



U Centraal

Pieterskerkhof 16

3512 JR Utrecht

Telefoon 030- 236 1717

www.u-centraal.nl

Kamer van Koophandel 57243484

Inhoudsopgave

Deel I

Algemeen	3
U Centraal in beweging: Samen Leren voor een goed resultaat!	4
DEEL I JAARVERSLAG U CENTRAAL 2019	7
1. Algemeen verslag Raad van bestuur	8
2. Verslag van de Raad van Toezicht	12
3. Jaarverslag klachtencommissie 2019	15
4. Overzicht van werkzaamheden (projecten en financiers)	19
5. Organigram	20
Reguliere subsidies.....	21
Projecten extra subsidie gemeente Utrecht	75
Projecten andere financiers dan gemeente Utrecht.....	83
Overige projecten	88

DEEL II JAARREKENING

Algemeen

Dit document bevat de jaarstukken van U Centraal van het jaar 2019 en bestaat uit twee delen. Deel I is het Jaarverslag en deel II is de Jaarrekening. De jaarstukken zijn opgemaakt conform RJK C1, welke van toepassing is voor organisaties zonder winstoogmerk.

In het jaarverslag zijn alle werkzaamheden opgenomen die dit verslagjaar zijn uitgevoerd. Over deze werkzaamheden zijn inhoudelijke en financiële gegevens opgenomen die nodig zijn om aanvragen in te dienen voor de vaststelling van verleende subsidie en/of de afrekening van fondsgelden. De opgenomen informatie beperkt zich tot hoofdlijnen. De onder 6. en 7. genoemde werkzaamheden zijn gefinancierd met reguliere subsidies en extra subsidies van de gemeente Utrecht (en een andere hoofdaannemer kunnen hebben). De werkzaamheden die onder 8. zijn opgenomen zijn gefinancierd door andere financiers dan de gemeente Utrecht.

In de jaarrekening zijn opgenomen de balans per 31 december en de staat van baten en lasten over het boekjaar, voorzien van een toelichting. Ook wordt inzicht gegeven in de verdeling van indirecte kosten (via kosten verdeelstaten) en is de WNT-verantwoording opgenomen. Onder de niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen en de overige gegevens zijn opgenomen:

- de wijze waarop het saldo van de staat van baten en lasten is verwerkt;
- de opgaaf van gebeurtenissen na 31 december met belangrijke financiële gevolgen;
- de controleverklaring.

Jaarverslag en jaarrekening zijn afzonderlijk genummerd zodat beide los van elkaar gebruikt kunnen worden.

U Centraal in beweging: Samen Leren voor een goed resultaat!

U Centraal ontwikkelt al lerend en op flexibele wijze een grote diversiteit aan verschillende soorten dienstverlening in een veranderende omgeving. Wijkgericht werken en bewoners participatie (zowel bij Informatievoorziening als in de vorm van buurtnetwerken bij Informele Zorg)) krijgen een steeds belangrijker rol in het werk van U Centraal.

U Centraal heeft in 2019 hard gewerkt aan het verhogen van zichtbaarheid en herkenbaarheid. In de communicatieplannen krijgen Pitching en Storytelling, de nieuwe website en social media een belangrijker rol.

U Centraal is een merk van herkomst, continuïteit en kwaliteit. De diensten worden echter vooral gepromoot onder de naam zoals die bekend is bij de burgers of verwijzers van Utrecht. Algemene Hulpdienst, DomstadPlusbus, U Gids, Buurtbemiddeling, Maaltijdservice en Administratie Thuis zijn daar mooie voorbeelden van.

Werkontwikkeling en innovatie hebben een boost gekregen door het verder investeren op zelforganisatie en het traject Samen Leren. U Centraal is een lerende organisatie: medewerkers verbeteren hun vakmanschap onder meer via masterclasses, collegiale uitwisseling en een ruim scholingsaanbod, waaronder pitching en storytelling. De organisatie stimuleert een leerklimaat.

Er is opnieuw intensief onderzocht wat medewerkers willen en moeten leren en die uitslag komt terug in kennisringen, personeelsbijeenkomsten, scholingen en functioneringsgesprekken.

We constateren dat ons interne clienttevredenheidsonderzoek een te lage respons heeft. Daarom zijn we naast ons extern tevredenheidsonderzoek door de Universiteit Utrecht -Sociale Wetenschappen- ook samen met de cliëntenraad aan de slag gegaan met Ervaringwijzer.

Daarnaast werken we mee met andere instrumenten, in het kader van model Simons: we nemen deel aan 'kritische blik' van de gemeente Utrecht.

Er is een mooie start gemaakt met onze nieuwe opdracht 2019-2024 Informatie, Advies, Onafhankelijke Clientondersteuning en Schuldhulpverlening.

Het eerste jaar zit er inmiddels op en met deze ervaringen kijken we vooruit naar de komende jaren. Eind 2021 is duidelijk of het onderdeel Wijkinformatievoorziening wel of niet bij U Centraal blijft. Dus met grote inzet maakte U Centraal een spurt rondom dit onderdeel.

We maakten kennis met -zowel prille als al langer bestaande- bewonersinitiatieven en boden onze diensten aan en zetten er op in dat U Centraal de schakel wordt tussen de informatiestromen van stedelijk naar wijk en van wijk naar stedelijk. Afhankelijk van de behoefte van een bewonersinitiatief, bood het projectteam daarbij ondersteuning op maat. Bijvoorbeeld door informatiebronnen beschikbaar te stellen, adviseren in de opstartfase, training aan te bieden en mee te zoeken naar oplossingen. Ook hebben we bewonersinitiatieven in contact gebracht met elkaar, zodat zij ervaringen kunnen uitwisselen. Het projectteam werkt niet alleen samen met door Gemeente Utrecht gesubsidieerde bewonersinitiatieven, maar ook met bewonersinitiatieven zonder subsidie.

Bij onafhankelijke clientondersteuning waren halverwege 2019 de totalen van 2018 al verdubbeld. Taakafstemming met de buurtteams werd steeds belangrijker om de capaciteit zo effectief mogelijk in te zetten. In samenwerking met gemeente Utrecht is ingeschreven voor het gemeentelijke koplopersproject van Movisie en de VNG met als doel een soepeler overgang voor met name ouderen vanuit de Wmo naar de Wlz.

Gemeente Utrecht is inmiddels genomineerd als koploper cliëntondersteuning en er zijn opleidingen gevolgd op het gebied van begeleiding en jeugdhulp.

Een centrale taak bij I, A, OC en Schuldhulp is het voorkomen en oplossen van problematische schulden. We droegen dan ook zeer actief bij aan de Actieagenda "Utrechters schuldenvrij".

De workshops Levensgebeurtenissen, de Geldzaak, voorlichtingen, invulspreekuren, de brede keur aan financiële groepen, maar ook de reguliere ondersteuning door onze sociaal raadslieden, vrijwilligers en stagiairs: dit alles zetten wij in om de Utrechtse burger zoveel mogelijk zelfredzaam en schuldenvrij te maken of houden. In het kader van de Actieagenda Utrecht Schuldenvrij gaat U Centraal ook haar samenwerking met de budgetcoaches van Werk en Inkomen versterken.

De vrijwillige inzet op financieel gebied kreeg een extra impuls in 2019 door oprichting van de Alliantie voor vrijwillige thuisadministratie, waarbinnen -naast U Centraal- nog zes andere partijen deelnemen. De wethouder heeft aangegeven deze ontwikkeling graag te willen volgen en steunen.

De sociaal raadslieden zetten hun specifieke expertises zo strategisch mogelijk in. Gebieden in de stad hebben soms te maken met problematiek die 'wijkspecifiek' is. Waar mogelijk zijn de raadslieden ook buiten hun buurtteamlocatie actief voor bewoners.

Het ziekteverzuim op sommige plaatsen is helaas te hoog. We zetten hierop extra begeleiding voor de teams in (werkdruk hanteren, efficiënt samenwerken) en zetten vervangers in.

De afdeling Informele Zorg is volop in beweging. Zowel de vrijwillige inzet als de ondersteuning van Mantelzorg zijn we meer wijkgericht gaan aanbieden. Zo kwamen er contactpersonen per wijk, waar de samenwerkingspartners erg blij mee zijn! Onze contactpersonen werkten uiteraard nauw samen met de NIZU ambassadeurs. U Centraal zet een deel van haar reguliere capaciteit in ten behoeve van gezamenlijke activiteiten in NIZU verband.

Praktische ondersteuning en eenzaamheid zijn de belangrijkste thema's waarop de ruim 700 zorgvrijwilligers van U Centraal actief zijn. Hulp bij dementie is een duidelijk specialisme waarop we ons nog meer zijn gaan profileren.

Mantelzorgers in de wijken bereiken we steeds meer en beter: hun ondersteuning is - met scholing van U Centraal - ondergebracht bij de buurtteams. Wij zorgen voor een groepsaanbod, de Dag van de Mantelzorg, het MantelMag-gezien, informatiebijeenkomsten, Respijtzorg en Waardering.

De waarderingsdagen hebben van de deelnemers een gemiddeld rapportcijfer boven de 8 gehad. Ook doen we - samen met partners- bijzondere projecten waaronder Miracles of Music.

AMWAHT afkorting van Alle Mantelzorgers Werken Aan Hun Toekomst, werd genomineerd voor het Appeltje van Oranje!

Eind 2019 was de financiering voor ANWB AutoMaatje rond. Met veel vrijwilligers gaan we daarmee inzetten op de verhoging van mobiliteit in de strijd tegen eenzaamheid. Door financiële bijdragen van het Oranje Fonds, het Richard Hoogland Fonds én het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, de inzet van de kerngroep van het Netwerk Informele Zorg Utrecht én de gemeente Utrecht kunnen de ANWB en U Centraal kunnen we nu aan de slag.

Beweging was er ook bij onze activiteiten op het gebied van Wonen: Extreme Woonoverlast is vanwege de AVG gaan werken met het nieuwe convenant. Dat betekent een betere rechtsgrond onder de samenwerking en een aangepaste manier van werken. Het aantal buurtbemiddelingen is nog steeds groeiend. U Centraal wil graag dit project uitbreiden en gaat daarover met de gemeente in gesprek.

Kortom, 2019 was een goed jaar, vol ontwikkeling en beweging....., waar we met plezier op terugkijken.

DEEL I JAARVERSLAG U CENTRAAL 2019

1. Algemeen verslag Raad van bestuur

Start U Centraal

Op 14 februari 2013 is de nieuwe rechtspersoon U Centraal opgericht. De uitvoerende werkzaamheden zijn op 01-08-2013 begonnen. U Centraal is de rechtsopvolger van vele Utrechtse voorlopers en haar geschiedenis gaat zo tot ongeveer 50 jaar terug.

De stichting stelt zich ten doel:

- Het ondersteunen en hulp bieden aan mensen en zo bijdragen aan hun kwaliteit van leven;
- Op een wijze die respectvol, passend en daardoor effectief is voor iedere specifieke situatie;
- Door het in stand houden van een organisatie ter realisering van dit doel;
- En voorts al hetgeen daarmee rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de meest ruime zin van het woord.

Het gemeentelijk beleid

In de gemeente Utrecht is het beleid m.b.t. het sociaal domein in een eigen model vormgegeven. U Centraal geeft uitvoering aan een aantal onderdelen van dit beleid.

- Informatie verstrekken;
- Advies geven over rechten en hoe deze uit te oefenen;
- Onafhankelijke Cliëntondersteuning;
- Schuldhulpverlening;
- Vrijwillige Inzet, onderdeel informele zorg;
- Mantelzorgondersteuning, onderdeel informele zorg;
- Maaltijdservice;
- Groepsgewijze informatieverstrekking en zelfhulp;
- Woonprojecten (Buurtbemiddeling, Extreme Woonoverlast).

Elk jaar is sprake van nieuwe ontwikkelingen die U Centraal zo goed mogelijk volgt en die voortdurend resulteren in werkontwikkeling en innovatie.

In 2019 heeft U Centraal intern vooral ingezet op Samen Leren, door op allerlei wijzen te stimuleren dat onze medewerkers individueel en per team (en daarmee ook de organisatie) verder ontwikkelen in hun competenties en vaardigheden. Naar buiten toe is veel aandacht gegaan naar de zichtbaarheid en herkenbaarheid van de organisatie én van de aparte werksoorten. Tweede helft van het jaar is de bouw van een nieuwe website gestart en zijn de medewerkers meegenomen in de nieuwe wijze van verantwoording en rapporteren. De trainingen Pitching en Storytelling zijn merkbaar in de rapportages, op social media en via voorlichting en de activiteiten die in de wijken ingezet werden.

Organisatiestructuur samenwerkingsverband

Met ingang van 01-01-2018 zijn het bedrijfsbureau en de specifieke jeugdprojecten juridisch zelfstandig geworden. Het samenwerkingsverband bestaat vanaf dat moment uit Stichting JoU, Stichting Specifieke Jeugd Projecten, Stichting U Centraal, Stichting Ravelijn en Stichting PK.

Deze samenwerkingsgroep vormt een fiscale eenheid en een personele unie in bestuur en toezicht. In de Directieraad hebben alle leidinggevendenden van de vijf stichtingen zitting. In de Directieraad worden alle besluiten genomen en belangrijke ontwikkelingen besproken. De Directieraad is op 23 april 2018 in functie getreden. Deze nieuwe 'topstructuur' is in 2019 geëvalueerd en heeft geleid tot ontwikkelopgaven. Voor U Centraal betekent dit dat er in 2020 een éénhoofdige leiding zal worden gerealiseerd.

Kwaliteit

Stichting U Centraal en voorgangers heeft vanaf 5 oktober 2004 het ISO 9001 kwaliteitscertificaat voor kennisintensieve organisaties. De ervaringen met de certificering zijn positief. In 2013 is het kwaliteitsbeleid gezamenlijk vormgegeven door Stichting Stade, JES 030 en U Centraal. De samenwerking heeft geresulteerd in het verkrijgen van het ISO kwaliteitscertificaat op 5 oktober 2013.

U Centraal heeft haar organisatie gecertificeerd, waarbij jaarlijks een beoordeling plaats vindt door een extern bureau. Het verslag van deze externe beoordeling is voor subsidieverleners beschikbaar. In 2018 is tevens het Kwaliteitslabel Sociaal Werk Nederland verworven. In 2019 zijn beide kwaliteitscertificaten opnieuw verdiend. In 2018 is een start gemaakt met een nieuw beleid van werving & selectie. De bedoeling ervan is om de kwaliteit van de medewerkers verder te ontwikkelen en hun duurzame inzetbaarheid voor het eigen werk en voor ander werk te verbeteren.

Verbetering systeem risicomanagement

In de nieuwe ISO-maatstaf is er o.a. meer aandacht voor risicobeheersing. Dit wordt meer expliciet geïntegreerd in het kwaliteitsdenken en -systeem. In 2016 heeft U Centraal voor het eerst een vernieuwde contextanalyse opgesteld waarin risico's en kansen zijn benoemd. Het bewustzijn van risico's en perspectief op maatregelen tot beheersing is hierdoor vergroot. Dit is voortaan onderdeel van de reguliere cyclus en is dus in 2019 geactualiseerd.

Voorname risico's en onzekerheden

Bij de risico's combineren we de zwaarte van de impact met de kans op het optreden van dit risico. Vervolgens bepalen we de noodzaak en urgentie van een beheersmaatregel. Belangrijkste conclusies:

- Financieel. Per 01-01-2018 is de begroting van U Centraal gesplitst in drie afzonderlijke begrotingen: U Centraal, SJP en PK. Dit heeft nogal wat gevolgen. Werden lasten vóór 2018 gemiddeld en omgeslagen over vele uitvoerende werkzaamheden en projecten, in 2018 zijn deze veel meer verbijzonderd en direct toegerekend. De Begroting 2019 van U Centraal liet daarna een weinig rooskleurig beeld zien. Uiteindelijk is er een gering negatief financieel resultaat gerealiseerd. De begroting dient structureel verbeterd te worden voor de jaren 2020 en verder. Hiervoor is in 2019 een 'verbeterplan' opgesteld.
- Facilitair/operationeel. De beschikbaarheid van de noodzakelijke hardware m.b.t. digitaal werken is voor de vrijwillige inzet nog niet op orde. Dit vraagt om meer investeringen (relatie met financiën). De werkzaamheden die op de Drift en de Kromme Nieuwegracht plaatsvinden kunnen meer gemengd worden, waardoor synergie en efficiënter werken kostenbesparing kunnen opleveren.
- Cultuur, leiding en integriteit. Besluitvorming en uitvoering in zelforganisatie moet beter aansluiten. Lange termijn visie op waar je naar toe wil als organisatie als dienend kader binnen de organisatie. Doeltreffende communicatie, ruimte voor eigen invulling door teams die samen hun werk organiseren. Aandacht voor eenduidige en laagdrempelige communicatie. Informatie tot je nemen hoort bij je werk. Actief aanbieden en vindbaar archiveren. Jaarlijkse personeelsbijeenkomsten over beleidscyclus langs de lijn van Samen Leren. Van MR en Jaarplan naar richtlijnen voor Teamplan.
- Stakeholders. Bekendheid: probleemdefiniëring vanuit optiek verschillende stakeholders is nodig, dus plan voor inrichting en profilering, strategie bepalen en plan voor externe communicatie is ontwikkeld en heeft o.m. geleid tot diverse PR plannen per team en de opzet van de nieuwe website.

Managementreview

In oktober 2019 heeft de Directieraad de jaarlijkse managementreview vastgesteld volgens het kwaliteitssysteem. De uitkomsten hiervan werden samen met de uitkomsten van evaluaties en onderzoeken meegenomen in de nieuwe plannen voor 2020.

Financieel resultaat

In 2019 zijn er in de begroting totale baten van € 7.127.730 voorzien met een resultaat van € 131.785 negatief. Uiteindelijk zijn baten gerealiseerd tot een bedrag van € 7.348.147 en een negatief financieel resultaat van € -/16.653. U Centraal sloot het boekjaar 2019 af met een positief vermogen van € 675.659.

Samenstelling bestuur

U Centraal heeft een directeur bestuurder. Het bestuur bestaat uit één persoon. De directeur bestuurder op 31 december 2019 is: de heer G. Jongetjes, wonende te Utrecht. E-mailadres: g.jongetjes@u-centraal.nl

Begroting 2019 en 2020

		2019		2020	
Baten	Subsidies en opdrachten	€	6.829.730	€	7.218.948
	Eigen bijdragen	€	280.000	€	309.500
	Overige	€	18.000	€	-
	<i>Totaal baten</i>		€ 7.127.730		€ 7.528.448
Lasten	Personeel	€	4.708.340	€	4.908.165
	Huisvesting	€	259.839	€	249.932
	Afschrijving	€	21.500	€	20.896
	Organisatie	€	1.379.599	€	1.362.141
	Vrijwilligersvergoedingen	€	-	€	70.000
	Projecten	€	890.237	€	1.000.544
	<i>Totaal lasten</i>		€ 7.259.515		€ 7.611.678
	Taakstelling besparing			€	83.230
Resultaat			€ -131.785	€	-

Beleid m.b.t. omvang en functie van de algemene reserve

U Centraal heeft vastgesteld dat de onderneming een algemene reserve nodig heeft om verschillende risico's te kunnen opvangen:

- bij het verkrijgen van minder subsidie kan niet altijd tijdige vermindering van structurele kosten plaatsvinden en er dient dan mogelijk personeel af te vloeien, hetgeen bijna altijd kosten met zich mee brengt;
- het ziekteverzuim is niet herverzekerd, dit levert fluctuaties op in het resultaat van baten en lasten waardoor een negatief resultaat moet kunnen worden opgevangen.

Het streven is de jaarlijkse financiële resultaten toe te voegen aan de algemene reserve tot een maximum van ongeveer 10%. U Centraal ontvangt subsidie om hiermee werkzaamheden te verrichten voor haar doelgroep, niet om een financieel resultaat te behalen.

Resultaten

U Centraal heeft de met de Gemeente Utrecht overeengekomen subsidieafspraken nageleefd. In de subsidieafspraken zijn veel concrete doelen en resultaten opgenomen. In andere documenten wordt hiervan uitvoerig verslag gedaan, waarnaar wij graag verwijzen. U Centraal krijgt positieve feedback van partners op haar werk, hetgeen natuurlijk positief wordt gewaardeerd.

Belangrijke andere ontwikkelingen in 2019 in het samenwerkingsverband

- Het in 2018 hoge niet werk gerelateerd ziekteverzuim is in 2019 nog doorgelopen. De extra inzet op intensieve begeleiding heeft wel effect gehad en in de loop van het jaar is er verbetering zichtbaar.
- De medezeggenschap van betaalde en onbetaalde medewerkers en van gebruikers van de diensten van de vijf stichtingen zijn in 2018 gaan samenwerken in het Centraal Medezeggenschap Team (CMT). In 2019 is een evaluatie gestart van de bevindingen tot nu toe. Enkele verbeteringen zijn momenteel in discussie. Wel al zeker is dat de faciliteiten van de medezeggenschap zullen worden uitgebreid. Ook de kwaliteit zal in de toekomst een impuls krijgen.

- In de organisaties is in 2019 wederom aandacht geweest voor ‘samen verantwoordelijk’. In dat proces trachten we de verantwoordelijkheden en de sturing lager in de organisaties te leggen. Die sturing moet dichterbij de werkvloer gebracht worden. Zo kunnen teams van professionals meer eigen ruimte ervaren om hun werk gezamenlijk met collega’s en partners in te vullen. Dit proces is nog niet afgerond en zal de komende jaren nog aandacht blijven vragen.
- Gezamenlijk is het beleid m.b.t. werven, kiezen en ontwikkelen opnieuw samengesteld. Onze professionele medewerkers vormen een belangrijke succesfactor om te slagen in ons werk. Zorgvuldigheid in werving en selectie is dan ook een eerste voorwaarde voor het aantrekken van talentvolle medewerkers. De medewerkers die bij ons werkzaam zijn dienen zich bij voortduring te blijven ontwikkelen.
- De structurele subsidie voor het boekjaar 2020 is aangevraagd en met beschikkingen bevestigd.

Uitbraak Coronavirus

Ondanks dat de toekomst moeilijk is te voorspellen en zeker nog niet duidelijk is wat voor impact de uitbraak van het coronavirus zal hebben op (de werkgelegenheid) in het sociale domein, heeft de bestuurder van U Centraal geen twijfel over de continuïteit van de onderneming.

