CENTRAAL

JAARRAPPORTAGE 2020

U Centraal
Pieterskerkhof 16
3512 JR UTRECHT
www.u-centraal.nl
030 - 236 17 70

INHOUD

TERUGBLIK OP 2020	3
INFORMELE ZORG| STEUNPUNT MANTELZORG UTRECHT	4
INFORMELE ZORG| VRIJWILLIGE INZET	6
INFORMELE ZORG I AMBASSADEURS EN ACTIVITEITEN NIZU	9
STEDELIJKE– EN WIJKINFORMATIEVOORZIENING	15
ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING	17
ADVIES| SOCIAAL RAADSLIEDENWERK	20
SCHULDHULPVERLENING, FIA INCLUSIEF LEVENS-GEBEURTENISSEN EN DE TUSSENVOORZIENING	23
GROEPSGERICHTE ACTIVITEITEN	31
WONEN| WOONOVERLAST	34
WONEN| BUURTBEMIDDELING	35
MAALTIJDSERVICE	38
SROI SOCIAL RETURN	41
PROJECTEN EXTRA SUBSIDIE GEMEENTE UTRECHT	43
PROJECTEN ANDERE FINANCIERS	49
OVERIGE PROJECTEN	51

TERUGBLIK OP 2020

Alle medewerkers, stagiairs en vrijwilligers van U Centraal hebben het afgelopen jaar een enorme prestatie geleverd in flexibiliteit en zorgzaamheid voor de inwoners van Utrecht. Ondanks de corona maatregelen hebben alle klanten hun maaltijden (tot aan de deur) bezorgd gekregen én hebben de chauffeurs extra opgelet of er meer hulp of ondersteuning nodig leek en dat ook opgestart. Vrijwilligers en consulenten vrijwillige inzet en mantelzorg hebben (telefonisch) contact gehouden met hun cliënten en zijn langs gegaan als dat kon. Trainingen en groepsbijeenkomsten zijn waar mogelijk omgebouwd tot online activiteiten en e-learnings en onze voorlichtingen zijn aangeboden via webinars, filmpjes en podcasts. Actuele informatie over corona werd veelvuldig bekeken op de websites en een informatienummer is gelanceerd voor iedereen die op zoek was naar passende hulp of begeleiding in de stad. De raadslieden hebben hun cliënten veelal vanuit huis geholpen, maar zo nodig ook op de locaties. In enkele wijken hebben financieel vrijwilligers samen met sociaal raadslieden en buurt-teammedewerkers administratieve spreekuren opgezet, om ruim 500 inwoners te helpen met hun financiën en zo (oplopende) schulden te voorkomen. Woonoverlast en Buurtbemiddeling hebben overuren gedraaid met een stijgend aantal aanmeldingen van burenruzies en -overlast. Hun werk is heel lastig op afstand te doen.

De afstemming en samenwerking met onze netwerkpartners en bewonersinitiatieven in de stad is geïntensiveerd en interessante nieuwe ideeën worden verder uitgewerkt. De ervaringen met onze opdrachtgever(s) waren steunend in wat wel kon en coulant voor wat niet kon doorgaan. We zagen in 2020 over het algemeen een terugloop van nieuwe aanmeldingen en vragen in de hele stad (behalve bij Buurtbemiddeling en de Maaltijdservice). Dit werd ook door onze netwerkpartners herkend. Samen met partners en gemeenten is ingezet op de toegankelijkheid van alle hulp en ondersteuning.

Binnen U Centraal zijn het laatste kwartaal 3 ontwikkellijnen gestart: met een herverdeling van de leidinggevende taken zetten we met alle medewerkers ook extra in op 1. Profilering en samenwerking, 2. Competentieontwikkeling en lerende organisatie en 3. Samen verantwoordelijk. Onderwerpen die al langer van belang waren, maar nu extra aandacht krijgen in trajecten, team-sessies en -trainingen. Medewerkers denken mee en dit levert veel energie en enthousiasme op. Voor 2021 staat uiteraard de kwaliteit van onze dienstverlening weer voorop en zullen onze interne en externe ontwikkelingen daar extra in ondersteunen.

Irene Witjens, directeur U Centraal

INFORMELE ZORG / SMU

VOORBEELDEN VAN ACTIES VAN DE AMBASSADEURS INFORMELE ZORG MET SPECIFIEKE AANDACHT VOOR MANTELZORGERS:

- Casuïstiek in Huisartsenpraktijken besproken en voorlichting gegeven over mantelzorg.
- 2 wekelijks overleg met buurtteams sociaal en jeugd met aandacht voor mantelzorg.
- Verspreiding van kennis over mantelzorg divers.

(het gedetailleerde overzicht van de acties is op te vragen)

VOORBEELDEN VAN ACTIES VAN DE WIJKCONTACTPERSONEN BIJ SMU:

VDM/LR: In gesprek met Vleuten de Meern (DOCK, Buurtteam) om mantelzorgers te verwennen in de zomer als blijk van waardering (gecanceld i.c.m. corona).

Zuid: Er is een begin gemaakt voor een wijksafari, dit gebeurt i.s.m. de ambassadeur IZ, en de wijkcontactpersoon van collega Team FIA. Er zijn 3 online gesprekken geweest met contactpersonen (ambassadeur IZ, VCU, FIA) uit de Zuid. Hierin werd besproken hoe de situatie is rondom corona en werden signalen gedeeld. Vanwege corona werd dit uitgesteld. Op dit moment kijken we met elkaar wat de behoeften zijn in de wijken en hoe we als organisaties hier het beste op kunnen inspelen.

West: Contacten met DOCK, Buurtteams en vrijwilligers. Deelname aan werkgroep project Kunstkoppelaars. Activiteiten zijn uitgesteld.

VANGNETFUNCTIE SMU VOOR CASUÏSTIEK EN VRAGEN VAN BUURTTEAMS

Van maart t/m juni heeft SMU de telefonische bereikbaarheid uitgebreid naar hele werkdagen. Naar aanleiding van verzoeken van Buurtteams, DOCK en andere organisaties hebben we meerdere keren meegedacht, geïnformeerd en geadviseerd bij complexe casuïstiek. Ook mantelzorgers wisten ons meer te vinden, vooral direct na de verzending van onze uitgebreide brief en/of mail met allerlei informatie voor mantelzorgers. De vragen betroffen o.a. urgentie bij verhuizen, knelpunt bij inwonen bij de naaste, afweging van wel/niet PGB, afweging wel/niet op bezoek gaan bij de naaste i.v.m. corona en ondersteuning bij het vinden van geschikte respijtzorg.

Uitstroom door: overlijden mantelzorger, overlijden zorgvrager, verhuizing etc.

INGESCHREVEN	
Ingeschreven 1 januari 2020	1611
Instroom: Aantal nieuw ingeschreven	277
Uitstroom: aantal: aantal uitgeschreven	174
Totaal aantal ingeschreven per 31 december 2020	1714

ONTWIKKELINGEN

- De contacten met de jongerenwerkers van JoU zijn stil komen te liggen vanwege de veranderende prioriteiten tijdens corona van JoU. Om de samenwerking zo snel mogelijk weer op te pakken is contact gezocht met de teamleiders, maar dit heeft nog niet tot resultaat geleid.
- Er is meegewerkt aan een podcast en een video voor anderstalige mantelzorgers voor informatie over corona, de maatregelen en de mogelijkheden voor ondersteuning.
- SMU heeft tijdens de 1e lockdown diverse dagbegeleidingscentra gebeld om te horen hoe zij op afstand hun cliënten en specifiek de mantelzorgers daarom heen ondersteunen en adviseren. Er waren verschillen in hoe dat door de centra werd opgepakt.
- Spreekuur in het Turks, Berbers/Arabisch voor anderstalige mantelzorgers over hun zorgen en vragen rond corona en de zorg voor hun naasten. Hierin werken wij samen met onze collega van team Groepen. Er blijkt een enorme behoefte te zijn aan dit aanbod. De afgelopen jaren is hulp in de eigen taal steeds meer terug gedrongen. Nu bleek dat er een grote groep inwoners bestaat die daardoor geen hulp krijgen en dus ook niet weet wat er speelt.
- In samenwerking met Vecht en IJssel afdeling Zuylenstee is in het voorjaar een gezamenlijke ondersteuningsactie op touw gezet voor mantelzorgers van bewoners van Zuylenstede.

SIGNALERINGEN M.B.T CORONA

(VAN MANTELZORGERS VIA SMU TELEFOONDIENST, CONTACTEN BUURTTEAMS EN ANDERE ORGANISATIES)

- Veel alternatieven die werden en worden aangeboden om de thuiszittende mensen van de dagbesteding te 'vermaken' zijn gericht op mensen die digivaardig zijn en de taal goed spreken.
- Dagbegeleidingscentra waren een tijd dicht. Specifiek voor mantelzorgers die zorgen voor iemand met dementie maar ook bijvoorbeeld LVB bleek het zwaar, de naaste thuis bezig te houden. Zij werden niet altijd voldoende benaderd / gehoord / gesteund.
- Mantelzorgers maakten zich zorgen tijdens de lockdown: wel of niet hun mantelzorgtaken uitvoeren? Het dilemma: wel contact, met risico de ander te besmetten. Niet gaan, maar wie zorgt er dan voor de naaste? Dat speelt nog steeds ook bij versoepeling van de maatregelen.
- Mantelzorgers voelen zich verplicht om toch naar hun oudere ouders toe te gaan, omdat ouders dat verwachten (met name Marokkaanse en Turkse mantelzorgers).
- Er is veel angst bij met name anderstalige (Turkse, Marokkaanse) mantelzorgers, in deze groep zijn in Utrecht jongere mensen (veertigers) ziek geworden en ook overleden.
- Thuiszorg kwam in de 1e periode van corona soms niet meer, i.vm angst voor besmetting, waardoor de mantelzorger alles zelf weer doet.
- Thuiszorg wilde niet dat mensen bij wie zij zorg geven naar buiten of naar activiteiten gaan voor de veiligheid van hun personeel.
- Aanvragen voor personenalarmering werden een periode niet behandeld; dit leidt groter risico bij vallen in huis voor ouderen.
- Verpleeghuizen sloten deuren voor bezoek van familie en partner. Dit gaf veel verdriet. Dit geldt nog steeds zodra er een corona besmetting is.
- Fysiotherapeuten kwamen niet meer bij mensen thuis / mensen konden daar niet naar toe.
- Mantelzorgers hebben vaak behoefte aan fysiek contact buiten de deur, tegelijk zijn zij een extra kwetsbare groep. Groepstrainingen zijn voorzichtigheidshalve gecanceld. Dit blijft een spanningsveld.
- Het was niet duidelijk waar mantelzorgers terecht konden voor beschermende materialen.
- Voor de twee online-voorlichtingsbijeenkomsten in oktober en december waren er weinig aanmeldingen in vergelijking met de live-bijeenkomsten. In 2021 wordt eraan gewerkt om mantelzorgers bekend te maken met online-bijeenkomsten en deze toegankelijker te maken.

INFORMELE ZORG / VRIJWILLIGE INZET

De doelstellingen en plannen voor innovatie zoals beschreven in de subsidieaanvraag 2020 zijn vanwege de corona pandemie maar gedeeltelijk behaald. We zijn wel zo goed mogelijk doorgegaan met de primaire dienstverlening indien dat op een veilige manier kon. Een voorbeeld van een innovatief project is Automaatje, waar in april 2020 mee gestart zou worden en dat uitgesteld is. Een project dat de doelstelling van het aantal koppelingen wel ruimschoots heeft gehaald is Hulp bij Dementie. Er waren dit jaar 70 koppelingen beoogd en dat zijn er 104 geworden.

Een belangrijk onderwerp in 2020 was de focus binnen het team Vrijwillige Inzet. Om in de subsidieaanvraag 2021 met een concreet en toegepast plan te komen over de koers van Vrijwillige Inzet zijn er overleggen gevoerd binnen het team en met de betrokken beleidsambtenaren. Het 4e kwartaal zijn deze plannen verder uitgediept en uitgewerkt.

CORONA

Het afgelopen jaar stond in het teken van corona. Vrijwilligers hebben een aantal maanden in het voorjaar hun cliënten niet kunnen bezoeken. Vanaf 1 juni mocht dat gelukkig weer en startten de projecten ook weer (deels) op. Enkele voorbeelden:

DE DOMSTADPLUSBUS heeft nauwelijks kunnen rijden dit jaar. In de zomer zijn een aantal ritten doorgegaan met een beperkt aantal deelnemers in de bus, toen in Nederland de besmettingscijfers weer opliepen, is direct gestopt. Het jaarlijkse kerstdiner bij restaurant Van de Valk i.s.m. het NOF en de DomstadPlusbus (voor mensen die zich eenzaam voelen) kon helaas ook niet doorgaan. Vanuit het Ouderenfonds zijn er wel 150 kerstpakketten beschikbaar gesteld. Deze zijn door vrijwilligers van de DPB uitgedeeld aan deelnemers die over een U-pas beschikken. Het Van der Valk Houten heeft nog eens 50 lunchboxen beschikbaar gesteld, die door vrijwilligers zijn verdeeld over deelnemers van de bus. De vrijwilligers vonden het erg leuk

om weer iets te kunnen doen en hebben waardevolle momenten gehad met deelnemers. Vrijwilliger: ´Het was een schitterende middag met zeer enthousiaste gasten”. Van deelnemers kregen we erg leuke reacties. Een dame gaf aan het kerstpakket met tranen in haar ogen ontvangen te hebben, omdat dit voor het eerst in haar leven was dat ze er een kreeg. Ze was heel erg dankbaar.

HULP BIJ DEMENTIE IS (m.u.v. de eerste maanden in het voorjaar) doorgegaan met intakes houden en vrijwilligers matchen aan mensen met dementie. Het aantal koppelingen is nooit eerder zo hoog geweest. Vanwege corona kon er geen normaal Alzheimercafé plaatsvinden. Er is daarvoor in de plaats 3 keer een zogenaamd Klein Café georganiseerd voor maximaal 9 mensen op een andere locatie dan Bartholomeus Gasthuis. Dit voorzag zeker in een behoefte, voor de eerste 2 cafés meldde zich in het totaal 13 mensen. Het derde café moest helaas gecanceld worden vanwege de lockdown, daarvoor hadden zich 9 mensen aangemeld. De Ontmoetingsmiddag voor mantelzorgers in samenwerking met het Odensehuis werd gepland op een buitenlocatie. Helaas ging dit niet door. De lotgenotengroepen zijn, voor zover mogelijk en veilig, bij elkaar geweest.

2020 was een lastig jaar voor Buddyzorg omdat de cliënten tot de zeer kwetsbare doelgroepen behoren. We merkten duidelijk een vermindering van het aantal aanmeldingen van cliënten. Alle bestaande cliënten hebben aangegeven dat ze graag bezocht bleven. En in bijna alle gevallen was dat ook mogelijk vanuit de vrijwilliger. Waar dat niet mogelijk was is er in ieder geval telefonisch contact geweest. Ook hebben we vanuit U Centraal videobellen mogelijk gemaakt voor een cliënt. Een aantal buddy’s hebben naast hun huidige cliënt ook contact gezocht met oud-cliënten om hen (naast hun huidige cliënt) bij te staan.

Bij Buddyzorg zijn de doelgroepen uitgebreid en hebben we reuring gegeven aan het feit dat we ook buddy’s beschikbaar hebben om ex-corona patiënten bij te staan. Uit deze actie zijn helaas geen nieuwe cliënten aangemeld.

BINDING MET DE VRIJWILLIGERS

TREFPUNT

In 2020 is 6 keer de nieuwsbrief TrefpUnt naar de vrijwilligers gestuurd. Daarin nemen we informatie op, zijn ervaringsverhalen te lezen en is een overzicht van de scholingen te zien. Er waren ook twee speciale corona-edities, vol met positieve verhalen over het hulp bieden en krijgen in coronatijd.

SCHOLING

Voor 2020 stond er een afwisselend scholingsprogramma klaar, inclusief een serie Welkomstbijeenkomsten voor de nieuwe vrijwilligers. De keuze voor de scholingen is in samenhang met het stedelijk aanbod gemaakt. (Vrijwilligersacademie, zie hoofdstuk over NIZU activiteiten)

Helaas moest het gros van de bijeenkomsten gecanceld worden vanwege corona. We hebben 2 live Welkomstbijeenkomsten kunnen geven in januari en september (met een kleine groep) en een online Welkomstbijeenkomst.

Begeleiding in de palliatieve levensfase is ook online doorgegaan met 9 deelnemers. En Krachtgericht werken is live doorgegaan met 6 deelnemers.

In het voorjaar is de mogelijkheid geboden aan vrijwilligers om digitaal aan een intervisiebijeenkomst mee te doen, deze werd zeer regelmatig aangeboden. Uiteindelijk hebben hier 6 mensen gebruik van gemaakt, allemaal individueel.

COMMUNICATIE OVER CORONA-MAATREGELEN

Vanaf maart zijn vrijwilligers met regelmaat geïnformeerd over de coronamaatregelen en de invloed daarvan voor hun vrijwilligerswerk bij Vrijwillige Inzet. Dat werd erg gewaardeerd.

"Voor mij zijn jullie de Steun in de Rug waardoor ik met gezag kan spreken en heel veel zinloze discussies, over wat Wel en Niet kan, heb kunnen afbreken en soms omkeren."

"Ik wil jullie danken voor de ondervonden ondersteuning en heldere communicatie, zo belangrijk in deze ingewikkelde tijd."

Met de vrijwilligers van Buddyzorg en Hulp bij Dementie is extra contact geweest over de omgang met corona bij mensen die zo kwetsbaar of vergeetachtig zijn.

