, is het uiteindelijk niet gelukt om in 2021 deze bijeenkomst nog te draaien. Voor 2022 is het wel de verwachting om deze bijeenkomst te verzorgen.

De focus van de voorlichtingen ligt in 2022 op thema's die te maken hebben met **verlies van werk** of juist het verkrijgen hiervan: (gedeeltelijk) **ontslag** krijgen, **ziek** worden, **arbeidsongeschikt** raken, met **pensioen** gaan of gaan **werken vanuit een uitkering**. Daarnaast verzorgen we de bijeenkomst '18 jaar? Word geldwijzer' en evt. andere geldlessen op verzoek bij scholen.

Voor de verschillende thema's zullen bijeenkomsten ook in 2022 afwisselend online dan wel fysiek gegeven gaan worden. Deelnemers hebben aangegeven ook voordelen te ervaren van online bijeenkomsten (geen reistijd, vanuit huis kunnen volgen bij ziekte of beperking, etc). Door afwisselend aanbieden wordt aan deze wens van deelnemers tegemoet gekomen.

LEVENSGEBEURTENISSEN

en de Tussenvoorziening

DE TUSSENVORZIENING

We zijn trots op onze cliënten, vrijwilligers en organisatie die zich ondanks terugkerende maatregelen flexibel zijn blijven op stellen ondanks de beperkingen door corona. Het afgelopen jaar is steeds gekeken naar wat wél mogelijk was, zowel bij de SJD als bij FVT. Zo kon bij de SJD door een bevlogen vrijwilliger, continu een spreekuur open blijven. Bij FVT hebben zowel vrijwilligers als cliënten gekeken naar hoe ze hun traject en communicatie konden doorzetten, wanneer live contact niet mogelijk was. We gaan ervan uit dat we door de ervaring van afgelopen jaren beter met nieuwe corona maatregelen om kunnen gaan.

ONTWIKKELINGEN AFGELOPEN KWARTAAL

SJD

Bij de SJD lag de focus eind 2021 op het promoten van het spreekuur. Het aantal aanmeldingen liep terug, terwijl bij navraag de overige spreekuren in de stad wel vol bleken te zitten. Het is niet bekend waardoor het bij de Tussenvoorziening rustiger was. Er zijn verschillende acties genomen om het aantal afspraken omhoog te krijgen vanuit het beeld dat de vraag wel degelijk bestond. Zo is met extra communicatie de SJD intern en extern meer onder de aandacht gebracht. Op dit moment loopt het spreekuur weer goed.

FVT

Bij FVT is er in het laatste kwartaal extra ingezet op de werving van vrijwilligers. Omdat het aantal aanmeldingen gestaag doorliep en er veel mensen gekoppeld konden worden, werd het krap qua aantal beschikbare vrijwil-

ligers. Er is via social media en de Vrijwilligers Centrale Utrecht extra aandacht besteed aan werving. Dit heeft in korte tijd tot enkele nieuwe vrijwilligers geleid waardoor er weer meer marge om te koppelen is. Het werven van vrijwilligers zal aandacht blijven vragen. Wij verwachten dat de werving ook in 2022 zijn vruchten zal afwerpen.

EEF HEEFT TIJD NODIG

In Q3 vertelden we al over cliënt Eef die last heeft van heftige persoonlijkheidsproblematiek. In Q4 gaat haar verhaal verder. Naast haar begeleider Marieke, krijgt Eef nog een andere individueel begeleider. Om de week heeft ze een afspraak van met SJD-vrijwilliger Ernst. Samen met Marieke en Eef pakt Ernst meerdere financiële zaken aan waaronder toeslagen, een CAK-achterstand en de Wlz-bijdrage. Tussentijds evalueren Ernst, Marieke en vrijwilligerscoördinator Sabijn de stand van zaken. De situatie van Eef vraagt veel van Marieke en van Ernst, maar het levert ook wat op. Eef krijgt langzamerhand vertrouwen in Ernst – gesprekken zijn steeds beter mogelijk. Het voorbeeld van Eef is geen uitzondering. Soms komen mensen voor één probleem dat we ook binnen één afspraak kunnen oplossen. Maar ook in 2021 waren trajecten vaak complexer en langduriger dan een paar jaar geleden. Zo ondersteunt de SJD veel cliënten en daarmee ook hun verwijzers, zoals het Buurteam, Lister, Altrecht en interne begeleiders van de Tussenvoorziening.

ZO GOED EN ZO KWAAD ALS HET GAAT

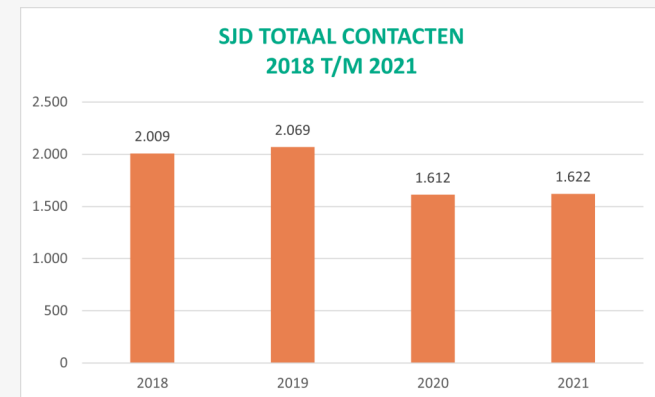
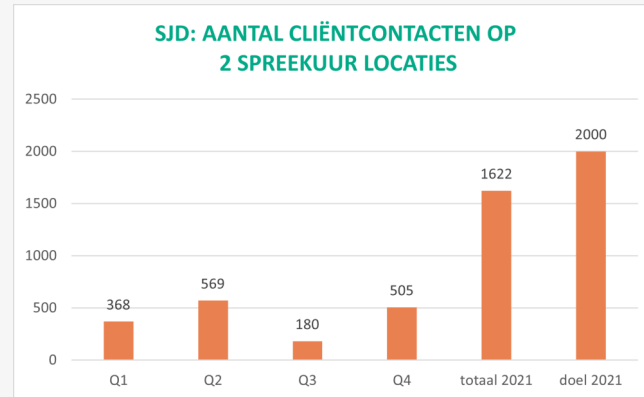
Kunnen vrijwilligers nog veilig bij cliënten thuis op bezoek gaan? Daarover is in 2021 vanwege corona uiteraard veel nagedacht en uitvoerig gesproken. Op basis van de RIVM-maatregelen en het interne beleid bij de Tussenvoorziening gaan we tijdelijk niet op huisbezoek. In deze periode zien veel vrijwilligers toch kans om zo goed en kwaad als het gaat hun begeleiding te continueren. Soms doen ze dat online, soms telefonisch. Helaas is dat niet mogelijk voor Manon. Zij werkt als vrijwilliger bij mevrouw Sali. De twee zijn samen al maanden bezig om een kast vol oude administratie op te ruimen. Dat lukt niet digitaal, dus het traject staat maandenlang on hold. Gelukkig houden Manon en mevrouw Sali via de app wel contact. Zodra het kan, pakken ze de klus weer op. Daardoor zijn ze nu langer dan een jaar aan elkaar gekoppeld, waarmee de maximale termijn is overschreden. Natuurlijk maken we in dit soort gevallen een uitzondering, mits de vrijwilliger en de cliënt nog gemotiveerd zijn om samen verder te gaan.

LEVENSGEBEURTENISSEN

en de Tussenvoorziening

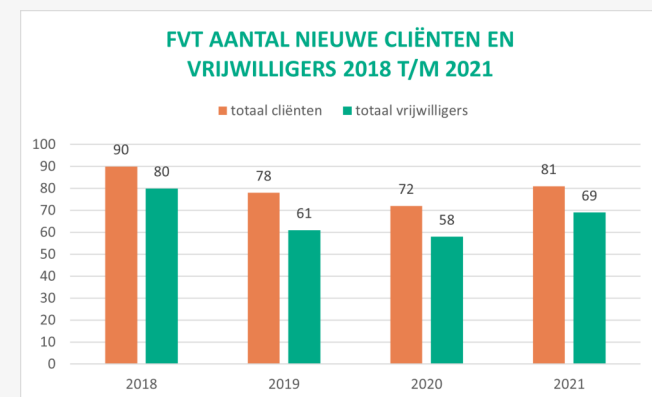
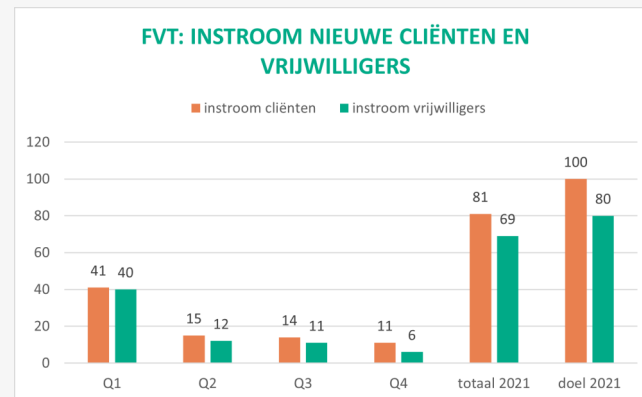
SJD

Bij de SJD heeft corona een duidelijke invloed gehad. Door corona zijn sommige spreekuren opnieuw tijdelijk gesloten geweest en lange tijd is er gewerkt met slechts één spreekuur in plaats van de vijf of zes die normaal gesproken draaien. Dit is terug te zien in de cijfers. De verwachting is dat –nu er voldoende maatregelen zijn genomen– de spreekuren ook bij nieuwe corona golven gewoon open kunnen blijven en de cijfers hoger zullen uitvallen.



FVT

Ten opzichte van vorig jaar zijn de cijfers positief: er zijn zowel meer cliënten ondersteund als meer vrijwilligers actief geweest. Er is dan ook veel ingezet op bekendheid, door verschillende interne en externe e-mails en berichten op social media.