2. Verslag van de Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht houdt toezicht op de doelrealisatie en het functioneren van U Centraal. De in het jaarplan geformuleerde doelen zijn daarin maatgevend. Zij houdt tevens toezicht op het functioneren van de bestuurder. Jaarlijks beoordeelt de Raad van Toezicht het functioneren van de bestuurder. De Raad van Toezicht richt zich bij het vervullen van zijn taak op het belang van de doelgroepen van U Centraal en de doelen van de onderneming, vooral vanwege het feit dat deze een maatschappelijk belangrijke en publieke taak vervult. In haar toezichthoudende rol weegt zij de belangen af van allen die bij de onderneming zijn betrokken: cliënten, deelnemers, vrijwilligers, medewerkers, samenwerkingspartners en subsidieverleners. Kernvraag is: doen we waar we voor zijn opgericht en doen we dat zo goed mogelijk? In een tijd van grote veranderingen in het sociaal domein is de structuur en organisatievorm van de onderneming geen vaststaand gegeven meer. De bedoeling en inhoud van het werk, het belang van de doelgroepen, het belang van de medewerkers en het maatschappelijk belang, blijft een kompas waarop gestuurd wordt.

De Raad van Toezicht staat voor de kwaliteit van haar eigen functioneren en evalueert deze jaarlijks. Tijdens haar evaluatie heeft de Raad van Toezicht een aantal aandachtspunten opgenomen voor 2020. Deze komen terug in het Toezichtjaarplan 2020. Toezicht zal vanuit de verschillende rollen van de RvT vorm krijgen.

- Vanuit de rol als klankbord: speciale aandacht voor organisatieontwikkeling, inclusief invoering vernieuwde topstructuur, voor de meerwaarde van de groep en voor de medezeggenschap in alle gremia.
- Vanuit de rol als werkgever: aandacht voor de start van het gesprek over het profiel van een toekomstige Raad van Bestuur.
- Vanuit de rol als toezichthouder: bijzondere aandacht voor verdere ontwikkeling van de professionaliteit, het halen van de eigen doelen en normen, in het bijzonder de aanpak van het ziekteverzuim, en de tenders/aanbestedingen.

De Raad van Toezicht acht het van belang de externe ontwikkelingen en de positionering van de groep WMN en U Centraal in het bijzonder te agenderen en te monitoren. Bij voorkeur in contact met de belangrijkste stakeholders.

Stichting U Centraal is een zelfstandige organisatie, met op het niveau van bestuurder en Raad van Toezicht een personele unie met JoU, Specifieke Jeugd Projecten, Bedrijfsbureau PK en Ravelijn.

In 2019 heeft U Centraal veel aandacht gegeven aan meegegeven ontwikkelopgaven bij de subsidietoekenning voor de komende jaren. In co-creatie met de gemeente Utrecht en samenwerkingspartners zal de komende jaren worden gewerkt aan vernieuwing van de aanpak.

In 2019 is de evaluatie van de topstructuur afgerond en zijn afspraken gemaakt over de gewenste nieuwe situatie. Voor U Centraal betekent dat een overgang van een tweehoofdige naar een éénhoofdige leiding. Inmiddels zijn er afspraken gemaakt over de te doorlopen procedure om dit in 2020 te realiseren. Om de transitie goed te laten verlopen zijn aanvullend een aantal andere ontwikkellijnen afgesproken.

Het traject om met de leden van de directieraad te komen tot een nieuwe visie voor de toekomst is afgerond in 2019. De visie is bedoeld om richting te geven aan strategisch handelen en als bindend element tussen de organisaties in de personele unie. De Raad van Toezicht volgt de vertaling naar praktisch handelen met aandacht. De Raad van Toezicht heeft zelf ook haar visie op toezichthouden aangescherpt en vertaald in een nieuw toezichtbeleid en een toezichtjaarplan. De komende jaren zal dit verder vorm krijgen.

De Raad van Toezicht ondersteunt de Invoering Nieuwe Topstructuur extra doormiddel van een daarvoor ingestelde commissie. De commissie wordt namens de Raad van Toezicht ingevuld door D. de Wit en H. Mellink.

Vergaderingen

De Raad van Toezicht is in 2019 zes keer bijeengekomen op 13 februari, 7 mei, 27 juni, 24 september, 6 november en 17 december.

De navolgende onderwerpen zijn aan de orde gekomen:

- Evaluatie topstructuur.
- Plan van aanpak naar de nieuwe topstructuur.
- Evaluatie Raad van Toezicht.
- Evaluatie Raad van Bestuur.
- Jaarverslag, Jaarrekening en accountantsverslag 2018.
- Kwartaalrapportages: voortgang financiële en inhoudelijke doelen jaarplan.
- Risicobeheersings- en controlesysteem.
- Risico- en kansanalyse.
- Analyse externe overleggen en relaties.
- Innovatieprogramma.
- Rapportage interne en externe audits.
- Toezichtbeleid en toezichtjaarplan.
- Praktische toepassing nieuwe visie door uitvoeringsorganisaties.
- Financieel kader 2020.
- Managementreview.
- Jaarplan en begroting 2020.
- Organisatieplan.
- Subsidieaanvraag 2020.
- Honorering leden Raad van Toezicht en Raad van Bestuur.
- Voortgang traject medezeggenschap.
- Gesprekken met de medezeggenschapsraden.

Rooster van aftreden

In artikel 8 lid 2 van de statuten wordt bepaald dat de Raad van Toezicht bestaat uit drie tot negen natuurlijke personen. In 2019 is een nieuw lid toetreden en zijn er geen leden afgetreden. Het rooster van aftreden is per 31 december 2019 als volgt vastgesteld:

Naam	Functie	In functie	Herbenoemen	Aftreden
M. Charifi	Lid	11-05-2017	11-05-2021	01-12-2024
J. van der Lans	Lid	11-05-2017	11-05-2021	01-12-2024
H. Mellink	Vicevoorzitter	11-05-2017	11-05-2021	01-05-2025
F. Rezwani	Voorzitter	11-05-2017	11-05-2021	01-05-2025
S. Bas	Lid	07-11-2018	07-11-2022	01-07-2026
M. Ploeg	Lid	07-11-2018	07-11-2022	01-07-2026
D. de Wit	lid	08-05-2019	08-05-2023	08-05-2027

Nieuwe leden

In de vergadering van 7 mei 2019 is D. de Wit benoemd als nieuw lid.

Statuten

Er zijn in 2019 geen statutenwijzigingen geweest.

Honorering

De honorering van de leden van de Raad van Toezicht past binnen de normstelling van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen (WNT). Daarnaast heeft de NVTZ haar leden geadviseerd terughoudend om te gaan met de hoogte van de honorering. Deze moet reëel zijn en in verhouding staan tot verwachtingen, verantwoordelijkheden en tijdsinvestering van de toezichthouders. Daarvoor heeft zij een norm geadviseerd die lager ligt dan de WNT. De Raad van Toezicht heeft besloten de geadviseerde norm van de NVTZ als maximum te hanteren. In 2015 heeft de Raad van Toezicht de hoogte van het bedrag vastgesteld, dat is sinds die tijd ongewijzigd gebleven.

Overzicht van de in 2018 vastgestelde honorering voor 2019, het maximale normbedrag conform de richtlijnen van de NVTZ en het maximale normbedrag conform de richtlijnen van de WNT:

	2019	NVTZ 2019	WNT 2019
Gewoon lid	€ 7.383	€ 10.400	€ 13.000
Vicevoorzitter	€ 9.229	€ 10.400	€ 13.000
Voorzitter	€ 11.075	€ 15.600	€ 19.500

Samenstelling per 31-12-2019

De samenstelling van de Raad van Toezicht:

Mevrouw F. Rezwani (voorzitter)

De heer H. Mellink (vicevoorzitter)

De heer M. Charifi

De heer J. van der Lans

Mevrouw S. Bas

Mevrouw M. Ploeg

Mevrouw D. de Wit

3. Jaarverslag klachtencommissie 2019

Inleiding

Er is een klachtenregeling welke zowel intern als extern wordt gebruikt. Deze is dus ook voor wettelijke vertegenwoordigers en nabestaanden van cliënten/deelnemers en andere personen die door de cliënt zijn gemachtigd. Ontvangt een medewerker een klacht via niet-formele kanalen, dan wordt de klager geattendeerd op de klachtenfunctionaris en -regeling. Er is een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris aangesteld om de cliënt in het proces te informeren, adviseren en begeleiden. Ook is er een vertrouwenspersoon. Een onafhankelijke externe klachtencommissie handelt ingediende klachten af. De resultaten van de klachtafhandelingen worden besproken in de directieraad. De externe secretaris van de klachtencommissie houdt een jaarlijks register bij van de afhandeling van alle klachten. Klachtencommissie, klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon verzorgen een jaarverslag met daarin ruimte voor adviezen aan de organisaties. Leden van de klachtencommissie, vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris hebben een jaargesprek met de bestuurder om hun bevindingen te delen. Daarbij zijn ook aanwezig vertegenwoordigers van vrijwilligersraad, cliëntenraad en centraal medezeggenschapsteam.

Klachtenfunctionaris, vertrouwenspersoon en externe klachtencommissie werken voor alle organisaties in het samenwerkingsverband van de Welzijnsgroep Midden Nederland (U Centraal, JoU, SJP en PK). De jaarverslagen zijn op groepsniveau.

De samenstelling van de klachtencommissie is per 31-12-2019:

- G.J. Bloemendal, extern voorzitter
- P.T.E. Lock, lid
- I. van de Gevel, lid
- C.Y. van Eeden, ambtelijk secretaris.

De klachtenfunctionaris is per 31-12-2019:

- E. de Gooijer.

De vertrouwenspersoon is per 31-12-2019:

- S. Cox.

Jaarverslag Klachtencommissie

Naam organisatie:	JoU/PK/SJP/UCe
Jaar en maand:	2019
Aard van de klacht:	Geen klachten ontvangen
Afhandeling van de klacht:	-
Eventuele adviezen aan de organisatie:	-

Jaarverslag Klachtenfunctionaris

Betreft:	Klachtenfunctionaris (KF)
Naam organisatie:	JoU/PK/SJP/UCe
Jaar:	2019
Aantal en aard van de gesprekken:	<p>Aantal meldingen: 6 (meestal via de website)</p> <p>Aantal gesprekken: 1: op kantoor. 1: huisbezoek. 7: telefonisch. 1: gesprek met advocaat. 9: mail en telefonisch contact met hulpverleners, leidinggevend en advocaat.</p>
Gemiddelde tijdsinvestering:	<p>5 uur: directe contacten klager en aangeklaagde. 2 uur: indirecte activiteiten t.b.v. klager/aangeklaagde. 4,5 uur: indirect overig.</p>
Resultaat van de gesprekken:	<ul style="list-style-type: none"> • In 3 situaties bleek de klacht eigenlijk over een andere instantie of persoon te gaan en werden klagers verwezen naar een andere instantie of persoon. • In 1 situatie was de klager vrijwilliger en werd in gesprek met alle betrokkenen verwijzing naar de vertrouwenspersoon geadviseerd. • In de andere situaties werd de klacht na melding aan de hulpverlener en leidinggevende in overleg afgehandeld en naar tevredenheid opgelost.
Activiteiten om bekendheid te vergroten:	In het verslagjaar is overlegd met de vertrouwenspersoon en met het CMT over de mogelijkheden om de bekendheid te vergroten. Dat heeft nog niet geresulteerd in concrete acties.
Eventuele bijzonderheden/observaties:	De belangrijkste klacht in de meldingen en gesprekken betreft de onderlinge communicatie. Klagers voelen zich als hulpvrager niet voldoende gehoord of begrip niet waarom wachttijden lang zijn of bepaalde besluiten genomen worden. Ze zijn het niet altijd oneens

	<p>met het besluit, als ze er meer van weten. Daarnaast is het mogelijk dat ze na gehoord te zijn zich minder slachtoffer voelen; ze weten beter wat ze willen bereiken en willen vragen.</p> <p>Hoewel het aantal meldingen in het verslagjaar zeer beperkt is, blijft toch de indruk bestaan dat de drempel om te klagen lager is geworden nu men een persoon kan bellen i.p.v. een commissie benaderen.</p>
Adviezen aan de organisatie:	De organisatie zou met meer nadruk kunnen uitdragen dat klachten krijgen weliswaar niet leuk is, maar zeker bij eerste klachten via de Klachtenfunctionaris deze vooral gezien kunnen worden als zinvolle feedback en aanleiding om met elkaar in gesprek te gaan.

Jaarverslag Vertrouwenspersoon

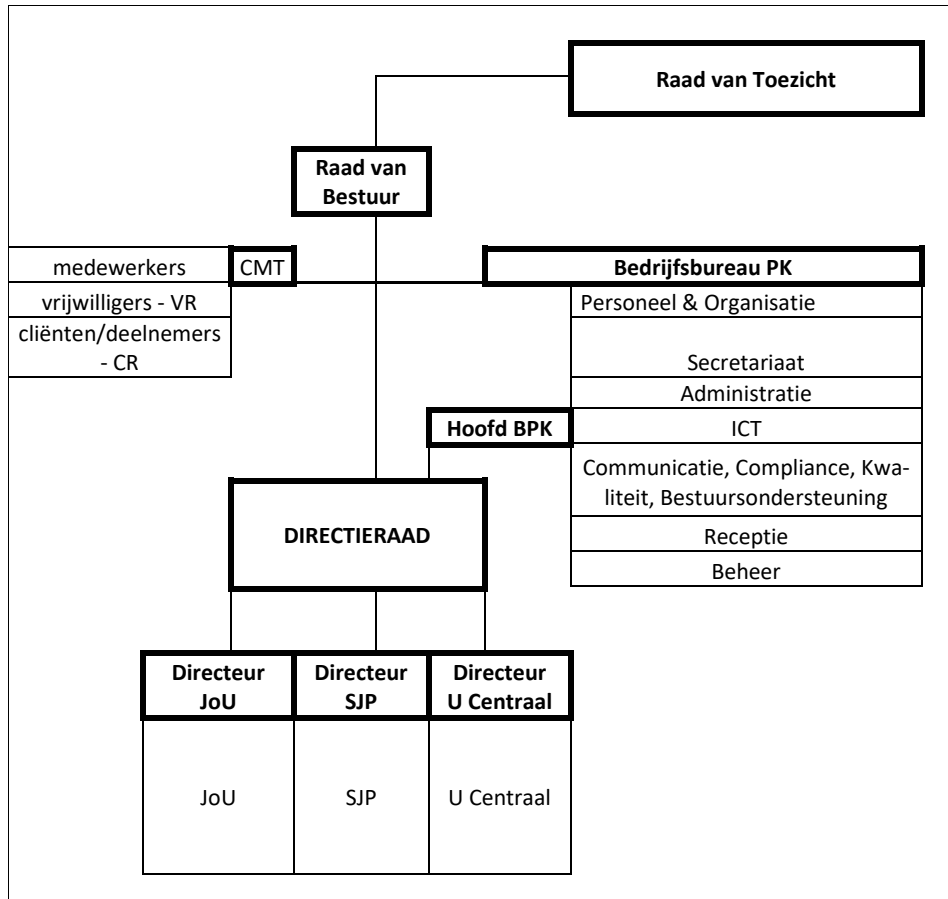
Betreft:	Vertrouwenspersoon (VP)
Naam organisatie:	Samenwerkingsverband JoU/PK/SJP/UCe
Jaar:	2019
Aantal en aard van de gesprekken:	Bij de VP zijn 9 meldingen binnengekomen. Merendeels ging het om mensen die hun verhaal kwijt wilden. Overige meldingen gingen over pesten, discriminatie, verbale agressie en intimidatie. Er waren geen meldingen over integriteit.
Gemiddelde tijdsinvestering:	Per melding met medewerkers is gemiddeld 3 uur besteed. Daarnaast is 15 uur besteed aan voorlichting en advies.
Resultaat van de gesprekken:	Veel melders hebben behoefte aan een luisterend oor, dat is geboden. Geen van de meldingen is formeel gemaakt.
Activiteiten om bekendheid te vergroten:	Vermelding via intranet. Daarnaast heeft de VP zich in alle teamoverleggen gepresenteerd en een flyer met contactgegevens achtergelaten. Veel medewerkers gaven tijdens deze bijeenkomst aan niet goed op de hoogte te zijn van de aanwezigheid en bereikbaarheid van een vertrouwenspersoon binnen de organisatie

Eventuele bijzonderheden/observaties:	
Adviezen aan de organisatie:	In 2020 blijft het onder de aandacht brengen van de rol en functie van de Vertrouwenspersoon Ongewenst Gedrag en Integriteit een belangrijk aandachtspunt. Daarnaast zal de voorlichting zich ook expliciet richten op het onderdeel Integriteit, o.a. door een bericht hierover in de nieuwsbrief.

4. Overzicht van werkzaamheden (projecten en financiers)

U Centraal: Overzicht van werkzaamheden 2019						
Reguliere subsidie en extra subsidie Gemeente Utrecht						
Cluster	Activiteit	Subsidieverlener/opdrachtgever	Dossiernr.	Vastgestelde begroting 2019	Beschikbaar budget 2019	Baten 2019
1	Informatievoorziening 2019 (Stadsteam I&A)	Gemeente Utrecht	5314761	€ 582.329	€ 582.509	€ 582.509
1	Onafh. Cliëntondersteuning 2019 (Stadsteam I&A)	Gemeente Utrecht	5314761	€ 130.210	€ 130.248	€ 130.248
1	SRW in buurtteams 2019	Gemeente Utrecht	5314761	€ 1.830.833	€ 1.831.366	€ 1.831.366
2	Schuldhelpverlening 2019 (FIA)	Gemeente Utrecht	5314761	€ 888.453	€ 896.233	€ 895.985
2	Levensgebeurtenissen 2019 (FIA)	Gemeente Utrecht	5314761	€ 282.412	€ 274.880	€ 274.880
2	Levensgebeurtenissen 2019 (FIA)	Eigen bijdrage deelnemers	n.v.t.	€ -	€ -	€ 39
1+2	Social Return 2019	Gemeente Utrecht	5314761	€ 142.500	€ 141.500	€ 141.500
1+2	Social Return 2018	Gemeente Utrecht		€ -	€ 21.243	€ 21.243
3	Informele Zorg 2019	Gemeente Utrecht	5672225	€ 1.600.631	€ 1.600.631	€ 1.600.631
3	Ritbijdrage domstadplusbus 2019	Eigen bijdrage deelnemers	n.v.t.	€ 18.000	€ -	€ 19.241
3	Mantelzorgmaatje 2016-2019	Gemeente Utrecht	3812832/5374262	€ -	€ 29.385	€ 29.386
3	Mantelzorgondersteuning bij LVB 2018-2019	Gemeente Utrecht	4853381	€ -	€ 9.636	€ 14.092
3	DemenTalent Lunetten 2018-2019	Gemeente Utrecht	5435306	€ -	€ 19.833	€ 18.970
3	DemenTalent Lunetten 2019-2020	Gemeente Utrecht	6805827	€ -	€ 18.125	€ 7.579
3	Projectsubsidie NIZU 2019	Gemeente Utrecht	5672157	€ -	€ 83.298	€ 79.637
3	Buurtnetwerk en Informatiepunt WIL 2019	Gemeente Utrecht	5779199	€ -	€ 32.260	€ 22.790
3	Hulp bij Dementie 2019-2020	Gemeente Utrecht	6099024	€ -	€ 6.035	€ -
4	Wonen 2019	Gemeente Utrecht	5672392	€ 710.939	€ 710.939	€ 710.939
5	Groepsgewijze activiteiten 2019	Gemeente Utrecht	5678593	€ 262.875	€ 262.875	€ 262.875
5	Cursusbijdrage deelnemers 2019	Eigen bijdrage deelnemers	n.v.t.	€ -	€ -	€ 2.562
6	Maaltijdservice 2019	Gemeente Utrecht	567660	€ 382.355	€ 382.355	€ 382.355
6	Maaltijd bijdrage 2019	Eigen bijdrage klanten	n.v.t.	€ 280.000	€ -	€ 257.985
			Subtotaal	€ 7.111.537	€ 7.033.351	€ 7.286.812
Projecten andere financiers niet zijnde gemeente Utrecht						
Cluster	Activiteit	Subsidieverlener/opdrachtgever	Dossiernr.	Vastgestelde begroting 2019	Beschikbaar budget 2019	Baten 2019
3	Buddyzorg IJsselstein 2019	Gemeente IJsselstein	543199	€ 5.398	€ 5.398	€ 5.398
3	Buddyzorg Utrechtse Heuvelrug 2019	Gemeente Utrechtse Heuvelrug	7552	€ 10.795	€ 5.418	€ 2.699
			Subtotaal	€ 16.193	€ 10.816	€ 8.097
Overige projecten (zonder financiële verantwoording)						
Cluster	Activiteit	Subsidieverlener/opdrachtgever	Dossiernr.	Vastgestelde begroting 2019	Beschikbaar budget 2019	Baten 2019
n.v.t.	Budgetvaardig	Diverse organisaties	n.v.t.	€ -	€ -	€ 30.956
n.v.t.	Inzet project verhuisadviseur	Stade Advies	n.v.t.	€ -	€ -	€ 3.640
n.v.t.	Tzorg	Tzorg personeel	n.v.t.	€ -	€ 18.176	€ 16.756
n.v.t.	Werkzaamheden voor PK	Stichting PK	n.v.t.	€ -	€ -	€ 834
			Subtotaal	€ -	€ 18.176	€ 52.186
			Totaal	€ 7.127.730	€ 7.062.343	€ 7.347.095

5. Organigram



Reguliere subsidies

Informele Zorg / SMU



Ontwikkelopgaven/leidende principes gemeente en b. Focus/speerpunten/ontwikkelingen U Centraal

- a. Mantelzorgers zijn in staat zijn hun zorgtaken uit te voeren op een voor hen passende wijze, rekening houdend met de individuele situatie en met erkenning van het feit dat er ook grenzen zijn aan wat mantelzorgers kunnen bieden. Dit is uitgewerkt in de volgende doelstellingen:
 - Mantelzorgers kunnen informatie over voor hen relevante vragen rond het bieden van zorg/ondersteuning makkelijk vinden;
 - Professionele zorg- en hulpverleners die met mantelzorgers te maken hebben, erkennen en waarderen de mantelzorg in zijn/haar positie, zijn sensitief voor signalen van te grote belasting en bieden ondersteuning bij het verminderen van deze belasting (denk aan bespreekbaar maken van de eigen rol, versterken van het eigen netwerk, verwijzen naar respijtzorg etc.);
 - In die situaties waarin mantelzorgers ondersteuning nodig hebben buiten het eigen sociale netwerk, is daarvoor een aanbod aan voorzieningen beschikbaar;
 - Ook voor jonge mantelzorgers is een samenhangend ondersteuningsaanbod beschikbaar.

- b. De speerpunten van Steunpunt Mantelzorg Utrecht voor 2019 zijn afgeleid van de gemeentelijke doelstellingen:
 - Bijdrage aan Inzet Ambassadeurs Informele Zorg en andere NIZU activiteiten (zie hiervoor het aparte onderdeel)
 - Bijdrage aan Wijkcontactpersonen (i.s.m. Vrijwillige Inzet van U Centraal)
 - Groepsactiviteiten en informatie voor mantelzorgers
 - Samenwerking met organisaties in projecten die (tijdelijk) worden gesubsidieerd door de gemeente
 - Stedelijke inzet en groepsactiviteiten voor jonge mantelzorgers
 - Trainingen, informatie en advies voor en met beroepskrachten
 - Signalering

Terugblik: wat is bereikt?