KERSTFILMPJE

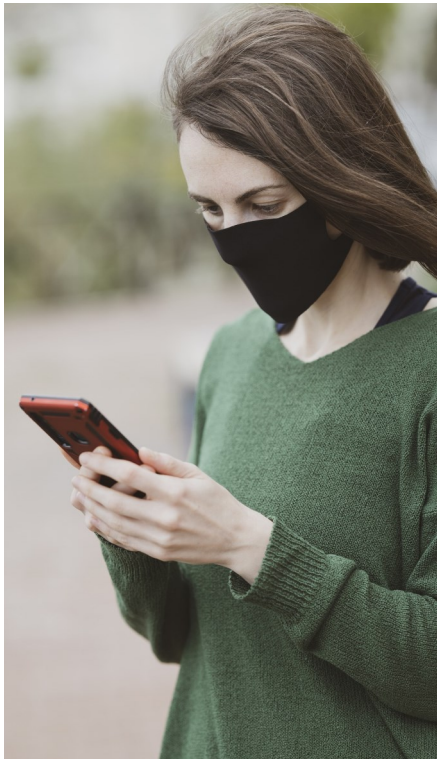
Omdat vanwege corona de jaarlijkse kerstborrel voor vrijwilligers niet door kon gaan hebben we met alle consulenten een kerstfilmpje opgenomen met elk een persoonlijke boodschap, een lied of gedicht aan de vrijwilligers. Enkele reacties van vrijwilligers:

"Wat ontzettend leuk! Dank jullie wel! Ook namens de kat, die schrok wakker van het mooie lied😂

"Hartelijk dank voor jullie hartverwarmende woorden, wensen en optredens.

"Dank jullie wel voor het ontzettend leuke filmpje met de kerstgroet van iedereen! Met plezier gekeken en geluisterd naar iedereen.

"Wat een leuke film en mooie gedachten, gedichten en liedjes. Mijn dank gaat uit naar jullie als consulenten voor de cliënten en vrijwilligers.



Vrijwilligers kregen daarnaast een kerstcadeautje per post opgestuurd. En de vrijwilligers van de DPB hebben online een kerstborrel gedaan.

BEOOGD 2020	KWARTAAL 1	KWARTAAL 2	KWARTAAL 3	KWARTAAL 4	AANTAL VRIJWILLIGERS PER PROJECT KWARTAAL 4
800	659	616	612	624	AHD 378 BZ 29 VIU/RS 3 HbD 97 WIE 30 DPB 25

Totaal aantal vrijwilligers per kwartaal en per project

SAMENWERKING IN DE STAD

Stedelijke samenwerking rond dementie: een consulent van Hulp bij Dementie neemt deel aan de stuurgroep van Ketenzorg dementie en zit in de werkgroep rond WereldAlzheimerdag en Dementievriendelijke stad. Er is daarnaast regelmatig contact met casemanagers dementie. Hierdoor is vrijwillige inzet bij dementie en ondersteuning van mantelzorgers beter bespreekbaar geworden en werken we met partners samen om deze doelgroep zo goed mogelijk te helpen.

Samenwerking binnen NIZU: U Centraal is onderdeel van het NIZU en ook penvoerder. Inhoudelijk werken we samen in de projecten: ambassadeurs IZ, Infolijn, website NIZU en de Vrijwilligersacademie. Er zijn 4 ambassadeurs werkzaam binnen team Vrijwillige Inzet.

Samenwerking met buurtnetwerken vanuit AHD: de eerste contacten zijn gelegd om praktische hulpvragen naar de buurtnetwerken te kunnen doorverwijzen (in het kader van de nieuwe koers van VI in 2021).

Daarnaast werken we bij de andere projecten ook veelvuldig samen met partners uit de stad.

INTEGRATIE PROJECTSUBSIDIE MANTELZORGMAATJE EN HULP BIJ DEMENTIE (HBD)

HbD koppelt nu zowel vrijwilligers aan mensen met dementie als aan hun mantelzorger of aan beiden tegelijk. Nieuwe vrijwilligers wordt gevraagd waar hun voorkeur ligt. Tijdens de koppelingsperiode worden vrijwilligers gestimuleerd om ook aandacht aan de mantelzorger te geven. Soms wordt een vrijwilliger op natuurlijke wijze maatje voor beiden.

Overigens is er niet veel vraag naar een vrijwilliger voor alleen de mantelzorger. Tijdens de intake bij de persoon met dementie, wordt de mantelzorg gevraagd of de vrijwilliger ook iets voor hem of haar kan doen. Het antwoord is bijna altijd: ik heb meer ruimte nodig, dus laat de vrijwilliger bij mijn man/vrouw komen.

AANTAL VRIJWILLIGERS

(de overzichten van de activiteiten met vrijwillige inzet gericht op praktische en vervoersvragen en op isolement en eenzaamheid is op te vragen)

INFORMELE ZORG / AMBASSADEURS EN ACTIVITEITEN NIZU

AMBASSADEURS INFORMELE ZORG UTRECHT

Sinds 1 januari 2020 ligt de coördinatie van de inzet van de ambassadeurs informele zorg bij de projectleider van het NIZU, in plaats van bij U Centraal. Het rapporteren van het werk van de ambassadeurs zal plaatsvinden in het kader van de aparte projectsubsidie (dossiernummer 6915980). U Centraal levert 4 van de 8 ambassadeurs uit haar formatie. Daarnaast maakt U Centraal de inzet van 1 ambassadeur financieel mogelijk voor een NIZU partner.

INFORMATIEPUNT INFORMELE ZORG

Het Informatiepunt Informele zorg 030-2361745 is hét telefoonnummer waar Utrechters en hulpverleners terecht kunnen voor vragen over informele ondersteuning. Zowel in algemene zin, als nu in coronatijd waar er óók behoefte is aan ander soort ondersteuning zoals boodschappenhulp en telefonisch contact.
De Ambassadeurs Informele zorg bemensen het Infopunt, met ondersteuning van medewerkers van DOCK Utrecht. In totaal zijn er dit jaar 379 telefoontjes binnengekomen via de Infolijn. Het grootste deel (43%) over praktische ondersteuning en een grote vraag naar gezelschap (13%). Inwoners bellen vaak voor zichzelf (66%), meer dan professionals. We hadden verwacht dat er in het vierde kwartaal meer vragen en meer corona gerelateerde vragen zouden komen (gezien de tweede lockdown). Dit was echter minimaal te zien aan het aantal telefoontjes dat we kregen.

VRIJWILLIGERSACADEMIE

In 2020 is een stuurgroep Vrijwilligersacademie Utrecht i.o. gestart. Deze bestaat uit de volgende partijen: Al Amal, Handje Helpen, Humanitas Utrecht, De Tussenvoorziening, Vrijwilligerscentrale Utrecht en U Centraal. Er is een plan van aanpak geschreven, een begroting opgesteld en draagvlak gecreëerd onder andere partners Informele Zorg en Welzijn in Utrecht. Er zijn nu in totaal 20 partijen die de realisatie van de academie dragen. In oktober 2020 heeft de gemeente Utrecht toegezegd de startfase (van 2 jaar) te willen financieren en ruimte te geven tot 1 april 2021 om de cofinanciering rond te krijgen. Er is ook een financieringsaanvraag gedaan bij het Oranje Fonds. Deze bevindt zich in het eindstadium, een aantal vragen van het fonds dienen nog beantwoord te worden. De samenwerkende partners hebben inzichtelijk gemaakt hoe hun inbreng in natura er de komende 3 jaren uit kan zien. Zij verwachten in 2021 gezamenlijk ca. 12 trainingen in de academie te kunnen geven. Daarnaast is er ruimte voor trainingen rondom het thema eenzaamheid en een 10 tal nog te ontwikkelen trainingen. In 2022 verwachten samenwerkende partners ca. 21 trainingen te kunnen geven en 10 nog te ontwikkelen trainingen. In 2023 zal dat oplopen naar ca. 24 trainingen. Al met al zijn de vooruitzichten dat we in 2023 een academie hebben, die minimaal wordt gedragen door Informele Zorg en Welzijnspartners in de stad. Een eventuele uitbouw naar andere branches is niet uitgesloten. Hoe we ook, na 2022, een projectleider kunnen financieren, is nog een punt van aandacht.

Met dank aan de gemeente Utrecht heeft de Vrijwilligerscentrale Utrecht in 2019 en 2020 met ondersteuning door een kerngroep van partners in de stad een pilot uit kunnen voeren als voorbereiding op de realisatie van een Vrijwilligersacademie Informele Zorg en Welzijn in Utrecht. Daartoe zijn een aantal trainingen, die normaliter door afzonderlijke partners worden gegeven aan hun (toekomstige) vrijwilligers, in het kader van de pilot uitgevoerd onder coördinatie van de Vrijwilligerscentrale. Door de coronapandemie hebben niet alle trainingen binnen de pilot doorgang kunnen vinden, en is in overleg met de gemeente Utrecht afgesproken dat deze trainingen in 2021 alsnog kunnen plaatsvinden. Daardoor sluiten pilot en academie naadloos op elkaar aan.

U Centraal levert menskracht voor de ontwikkeling, voortgang en het proces voor de realisatie van de academie.

CORONA-INITIATIEVENPAGINA

In maart 2020 sloeg corona toe. Vanuit het NIZU is er snel actie ondernomen en is in samenwerking met DOCK een extra pagina op de NIZU-website toegevoegd: de corona-initiatievenpagina.
In het overzicht op deze pagina zijn allerlei corona-gerelateerde initiatieven verzameld, variërend van de grote landelijke telefonische hulplijnen tot aan kleinschalige straat- en buurtinitiatieven in de wijken.

Naast de professionals die al gebruik maakten van de website, werd nu ook een nieuwe groep gebruikers aangeboord: de bewoners van Utrecht. Ook zij wisten de corona-initiatievenpagina op de website goed te vinden. Het succes van de corona-initiatievenpagina werd verder versterkt door de aandacht voor de NIZU-infolijn, het telefoonnummer waar met name bewoners gebruik van maakten om hulp in te roepen.

VERWIJZERS

In de beginperiode in maart waren Facebook, RTV Utrecht, Handje Helpen en LinkedIn, VC Utrecht en WijkConnect en Utrecht.nl substantiële verwijzers. Opvallend is het grote aantal websites van samenwerkingspartners dat de link naar de NIZU-coronapagina opgenomen heeft, zoals Dock, BTO's , gezondheidscentra/huisartsen, ggz-organisaties tot aan bewonersinitiatieven (wijkwebsites zoals in Noordoost, en Lunetten) en burennetwerken. Maar ook de lokale pers, de bibliotheek, politieke partijen etc. Etc. Het zegt iets over de goodwill en naamsbekendheid die het NIZU bij al deze organisaties geniet.

VERBETERSLAG

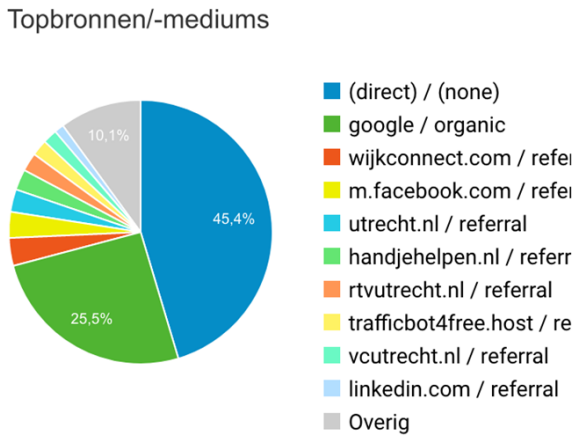
Na een inventarisatie van de wensen werd met Involvit, de website-bouwer, overlegd over de implementatie van de voorgestelde wijzigingen.

- Meer opmaakmogelijkheden om de content meer en beter gestructureerd weer te kunnen geven, o.a. door het toevoegen van verschillende kopniveaus, opsommingslijsten en FAQ-menu's;
- Mogelijkheden voor de toepassing van afbeeldingen;
- Navigatiemogelijkheden om o.a. het gebruik van onderliggende pagina's mogelijk te maken;
- Een aantrekkelijke presentatie van de ambassadeurs IZ, om op die manier bij te dragen aan een betere herkenbaarheid van de ambassadeurs, ook richting de organisaties de deel uit maken van het NIZU (Uit de enquête was gebleken dat nog lang niet bij alle organisaties de ambassadeurs bekend zijn);
- Integratie van nieuwsbriefmodule.

Al deze aanpassingen zijn technisch gezien begin 2021 gerealiseerd, de praktische toepassing van sommige features moet nog uitgevoerd worden, zoals het gebruik van de nieuwsbriefmodule.
De aanpassingen aan de website konden gerealiseerd worden vanuit het budget dat voor 2020 voor de doorontwikkeling van de website gereserveerd was.

SCHEMATISCHE WEERGAVE VAN HET AANDEEL PER BRON/ MEDIUM

Verhouding tussen 'direct' (url rechtstreeks intoetsen), zoeken via o.a. google en de website vinden via referrals (verwijzingen op andere websites), over heel 2020.



Informele Zorg: financiële verantwoording 2020

Dossiernummer: 6964884

Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht	€ 1.651.851	€ 1.651.851	€ 0
Subsidie Gemeente Utrecht - Budget SROI	€ 60.000	€ 61.500	€ -1.500
Overige subsidies *	€ 175.067	€ 168.377	€ 6.690
Bijdrage deelnemers	€ 26.000	€ 5.365	€ 20.635
Overige inkomsten **	€ 109.719	€ 24.797	€ 84.922
Totaal	**€ 2.022.637**	**€ 1.911.889**	**€ 110.748**

Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel ***	€ 1.075.931	€ 1.180.779	€ -104.848
Personeelskosten overhead personeel ***	€ 47.902	€ 34.370	€ 13.532
Huisvestingskosten ****	€ 109.108	€ 111.919	€ -2.811
Organisatiekosten *****	€ 481.965	€ 438.995	€ 42.970
Activiteitenkosten	€ 307.731	€ 313.541	€ -5.810
Diverse baten en lasten	€ -	€ -22.551	€ 22.551
Totaal	**€ 2.022.637**	**€ 2.057.053**	**€ -34.416**

** Specificatie overige subsidies (zie afzonderlijke verantwoordingen)*	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Hulp bij Dementie (dossiernr. 6099024)	€ -	€ 17.005	€ -17.005
DemenTalent Lunetten (dossiernr: 6805827)	€ -	€ 9.728	€ -9.728
Eenmalige subsidie Dag van de Mantelzorg (dossiernr. 8065891)	€ -	€ 30.709	€ -30.709
Projectsubsidie NIZU ambassadeursproject (dossiernr. 6915980)	€ 129.032	€ 110.935	€ 18.097
Automaatje (gemeente Utrecht en andere fondsen)	€ 46.035	€ -	€ 46.035
Totaal	**€ 175.067**	**€ 168.377**	**€ 6.690**

*** Specificatie overige inkomsten*	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Nog te verwerven inkomsten	€ 93.082	€ -	€ 93.082
Trajecten BZ ijsselstein en Utrechtse heuvelrug	€ 16.637	€ 10.924	€ 5.713
Kunstkoppelaars	€ -	€ 11.402	€ -11.402
Tzorg	€ -	€ 2.376	€ -2.376
Schenkingen		€ 95	€ -95
Totaal	**€ 109.719**	**€ 24.797**	**€ 84.922**

*** 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	14,240 fte	16,21 fte	1,97 fte
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 9, trede 11	schaal 8, trede 12	-
Aantal fte's overhead personeel	0,493 fte	0,72 fte	0,227 fte
Gemiddelde inschaling overhead personeel	schaal 12, trede 12	schaal 11, trede 13	-

**** Specificatie huisvestingskosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw	€ 76.252	€ 73.022	€ 3.230
Kosten gas/water/licht	€ 8.654	€ 4.517	€ 4.137
Onderhoud en schoonmaak	€ 28.787	€ 25.351	€ 3.436
Heffingen/ verzekeringen	€ 2.433	€ 2.261	€ 172
Inventaris/ afschrijving inventaris	€ 1.245	€ 36	€ 1.209
Doorbelaste huisvestingskosten	€ -11.599	€ -11.953	€ 354
Overige huisvestingskosten	€ 3.336	€ 18.685	€ -15.349
Totaal	**€ 109.108**	**€ 111.919**	**€ -2.811**

***** Specificatie organisatiekosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten	€ 13.550	€ 2.218	€ 11.332
ICT/ automatisering	€ 3.738	€ 183	€ 3.555
Accountant/ administratie	€ 6.425	€ -	€ 6.425
Vrijwilligersvergoedingen	€ 46.150	€ -	€ 46.150
Doorbelasting bedrijfsbureau (Stichting PK)	€ 393.426	€ 396.246	€ -2.820
Overige organisatiekosten	€ 18.676	€ 40.348	€ -21.672
Totaal	**€ 481.965**	**€ 438.995**	**€ 42.970**

NIZU: financiële verantwoording 2020

Dossiernummer: 6915980

Totaal aanvraag			
Baten	**Subsidieaanvraag**	**Realisatie**	**Verschil aanvraag-realisatie**
Subsidie Gemeente Utrecht	€ 129.032	€ 110.935	€ 18.097
Totaal	**€ 129.032**	**€ 110.935**	**€ 18.097**

Lasten	**Subsidieaanvraag**	**Realisatie**	**Verschil aanvraag-realisatie**
Personeelskosten uitvoerend personeel	€ 90.699	€ 76.908	€ 13.791
Personeelskosten overhead personeel	€ 13.605	€ 21.714	€ -8.109
Huisvestingskosten	€ 4.535	€ -	€ 4.535
Organisatiekosten	€ 5.187	€ -	€ 5.187
Activiteitenkosten	€ 15.006	€ 12.312	€ 2.694
Diverse baten en lasten	€ -	€ -	€ -
Totaal	**€ 129.032**	**€ 110.935**	**€ 18.097**

Specificatie Ambassadeurs Informele Zorg			
Baten	**Subsidieaanvraag**	**Realisatie**	**Verschil aanvraag-realisatie**
Subsidie Gemeente Utrecht	€ 112.011	€ 91.404	€ 20.607
Totaal	**€ 112.011**	**€ 91.404**	**€ 20.607**