Informatievoorziening en onafhankelijke clientondersteuning (I&A): financiële verantwoording 2021

Dossienummer: 8114341

Baten	Informatievoorziening		
	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht (informatievoorziening) (8114341)	€ 621.889	€ 621.889	€ -
Subsidie Gemeente Utrecht (onafhank. Clientondersteuning) (8114341)	€ 139.053	€ 139.053	€ -
Subsidie Gemeente Utrecht (koplopers onafhank. 2020-2022 Clientondersteuning) (7695075)	€ 167.600	€ 122.512	€ 45.088
Subsidie Gemeente Utrecht - Budget SROI (8114341)		€ 40.078	€ -40.078
Gemeente Utrecht: Budgetvaardig; Zorgen over geld? Praten helpt!	€ -	€ 8.785	€ -8.785
Overige inkomsten **	€ 95.500	€ 79.696	€ 15.804
Totaal	€ 1.024.042	€ 1.012.013	€ 12.029

Lasten	Informatievoorziening		
	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Personeelkosten uitvoerend personeel *	€ 654.655	€ 543.854	€ 110.801
Personeelkosten overhead personeel *	€ 30.206	€ 35.702	€ -5.496
Huisvestingskosten **	€ 33.436	€ 24.067	€ 9.369
Organisatiekosten ***	€ 152.725	€ 159.272	€ -6.547
Activiteitenkosten	€ 153.020	€ 79.646	€ 73.374
Diverse baten en lasten	€ -	€ -1.617	€ 1.617
Totaal	€ 1.024.042	€ 840.924	€ 183.118

** Specificatie overige inkomsten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Budgetvaardig	€ 95.500	€ 69.235	€ 26.265
Coördinatoren Samenwerking 1e lijn 2020-2021	€ -	€ 10.461	€ -10.461
Totaal	€ 95.500	€ 79.696	€ 15.804

* Onderbouwing personele kosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Van toepassing zijnde CAO	Sociaal Werk, W&MD	Sociaal Werk, W&MD	-
Aantal fte's uitvoerend personeel	8,147 fte	8,03 fte	0,117 fte
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 9, trede 11	Schaal 8, trede 10	-
Aantal fte's overhead personeel	0,357 fte	0,47 fte	0,113 fte
Gemiddelde inschaling overhead personeel	schaal 12, trede 9	schaal 10, trede 10	-

** Specificatie huisvestingskosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw	€ 8.415	€	€ 8.415
Kosten gas/water/licht	€ 1.632	€	€ 1.632
Onderhoud en schoonmaak	€ 4.614	€	€ 4.614
Heffingen/ verzekeringen	€ 280	€	€ 280
Inventaris/ afschrijving inventaris	€ 55	€ 95	€ -40
Doorbelaste huisvestingskosten	€ 2.061	€ 23.972	€ -21.911
Overige huisvestingskosten	€ 365	€	€ 365
Huisvestingslasten overhead personeel/flexplekken	€ 16.014	€	€ 16.014
Totaal	€ 33.436	€ 24.067	€ 9.369

*** Specificatie organisatiekosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten	€ 22.006	€	€ 22.006
ICT/ automatisering	€ 32.692	€ 7.468	€ 25.224
Accountant/ administratie	€ 28.195	€	€ 28.195
Overige organisatiekosten incl doorbelasting bedrijfsbureau PK	€ 69.832	€ 151.804	€ -81.972
Totaal	€ 152.725	€ 159.272	€ -6.547

Toelichting afwijkingen subsidieaanvraag:

Advies (SRW): financiële verantwoording 2021

Dossiernummer: 8114341

Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht (8114341)	€ 1.955.174	€ 1.955.174	€ -
Subsidie Gemeente Utrecht - Budget SROI (8114341)	€ -	€ 31.111	€ -31.111
Ondersteuning KOT 2021-2022	€ -	€ 55.692	€ -55.692
Extra subsidie HSV SRW en functioneel beheer WIZ portaal 2021 (9269324)	€ -	€ 46.014	€ -46.014
Totaal	€ 1.955.174	€ 2.087.991	€ -132.817

Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel *	€ 1.431.305	€ 1.383.131	€ 48.174
Personeelskosten overhead personeel *	€ 85.140	€ 90.833	€ -5.693
Huisvestingskosten **	€ 10.096	€ 25.036	€ -14.940
Organisatiekosten ***	€ 368.365	€ 360.127	€ 8.238
Activiteitskosten	€ 60.268	€ 38.629	€ 21.639
Diverse baten en lasten	€ -	€ -26.706	€ 26.706
Totaal	€ 1.955.174	€ 1.871.051	€ 84.123

* Onderbouwing personele kosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Van toepassing zijnde CAO	Sociaal Werk, W&MD	Sociaal Werk, W&MD	-
Aantal fte's uitvoerend personeel	19,49 fte	20,43 fte	0,94 fte
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 9, trede 11	schaal 8, trede 9	-
Aantal fte's overhead personeel	1,008 fte	1,19 fte	0,182 fte
Gemiddelde inschaling overhead personeel	schaal 12, trede 9	schaal 10, trede 10	-

** Specificatie huisvestingskosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw	€ -	€ -	€ -
Kosten gas/water/licht	€ -	€ -	€ -
Onderhoud en schoonmaak	€ -	€ -	€ -
Heffingen/ verzekeringskosten	€ -	€ -	€ -
Inventaris/ afschrijving inventaris	€ -	€ 243	€ -243
Doorbelaste huisvestingskosten	€ 5.805	€ 24.793	€ -18.988
Overige huisvestingskosten	€ 4.291	€ -	€ 4.291
Totaal	€ 10.096	€ 25.036	€ -14.940

*** Specificatie organisatiekosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten	€ 62.027	€ 265	€ 61.762
ICT/ automatisering	€ 75.649	€ -	€ 75.649
Accountant/ administratie	€ 66.167	€ -	€ 66.167
Overige organisatiekosten incl doorbelasting bedrijfsbureau PK	€ 164.522	€ 359.862	€ -195.340
Totaal	€ 368.365	€ 360.127	€ 8.238

Toelichting afwijkingen subsidieaanvraag:

Extra subsidie HSV SRW en functioneel beheer WIZ portaal 2021			
Dossiernr. 9269324			
Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht	€ 48.014	€ 46.014	€ 2.000
Totaal	€ 48.014	€ 46.014	€ 2.000
Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel *	€ 10.500	€ 10.500	€ -
Personeelskosten overhead personeel *	€ -	€ -	€ -
Huisvestingskosten **	€ 35.514	€ 35.514	€ -
Organisatiekosten ***	€ 2.000	€ -	€ 2.000
Activiteitenkosten	€ -	€ -	€ -
Diverse baten en lasten	€ -	€ -	€ -
Totaal	€ 48.014	€ 46.014	€ 2.000
*Onderbouwing personele kosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Van toepassing zijnde CAO	Sociaal Werk, W&MD	Sociaal Werk, W&MD	-
Aantal fte's uitvoerend personeel	0,14 fte	0,14 fte	0 fte
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 8, trede 13	schaal 8, trede 13	€ -
Aantal fte's overhead personeel	nvt	nvt	nvt
Gemiddelde inschaling overhead personeel	nvt	nvt	-
** Specificatie huisvestingskosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw	€ -	€ -	€ -
Kosten gas/water/licht	€ -	€ -	€ -
Onderhoud en schoonmaak	€ -	€ -	€ -
Heffingen/ verzekeringskosten	€ -	€ -	€ -
Inventaris/ afschrijving inventaris	€ -	€ -	€ -
Doorbelaste huisvestingskosten	€ 35.514	€ 35.514	€ -
Overige huisvestingskosten	€ -	€ -	€ -
Totaal	€ 35.514	€ 35.514	€ -
*** Specificatie organisatiekosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten	€ -	€ -	€ -
ICT/ automatisering	€ 2.000	€ -	€ 2.000
Accountant/ administratie	€ -	€ -	€ -
Overige organisatiekosten incl doorbelasting bedrijfsbureau PK	€ -	€ -	€ -
Totaal	€ 2.000	€ -	€ 2.000
Toelichting afwijkingen subsidieaanvraag:			
Voor de ICT/automatiseringskosten van €2.000 wordt nog een factuur verwacht. Dit is opgenomen als een nog te besteden bedrag op de balans.			

Schuldhelpverlening en levensgebeurtenissen (FIA): financiële verantwoording 2021

Dossienummer: 8114341

Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Subsidie GU (Schuldhelpverlening) dossier 8114341	€ 956.822	€ 956.821	€ 1
Subsidie GU (Levensgebeurtenissen) dossier 8114341	€ 150.000	€ 140.000	€ 10.000
Subsidie GU Levensgebeurtenissen budget uit 2020	€ 19.000	€ 29.000	€ -10.000
Subsidie GU Coördinatie Vrijwilligers Voedselbank dossier 8356468	€ 64.000	€ 26.270	€ 37.730
Subsidie GU Coördinatie Vrijwilligers Voedselbank budget uit 2020	€ -	€ 12.500	€ -12.500
Subsidie GU kwartiermaker alliantie platform dossier 7623249	€ 20.000	€ 36.017	€ -16.017
Overige inkomsten**	€ -	€ 8.367	€ -8.367
Totaal	€ 1.209.822	€ 1.208.975	€ 847

Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel *	€ 617.288	€ 546.879	€ 70.409
Personeelskosten overhead personeel *	€ 34.851	€ 36.546	€ -1.695
Huisvestingskosten **	€ 46.470	€ 33.796	€ 12.674
Organisatiekosten ***	€ 194.381	€ 190.555	€ 3.826
Activiteitenkosten	€ 101.848	€ 80.793	€ 21.055
Inszet De Tussenvoorziening	€ 214.984	€ 214.984	€ -
Diverse baten en lasten	€ -	€ 3.032	€ -3.032
Totaal	€ 1.209.822	€ 1.106.586	€ 103.236

** Specificatie overige inkomsten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Versneld vernieuwen Digicoaches 2021-2022	€ -	€ 3.534	€ -3.534
Stress sensitief werken 2021-2022	€ -	€ 2.725	€ -2.725
Inszet vanuit FIA tbv project Zorgen over geld? Praten helpt 2021	€ -	€ 1.750	€ -1.750
Presentatie week van het geld Nieuwegein 2021	€ -	€ 357	€ -357
Totaal	€ -	€ 8.367	€ -8.367

* Onderbouwing personele kosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Van toepassing zijnde CAO	Sociaal Werk, W&MD	Sociaal Werk, W&MD	-
Aantal fte's uitvoerend personeel	8,111 fte	8,22 fte	0,11 fte
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 9, trede 11	schaal 8, trede 9	-
Aantal fte's overhead personeel	0,412 fte	0,48 fte	0,068 fte
Gemiddelde inschaling overhead personeel	schaal 12, trede 9	schaal 10, trede 10	-

** Specificatie huisvestingskosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw	€ 14.031	€	€ 14.031
Kosten gas/water/licht	€ 2.722	€	€ 2.722
Onderhoud en schoonmaak	€ 7.694	€	€ 7.694
Heffingen/ verzekeringen	€ 468	€	€ 468
Inventaris/ afschrijving inventaris	€ 94	€ 98	€ -4
Overige huisvestingskosten	€ 608	€	€ 608
Doorbelaste huisvestingskosten	€ 2.377	€ 33.698	€ -31.321
Huisvestingslasten overhead personeel/flexplekken	€ 18.476	€	€ 18.476
Totaal	€ 46.470	€ 33.796	€ 12.674

*** Specificatie organisatiekosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten	€ 25.390	€ -	€ 25.390
ICT/ automatisering	€ 42.547	€ 16	€ 42.531
Accountant/ administratie	€ 36.420	€ -	€ 36.420
Overige organisatiekosten incl doorbelasting bedrijfsbureau PK	€ 90.024	€ 190.540	€ -100.516
Totaal	€ 194.381	€ 190.555	€ 3.826

Toelichting afwijkingen subsidieaanvraag:

Volgens afspraak wordt resterend budget activiteitenkosten levensgebeurtenissen gereserveerd voor 2022. Daarom is er bij de realisatie van levensgebeurtenissen EUR 10.000 minder als baat opgenomen. Dit is opgenomen in de jaarrekening als "nog te besteden subsidie".