Wijkcontactpersonen

- De wijkcontactpersonen hebben contacten onderhouden met de belangrijkste netwerkpartners in de wijken, waaronder de buurtteams, Dock, JoU, Reinaerde, Axion Continu, Stichting de Rijnhoven, Careyn, huisartsen, fysiotherapeuten en buurtinitiatieven waaronder Oostvoorelkaar, Lunetten Wil Wel en Wishing Well.
- De wijkcontactpersonen en de Ambassadeurs IZ van NIZU stemmen af wie bij welke activiteit (o.a. netwerk-overleggen) aansluit en wisselen informatie uit. In het algemeen zijn de wijkcontactpersonen aanwezig tijdens laagdrempelige activiteiten in de wijken, zoals de (informatie)markten voor bewoners. Om op laagdrempelige wijze informatie te geven, vragen te beantwoorden en signalen op te halen.

Enkele voorbeelden van de rol van de Wijkcontactpersoon in de wijken: In VDMLR is deelgenomen aan de werkgroep met verschillende organisaties en vrijwilligers en de avonden van het Alzheimer Café in de wijk en samenwerking buurtteam en zorg professionals op Dag van de Mantelzorg straatactie.

In West-NW is met DOCK 2x het Reizend Alzheimer Theehuis georganiseerd voor Marokkaanse vrouwen en in West een actieve bijdrage voor de activiteitenmarkt in Lombok in samenwerking met wijk-organisaties en het nieuwe project Kunstkoppelaars. In Lunetten wordt er samengewerkt met het buurtinitiatief Lunetten Wil Wel, en volgt er binnenkort een folder met mantelzorg informatie voor de bewoners uit Lunetten.

Groepsactiviteiten en informatie voor (jonge) mantelzorgers

AMWAHT

In de wekelijkse bijeenkomsten van de elf lotgenotengroepen Alle Mantelzorgers Werken Aan Hun Toekomst, gesitueerd in de buurten Zuilen, Overvecht, Hoograven en Kanaleneiland, empoweren veelal Marokkaanse, Turkse en enkele Syrische mantelzorgers elkaar onder begeleiding van een door ons getrainde vrijwilligster die zelf ook mantelzorger is (geweest). Tijdens deze bijeenkomsten wordt ook gebruik gemaakt van het lesmateriaal Gezonde Taal van Taal Doet Meer, om gezamenlijk het spreken van de Nederlandse taal verder te ontwikkelen. Dit jaar is i.s.m. Taal Doet Meer nieuw lesmateriaal ontwikkeld, om nog beter aan te sluiten bij wat deelnemers in het dagelijks leven gebruiken. Alle groepen worden twee keer per jaar in het zonnetje gezet met een uitje, variërend van een dagje Hammam tot ergens samen uit eten.

Hoogtepunt was de het gezamenlijke uitje op 16 juni in de Medinazaal aan de Vleutenseweg. Er waren 160 AMWAHT vrouwen aanwezig, die onder het genot van eten, muziek en een presentatie van Miracles of Music een gezellige en leerzame dag hebben gehad. Ook waren er een aantal professionals aanwezig die betrokken zijn (geweest) bij (de oprichting van) AMWAHT.

Resultaten:

- In een veilige omgeving empoweren Marokkaanse, Turkse en Syrische mantelzorgers elkaar door het uitwisselen van ervaringen op het gebied van mantelzorg.
- Mantelzorgers ontwikkelen op een speelse manier de Nederlandse taal.
- Mantelzorgers ontdekken waar ze moeten zijn voor ondersteuning in de buurt waarin zij woonachtig zijn.
- De AMWAHT lotgenotengroepen werken taboedoorbrekend: onderwerpen als seksualiteit, ziekten en intensieve zorg worden in een vertrouwde omgeving besproken.
- Kennis rondom mantelzorg worden ook in het netwerk van de desbetreffende mantelzorger gedeeld.
- Een aantal vrouwen uit de groep zijn vrijwilligerswerk gaan doen.
- Door informatie over en met een ervaringsdeskundige uit de Marokkaanse cultuur LHBTI durven vrouwen hier meer over met elkaar te praten.
- De voorlichtingen over huiselijk geweld i.s.m. Moviera helpen bij het bespreekbaar maken en herkennen. Een deelnemster: "het is belangrijk dat we leren dat er verschillende soorten huiselijk geweld zijn en dat ook mannen met huiselijk geweld te maken hebben, dat wist ik niet".

- Als blijk van waardering zijn in december alle AMWAHT-groepen en groepsbegeleidsters uit eten gegaan.
- Eind 2019 zijn de voorbereidingen begonnen voor het Appeltje van Oranje, AMWAHT was hiervoor aangemeld en was kanshebber om het Appeltje van Oranje te winnen.

Vergroot je Veerkracht

Middels deze training verbinden, verlichten en versterken we mantelzorgers bij hun taken. Mantelzorgers “Vinden” is soms hierbij ook van toepassing, doordat mantelzorgers die over de training horen en deel willen nemen zich eerst bij Steunpunt Mantelzorg laten registreren. De training is inmiddels 4 keer van start gegaan: in Vleuten, Leidse Rijn, Kanaleneiland en Noordoost. Nieuw dit jaar was een training voor enkel Marokkaanse vrouwen van Inayazorg. Dit is een aangepaste training geworden, toegespitst op deze doelgroep.

Resultaten: (zowel mondeling als schriftelijk door mantelzorgers benoemd)

- Mantelzorgers weten beter waar en hoe ze hulp kunnen krijgen en maken daar ook gebruik van na de training. Zo zijn deelnemers dagbesteding gaan regelen i.s.m. het buurtteam).
- Mantelzorgers gaan inzien dat het essentieel is dat ze beter voor zichzelf gaan zorgen en weten beter hoe ze dit kunnen doen.
- Mantelzorgers voelen zich gesterkt en gesteund door het delen van ervaringen met andere mantelzorgers.
- De samenwerking met het buurtteam zorgt ervoor dat deelnemers ook ná de training in beeld blijven
- Buurtteammedewerkers die de training mede geven hebben mantelzorgers en hun diverse problematiek veel meer in beeld en kunnen daardoor adequater hulp verlenen aan mantelzorgers.
- Op 10 december 2019 is er een feestelijke waarderings-bijeenkomst geweest waarin oud-deelnemers de banden weer aangehaald hebben. Ook is gevierd dat er inmiddels 12 groepen mantelzorgers deze training gevolgd hebben en daardoor met meer veerkracht hun dagelijkse situatie kunnen hanteren.
- Naast middag- en avondtrainingen gaan we lotgenotengroepen in diverse wijken voor deelnemers aan deze training faciliteren, zodat de steun die zij ervaren tijdens de training duurzamer wordt. Ook hierbij is samenwerking met de buurtteams.

Waarderingsdagen

In 2019 zijn veel Waarderingsdagen georganiseerd, die allen hoog zijn gewaardeerd door de deelnemers (gemiddelde hoger dan 8). De Waarderingsdag in mei in Fort aan de Klop was bijzonder omdat deze keer zowel mantelzorgers als degenen voor wie zij zorgen welkom waren. Inhoudelijk invulling werd gegeven door Happy Motions, in het kader van ons gezamenlijke project Miracles of Music in Utrecht. De groep splitste zich in de ochtend op: de mantelzorgers kregen een educatief programma over de werking van muziek bij de verzorging van iemand die ziek is door een muziektherapeut. De ‘verzorgden’ werden vermaakt door een zangeres. Na de lunchpauze kon iedereen genieten van muziek voor ieder wat wils.

Resultaten:

De deelnemers werden geraakt en sommigen hebben gedanst. Iedereen heeft de positieve werking van muziek ervaren op deze dag en goede tips meegenomen naar huis.

Dag van de Mantelzorg

Zoals ieder jaar vierde SMU de Dag van de Mantelzorg op 10 november 2019. Dit jaar werd de dag gehouden in bioscoop Pathé. Hier werd een vip arrangement geboden aan de mantelzorgers. Na de film de Lion King werd er op locatie een lunch gegeven. De mantelzorgers werden verwend met Popcorn en fris voor tijdens de film. Er zaten mantelzorgers in de zaal die nooit naar de bioscoop waren geweest.

Resultaat:

155 mantelzorgers aanwezig op de Dag van de Mantelzorg. Zij kregen erkenning, waardering en aanmoediging en informatie om ook goed voor zichzelf te zorgen naast de zorg voor hun naaste(n).

Actieve mantelzorgers

Er is een high tea georganiseerd voor de actieve mantelzorgers, als bedankje maar ook om samen met hen te kijken naar de toekomst en ideeën uit te wisselen. Zij verzorgen onder meer gastlessen op de HU en vertellen op diverse gelegenheden over hun ervaringen als mantelzorger.

Jonge mantelzorgers (JMZ'ers)

In nauw overleg met de gemeente en in samenwerking met Jellinek en Handjehelpen heeft SMU op 6 juni een stedelijke themadag georganiseerd met en voor Jonge Mantelzorgers. Voorafgaand is een onderzoek uitgezet om te inventariseren welke organisaties al wat doen voor JMZ'ers. De bijeenkomst vond plaats in de landelijke Week van de Jonge Mantelzorger. In deze week hebben jonge mantelzorgers een Waarderingsdag aangeboden gekregen in Galgenwaard i.s.m. FC Utrecht en deels in een bowlingcentrum. Verder heeft een consulent informatie gegeven aan kinderen en hun ouders bij de voorlichtingsbus van St. JoU in Hoograven.

In oktober hebben 16 jonge mantelzorgers tot 18 jaar deelgenomen aan een Waarderingsdag waarbij de jongeren bubbelvoetbal hebben gespeeld. SMU is begonnen met de voorbereidingen van een lotgenotengroep voor deze jonge mantelzorgers. Begin 2020 starten de bijeenkomsten.

Er hebben gesprekken met 3 scholen over Jonge mantelzorgers plaats gevonden (Gregorius, Trajectum college, ROC Zorg en Welzijn Midden Nederland).

Voor het eerst waren er dit jaar bij de Dag van de Mantelzorger in november ook jonge mantelzorgers aanwezig. SMU heeft bij de organisatie van deze dag en de keuze voor een film ook bewust rekening gehouden met de behoeften van de jongere mantelzorgers en dit is succesvol gebleken.

Er is een begin gemaakt met regionale samenwerking en uitwisseling van steunpunten mantelzorg regio Utrecht (steunpunt mantelzorg Nieuwegein, steunpunt mantelzorg IJsselstein, steunpunt mantelzorg Vianen, steunpunt mantelzorg Houten) over Jonge Mantelzorgers. In 2020 zal deze samenwerking ook concreet tot uiting komen.

Tijdens onze gesprekken met beroepskrachten hebben zij hun behoefte aan een folder over jonge mantelzorgers geuit. Deze folder is sinds december beschikbaar voor professionals zodat zij beter zicht hebben over het aanbod voor jonge mantelzorgers.

In samenwerking met Jellinek zijn de voorbereidingen voor de trainingsvoorstelling voor professionals, die in januari 2020 zal plaatsvinden, in volle gang.

Resultaten:

Het vooraf gestelde doel voor de stedelijke bijeenkomst van de werkgroep is behaald: Een start en verkenning rond het thema Jonge Mantelzorgers: Meer aandacht voor jonge mantelzorgers, stedelijke afstemming en vervolgafspraken tussen organisaties voor voldoende signalering, ondersteunings- en ontspanningsmogelijkheden. Commitment om dit gezamenlijk te bereiken. De leerpunten uit de evaluaties en de vervolgacties pakken we op in de komende periode. Bijkomend resultaat is dat naast de uitvoerende organisaties ook de wethouder en politieke partijen het onderwerp in beeld hebben en het belang van verdere activiteiten hebben benoemd.

De waarderingsdagen zijn met veel enthousiasme door de jongeren ontvangen. Deze dagen hebben tot resultaat geleid dat de jongeren SMU en elkaar hebben leren kennen. De jonge mantelzorgers vormen een hechte groep die goed met elkaar kunnen praten over hun zorgen. De aanwezige jongeren hebben de wens uitgesproken om vaker bij elkaar te komen.

De gesprekken met de scholen hebben nu nog niet geleid tot verdere samenwerking in verband met tijdgebrek bij deze scholen. Tijdens deze gesprekken is het onderwerp wel weer bij de zorg coördinatoren onder de aandacht gebracht. Deze scholen zien het belang in van het onderwerp en erkennen dat veel van hun leerlingen jonge mantelzorgers zijn. Voor 2020 zijn er plannen om de samenwerking met scholen samen met andere steunpunten verder op te pakken.

Voorlichtingsbijeenkomsten

- 12 maart was de voorlichting over mantelzorg en belastingdienst: 20 deelnemers + 3 buurtteammedewerkers.
- 10 april was de voorlichting over WMO-regelingen in samenwerking met Hans Schut: 14 deelnemers + 4 buurtteammedewerkers.

Resultaat:

De informatie bleek zeer belangrijk voor de aanwezige mantelzorgers. Reacties van twee buurtteammedewerkers: "De informatie is nuttig, omdat ik tijdens mijn werk veel vragen krijg over de WMO." "Ik gebruik alle informatie voor mijn werk."

Reactie mantelzorgers: "Vooral de informatie over vervoer en huishoudelijke hulp is belangrijk."

- 19 oktober: "PGB: wat is het, voor wie is het, hoe werkt het?" met een gastspreker van Per Saldo. Aanwezig: twee BT-medewerkers, 6 mantelzorgers, 1 vrijwilliger
- 25 november: "Onafhankelijke Klantondersteuning U Centraal: Wanneer kunt u hier gebruik van maken?" met een gastspreker van U Centraal. Aanwezig: 4 mantelzorgers.
Omdat er vier mantelzorgers waren, konden zij alle vier uitgebreid met hun vragen terecht bij de onafhankelijk klantondersteuner.
- In samenwerking met verschillende organisatie (o.a. politie, Al Amal, U Centraal, buurtteams, Dock) is er op 30 juni een bijeenkomst over Huiselijk geweld georganiseerd voor vrouwen van Marokkaanse afkomst. Resultaat: vrouwen durfden daarna te praten over mishandeling in de thuissituatie en wisten waar ze hulp moeten halen.

Overig informatieverstrekking

- Het Mantelmaggezien is 2x uitgekomen, in het voor- en najaar.
- Mantelzorgutrecht.nl: Om beter aan de wensen van de betrokken mantelzorgers te voldoen heeft de website mantelzorgutrecht.nl een nieuwe homepage gekregen. De laatste invulling en PR hiervoor zijn in voorbereiding. Resultaat: De website werd in het 4e kwartaal 943 keer bezocht door 672 bezoekers. In heel 2019 werd de website 2876 keer bezocht door 2250 mensen.
- De Respitiwijzer is geactualiseerd en opnieuw uitkomen na een belronde naar alle organisaties die erin vermeld staan.
- De website-teksten van U Centraal / SMU en cursusportal zijn actueel gehouden, evenals de informatieve Facebookpagina van Steunpunt Mantelzorg Utrecht.
- Op werkdagen is SMU dagelijks bereikbaar via telefoon en mail. Hier wordt bijna dagelijks gebruik van gemaakt door mantelzorgers en beroepskrachten.
- Aan De Tussenvoorziening is een voorlichting gegeven over het mantelzorgvriendelijk maken van hun organisatie.
- Deelname aan debat en tentoonstelling in Stadhuis en op Neude van Stichting Bak (t.b.v. bewustwording mantelzorgers en beroepskrachten).
- Deelname aan hackaton eenzaamheid bij mantelzorgers onder leiding van De Utrechtse uitdaging
- Deelname aan Stedelijke werkgroep/netwerk Mantelzorg.
- Deelname aan diverse bijeenkomsten Movisie over Vervangende Zorg, ontwerpgroep Vrijwillige Zorg en met associate members.

Samenwerking met organisaties in projecten

SMU werkt samen met verschillende organisaties in projecten die separaat door de gemeente worden gesubsidieerd en besteedt hier wekelijks wisselend, maar minimaal een aantal uren vanuit de reguliere jaarsubsidie per week aan, zodat de projectdoelen met soms beperkte middelen behaald kunnen worden.

In 2019 ging het om de projecten Mantelzorgondersteuning bij LVB met Inayazorg in Kanaleneiland en Overvecht, Miracles of Music met Happy Motion, DemenTalent Lunetten, Mantelzorgmaatje met Handjehelpen en Kunstkopelaars in West-NW. Inhoudelijke en financiële verantwoording gebeurt in aparte projectrapportages.

Trainingen, informatie en advies voor en met beroepskrachten

Er zijn 2 basistrainingen gegeven: aan de groep ambassadeurs IZ van NIZU en aan een gemixte groep met buurtteammedewerkers en beroepskrachten van zorgaanbieders. Ook is er een training gegeven aan Lokalis in Kanalen-eiland. Het is ondanks wervende inspanningen nog niet gelukt om verder afspraken te maken met Lokalis in andere wijken. Er worden voorbereidingen getroffen voor een nieuwe basistraining voor sociale buurtteams en zorgaanbieders Careyn en Axion Continu.

Kwantitatieve gegevens 2019

Activiteit	Aantal mantelzorgers / deelnemers
Ingeschreven d.d. 31 december 2019 (Ingeschreven d.d. 30 september 2019 1602 mantelzorgers: van oktober t/m december is het adressenbestand actueel gebracht door het bellen naar mantelzorgers en door adressen waar de SMU-post niet meer bezorgd kon worden te vervangen of te verwijderen)	1467 mantelzorgers
Uitbrengen Mantelmaggezien voorjaar en najaar 2019	Alle ingeschreven mantelzorgers + netwerk beroepskrachten
Tafelgesprek met Wethouder n.a.v. video boodschappen over en weer	5 mantelzorgers
Waarderingsdagen SMU: 22-3-2019: Kaasboerderij Weistaar 2-5-2019: Fort aan de Klop 06-2019: Jonge mantelzorgers 1-7-2019: Kersen plukken 7-7-2019: IJmuiden 1-9-2019: IJmuiden alleen mannen 9-10-2019: Ouders met kind met een beperking 8-12-2019: Kerstmarkt Zeist	22 deelnemers 36 deelnemers 18 deelnemers 37 deelnemers 32 deelnemers 27 deelnemers 30 deelnemers 23 deelnemers
Totaal 8 waarderingsdagen	Totaal 225 deelnemers
Waarderingsdagen met andere organisaties: 11 dagen met: Al Amal, 't zonnetje, Wishing Well, DOCK, 3 generatiecentrum, Inaya Zorg, Rotary, Odensehuis, Attifa, Buurtteam Vleuten-de Meern.	Totaal 232 deelnemers
Activiteit voor JMZ'ers 7 juni	19 JMZ'ers
Stedelijke themadag JMZ 6 juni	30 professionals, waaronder 6 gemeenteraadsleden + 4 jonge mantelzorgers
Training MZ Vriendelijk Utrecht Lokalis KE	24 professionals
2 Basistrainingen MZ Vriendelijk Utrecht	19 deelnemers
AMWAHT	11 wekelijkse lotgenotengroepen met vrijwilligers en 160 deelnemers
AMWAHT Miracle of Music uitje 16 juni	160 mantelzorgers + beroepskrachten netwerk
Training Vergroot je Veerkracht	4 trainingen met elk 4 bijeenkomsten, 32 deelnemers en 4 buurtteam-medewerkers

Voorlichtingsbijeenkomst WMO 10 april	14 mantelzorgers en 4 buurtteam-medewerkers
Voorlichtingsbijeenkomst Wet & Regelgeving 12 maart in Kanaleneiland	20 mantelzorgers + buurtteammedewerkers
Voorlichtingsbijeenkomst Huiselijk geweld 30 juni	150 vrouwen / mantelzorgers van Marokkaanse afkomst
Voorlichting NAH voor mantelzorgers inclusief Miracles of Music meeting in samenwerking met Happy Motion en Boogh	20 deelnemers
NAH groep De Kei	8 deelnemers
Alzheimer Theehuis voor Turkse en Marokkaanse groepen: 12 maart en 28 november in Overvecht, 4 maart i.s.m. Al Amal in Kanaleneiland	47 deelnemers totaal
Alzheimer Theehuis 2x in Lombok 1x in Hoograven	24 deelnemers totaal
2 bijeenkomsten met oud-mantelzorgers	5 deelnemers
Mede-organisatie Gezondheidsdag op 18 maart met verschillende organisaties in Kanaleneiland.	
Actieve bijdrage aan activiteitenmarkt Lombok	
Gastles HU ins & outs rond mantelzorg	
Voorlichting medewerkers Tussenvoorziening	

Partnertevredenheid

Zie onderdeel IZ –VI gezamenlijk onderzoek en gezamenlijke bijeenkomst met samenwerkingspartners, zie pagina 28.

Clienttevredenheid

De meeste mantelzorgers komen bij SMU terecht via een verwijzer of het internet.

Bereikbaarheid: 7,5

Snelheid geholpen: 7,5

Houding medewerker: 7,8

Hulp nuttig: 7,7

Trends en ontwikkelingen

- De situatie rond beschikbare respijtzorg – kortdurend verblijf – is nog steeds niet goed. Buurtteammedewerkers vragen of meegedacht kan worden bij specifieke casuïstiek en hopen ook op een structurele oplossing in de stad. Bij de zorgaanbieders is hier ook behoefte aan. Een centraal overzicht met zoek- en aanmeldsysteem zou van grote meerwaarde zijn. En bovenal is er behoefte aan voldoende (crisis)bedden. Geplande opname blijkt vaak lastig en sluit vaak niet aan bij de behoefte van mantelzorgers. In een bijeenkomst met Gemeente Utrecht, Movisie, VWS en lokale organisaties bleek dit opnieuw. SMU ziet graag dat de gemeente de partijen bijeenbrengt met als doel tot goede afspraken te komen, waaronder ook Zilveren Kruis, zodat dit knelpunt niet nog veel langer voortduurt. SMU biedt daarbij een actieve bijdrage aan.
- Het volgende punt heeft hier mee te maken, de zorgelijke situatie dat er nog steeds te weinig capaciteit rond wijkverpleging en thuiszorg, juist bij crisissituaties van mantelzorgers, waardoor zij extra lijden onder hun situatie. Als de aanpak hiervan geen prioriteit krijgt ontstaat o.a. het risico dat we steeds vaker met ontspoorde mantelzorg te maken krijgen.