Lasten	**Subsidieaanvraag**	**Realisatie**	**Verschil aanvraag-realisatie**
Personeelskosten uitvoerend personeel (ambassadeurs)	€ 86.380	€ 68.751	€ 17.629
Personeelskosten overhead personeel (coordinatie)	€ 12.957	€ 21.714	€ -8.757
Huisvestingskosten	€ 4.319	€ -	€ 4.319
Organisatiekosten	€ 4.940	€ -	€ 4.940
Activiteitenkosten	€ 3.415	€ 938	€ 2.477
Diverse baten en lasten	€ -	€ -	€ -
Totaal	**€ 112.011**	**€ 91.404**	**€ 20.607**

**** 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			
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel			-

Specificatie Website NIZU			
Baten	**Subsidieaanvraag**	**Realisatie**	**Verschil aanvraag-realisatie**
Subsidie Gemeente Utrecht	€ 17.021	€ 19.531	€ -2.510
Totaal	**€ 17.021**	**€ 19.531**	**€ -2.510**

Lasten	**Subsidieaanvraag**	**Realisatie**	**Verschil aanvraag-realisatie**
Personeelskosten uitvoerend personeel (beheer website)	€ 4.319	€ 8.157	€ -3.838
Personeelskosten overhead personeel *	€ 648	€ -	€ 648
Huisvestingskosten	€ 216	€ -	€ 216
Organisatiekosten	€ 247	€ -	€ 247
Activiteitenkosten (kosten website)	€ 11.591	€ 11.374	€ 217
Diverse baten en lasten	€ -	€ -	€ -
Totaal	**€ 17.021**	**€ 19.531**	**€ -2.510**

**** 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			-
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel			-

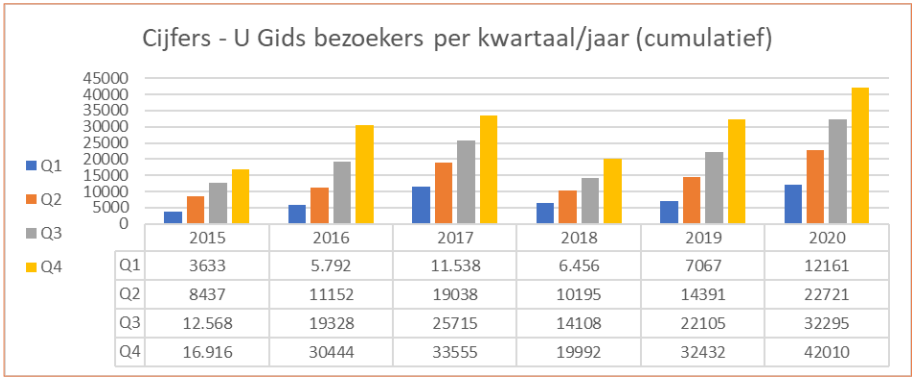
Aangevraagde subsidie was € 129.032, toegekende subsidie is € 118.172.
Realisatie is € 110.935
Te verrekenen subsidie: € 7.237

STEDELIJKE– EN WIJKINFORMATIEVOORZIENING

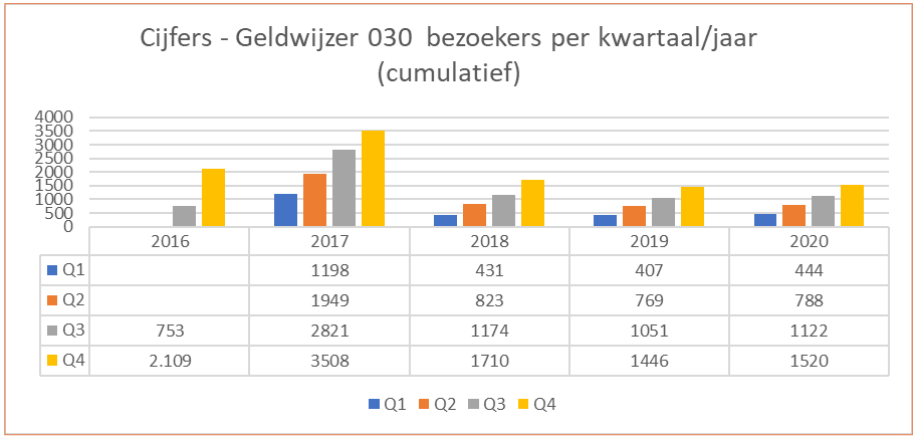
Door het aanbieden van stedelijke en wijkgerichte informatievoorziening realiseren en onderhouden we het informatieaanbod voor iedereen die woont, werkt of zorgt in Utrecht. Deze informatie helpt mensen op weg, heeft een preventieve werking en biedt overzicht van aanbod in het sociale domein. We bevorderen hiermee dat mensen met de juiste informatie en een persoonlijk advies beter in staat zijn keuzes te maken, problemen vóór te zijn en op te lossen. Daarnaast ondersteunen we de bewonersinitiatieven bij het opzetten en in stand houden van hun wijkinformatiepunten.

STEDELIJKE INFORMATIEVOORZIENING

Het grootste gedeelte van het afgelopen jaar stond in het teken van corona. Door de maatregelen lag de focus vooral op het digitaal aanbieden van informatie via U Gids en andere sites, op verschillende thema's en specifiek over corona. De pagina's met informatie over corona binnen U Gids werden in totaal 1436 keer bezocht. In maart en april werd het meeste gezocht op corona gerelateerde onderwerpen. Het streven om 35.000 bezoekers op U Gids te krijgen is ruim gelukt. Vanuit huis heeft het team via mail en telefonisch de inwoners met persoonlijke vragen op weg geholpen. We zijn bezig met een plan van aanpak om stedelijke informatievoorziening op een andere wijze vorm te geven. We willen een grotere 'beweging naar voren' creëren en hierdoor nóg meer het voorliggend aanbod zijn t.o.v. de basiszorg. Dit vraagt om andere manieren van aanbieden van onze informatie. Onze informatie zal gericht insteken op preventie, en zich meer toespitsen op het specifieke aanbod van en in Utrecht. Het uitvoeren van deze plannen zal in 2021 plaatsvinden (rekening houdend met corona maatregelen).



	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Q1	3633	5.792	11.538	6.456	7067	12161
Q2	8437	11152	19038	10195	14391	22721
Q3	12.568	19328	25715	14108	22105	32295
Q4	16.916	30444	33555	19992	32432	42010



	2016	2017	2018	2019	2020
Q1		1198	431	407	444
Q2		1949	823	769	788
Q3	753	2821	1174	1051	1122
Q4	2.109	3508	1710	1446	1520

DE GELDWIJZER030 wordt niet zo vaak bezocht als voorgaande jaren. Dit wordt een focuspunt voor 2021 zeker met de te verwachten zorgen omtrent coronamaatregelen en financiële consequenties.

DE GELDZAAK was met het inloopspreekuur in de centrale bibliotheek in 2020 helaas enkele maanden gesloten tijdens de twee lock down perioden en vanwege de verhuizing van de bibliotheek naar het Neude. Wel bleef De Geldzaak telefonisch en via whatsapp bereikbaar. Gelukkig zijn een aantal voorlichtingen op verschillende geldthema's doorgegaan. Tijdens deze bijeenkomsten hebben 32 inwoners informatie en advies ontvangen en zijn geholpen met hun geldzaken.
In 2020 is De Geldzaak op twee nieuwe locaties gestart, maar is de inloop daar minimaal vanwege coronamaatregelen en sluiten van de locaties. Het aantal individuele bezoekers in 2020 is:
Bibliotheek Neude: 22
Gezondheidscentrum de Amazone (Overvecht, gestart in juli): 1
Bibliotheek Leidsche Rijn (gestart in september): 1

PLUSGIDS UTRECHT 2021 is aan het einde van het jaar geactualiseerd en aangeleverd bij de drukker met een nieuwe indeling. Er is extra aandacht voor onderwerpen waar (oudere) inwoners mee te maken kunnen krijgen. Op basis daarvan hebben we de hoofdstukken opnieuw ingedeeld. Het is door de coronacrisis een extra uitdaging om de informatie in de Plusgids, die een jaar geldt, goed te laten aansluiten op aangeboden informatie die per dag kan veranderen. Voor verspreiding naar de inwoners begin komend jaar denken we aan verzending per post, nu juist ouderen weinig buiten komen. Plusgids 2020 is begin dit jaar overal in de stad verspreid.

HET WHATSAPP NUMMER wordt nog niet goed gevonden door jongeren. We hebben in totaal 13 vragen gehad sinds het nummer (zomer 2020) 'in de lucht is'.

INFORMATIE EN ADVIESLIJN is half december van start gegaan. Het telefoonnummer 030 236 1727 is nu elke werkdag tussen 09.00 en 17.00 uur rechtstreeks te bereiken voor elke inwoner, vrijwilliger, mantelzorger of professional in de Utrecht. We geven antwoord op de meest uiteenlopende vragen op het gebied van zorg en welzijn. Waar nodig verwijzen we direct naar de juiste plek. Ook is de chat op U Gids nu elke werkdag van 10:00 tot 13:00 uur bereikbaar.

WIJKINFORMATIE

De wijkinformatiepunten zijn op veel plekken gesloten maar digitaal zijn er een hoop verbindingen gelegd. De initiatieven zijn vaak hét punt in de wijk waar vraag en aanbod van bewoners samenkomen. Juist tijdens de coronacrisis hebben inwoners meer behoefte aan wijkinformatie. Het projectteam van U Centraal is een vraagbaak voor de initiatieven en denkt mee over bijvoorbeeld het werven van vrijwilligers of het opzetten van een wijkinformatiepunt.
Uit de laatste stedelijke bijeenkomst is gebleken dat er op dit moment geen behoefte is aan stedelijke platform waar men ervaringen en onderwerpen kan delen. De initiatieven geven aan elkaar te vinden wanneer nodig en beschikken over voldoende verschillende digitale plekken onder andere om inwoners te bereiken. Wat we gaan doorzetten is eens per kwartaal een inspiratiebijeenkomst waarin we initiatieven met elkaar kunnen bespreken en hoe we van elkaar kunnen leren.

Daarnaast zijn we druk bezig om een co-creatie op te zetten voor een stedelijke visie met betrekking tot de wijkinformatiepunten en hoe daar maatwerk in te verlenen. Dit doen we i.s.m. een aantal initiatieven en de Gemeente Utrecht.

'Een netwerkpartner uit de stad Utrecht stuurt een whatsapp berichtje. Een jongen van 22 dreigt uit te vallen op school nadat zijn moeder is overleden. Hij heeft hierdoor financiële problemen. Samen met deze jongen is gezocht naar de hulp die het beste aansluit. Het buurtteam voor ondersteuning of mogelijk een maatje in zijn leeftijd om hem ook te ondersteunen. Na twee weken hebben we nog even contact gehad. De jongen stond open voor hulp en was bezig een uitkering aan te vragen. We hebben hem gewezen op het sociaal raadsliedenwerk binnen het buurtteam om mee te kijken bij de aanvraag en het doen van een voorzieningencheck.

ONAFHANKELIJKE CLIENTONDERSTEUNING

Het aantal aanmeldingen voor uitgebreide ondersteuning en vragen om advies (informatie & advies) zijn t.o.v. Q3 toegenomen. Dit heeft te maken met het feit dat de buurtteams, het Wmo Loket en andere organisaties weer meer bereikbaar waren. Vragen van het Wmo-loket en de buurtteams om (online) aan te schuiven en mee te denken bij aanvragen namen toe.

"Anne is alleenstaande moeder van haar zoontje Tycho. Tycho heeft een ontwikkelingsachterstand en een grote ondersteuningsbehoefte. De vaste PGB-zorgverlener heeft een hartaandoening, neemt de RIVM-adviezen erg serieus en kan daardoor voorlopig niet langskomen. Anne zit door de maatregelen zonder werk. Hierdoor heeft ze meer tijd om voor haar zoon te zorgen en kan ze inkomsten uit een PGB goed gebruiken. Er volgt een uitgebreid advies waarin stilgestaan wordt bij het beheer van het PGB, toestemming voor wisseling van zorgverlener, de mogelijkheid van Zorg in Natura, gebruikelijke zorg, belastbaarheid naast haar zorgtaken als moeder, de geldzorgen en de gevolgen van inkomen uit PGB voor een uitkering. Anne kan zelfstandig verder en kiest ervoor een vervangende PGB-zorgverlener te zoeken."

KOPLOPER PROJECT OCO

Er is een routekaart opgesteld waarin beeldend wordt weergegeven welke verschillende routes inwoners van Utrecht afleggen wanneer zij ondersteuning van Wmo naar Wlz nodig hebben. Deze kaart is gebruikt als uitgangspunt bij het eerste afstemmingsoverleg met spelers binnen het sociaal domein. Naast U Centraal namen Buurtteamorganisatie Sociaal, Zilveren Kruis Zorgkantoor en Gemeente Utrecht deel aan het gesprek. Huidige knelpunten zijn benoemd en er is gekeken naar verbetermogelijkheden. In 2021 worden deze overleggen voortgezet. Doel is de taken en verantwoordelijkheden binnen Utrecht te verhelderen zodat inwoners efficiënter geholpen kunnen worden.

De integrale brochure gericht op het langer zelfstandig blijven wonen voor ouderen, is in samenwerking met Zilveren Kruis/Zorgkantoor afgerond. Deze landelijke brochure is aangepast aan de Utrechtse situatie, onder andere in samenwerking met Solgu, Cosbo, Steunpunt Mantelzorg en Wmo cliëntenraad. De Maaltijdservice wordt ingezet om de brochures bij mensen thuis te bezorgen. Tevens wordt de brochure begin 2021 gelijktijdig gedistribueerd met Plusgids Utrecht op locaties waar de doelgroep (kwetsbare) ouderen komt. Bijvoorbeeld bij gezondheidscentra, buurthuizen, bibliotheken e.d.

Ondanks de coronamaatregelen is de stijgende lijn van contacten in 2020 doorgezet. Het aantal uitgebreide ondersteuningstrajecten blijft sterk achter bij de veelvuldige kortere contacten per client omdat meer ingezet is op hulp op afstand.

Leren en bijsturen:
We hebben het CIZ verzocht een voorlichting te geven over de Wlz. Dit omdat er sinds Q2 een toename van Wlz gerelateerde vragen ontstond. De voorlichting is gegeven en hierdoor beschikt OCO nu over de basiskennis Wlz om zo direct de vragen te kunnen helpen oplossen.

	2018		2019		2020	
	Advies	Begeleiding bij klachten/ bezwaar	Advies	Begeleiding bij klachten/ bezwaar	Advies	Begeleiding bij klachten/ bezwaar
Kwartaal 1	2	14	57	15	26	11
Kwartaal 1 t/m 2	17	12	105	36	63	15
Kwartaal 1 t/m 3	34	14	142	61	173	26
Kwartaal 1 t/m 4	57	15	180	77	233	36

Stadsteam I&A: financiële verantwoording 2020

Dossiernummer: 7085426

	Informatievoorziening		
Baten	**Subsidieaanvraag**	**Realisatie**	**Verschil aanvraag-realisatie**
Subsidie Gemeente Utrecht (informatievoorziening)	€ 601.149	€ 601.149	€ -
Subsidie Gemeente Utrecht (onafhank. Clientondersteuning)	€ 134.416	€ 134.416	€ -
Subdidie Gemeente Utrecht (koplopers onafhank. Clientondersteuning)	€ -	€ 26.121	€ -26.121
Subsidie Gemeente Utrecht - Budget SROI	€ -	€ 33.281	€ -33.281
Budgetvaardig	€ -	€ 39.497	€ -39.497
Coordinatoren Samenwerking 1e lijn 2020-2021	€ -	€ 7.713	€ -7.713
Totaal	**€ 735.565**	**€ 842.177**	**€ -106.612**
Lasten	**Subsidieaanvraag**	**Realisatie**	**Verschil aanvraag-realisatie**
Personeelskosten uitvoerend personeel *	€ 454.288	€ 489.049	€ -34.761
Personeelskosten overhead personeel *	€ 20.183	€ 16.348	€ 3.835
Huisvestingskosten **	€ 30.398	€ 20.795	€ 9.603
Organisatiekosten ***	€ 110.100	€ 122.701	€ -12.601
Activiteitenkosten	€ 30.000	€ 54.477	€ -24.477
Diverse baten en lasten	€ 90.596	€ 1.150	€ 89.446
Totaal	**€ 735.565**	**€ 704.520**	**€ 31.045**
**** 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	5,99 fte	7,71 fte	1,72 fte
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 9, trede 11	Schaal 8, trede 7	-
Aantal fte's overhead personeel	0,208 fte	0,34 fte	0,13 fte

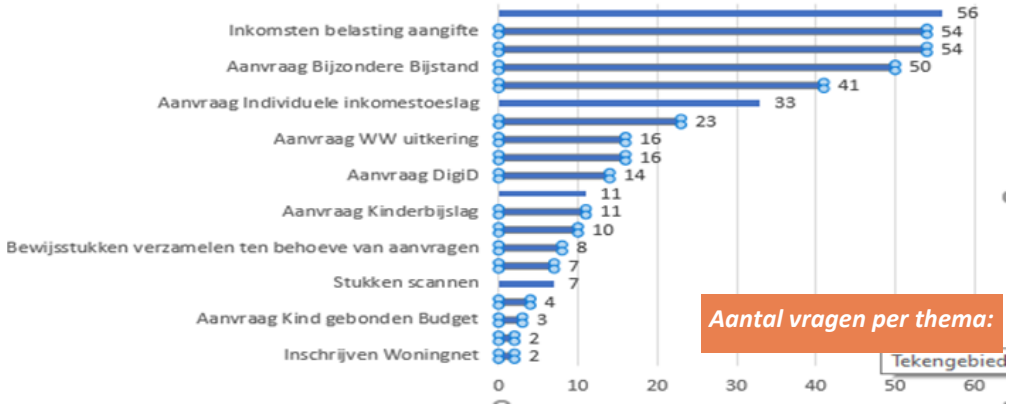
** Specificatie huisvestingskosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw	€ 21.644		€ 21.644
Kosten gas/water/licht	€ 4.467		€ 4.467
Onderhoud en schoonmaak	€ 12.106		€ 12.106
Heffingen/ verzekeringen	€ 689		€ 689
Inventaris/ afschrijving inventaris	€ 298		€ 298
Doorbelaste huisvestingskosten	€ -9.707	€ 20.795	€ -30.502
Overige huisvestingskosten	€ 901		€ 901
Totaal	**€ 30.398**	**€ 20.795**	**€ 9.603**

*** Specificatie organisatiekosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten	€ 5.709		€ 5.709
ICT/ automatisering	€ 1.575	€ 7.471	€ -5.896
Accountant/ administratie	€ 2.707		€ 2.707
Vrijwilligersvergoedingen	€ -		€ -
Doorbelasting bedrijfsbureau (Stichting PK)	€ 92.240	€ 95.404	€ -3.164
Overige organisatiekosten	€ 7.869	€ 19.826	€ -11.957

ADVIES / SOCIAAL RAADSLIEDENWERK

2020 IN EEN NOTENDOP

Het was een bewogen jaar, waarin veel gevraagd werd van de sociaal raadslieden in de wijken op het gebied van creativiteit, innovatie en flexibiliteit. In april werd de online dienstverlening uitgewerkt, en werden de sociaal raadslieden in razend tempo op MS365 en Teams van U Centraal geïntroduceerd met nieuwe laptops. Hoewel advies en begeleiding op afstand voor een groot deel van de cliënten uitstekend uitkomst bood, bleef er een kwetsbare groep over voor wie dienstverlening fysiek en op locatie noodzakelijk was. Er werd in mei een calamiteitenteam SRW opgericht dat op 3 locaties cliënten met spoedvragen ontving. Toen er vanaf juni meer fysieke hulpverlening mogelijk werd is er hard gewerkt aan het creëren van veilige spreekkamers op de buurtteamlocaties. Doordat veel overheidsinstanties (o.a. belastingdienst, Juridisch loket, UPasbalie, bghu, UPolis) hun deuren sloten voor fysiek klantcontact werd de vraag bij de sociaal raadslieden in de wijken groter. Voor de gebruikelijke inzet van vrijwilligers was nauwelijks ruimte, wat met name in de wijken Overvecht en Kanaleneiland achterstanden opleverde.