Kwartiermaker Alliantie Platform Vrijwilligers 2020-2021			
Dossiernummer: 7623249			
Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Subsidie kwartiermaker alliantie platform	€ 50.000	€ 41.019	€ 8.981
Totaal	€ 50.000	€ 41.019	€ 8.981
Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel *	€ 25.000	€ 25.012	€ -12
Personeelskosten overhead personeel *	€ -	€ -	€ -
Huisvestingskosten **	€ -	€ -	€ -
Organisatiekosten ***	€ -	€ -	€ -
Activiteitenkosten	€ 25.000	€ 16.008	€ 8.992
Inzet De Tussenvoorziening	€ -	€ -	€ -
Diverse baten en lasten	€ -	€ -	€ -
Totaal	€ 50.000	€ 41.019	€ 8.981
* Onderbouwing personele kosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Van toepassing zijnde CAO	Sociaal Werk, W&MD	Sociaal Werk, W&MD	-
Aantal fte's uitvoerend personeel	0,426 fte	0,426 fte	-
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	Schaal 8, trede 13	Schaal 8, trede 13	-
Aantal fte's overhead personeel	€ -	€ -	-
Gemiddelde inschaling overhead personeel	€ -	€ -	-
** Specificatie huisvestingskosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw			€ -
Kosten gas/water/licht			€ -
Onderhoud en schoonmaak			€ -
Heffingen/ verzekeringen			€ -
Inventaris/ afschrijving inventaris			€ -
Doorbelaste huisvestingskosten			€ -
Overige huisvestingskosten			€ -
Totaal	€ -	€ -	€ -
*** Specificatie organisatiekosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten			€ -
ICT/ automatisering			€ -
Accountant/ administratie			€ -
Vrijwilligersvergoedingen			€ -
Doorbelasting bedrijfsbureau (Stichting PK)			€ -
Overige organisatiekosten			€ -
Totaal	€ -	€ -	€ -
Toelichting afwijkingen subsidieaanvraag:			
De aanvraag gaat over de periode van 1 jaar in deels 2020/2021. Er is nog € 8.981 van de subsidie niet benut.			

GROEPEN PERSOONLIJKE ONTWIKKELING

FOCUS TEAM GROEPEN 2021

Onze activiteiten richten zich op de Utrechtse inwoner met een kleine beurs en/of met een multiculturele achtergrond. Daarmee sluiten deze activiteiten aan bij de visie van de Gemeente Utrecht op kansgelijkheid in de stad zoals genoemd in de nota *Gezondheid voor iedereen*. Met ons aanbod gericht op persoonlijke ontwikkeling bevorderen we de zelfredzaamheid, de opbouw van sociale netwerken en het behoud van controle over het eigen leven.

Bijeenkomsten en cursussen met diverse thema's worden zowel stedelijk als wijkgericht aangeboden, afhankelijk van het thema en van de vraag vanuit inwoners of wijken. De multiculturele activiteiten zijn altijd buurt- en wijkgericht. Ons reguliere aanbod is terug te vinden op onze website en in ons groepenboekje.

ONTWIKKELINGEN AFGELOPEN KWARTAAL

Afgelopen jaar heeft Team Groepen Persoonlijke Ontwikkeling, naast reguliere werkzaamheden, vooral veel geïnvesteerd in interne en externe samenwerking. Hierdoor nog beter behoeften van bewoners in kaart kunnen brengen en gezamenlijk aanbod ontwikkeld. Een aantal fysieke trainingen zijn omgezet naar online trainingen en alle trainers zijn geschoold om online te kunnen trainen. Ondanks de beperkte maatregelen door Corona hebben wij veel Utrechtse met ons aanbod kunnen versterken. Voor een aantal multiculturele organisaties hebben we onderdelen uit cursussen omgezet naar workshops gericht op de doelgroep en deze worden nu maandelijks

gegeven door trainers van U-Centraal bij bestaande groepen. Deze aanpak is succesvol en gaan we voor meerdere organisaties uitrollen in 2022. O.a. bij Moviera, DOCK en Bibliotheek Utrecht. Bij de bibliotheek richten we ons op de senioren doelgroep. Om in 2022 nog meer deelnemers te kunnen werven is er een communicatieplan gemaakt en hebben we een groepenboekje gemaakt met het programma in het eerste halfjaar van 2022 met alle groepsactiviteiten van U-Centraal.

HET VERHAAL VAN HULYA

In verschillende wijken in de stad organiseren we Gezondheidsdagen. Dat doen we samen met partnerorganisaties. Zo steunen wij die dag iedereen die dat wil om gezond(er) te leven. Dat dit werkt, blijkt uit het verhaal van Hulya.

Na een tip van een vriendin bezoekt Hulya een Gezondheidsdag in de wijk. Ze komt uit nieuwsgierigheid; zorgen over haar gezondheid maakt ze zich niet. Zoals bij iedereen meten we Hulya's bloeddruk en bloedsuiker. Tot ieders verbazing zijn de waarden erg hoog. We meten nog eens. Helaas levert dat hetzelfde beeld op. Het is duidelijk: dit moet verder onderzocht worden. De aanwezige hulpverleners schrijven een verwijsbrief en we helpen Hulya bij het maken van een afspraak met de huisarts. Hulya is erg geschrokken. Gelukkig kan ze meteen terecht bij de Turkse psychologe, die ook op de Gezondheidsdag aanwezig is. Ze praten over de invloed van stress en depressie op lichamelijke gezondheid en maken meteen een vervolgspraak voor de week erna. Ook krijgt Hulya informatie over de mogelijke oorzaken van de gestegen

waarden en advies over gezond eten en bewegen. We brengen haar in contact met Diabetesvereniging Nederland, Careyn en SportUtrecht.

Hulya is blij met de zorgvuldige aanpak. Ze realiseert zich dat daarmee verergering van haar gezondheidsproblemen is voorkomen.

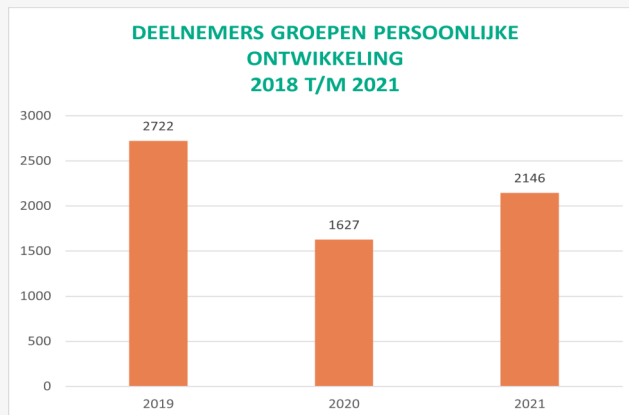
Met Hulya is alles goed gekomen. Ze is naar de diëtiste en een internist geweest. Haar leven is sinds haar bezoekje aan de Gezondheidsdag behoorlijk veranderd. Ze sport, wandelt met vriendinnen en doet mee aan onze cursussen en themabijeenkomsten. Onlangs was er weer een Gezondheidsdag. Hulya was er ook en ze had een paar kennissen meegenomen. Dat blijft ze doen, vertelt ze. Ze wil zoveel mogelijk mensen motiveren om de Gezondheidsdagen te bezoeken. En wij? Wij blijven deze bijeenkomsten met nog meer motivatie organiseren!



GROEPEN PERSOONLIJKE ONTWIKKELING

DUIDING VAN CIJFERS

Ondanks beperkingen door corona hebben we in 2021 veel meer deelnemers bereikt dan in 2020, mede door online ontwikkelingen en fysieke bijeenkomsten die en tijdje weer mogelijk waren. Zie voor een gedetailleerd overzicht de bijlage 'Groepen'.



ERVAREN VAN DIEPE ONTSPANNING IN STRESS PERIODE

Samen met Pharos hebben we de cursus 'Omgaan met stress' ontwikkeld. In een buurthuis in Kanaleneiland komt wekelijks een groep vrouwen bijeen die deze cursus volgt. Ze ondersteunen elkaar in het omgaan met sombere gevoelens en gedachten. Ook leren ze hoe ze beter kunnen omgaan met stressgevoelens. Aan hun omstandigheden kunnen ze vaak weinig veranderen, maar met oefeningen krijgen ze de gelegenheid om meer te leren ontspannen. Dat dit werkt, blijkt wel uit de reacties die we na afloop krijgen. Sommige vrouwen vertellen dat ze voor het eerst sinds jaren een moment van diepe ontspanning hebben ervaren. We zorgen ervoor dat de deelnemers de oefeningen kunnen inpassen in hun dagelijks leven. Ze krijgen de geluidsopnames van de meditatie-oefeningen achteraf via Whatsapp toegestuurd.



ONTWIKKELINGEN EN AMBITIE

- In 2022 ontwikkelen we het online aanbod verder.
- Onderzoek naar bereik (nieuw) doelgroepen voor ons online aanbod.
- In het project Digcoaches richten we ons op het creëren van draagvlak voor online trainingen onder professionals.
- Aanbod op maat voor ouderen en jongeren.
- Blijven investeren in samenwerking intern en extern en nieuwe mogelijkheden ontwikkelen.
- POH's verwijzen vaak potentiële deelnemers, aan hen willen we in het eerste kwartaal actief ons aanbod onder de aandacht brengen (door een try-out van ons aanbod).
- Extra aandacht voor behoud van vrijwilligers als co-trainers. Corona vraagt extra veel flexibiliteit als geplande cursussen weer niet door gaan en het vanuit huis werken.
- Het is van belang dat ook vrijwillige co-trainers opgeleid worden om online te trainen. De vaardigheden en kennis die dat vereist zijn niet vanzelfsprekend. Dat verdient extra aandacht van het team GPO.

Groepen: financiële verantwoording 2021

Dossiernummer: 8114341

Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht (8114341)	€ 280.646	€ 280.646	€ -
Subsidie Gemeente Utrecht - SROI (8114341)	€ -	€ 4.509	€ -4.509
Bijdrage deelnemers	€ 3.500	€ 430	€ 3.070
Overige inkomsten *	€ -	€ -	€ -
Totaal	€ 284.146	€ 285.585	€ -1.439

Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel **	€ 197.386	€ 181.261	€ 16.125
Personeelskosten overhead personeel **	€ 9.671	€ 12.004	€ -2.333
Huisvestingskosten ***	€ 13.371	€ 12.648	€ 723
Organisatiekosten ****	€ 54.724	€ 53.152	€ 1.572
Activiteitenkosten	€ 8.994	€ 2.701	€ 6.293
Diverse baten en lasten	€ -	€ -2.004	€ 2.004
Totaal	€ 284.146	€ 259.762	€ 24.384

** Specificatie overige inkomsten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
	€ -	€ -	€ -
Totaal	€ -	€ -	€ -

** Onderbouwing personele kosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Van toepassing zijnde CAO	Sociaal Werk, W&MD	Sociaal Werk, W&MD	-
Aantal fte's uitvoerend personeel	2,487fte	2,7fte	0,213 fte
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 9, trede 12	schaal 8, trede 9	-
Aantal fte's overhead personeel	0,117 fte	0,16 fte	0,043 fte
Gemiddelde inschaling overhead personeel	schaal 12, trede 9	schaal 10, trede 10	-

*** Specificatie huisvestingskosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw	€ 5.524	€ -	€ 5.524
Kosten gas/water/licht	€ 1.071	€ -	€ 1.071
Onderhoud en schoonmaak	€ 3.029	€ -	€ 3.029
Heffingen/ verzekeringen	€ 184	€ -	€ 184
Inventaris/ afschrijving inventaris	€ 37	€ 32	€ 5
Doorbelaste huisvestingskosten	€ 726	€ 12.616	€ -11.890
Overige huisvestingskosten	€ 239	€ -	€ 239
Huisvestingslasten overhead personeel	€ 2.561	€ -	€ 2.561
Totaal	€ 13.371	€ 12.648	€ 723

**** Specificatie organisatiekosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten	€ 7.756	€ -3	€ 7.759
ICT/ automatisering	€ 11.593	€ -	€ 11.593
Accountant/ administratie	€ 9.996	€ -	€ 9.996
Overige organisatiekosten incl doorbelasting bedrijfsbureau PK	€ 25.379	€ 53.155	€ -27.776
Totaal	€ 54.724	€ 53.152	€ 1.572

Toelichting afwijkingen subsidieaanvraag:

WONEN

Woonoverlast

ONTWIKKELINGEN AFGELOPEN KWARTAAL

Afgelopen jaar lag één van de focuspunten van het team Woonoverlast op de samenwerking met de verschillende ketenpartners. Om inzichtelijk te krijgen hoe de partners de samenwerking met het team en de inzet van de casemanagers ervaren is er een partnertevredenheidsonderzoek gehouden onder 122 partners. Slechts 40 partners (33 %) hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Opvallende respons was dat de financiering van een aanmelding bij het netwerk extreme woonoverlast reden is om een casus niet aan te melden. Daarnaast gaven respondenten aan dat zij de bespreking van de 'stille problematiek' (zoals dat jaren geleden werd gedaan) missen, evenals het aanzitten van een verslavingsdeskundige bij de casusoverleggen. De gehele uitkomst van het onderzoek is teruggekoppeld aan de partners.