- Mantelzorgers en werk: Omdat er ook in Utrecht steeds meer werkende (oudere) mantelzorgers zijn waarvan het merendeel vrouwen, stijgt het risico op burn-out onder deze groep vanwege de veelheid aan taken die zij op hun bord nemen en hebben. Als we het belangrijk vinden om zowel voor de werkgevers als voor zorg goede voorwaarden te scheppen, dan pleiten wij voor een actievere rol van de gemeente bij het mantelzorgvriendelijk maken van Utrechtse bedrijven en organisaties.
- Bereikbaarheid mantelzorgers: Het blijft een gegeven dat niet alle mantelzorgers in staat en/ of bereid zijn om deel te nemen aan activiteiten van het Steunpunt Mantelzorg. Wij blijven signalen krijgen van mantelzorgers die meer baat zouden hebben bij een financiële waardering voor hun werk. Het meest ideaal zou daarom een combinatie zijn van een vast geldbedrag én een (educatief) groeps- en individueel aanbod.
- SMU ontvangt vragen voor een (vrijwillige) tolk bij bezoeken aan huisarts en ziekenhuis. Er is elders in het land een goed lopend project met dergelijke vrijwilligers. Plan is om hierover verder informatie in te winnen en de gemeente daarbij te betrekken.
- Betrokkenheid bij het thema Jonge mantelzorgers van sommige organisaties is nog matig. SMU ziet het als haar taak deze organisaties en contacten te betrekken en te enthousiasmeren, echter een inzet van de gemeente hierbij als opdrachtgever kan helpend zijn om dit te bespoedigen.
- Turkse moeders die mantelzorgers zijn voor hun volwassen inwonende zonen vragen met klem om hulp. Deze mantelzorgers hebben de weg (nog) niet gevonden naar het buurtteam of andere hulpverlening. Vaak zijn deze zonen verslaafd, hebben geen werk of hebben een beperking. Ze zijn gewelddadig naar hun ouders. In samenwerking met Movisie hebben we een vooronderzoek gedaan. Uitkomsten daarvan delen we graag met de gemeente, om te bekijken of en hoe hier extra aandacht voor kan komen.



Algemeen

Het team Informele Zorg-Vrijwillige Inzet zet zich in op het gebied van:

- Voorkomen van sociaal isolement en eenzaamheid
- Praktische ondersteuning (boodschappen, vervoer, klussen in en om huis)
- Ondersteuning voor specifieke doelgroepen

Ontwikkelingen afgelopen jaar

- De aanpak Hulp bij dementie (nieuwe naam) omvat al het aanbod dat U Centraal (vaak ook i.s.m. andere partijen in de stad) heeft voor mensen met dementie en hun mantelzorgers.
- Bij de Algemene Hulpdienst worden hulpvragen steeds nauwkeuriger bekeken; waar betere alternatieven zijn wordt (warm) doorverwezen en/of samengewerkt met partners, zoals buurtteams, contactpersonen in de wijk, POH, thuiszorg, digitale cursussen voor ouderen enz. Bijv. Doorverwijzing naar een supermarkt waar men naast digitaal ook nog telefonisch kan bestellen. Dit is, als het geen sociale vraag betreft, met name voor de oudere doelgroep een welkom alternatief. En mensen die wat meer te besteden hebben, worden gewezen op het aanbod van betaalde mantelzorg, klusdiensten e.d.
- De afzonderlijke 'projecten' worden steeds meer ontschot (Algemene Hulpdienst, Taalcoaching, Hulp bij dementie, Buddyzorg, DomstadPlusbus, Netwerkcoaching, Rechtstreeks en Vriendschap in Utrecht), omdat 'Vrijwillige Inzet' uit wil gaan van de vraag en behoefte van de cliënt. Vrijwilligers worden indien gewenst breed ingezet. Teamleden zijn meer met elkaar in overleg, denken breder, leggen dwarsverbanden, intakes worden breed ingestoken, met behoud van expertise.
- Binnen het team zijn wijkcontactpersonen per wijk benoemd om het wijkgericht werken vanuit U Centraal meer vorm te geven. Zij zijn aanspreekpunt voor alle vragen over vrijwillige inzet en mantelzorgondersteuning en organiseren met samenwerkingspartners activiteiten in de wijk.
- U Centraal biedt vrijwilligers een zinvolle tijdsbesteding waarbij oog is voor de wensen, zelfontplooiing en begeleiding van vrijwilligers. Vrijwilligers worden zowel ingezet bij cliënten thuis als in de ondersteuning op kantoor. Op kantoor zijn er diverse functies beschikbaar. Er zijn ook vrijwilligers aan de slag via een werkervaringsplaats. Vrijwilligers op kantoor denken mee, nemen initiatief, worden hierin serieus genomen, zetten activiteiten op en praten mee over verbetermogelijkheden. Veldvrijwilligers worden bevraagd tijdens het begeleidingsgesprek en feedback wordt serieus genomen. Er is een goed contact met het MZT-VW en zij zijn betrokken bij het werk van Vrijwillige Inzet.

- Eind 2019 was de financiering voor ANWB AutoMaatje rond. Het was een lange weg om zover te komen. In de eerste plaats omdat verwachtingen die we hadden van hoe proces zou gaan verlopen bijgesteld moesten worden én omdat het rond krijgen van de financiering meer tijd vergde dan we hoopten. Door financiële bijdragen van het Oranje Fonds, het Richard Hoogland Fonds én het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, de inzet van de kerngroep van het Netwerk Informele Zorg Utrecht én de gemeente Utrecht kunnen de ANWB en U Centraal nu aan de slag. Daar zijn we blij mee omdat we denken dat AutoMaatje een verrijking is voor Utrecht.

ANWB AutoMaatje is een vervoersservice waarbij vrijwilligers minder mobiele inwoners van Utrecht op verzoek vervoeren. Vrijwillige chauffeurs gebruiken daarvoor hun eigen auto. We willen ons in eerste instantie richten op ouderen in de stad. Ouderen die gebruik maken van AutoMaatje betalen een kleine onkostenvergoeding van 0,30 eurocent per kilometer per rit aan de vrijwilliger. We zullen ons ook inspannen om vooral de ouderen die nauwelijks de deur uitkomen, te verleiden op pad te gaan. Het vervoer beperkt zich niet tot bezoek aan ziekenhuis, arts e.d. maar kan ook gebruikt worden voor leuke uitjes als bezoek aan familie of vrienden, de kapper, winkelen of naar een museum of het strand.

Sfeerverslag Speeddate Vriendschap in Utrecht d.d. 1 oktober, Kargadoor Utrecht

Na maandenlange voorbereiding vond op 1 oktober 2019 de eerste vriendschappelijke speeddate van Vriendschap in Utrecht plaats. Het idee achter de speeddate is het aanbieden van een laagdrempelige activiteit om ontmoeting tussen jongeren (tussen de 18 en 30 jaar) te stimuleren.

Ondanks de vele stortbuien die avond stroomde de zaal tussen 19.30 en 20.00 uur vol met 36 enthousiaste, maar soms ook zenuwachtige, deelnemers. Met een drankje in de hand werd er na een welkomstwoord gestart met menselijk bingo. Iedereen had een kaart waar vijf eigenschappen op stonden als 'draagt vandaag gestreepte sokken' of 'zit in een voetbalteam'. Het doel was om in korte tijd zoveel mogelijk mensen te spreken om zo je bingokaart vol te krijgen. Binnen tien minuten waren de eerste drie bingo's al binnen en was het ijs wel gebroken. De spanning was uit de zaal en dus kon er gestart worden met speeddaten. In 16 rondes van 4,5 minuut kregen de deelnemers de kans om elkaar te leren kennen. Er werd veel gepraat en gelachen, precies waar we op hoopten! Na ieder gesprek kregen de deelnemers de kans om op hun matchkaart aan te geven of hun gesprek leuk genoeg was om nog een keer met hun date in contact te willen komen. Als beide gesprekspartners een ja bij elkaar invullen op hun eigen matchkaart, worden ze door Vriendschap in Utrecht met elkaar in contact gebracht.

Er zijn in totaal 92 matches gemaakt! Deelnemers wordt gevraagd of ze ons op de hoogte willen houden van hun prille maar hopelijk lange nieuwe vriendschappen. Na de speeddates was er nog gelegenheid om onder het genot van een drankje na te praten over het speeddaten. Er waren veel enthousiaste reacties te horen en er werden hier en daar nog wat nummers uitgewisseld. Uit de evaluaties blijkt dat deelnemers de avond veel leuker vonden dan ze van tevoren verwacht hadden, dat de sfeer erg fijn was en ze hopen dat het vaker georganiseerd zal worden. Deze avond had niet zo succesvol kunnen zijn zonder de inzet van onze fantastische vrijwilligers!

Training medewerkers thuiszorgorganisaties Utrecht

U Centraal Informele Zorg en U Centraal Groepen hebben in 2019 het project voortgezet dat in 2018 gestart was in opdracht van de Gemeente Utrecht. Het betrof 6 bijeenkomsten Signalering en 6 bijeenkomsten Grenzen stellen voor hulpen bij huishouden van Utrechtse thuiszorgorganisaties.

Bij de evaluatie van deze bijeenkomsten gaf T-zorg aan zeer tevreden te zijn over de bijeenkomsten en dit leidde tot een tweede opdracht –maar nu van T Zorg- aan U Centraal.

Vrijwilligerstevredenheid

Plezier in het vrijwilligerswerk

- Veel 53% (AHD), 56% (BD), 70% (BZ), 78% (DPB), 44% (NC), 80% (RS en VIU), 85% (MZM). Gemiddeld 67%
- Redelijk 44% (AHD), 28% (BD), 20% (BZ), 17% (DPB), 31% (NC), 20% (RS en VIU), 0% (MZM). Gemiddeld 23%
- Beetje 3 % (AHD), 11% (BD), 0% (BZ), 0% (DPB), 6% (NC), 0% (RS en VIU), 0% (MZM).
- Gemiddeld 3%
- N.v.t. 10% (BZ), 5% (DPB), 19% (NC), 14% (MZM)

Scholing


Vrijwilligers die afgelopen jaar scholing hebben gevolgd:

Ja 30% (AHD), 33% (BD), 80% (BZ), 6% (DPB), 44% (NC), 20% (RS en VIU)

Nee 70% (AHD), 67% (BD), 20% (BZ), 94% (DPB), 56% (NC), 80% (RS en VIU)

Reden geen scholing gevolgd (er waren meerdere antwoorden mogelijk):

- Geen tijd 36% (AHD), 46% (BD), 33% (BZ), 23% (DPB), 56% (NC), 25% (RS en VIU)
- Geen interessante onderwerpen 12% (AHD), 0% (BD), 33% (BZ), 23% (DPB), 0% (NC), 0% (RS en VIU)
- Alles al gevolgd wat voor mij van belang is 30% (AHD), 23% (BD), 0% (BZ), 23% (DPB), 22% (NC), 50% (RS en VIU)
- Ik wist niet van de mogelijkheid 7% (AHD), 15% (BD), 0% (BZ), 0% (DPB), 0% (NC), 25% (RS en VIU)
- Anders 23% (AHD), 23% (BD), 33% (BZ), 35% (DPB), 44% (NC), 0% (RS en VIU)

Vrijwilligerstevredenheid	Kennismakings-gesprek	Bereikbaarheid beroeps-kracht	Persoonlijke aandacht beroeps-kracht	Begeleiding door de beroeps-kracht	Informatievoorziening voor vw	Lief- en leed activiteiten	Mogelijkheid kennis en ervaring op te doen	Mogelijkheid persoonlijk te ontwikkelen	Mogelijkheid invloed uitoefenen beleid
									
Algemene Hulpdienst	8	7,8	7,6	7,2	7,6	7,8	7,4	7,3	6,6
Bezoekdienst	7,9	7,4	7,1	7,3	7,8	7,8	7,4	7,7	6,5
Buddyzorg	8	7,8	8	7,9	7,5	7,8	7,4	7,6	5,2
DomstadPlusbus	7,8	7,2	7	7,4	7,6	8	7,8	7,7	6
Netwerkcoaching	8	7,3	7,5	7,6	7,5	7,8	7,3	7,8	5,8
Rechtstreeks & Vriendschap in Utrecht	7	7,2	7,8	7	7,4	7,8	7,8	8	7
Mantelzorgmaatje	8,7	8,6	8	8,6	8,1	8,6	8,2	7,7	5
Taalcoaching	8,1	7,6	7,6	7,4	8	7,6	7	7	6,2
Gemiddeld	7,9	7,6	7,5	7,5	7,6	7,9	7,5	7,6	6

De lage score op invloed op het beleid wordt in 2020 verder onderzocht, omdat bijvoorbeeld niet duidelijk is of de vrijwilligers wel graag invloed hebben op het beleid.

Partnertevredenheid

In oktober 2019 heeft het team Informele Zorg (Vrijwillige Inzet en Steunpunt Mantelzorg) een partnertevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Het onderzoek bestond uit een digitale enquête waar 35 personen op gereageerd hebben (respons 24%) en vervolgens een verdiepende bijeenkomst met 7 deelnemers. Vragen uit de enquête (waarbij alle onderdelen/projecten in beeld kwamen):

- Welke projecten van IZ ken je?
- Van welke projecten heb je al eens gebruik gemaakt?
- Vind je dat het project meerwaarde heeft voor je client?
- Zijn er projecten waar je meer over wilt weten?
- Wat vind je van de bereikbaarheid van de projecten?
- Hoe ervaar je de vakkundigheid van de medewerkers van de projecten?
- Hoe denk je over de vrijwilligers van dit project die bij de client thuishouden?
- Wat vind je van de snelheid waarmee je bent geholpen?
- Wat vind je van de samenwerking tussen jou en het team IZ?
- Wat waardeer je in de samenwerking? Wat kan er beter? En wat kan je zelf bijdragen aan een betere samenwerking (voor een beter resultaat voor de cliënten)?
- Welke projecten van het huidig aanbod moeten we zeker blijven aanbieden?
- Heb je ideeën voor extra aanbod?

Bij vraag 1 t/m 3 stonden de projecten AHD, Bezoekdienst voor mensen met dementie en mantel-zorgmaatje in de top. Mantelzorgutrecht.nl en de waarderingdagen zijn ook goed bekend. De respijtwijzer wordt door één derde van de respondenten gebruikt. Bij vraag 4 komen Netwerk coaching en Vriendschap in Utrecht het duidelijkst naar voren. De bereikbaarheid scoort geen onvoldoende. De vakkundigheid van medewerkers wordt veelal als goed gewaardeerd, bij vrijwilligers ongeveer evenveel scores bij voldoende en goed en geen onvoldoendes of matig. De snelheid waarmee geholpen scoort meestal voldoende of goed (1 persoon slecht, 4 personen onvoldoende). De samenwerking wordt gewaardeerd als voldoende en goed (2 matig, 1 onvoldoende).

Op vraag 10 zijn vele diverse antwoorden gegeven waar we mee aan de slag kunnen. De top 5 van projecten die we zeker moeten blijven aanbieden: AHD, Bezoekdienst voor mensen met dementie, DomStadPlusbus, Waarderingsdagen en de Respijtwijzer. Een tip voor extra aanbod ligt op het vlak van preventie, zoals de training Vergroot je veerkracht.

Aantal vrijwilligers

Praktische klussen en vervoer 2019	Beoogd 2019	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
praktische klus & taalhulpvragen (93 in 2019)	850	211 (131 nieuw)	346	478	550
Begeleid boodschappen doen in groep	250	30	99	150	199
Deelnames aan uitstapjes in groep	2600	516	1113	1798	2402
Totaal:	3700	757	1558	2426	3244

Voorkomen van Sociaal isolement en eenzaamheid 2019	Beoogd 2019	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Cliënten gekoppeld aan bezoekvrijwilliger	200	72 (23 nieuw)	141	172	227
Cliënten gekoppeld aan dementie vrijwilliger	50	34 (8 nieuw)	38	45	58
Cliënten gekoppeld aan netwerkcoach	40	28 (5 nieuw)	32	36	39
Cliënten gekoppeld aan Buddy	30	14 (3 nieuw)	21	24	27
Cliënten gekoppeld aan elkaar voor gezelligheid en contact (RS en VIU)	400	67	132	206	402
Totaal:	720	214	364	483	753

Binnen het team Vrijwillige Inzet zijn er op peildatum 14-01-2020) **726** vrijwilligers ingeschreven (t.o.v. 3e kwartaal 703).

Buddyzorg: 32, taalvrijwilliger 71, Netwerkcoach 51, Bezoekdienst 61, Mantelzorg 9, DomstadPlusBus 36, Vriendschapsbemiddeling Utrecht / Rechtstreeks 8, Algemene Hulpdienst 458.

Aantal vrijwilligers 2019	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Ingeschreven vrijwilligers	229	296
Uitgeschreven vrijwilligers	178	264
Totaal aantal vrijwilligers:	1062	1211

Groepen

Bij Rechtstreeks zijn er 7 contactbijeenkomsten in 2019 georganiseerd met **130** deelnemers. Daarnaast een speeddate voor de groep van 45 tot 65 jaar met 16 deelnemers, matches zijn bij de koppelingen opgeteld.

Er zijn bij Vriendschap in Utrecht (gezamenlijk met cliënten van Netwerkcoaching) 8 contactbijeenkomsten in 2019 geweest met 97 deelnemers. Daarnaast zijn er 4 activiteiten georganiseerd; speeddate (36 deelnemers), wandeling Rhijnauwen (5 deelnemers), Keys of Light (3 deelnemers), Game night (3 deelnemers). Bij elkaar zijn in groepsverband **144** deelnemers geweest.

Voor mantelzorgers die zorgen voor iemand met dementie zijn er in 2019 2 gespreksgroepen geweest met 7 en 5 deelnemers) en is er een ontmoetingsbijeenkomst georganiseerd voor mensen met dementie en hun mantelzorgers i.s.m. het Odensehuis. Gespreksgroepen die eerder dan 2019 zijn gestart lopen soms ook door onder begeleiding van een vrijwilliger.



Een vrijwilliger op kantoor van de Algemene Hulpdienst:

“Ik doe vooral vrijwilligerswerk om als baanloze toch met één been in de maatschappij te blijven staan. Na wat (moeizame) re integratieprojecten heb ik de afgelopen tijd van de gemeente de ruimte gekregen zelf mijn werkplekken te vinden. Ik heb in mijn loopbaan vaker in de welzijnssector gewerkt en vind dit een uitdagende en dynamische sector. Kantoorwerk doe ik omdat dit het meeste aansluit bij mijn werkervaring, mijn laatste betaalde functie was die van managementassistent. Het vrijwilligerswerk brengt mij dat ik weer het gevoel heb dat ik iets presteer en vriendelijke collega's. De niet altijd gemakkelijke situaties van cliënten zie ik vaak als een positieve uitdaging. En als je erin slaagt iemand goed te woord te staan of te helpen, is dat een prettige ervaring. Op praktisch gebied heeft iedereen in het team wel enige invloed. We hebben soms ook discussies n.a.v. een casus of situatie. Daarnaast is er het werkoverleg, waar meer beleidsmatige zaken worden besproken en meningen worden uitgewisseld. Tot nu toe vind ik het op een prettige manier gaan.”

Trends / bijsturing in 2020

Omdat er steeds meer en vaker complexe hulpvragen vanuit onder andere de buurtteams zijn op het gebied van uitbreiding van sociaal netwerk die niet passend zijn voor een vrijwilliger is besloten om vanaf 2020 het aanbod vanuit 'Netwerkcoaching' beter te laten aansluiten bij de mogelijkheden die vrijwilligers hebben.



Ambassadeurs informele zorg

De ambassadeurs informele zorg werken in de wijk aan de samenwerking tussen professionals, bewoners/-vrijwilligers en mantelzorg-ondersteuners. Doel is om ervoor zorgen dat professionals weten welke informele zorg ingezet kan worden voor bewoners met een hulpvraag (vrijwillige inzet en/of mantelzorgondersteuning), zodat zij snel de juiste ondersteuning aangeboden kunnen krijgen. Dat kan binnen of buiten de wijk.

De ambassadeurs informele zorg in de wijken is een initiatief van het NIZU. U Centraal draagt zorg voor ambassadeurs in 5 van de 10 Utrechtse wijken. Overige NIZU partners zorgen voor een ambassadeur in de andere 5 wijken. Tot eind 2019 lag de coördinatie van de ambassadeurs ook bij U Centraal. Per 1 januari 2020 wordt deze overgedragen aan het NIZU.

In 2019 was in iedere wijk een ambassadeur informele zorg beschikbaar. Daarnaast werd, naast vrijwillige inzet, ook mantelzorgondersteuning aandachtspunt.

In 2019 hebben de ambassadeurs informele zorg 1005 hulpvragen opgehaald vnl. bij Buurteams Sociaal en Jeugd en Gezin, bewonersnetwerken, Gezondheidszorg en Zorg en sociaal makel organisatie Dock. Deze werden doorverwezen naar informele zorg organisaties. meeste vragen gaan over gezelschap, praktische, taal, financieel-administratieve en opvoedondersteuning.

Voorts geven ambassadeurs voorlichting over de mogelijkheden van de informele zorg, bespreken casuïstiek met professionals en houden spreekuren in de wijk.

NIZU website

De NIZU website is sinds juli 2019 online. een significante groei, eerder een kleine terugloop, wat iets zegt over de aandacht die de website nodig heeft om bezoekers er naartoe te leiden.