De financieel vrijwilligers wilden juist in deze tijden anderen helpen, maar konden niet ingezet worden. De teams SRW moesten met hun vrijwilligers uitwijken naar externe ‘corona-proof’ ingerichte locaties om te voldoen aan de toenemende vraag: het Financieel Administratief Spreekuur. Samen met onze partners hebben we de kosten voor deze grote ruimten gedeeld.

FINANCIEEL & ADMINISTRATIE SPREEKUUR (FAS)

Sinds de coronacrisis signaleerden de sociaal raadslieden dat veel mensen in met name de wijken Overvecht en Kanaleneiland hun financiële vragen hadden uitgesteld. Het gevaar dreigde dat dit ging leiden tot grote financiële problemen in te toekomst. Om deze mensen in Kanaleneiland en Overvecht snel te kunnen ondersteunen met hun financiële vragen, is het wekelijkse Financieel & Administratie Spreekuur (FAS) opgericht door Stadsteam I&A van U Centraal en de sociaal raadslieden in Overvecht en Kanaleneiland. Het FAS is een samenwerking van U Centraal, Buurtteam Jeugd en Gezin, Buurtteam Sociaal, Platform Financieel Vrijwilligers Utrecht en Gemeente Utrecht.

Vanaf augustus 2020 zijn er meer dan 500 mensen geholpen met een vraag op financieel gebied en hebben de sociaal raadslieden met hun vrijwilligers veel mensen ter plekke kunnen helpen. Veel anderen zijn gericht doorverwezen: bij zwaardere problematiek, bij schulden of op andere leefgebieden. Door de grote mogelijkheden die het spreekuur biedt is besloten minimaal een jaar door te gaan op de locaties Overvecht en Kanaleneiland. Mogelijk komt daar nog een derde locatie bij, ook voor specifieke doelgroepen.

JAARLIJKSE PROJECTEN HUBA (HULP BIJ BELASTINGAANGIFTE) EN BGHU-KWIJTSCHELDING

Elk jaar organiseert het stadsteam I&A met team SRW en team FIA in alle wijken spreekuren om mensen te ondersteunen met hun belastingaangifte en bghu-kwijtscheldingsverzoek. Hiervoor worden vrijwilligers en studenten SJD van de HU door stadsteam I&A getraind, ingezet en ter plekke begeleid door sociaal raadlieden. In totaal zijn er in 2020 bijna **600** mensen geholpen met hun belastingaangifte en **210** met een kwijtscheldingsverzoek bij de bghu

NIEUW: CIJFERS UIT WIZ-PORTAAL

Cijfers uit het nieuwe systeem tonen de hoeveelheid en soorten hulpvragen per cluster. Op basis van dit inzicht brengen we de behoefte per cluster in kaart om zo ons aanbod hierop aan te passen. Zo verdelen we onze mensen en middelen op maat en sluiten aan bij de vragen.

Periodecijfers vierde kwartaal 2020:	Aantal nieuwe trajecten		Aantal klantcontacten
SRW West-Ondiep-Pijsweerd-Zuilen	375		1409
SRW Overvecht	330		934
SRW Binnenstad-Oost-Noordoost	104		470
SRW Hoograven-Lunetten-Rivieren-Dichterswijk	136		432
SRW Kanaleneiland	124		628
SRW Leidsche Rijn-Vleuten-De Meern	159		747
	1228		4620

Advies (SRW): financiële verantwoording 2020

Dossiernummer: 7085426

Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht	€ 1.889.970	€ 1.889.970	€ -
Subsidie Gemeente Utrecht - Budget SROI	€ 31.111	€ 51.852	€ -20.741
Totaal	**€ 1.921.081**	**€ 1.941.822**	**€ -20.741**

Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel *	€ 1.538.703	€ 1.470.500	€ 68.203
Personeelskosten overhead personeel *	€ 69.094	€ 43.720	€ 25.374
Huisvestingskosten **	€ -	€ 62.748	€ -62.748
Organisatiekosten ***	€ 394.863	€ 404.106	€ -9.243
Activiteitenkosten	€ -	€ 1.233	€ -1.233
Diverse baten en lasten	€ -	€ -3.328	€ 3.328
Nader te bepalen	€ -81.579	€ -	€ -81.579
Totaal	**€ 1.921.081**	**€ 1.978.980**	**€ -57.899**

** 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	20,539 fte	20,62 fte	0,081 fte
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 8, trede 13	schaal 8, trede 11	-
Aantal fte's overhead personeel	0,711 fte	0,92 fte	0,209 fte
Gemiddelde inschaling overhead personeel	schaal 12, trede 12	schaal 11, trede 13	-

*** Specificatie huisvestingskosten*	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw	€ -		€ -
Kosten gas/water/licht	€ -		€ -
Onderhoud en schoonmaak	€ -		€ -
Heffingen/ verzekeringen	€ -		€ -
Inventaris/ afschrijving inventaris	€ -		€ -
Doorbelaste huisvestingskosten	€ -	€ 62.748	€ -62.748
Overige huisvestingskosten	€ -		€ -
Totaal	**€ -**	**€ 62.748**	**€ -62.748**

**** Specificatie organisatiekosten*	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten	€ 19.545		€ 19.545
ICT/ automatisering	€ 5.392	€ 21.000	€ -15.608
Accountant/ administratie	€ 9.267		€ 9.267
Doorbelasting bedrijfsbureau (Stichting PK)	€ 333.720	€ 330.257	€ 3.463
Overige organisatiekosten	€ 26.939	€ 52.849	€ -25.910
Totaal	**€ 394.863**	**€ 404.106**	**€ -9.243**

SCHULDHULPVERLENING FIA INCLUSIEF ONDERAANNEMERSCHAP TUSSENVOORZIENING EN LEVENSGEBEURTENISSEN

ONTWIKKELINGEN

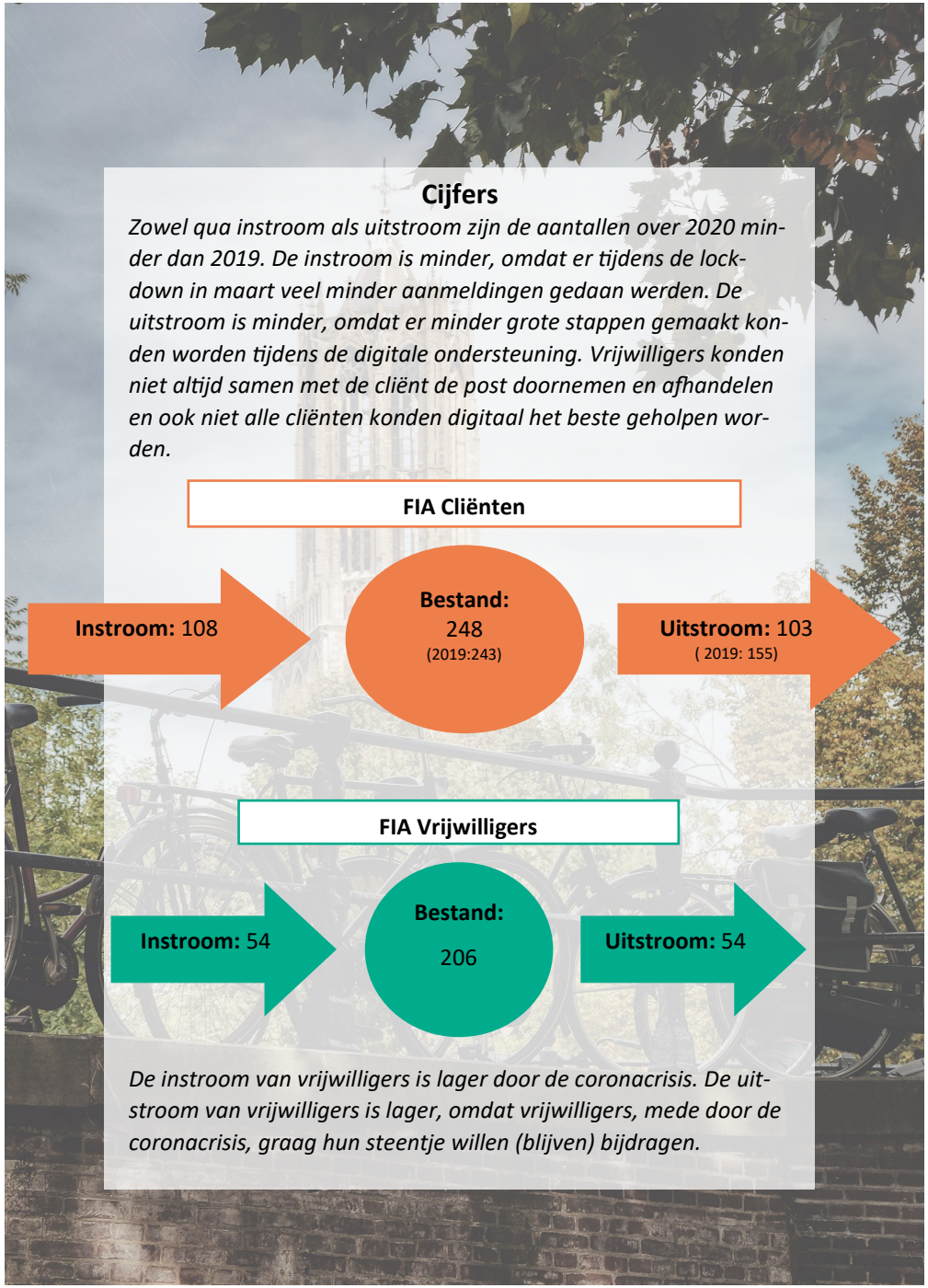
Het afgelopen jaar was uitdagend voor de cliënten en vrijwilligers van FIA. Door de corona maatregelen was het voor de vrijwilligers niet mogelijk om hun cliënten te ondersteunen zoals zij dat gewend zijn. Gelukkig hebben de vrijwilligers met ondersteuning van de consulenten van team FIA gezocht naar mogelijkheden om hun cliënten toch zo goed mogelijk te helpen, bijvoorbeeld digitaal, telefonisch of anderszins. Waar dat niet anders kon hebben vrijwilligers huisbezoeken gedaan bij hun cliënten, met inachtneming van de geldende maatregelen op dat moment.

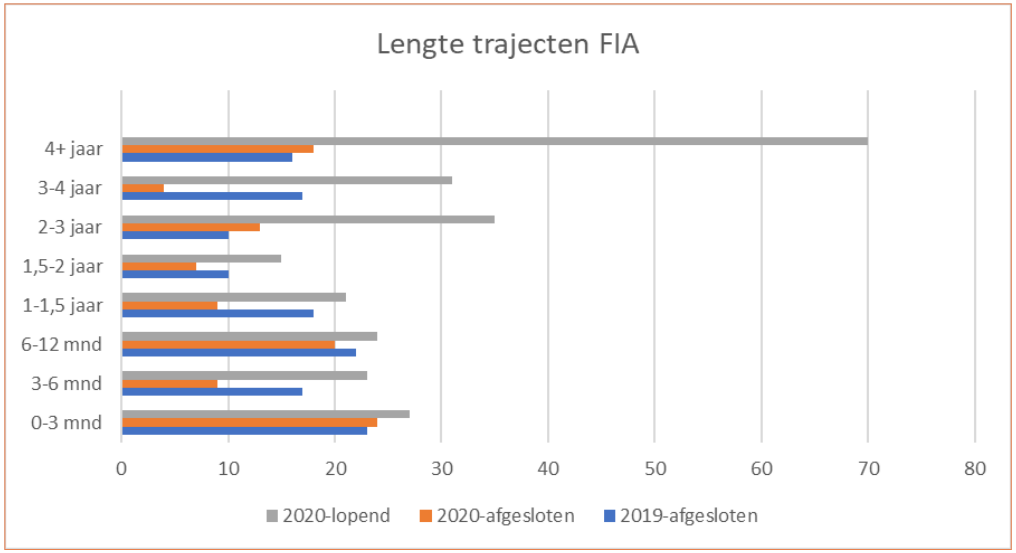
29 FIA vrijwilligers hebben ook een grote bijdrage geleverd aan de Financiële afspraken spreekuren (FAS) in Overvecht en Kanaleneiland. Samen met vrijwilligers van het Platform Financieel Vrijwilligers Utrecht hebben zij 409 bezoekers geholpen bij bijvoorbeeld het doen van de belastingaangifte, het aanvragen van bijzondere bijstand en het aanvragen en aanpassen van Toeslagen.

SIGNALERENDE ROL VRIJWILLIGERS

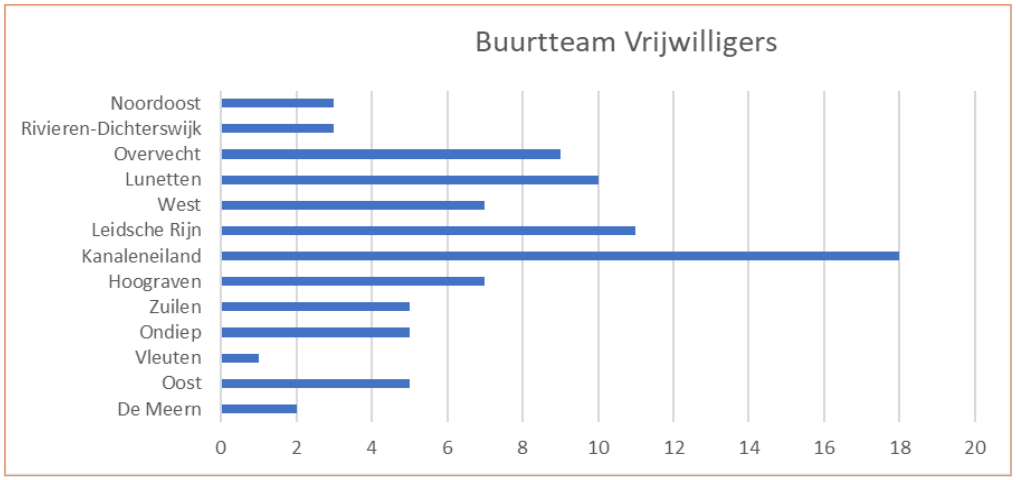
Vrijwilligers staan naast de cliënt en in de meeste gevallen ontstaat er een vertrouwensband. Ze zien en horen wat er gebeurt in huis en op financieel gebied.

Het kan zijn dat de vrijwilliger iets van wat er gebeurt niet snapt, dat de vrijwilliger ergens vraagtekens bij heeft of iets niet vertrouwt. Deze signalen kan de vrijwilliger bespreken met zijn vaste contactpersoon. Als Team FIA sporen wij vrijwilligers hiertoe aan, zowel bij aanvang van hun vrijwilligerswerk als gaandeweg door regelmatig contact te onderhouden met de vrijwilliger.





De bovenstaande grafiek laat de lengte van de trajecten voor administratie thuis zien bij FIA. De in 2020 afgesloten trajecten duurden gemiddeld 2 jaar en 5 maanden.
De op 31-12-2020 nog lopende trajecten hadden toen een gemiddelde duur van 3 jaar en 3 maanden.



VRIJWILLIGERS IN DE BUURTTEAMS:

In 2020 waren er in totaal 86 financieel vrijwilligers werkzaam bij de buurtteams. Een groot deel van deze vrijwilligers was niet inzetbaar op de buurtteamlocaties door de geldende corona maatregelen. Zij hebben waar mogelijk digitaal en telefonisch ondersteuning geboden aan cliënten. Daarnaast zijn een deel van de vrijwilligers aan de slag gegaan bij het Financieel & Administratie Spreekuur (FAS) in Overvecht en/of Kanaleneiland of bij cliënten thuis. Door de beperkte inzetmogelijkheden is er geen doorstroom geweest zoals we dat in voorgaande jaren hebben gezien.