EEN PITTIG GESPREK

Een groep van 10 jonge, mannelijke studenten zorgt al een poosje voor forse overlast. Ze geven feestjes tot diep in de nacht, draaien harde muziek en voeren luidruchtig gesprekken als ze buiten staan te roken. De buurt moet maar begrip moet hebben voor hun situatie, vinden ze. Vanwege de coronacrisis kunnen ze immers geen kant op. De sociëteit, de kroeg: alles is dicht. Omwonenden tonen inderdaad lang begrip. Ze zijn ook jong geweest, ze hebben ook gestudeerd. En het valt ook allemaal niet mee met die corona. Maar ja. Zelf hebben zij net zo goed te maken met vervelende maatregelen. Ze zijn gedwongen thuis te werken. Op een dag is de maat vol. De afspraken die ze proberen te maken met de studenten leiden nauwelijks tot verbetering en de situatie wordt steeds grimmiger. Omwonenden bellen de politie. On-

danks herhaaldelijk optreden van de politie en het uitschrijven van boetes blijven de studenten voor overlast zorgen. De wijkagent besluit Woonoverlast in te schakelen.

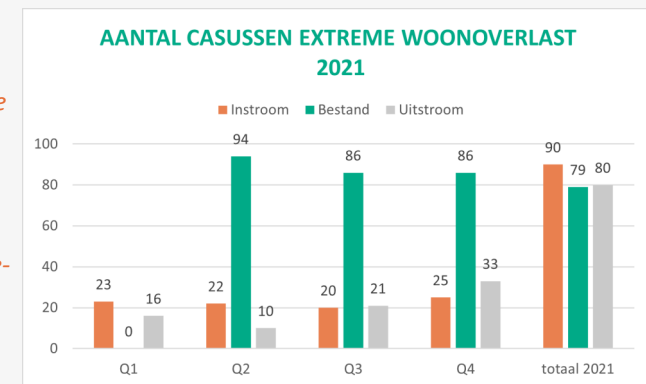
De casemanagers spreken met diverse omwonenden en voeren een aantal disciplinerende gesprekken met de studenten en motiveren hen tot het voeren van een bemiddelingsgesprek. Bij het bemiddelingsgesprek is ook de wijkagent aanwezig. De melders zijn blij dat de problemen eindelijk serieus aangepakt worden. De studenten vinden vooral dat zij het recht hebben om af en toe een feestje te geven. Het is een pittig gesprek. Mede door de coulante en positieve houding van melders lukt het uiteindelijk toch om afspraken te maken waar beide partijen zich in kunnen vinden.

Na een aantal maanden vindt een evaluatiegesprek plaats. De afspraken worden nog steeds goed nageleefd. De studenten doen zelfs actief hun best om de communicatie met omwonenden te verbeteren. De overlast is opgelost en het dossier wordt succesvol gesloten.

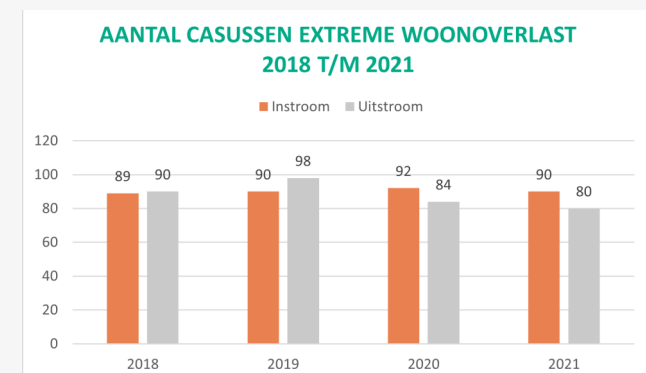
DUIDING VAN CIJFERS

In het vierde kwartaal was het team betrokken bij 4 uithuiszettingen, waarvan één huurder in hoger beroep gegaan is tegen het kort gedingvonnis; een ontruiming. Eind december diende het zogenaamde turbospoedappel bij het Gerechtshof van Arnhem. Sinds het bestaan van het netwerk is een dergelijke procedure nog niet eerder voorgekomen.

In 2021 is het team betrokken geweest bij 9 uithuiszettingen wat een toename is ten opzichte van de afgelopen jaren (2017: 2; 2018: 6; 2019: 6; 2020: 4).



In totaal zijn er 80 casussen afgesloten, waarvan de overlast in 53 casussen op minnelijke wijze is opgelost!



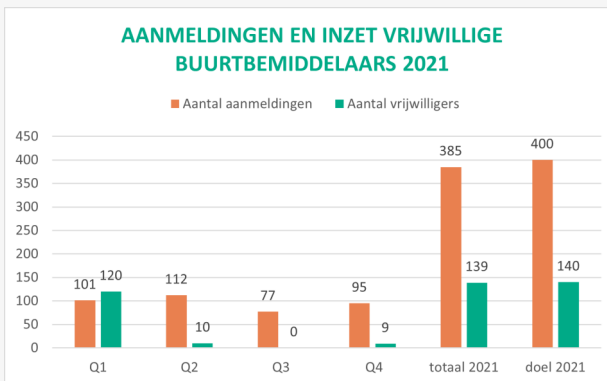
WONEN

Buurtbemiddeling

DUIDING VAN CIJFERS

De doelstelling voor 2021 was 400 aanmeldingen voor buurtbemiddeling. Dit is niet helemaal gehaald, we hebben in 385 casussen bemiddeld, waarvan 9 meerpartijen zaken. Toch zijn we hier trots op omdat:

- de 2 nieuwe coördinatoren en bemiddelaars grotendeels op afstand ingewerkt moesten worden,
- elke bemiddeling meer tijd kostte doordat we beide burens vooraf benaderden,
- we vrijwilligers moesten begeleiden in het online bemiddelen,
- we wegens corona niet tot nauwelijks ons netwerk en bekendheid konden promoten.



'WEET U EIGENLIJK WEL WAT VOOR EEN WERK UW BUURVROUW DOET?'

Ariadne is coördinator buurtbemiddeling bij U Centraal voor de wijken Overvecht en Zuid. Als er een melding binnenkomt, bekijkt zij of de casus geschikt is voor buurtbemiddeling. Is dat het geval dan zet ze twee bemiddelaars in die met de burens in gesprek gaan. Buurt-

bemiddelaars zijn vrijwilligers die intensief getraind en begeleid worden. In de wijk Overvecht werkt Ayse als buurtbemiddelaar. 'In het dagelijks leven ben ik jurist bij de gemeente en gerechtstolk. In mijn werk merkte ik dat ik pre-meditation erg leuk vind. Ik help graag misverstanden oplossen. Daarom heb ik me aangemeld voor buurtbemiddeling.' Na een intake van Ariadne gaat Ayse eerst samen met een collega langs bij de persoon die de melding heeft gedaan. Vervolgens bellen ze aan bij de tweede buur. 'Die weet vaak nog van niks, maar mijn ervaring is dat mensen je heel snel binnenlaten', vertelt Ayse. 'Tijdens de gesprekken stellen we veel vragen en luisteren we goed naar ieders verhaal. Wij zijn getraind om neutraal te blijven. Na de twee losse gesprekken regelen we een gesprek met beide burens samen. Vaak is dat op een neutrale plek.' De bemiddeling die Ayse het meest is bijgebleven, was haar eerste casus. 'Deze mevrouw moest elke dag vroeg op. Ze werkt in de zorg. 's Avonds had ze vaak last van geluidsoverlast van haar buurman. In het gesprek met de buurman stellen we dan sturende vragen, zoals: weet u eigenlijk wat voor een werk uw buurvrouw doet? In het buurthuis hebben we vervolgens een aantal gezamenlijke gesprekken gehad waar duidelijke afspraken zijn gemaakt. Na het laatste gesprek liepen ze samen lachend naar huis.'

ONTWIKKELINGEN AFGELOPEN KWARTAAL

Buurtbemiddeling heeft in 2021 grotendeels anders gewerkt: de coördinatoren benaderden beide burens en pas na commitment van beide burens werden buurtbemiddelaars ingezet. Dit om te voorkomen dat vrijwilligers in corona tijd zomaar op de stoep stonden zonder aankondiging of afspraak. Het contact leggen met beide burens

bracht extra werk met zich mee voor de coördinatoren. Tijdens de lockdowns is er ook een aantal maanden alleen online bemiddeld. Niet alle bemiddelaars hadden hier feeling mee en dat werd door de coördinator begeleid. We hebben daar ook scholing in aangeboden.

Het afgelopen jaar was er financiering voor 1 extra coördinator om de ambities te ontwikkelen. Vanaf 2023 is dit nog niet zeker. Voldoende professionele capaciteit om het groeiend aantal aanmeldingen van inwoners en dus de inzet van vrijwillige buurtbemiddelaars kwalitatief te kunnen begeleiden is heel belangrijk

Een geheel nieuw registratiesysteem is in gebruik genomen dit moesten de coördinatoren zich eigen maken en de vrijwilligers de nodige ondersteuning geven.

Twee basistrainingen voor nieuwe vrijwilligers zijn gegeven, waardoor het gewenste aantal van 140 vrijwilligers is gehaald.

In oktober hebben we met netwerkpartners, collega's en vrijwilligers het 10-jarig bestaan van buurtbemiddeling Utrecht uitgebreid gevierd.

We hebben een mooi artikel met 1 coördinator en een vrijwilliger in meerdere wijkkranten gezet.

2021 heeft veel flexibiliteit gevraagd van de coördinatoren evenals van de bemiddelaars. Er moest heel flexibel worden gewerkt, telkens weer een andere aanpak voor het buurtbemiddelingstraject, afhankelijk van de corona maatregelen. Het online aanbieden van gesprekken willen we ook in de toekomst blijven aanbieden.