Google Analytics NIZU-website oktober-december 2019

- Hoogste aantal weergaven per week: 17-23 november, 417
- Gemiddeld 220 weergaven per week
- Laatste twee weken van december enorme terugval (kerstvakantie)
- Aantal bezoekers t.o.v. voorgaand kwartaal iets teruggelopen

Percentage bezochte pagina's

- 34,4% hulpvragen
- 15,8% over NIZU
- 11,4% pagina over ambassadeurs IZ
- 8,7% over deze website

Herkomst

- 48% van de bezoekers komt rechtstreeks binnen op nizu.nl
- 41% van de bezoekers komt binnen via google
- 2% van de bezoekers komt binnen via bing
- Kleine percentages, maar wel opvallende ontwikkeling:
 - 1% van de bezoekers komt binnen via wijkwijzer noordoost (digitaal WIP)
 - 1% van de bezoekers komt binnen via lunetten.nl (digitaal WIP)
 - 80% nieuwe bezoekers, 20% terugkerend

Weetjes

- Op resultaatpagina's wordt gemiddeld 2,17 minuut doorgebracht
- Meer dan de helft van de gebruikers is man
- 1/3e van de gebruikers is tussen de 25 en de 34
- Bijna 1/3e van de gebruikers is tussen de 18-24
- Boven de 35 loopt elke categorie gelijkmatig terug

Financiële verantwoording

Informele Zorg: financiële verantwoording 2019			
Dossiernummer: 5672225			
Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht	€ 1.600.631	€ 1.600.631	€ -
Subsidie Gemeente Utrecht - Budget SROI	€ -	€ 75.900	€ -75.900
Overige subsidies *	€ 16.193	€ 183.268	€ -167.075
Bijdrage deelnemers	€ 18.000	€ 19.241	€ -1.241
Overige inkomsten **	€ 25.646	€ 9.412	€ 16.234
Totaal	€ 1.660.470	€ 1.888.452	€ -227.982
Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel ***	€ 968.630	€ 1.198.828	€ -230.198
Personeelskosten overhead personeel ***	€ 106.867	€ 43.607	€ 63.260
Huisvestingskosten ****	€ 78.179	€ 120.008	€ -41.829
Organisatiekosten *****	€ 312.453	€ 322.169	€ -9.716
Activiteitenkosten	€ 194.341	€ 317.765	€ -123.424
Diverse baten en lasten	€ -	€ 9.752	€ -9.752
Totaal	€ 1.660.470	€ 2.012.129	€ -351.659
* Specificatie overige subsidies (zie afzonderlijke verantwoordingen)	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Mantelzorgmaatje (dossiernr: 3812832)	€ -	€ 29.385	€ -29.385
Mantelzorgondersteuning bij LVB (dossiernr: 4853381)	€ -	€ 14.092	€ -14.092
DemTalent Lunetten (dossiernr: 5435306 en 6805827)	€ -	€ 26.549	€ -26.549
Projectsubsidie NIZU (dossiernr: 5672157)	€ -	€ 79.637	€ -79.637
Buurtnetwerk en Informatiepunt WIL (dossiernr: 5779199)	€ -	€ 22.790	€ -22.790
Trajecten BZ IJsselstein en Utrechtse Heuvelrug (nr: 543199 en 7552)	€ 16.193	€ 10.815	€ 5.378
Totaal	€ 16.193	€ 183.268	€ -167.075
** Specificatie overige inkomsten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Nog te verwerven inkomsten	€ 25.646	€ -	€ 25.646
Tzorg	€ -	€ 8.378	€ -8.378
Scheningen	€ -	€ 689	€ -689
Overige baten	€ -	€ 345	€ -345
Totaal	€ 25.646	€ 9.412	€ 16.234
*** 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	13,24 fte	17,46 fte	-4,22 fte
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 9, trede 11	schaal 8, trede 12	-
Aantal fte's overhead personeel	1,23 fte	0,55 fte	0,68 fte
Gemiddelde inschaling overhead personeel	schaal 11, trede 12	schaal 11, trede 13	-
**** Specificatie huisvestingskosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw	€ 71.750	€ 80.211	€ -8.461
Kosten gas/water/licht	€ 6.780	€ 8.359	€ -1.579
Onderhoud en schoonmaak	€ 25.760	€ 35.769	€ -10.009
Heffingen/ verzekeringen	€ 1.900	€ 2.463	€ -563
Inventaris/ afschrijving inventaris	€ 1.200	€ -	€ 1.200
Doorbelaste huisvestingskosten	€ -33.311	€ -11.186	€ -22.125
Overige huisvestingskosten	€ 4.100	€ 4.392	€ -292
Totaal	€ 78.179	€ 120.008	€ -41.829
***** Specificatie organisatiekosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten	€ 14.648	€ 16.085	€ -1.437
ICT/ automatisering	€ 3.750	€ 2.126	€ 1.624
Accountant/ administratie	€ 4.688	€ 5.561	€ -873
Doorbelasting bedrijfsbureau (Stichting PK)	€ 260.209	€ 277.684	€ -17.475
Overige organisatiekosten	€ 29.158	€ 20.713	€ 8.445
Totaal	€ 312.453	€ 322.169	€ -9.716
Toelichting afwijkingen subsidieaanvraag:			
De gerealiseerde baten zijn bijna 14% hoger dan in de aanvraag reguliere subsidie IZ. Een aantal projecten, zoals projectsubsidie NIZU en Mantelzorgmaatje, is ten onrechte niet vermeld in deze aanvraag. Van andere projecten werd pas later bekend dat deze zouden starten of door zouden lopen in 2019.			
Voor al deze projecten is een afzonderlijke subsidieaanvraag ingediend, met een afzonderlijke begroting. In bovenstaand overzicht zijn in de kolom 'Realisatie' de baten en lasten van alle projecten van team IZ opgenomen. Op de pagina's hierna volgen de financiële verantwoordingen van de projectsubsidies.			
De personeelskosten uitvoerend personeel zijn hoger door ziektevervangings, een verschuiving van personeel overhead naar personeel uitvoerend en inzet op projecten die niet zijn opgenomen in deze subsidieaanvraag.			
De gerealiseerde activiteitenkosten zijn hoger dan in de aanvraag, dit komt door activiteitenkosten van de projecten die niet zijn meegenomen in de aanvraag reguliere subsidie IZ.			

NIZU: financiële verantwoording 2019

Dossiernummer: 5672157

Totaal aanvraag			
Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht	€ 83.298	€ 72.667	€ 10.631
Totaal	€ 83.298	€ 72.667	€ 10.631

Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel	€ 60.000	€ 4.268	€ 55.732
Personeelskosten overhead personeel	€ 9.000	€ 155	€ 8.845
Huisvestingskosten	€ 3.000	€ 427	€ 2.573
Organisatiekosten	€ 5.550	€ 1.147	€ 4.403
Activiteitenkosten	€ 5.748	€ 75.072	€ -69.324
Diverse baten en lasten	€ -	€ -36	€ 36
Totaal	€ 83.298	€ 81.033	€ 2.266

Specificatie Ambassadeurs Informele Zorg			
Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht	€ 72.380	€ 61.749	€ 10.631
Totaal	€ 72.380	€ 61.749	€ 10.631

Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel *	€ 56.000	€ -	€ 56.000
Personeelskosten overhead personeel *	€ 8.400	€ -	€ 8.400
Huisvestingskosten	€ 2.800	€ -	€ 2.800
Organisatiekosten	€ 5.180	€ -	€ 5.180
Activiteitenkosten	€ -	€ 61.749	€ -61.749
Diverse baten en lasten	€ -	€ -	€ -
Totaal	€ 72.380	€ 61.749	€ 10.631

* Onderbouwing personele kosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Van toepassing zijnde CAO	Sociaal Werk, W&MD	Sociaal Werk, W&MD	-
Aantal fte's uitvoerend personeel	0,78 fte	0,00 fte	0,78 fte
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 9, trede 13	-	-

Specificatie Website NIZU			
Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht	€ 10.918	€ 10.918	€ -
Totaal	€ 10.918	€ 10.918	€ -

Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel *	€ 4.000	€ 4.268	€ -268
Personeelskosten overhead personeel *	€ 600	€ 155	€ 445
Huisvestingskosten	€ 200	€ 427	€ -227
Organisatiekosten	€ 370	€ 1.147	€ -777
Activiteitenkosten	€ 5.748	€ 13.322	€ -7.574
Diverse baten en lasten	€ -	€ -36	€ 36
Totaal	€ 10.918	€ 19.283	€ -8.365

* Onderbouwing personele kosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Van toepassing zijnde CAO	Sociaal Werk, W&MD	Sociaal Werk, W&MD	-
Aantal fte's uitvoerend personeel	0,06 fte	0,06 fte	-
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 9, trede 13	schaal 8, trede 13	-

Bijdrage van U Centraal aan de Actieagenda Utrechters Schuldenvrij: Informatie, Advies, Onafhankelijke Clientondersteuning en Schuldhulpverlening (I,A,OC en SHV)

Ook in 2019 heeft U Centraal een belangrijke bijdrage geleverd aan de doelen van de Actieagenda Utrechters Schuldenvrij : Alle Utrechters kunnen rondkomen, meedoen en zijn schuldenvrij zijn doelen waar U Centraal zich bij aansluit en heel hard voor maakt.

De kern van de inzet van U Centraal was preventie en toegankelijke ondersteuning waarmee we Utrechters op weg willen helpen en (toename of herhaling van) hun geldzorgen willen voorkomen. We hebben informatie verzameld en verspreid, voorlichtingen gegeven en burgers persoonlijk de weg gewezen. Daarnaast werven, trainen en begeleiden we veel vrijwilligers voor financiële ondersteuning bij mensen thuis en in onze I&A teams in de wijken. De sociaal raadslieden boden in de buurtteamlocaties hun deskundigheid op financieel-juridisch terrein aan Utrechters. Zij vormen, samen met de vrijwilligers en de stagiaires de I&A teams.

De vrijwillige inzet op financieel gebied kreeg een extra impuls in 2019 door oprichting van de Alliantie voor vrijwillige thuisadministratie, waarbinnen -naast U Centraal- nog zes andere partijen (waaronder twee landelijke) deelnemen. De wethouder heeft aangegeven deze ontwikkeling graag te willen volgen en steunen.

Vanuit de ontwikkelopgave om in de wijken informatie en advies toegankelijk te maken, realiseerden we op verschillende locaties voorlichtingen en inloop mogelijkheden voor geldvragen: Gezondheidscentra (Overvecht), Bibliotheken, Buurthuizen, Wijkinformatiepunten.

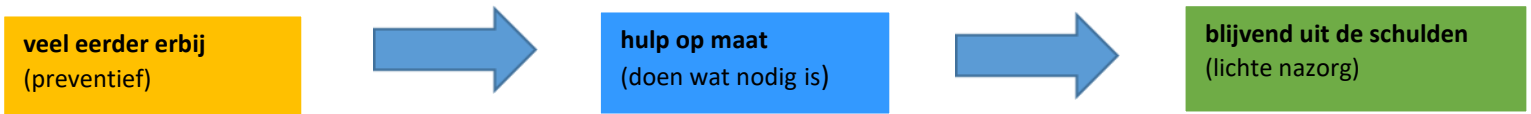
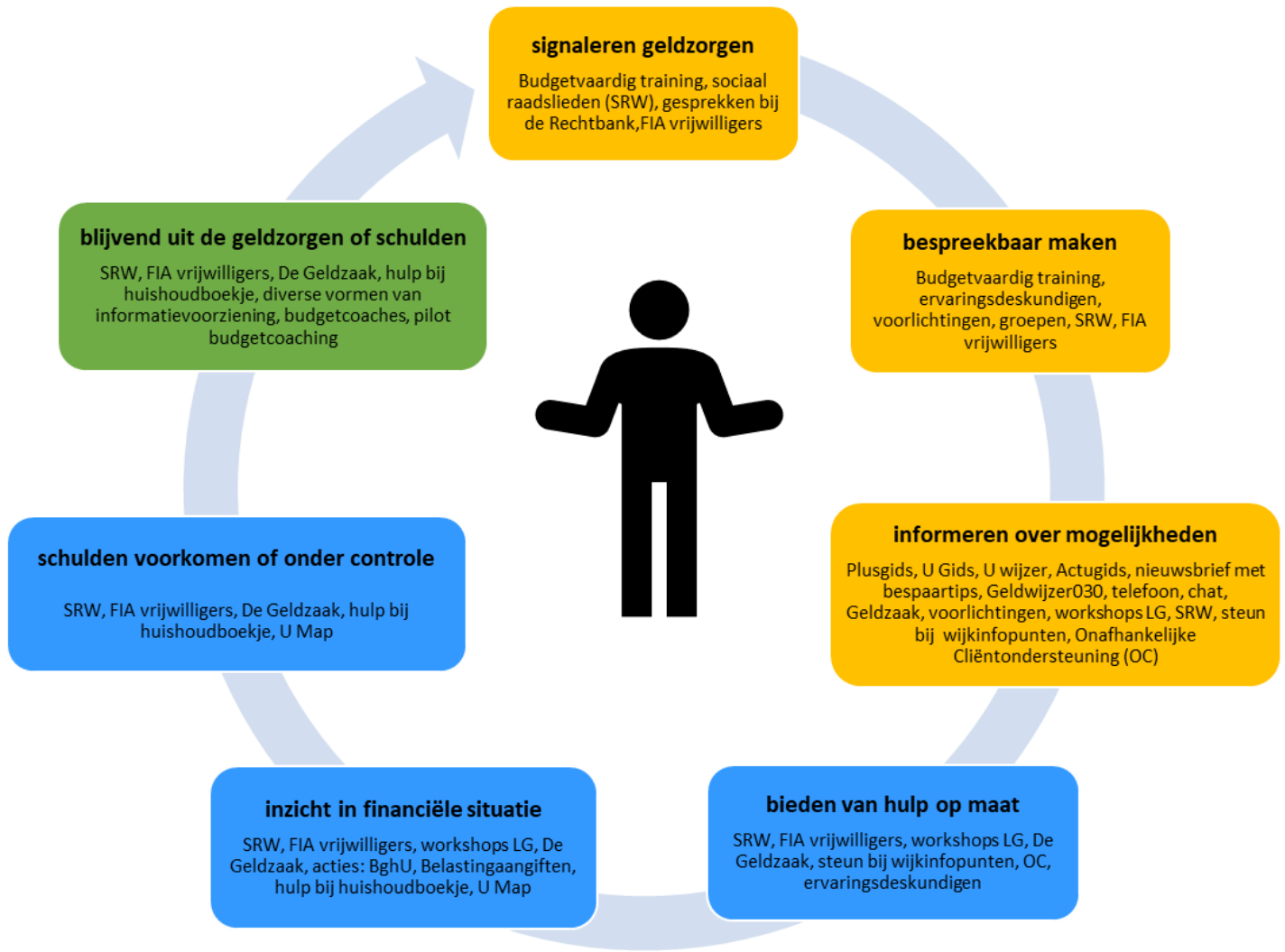
Ook middels tal van workshops waarbij een Levensgebeurtenis centraal staat, zijn mensen voorgelicht en met een nazorg traject op maat geholpen of doorgeleid naar andere passende hulp.

In samenspraak met de partners organiseerden U Centraal en De Tussenvoorziening specialistisch en hoogwaardige trainingen aan beroepskrachten en vrijwilligers: Budgetvaardig.

In 2019 is er ook extra ingezet op de doelgroepen jeugd en jongeren, die we samen met partijen als het Jongerenwerk Utrecht, Specifieke Jeugdprojecten, U2B-Heard!, scholen, de Buurtteams en DOCK bedienen.

Er is samengewerkt met tal van partijen: de gemeente Utrecht, de Armoedecoalitie, de wijkinformatievoorzieningen, De Tussenvoorziening en de andere leden van de Alliantie voor vrijwillige thuisadministratie. Maar ook partijen als Solgu en Cosbo, MNU, ASR en Rabobank, opleidingsinstituten en advocaten, de rechtbank en het juridisch loket.

Een overzicht van ons aanbod tonen we eerst in een afbeelding en vervolgens staan de verschillende activiteiten gedetailleerd beschreven in de volgende hoofdstukken (Informatie), A (Advies), OC (Onafhankelijke Clientondersteuning) en Schuldhulpverlening/FIA. Volgens deze indeling is immers -financieel beschoot- de subsidie verstrekt. De domeinen I, A en OC zijn veel breder dan alleen schulden/financiën. Het onderdeel schuldhulpverlening /FIA levert 1 op 1 een bijdrage aan de Actieagenda Utrecht Schuldenvrij.





Informatievoorziening stedelijke- en wijkinfo

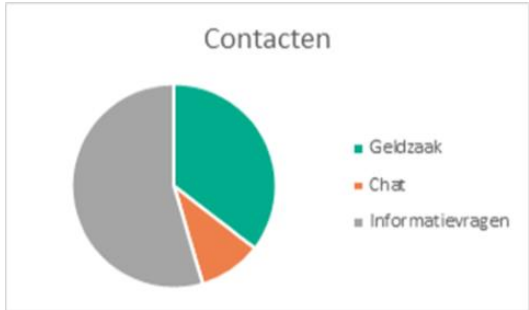


Ontwikkelopgaven/leidende principes gemeente Focus/speerpunten/ontwikkelingen

Door Stedelijke en wijkgerichte informatievoorziening realiseren en onderhouden we voor iedereen die woont, werkt of zorgt in Utrecht informatie om inwoners, vrijwilligers en professionals op weg helpen. We bevorderen dat mensen met de juiste informatie en een persoonlijk advies beter in staat zijn keuzes te maken en problemen voor te zijn of op te lossen.

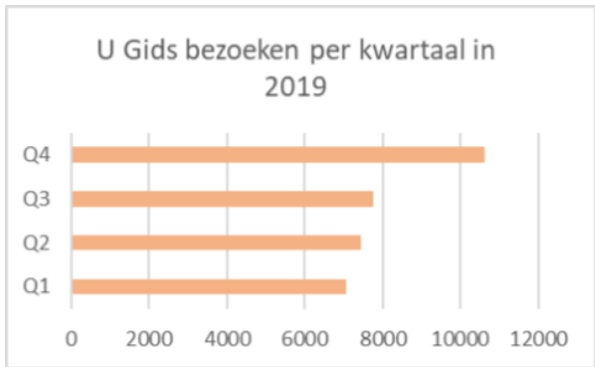
In 2019 heeft het team informatie verspreid door verschillende voorlichtingen en bijeenkomsten op locaties te organiseren. Dit waren uiteenlopende onderwerpen gericht op diverse doelgroepen. Bijvoorbeeld: ouderen in de bibliotheken en jongeren in een woonvorm.

Het hele jaar door vernieuwt het team de websites U Gids en Geldwijzer030 met actuele informatie en is het team alle werkdagen bereikbaar voor individuele vragen via telefoon, mail, chat en WhatsApp.



Plusgids en U Gids 2020

De Plusgids 2020 is uitgegeven.



Wijkgerichte informatievoorziening

Algemeen afgelopen jaar

In 2019 heeft het projectteam Wijk informatie van U Centraal samenwerkingsrelaties opgebouwd met bewonersinitiatieven die zich richten op informatievoorziening in de wijk. De wijk informatiepunten in de stad Utrecht zijn zeer divers, niet alleen voor wat betreft hun vorm maar ook wat betreft hun ervaring met informatievoorziening. Afhankelijk van de behoefte van een bewonersinitiatief, bood het projectteam daarbij ondersteuning op maat. Bijvoorbeeld door informatiebronnen beschikbaar te stellen, adviseren in de opstartfase, training aan te bieden en mee te zoeken naar oplossingen. In een aantal gevallen hebben we bewonersinitiatieven ook in contact gebracht met elkaar, zodat zij ervaringen kunnen uitwisselen. Het projectteam werkt niet alleen samen met door Gemeente Utrecht gesubsidieerde bewonersinitiatieven, maar ook met bewonersinitiatieven zonder subsidie.

Vooruitblik 2020

In 2020 wil het projectteam de samenwerkingsrelaties met de wijk informatiepunten graag voortzetten en uitbreiden. Door te blijven aansluiten bij de behoeftes van bewonersinitiatieven leveren we ondersteuning op maat. Daarnaast gaat het projectteam in 2020 de onderlinge samenwerking tussen bewonersinitiatieven proberen te versterken. Wij geloven dat de diversiteit aan wijk informatiepunten een bron van inspiratie en creativiteit kan zijn voor bewonersinitiatieven die al een wijk informatiepunt hebben of overwegen om ermee te starten. Op 10 maart 2020 organiseren wij daarom een bijeenkomst om deze opbrengsten met elkaar te delen, uit te wisselen en te verbinden.

De Geldzaak

Elke dinsdagmiddag is er het inloopspreekuur De Geldzaak in de openbare bibliotheek. Het geeft bezoekers de kans om 'onopvallend' in boekenkasten en cd-bakken te rommelen en tegelijk van een afstandje te kijken hoe het bij De Geldzaak in zijn werk gaat.

Een meneer zit al een uurtje te werken aan 1 van de computers tot hij toch de stoute schoenen aantrekt en binnenstapt. Zijn vragen gaan over een arbeidsconflict, de daaruit voortvloeiende arbeidsongeschiktheid en zijn lagere inkomsten. Hij vertelt dat hij niet goed wist waar hij met zijn vragen terecht kon en is blij met uitleg over de regelgeving waar hij mee te maken heeft en de tips over extra's voor mensen met een laag inkomen.



Eind maart 2020 verhuist De Geldzaak mee naar de nieuwe centrale bibliotheek op de Neude



Onafhankelijke cliëntondersteuning helpt inwoners van Utrecht integrale hulpverlening te verkrijgen. Onafhankelijke cliëntondersteuning werkt in aanvulling op de hulp van de buurtteams en helpt met advies, hulp om de hulpvraag onder woorden te brengen, meegaan naar gesprekken en ondersteuning bij klachten of bezwaar.

De speerpunten voor 2019 waren:

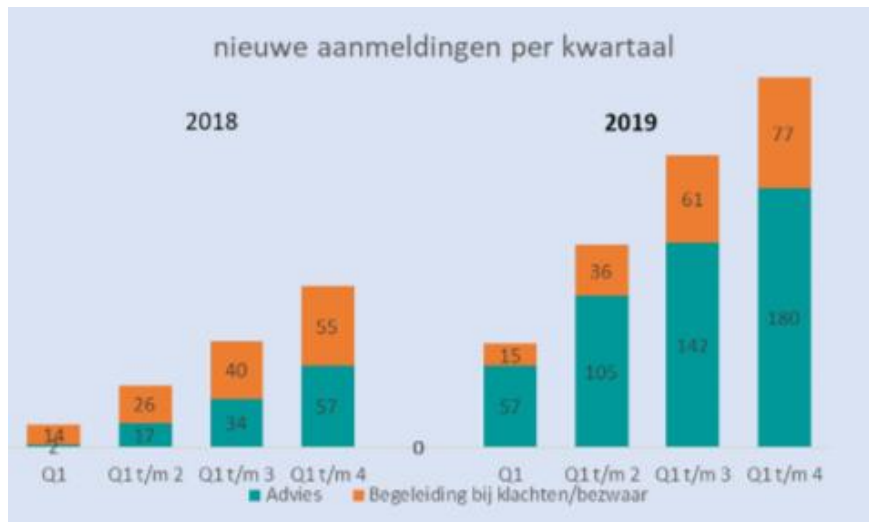
- Bekendheid vergroten
- Structureel overleg met de Buurtteamorganisaties tot stand brengen
- Genomineerd worden voor het koplopersproject
- Deskundigheid vergroten op het gebied van de jeugdwet

In de eerste helft van 2019 is aan het vergroten van de bekendheid gewerkt door aan te sluiten bij de wijk-informatiemiddag voor wijkinitiatieven, zorgaanbieders en cliëntenorganisaties. Daarnaast is aangesloten bij raadsinformatiebijeenkomsten en bijeenkomsten van Maatschappelijk Netwerk Utrecht. Tenslotte zijn gedurende het jaar presentaties bij buurtteams en verwijzers verzorgd. Resultaat van deze inspanning is dat het aantal aanmeldingen bij onafhankelijke cliëntondersteuning flink is toegenomen. Deze toename levert grote werkdruk op bij de twee onafhankelijke cliëntondersteuners, die voor de helft van hun aanstelling ook nog andere taken hebben. In het tweede kwartaal is een structureel overleg gestart met BTO Sociaal teneinde signalen te bespreken, kennis te nemen van beleidsveranderingen en aandacht te vragen voor de samenwerking. Daarnaast is met buurtteam-medewerkers uit De Meern gebrainstormd over manieren om beter te wijzen op de mogelijkheid van Onafhankelijke Cliëntondersteuning en hiernaar te verwijzen.