TRAININGEN

In 2020 zijn er in totaal 7 cursussen gegeven en hebben 20 deelnemers de cursussen afgerond. Vanwege de geldende corona maatregelen hebben in het vierde kwartaal de geplande cursus van Grip op Financiën en Online op Orde, online plaats gevonden i.p.v. fysiek. De online cursussen worden goed ontvangen door zowel de docenten als de deelnemers. Ten opzichte van 2019 hebben er minder cursussen plaatsgevonden en minder deelnemers een cursus afgerond. Dit komt doordat cursussen in 2020 abrupt hebben moeten stoppen of niet hebben kunnen starten vanwege de geldende corona maatregelen.

CURSUS	AANTAL CURSUSSEN	AANTAL STARTENDE DEELNEMERS	AANTAL GESLAAGDE DEELNEMERS
Grip op Financiën	5	37	14
Online op Orde	2	10	6
Eindtotaal	**7**	**47**	**20**

U MAP

In 2020 zijn er in totaal 1785 U Mappen uitgegeven. Dit is ongeveer een derde minder dan de voorgaande jaren (2018: 3187, 2019: 2816). Deze daling is waarschijnlijk te wijten aan de corona crisis.

KWARTIERMAKERSOPDRACH ALLIANTIE PLATFORM FINANCIEEL VRIJWILLIGERS UTRECHT

In 2020 heeft de alliantie ingezet om de samenwerking nog meer te versterken en te verstevigen. Met de Gemeente zagen we veel kansen om de financieel vrijwilligers te verankeren in het schuldienstverleningsproces. Daar is een kwartiermakersopdracht uit gekomen welke Humanitas en U Centraal uitvoeren, namens de alliantie. Deze opdracht zal worden vervolgd in 2021.

ONTWIKKELINGEN

In 2021 zullen we nog steeds te maken hebben met de invloed van de coronacrisis, onze vrijwilligers zullen binnen de mogelijkheden zo goed mogelijk ondersteuning blijven bieden aan Utrechters die hulp nodig hebben op het gebied van

financiën en administratie.

BUDGETVAARDIG TRAINING

Het afgelopen jaar is de training voor vrijwilligers ontwikkeld en in de vorm van Blended Learning gestart. Nieuwe vrijwilligers zullen deze training volgen voordat zij aan het werk gaan. De huidige vrijwilligers zullen ook de Budgetvaardig training gaan volgen zodat ook zij op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen en nog betere hulp kunnen bieden aan hun cliënten.

In 2021 neemt team FIA ook de financieel vrijwilligers bij de Voedselbank over van de Tussenvoorziening. FIA zal de werving, begeleiding en organisatie van de vrijwilligers gaan organiseren. Gezamenlijk zorgen we voor een zorgvuldige overdracht.

JAARRAPPORTAGE TUSSENVOORZIENING FVT & SJD

Vrijwilligers spelen een grote rol in de ontwikkeling naar financiële zelfredzaamheid. Dit blijkt uit de gesprekken die vrijwilligersbegeleiders voeren met cliënten na afronding van het traject. Zo noemde een cliënt dat ze meer zelfvertrouwen had gekregen en 'het wel kon maar niet wist dat ze het kon'. Ook geven cliënten aan een beter overzicht of zelfs een hoger inkomen te hebben doordat zij nu weten waarvoor zij in aanmerking komen.

De signalerende rol van de vrijwilliger blijkt uit de signalen die zij doorgeven. Voorbeelden van signalen zijn risicovolle schulden maar ook eenzaamheid. De vrijwilligersbegeleider bepaalt vervolgens de strategie en onderneemt hierop actie. Signalen worden door de vrijwilliger ook regelmatig teruggekoppeld naar de verwijzer. Zij hebben dan direct contact.

SOCIAAL JURIDISCHE DIENST (SJD). BEOOGD BEREIK: 2000

	CONTACTMOMENTEN TOTAAL
Q1	524
Q2	318
Q3	496
Q4	274
Totaal	**1612**

KLANTCONTACTEN

Aantal unieke cliënten: 222 en aantal ingezette vrijwilligers: 8

FINANCIEEL VRIJWILLIGERS THUIS (FVT). BEOOGD BEREIK:

	AANTAL UNIEKE CLIËNTEN	AANTAL VRIJWILLIGERS
t/m Q2	36	32
t/m Q3	64	52
t/m Q4	72	58

100 CLIËNTEN, 80 VRIJWILLIGERS BEREIKT IN HET AFGELOPEN JAAR

Vanaf maart 2020 was het niet meer mogelijk om cliënten op het SJD spreekuur te ontvangen vanwege corona. Cliënten met urgente hulpvragen werden telefonisch ondersteund door vrijwilligersbegeleiders.
In 2020 hebben 14 vrijwilligers zich aangemeld voor FVT en 3 vrijwilligers voor de SJD. Voornaamste reden van aanmelding is betrokkenheid bij de doelgroep waardoor de meeste aanmeldingen via de website kwamen.

In 2020 zijn 15 vrijwilligers gestopt. Oorzaken lagen overwegend binnen de privé sfeer. Enkele vrijwilligers hebben aangegeven tijdelijk niet actief te zijn vanwege corona.

Het aantal actieve vrijwilligers is hoger dan het aantal aanmeldingen van cliënten. Hierdoor kunnen cliënten snel gekoppeld worden.
Corona lijkt wél van invloed te zijn geweest op het aantal aanmelding van cliënten. Dat waren er minder dan voorgaande jaren. Over het laatste kwartaal zijn er verder geen bijzonderheden te melden.

De duur van FVT trajecten is één jaar maar verlenging is mogelijk. Vanwege Corona lopen trajecten uit. Per traject wordt bekeken wat mogelijk is en wat noodzakelijk is. Afhankelijk daarvan wordt een traject verlengd. In de praktijk blijkt dat trajecten die in 2020 zijn gestart, of tijdens de eerste lockdown liepen, uitliepen doordat intensief contact niet goed mogelijk was. Precieze cijfers zijn nog niet beschikbaar.

ONTWIKKELINGEN

- De belangrijkste trend van 2020 was het meebewegen met corona en het zoeken naar werkbare oplossingen zodat de ondersteuning door kon gaan.
- De SJD trajecten zijn ingewikkelder en duren daardoor langer. Veel cliënten komen vaker op afspraak vanwege de

LEVENSGEBEURTENISSEN

In maart werd Nederland geconfronteerd met een lock down vanwege het covid-19 virus waardoor het geven van fysieke bijeenkomsten onmogelijk werd. Al snel heeft Levensgebeurtenissen de ommekeer gemaakt naar online workshops. In het begin verliep werven van deelnemers hiervoor erg moeizaam. Men was algemeen nog onbekend met het volgen van online bijeenkomsten en/ of nog niet capabel genoeg. In de loop van het jaar is de deelname aan online bijeenkomsten toegenomen, alhoewel het niet op hetzelfde niveau van fysieke bijeenkomsten voor de lockdown is uitgekomen. Voor de doelgroep die online onvoldoende uit de voeten kan is er besloten om de bijeenkomsten waar mogelijk en binnen de regels weer fysiek op locatie aan te bieden vanaf september (thema: bijstand).

Een deelnemer over de online bijeenkomsten:

'Wat ben ik blij geweest met bijeenkomsten, en veel informatie hieruit kunnen halen. Heel nuttig voor mij! Ik moest er wel echt op gewezen en geholpen worden, anders had ik de stap niet gezet.'

Naast het online aanbieden van het reguliere aanbod is ook direct een specifiek aanbod ontwikkeld voor de financiële gevolgen van de corona crisis. Het betreft een online bijeenkomst en e-learning. Die laatste kunnen deelnemers op eigen tijd en tempo volgen. Hiermee is een extra doelgroep deelnemers bereikt. De deelnemers krijgen informatie, tips en actiepunten aangereikt hoe zij om kunnen gaan met de sterke daling van hun inkomen.

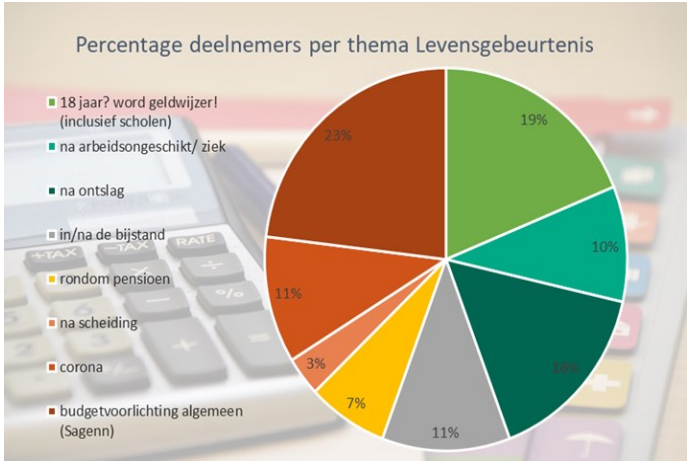
Een deelnemer over het corona aanbod:

'Toeslag en welke andere rechten ik kan krijgen waren heel belangrijk. Het was over het geheel een super informatieve sessie.'

Tot slot is Levensgebeurtenissen begin dit jaar samenwerking aangegaan met Sagénn voor het aanbieden van budgetvoorlichting aan bijstandsgerechtigden die een taaltraject volgen. In het najaar zijn met hen 7 bijeenkomsten gedraaid. Door de samenwerking met deze partij is de doelgroep bijstandsgerechtigden succesvol ook op een andere wijze bereikt.

CIJFERS / AANTALLEN:

In 2020 zijn er 52 bijeenkomsten gehouden voor totaal 380 deelnemers. In vergelijking met vorig jaar zijn totaal ongeveer 120 deelnemers minder bereikt. Dit waren destijds grotendeels leerlingen bij gastlessen op scholen. Zonder deze groep zijn slechts 60 deelnemers minder bereikt met de workshops. In totaal 40 personen volgden dit jaar daarentegen de e-learning rondom daling van het inkomen na de corona crisis.



In 2020 zijn in totaal 4 (online) gastlessen op scholen gegeven aan 67 leerlingen. Tijdens de Week van het Geld in maart zijn er als gevolg van de lockdown totaal 9 gastlessen weggevallen, die grotendeels ook niet opnieuw ingepland konden worden. Hierdoor zijn er minder leerlingen bereikt dan vooraf gepland was (doelstelling 2020: minimaal 100 leerlingen).
Het aandeel bijeenkomsten 'na ontslag' is dit jaar lager dan eerdere jaren. De samenwerking met UWV kon door de corona crisis lastig ingevuld worden tot het draaien van de (online) workshops. Daarentegen is een grote, nieuwe doelgroep aangesproken met het specifiek aanbod rondom corona en de algemene budgetvoorlichtingen (m.n. bij Sagénn). Voor 2021 worden deze gecontinueerd en is het belangrijk om de bijeenkomsten i.s.m. het UWV wanneer mogelijk weer op te starten.

ONTWIKKELINGEN

In 2021 legt team Levensgebeurtenissen nog meer de focus op bijeenkomsten die te maken hebben met een (tijdelijke) daling van het inkomen. Hier is op dit moment de meeste vraag naar.

Het betreft thema’s: (gedeeltelijk) verlies van werk, ziekte, arbeidsongeschiktheid, met pensioen en instroom in de bijstand. Daarnaast informeren we bijstandsgerechtigden over de gevolgen voor hun financiën bij het vinden van werk (thema: na bijstand).

Ook blijft Levensgebeurtenissen verbonden aan de Week van het Geld waarin financiële educatie aan jongeren centraal staat.

Waar mogelijk zullen bijeenkomsten Levensgebeurtenissen zowel online als fysiek aangeboden worden in 2021. Dit om flexibel te kunnen zijn als er opnieuw verscherpte maatregelen zijn. Maar ook krijgen de deelnemers zo keuze wat voor hen meest passend is. Online biedt voordelen in tijd en de reisafstand en geeft vanzelfsprekend minste kans op besmettingsgevaar. Echter (lotgenoten) contact en interactiviteit wordt anders ervaren en kan niet volledig worden geëvenaard.

FIA: financiële verantwoording 2020

Dossiernummer: 7085426

Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht (Schuldhulpverlening)	€ 924.912	€ 912.412	€ 12.500
Subsidie Gemeente Utrecht (Levensgebeurtenissen)	€ 274.880	€ 245.880	€ 29.000
Subsidie Gemeente Utrecht kwartiermaker alliantie platform		€ 5.002	€ -5.002
Totaal	**€ 1.199.792**	**€ 1.163.294**	**€ 36.498**

Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel *	€ 599.427	€ 542.167	€ 57.260
Personeelskosten overhead personeel *	€ 27.137	€ 19.358	€ 7.779
Huisvestingskosten **	€ 45.776	€ 31.105	€ 14.671
Organisatiekosten ***	€ 191.798	€ 178.660	€ 13.138
Activiteitenkosten	€ 107.999	€ 60.664	€ 47.335
Inzet De Tussenvoorziening	€ 207.814	€ 207.814	€ -
Diverse baten en lasten	€ 19.841	€ 918	€ 18.923
Totaal	**€ 1.199.792**	**€ 1.040.686**	**€ 159.106**

** 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	8,066 fte	9,13 fte	1,064 fte
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 8, trede 13	schaal 8, trede 4	-
Aantal fte's overhead personeel	0,279 fte	0,41 fte	0,131 fte
Gemiddelde inschaling overhead personeel	schaal 12, trede 12	schaal 11, trede 13	-

** Specificatie huisvestingskosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw	€ 32.927		€ 32.927
Kosten gas/water/licht	€ 6.796		€ 6.796
Onderhoud en schoonmaak	€ 18.417		€ 18.417
Heffingen/ verzekeringen	€ 1.050		€ 1.050
Inventaris/ afschrijving inventaris	€ 453		€ 453
Doorbelaste huisvestingskosten	€ -15.237	€ 31.105	€ -46.342
Overige huisvestingskosten	€ 1.370		€ 1.370
Totaal	**€ 45.776**	**€ 31.105**	**€ 14.671**

*** Specificatie organisatiekosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten	€ 7.676		€ 7.676
ICT/ automatisering	€ 2.118		€ 2.118
Accountant/ administratie	€ 3.640		€ 3.640
Vrijwilligersvergoedingen	€ 13.650		€ 13.650
Doorbelasting bedrijfsbureau (Stichting PK)	€ 154.136	€ 155.330	€ -1.194
Overige organisatiekosten	€ 10.578	€ 23.330	€ -12.752
Totaal	**€ 191.798**	**€ 178.660**	**€ 13.138**

Toelichting afwijkingen subsidieaanvraag:

Volgens afspraak wordt resterend budget activiteitenkosten gereserveerd voor 2021. Daarom is er bij de realisatie van Schuldhulpverlening EUR 12.500 minder als baat opgenomen. Dit is opgenomen in de jaarrekening als "nog te besteden subsdie".

Bij Levensgebeurtenissen gaat het om een bedrag van EUR 29.000 wat is opgenomen 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	€ 5.002	€ 44.998
Totaal	**€ 50.000**	**€ 5.002**	**€ 44.998**

Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel *	€ 25.000	€ 5.002	€ 19.998
Personeelskosten overhead personeel *	€ -	€ -	€ -
Huisvestingskosten **	€ -	€ -	€ -
Organisatiekosten ***	€ -	€ -	€ -
Activiteitenkosten	€ 25.000	€ -	€ 25.000
Inzet De Tussenvoorziening	€ -	€ -	€ -
Diverse baten en lasten	€ -	€ -	€ -
Totaal	**€ 50.000**	**€ 5.002**	**€ 44.998**

* *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. Deze tussentijdse verantwoording is alleen de realisatie van 2020.
De activiteitenkosten omvatten de inzet van Humanitas, zij zullen hun inzet d.m.v. facturen bij U Centraal indienen.

Groepen Persoonlijke ontwikkeling en Gezondheid

ONTWIKKELINGEN IN 2020

Sinds maart 2020 leeft de wereld, Utrecht en dus ook het team Groepen persoonlijke ontwikkeling en gezondheid (GPOG) in een nieuwe realiteit. Geplande activiteiten konden daarin geen doorgang vinden. Anderzijds: nieuwe initiatieven startten en bestaande initiatieven intensiveerden. Voor GPOG stond 2020 in het teken van over grenzen kijken, door (1) meer samenwerking met partners, (2) samenwerking met andere teams en (3) online aanbod creëren. Sinds de pandemie vinden externe en interne partners elkaar sneller t.b.v. kwetsbare groepen. Ook in 2020 bleek weer hoe cruciaal netwerken zijn voor een goede behoeftepeiling in de stad.

BEREIKT IN HET AFGELOPEN JAAR

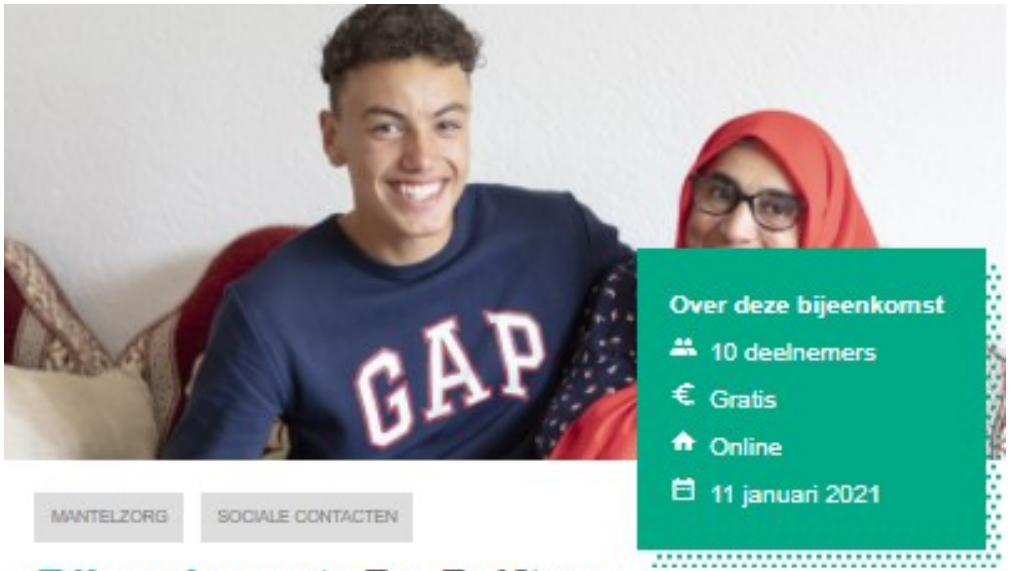
1.Samenwerking externe partners: GPOG startte een initiatief om medewerkers van BTO Sociaal, U Centraal en DOCK tot online trainers op te leiden (Versneld Vernieuwen). Twee groepen zijn geschoold. Uit het netwerk is GPOG bekend met eenzaamheid in wijken en psychische klachten door schulden. Een van de thema's zal worden uitgewerkt tot een online of blended aanbod.