Wonen: financiële verantwoording 2021

Dossiernummer: 8207748 en 8023130

Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht (8023130)	€ 672.029	€ 672.029	€ -
Projectsubsidie extra aanvraag buurtbemiddeling (8207748)	€ 100.000	€ 100.000	€ -
Overige inkomsten *	€ -	€ -	€ -
Totaal	€ 772.029	€ 772.029	€ -

Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel **	€ 541.510	€ 491.064	€ 50.446
Personeelskosten overhead personeel **	€ 28.151	€ 27.610	€ 541
Huisvestingskosten ***	€ 24.065	€ 14.297	€ 9.768
Organisatiekosten ****	€ 140.663	€ 136.517	€ 4.146
Activiteitenkosten	€ 37.640	€ 31.647	€ 5.993
Diverse baten en lasten	€ -	€ 2.290	€ -2.290
Totaal	€ 772.029	€ 703.425	€ 68.604

* Specificatie overige inkomsten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
	€ -	€ -	€ -

** Onderbouwing personele kosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Van toepassing zijnde CAO	Sociaal Werk, W&MD	Sociaal Werk, W&MD	-
Aantal fte's uitvoerend personeel	6,576 fte	6,21 fte	0,366 fte
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	5,576 FTE 9-13 en 1 FTE 8-13	schaal 9, trede 11	-
Aantal fte's overhead personeel	0,333 fte	0,36 fte	0,027 fte
Gemiddelde inschaling overhead personeel	schaal 12, trede 9	schaal 10, trede 10	-

*** Specificatie huisvestingskosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw	€ 3.955		€ 3.955
Kosten gas/water/licht	€ 767		€ 767
Onderhoud en schoonmaak	€ 2.169		€ 2.169
Heffingen/ verzekeringen	€ 132		€ 132
Inventaris/ afschrijving inventaris	€ 27	€ 74	€ -47
Doorbelaste huisvestingskosten	€ 1.920	€ 14.223	€ -12.303
Overige huisvestingskosten	€ 171	€ -	€ 171
Huisvestingslasten overhead personeel/flexplekken	€ 14.924	€ -	€ 14.924
Totaal	€ 24.065	€ 14.297	€ 9.768

**** Specificatie organisatiekosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten	€ 20.509	€ -	€ 20.509
ICT/ automatisering	€ 30.024	€ 10	€ 30.014
Accountant/ administratie	€ 25.918	€ -	€ 25.918
Overige organisatiekosten incl doorbelasting bedrijfsbureau PK	€ 64.212	€ 136.507	€ -72.295
Totaal	€ 140.663	€ 136.517	€ 4.146

Toelichting afwijkingen subsidieaanvraag:

MAALTIJDSERVICE

ONTWIKKELINGEN AFGELOPEN KWARTAAL

In Q4 zijn in totaal 23 signaleringen geregistreerd. De meeste signalen betreffen zaken rondom gezondheid, eenzaamheid en zelfstandigheid.

Soms kan een manier waarop een klant je aanspreekt al een reden zijn tot een signaal. Zo was een klant telefonisch erg dwingend en dreigend. Hierover is contact opgenomen met de begeleider van de klant. Deze vond het prettig om dit teruggekoppeld te krijgen en zegt dat als meneer grensoverschrijdend gedrag vertoont, in het verleden bleek dat er dan meer aan de hand is. De begeleider neemt contact met zijn klant op.

Zo zijn er zo veel voorbeelden te benoemen wat het werken met onze klanten intensief maakt, maar ook betekenisvol. Een telefoongesprek kan soms beginnen met een zeer boze klant, wat praktisch gezien zo opgelost kan zijn, maar na even doorvragen speelt er vaak zoveel meer en zegt men aan het einde van zo'n telefoongesprek: "Sorry dat ik zo boos reageerde, maar heel fijn dat u even de tijd heeft genomen om naar me te luisteren".

DITJES EN DATJES

Ook dit kwartaal waren er weer indrukwekkende voorvallen. Zo heeft de chauffeur een ambulance gebeld voor een meneer die niet meer uit zijn stoel kon opstaan. Vermoedelijk had hij een TIA gehad, hij sprak ook moeilijk. Zo'n voorval maakt indruk op het hele team. We maken dit allemaal weleens mee. Maar als tegenhanger van zo'n opvallend voorbeeld wil ik graag benoemen dat we de meeste tijd besteden aan ditjes en datjes. Begrijp me goed: ik bedoel dit niet lichtzinnig.

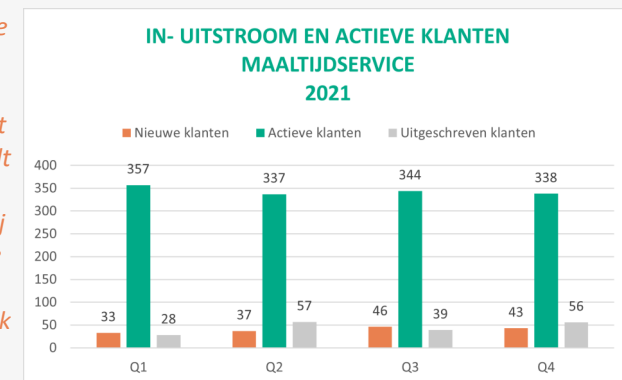
Ditjes en datjes kunnen van groot belang zijn voor de mensen die ermee te maken hebben. Een voorbeeld. Donderdag. Een mevrouw belt ons op, in haar stem klinkt lichte paniek door. 'Hallo! Met de Maaltijdservice? Kommen ze vandaag nog? Oh nee. Ze zijn toch niet al geweest?'. Rustig vraag ik: 'Als u mij uw naam vertelt, dan kan ik voor u uitzoeken wat er aan de hand is.' Ze noemt haar naam en al snel kan ik haar geruststellen. 'Mevrouw, vandaag is het donderdag. Uw maaltijden komen altijd op vrijdag. Morgen komen ze!.' Mevrouw kan weer rustig ademen. Nog een voorbeeld. 'Overmorgen komen ze de maaltijden brengen. Maar dan ben ik er helemaal niet! Ik moet naar het ziekenhuis. Wat nu?' Samen met de klant zoek ik dan naar een oplossing. Misschien kunnen we op een andere dag bezorgen? Of de maaltijd afgeven bij de burens? Zo denken we dagelijks mee met onze klanten. Mensen die niet digitaal vaardig zijn kunnen ons altijd bellen en waar nodig nemen wij het initiatief om dingen voor hen te regelen. Dat onderscheidt ons van de andere maaltijdvoorzieningen in de stad. Ook mensen die niet of nauwelijks zelfredzaam zijn kunnen bij ons terecht; we proberen onze klanten zoveel mogelijk te ontzorgen. Dat maakt het leven van hun familie ook een stukje gemakkelijker. Zelf ben ik mantelzorger geweest. Ik wéét dat je dan heel veel moet organiseren. Dan is het een hele steun als een basisvoorziening zoals de maaltijd goed is geregeld. En meer dan dat. Bij de Maaltijdservice verstrekken we maaltijden met aandacht. We nemen de tijd voor onze klanten en kennen hun verhaal. Zo houden we de vinger aan de pols bij een grote groep oudere, kwetsbare Utrechters.

Erik Kievit | bureaucoördinator Maaltijdservice

DUIDING VAN CIJFERS

In Q4 is weer een flink aantal klanten uitgestroomd, wat normaal alleen in Q2 voorkomt door opschoning van het klantenbestand.

Ruim 40% van de vertrokken klanten is verhuisd naar een verzorgingstehuis (met klachten rondom dementie). En ca 30% is tijdelijk klant geweest tijdens een revalidatieperiode (na operatie of een tia of val bijvoorbeeld) men gaat dan weer zelf koken. Ongeveer 10% van de klanten is overleden en eveneens een kleine 9% was ontevreden over de maaltijden. 9% is gestopt na een proefpakket en de laatste 2 % vond de maaltijden te duur.



MAALTIJDEN	2018	2019	2020	2021
Totaal maaltijden	68.312	64.220	59.946	59.179
BIJGERECHTEN	2018	2019	2020	2021
Totaal soepen	4.573	4.911	6.030	6.246
Totaal toetjes	7.660	7.755	6.391	6.542
Totaal salades	6.210	4.768	5.148	5.207

Maaltijdservice: financiële verantwoording 2021			
Dossiernummer: 8114341			
Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht (8114341)	€ 408.203	€ 408.203	€ -
Subsidie Gemeente Utrecht - SROI (8114341)	€ -	€ -	€ -
Eigen bijdrage maaltijden	€ 300.000	€ 266.409	€ 33.591
Overige inkomsten *	€ -	€ -	€ -
Totaal	€ 708.203	€ 674.612	€ 33.591
Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel **	€ 254.071	€ 283.225	€ -29.154
Personeelskosten overhead personeel **	€ 9.533	€ 10.759	€ -1.226
Huisvestingskosten ***	€ 26.369	€ 26.369	€ -0
Organisatiekosten ****	€ 58.230	€ 56.874	€ 1.356
Activiteitenkosten	€ 360.000	€ 320.821	€ 39.179
Diverse baten en lasten		€ 893	€ -893
Totaal	€ 708.203	€ 698.941	€ 9.262
* Specificatie overige inkomsten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Nog te verwerven inkomsten/tekort	€ -	€ -	€ -
** Onderbouwing personele kosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Van toepassing zijnde CAO	Sociaal Werk, W&MD	Sociaal Werk, W&MD	-
Aantal fte's uitvoerend personeel	4,508 fte	5,32 fte	0,812 fte
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 5, trede 12	schaal 6, trede 5	-
Aantal fte's overhead personeel	0,115 fte	0,14 fte	0,025 fte
Gemiddelde inschaling overhead personeel	schaal 12, trede 9	schaal 10, trede 10	-
*** Specificatie huisvestingskosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw	€ 20.678	€ 20.159	€ 519
Kosten gas/water/licht	€ -	€ 1.273	€ -1.273
Onderhoud en schoonmaak	€ 1.450	€ 1.527	€ -77
Heffingen/ verzekeringen		€ -	€ -
Inventaris/ afschrijving inventaris	€ 1.000	€ 401	€ 599
Doorbelaste huisvestingskosten	€ 716	€ 3.008	€ -2.292
Huisvestingslasten overhead personeel	€ 2.525	€ -	€ 2.525
Totaal	€ 26.369	€ 26.369	€ -0
**** Specificatie organisatiekosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten	€ 7.646	€ -	€ 7.646
ICT/ automatisering	€ 12.549	€ 31	€ 12.518
Accountant/ administratie	€ 10.758	€ 844	€ 9.914
Overige organisatiekosten	€ 27.277	€ 55.998	€ -28.721
Totaal	€ 58.230	€ 56.874	€ 1.356
Toelichting afwijkingen subsidieaanvraag:			

REALISATIE SROI

Social Return

Op verschillende manieren wordt invulling gegeven aan het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt van mensen. Het in dienst nemen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en het afnemen van diensten of producten van sociale ondernemingen.

Gerealiseerde waarde voor SROI in 2021

- **Uren inzet voor maatschappelijke activiteit.**
Door corona is de inzet in de eerste vier kwartalen van 2021 lager geweest dan voorgaande jaren. Er is in totaal 512 uur geïnvesteerd in het begeleiden van kantoorvrijwilligers. Dit is gedeeltelijk gedaan op afstand.
- **Sociale inkoop.**
Bestellingen bij Duurzame Bloemisten. Onderhoud van tuintjes door wijkbedrijf Utrecht.
- **Aanbieden stage- leerwerkplek**
1 deelnemer van de opleiding Armoede & Sociale uitsluiting.
- **Dienstverband**
voor 1 kandidaat uit het doelgroep- banenregister voor 32 uur per week.
voor 1 kandidaat vanuit doelgroepbanenafpraak Participatiewet voor 28 uur per week.
voor 1 kandidaat vanuit een uitkeringssituatie voor 28 uur per week.