Halverwege 2019 was het totale aantal adviezen van 2018 al verdubbeld. Deze stijging heeft in het derde kwartaal doorgezet. Taakafstemming met de buurtteams wordt steeds belangrijker om de capaciteit zo effectief mogelijk in te zetten. In samenwerking met gemeente Utrecht is een inschrijving opgesteld voor deelname aan het koplopersproject van Movisie en de VNG met als doel tot een betere taakafstemming te komen voor inwoners van Utrecht die vanuit de Wmo overgaan naar de Wlz.

In het laatste kwartaal heeft de stijging van het aantal aanmeldingen doorgezet (zie bijgevoegde tabel). Utrecht werd gekozen tot koplopergemeente voor onafhankelijke cliëntondersteuning. De beide Klantondersteuners hebben gerichte opleidingen gevolgd op het gebied van begeleiding en jeugdhulp.

In 2019 zijn 257 aanmeldingen opgepakt tegenover 112 in 2018. Het aantal adviezen is verdrievoudigd en er zijn anderhalf maal zoveel nieuwe uitgebreide begeleidingstrajecten opgestart als in 2018.



Financiële verantwoording

Stadsteam I&A: financiële verantwoording 2019						
Dossiernummer: 5314761						
	Informatievoorziening			Onafhankelijke cliëntondersteuning		
Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht	€ 582.509	€ 582.509	€ -	€ 130.248	€ 130.248	€ -
Subsidie Gemeente Utrecht - Budget SROI	€ -	€ 20.536	€ -20.536	€ -	€ -	€ -
Budgetvaardig	€ -	€ 30.956	€ -30.956	€ -	€ -	€ -
Totaal	€ 582.509	€ 634.001	€ -51.492	€ 130.248	€ 130.248	€ -
Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel *	€ 394.842	€ 322.750	€ 72.092	€ 90.933	€ 68.949	€ 21.984
Personeelskosten overhead personeel *	€ 18.502	€ 16.713	€ 1.789	€ 4.262	€ 3.570	€ 692
Huisvestingskosten **	€ 27.070	€ 19.197	€ 7.873	€ 6.236	€ 4.101	€ 2.135
Organisatiekosten ***	€ 123.979	€ 121.410	€ 2.569	€ 28.560	€ 25.936	€ 2.624
Activiteitenkosten	€ 18.116	€ 53.760	€ -35.644	€ 257	€ -	€ 257
Diverse baten en lasten	€ -	€ -3.397	€ 3.397	€ -	€ -726	€ 726
Totaal	€ 582.509	€ 530.433	€ 52.076	€ 130.248	€ 101.830	€ 28.418
* Onderbouwing personele kosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Van toepassing zijnde CAO	Sociaal Werk, W&MD	Sociaal Werk, W&MD	-	Sociaal Werk, W&MD	Sociaal Werk, W&MD	-
Aantal fte's uitvoerend personeel	4,74 fte	4,98 fte	-0,24 fte	1,21 fte	1,06 fte	0,15 fte
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 9, trede 11	schaal 8, trede 13	-	schaal 9, trede 11	schaal 8, trede 13	-
Aantal fte's overhead personeel	0,20 fte	0,21 fte	-0,01 fte	0,05 fte	0,04 fte	0,01 fte
Gemiddelde inschaling overhead personeel	schaal 12, trede 11	schaal 11, trede 13	-	schaal 12, trede 11	schaal 11, trede 13	-
** Specificatie huisvestingskosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw	€ 19.648	€ 14.156	€ 5.492	€ 4.526	€ 3.024	€ 1.502
Kosten gas/water/licht	€ 4.042	€ 2.381	€ 1.661	€ 931	€ 509	€ 422
Onderhoud en schoonmaak	€ 10.500	€ 7.641	€ 2.859	€ 2.419	€ 1.632	€ 787
Heffingen/ verzekeringen	€ 585	€ 457	€ 128	€ 135	€ 98	€ 37
Inventaris/ afschrijving inventaris	€ 275	€ -	€ 275	€ 63	€ -	€ 63
Doorbelaste huisvestingskosten	€ -8.894	€ -5.915	€ -2.979	€ -2.049	€ -1.264	€ -785
Overige huisvestingskosten	€ 914	€ 477	€ 437	€ 211	€ 102	€ 109
Totaal	€ 27.070	€ 19.197	€ 7.873	€ 6.236	€ 4.101	€ 2.135
*** Specificatie organisatiekosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten	€ 5.812	€ 4.278	€ 1.534	€ 1.339	€ 914	€ 425
ICT/ automatisering	€ 1.488	€ 864	€ 624	€ 343	€ 184	€ 159
Accountant/ administratie	€ 1.860	€ 2.131	€ -271	€ 428	€ 455	€ -27
Doorbelasting bedrijfsbureau (Stichting PK)	€ 103.248	€ 106.414	€ -3.166	€ 23.785	€ 22.733	€ 1.052
Overige organisatiekosten	€ 11.571	€ 7.723	€ 3.848	€ 2.665	€ 1.650	€ 1.015
Totaal	€ 123.979	€ 121.410	€ 2.569	€ 28.560	€ 25.936	€ 2.624
Toelichting afwijkingen subsidieaanvraag:						
In de begroting en subsidieaanvraag is uitgegaan van de maximale inschaling van het personeel. In de realisatie is uiteraard de werkelijke inschaling opgenomen. Daarnaast is vacaturruimte iets later ingevuld dan begroot.						
De Activiteitenkosten zijn in de realisatie veel hoger dan in de subsidieaanvraag. Dit komt voornamelijk door het project Budgetvaardig.						
De baten en lasten van dit project zijn niet opgenomen in de subsidieaanvraag. Daarnaast vallen de kosten voor de Plusgids € 5.000 hoger uit dan in de subsidieaanvraag is opgenomen.						



Advies sociaal raadsliedenwerk

Doelen 2019 voor SRW

- Klanttevredenheid meten: via Ervaringswijzer is een cliënttevredenheidmeting uitgeprobeerd. Resultaten waren heel positief, maar de methode van vraagstelling moet verder ontwikkeld. Bijvoorbeeld door onze ervaringsdeskundige de vragenlijst voor te laten leggen.
- Profileren: het is nog niet gelukt de sociaal raadslieden in eigen U Centraal netwerk op te nemen (door vertraging omzetting KTS), daarmee zal de profilering verbeteren.
- Meer leren van elkaar: inzet van nieuwe coördinator voor de sociaal raadslieden, 4 bijeenkomsten in de teams en aanpassing van de stedelijke overleggen blijken succesvol.

Ziekteverzuim sociaal raadslieden in 2019

Het ziekteverzuim binnen het team van de sociaal raadslieden is relatief hoog. De oorzaken van het ziekteverzuim zijn meestal niet werk gerelateerd, hoewel stevige werkdruk in combinatie met een groot verantwoordelijkheidsgevoel, als enige specialist naast buurtteams, zorgt voor verhoogde kwetsbaarheid.

Na 4 weken verzuim vervangt U Centraal de inzet en zoekt naar creatieve oplossingen: een SRW'er met fysieke klachten is een half jaar ondersteund door een SJD'er uit een andere organisatie (re-integratie in 2e spoor) en Arbo-onderzoek adviseerde een betere werkplek.

Werkdruk

In 2019 heeft U Centraal structureel ingezet op het beter hanteren van werkdruk, met name binnen de teams van sociaal raadslieden. In 4 bijeenkomsten is ingezoomd op de teamsamenwerking, efficiëntie van de werkprocessen, omgang met werkdruk, verantwoordelijkheid en de nodige ondersteuning vanuit de organisatie. Tegelijkertijd is naar een optimale match van personen, drijfveren en competenties gezocht, waardoor enkele raadslieden in een ander buurtteam zijn geplaatst. Om ziektevervangende of piekdruk in een team beter op te kunnen vangen, experimenteert U Centraal sinds eind 2019 met een 'flexibele pool' met 2 sociaal raadslieden die inspringen waar de druk oploopt.

Twee langdurig zieken hebben in het vierde kwartaal besloten niet terug te keren in het sociaal raadsliedenwerk en zich te richten op re-integratie in het 2e spoor. Zij zijn vervangen.

Start inzet ervaringsdeskundige stagiair (Edasu)

Vanaf september 2019 begeleidt I&A voor het eerst een stagiaire Ervaringsdeskundige. De start is positief, zij zet haar ervaring waardevol en functioneel in m.n. bij voorlichtingsgroepen, workshops levensgebeurtenissen en spreekuren in verschillende wijken.

Binnen U Centraal is het lastig het studieonderdeel 'persoonlijk begeleiden' te bieden. We organiseren hier nu extra activiteiten op, ook buiten U Centraal. De ambitie is deze stagiaire binnen I&A meer in te zetten op: 1. de toegang tot I&A voor bewoners laagdrempeliger te maken (bv. meedraaien met spreekuren in Gezondheidscentrum Overvecht) en bewoners te ondersteunen in trajecten (bij I&A of schulddienstverlening).

Signalen uit de stad en haar wijken

I&A speelt langs drie lijnen in op signalen en wat nodig is vanuit de stad en de eigen praktijk:

1. **Ontwikkelingen binnen het Sociaal Domein.** Actief bijdragen op beleidsniveau in de armoede-coalitie, kanteling schulddienstverlening en de actieagenda Utrecht schuldenvrij. Meer concreet inzet van expertise voor bv. U-polis, voorlichtingen minimaregelingen, spreekuren Geldzaak op plekken in de stad en ondersteuning ouders met kinderopvangtoeslag op locaties van Spelenderwijs.
2. **Signalen vanuit de casuïstiek.** De (terugkerende) knelpunten en signalen in de praktijk waar wetten of beleidsregels het perspectief van de inwoners niet of juist zeer ten goede komen, worden met raadslieden in de stad gedeeld, geanalyseerd en zo nodig opgeschaald naar gemeente/rijksoverheid.
3. **Eigen werkproces.** Signalen uit de wijken of partners, in teams of bij medewerkers over het eigen werk, krijgen een plek in de (thema)werktafels van de sociaal raadslieden onderling, of worden samen met leidinggevende en P&O opgepakt en moeten leiden tot verbeteringen en aansluiting op hetgeen nodig is. Bijvoorbeeld in kennisdelingen (door eigen personeel of externe experts) of het onder de loep nemen van werkprocessen binnen de clusters.

Met een actieve deelname binnen het (gemeentelijke) Citydealproject probeert U Centraal punt 1 en punt 2 bijeen te brengen. De coördinator van de sociaal raadslieden is onderdeel van het kernteam Citydeal en schakelt hierdoor makkelijk tussen beleid en praktijk.

Specifiek in de wijken

De sociaal raadslieden zetten hun specifieke expertises zo strategisch mogelijk in. Gebieden in de stad hebben soms te maken met problematiek die 'wijkspecifiek' is. Zo heeft organiseert de sociaal raadvrouw met stagairs in buurthuis Sterrenzicht (Oost) een financieel/administratief spreekuur, omdat bewoners van Sterrenwijk niet snel naar het buurtteam gaan. De raadslieden in Kanaleneiland en Overvecht hebben bijvoorbeeld bovengemiddeld veel te maken met vreemdelingen- en socialezekerheidsrecht. De Meern heeft veel eenzame oudere klanten, die soms uitgebuit worden. In Leidsche Rijn/Vleuten heeft I&A een echtscheidingsspreekuur opgericht. In Zuilen en Ondiep herkennen de raadslieden cliënten met een verstandelijke beperking, omdat het daar vaker voorkomt. Zo heeft elke wijk wel wat. De raadslieden weten van elkaar wat hun kracht is en zoeken elkaar op als ze specifieke kennis nodig hebben van een collega.

Casus I&A team West (Lombok)

De sociaal raadvrouw in West heeft in 2019 een gehuwde mevrouw ondersteund van 77 jaar. Zij werkt nog fulltime, omdat zij niet volledig AOW-rechten heeft opgebouwd in Nederland. Voor haar partner geldt hetzelfde, hun AOW en kleine pensioenen leiden niet tot de norm voor een minimuminkomen. De cliënte wilde eigenlijk met pensioen. Er is met haar een voorzieningencheck gedaan en diverse scenario's zijn doorgesproken, waaronder AOW met aanvulling van AIO en toeslagen. Daarnaast kwam naar boven dat haar belastingaangiftes, die zij zelf invult, niet goed gaan. Ze wil hier graag van leren, dus is mevrouw bij de groep Eerste hulp bij digitale zaken ingepland om haar digitale kennis uit te breiden en wil zij naar de HUBA (Hulp bij belastingaangifte) om haar aangifte digitaal te leren doen. Ze vertrok met veel meer zekerheid over haar toekomst en kon het gesprek met haar werkgever met vertrouwen aangaan.



Financiële verantwoording

Advies (SRW): financiële verantwoording 2019			
Dossiernummer: 5314761			
Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht	€ 1.831.366	€ 1.831.366	€ -
Subsidie Gemeente Utrecht - Budget SROI	€ -	€ 60.782	€ -60.782
Correctie subsidie voorgaande jaren	€ -	€ -56.070	€ 56.070
Totaal	€ 1.831.366	€ 1.836.078	€ -4.712
Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel *	€ 1.330.193	€ 1.400.021	€ -69.828
Personeelskosten overhead personeel *	€ 63.350	€ 58.181	€ 5.169
Huisvestingskosten **	€ 9.498	€ 16.942	€ -7.444
Organisatiekosten ***	€ 424.504	€ 421.894	€ 2.610
Activiteitenkosten	€ 3.821	€ 40	€ 3.781
Diverse baten en lasten	€ -	€ -11.019	€ 11.019
Totaal	€ 1.831.366	€ 1.886.059	€ -54.693
* Onderbouwing personele kosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Van toepassing zijnde CAO	Sociaal Werk, W&MD	Sociaal Werk, W&MD	-
Aantal fte's uitvoerend personeel	18,42 fte	21,71 fte	-3,29 fte
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 8, trede 13	schaal 8, trede 13	-
Aantal fte's overhead personeel	0,69 fte	0,74 fte	-0,05 fte
Gemiddelde inschaling overhead personeel	schaal 12, trede 11	schaal 11, trede 13	-
** Specificatie huisvestingskosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw	€ -	€ 6.360	€ -6.360
Kosten gas/water/licht	€ -	€ 1.069	€ -1.069
Onderhoud en schoonmaak	€ -	€ 3.432	€ -3.432
Heffingen/ verzekeringen	€ -	€ 205	€ -205
Inventaris/ afschrijving inventaris	€ -	€ -	€ -
Doorbelaste huisvestingskosten	€ 9.498	€ 5.662	€ 3.836
Overige huisvestingskosten	€ -	€ 214	€ -214
Totaal	€ 9.498	€ 16.942	€ -7.444
*** Specificatie organisatiekosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten	€ 19.902	€ 15.093	€ 4.809
ICT/ automatisering	€ 5.095	€ 2.634	€ 2.461
Accountant/ administratie	€ 6.369	€ 7.420	€ -1.051
Doorbelasting bedrijfsbureau (Stichting PK)	€ 353.524	€ 370.486	€ -16.962
Overige organisatiekosten	€ 39.614	€ 26.261	€ 13.353
Totaal	€ 424.504	€ 421.894	€ 2.610
Toelichting afwijkingen subsidieaanvraag:			
De personeelskosten uitvoerend personeel zijn hoger dan in de subsidieaanvraag, ondanks het feit dat er in de subsidieaanvraag uit is gegaan van de maximale inschaling. Dit komt door ziektevervangingskosten. De kosten hiervan zijn voor een deel gedekt door het verschil tussen de maximale en werkelijke inschaling.			
De correctie subsidie voorgaande jaren betreft een afboeking van de vordering inzake de Pilot preventie en vroegsignalering. In 2019 is duidelijk geworden dat U Centraal dit bedrag niet meer zal ontvangen van de Gemeente Utrecht.			



Schuldhelpverlening FIA inclusief Levensgebeurtenissen en Onderaannemerschap Tussenvoorziening

Focus/speerpunten/ontwikkelingen afgelopen jaar

Samenwerking rondom Actieagenda: Utrecht Schuldenvrij :

- Met de gemeente als het gaat om budgetcoaching en Zorgen over geld: Praten helpt.
- Met andere platform partijen is de training budgetvaardig ontwikkeld voor vrijwilligers. Deze gaat in 2020 van start.

FIA is begonnen met een onderzoek naar de mogelijkheden omtrent langdurige trajecten voor de ondersteuning thuis.

In samenwerking met het buurtteam is er een vernieuwende manier van inzetten van vrijwilligers opgezet. In Kanaleneiland en Ondiep wordt daarmee proefgedraaid. Het doel is het ontwikkelen van een werkwijze waarbij vrijwilligers kortdurend gekoppeld worden aan cliënten bij het overzichtelijk maken van de administratie, al dan niet ter voorbereiding op een schulddienstverleningstraject.

Vrijwilligers die mensen thuis ondersteunen komen letterlijk bij de cliënt achter de voordeur. Ze 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.

De vrijwilliger gaat naast de cliënt staan en samen proberen ze de financiële huishouding weer op de rit te krijgen en te zorgen dat de cliënt dit zo kan houden.

Het kan zijn dat de vrijwilliger iets 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 spreken wij vrijwilligers hiertoe aan, zowel bij aanvang van hun vrijwilligerswerk als gaandeweg.

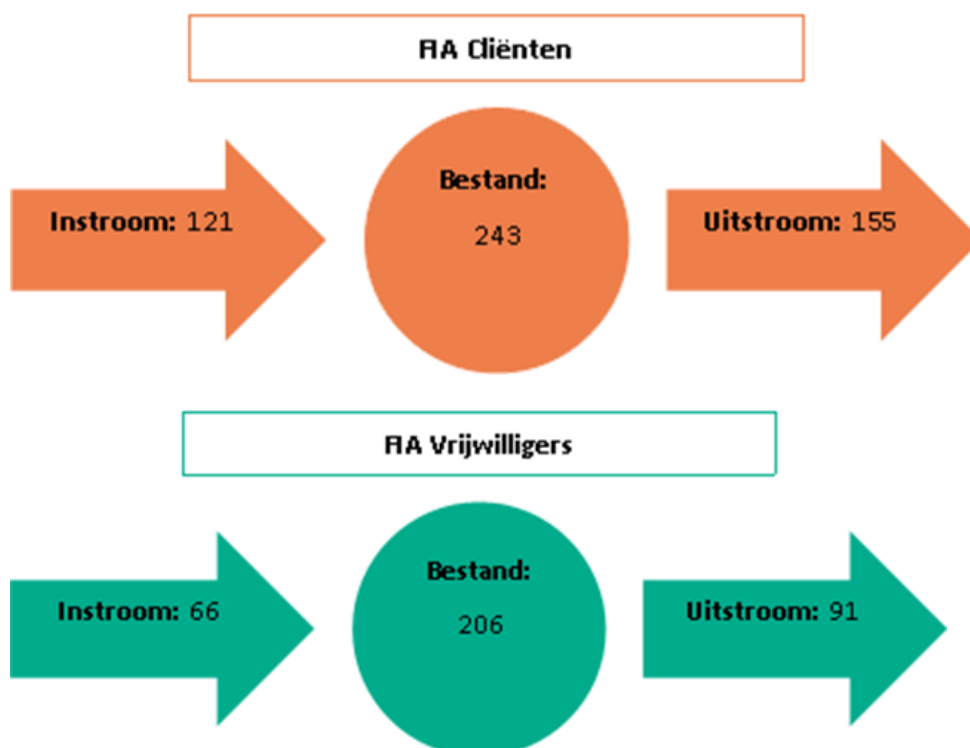
Je hoeft maar te bellen en je kunt sparen met een medewerker van U Centraal.

Vrijwilliger Hans

Had ik maar 2 jaar eerder 'een Henk' gehad. Dat had me een hoop financiële ellende bespaard.

Een cliënt over haar vrijwilliger Henk

In de loop van 2019 zijn er in totaal 344 vrijwilligers voor FIA actief geweest.

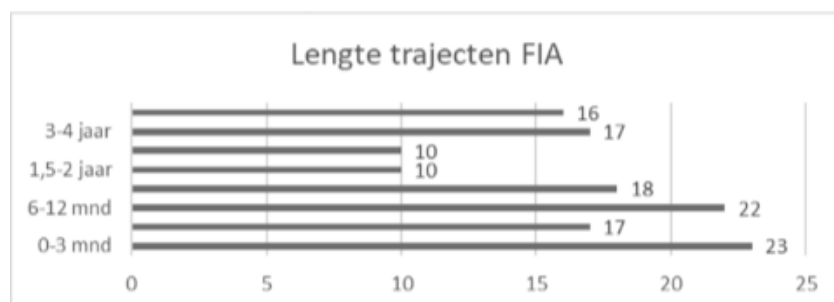


Instroom en Uitstroom

Ten opzichte van voorgaande jaren is het vrijwilligersbestand van FIA teruggelopen, terwijl de hoeveelheid geholpen cliënten geen daling laat zien. De voornaamste reden hiervoor is dat de consultants een actueler bestand bijhouden dan voorheen. Dat betekent dat vrijwilligers die tijdelijk niet inzetbaar zijn, voor deze termijn worden uitgeschreven (wanneer zij daarna weer actief worden, tellen zij niet mee als een nieuwe inschrijving). Hierdoor blijft een bestand over met meer actieve vrijwilligers.

Lengte trajecten FIA

In 2019 hebben de vrijwilligers van FIA 133 trajecten afgerond. We spreken van een afgerond traject als een cliënt is aangemeld, daarna gekoppeld is aan een vrijwilliger en vervolgens de ondersteuning weer is afgerond. Gemiddeld hebben deze afgesloten trajecten 1 jaar en 11 maanden geduurd. In het onderstaande overzicht is de lengte weergegeven van alle afzonderlijke trajecten.



Groepsaanbod FIA

In 2019 hebben FIA vrijwilligers ook groepen gedraaid in het kader van schuldhulpverlening en preventie.

Trends en ontwikkelingen, leren en bijsturen: ambitie

In 2020 gaan team FIA en haar vrijwilligers werken aan verschillende doelen, die zich allemaal richten op het verbeteren van het effect, de kwaliteit en de kwantiteit van de dienstverlening. De belangrijkste doelen zijn gericht op de volgende punten:

Actieagenda Utrecht Schuldenvrij

In het kader van de Actieagenda Utrecht Schuldenvrij gaat FIA haar samenwerking met de budgetcoaches van Werk en Inkomen versterken. Daarnaast zal de Ervaringswijzer ingezet worden om meer informatie op te halen over de effectiviteit en kwaliteit van de dienstverlening van de FIA vrijwilligers. Vervolgens kan de dienstverlening hiermee verder verbeterd worden. Daarnaast werkt FIA mee aan de ontwikkeling van nieuwe ondersteuningsvormen door vrijwilligers, voor inwoners van Utrecht in samenwerking met samenwerkingspartners.