GPOG en Stichting JoU startten met het programma JoinUs. Het doel: terugdringen van eenzaamheid onder 18-25 jarigen door ontmoetingen en een focus op sociale redzaamheid.

2.Interne samenwerking: Covid-19 resulteerde in meer intern overleg over o.m. eenzame ouderen. I.v.m. de Utrechtse aanpak eenzaamheid is naar deze groep en naar zorgverleners uitgereikt . Initiatieven gingen echter door besmettingsangst en coronarestricties niet door.

3.Ontwikkelen en aanbieden online diensten: GPOG legde de focus in 2020 op psychisch welbevinden en gezondheid (notitie Iedereen doet mee). Multiculturele vrouwengroepen, Zelfregie van chronisch zieken, Gezond eten en bewegen en Omgaan met psychosomatische klachten en stress zijn on- en offline aangeboden. Op veilige afstand in parken trof men elkaar. Groepen waren erg positief en hopen zulke activiteiten in 2021 meer te zien.

De Assertiviteitscursus moest na 5 bijeenkomsten gestaakt worden door oplopende Covid-19 cijfers. De enthousiaste groep organiseerde zich vervolgens in een appgroep voor onderlinge steun, tot de cursus wordt hervat. Een deelnemer zei dat ze deze 20 jaar eerder had willen



volgen. Een ander vertelde hoge verwachtingen beter te kunnen hanteren. Een derde cursist was dankbaar voor de positieve sfeer, waarin hij zich kon ontwikkelen.

De eerste online cursus Moed houden tijdens de coronapandemie werd goed ontvangen. Het aantal deelnemers was echter laag. Aanvullend is e-learning en een PR-plan gemaakt.

GPOG heeft de vraag van inwoners opgehaald bij buurthuizen, culturele organisaties en moskeeën. Verder bepaalden groeiende wachtlijsten het aanbod. Een 3de factor was Covid-19 en beschikbaarheid van ruime locaties. Ook de trainers-/vrijwilligerscapaciteit beïnvloedde het aanbod.

(een overzicht van de activiteiten van GPOG is op te vragen)

ONTWIKKELINGEN

- De kickoff blended leren met BTO Sociaal, U Centraal en DOCK is in januari 2021. Halverwege 2021 wordt de pilotcursus aangeboden. De ambitie is vaker te co-creëren.
- I.v.m. de Actieagenda 'Utrechters Schuldenvrij' maakt GPOG een aanbod voor bewoners om (preventief) na te denken en in groepen in gesprek te gaan over financiële zelfredzaamheid.
- De eerste JoinUs groepen staan eind januari 2021 gepland. Deze gaan (on-/offline) door.
- Collega's van U Centraal zullen een toekomstgericht leerplatform starten. Zij zullen zich laten scholen en van elkaar leren over online trainen, webinars en e-learning.
- Het ontwikkelen van online diensten wordt uitgebreid. In 2021 zal in samenspraak met inwoners gekeken worden naar het vraaggericht uitbreiden en doorontwikkelen hiervan.
- Fysieke bijeenkomsten worden z.s.m. weer aangeboden. Non-verbale communicatie is cruciaal voor het leren van sociale vaardigheden. Trainers en cursisten merken dat het essentieel is om elkaar te zien in een groep en samen gedragsverandering te oefenen.

Groepen: financiële verantwoording 2020

Dossiernummer: 7085426

Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht	€ 271.287	€ 271.287	€ -
Subsidie Gemeente Utrecht - SROI	€ -	€ 4.509	€ -4.509
Bijdrage deelnemers	€ 3.500	€ 480	€ 3.020
Overige inkomsten *	€ 27.820	€ 3.897	€ 23.923
Totaal	**€ 302.607**	**€ 280.173**	**€ 22.434**

Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel **	€ 215.629	€ 163.267	€ 52.362
Personeelskosten overhead personeel **	€ 9.625	€ 7.209	€ 2.416
Huisvestingskosten ***	€ 17.224	€ 12.059	€ 5.165
Organisatiekosten ****	€ 55.129	€ 64.882	€ -9.753
Activiteitenkosten	€ 5.000	€ 1.854	€ 3.146
Diverse baten en lasten	€ -	€ 342	€ -342
Totaal	**€ 302.607**	**€ 249.613**	**€ 52.994**

*** Specificatie overige inkomsten*	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Tzorg	€ 27.820	€ 3.897	€ 23.923
Totaal	**€ 27.820**	**€ 3.897**	**€ 23.923**

*** 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	2,861 fte	3,40 fte	0,539 fte
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 9, trede 12	schaal 8, trede 13	-
Aantal fte's overhead personeel	0,099 fte	0,15 fte	0,051 fte
Gemiddelde inschaling overhead personeel	schaal 12, trede 12	schaal 11, trede 13	-

*** Specificatie huisvestingskosten*	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw	€ 12.450		€ 12.450
Kosten gas/water/licht	€ 2.570		€ 2.570
Onderhoud en schoonmaak	€ 6.963		€ 6.963
Heffingen/ verzekeringen	€ 397		€ 397
Inventaris/ afschrijving inventaris	€ 171		€ 171
Doorbelaste huisvestingskosten	€ -5.845	€ 12.059	€ -17.904
Overige huisvestingskosten	€ 518		€ 518
Totaal	**€ 17.224**	**€ 12.059**	**€ 5.165**

**** Specificatie organisatiekosten*	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten	€ 2.723		€ 2.723
ICT/ automatisering	€ 751		€ 751
Accountant/ administratie	€ 1.291		€ 1.291
Vrijwilligersvergoedingen	€ 1.100		€ 1.100
Doorbelasting bedrijfsbureau (Stichting PK)	€ 45.511	€ 56.203	€ -10.692
Overige organisatiekosten	€ 3.753	€ 8.679	€ -4.926
Totaal	**€ 55.129**	**€ 64.882**	**€ -9.753**

WONEN / WOONOVERLAST

HET AFGELOPEN JAAR

Door de coronapandemie heeft het team woonoverlast haar werkwijze zoveel mogelijk gedigitaliseerd. Dit houdt in dat de casusoverleggen, zorgoverleggen en cliëntgesprekken via beeldbellen worden gehouden. Ook voert het team gesprekken via telefonische vergaderoproepen.

Vanuit Mitros is verzocht een aantal wijzingen door te voeren in de werkwijze. Deze verzoeken zijn besproken en waar mogelijk aangepast door het team woonoverlast. Dit is teruggekoppeld en het team woonoverlast is in afwachting van een reactie van Mitros.

BEREIKT IN 2020

In het vierde kwartaal is er een partnertevredenheidsonderzoek gehouden specifiek gericht op de daling van het aantal aanmeldingen in Overvecht. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat partners terughoudender zijn in het aanmelden van woonoverlastcasussen en extreme woonoverlastsituaties en deze met eigen middelen proberen op te lossen. Wat de reden is voor deze terughoudendheid is onbekend. Daarnaast worden er woonoverlastcasussen doorverwezen naar het buurtteam in plaats van naar U Centraal. Ook kregen we het signaal dat er een toename is in het aantal aanmeldingen voor de PGA. Dit betreft casussen waarbij ook vaak sprake is van extreme woonoverlast. De betreffende casemanager gaat samen met de gebiedsmanager veiligheid van Overvecht bekijken hoe de voorliggende trajecten zijn verlopen. Daarnaast zal de casemanager aankomend jaar voorlichting gaan geven over de werkwijze bij de verschillende instanties.

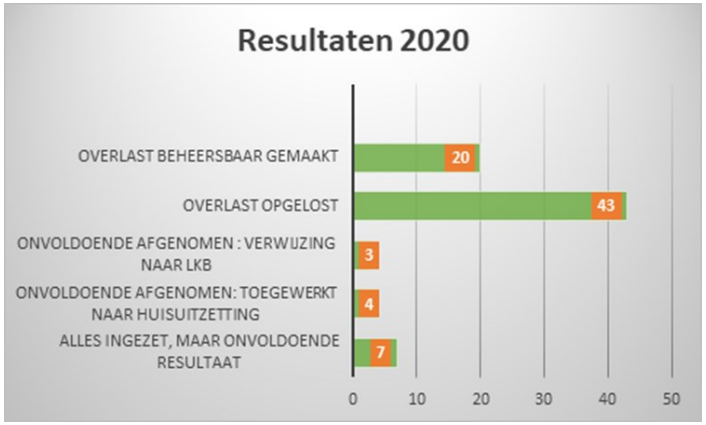
Door corona heeft het team dit jaar lastig kunnen netwerken. Fysieke bijeenkomsten als signaleringsoverleggen en sirenelunches konden niet doorgaan.

Doordat er over het algemeen in de verschillende wijken al een stevig netwerk opgebouwd is en er weinig verloop was bij de verschillende ketenpartners werden de korte lijnen behouden. Door de netwerkcontacten digitaal te onderhouden wisten partners de casemanagers te vinden en zijn er in totaal 91 casussen aangemeld.

CIJFERS

Na afsluiting van het vierde kwartaal is het totaal aantal aanmeldingen 91, waarvan er 84 casussen zijn opgepakt. Voor 6 aangemelde casussen is geen toestemming verleend door de betreffende corporatie. 1 casus voldeed niet aan de criteria en is om die reden niet opgepakt. Opvallend is dat corona geen toename van het aantal aanmeldingen als gevolg lijkt te hebben. De casussen kostten wel veel meer energie en tijd op afstand met meerdere partijen via beeldbellen. Het fysiek met de buren contact hebben en in de woningen kunnen afspreken maakt dat een deel van de observaties niet kunnen plaatsvinden.

In totaal zijn er 77 casussen afgesloten met de volgende resultaten:



ONTWIKKELINGEN

De ambitie van het team woonoverlast was om de werkwijze zo goed als mogelijk aan te passen aan de coronamaatregelen met zo min mogelijk verlies van de effectiviteit van de aanpak. Daarnaast wilde het team woonoverlast tussen de 80 en 100 aangemelde casussen oppakken.

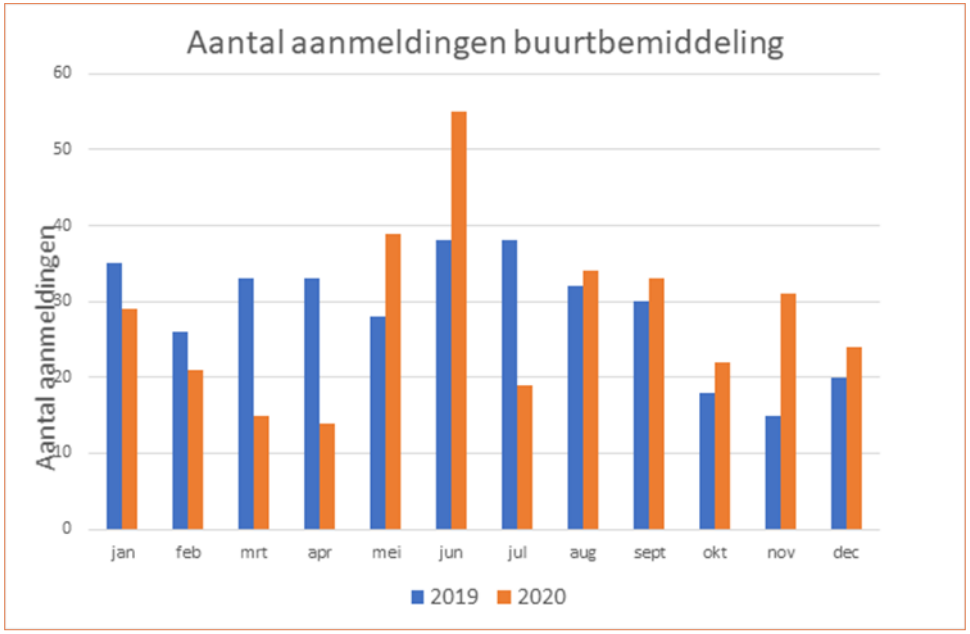
Verder is de frequentie van de teamoverleggen verhoogd en deze vinden sinds 2020 tweemaal per week plaatsmiddels beeldbellen.

WONEN / BUURTBEMIDDELING

HET AFGELOPEN JAAR

Het jaar 2020 was natuurlijk een uitzonderlijk jaar. Door de coronamaatregelingen waren geen huisbezoeken en geen fysieke bemiddelingsgesprekken mogelijk. Dit is opgevangen door telefonisch of online bemiddelingsgesprekken aan te bieden, waardoor het toch mogelijk bleef om buren te helpen. Dit bleek vaak een goed alternatief, maar niet alle buren voelden zich daar comfortabel bij. Voor deze mensen zijn er coaching trajecten door de coördinator aangeboden, andere buren kozen voor het uitstellen van de bemiddeling tot er weer fysieke bijeenkomsten mogelijk waren.

Een deel van de bemiddelaars was afgelopen jaar minder of niet inzetbaar in verband met de coronaperiode. Er zijn bijv. bemiddelaars die zelf binnen de risicogroep vallen, of bemiddelaars die taken ernaast hebben gekregen zoals mantelzorg. Sommige bemiddelaars wilden niet telefonisch of online bemiddelen. Dit maakte het een flinke uitdaging om aan de pieken in vraag naar Buurtbemiddeling te kunnen voldoen. Wel hebben we tussen de lockdowns door 27 nieuwe bemiddelaars kunnen trainen.



AANTALLEN AANMELDINGEN BUURTBEMIDDELING

In 2020 zijn in totaal 374 aanmeldingen voor buurtbemiddeling binnengekomen (waarvan 33 meerpartijen of groepsbemiddelingen). Halverwege de eerste lockdown is er een flinke piek in aanvragen te zien. Opvallend is dat het aantal doorverwijzingen vanuit de gemeente sterk is gedaald ten opzichte van vorige jaren; hier ligt mogelijk een andere werkwijze bij de gemeente aan ten grondslag en is een verklaring van de afname in aantallen aanvragen. De werkwijze wordt momenteel besproken tussen de netwerkpartners.

In de aanmeldingen zijn duidelijk pieken te zien, toen iedereen thuis moest gaan werken en ondernemingen de deuren sloten. In maart/april resulteerde de lockdown aanvankelijk in een daling van het aantal aanvragen, met daarna een sterke stijging in mei en juni. De (gedeeltelijke) lockdown van half oktober is zichtbaar in de stijging in november.

In 2020 is de verdeling over de wijken gelijkmatiger dan in 2019. Opvallend is een sterke stijging van het aantal aanvragen uit Utrecht Oost. Hier is geen verklaring voor; de aanvragen waren divers en kwamen uit alle wijken in Utrecht.

VERDELING HUUR- EN KOOPWONINGEN

In 2020 woonde 45% van de melders in een huurwoning van een woningcorporatie, en 47% van de melders in een koopwoning. In een kleiner aantal aanmeldingen (8%) ging het om een woning van particuliere verhuur. Deze verdeling komt overeen met het beeld in eerdere kwartalen.

VERWIJZER

Net als in voorgaande jaren neemt in verreweg de meeste gevallen (74%) de buur zelf contact op met buurtbemiddeling, al dan niet op aanraden van een andere organisatie. De overige verwijzers zijn de woningcorporaties 7%, politie 5%, gemeente 4% en overige organisaties 8% (waaronder buurtteams).

ONTWIKKELINGEN

Zoals in eerdere rapportages benoemd, wil Buurtbemiddeling in 2025 zijn gegroeid naar 600 aanmeldingen. De uitbreiding aan fte was hierbij een voorwaarden. Om dit te kunnen realiseren zal er vanaf 2021 veel inzet gepleegd moeten worden in het onderhouden en opbouwen van het netwerk. In 2020 was hier onvoldoende gelegenheid/ mogelijkheid voor.