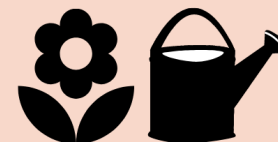
REALISATIE SROI

(Social Return)

Op verschillende manieren wordt invulling gegeven aan het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt van mensen. Het in dienst nemen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en het afnemen van diensten of producten van sociale ondernemingen.

512 UUR BEGELEIDEN KANTOORVRIJWILLIGER

Door corona is de inzet in de eerste vier kwartalen van 2021 lager geweest dan voorgaande jaren. Er is in totaal 512 uur geïnvesteerd in het begeleiden van kantoorvrijwilligers. Dit is gedeeltelijk gedaan op afstand.



SOCIALE INKOOP

Bestellingen bij Duurzame Bloemisten.

Onderhoud van tuintjes door wijkbedrijf Utrecht.

1 STAGE-LEERWERKPLEK

Aanbieden stage- leerwerkplek voor 1 deelnemer van de opleiding Armoede & Sociale uitsluiting.



3 DIENSTVERBANDEN



- Dienstverband voor 1 kandidaat uit het doelgroep- banenregister voor 32 uur per week.
- Dienstverband voor 1 kandidaat uit het doelgroep banenafpraak Participatiewet voor 28 uur per week.
- Dienstverband voor 1 kandidaat vanuit een uitkering situatie voor 28 uur per week.

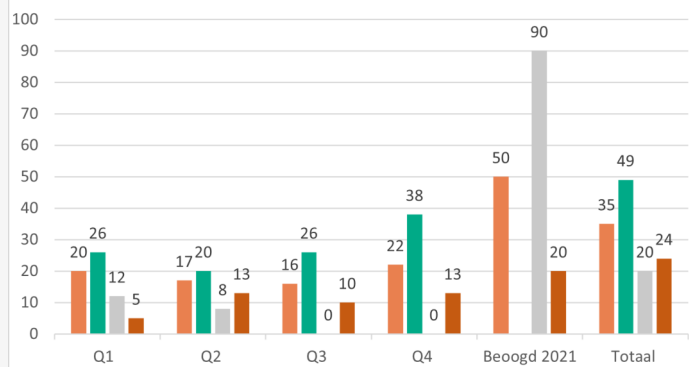
U CENTRAAL

Rapportage 2021

SROI: financiële verantwoording 2021			
Dossiernummer: 8114341			
Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht	€ 155.692	€ 28.794	€ 126.898
Naar Stadsteam I&A	€ -	€ 40.078	€ -40.078
Naar Sociaal Raadslieden	€ -	€ 31.111	€ -31.111
Naar Informele Zorg	€ -	€ 51.200	€ -51.200
Naar Maaltijdservice	€ -	€ -	€ -
Naar groepen	€ -	€ 4.509	€ -4.509
Totaal	€ 155.692	€ 155.692	€ -
Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Maatschappelijke activiteit Ingevoerd en goedgekeurd in WZRR	€ 155.692	€ 126.898	€ 28.794
Sociale inkoop Ingevoerde en goedgekeurde facturen in WZRR	€ -	€ 5.558	€ -5.558
Totaal	€ 155.692	€ 132.456	€ 23.236
Toelichting afwijkingen subsidieaanvraag:			

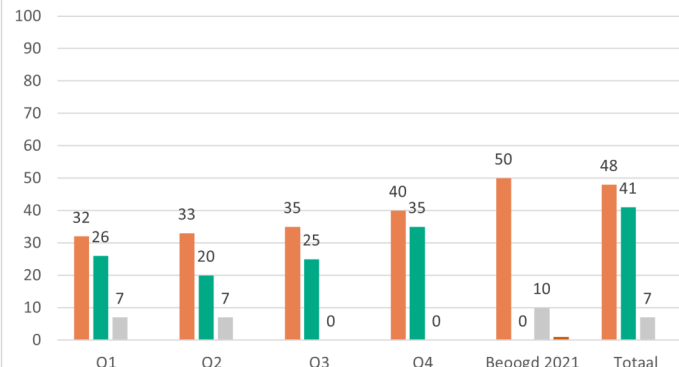
ACTIVITEITENOVERZICHT EENZAAMHEID BESTRIJDEN DEELNAME CLIËNTEN

- Sociale ondersteuning: activeringskoppelingen
- Sociale ondersteuning: gezelligheidskoppelingen (incl doorlopende AHDbezoekhulpvragen)
- Sociale ondersteuning: brede intakegesprekken en verwijzing naar juiste plek(ken); eenmalige gesprekken
- Join Us groep (jongeren); deelnemers aan groepsbijeenkomsten



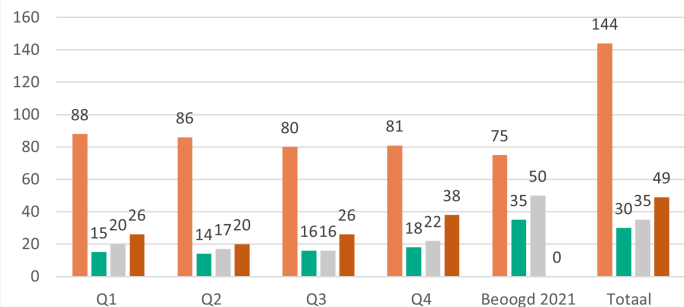
ACTIVITEITENOVERZICHT EENZAAMHEID BESTRIJDEN INZET VRIJWILLIGERS

- Sociale ondersteuning: activeringskoppelingen
- Sociale ondersteuning: gezelligheidskoppelingen (incl doorlopende AHDbezoekhulpvragen)
- Sociale ondersteuning: brede intakegesprekken en verwijzing naar juiste plek(ken); eenmalige gesprekken
- Join Us groep (jongeren); groepsbijeenkomsten



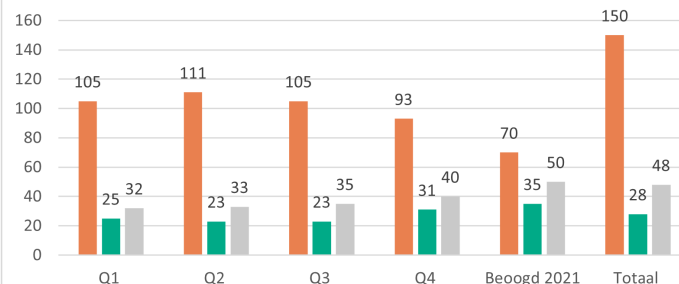
ACTIVITEITENOVERZICHT DEELNAME CLIËNTEN SPECIALISTISCHE HULP (KOPPELINGEN) INZET VRIJWILLIGERS

- Hulp bij Dementie
- Ondersteuning bij verlies van gezondheid (Buddyzorg)
- Sociale ondersteuning: activeringskoppelingen
- Bezoekhulpvragen nog doorlopend vanuit AHD

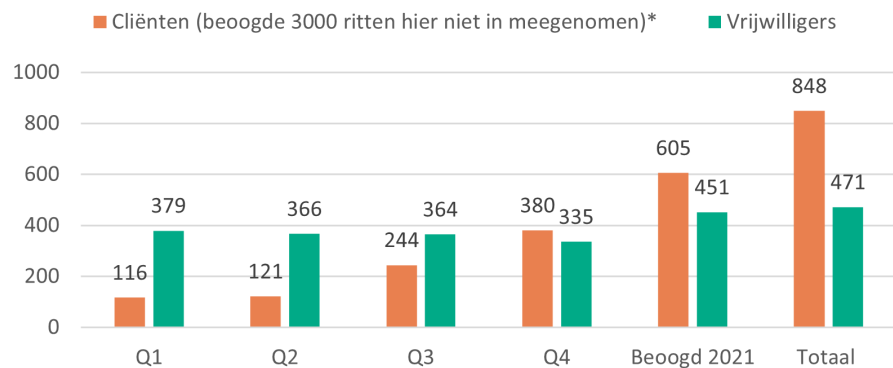


ACTIVITEITENOVERZICHT INZET VRIJWILLIGERS SPECIALISTISCHE HULP (KOPPELINGEN)

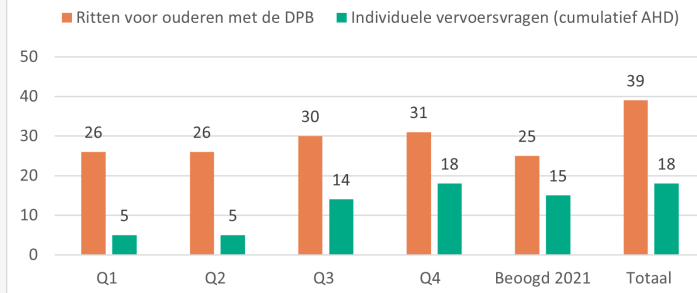
- Hulp bij Dementie
- Ondersteuning bij verlies van gezondheid (Buddyzorg)
- Sociale ondersteuning: brede intakegesprekken en verwijzing naar juiste plek(ken); eenmalige gesprekken



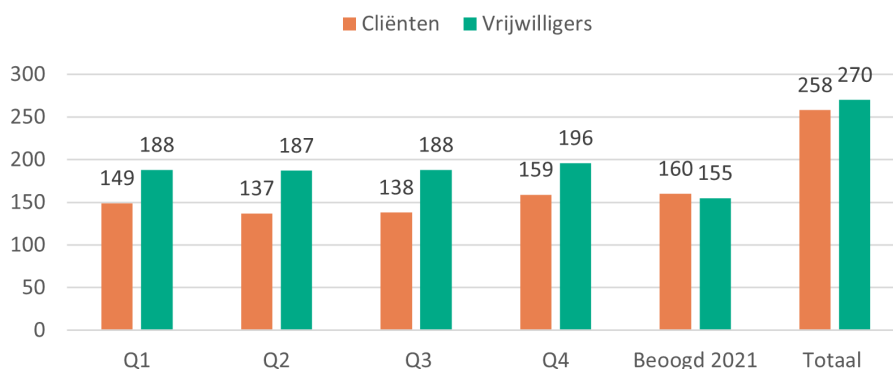
TOTAAL AANTAL HULPVRAGEN BREDE INTAKES, RITTEN, EENMALIGE HULPVRAAG/GESPREK/RIT/BIJeenKOMST