Platform Financieel Vrijwilligers Utrecht

In 2020 gaat FIA nog intensiever samenwerken met de andere organisaties waarmee U Centraal verbonden is in het Platform Financieel Vrijwilligers Utrecht. Samen gaan we proberen om de hoeveelheid vrijwilligers en inwoners van Utrecht die de vrijwilligers ondersteunen te vergroten. Een kwaliteitsslag wordt gemaakt door alle vrijwilligers de training Budgetvaardig aan te bieden.

U Map

De U Map is een gratis administratiemap voor inwoners van Utrecht. Deze map is af te halen bij de Buurteam locaties en wordt daarnaast gebruikt door een groot aantal Organisaties in de stad.

Aantal U Mappen verspreid (cumulatief) in 2019	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Aantal mappen:	971	1580	2330	2816

De Tussenvoorziening

Behaalde resultaten FVT en SJD Wegwijs 2019

1. Sociaal Juridische Dienstverlening:
Prestatieafspraken: 2000 contactmomenten
Resultaat: 4 spreekuren op 4 locaties, 2069 contactmomenten, inzet 9 vrijwilligers
2. Financieel Vrijwilligers Thuis
Prestatieafspraken: 100 unieke cliënten (trajecten)
Resultaat: 78 unieke cliënten, inzet van 61 vrijwilligers

Voorlopige conclusies ten opzichte van vorige jaren:

SJD

1. Hoewel de SJD een dip in het najaar had aan contactmomenten, zijn er toch meer contactmomenten geweest dan in 2018; dat waren er toen 2022. Er is intern en extern veel aan werving gedaan om de dienstverlening bekend te maken bij collega's en partnerorganisaties.

2. De oorzaak van de dip tussen september en november is waarschijnlijk dat er in die periode één SJD spreekuur moest verhuizen van de Keulsekade (Lombok) naar het Bokkie (Hoograven). Dit had verband met de verhuizing van het kantoor van Wegwijs, waar de SJD onder valt. Er is hard gewerkt aan naamsbekendheid op de nieuwe locatie en het is dan ook de verwachting dat het aantal afspraken op deze locatie in de toekomst weer zal stijgen.
3. Nog steeds is het trend dat de trajecten ingewikkelder en daardoor langer worden; het aantal unieke bezoekers daalt terwijl het aantal contactmomenten stijgt. Veel bezoekers komen dus vaker op afspraak vanwege de complexiteit van de hulpvraag.

FVT

4. Ondanks de inzet op in- en externe werving is het doel van 100 trajecten niet behaald. Dit komt mede doordat trajecten vanwege zwaarte, niet tot stand konden komen (of juist voortijdig werden beëindigd). Sommige cliënten moesten door/terugverwezen worden naar bijvoorbeeld de SJD of SGB omdat er op dat moment geen ontwikkelkans was op zelfredzaamheid of omdat er sprake was van een te grote schuldenproblematiek. Daarnaast lijkt het erop dat verwijzers de FVT niet altijd goed weten te vinden en niet voldoende op de hoogte zijn van de specialisatie m. b. t. de complexe problematiek en (ex)dakloosheid. Waarschijnlijk dat de nieuwe verwijskaart vanuit het Platform hierbij gaat helpen. Voor 2020 staat de naamsbekendheid van FVT bij externe partners hoog op de agenda. Naast informatieve mails die al verzonden zijn, zullen hierover met hen afspraken gemaakt worden (bijv. met Buurteams en NIZU ambassadeurs). Ook intern is hier zowel op uitvoerend als op managementniveau aandacht aan gegeven.
5. Het aantal vrijwilligers is in heel 2019 ruim geweest ten opzichte van het aantal cliënten waardoor we over het algemeen snel hebben kunnen koppelen. Ook in 2020 zullen er naar



Focus/speerpunten/ontwikkelingen afgelopen jaar

- Samenwerking in Actieagenda Schuldenvrij met de gemeente als het gaat om bereiken van jongeren, het voorkomen van schulden in de bijstand en 'Zorgen over geld? Praten helpt'
- Het taboe op hebben van geldzorgen terugbrengen en toepassen van een stress-sensitieve werkwijze
- Het ontwikkelen van een nieuwe workshop voor inwoners die instromen in de bijstand i.s.m. Werk & Inkomen van de gemeente: bijeenkomst 'Financiën in bijstand, slim omgaan met minder geld'
- Het verder verbreden van te bedienen doelgroepen door het ontwikkelen van 2 nieuwe workshops: 'Financiën na een kind krijgen' en 'Financiën ziek zijn bij de werkgever'. Het totale aantal thema's
- Levensgebeurtenissen komt hierbij in 2019 uit op 10.
- Minimaal 60 bijeenkomsten 'Financiën bij Levensgebeurtenissen' (incl. nazorg) gedraaid in 2019

Op welke manier dragen de bijeenkomsten Levensgebeurtenissen bij aan het voorkomen van schulden?

Tijdens de workshops maken we het hebben van geldzorgen en bezuinigen op je uitgaven op verschillende manieren in de groep bespreekbaar. In de telefonische nazorg komen we hier individueel en laagdrempelig ook op terug. In de nazorg bieden wij contact met de deelnemers op maat aan. Wij creëren een open gesprek waarin we meedenken over de verandering van de levenssituatie. Daarnaast geven wij handvaten om weer grip op de nieuwe financiële situatie te krijgen en bieden we dat wat de deelnemer nodig heeft om tot actie te komen. De intensiteit van de nazorg wordt afgestemd op de individuele behoefte van de deelnemer.

In bijna alle gevallen levert het volgen van de workshop met geboden nazorg een actievere houding op t.a.v. het grip krijgen/houden op de eigen financiële situatie. Dit blijkt ook uit de contacten die wij in de nazorg hebben. Hieronder concrete voorbeelden van acties die deelnemers aan de bijeenkomsten ondernemen.

Deelnemers die ontslagen zijn, zetten na de workshop tijdig hun kinderopvangtoeslag stop waardoor zij grote naheffingen kunnen voorkomen. Deelnemers aan de workshop 'scheiding' herkennen sneller dat zij - onder voorwaarden - recht hebben op extra kind gebonden budget om als alleenstaand ouder een huishouding te voeren.

Bij bijeenkomsten 'werken vanuit de bijstandsuitkering' leren deelnemers hoe en waar zij wijziging in hun inkomen moeten doorgeven om geen naheffing te krijgen over hun toeslagen en dat zij vaak nog gebruik kunnen maken van gemeentelijke voorzieningen, bij het volgen van de pensioen workshops ziet men van tevoren aankomen hoe hoog de bestedingsruimte wordt bij pensionering. Daar waar men een evt. pensioen gat heeft, gaat men pensioen (deels) naar voren halen om toch voldoende geld over te houden om van te leven.

Zeer verhelderend het gedeelte met de financiën. Het geheel geeft me nu rust. Ik ben met Mijn toeslagen en budget aan de slag gegaan. Ik heb uitgezocht dat ik inderdaad nu Zorgtoeslag kan krijgen en om heel eerlijk te zeggen zou ik daar zonder de cursus nooit aan gedacht hebben. Tijdens de workshop merkte ik al dat ik Andere houding kan aannemen ten aanzien van mijn situatie en dit heeft me in beweging gebracht en uiteindelijk ook veel opgeleverd. Het was de eerste stap om weer in beweging te komen!

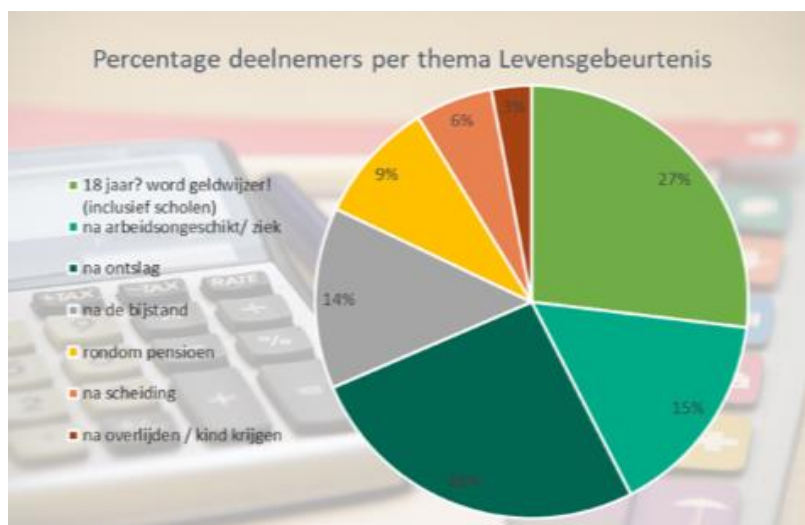
Vrouw, 36 jaar - bijeenkomst arbeidsongeschiktheid

Naast zichtbaar effect bij de bepaalde workshops zijn ook voorbeelden uit individuele situaties te noemen. Bijvoorbeeld iemand die al jaren onder het sociaal bestaansminimum leeft omdat zij niet begreep dat toeslag bij UWV aangevraagd kan worden. Of iemand die niet wist dat hij recht had op Individuele Inkomensvoetstuk omdat hij dacht dat je dan een bijstandsuitkering moest hebben. En vaak zijn er ook mensen die door het op orde brengen van hun financiën merken dat zij op bepaalde posten kunnen besparen om dit geld op andere gebieden noodzakelijkerwijs dan in te kunnen zetten. Tot slot dragen wij er zorg voor dat deelnemers die echt te maken hebben met betalingsachterstanden en/of schulden bij het buurtteam (en de schulddienstverlening) arriveren om de benodigde hulp te krijgen.

In 2019 zijn er totaal 3 vrijwilligers betrokken geweest bij het project (tezamen gemiddeld 4-6 uur per week over het jaar heen). Zij verzorgden m.n. administratieve taken zoals opvoer in het CRM systeem en plaatsing van informatie online. Daarnaast werken wij met 2 vrijwillige gastdocenten in de pensioen-workshops en een EDASU ervaringsdeskundige.

Cijfers/aantallen: Bereik en instroom/ingeschrevenen/uitstroom

In 2019 zijn er 68 bijeenkomsten 'Financiën bij veranderingen in het leven' verzorgd voor 502 deelnemers o.b.v. 9 verschillende thema's. Er zijn bovendien 10 gastlessen '18 jaar? Word geldwijzer!' gegeven op scholen (129 leerlingen). Dit sluit aan bij de educatieve scholing aan jongeren uit de Actie-agenda Schuldenvrij. De vooraf gestelde doelstelling van 60 workshops is hiermee dus voldoende behaald. Een verdeling van aantal deelnemers over thema's is terug te vinden in de volgende grafiek.



‘In december hebben we elkaar gesproken n.a.v. mijn deelname aan de cursus ‘Financiën na ontslag’. Ik heb toen uitgelegd dat ik er financieel niet uitkom en dat ik hulp nodig heb. Op jouw advies heb ik het Buurteam gebeld en zij hebben mij enorm geholpen. Het duurde even voordat ik het deed, maar jouw telefoontje en een bericht van de bank maakten dat ik actie ondernam. Goed dat jullie dus nabellen, dit had ik nooit zelf gedaan. Binnen een week was ik al gekoppeld aan een maatschappelijk werkster en zij heeft ook schulddienstverlening ingeschakeld. Ik loop nu bijna 2 maand achter in de betaling van de huur. Samen brengen we het nu op orde.’

Vrouw, 32 jaar – bijeenkomst ontslag

T.o.v. 2018 zijn iets meer bijeenkomsten Levensgebeurtenissen gegeven, voor een min of meer gelijk aantal deelnemers. Verschuiving is te zien in het aantal bereikte deelnemers op scholen. In 2019 is gekozen om te richten op een andere doelgroep scholen: MBO en praktijkscholen (waarbij ook minder leerlingen in de klas aanwezig zijn). Door deze lichte daling zijn tegelijkertijd effectief meer deelnemers bereikt voor de overige bijeenkomsten (incl. telefonische nazorg). Gemiddeld aantal deelnemers in deze bijeenkomsten is gestegen naar 6.5 (was 6 in 2018). Met name met de workshops ‘Financiën na ontslag’ en ‘Financiën na de bijstand, werken vanuit een uitkering’ zijn er in 2019 meer deelnemers bereikt (t.o.v. cumulatief 2018).

Deelnemers zijn onverminderd positief over het aanbod in de bijeenkomst, de toepasbaarheid, het duidelijke overzicht en lotgenotencontact. Score ‘goed t/m uitstekend’ na afloop van de bijeenkomst is 86%. Dit is gedurende heel 2019 al een stabiele trend (en vergelijkbaar met 2018). 314 deelnemers aan de bijeenkomsten hebben nazorg ontvangen (bij scholen is er geen nazorg).



Trends en ontwikkelingen, leren en bijsturen: ambitie

- In 2019 is besloten om bijeenkomsten 'Financiën na een kind krijgen' en 'Financiën na overlijden van een naaste' stop te zetten. Het bereikte deelnemersaantal was te laag. Wellicht kan op later moment, met een nieuwe propositie, een doorstart op deze thema's worden gemaakt
- Ondanks veelvuldige inzet op bereiken van deelnemers voor de bijeenkomst 'Financiën in de bijstand' i.s.m. W&I heeft dit niet tot voldoende aanmeldingen geleid om de bijeenkomst al te geven. In 2020 gaan we verder in gesprek. Beide partijen vinden de workshop onverminderd wel belangrijk aanbod
- Er zijn meer doorverwijzingen vanuit de buurtteams en 'via via' (zoals kennissen, vrienden en familie). Langzaam lijkt er grotere bekendheid in de stad te komen van het aanbod van Levensgebeurtenissen
- Vanuit samenwerking met de gemeente op Actieagenda Schuldenvrij wordt de bijeenkomst '18 jaar worden' breed uitgezet onder scholen in 2020. Daarnaast komt er aanbod voor HBO/WO studenten
- De bijeenkomst 'Financiën ziek zijn bij de werkgever' vormt een mooie aanvulling qua doelgroep op de workshop 'Financiën na arbeidsongeschiktheid'. Voor het bereiken van meer deelnemers (2020) proberen we de samenwerking met UWV op dit vlak verder uit te bouwen.

Financiële verantwoording

FIA: financiële verantwoording 2019			
Dossiernummer: 5314761			
Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht (Schuldhelpverlening)	€ 896.233	€ 896.233	€ -
Subsidie Gemeente Utrecht (Levensgebeurtenissen)	€ 274.880	€ 274.880	€ -
Subsidie Gemeente Utrecht (verschil)	€ -	€ -248	€ 248
Eigen bijdrages Levensgebeurtenissen (pilot)	€ -	€ 39	€ -39
Totaal	€ 1.171.113	€ 1.170.904	€ 209
Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel *	€ 602.271	€ 552.976	€ 49.295
Personeelskosten overhead personeel *	€ 28.194	€ 25.112	€ 3.082
Huisvestingskosten **	€ 41.251	€ 34.119	€ 7.132
Organisatiekosten ***	€ 188.926	€ 182.022	€ 6.904
Activiteitenkosten	€ 109.101	€ 102.888	€ 6.213
Inzet De Tussenvoorziening	€ 201.370	€ 201.370	€ -
Diverse baten en lasten	€ -	€ -5.756	€ 5.756
Totaal	€ 1.171.113	€ 1.092.731	€ 78.382
* 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	8,46 fte	8,48 fte	-0,02 fte
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 8, trede 13	schaal 8, trede 11	-
Aantal fte's overhead personeel	0,31 fte	0,32 fte	-0,01 fte
Gemiddelde inschaling overhead personeel	schaal 12, trede 11	schaal 11, trede 13	-
** Specificatie huisvestingskosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw	€ 29.941	€ 25.809	€ 4.132
Kosten gas/water/licht	€ 6.160	€ 4.341	€ 1.819
Onderhoud en schoonmaak	€ 16.000	€ 13.930	€ 2.070
Heffingen/ verzekeringen	€ 891	€ 834	€ 57
Inventaris/ afschrijving inventaris	€ 419	€ -	€ 419
Doorbelaste huisvestingskosten	€ -13.553	€ -11.663	€ -1.890
Overige huisvestingskosten	€ 1.393	€ 868	€ 525
Totaal	€ 41.251	€ 34.119	€ 7.132
*** Specificatie organisatiekosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten	€ 8.857	€ 6.428	€ 2.429
ICT/ automatisering	€ 2.267	€ 1.146	€ 1.121
Accountant/ administratie	€ 2.834	€ 3.202	€ -368
Doorbelasting bedrijfsbureau (Stichting PK)	€ 157.336	€ 159.911	€ -2.575
Overige organisatiekosten	€ 17.632	€ 11.335	€ 6.297
Totaal	€ 188.926	€ 182.022	€ 6.904
Toelichting afwijkingen subsidieaanvraag:			
In de begroting en subsidieaanvraag is uitgegaan van de maximale inschaling van het personeel. In de realisatie is uiteraard de werkelijke inschaling opgenomen.			



Groepsgerichte activiteiten



Focus

Groepsgerichte activiteiten betreft het collectief aanbieden van groepen. Het collectief aanbieden van informatie en cursussen zorgt voor wederzijdse herkenning en erkenning van deelnemers en bevordert de opbouw van sociale netwerken. Ons aanbod is gericht op het vergroten van zelfredzaamheid en behoud van controle over het eigen

leven. Er is een regulier aanbod op het gebied van persoonlijke ontwikkeling en multiculturele groepen dat terug te vinden is op onze website en in ons groepenboekje.

Regulier aanbod

- Een greep uit het reguliere aanbod: Sociale vaardigheden voor volwassenen, Herwin je zelfvertrouwen, Baas van je eigen geluk, Slim omgaan met je tijd, Stress ontspannen kun je leren, Assertiviteitstraining, Met meer zelfvertrouwen solliciteren, Sterker in je leven met een chronische ziekte en in 5 stappen naar meer sociale contacten en plezier.
- Een greep uit het reguliere aanbod voor multiculturele groepen: Informatie Nederlandse Gezondheidszorg, Wetten, regels en voorzieningen in zorg en welzijn, Opvoedingsondersteuning voor ouders van kinderen met een beperking, Hulp bij de zorg voor een kind met een beperking, Voorlichting diabetes, Omgaan met stress en depressieve klachten, Gezondheid en bewegen.

Ontwikkeling van aanbod op de vraag van inwoners en aansluiten bij maatschappelijk en/of gemeentelijk relevante thema's

Groepsgewijze activiteiten richt zich niet alleen op specifieke doelgroep, maar houdt ogen en oren open om te kunnen luisteren naar de vraag die leeft in de samenleving, bij burgers en netwerkpartners. Groepsgewijze activiteiten zoekt een oplossing voor de vraag, in de vorm van cursussen, trainingen of éénmalige bijeenkomsten. Vragen worden gehonoreerd als een collectieve aanpak op zijn plaats is. Daarnaast is het van belang om aan te sluiten bij maatschappelijk relevante thema's:

Eenzaamheid

- De Bibliotheek Utrecht heeft gevraagd mee te denken en samen te werken aan een aanbod voor ouderen. Wij bevinden ons in de explorerende fase aangaande de vraag en zoeken samen naar een passende werkvorm hiervoor. Planning en werkwijze volgen.

- Er is een cursus in 5 stappen naar meer sociale contacten en plezier die ontwikkeld is in samenwerking met Centrum Sociaal Vitaal. De cursus heeft als doel een opstap te bieden aan mensen die in een isolement dreigen te geraken.

Gezondheid

- Gezondheidsdagen: de laatste paar jaar heeft U Centraal via Gezondheidsdagen/markten veel bewoners van Utrecht bereikt. De bewoners van Utrecht hebben interesse in dit soort bijeenkomsten. Opvallend is de toestroom van multiculturele bezoekers naar deze dagen. U Centraal vindt het belangrijk om de bewoners van Utrechtse wijken (o.a. Kanaleneiland, Zuilen, Overvecht, Binnenstad) te informeren en te motiveren om zich bezig te houden met hun gezondheid. Bewustzijn is essentieel voor een goede gezondheid en weten waar zorgaanbieders te vinden zijn en wat ze doen is van groot belang.
- In samenwerking met Adviseurs Volksgezondheid van de gemeente Utrecht en Diabetesvereniging Nederland worden gezondheidsdagen georganiseerd in Buurthuizen en revalidatiecentra. Deze worden heel goed bezocht. Ook mensen met een andere culturele achtergrond dan de Nederlandse. U Centraal heeft een beroepskracht die zich richt op multiculturele groepen. Zij weet welke benadering de beste is voor mensen uit een andere cultuur.
- Healthy Society ontwikkelde een programma: Sterker in je leven met een chronische ziekte en heeft U Centraal gevraagd het programma in Utrecht uit te voeren. Inmiddels heeft er een cursus plaatsgevonden en worden er in 2020 meerdere georganiseerd, waarbij ook de multiculturele groepen uitgenodigd worden om deel te nemen.

Cursussen en bijeenkomsten 2019	Kwartaal 1		Kwartaal 2		Kwartaal 3		Kwartaal 4		Totaal
		Deelnrs		Deelnrs		Deelnrs		Deelnrs	Deelnrs
Cursussen	6	47	6	54	4	31	3	22	154
Bijeenkomsten Multicultureel	6	441	43	854	27	141	37	113	2571

Cijfers 2019

Duiding cijfers

Voor de eerste categorie "cursussen" geldt dat deelnemers meerdere bijeenkomsten volgen in één cursus. Een deelnemer die een cursus volgt van bijvoorbeeld 10 aaneensluitende bijeenkomsten, wordt meegeteld als 1 unieke deelnemer. Bij de categorie "Multiculturele groepen" daarentegen, is over het algemeen sprake van een toestroom van bezoekers die eenmalig een gezondheidsdag of voorlichtingsbijeenkomst bezoeken.