Wonen: financiële verantwoording 2020

Dossiernummer: 6965083

Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht	€ 649.617	€ 649.617	€ -
Overige inkomsten *	€ -	€ -	€ -
Totaal	**€ 649.617**	**€ 649.617**	**€ -**

Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel **	€ 423.922	€ 478.700	€ -54.778
Personeelskosten overhead personeel **	€ 23.410	€ 12.616	€ 10.794
Huisvestingskosten ***	€ 24.775	€ 12.001	€ 12.774
Organisatiekosten ****	€ 143.510	€ 115.351	€ 28.159
Activiteitenkosten	€ 34.000	€ 25.081	€ 8.919
Diverse baten en lasten	€ -	€ 37	€ -37
Totaal	**€ 649.617**	**€ 643.786**	**€ 5.831**

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

** *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	5,959 fte	5,95 fte	-
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 9, trede 13	schaal 9, trede 13	-
Aantal fte's overhead personeel	0,24 fte	0,27 fte	0,03 fte
Gemiddelde inschaling overhead personeel	schaal 12, trede 12	schaal 11, trede 13	-

*** *Specificatie huisvestingskosten*	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw	€ 16.926		€ 16.926
Kosten gas/water/licht	€ 3.493		€ 3.493
Onderhoud en schoonmaak	€ 9.467		€ 9.467
Heffingen/ verzekeringen	€ 540		€ 540
Inventaris/ afschrijving inventaris	€ 233		€ 233
Doorbelaste huisvestingskosten	€ -6.588	€ 12.001	€ -18.589
Overige huisvestingskosten	€ 704	€ -	€ 704
Totaal	**€ 24.775**	**€ 12.001**	**€ 12.774**

**** *Specificatie organisatiekosten*	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten	€ 6.622	€ 13	€ 6.609
ICT/ automatisering	€ 1.827	€ 15	€ 1.812
Accountant/ administratie	€ 3.140	€ -	€ 3.140
Vrijwilligersvergoedingen	€ 9.100	€ -	€ 9.100
Doorbelasting bedrijfsbureau (Stichting PK)	€ 113.694	€ 100.132	€ 13.562
Overige organisatiekosten	€ 9.127	€ 15.191	€ -6.064
Totaal	**€ 143.510**	**€ 115.351**	**€ 28.159**

MAALTIJDSERVICE

Het jaar 2020 betekende voor het team van de Maaltijdservice Utrecht een paar flinke uitdagingen. Dit was het eerste jaar van de samenwerking met Food Connect, de maaltijden leverancier die in 2019 uit het aanbestedingstraject gekozen is. Zoals altijd levert een nieuwe leverancier weer extra werk om de werkwijzen op elkaar aan te laten sluiten. De kosten van de maaltijden bleken veel hoger te liggen dan voorheen, met name door de bereidings-procedure die aan de nieuwe wetgeving voldoet. De wet eist dat de verse maaltijden langer houdbaar zijn na bezorging, waardoor een complexer kookproces maakte dat het aantal aanbieders heel klein was.

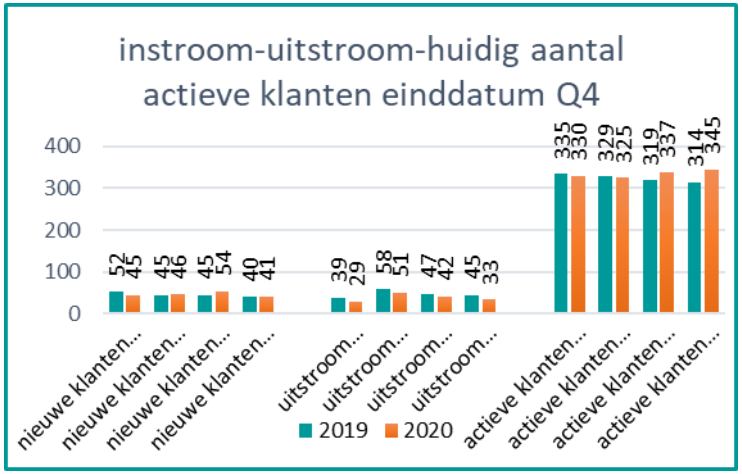
Dit jaar heeft U Centraal het verschil van de hogere kosten van de maaltijden betaald, voor komend jaar is een prijsverhoging aan de klanten doorgegeven, die een deel van de extra kosten zal goed maken. Ook zien we na een wisseling van leverancier vaak klanten afscheid nemen omdat de verpakking anders is, de smaak net even anders of omdat men de keuze minder passend vindt. Na een stevige uitstroom van klanten in het tweede kwartaal is het gelukt daarna toch bijna 10% te groeien in 2020 (+31 klanten eind december 2020 t.o.v. eind december 2019).

Elke week melden zich nieuwe klanten aan en melden klanten zich af, of worden afgemeld vanwege overlijden, opname in woon-zorgcentra of verhuizing buiten Utrecht. Ook komt het voor dat een klant wil stoppen vanwege het moeilijk openen van de ver-pakking of voorkeur voor andere maaltijden. De Maaltijdservice maakt de klanten die iets anders willen proberen attent op Thuis-gekookt (en vise versa).

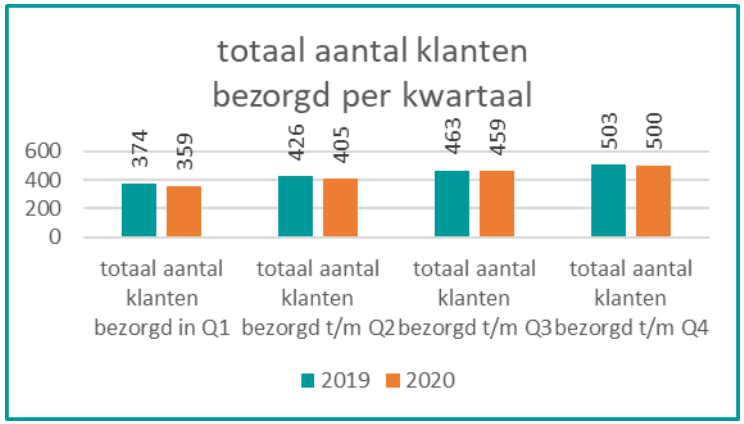
Vanaf de zomer houden de chauffeurs bij hoe vaak ze hun klanten helpen met een klusje of signaleren dat er iets aan de hand is, waarop zij actie ondernemen. In Q3 was dat 43 keer en Q4 nog eens 36 keer.

Uitgebreidere registratie volgt in 2021.

Op 31 december 2020 was het actieve klanten bestand 345. In het afgelopen jaar zijn 155 klanten gestopt en zijn 181 nieuwe klanten gestart, dus is er een toename van 31 klanten.



In totaal regelt de Maaltijdservice in 2020 voor 500 unieke klanten alles rond hun maaltijden.



De belangrijkste uitdaging in 2020 kwam natuurlijk van het coronavirus dat ervoor zorgde dat eenieder extra waakzaam moest zijn op hygiëne, op afstand houden, zelf niet ziek worden en vooral op het welzijn van onze klanten. Ook in het laatste kwartaal hebben onze chauffeurs 6 dagen in de week de maaltijden bezorgd en heeft het hele team zo goed mogelijk hun klanten bijgestaan bij vragen, met het doen van kleine klussen en telefonisch of aan de deur overleggen of mensen nog iets anders nodig hadden. Die aandacht bleek nu extra belangrijk.

HIERONDER LEGGEN DE TEAM-LEDEN UIT WAAROM HUN WERK ZO BELANGRIJK IS VOOR HEN EN VOOR DE KLANTEN:

"Net voor de Kerstdagen was een mevrouw in huis gevallen. Ze lag daar al 1,5 dag en kon met geen mogelijkheid hulp inschakelen. Toen ze de deur niet opendeed, ben ik direct gaan bellen. Dit omdat mevrouw eigenlijk altijd thuis is en bij mij het vermoeden bestond dat er wellicht iets aan de hand zou zijn. Dit was ook het geval, mevrouw was op de grond gevallen en kon niet meer omhoog komen. Ze was dan ook erg blij toen ze gered was en heeft me als blijk van waardering een mooi kaartje gestuurd."

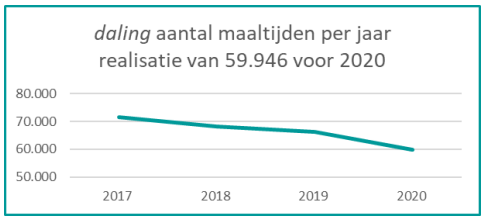
"Wat erg fijn is aan ons werk is dat naast de klant ook de kinderen van deze klant ontzettend blij en dankbaar zijn met ons." Dit is een mailtje van één van een kind van een van onze klanten:

"Het is zo ontzettend fijn dat jullie 2 á 3 keer in de week langskomen om een oogje in het zeil te houden. Zo kan mijn moeder lekker thuis blijven wonen en kan ik met een gerust hart naar mijn werk.'"

"Driemaal per week kom ik bij meneer G. En iedere ochtend praten wij bij en vaak ook een muziekje met een 'dansje'. Via YouTube kijken en luisteren wij regelmatig naar beelden uit zijn jeugd. Het is een vrolijk en zeer positief mens."

"We hadden laatst in een nieuwsbrief aan de klanten de boodschap weer meegegeven dat ze de chauffeurs altijd om hulp mogen vragen. Zo kwam ik vlak daarna bij een klant, die een hele lijst met klusjes had opgesteld. Ik zei dat dat niet helemaal de bedoeling was maar dat ik zou helpen waar mogelijk. Zodoende is dat lijstje ondertussen helemaal afgewerkt. Op het lijstje stond bijvoorbeeld lampen vervangen, fauteuil verplaatsten, deurklink vastschroeven enz. Ik doe het graag."

De daling van het aantal verkochte maaltijden blijft zichtbaar, maar ondanks een zwaar jaar eindigen we met meer klanten dan aan de start en stijgt de verkoop van maaltijden ook weer. Dit biedt een goede start voor het komende jaar. We hadden ingeschat 65.000 hoofdgerechten te bezorgen, dat aantal is niet gehaald. Bij de overige componenten is er juist meer bezorgd dan vooraf ingeschat.



Aantal maaltijdcomponenten bezorgd in de afgelopen 4 jaren

	2017		2018	2019	2020
maaltijden Q1	18.198		16.328	16.802	13.577
maaltijden Q2	18.287		17.292	17.114	14.923
maaltijden Q3	20.452		17.727	15.234	14.962
maaltijden Q4	14.719		16.965	15.070	16.484
verwacht: 65.000					59.946
soepen Q1	1.332		1.134	1.230	1.272
soepen Q2	1.219		1.210	1.278	1.627
soepen Q3	1.101		1.083	1.338	1.520
soepen Q4	1.418		1.146	1.065	1.611
verwacht: 5.000					6.030
toetjes Q1	2.375		1.921	2.015	1.421
toetjes Q2	2.155		2.020	2.016	1.685
toetjes Q3	1.866		1.888	2.013	1.612
toetjes Q4	2.088		1.831	1.711	1.675
verwacht: 5.500					6.393
salades Q1	1.426		1.547	1.391	1.010
salades Q2	1.450		1.469	1.261	1.417
salades Q3	1.399		1.654	1.134	1.378
salades Q4	1.491		1.540	982	1.343
verwacht: 4.500					5.148

Maaltijdservice: financiële verantwoording 2020

Dossiernummer: 7085426

Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht	€ 394.590	€ 394.590	€ -
Subsidie Gemeente Utrecht - SROI	€ -	€ 5.600	€ -5.600
Eigen bijdrage maaltijden	€ 280.000	€ 259.635	€ 20.365
Overige inkomsten *	€ -	€ -	€ -
Totaal	**€ 674.590**	**€ 659.825**	**€ 14.765**

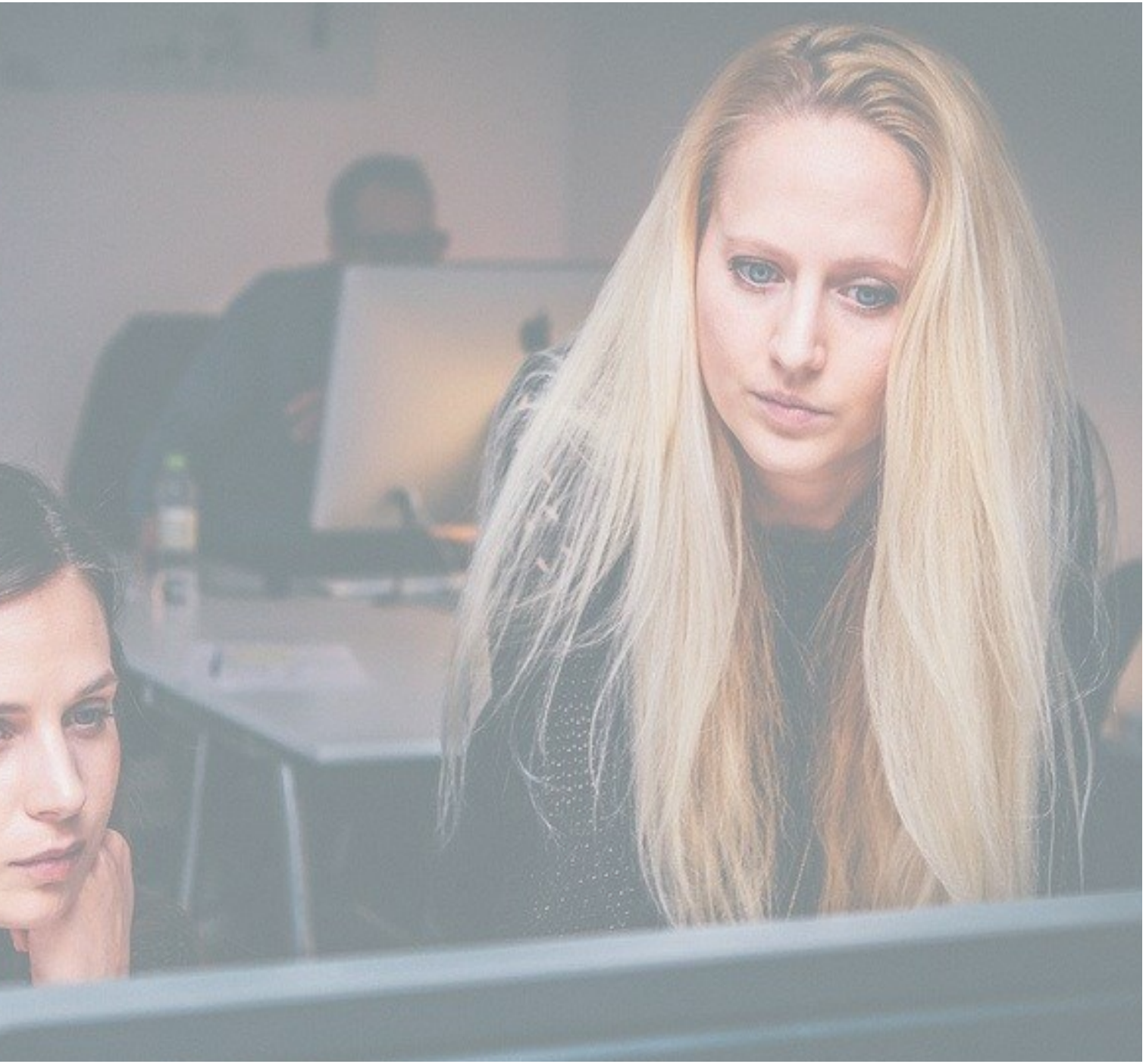
Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel **	€ 260.636	€ 280.812	€ -20.176
Personeelskosten overhead personeel **	€ 7.686	€ 4.919	€ 2.767
Huisvestingskosten ***	€ 22.650	€ 25.699	€ -3.049
Organisatiekosten ****	€ 61.099	€ 54.689	€ 6.410
Activiteitenkosten	€ 308.000	€ 331.528	€ -23.528
Diverse baten en lasten	€ 14.519	€ -29.006	€ 43.525
Totaal	**€ 674.590**	**€ 668.641**	**€ 5.949**

* *Specificatie overige inkomsten*	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Nog te verwerven inkomsten/tekort	€ -	€ -	€ -

** *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	4,805 fte	4,92 fte	0,115 fte
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 5, trede 12	schaal 6. trede 8	-
Aantal fte's overhead personeel	0,079 fte	0,10 fte	0,021 fte
Gemiddelde inschaling overhead personeel	schaal 12, trede 12	schaal 11, trede 13	-

*** *Specificatie huisvestingskosten*	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw	€ 19.539	€ 19.880	€ -341
Kosten gas/water/licht	€ -	€ 1.461	€ -1.461
Onderhoud en schoonmaak	€ 1.000	€ 1.423	€ -423
Heffingen/ verzekeringen	€ 100	€ -	€ 100
Inventaris/ afschrijving inventaris	€ 500	€ 401	€ 99
Doorbelaste huisvestingskosten	€ 1.011	€ 2.200	€ -1.189
Overige huisvestingskosten	€ 500	€ 334	€ 166
Totaal	**€ 22.650**	**€ 25.699**	**€ -3.049**

**** *Specificatie organisatiekosten*	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten	€ 2.174	€ -	€ 2.174
ICT/ automatisering	€ 600	€ 31	€ 569
Accountant/ administratie	€ 1.031	€ -	€ 1.031
Doorbelasting bedrijfsbureau (Stichting PK)	€ 33.896	€ 47.625	€ -13.729
Overige organisatiekosten	€ 23.398	€ 7.033	€ 16.365
Totaal	**€ 61.099**	**€ 54.689**	**€ 6.410**



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.

Voor alle kwartalen in 2020:

Gerealiseerde waarde voor SROI

1. Uren inzet voor maatschappelijke activiteit. Ondanks corona is dit hele jaar 615 uur geïnvesteerd in het begeleiden van kantoorvrijwilligers. Dit is gedeeltelijk gedaan op afstand.

2. Sociale inkoop. Tuinonderhoud voor 30 tuinen via WIJ3.0, aanschaf bloemen, lunches, zaalhuur, benodigd materiaal en voorbereiden, faciliteren en nabespreken Open Space Bijeenkomst, aanschaf thuiswerkpakket en kerstattentie via de Duurzame bloemisten.

3. Aanbieden stage- leerwerkplek en een verlenging van het contract voor 1 deelnemer van de opleiding Armoede & Sociale uitsluiting.

4. Dienstverband voor 1 kandidaat uit het doelgroep- banenregister voor 32 uur per week.

5. Aanbieden tijdelijk dienstverband 3 kandidaten, zowel korter als langer dan 1 jaar ww-uitkering. Alle contracten zijn ook verlengd.