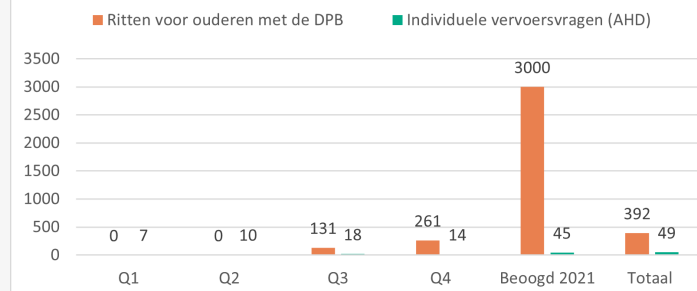
ACTIVITEITENOVERZICHT INZET VRIJWILLIGERS ONDERSTEUNING BIJ IMMOBILITEIT



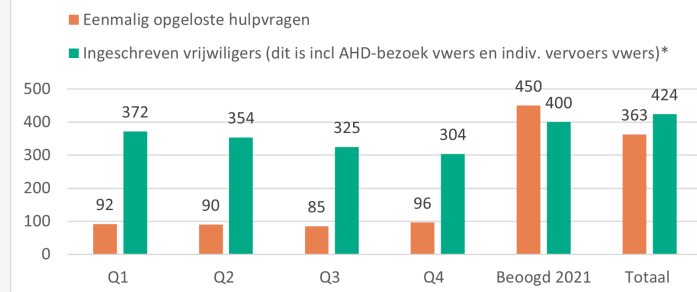
TOTAAL AANTAL: DEELNAME CLIËNTEN EN INZET VRIJWILLIGERS BIJ ACTIVITEITEN



ACTIVITEITENOVERZICHT DEELNAME CLIËNTEN ONDERSTEUNING BIJ IMMOBILITEIT



ACTIVITEITENOVERZICHT PRAKTISCHE ONDERSTEUNING : INZET VRIJWILLIGERS OPGELOSTE HULPVRAGEN



KWARTAALRAPPORTAGE GROEPEN: PERSOONLIJKE ONTWIKKELING Q4

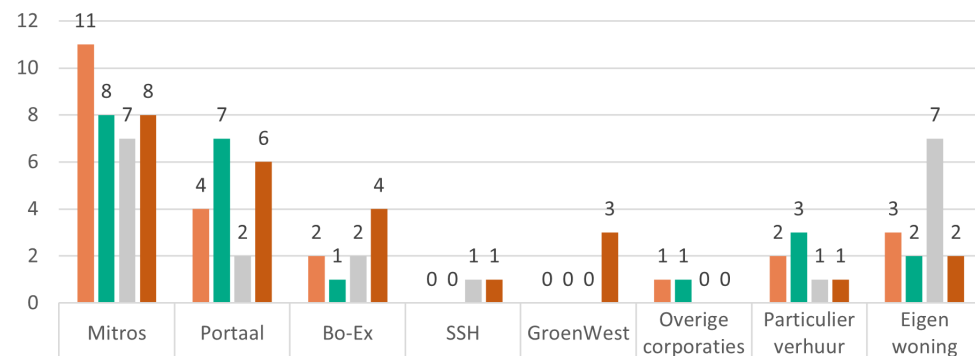
SOORT ACTIVITEIT	SOORT BIJENKOMST	ONDERWERP	AANTAL BIJENKOMSTEN PER TRAINING	AANTAL DEELNEMERS	ACHTER GROND	WIJK
Persoonlijke ontwikkeling	Fysieke cursus	Omgaan met stress	1	6	divers	Kanaleneiland
Persoonlijke ontwikkeling	Fysieke cursus	Assertiviteit	9	5	divers	Stad
Persoonlijke ontwikkeling	Fysieke workshop	Zingeving	1	6	divers	Leidsche Rijn
Gezondheid	Fysieke bijeenkomst	Turkse Alzheimer café	1	12	Turks	Zuilen
Gezondheid	Fysieke cursus	Omgaan Pyschosomatische klachten, stress depressie en Corona	4	14	Multicultureel	Centrum, kanaleneiland
Gezondheid	Fysieke bijeenkomst	Gezondheids/Fit dagen Meetings bloedesuiker, BMI, bloeddruk , adv. gespr.	1	50	Multicultureel	Centrum, Leidsche Rijn, Oog in all
Gezondheid	Fysieke bijeenkomst	Gezondheids/Fit dagen Meetings bloedesuiker, BMI, bloeddruk , adv. gespr.	1	35	Multicultureel	Leidsche Rijn
Gezondheid	Fysieke bijeenkomst	Gezondheids/Fit dagen Meetings bloedesuiker, BMI, bloeddruk , adv. gespr.	1	27	Multicultureel	Oog in All
Gezondheid	Fysieke bijeenkomsten	Gezondheids/Fit dagen Meetings bloedesuiker, BMI, bloeddruk , adv. gespr.	1	45	Multicultureel	Zuilen
Presentatie	Fysieke bijeenkomsten	Algemeen informatie U Centraal & Groepen	1	12	Turks	Kanaleneiland
Presentatie	Fysieke bijeenkomsten	Algemeen informatie U Centraal & Groepen	1	15	Marokkaans	Kanaleneiland
Presentatie	Fysieke bijeenkomsten	Algemeen informatie U Centraal & Groepen	1	14	Mult. Cult.	Overvecht
Presentatie	Fysieke bijeenkomsten	Omgaan met stress, psychosomatiek & depressie	3	14	Marokkaans	Centrum
Gezondheid	Fysieke bijeenkomsten	Omgaan met stress, psychosomatiek& depressie	3	12	Turks	Overvecht
Gezondheid	Fysieke bijeenkomsten	Omgaan met stress, psychosomatiek& depressie	3	15	Marokkaans	Centrum
SUBTOTAAL			32	282		

NETWERK ACTIVITEITEN	SOORT BIJENKOMST	ONDERWERP	AANTAL BIJENKOMSTEN PER TRAINING	AANTAL DEELNEMERS	ACHTER GROND	WIJK
Buurtteam proeverij	online	Assertiviteit en presentatie aanbod Groepen U-Centraal	1	15	Divers	Stad Utrecht
Buurtteam proeverij	online	Assertiviteit en presentatie aanbod Groepen U-Centraal	1	15	Divers	Stad Utrecht
Wijkcollege	online	Corona	1	38	Divers	Stad Utrecht
Rafaelschool	online	Presentatie aanbod U-Centraal	1	12	Divers	Stad Utrecht
Kennismaken Met Moviera	Fysieke bijeenkomsten	Hulpverleners onderling	1	3	multicultureel	Stad Utrecht
Kennismaken met Noom	Fysieke bijeenkomsten	Hulpverleners onderling	1	3	multicultureel	Stad Utrecht
Persoonlijke ontwikkeling	Fysieke bijeenkomsten	NTP, Netwerk Turkse Professionals	2	7	Turks	Kanaleneiland
Persoonlijke Ontwikkeling	Online	Werkgroep Pysch.Prob.Turkse Doelgroepen	2	11	Divers	Stad Utrecht
SUBTOTAAL			10	104		

SPREEKUR & APPGROEPEN	SOORT CONTACT	ONDERWERP	AANTAL BIJENKOMSTEN PER TRAINING	AANTAL DEELNEMERS	ACHTER GROND	BIJENKOMSTEN
App groepen 14 groepen	Online	Verschillen groepen in de wijk	5	195	multicultureel	Stad Utrecht
Tel. informatie	Telefonisch	Bewoners die zelf bellen voor info& advies	20	20	multicultureel	Stad Utrecht
SUBTOTAAL			25	215		
TOTAAL Q4			67	601		
TOTAAL 2021			226	2146		

AANTAL AANMELDINGEN PER EIGENAAR OVERLASTWONING 2021

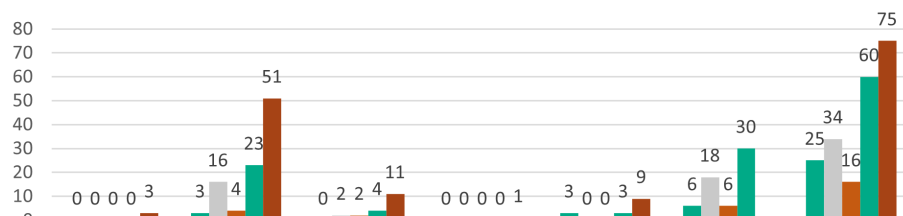
■ Q1 ■ Q2 ■ Q3 ■ Q4



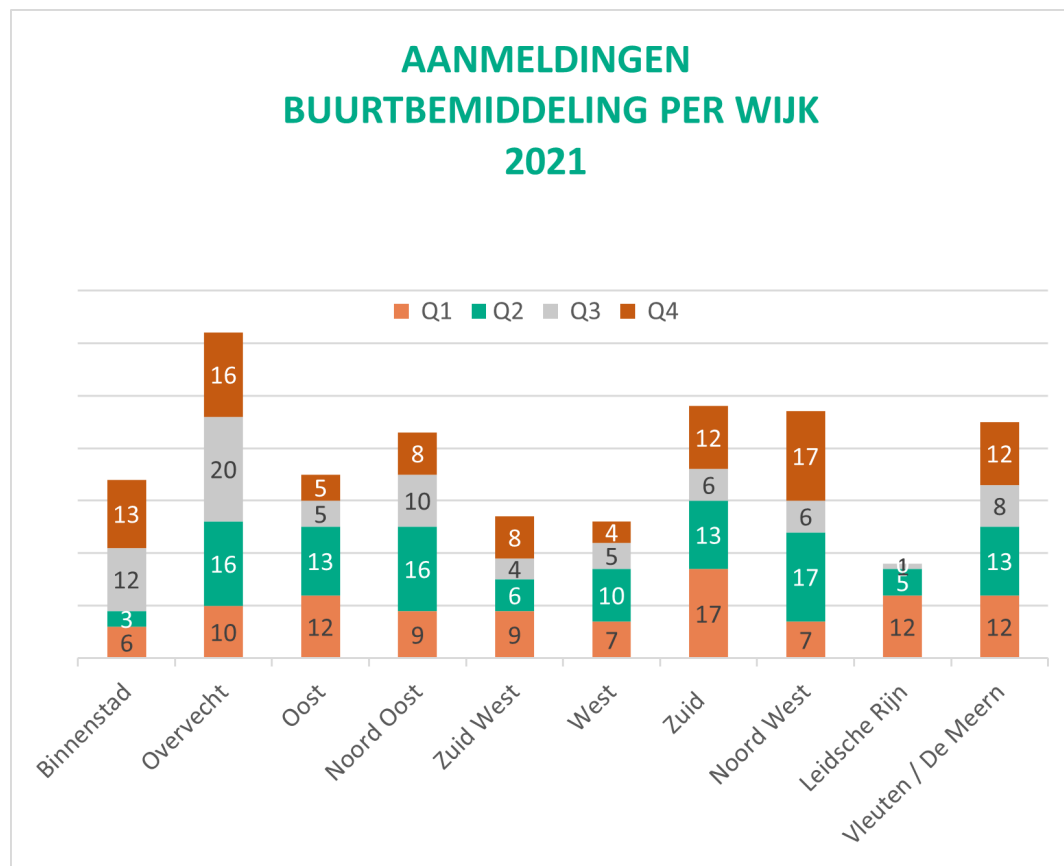
	Mitros	Portaal	Bo-Ex	SSH	GroenWest	Overige corporaties	Particulier verhuur	Eigen woning
■ Q1	11	4	2	0	0	1	2	3
■ Q2	8	7	1	0	0	1	3	2
■ Q3	7	2	2	1	0	0	1	7
■ Q4	8	6	4	1	3	0	1	2