SROI: financiële verantwoording 2020

Dossiernummer: 7085426

Baten	**Subsidieaanvraag**	**Realisatie**	**Verschil aanvraag-realisatie**
Subsidie Gemeente Utrecht	€ 119.389	€ -6.242	€ 125.631
Naar Stadsteam I&A	€ -	€ 33.281	€ -33.281
Naar Sociaal Raadslieden	€ -	€ 51.852	€ -51.852
Naar Informele Zorg	€ -	€ 61.500	€ -61.500
Naar Maaltijdservice	€ -	€ 5.600	€ -5.600
Naar groepen	€ -	€ 4.509	
Totaal	**€ 119.389**	**€ 150.500**	**€ -26.602**

Lasten	**Subsidieaanvraag**	**Realisatie**	**Verschil aanvraag-realisatie**
Maatschappelijke activiteit Ingevoerd en goedgekeurd in WZRR	€ 119.389	€ 156.742	€ -37.353
Sociale inkoop Ingevoerde en goedgekeurde facturen in WZRR	€ -	€ 13.056	€ -13.056

Projecten extra subsidie gemeente Utrecht

ANWB AutoMaatje Utrecht

Op 9 april 2020 was de feestelijke start van ANWB AutoMaatje Utrecht gepland.

ANWB AutoMaatje is een vervoerservice waarbij vrijwilligers minder mobiele plaatsgenoten op verzoek vervoeren. Vrijwillige chauffeurs gebruiken daarvoor hun eigen auto. Vervoer beperkt zich niet tot een bezoek aan het ziekenhuis, dokter of fysiotherapeut, maar ANWB AutoMaatje is ook voor leuke uitjes, gezellig winkelen of een dagje naar het strand.

Vóór de feestelijke start kon plaatsvinden, kwam corona. En we annuleerden de start.

Na het versoepelen van de maatregelen na de eerste golf hebben we in juli 2020 de start heroverwogen. We besloten dat we het nog te vroeg vonden. AutoMaatje is bedoeld voor (veelal kwetsbare) ouderen. We vonden de 1,5 meter afstand in een personenauto discutabel en hadden twijfel over mondkapjes en ventilatie. In september 2020 hebben we de start nogmaals heroverwogen met hetzelfde resultaat.

De financiers van ANWB AutoMaatje Utrecht (Oranje Fonds, Richard Hoogland Fonds, ministerie VWS en ANWB) verleenden ons een jaar uitstel voor de start van AutoMaatje. Ook spraken we met de financiers en de gemeente Utrecht af om medio januari 2021 opnieuw te gaan kijken of we AutoMaatje per april 2021 zouden kunnen starten. De heroverweging medio januari jl. heeft geleid tot de beslissing dat we voorlopig niet starten. We vinden het nog steeds niet verantwoord. We bevinden ons in een strengere lock down dan ten tijde van genoemde mail.

Ondanks het lichtpunt dat het vaccinatieprogramma ons biedt, kunnen we de einddatum van de pandemie niet voorspellen. Zodra die in zicht komt, gaan we opnieuw in overleg over het alsnog realiseren van ANWB AutoMaatje Utrecht.

Op dit moment zet de Algemene Hulpdienst van U Centraal alleen vrijwilligers in voor dringend noodzakelijk vervoer bijvoorbeeld als een bewoner naar het ziekenhuis (of andere dringende afspraak) moet. Voorwaarde is wel dat het eigen netwerk daarin niet kan voorzien of dat er geen netwerk is dat daarin kan voorzien. Het is wel belangrijk dat een dergelijke vraag tijdig bij ons wordt neergelegd omdat we slechts een beperkt aantal vrijwilligers hebben die deze dienstverlening, nu in coronatijd, willen bieden.

Pilot samenwerking eerste en tweedelijns rechtsbijstand

Utrecht experimenteert met samenwerking tussen eerste- en tweedelijns rechtsbijstand. Onze sociaal raadsliedenwerk (SRW), het Juridisch Loket en sociaal advocaten werken samen in een piketdienst en een gezamenlijk signaleringsoverleg. Het doel is om rechtzoekenden sneller te helpen aan een adequaat advies en/of doorverwijzing naar de juiste hulpverlener en zo de best passende oplossing te vinden. Uit het overleg blijkt dat de sociaal raadslieden vooral kennis van lokale regelgeving en procedures hebben, en dat het Juridisch Loket en advocaten beter op de hoogte zijn van landelijke onderwerpen zoals huurrecht en arbeidsrecht. Het overleg versterkt de kennis over en weer en brengt knelpunten aan het licht, o.b.v. best practices zal de samenwerking worden bestendigd en deze kennis landelijk gedeeld worden.

Financiële Basistraining voor professionals en vrijwilligers: Budgetvaardig

Omdat het vanaf maart 2020 niet meer mogelijk was om professionals en vrijwilligers een fysieke training aan te bieden, zijn we gestart met de ontwikkeling van een e-learning. De trainers (coördinatoren vrijwilligers en van professionals) hebben de handen ineengeslagen om de inhoudelijke informatie zo goed mogelijk te vertalen naar een online training.

Het is bewonderingswaardig te noemen hoe de trainers dit project gezamenlijk hebben opgepakt. Van een fysieke training van 3 dagdelen hebben ze een kwalitatief sterke e-learning gemaakt. De coördinatoren FIA van U Centraal hadden net een (technische) training gevolgd om een e-learning te bouwen. Zij boden aan om de e-learning te gaan bouwen. De intensieve samenwerking heeft geresulteerd in een mooie blended learning training van een startbijeenkomst, de e-learning en een terugkombijeenkomst (online).

In het laatste kwartaal van 2020 draaiden we een aantal testgroepen om te ervaren hoe de training werd ontvangen. De reacties waren zeer positief. In 2021 zullen we zowel professionals als vrijwilligers op deze manier de basistraining gaan aanbieden.

In 2021 zullen we verdiepende modules ontwikkelen boven op het huidige aanbod. Daarnaast zal er een transitie plaatsvinden van de workshop ‘Praten helpt’ aangeboden door de GU. Dit zal in Q2 worden aangeboden door Budgetvaardig.

Kunstkoppelaars

Voor dit project is financiering aangevraagd bij VWS. Hiervoor zijn de uren voor de projectcoördinator benut. Het project is stil komen te liggen ten tijde van de eerste corona-golf. Dit zou juist de periode zijn waarin gestart zou worden met de uitvoering van diverse activiteiten. Het plan was om mantelzorgers culturele uitstapjes aan te bieden, met andere mantelzorgers of met de partner met dementie. Ook zouden mantelzorgers individuele gesprekken thuis kunnen krijgen met kunstenaars uit de eigen buurt. Cultureel groepsaanbod en/of presentaties zouden gaan plaatsvinden in ’t Wilde Westen. Dit alles heeft tot nu toe niet door kunnen gaan, vanwege de maatregelen en het besmettings-risico gelet op de kwetsbare doelgroep. Wel is er veel geïnvesteerd in het traject ter voorbereiding. Na enkele grote bijeenkomsten met allerlei organisaties uit zorg & welzijn en culturele instellingen, is een kerngroep geformeerd met ’t Wilde Westen, Centraal Museum, Tivoli-Vredenburg, DOCK en U Centraal (Steunpunt Mantelzorg Utrecht). Bij Steunpunt Mantelzorg Utrecht werd een projectcoördinator aangesteld, die een aantal sessies met de kerngroep heeft georganiseerd om te komen tot ideeën, plannen en af-spraken en er is een gezamenlijke folder gemaakt voor informatievoorziening en de werving. Met de gemeente is de afspraak gemaakt dat zij garant zou staan indien VWS of andere fondsen niet subsidie zouden geven voor het 2e deel van het jaar de kosten van projectcoördinator. Over de situatie rond Corona, het vertrek van de projectcoördina-tor en de langdurige onzekerheid over wanneer het project weer herstart zou kunnen worden, is overleg geweest met VWS en de gemeente. Het nieuwe idee was om in 2021 te kiezen voor een vereenvoudigde uitvoering: groepsgerichte uitstapjes bij het museum en het muziekcentrum beleggen bij de organisatie van de Waarderingsdagen van Steunpunt Mantelzorg Utrecht en daarnaast individuele culturele mogelijkheden via ’t Wilde westen open houden. Op het moment is echter nog steeds geen zicht op duidelijk-heid wanneer deze activiteiten weer mogelijk zouden zijn. De vraag is of het dit jaar überhaupt nog lukt. Dit jaar zullen we met VWS, gemeente en de andere partijen opnieuw afstemmen of en hoe we met dit project verder gaan.

DemenTalent

Dit project is uitgevoerd in de wijk Lunetten door een projectleider via DAZ. U Centraal / Steunpunt Mantelzorg Utrecht is penvoerder. Uitgangspunt is dat mensen met dementie weer actief mee kunnen doen aan de maatschappij door als vrijwilliger aan de slag te gaan, op basis van nog aanwezige talenten. De projectcoördinator heeft eerst ingezet op het bekendmaken van het project bij de zorg & welzijnsorganisaties in Lunetten en een training gegeven aan beroepskrachten en vrijwilligers. Er is veel geïnvesteerd in informeren en werven door o.a. een flyer, een informatieavonden en bezoeken aan de organisaties is de wijk. Dit heeft niet geleid tot voldoende deelname. Van de beoogde 15 deelnemers zijn er 5 gestart. Na verlenging van het project brak al snel het coronavirus uit. In goed overleg is besloten om het project voortijdig te stoppen. Met U Centraal en de gemeente wordt momenteel onderzocht hoe op een andere manier het idee vorm te geven om mensen met demente een mogelijkheid te blijven bieden om zich nuttig te maken in de samenleving. Zie voor meer informatie de eindrapportage van DemenTalent die in augustus 2020 naar Gemeente Utrecht is gestuurd.

Budgetvaardig 2020

	Begroting			Realisatie		
	Uit 2019 (balans)	2020	Totaal	2020	Nog verwacht	Totaal
Inkomsten						
Resterend bedrag 2019	€ 13.646,75		€ 13.646,75			
Dagdelen scholing (facturen excl btw)	€ -	€ 92.975,00	€ 92.975,00	€ 85.932,00	€ -	€ 85.932,00
Totaal inkomsten	**€ 13.646,75**	**€ 92.975,00**	**€ 106.621,75**	**€ 85.932,00**	**€ -**	**€ 85.932,00**
Uitgaven						
Scholing						
Loonkosten docent lessen	€ -	€ 26.460,00	€ 26.460,00	€ 2.027,11	€ -	€ 2.027,11
Kosten lunch per deelnemer	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Materiaalkosten	€ -	€ 7.500,00	€ 7.500,00	€ 4.945,68	€ -	€ 4.945,68
Ervaringsdeskundige (onkostenvergoeding)	€ -	€ 4.410,00	€ 4.410,00	€ -	€ -	€ -
kosten ontwikkeling e-learnings (filmpjes, animaties)				€ -		€ -
Eenmalige koppeling bouwen AFAS voor CRM				€ 1.140,00	€ -	€ 1.140,00
Kosten Pluvotraining				€ 1.512,45	€ -	€ 1.512,45
Consulteren PLUVO + Pluvo e-learning workshop	€ 5.323,13	€ -	€ 5.323,13	€ 3.250,00	€ -	€ 3.250,00
Subtotaal scholing	*€ 5.323,13*	*€ 38.370,00*	*€ 43.693,13*	*€ 12.875,24*	*€ -*	*€ 12.875,24*
Organisatie						
Ondersteuning secretariaat	€ 2.000,00	€ 4.452,00	€ 6.452,00	€ 5.989,00	€ -	€ 5.989,00
Huur ruimtes	€ -	€ 6.300,00	€ 6.300,00	€ 900,00	€ -	€ 900,00
Projectleiderschap	€ 5.323,13	€ 24.960,00	€ 30.283,13	€ 24.960,00	€ -	€ 24.960,00
Deskundigheidsbevordering, ondersteuning trainers	€ -	€ 8.250,00	€ 8.250,00	€ -	€ -	€ -
Uitjes trainers		€ 1.200,00	€ 1.200,00	€ 515,97	€ -	€ 515,97
Subtotaal logistiek	*€ 7.323,13*	*€ 45.162,00*	*€ 52.485,13*	*€ 32.364,97*	*€ -*	*€ 32.364,97*
Communicatie						
In de lucht houden website (jaarlijks)	€ -	€ 1.920,00	€ 1.920,00	€ 1.899,48	€ -	€ 1.899,48
Communicatie (flyers, website)	€ 1.000,00	€ 2.500,00	€ 3.500,00	€ 1.120,00	€ -	€ 1.120,00
Onvoorzien	€ -	€ 4.547,60	€ 4.547,60	€ 3.717,56	€ -	€ 3.717,56
Subtotaal communicatie	*€ 1.000,00*	*€ 8.967,60*	*€ 9.967,60*	*€ 6.737,04*	*€ -*	€ 6.737,04
Totaal kosten	**€ 13.646,26**	**€ 92.499,60**	**€ 106.145,86**	**€ 51.977,25**	**€ -**	**€ 51.977,25**
Resultaat	**€ 0,49**	**€ 475,40**	**€ 475,89**	**€ 33.954,75**	**€ -**	**€ 33.954,75**

Kunstkoppelaars				
Inzet 2020				
	Verwachte inzet 2020	480	€ 77,04	€ 36.979,20
			Totaal opdracht	€ 36.979,20
Realisatie 2020				
	Realisatie 2020	148	€ 77,04	€ 11.401,92
			Totaal realisatie	€ 11.401,92
Nog te ontvangen bedrag				€ 11.401,92
Te verrekenen				€ -

DemenTalent in Lunetten: financiële verantwoording 2020					
Dossiernummer: 6805827					
Subsidieverlening september 2019 - december 2020					
	Projectkosten 2019			€	18.125,00
	Projectkosten 2020			€	11.175,00
			Totaal opdracht	€	29.300,00
Realisatie					
	Projectkosten 2019			€	7.578,96
	Projectkosten 2020			€	9.727,67
			Totaal realisatie	€	17.306,63
Te verrekenen				€	11.993,37

Projecten andere financiers dan gemeente Utrecht

Buddyzorg regiogemeenten

Buddyzorg biedt psychosociale steun en begeleiding aan mensen die lijden aan de belasting van een ernstige, chronische en/of levensbedreigende ziekte of aandoening. Een buddy (vrijwilliger) wordt voor maximaal een jaar gekoppeld aan een cliënt en komt 1 x per week een dagdeel bij de cliënt thuis. De cliënt wordt ondersteund bij zijn of haar buddyvraag. De ondersteuning kan op allerlei manieren vorm krijgen: luisterend oor, motiverende gespreksvoering, praktische ondersteuning (in het kader van 'de mooiste gesprekken heb je tijdens de afwas'), oplossingsgerichte gesprekken, plannen voor de toekomst bespreken, mee naar de arts. Dit alles met enkele hoofdwaardes in het achterhoofd: de regie en verantwoordelijkheid ligt bij de cliënt; rekening houden met de emoties van de cliënt die bij verlies en rouw kunnen opkomen; aansluiten bij wat nodig is.

Buddy's krijgen een scholing van 4 dagdelen, intervisie en bijscholing zodat zij de cliënten zo optimaal kunnen bijstaan. Naast trainen hoe buddy's in communicatie kunnen staan met hun cliënten, worden buddy's actief gecoacht op eigen grenzen in de gaten houden, feedback geven en hun eigen motivatie in de gaten houden. Dit alles resulteert in langdurige koppelingen waarbij het contact / de relatie centraal staat. De cliënt wordt langere tijd optimaal ondersteund in de heftige tijd van ziek zijn en de buddy kan deze ondersteuning volhouden omdat er aandacht is voor zijn / haar eigen proces.

Activiteiten dragen het volgende bij:

- Buddyzorg wordt hoog gewaardeerd door zowel cliënten als buddy's en levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van leven van mensen met een ernstige chronische of levensbedreigende ziekte.
- Buddyzorg is een aanvulling op de professionele zorg en mantelzorg. Doordat een mantelzorger verlicht wordt, kan de cliënt langer thuis wonen. Als er geen mantelzorger is, kan de ondersteuning van een buddy er ook voor zorgen dat de client langer thuis blijft wonen. Dit heeft een besparend effect op de formele zorg. Hiermee heeft buddyzorg zowel een economische als maatschappelijke betekenis.
- Vaak komen buddy's en cliënten uit een ander deel van de bevolking. Hun contact versterkt de sociale cohesie doordat mensen die elkaar anders nooit tegen zouden ontmoeten, nu intensief contact hebben.
- Voor de buddy's levert buddyzorg een zinvolle en zingevende manier van maatschappelijke betrokkenheid en vrije tijdsbesteding.

Buddyzorg gemeente IJsselstein
Realisatie: 2 koppelingen

Buddyzorg gemeente Utrechtse Heuvelrug
Realisatie: 2 koppelingen

Buddyzorg regio's : financiële verantwoording 2020

Buddyzorg Ijsselstein (zaaknummer: 663964)				
Subsidieverlening 2020				
	Koppelingen	2	€ 2.753,00	€ 5.506,00
			Totaal opdracht	€ 5.506,00
Realisatie				
	Koppelingen	2	€ 2.753,00	€ 5.506,00
			Totaal realisatie	€ 5.506,00
Te verrekenen				€ -

Buddyzorg Utrechtse Heuvelrug (nr. vaststellingszaak: 7337)				
Subsidieverlening 2020				
	Koppelingen	2	€ 2.709,00	€ 5.418,00
			Totaal opdracht	€ 5.418,00
Realisatie				
	Koppelingen	2	€ 2.709,00	€ 5.418,00
			Totaal realisatie	€ 5.418,00
Te verrekenen				€ -

Overige projecten

Cluster	*Activiteit*	*Subsidieverlener/opdrachtgever*	*Dossiernr.*	*Vastgestelde begroting 2020*	*Beschikbaar budget 2020*	*Baten 2020*
n.v.t.	Coordinatoren Samenwerking 1e lijn 2020-2021	Sociaal Werk Nederland		€ -	€ 7.713	€ 7.713
n.v.t.	Inzet project verhuisadviseur	Stade Advies	n.v.t.	€ -	€ -	€ 3.440
n.v.t.	Tzorg	Tzorg personeel	n.v.t.	€ -	€ 7.795	€ 6.273
			Subtotaal	*€ -*	*€ 15.508*	*€ 17.426*