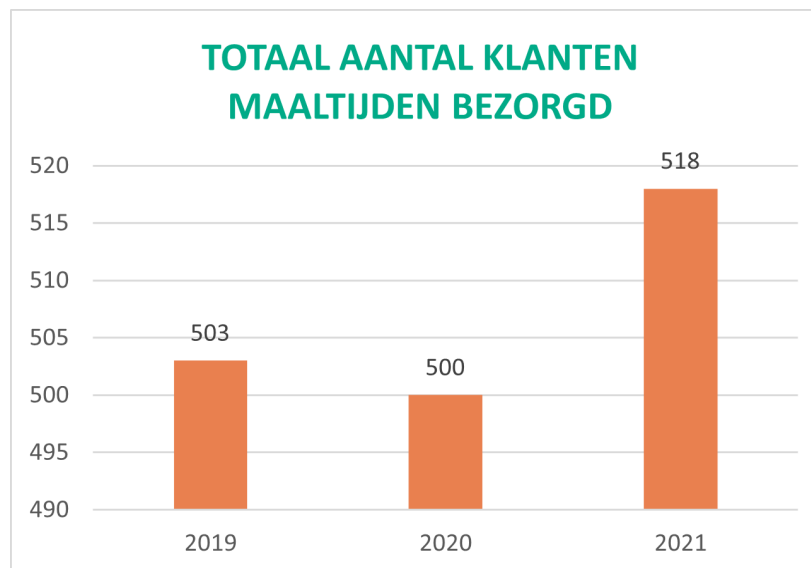
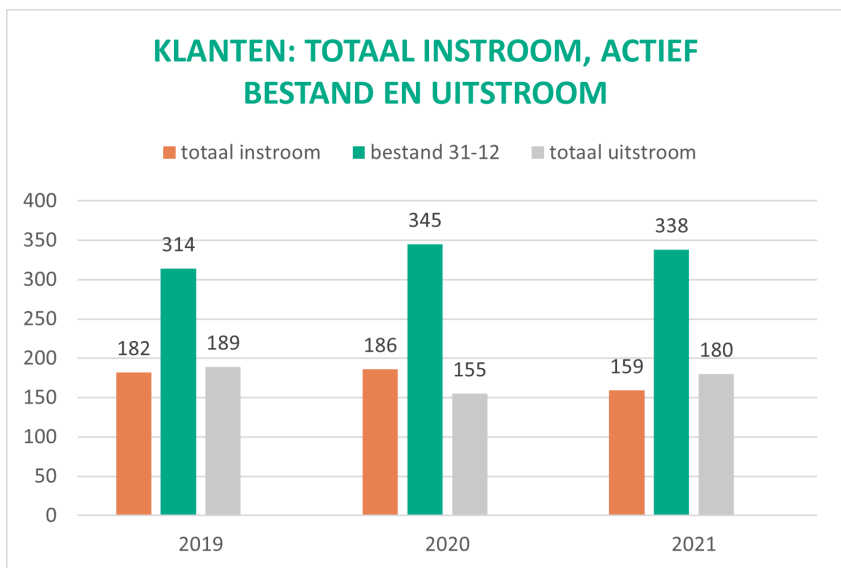
RESULTATEN AFSLUITING INZET WOL Q4 EN TOTAAL 2021

■ zwaar ■ regulier ■ licht ■ Totaal Q4 ■ Totaal 2021



	Alles ingezet, maar onvoldoende resultaat	Woonoverlast opgelost	Woonoverlast beheersbaar	Onvoldoende afgenomen: verwijzing naar LKB	Onvoldoende afgenomen: toegewerkt naar huisuitzetting	Totaal Q4	Totaal 2021
■ zwaar	0	3	0	0	3	6	25
■ regulier	0	16	2	0	0	18	34
■ licht	0	4	2	0	0	6	16
■ Totaal Q4	0	23	4	0	3	30	60
■ Totaal 2021	3	51	11	1	9	75	75





PROJECTEN ANDERE FINANCIERS

Buddyzorg regio's : financiële verantwoording 2021				
Buddyzorg IJsselstein (zaaknummer: 810109)				
Subsidieverlening 2021				
	Koppelingen	2	€ 2.800,00	€ 5.600,00
			Totaal opdracht	€ 5.600,00
Realisatie				
	Koppelingen	2	€ 2.800,00	€ 5.600,00
			Totaal realisatie	€ 5.600,00
Te verrekenen				€ -
Buddyzorg Utrechtse Heuvelrug (kenmerk: 10697/12021)				
Subsidieverlening 2021				
	Koppelingen	2	€ 2.835,70	€ 5.671,39
			Totaal opdracht	€ 5.671,39
Realisatie				
	Koppelingen	1	€ 2.835,70	€ 2.835,70
			Totaal realisatie	€ 2.835,70
Te verrekenen				€ 2.835,70

Financiële Basistraining voor professionals en vrijwilligers: Budgetvaardig

De in 2020 ontwikkelde blended learning training: een (online) startbijeenkomst, e-learning en een (online) terugkombijeenkomst, is in 2021 met succes voortgezet. Daarnaast hebben zowel Budgetvaardig professionals als vrijwilligers het aanbod in 2021 verder ontwikkeld.

Budgetvaardig professionals

In 2021 is de eerste verdiepende module gelanceerd: een e-learning van 30 minuten over het onderwerp fondsen. Deze e-learning is te volgen door deelnemers van de 7 organisaties aan Budgetvaardig.

In april 2021 heeft Budgetvaardig de workshop 'Zorgen over geld? Praten helpt' overgenomen van Gemeente Utrecht. Deze workshop wordt gratis aangeboden aan iedereen die op een of andere wijze in aanraking komt met mensen met financiële problemen: professioneel, vrijwillig of gewoon in het dagelijks leven als bijvoorbeeld buurvrouw/man.

Tot slot lag de focus op inhoudelijke doorontwikkeling van de basiscursus n.a.v. de eerste ervaringen. Deze kwaliteitsslag zorgt ervoor dat deelnemers nog beter hun leerdoelen behalen.

Budgetvaardig vrijwilligers

Er is een succesvolle verdiepende module 'stress sensitief werken in de praktijk' opgezet en aangeboden. Dit is een verdieping op module 1 uit de e-learning. Ook zijn er intervisiebijeenkomsten opgezet en aangeboden. Met de verdiepende module 'schulden' is een start gemaakt in 2021. Dit aanbod wordt verder uitgewerkt in 2022. Tot slot is er in 2021 gestart met het Budgetvaardig maken van alle huidige financieel vrijwilligers. Dit wordt ook voortgezet in 2022.

Aanbod Budgetvaardig vrijwilligers 2021

	<i>Aantal trainingen</i>	<i>Aantal deelnemers</i>
Budgetvaardig nieuwe vrijwilligers	14	104
Budgetvaardig ervaren vrijwilligers	16	95
Intervisie	2	12
Verdiepende module Stress sensitief werken	2	20

Aanbod Budgetvaardig professionals 2021

	<i>Aantal trainingen</i>	<i>Aantal deelnemers</i>
Budgetvaardig professionals	19	187
E-learning Extra geld	nvt	70
Workshop	11	74

Budgetvaardig 2021				
	Begroting		Realisatie	
	2021	Totaal	2021	Totaal
Inkomsten				
Resterend bedrag 2020	€ 33.954,75	€ 33.954,75	€ 33.954,75	€ 33.954,75
Verkoop van Materialen budgetvaardig			€ 8.000,00	€ 8.000,00
Dagdelen scholing (facturen excl btw)	€ 64.844,75	€ 64.844,75	€ 65.689,69	€ 65.689,69
Totaal inkomsten	€ 98.799,50	€ 98.799,50	€ 107.644,44	€ 107.644,44
Uitgaven				
Scholing				
Loonkosten docent 2021	€ 19.320,00	€ 19.320,00	€ 13.440,00	€ 13.440,00
Loonkosten docent 2020	€ 4.180,00	€ 4.180,00	€ 1.680,00	€ 1.680,00
Materialen	€ 2.300,00	€ 2.300,00	€ 24,91	€ 24,91
kosten deelname e-learning trainers	€ 453,60	€ 453,60		€ -
kosten deelname e-learning deelnemers	€ 1.242,00	€ 1.242,00	€ 6.863,56	€ 6.863,56
kosten doorontwikkeling basistraining inhoudelijk	€ 10.000,00	€ 10.000,00		€ -
kosten advies/deskundigheid Pluvo	€ 2.500,00	€ 2.500,00		€ -
kosten gebruik digitaal middel online training	€ 203,16	€ 203,16	€ 148,38	€ 148,38
kosten verdiepende modules	€ 1.350,00	€ 1.350,00		€ -
<i>Subtotaal scholing</i>	<i>€ 41.548,76</i>	<i>€ 41.548,76</i>	<i>€ 22.156,85</i>	<i>€ 22.156,85</i>
Organisatie				
Ondersteuning secretariaat	€ 4.876,00	€ 4.876,00	€ 4.770,00	€ 4.770,00
Huur ruimtes	€ 2.875,00	€ 2.875,00	€ 809,57	€ 809,57
Projectleiderschap	€ 33.280,00	€ 33.280,00	€ 33.280,00	€ 33.280,00
Deskundigheidsbevordering, ondersteuning trainers	€ 5.500,00	€ 5.500,00	€ -	€ -
successen vieren trainers plus regiegroep	€ 1.200,00	€ 1.200,00	€ 45,60	€ 45,60
lief en leed pot	€ 195,00	€ 195,00	€ 20,64	€ 20,64
<i>Subtotaal organisatie</i>	<i>€ 47.926,00</i>	<i>€ 47.926,00</i>	<i>€ 38.925,81</i>	<i>€ 38.925,81</i>
Communicatie				
In de lucht houden website (maandlijks)	€ 1.920,00	€ 1.920,00		€ -
Communicatie (flyers, website)	€ 1.500,00	€ 1.500,00	€ 1.555,97	€ 1.555,97
Onderhoud Afas	€ 600,00	€ 600,00	€ 1.596,60	€ 1.596,60
Onderhoud koppeling PLUVO	€ 600,00	€ 600,00		€ -
<i>Subtotaal communicatie</i>	<i>€ 4.620,00</i>	<i>€ 4.620,00</i>	<i>€ 3.152,57</i>	<i>€ 3.152,57</i>
Onvoorzien	€ 4.704,74	€ 4.704,74	€ 5.000,00	€ 5.000,00
<i>Subtotaal onvoorzien</i>	<i>€ 4.704,74</i>	<i>€ 4.704,74</i>	<i>€ 5.000,00</i>	<i>€ 5.000,00</i>
Totaal kosten	€ 98.799,50	€ 98.799,50	€ 69.235,23	€ 69.235,23
Resultaat	€ -	€ -	€ 38.409,21	€ 38.409,21

Overige Projecten andere financiers niet zijnde gemeente Utrecht					
<i>Activiteit</i>	<i>Subsidieverlener/opdrachtgever</i>	<i>Dosslnr.</i>	<i>Vastgestelde begroting 2021</i>	<i>Beschikbaar budget 2021</i>	<i>Baten 2021</i>
Inzet project verhuisa dvisieur	Stade Advies	n.v.t.	€ -	€ -	€ 3.620
		<i>Subtotaal</i>	€ -	€ -	€ 3.620
Overige Projecten andere financier gemeente Utrecht					
<i>Activiteit</i>	<i>Subsidieverlener/opdrachtgever</i>	<i>Dosslnr.</i>	<i>Vastgestelde begroting 2021</i>	<i>Beschikbaar budget 2021</i>	<i>Baten 2021</i>
Toegankelijk maken Website U Centraal 2021-2022	Gemeente Utrecht	8815802	€ -	€ 19.935	€ 14.853
		<i>Subtotaal</i>	€ -	€ 19.935	€ 14.853