Cursussen kwartaal 1

- Sociale Vaardigheid voor Volwassenen : 6 bijeenkomsten, 8 deelnemers
- Met meer zelfvertrouwen solliciteren? Het kan!: 3 bijeenkomsten, 6 deelnemers
- Assertiviteit opkomen voor jezelf (avond): 9 bijeenkomsten, 8 deelnemers
- Assertiviteit opkomen voor jezelf (middag): 9 bijeenkomsten, 8 deelnemers
- Hier en Nu , 8 bijeenkomsten, 9 deelnemers
- Van geluk tot geweld, 12 bijeenkomsten, 8 deelnemers

Cursussen kwartaal 2

- Masterclass Groepswerk: een bijeenkomst, 18 deelnemers
- Omgaan met je chronische ziekte!: zes bijeenkomsten, 6 deelnemers
- Assertiviteit opkomen voor jezelf (avond): 9 bijeenkomsten, 8 deelnemers
- Assertiviteit opkomen voor jezelf (middag): 9 bijeenkomsten, 8 deelnemers
- In 5 stappen naar meer sociale contacten en plezier, 5 bijeenkomsten, 5 deelnemers
- Hier en Nu, acht bijeenkomsten, 9 deelnemers

Cursussen kwartaal 3

- Kenniskring over groepswerk, 1 bijeenkomst, 15 deelnemers
- Sociale vaardigheden volwassenen, 6 bijeenkomsten, 6 deelnemers
- Herwin je zelfvertrouwen, drie bijeenkomsten, 5 deelnemers
- Assertiviteit opkomen voor jezelf (avond), negen bijeenkomsten, 5 deelnemers

Cursussen kwartaal 4:

- In 5 stappen naar meer contacten en plezier, 5 bijeenkomsten, 10 deelnemers
- Herwin je zelfvertrouwen, 3 bijeenkomsten, 5 deelnemers
- Assertiviteit opkomen voor jezelf (middag), 9 bijeenkomsten, 7 deelnemers

Trends en ontwikkelingen, leren en bijsturen: ambitie

De professionals van Groepsgewijze Activiteiten zijn allrounders, die op vele vragen een aanbod kunnen formuleren. Zij staan open voor samenwerking met netwerkpartners en weten verantwoord gebruik te maken van de inzet van vrijwilligers.

Het onderhouden van onze relaties is voor ons belangrijk. Dat vereist een open en

heldere communicatie, waardoor onze relaties weten wie wij zijn en wat zij van ons kunnen verwachten. Netwerkpartners - zoals de gemeente Utrecht, Dock en BTO

Sociaal en Jeugd en Gezin, Gezonde Wijk Overvecht, burger-initiatieven, burgers - moeten ons kunnen vinden en aanspreken. Het is belangrijk dat zij duidelijkheid

Financiële verantwoording

Groepen: financiële verantwoording 2019			
Dossiernummer: 5678593			
Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht	€ 262.875	€ 262.875	€ -
Bijdrage deelnemers	€ -	€ 2.562	€ -2.562
Overige inkomsten *	€ -	€ 8.378	€ -8.378
Totaal	€ 262.875	€ 273.815	€ -10.940
Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel **	€ 161.637	€ 187.511	€ -25.874
Personeelskosten overhead personeel **	€ 7.574	€ 7.804	€ -230
Huisvestingskosten ***	€ 11.082	€ 13.688	€ -2.606
Organisatiekosten ****	€ 50.753	€ 56.571	€ -5.818
Activiteitenkosten	€ 31.829	€ 6.368	€ 25.461
Diverse baten en lasten	€ -	€ -1.789	€ 1.789
Totaal	€ 262.875	€ 270.153	€ -7.278
** Specificatie overige inkomsten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Tzorg	€ -	€ 8.378	€ -8.378
Totaal	€ -	€ 8.378	€ -8.378
** 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	2,15 fte	3 fte	- 0,85 fte
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 9, trede 12	schaal 8, trede 13	-
Aantal fte's overhead personeel	0,08 fte	0,10 fte	- 0,02 fte
Gemiddelde inschaling overhead personeel	schaal 12, trede 11	schaal 11, trede 13	-
*** Specificatie huisvestingskosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw	€ 8.043	€ 10.675	€ -2.632
Kosten gas/water/licht	€ 1.655	€ 1.795	€ -140
Onderhoud en schoonmaak	€ 4.298	€ 5.761	€ -1.463
Heffingen/ verzekeringen	€ 239	€ 345	€ -106
Inventaris/ afschrijving inventaris	€ 113	€ -	€ 113
Doorbelaste huisvestingskosten	€ -3.640	€ -5.248	€ 1.608
Overige huisvestingskosten	€ 374	€ 360	€ 14
Totaal	€ 11.082	€ 13.688	€ -2.606
**** Specificatie organisatiekosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Verschil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten	€ 2.379	€ 2.009	€ 370
ICT/ automatisering	€ 609	€ 353	€ 256
Accountant/ administratie	€ 761	€ 995	€ -234
Vrijwilligersvergoedingen	€ -	€ -	€ -
Doorbelasting bedrijfsbureau (Stichting PK)	€ 42.267	€ 49.692	€ -7.425
Overige organisatiekosten	€ 4.737	€ 3.522	€ 1.215
Totaal	€ 50.753	€ 56.571	€ -5.818
Toelichting afwijkingen subsidieaanvraag:			
De personeelskosten uitvoerend personeel zijn hoger dan in de subsidieaanvraag. In de subsidieaanvraag is er vanuit gegaan dat er bepaalde activiteiten door een externe partij zouden worden uitgevoerd en deze kosten zijn opgenomen onder Activiteitenkosten. Er is echter een medewerker in dienst gekomen voor deze activiteiten, deze kosten zijn in de realisatie dus opgenomen onder personeelskosten uitvoerend personeel.			
Daarnaast is het zo dat in de subsidieaanvraag de inzet voor dit team die voorheen onder SROI-budget viel niet is meegenomen in de personeelskosten uitvoerend personeel. In de realisatie is dit wel het geval omdat er geen SROI-budget voor is.			



Focus/speerpunten/ontwikkelingen afgelopen jaar

Avg en privacywetgeving.

Sinds 25 mei 2018 is de AVG van kracht en is het team Woonoverlast in samenwerking met een jurist van de gemeente drukdoende geweest deze in te passen in de werkwijze van de aanpak Extreme Woonoverlast. Aan woonconsulenten zijn workshops gegeven. Het convenant is herzien, maar nog niet door alle ketenpartners ondertekend. Een plan om conform de AVG cliëntgegevens te registreren ligt er, maar moet nog goedgekeurd worden door de gemeente Utrecht.

Wet aanpak woonoverlast

Het afgelopen jaar is de Wet aanpak woonoverlast (art. 2:38a APV) ingevoerd in Utrecht. Sinds deze invoering is er nog geen actieve extreme woonoverlast casus geschikt bevonden voor de aanpak via deze wet (er zijn 2 casussen aangedragen die niet geschikt bleken).



Wat is bereikt

Het doel voor 2019 was het behandelen van 100 nieuwe ingebrachte woonoverlast casussen.

Het team Woonoverlast heeft zich in 2019 ingezet om voldoende en passende meldingen op te pakken en hierop kwalitatief goed werk te realiseren.

Het team Woonoverlast bestaat uit vier casemanagers extreme woonoverlast werkzaam in een eigen werkgebied verdeeld over de hele stad Utrecht.

Cijfers/aantallen: Bereik , en instroom/ingeschrevenen/uitstroom

Het totaal aantal ingebrachte casussen is 90, waarvan er 87 zijn opgepakt.

Het totaal aantal afgesloten casussen is 95, waarvan er voor 2 casussen geen toestemming door de betreffende corporatie werd verleend om deze op te pakken en 1 casus niet voldeed aan de criteria.

Bij 11 casussen is alles ingezet, maar onvoldoende resultaat behaald.

In 24 casussen werd de overlastsituatie beheersbaar gemaakt.

In 48 casussen werd de overlastsituatie opgelost.

In 3 casussen nam de overlast onvoldoende af en is doorverwezen naar het Laatste Kansbeleid.

In 6 casussen nam de overlast onvoldoende af en is toegewerkt naar een huisuitzetting.

Trends en ontwikkelingen, leren en bijsturen: ambitie

51 van de 87 opgepakte casussen betreffen corporatiewoningen. De overige 36 casussen betreffen eigen woningen en particulier verhuur. Dit is een toename ten opzichte van voorgaande jaren. In deze casussen trekken de casemanagers regelmatig gedeeltelijk in duo's op. Verder is de aanpak een stuk intensiever geworden. Dit alles vergt een andere manier van werken, extra tijd en inzet van het team.



Focus/speerpunten/ontwikkelingen afgelopen jaar

Leidende principes:

- 300 meldingen buurtbemiddelingen (waarvan 30 meer partijen en 8 > 20 personen)
- 70% burens zijn tevreden
- 140 buurtbemiddelaars

Ontwikkelopgaven:

- Uitbreiding Buurtbemiddeling Utrecht. Doel: Binnen 5 jaar een verdubbeling aantal meldingen van 300 naar 600.
- Deskundigheidsbevordering d.m.v. scholing, ondersteuning, advisering/coaching aan bewonersgroepen, wijkraden, VVE's etc.
- Preventieve rol in aanpak overlast in de woonomgeving, studentenoverlast en omzettings- en splitsingsbeleid (samenwerking Wijkbureaus).

Wat is bereikt?

Buurtbemiddeling wordt in een vroegtijdig stadium van een burencrisis ingeschakeld. Het werkt preventief en voorkomt verdere escalatie. Mensen doen daardoor minder snel een beroep op instanties, zoals politie, buurtteams of wijkbureau. Buurtbemiddeling is beschikbaar voor alle inwoners van de gemeente Utrecht. Het doel is het herstel van communicatie tussen de burens. Daarom is het van belang dat men een gelijkwaardig gesprek kan voeren. Als dit niet kan doordat er op de achtergrond meer speelt (bijvoorbeeld psychische problematiek, alcohol, drugs), is Buurtbemiddeling niet geschikt.

Buurtbemiddeling heeft in 2019 tweemaal een gastcollege bij de Hogeschool Utrecht gegeven aan in totaal zo'n 140 studenten. Daarnaast is eind 2019 een groep van 18 nieuwe buurtbemiddelaars opgeleid, waardoor de vrijwilligerspool weer compleet is.

Cijfers/aantallen: Bereik , en instroom/ingeschrevenen/uitstroom

Aantal aanmeldingen Buurtbemiddeling

In 2019 zijn in totaal 424 aanmeldingen bij Buurtbemiddeling binnengekomen waarvan 15 meerpartijen-zaken¹ en 5 groepsbemiddelingen² van meer dan 20 personen. In 2019 kwamen de meeste aanmeldingen uit Noordoost en Overvecht, en de minste aanmeldingen uit Leidsche Rijn en Oost. Dit sluit aan bij het beeld in eerdere kwartalen.



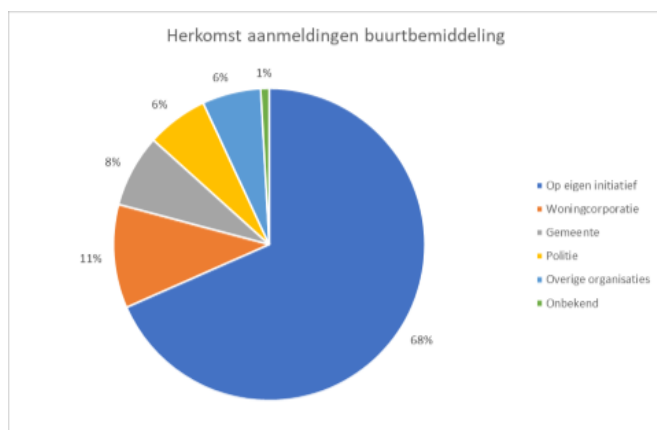
1. Bij meerpartijen-zaken gaat het om bemiddelingen waarbij meerdere burens betrokken zijn met ieder een eigen standpunt en belang.
2. Groepsbemiddelingen zijn bemiddelingen met 20 personen of meer; denk hierbij aan conflicten met bijvoorbeeld een sportclub, scouting en waar meerdere burens aangeven overlast te hebben.

Verdeling huur- en koopwoningen

In 2019 woonde 43% van de melders in een huurwoning van een woningcorporatie, en 35% van de melders in een koopwoning. In een klein aantal aanmeldingen (4%) ging het om een woning van particuliere verhuur. (In de overige 17% is het niet bekend of het om een huur- of koopwoning gaat.) Deze verdeling komt overeen met het beeld in eerdere kwartalen.

Herkomst aanmeldingen Buurtbemiddeling

In verreweg het grootste deel van de aanmeldingen (68%) nam de melder in 2019 zelf contact op met Buurtbemiddeling, al dan niet op aanraden van bijvoorbeeld de politie of woningcorporatie. Dit beeld kwam ook al in eerdere kwartalen naar voren. De overige aanmeldingen werden met name door de woningcorporaties, gemeente en politie gedaan.



Trends en ontwikkelingen, leren en bijsturen: ambitie

Naast de eerdergenoemde ambities rondom studentenhuizen en bemiddelingen in grotere groepen, ziet Buurtbemiddeling de trend dat steeds complexer zaken worden aangemeld. Landelijk is hiervoor een werkgroep opgericht, waar Buurtbemiddeling Utrecht aan deelneemt. De ambitie is om deze kennis te delen met de bemiddelaars, bijvoorbeeld via een verdiepingstraining.

Buurtbemiddeling wil graag behoorlijk uitbreiden, gezien het aantal vragen (en ook aanbod van vrijwilligers). Daarover zullen in 2020 gesprekken gestart worden.



Wonen / Ernstig overlastgevende gezinnen

Ontwikkelingen caseload

Tot en met Q3 waren er 5 actieve dossiers. In het 4^e kwartaal zijn er 3 nieuwe dossiers aangemeld. 2 daarvan zijn als PGA-dossier feitelijk direct van start gegaan en actief geworden.

Ontwikkelingen werkveld

In december 2019 zijn gesprekken geweest tussen de gemeente en U Centraal over een nieuwe constructie waarbij de gezinsmanager EOG is getransfereerd naar de organisatie van de gemeente Utrecht als onderdeel van het nieuwgevormde PGA-team binnen het VHU. Daarmee geeft de gemeente Utrecht, afdeling Veiligheid aan om EOG niet langer onder te brengen bij U Centraal en is de subsidieregeling op dit punt beëindigd. Dit in nauw overleg met zowel de gezinsmanager EOG als met de directie van U Centraal.

Financiële verantwoording

Wonen: financiële verantwoording 2019			
Dossiernummer: 5672392			
Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht	€ 710.939	€ 710.939	€ -
Overige inkomsten *	€ 35.637	€ -	€ 35.637
Totaal	€ 746.576	€ 710.939	€ 35.637
Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel **	€ 505.077	€ 520.926	€ -15.849
Personeelskosten overhead personeel **	€ 21.930	€ 19.349	€ 2.581
Huisvestingskosten ***	€ 34.185	€ 20.135	€ 14.050
Organisatiekosten ****	€ 152.155	€ 140.380	€ 11.775
Activiteitenkosten	€ 33.229	€ 15.777	€ 17.452
Diverse baten en lasten	€ -	€ -4.435	€ 4.435
Totaal	€ 746.576	€ 712.132	€ 34.444
* Specificatie overige inkomsten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Nog te verwerven inkomsten	€ 35.637	€ -	€ 35.637
** Onderbouwing personele kosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Van toepassing zijnde CAO	Sociaal Werk, W&MD	Sociaal Werk, W&MD	-
Aantal fte's uitvoerend personeel	6,39 fte	6,78 fte	- 0,39 fte
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 9, trede 13	schaal 9, trede 13	-
Aantal fte's overhead personeel	0,24 fte	0,25 fte	- 0,01 fte
Gemiddelde inschaling overhead personeel	schaal 12, trede 11	schaal 11, trede 13	-
*** Specificatie huisvestingskosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw	€ 23.413	€ 14.591	€ 8.822
Kosten gas/water/licht	€ 4.817	€ 2.454	€ 2.363
Onderhoud en schoonmaak	€ 13.058	€ 7.875	€ 5.183
Heffingen/ verzekeringen	€ 697	€ 471	€ 226
Inventaris/ afschrijving inventaris	€ 328	€ -	€ 328
Doorbelaste huisvestingskosten	€ -9.216	€ -5.747	€ -3.469
Overige huisvestingskosten	€ 1.088	€ 491	€ 597
Totaal	€ 34.185	€ 20.135	€ 14.050
**** Specificatie organisatiekosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten	€ 6.845	€ 4.953	€ 1.892
ICT/ automatisering	€ 1.764	€ 891	€ 873
Accountant/ administratie	€ 2.480	€ 2.467	€ 13
Doorbelasting bedrijfsbureau (Stichting PK)	€ 127.537	€ 123.211	€ 4.326
Overige organisatiekosten	€ 13.529	€ 8.858	€ 4.671
Totaal	€ 152.155	€ 140.380	€ 11.775
<u>Toelichting afwijkingen subsidieaanvraag:</u>			
De personeelskosten uitvoerend personeel zijn hoger dan in de subsidieaanvraag. Dit komt door ziektevervangings.			
De activiteitenkosten zijn te hoog begroot in de subsidieaanvraag.			



Maaltijdservice

De Maaltijdservice Utrecht heeft in 2019 bij ongeveer 500 inwoners van Utrecht koelverse maaltijden bezorgd. De klanten, veelal mensen op leeftijd en/of met een beperking, zijn zelf niet (meer) in staat om boodschappen te doen en te koken. In de regel geeft men het zelf kopen en klaarmaken wat men lekker vindt als laatste op. De Maaltijdservice bedient dus een groep kwetsbare mensen, die over het algemeen geen netwerk kan aanspreken om voor hun maaltijden te zorgen. Ook is groot deel van hen aangewezen op dieetmaaltijden, waardoor de wekelijkse of maandelijkse eettafel in de buurt of de kant-en-klaar maaltijden uit de supermarkt niet helemaal aansluiten.

De keuze van het aantal maaltijden is ruim, met 21 menu's per week, waarvan per dag tussen de 3 menu's de losse componenten onderling te ruilen zijn. Alle dieetvormen plus Halal zijn beschikbaar. Men kan dagelijks uit verschillende soepen, bijgerechten en toetjes kiezen. Alle menu-onderdelen voldoen aan de eisen van het Voedingscentrum en rond de bereiding en distributie worden de HACCP richtlijnen gevolgd. Klanten kunnen kiezen uit 1, 2 of 3 keer per week bezorging. De maaltijden zijn een week houdbaar na bezorging wanneer ze gekoeld blijven. Bij klanten waar meer zorgen zijn, brengen de chauffeurs de maaltijden tot in de koelkast en checken meteen of er nog oudere maaltijden liggen.

Daling aantal klanten

Er stromen meer klanten uit dan er nieuwe klanten bijkomen. Een aantal nieuwe klanten neemt tijdelijk maaltijden af, vanwege ernstige ziekte of herstel van een operatie. Veel klanten zijn op hoge leeftijd en overlijden of verhuizen naar een verzorgingshuis of naar een andere gemeente. Ook zijn dit jaar de 'slappende klanten', die zich voor een periode hadden afgemeld, uit ons systeem verwijderd vanwege de overstap naar de nieuwe leverancier en in het kader van de AVG.

Daarnaast is het aanbod van maaltijden via de supermarkten, maaltijdwinkels en restaurants die thuis laten bezorgen steeds ruimer. Dit is echter voor onze klanten vaak niet afdoende omdat de prijzen flink hoger zijn of de maaltijden niet in dieetvorm beschikbaar zijn en in veel gevallen zijn onze klanten niet in staat dit zelf te regelen.

Maaltijden mét aandacht

De 6 vaste chauffeurs signaleren eventuele knelpunten bij hun klanten, bespreken deze met hen en lossen kleine zaken direct op. Als de signalen zorgelijk zijn, nemen zij (na toestemming van de klant) met de 2 collega's op het

bureau tot inzet van meer ondersteuning. Het team van de Maaltijdservice is soms het enige regelmatige contact met de buitenwereld. Belangrijk is het contact dat de chauffeurs, maar ook de bureaumedewerkers via de telefoon, met de klanten hebben. Vaak heeft men een vraag over een maaltijd of factuur, maar gaat het praatje vooral over het leven van de klant. Zo ontstaat ook een verbinding tussen de vaste chauffeurs/medewerkers en hun klanten. Indien nodig neemt de medewerker van de Maaltijdservice wat langer de tijd om een klant iets uit te leggen. Zo kan het zijn dat klanten moeite hebben met het invullen van de bestelformulieren. Of een brief ontvangen hebben die ze niet helemaal begrijpen. Vaak kan de chauffeur dan al meteen helpen. In het vierde kwartaal kwam het drie keer voor dat een klant niet open deed omdat men gevallen was. De chauffeurs/bureaumedewerkers schakelden via 112 de hulpdiensten in, lichtten familie in en stelde de buurtteams op de hoogte. Veel klanten worden steeds vergeetachtiger, die signalen deelt het team met familie en desgewenst wordt het buurtteam op de hoogte gesteld voor extra hulp.

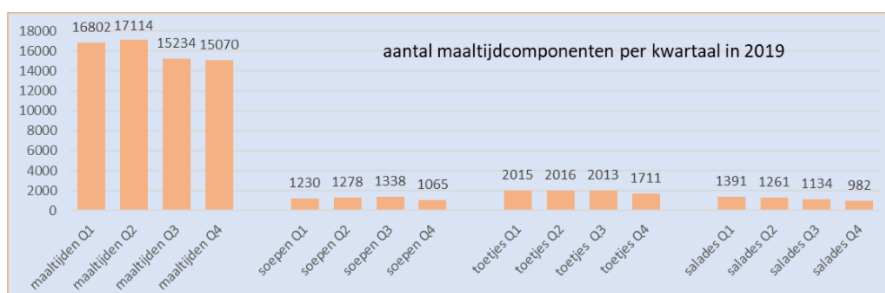
Het aantal klanten dat extra aandacht vraagt of niet vraagt, maar wel nodig heeft, neemt toe. De chauffeurs krijgen de ruimte in hun routeschema om tijd te nemen voor de klanten. Dit maakt het werk voor de klanten belangrijk. Het team doet wat nodig is, bij de klanten thuis en aansluitend bij hun leefwereld en mogelijkheden.



Aanbestedingstraject voor nieuwe leverancier van maaltijden

Het aanbestedingstraject is afgelopen zomer afgerond met de keuze voor de nieuwe maaltijden-leverancier Food Connect. Vanaf september zijn de gezamenlijke voorbereidingen gestart om de twee werkprocessen op elkaar aan te laten sluiten. Dat heeft met name het laatste kwartaal veel inzet van het team van de Maaltijdservice, en de afdelingen ICT en Administratie gevraagd.

In november ontvingen de klanten van de Maaltijdservice een mooie folder en brief over de nieuwe maaltijden. De chauffeurs en bureaumedewerkers hebben extra ingezet om de klanten persoonlijk te vertellen van de wijzigingen. Die zijn minimaal: dezelfde chauffeurs op dezelfde bezorgmomenten, maar wel een nieuw bestelformulier, andere maaltijden en een andere verpakking. Op 2 januari 2020 ontving men de nieuwe maaltijden.



Financiële verantwoording

Maaltijdservice: financiële verantwoording 2019			
Dossiernummer: 567660			
Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht	€ 382.355	€ 382.355	€ -
Eigen bijdrage maaltijden	€ 280.000	€ 257.985	€ 22.015
Overige inkomsten *	€ 13.417	€ -	€ 13.417
Totaal	€ 675.772	€ 640.340	€ 35.432
Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel **	€ 245.088	€ 282.666	€ -37.578
Personeelskosten overhead personeel **	€ 10.513	€ 7.333	€ 3.180
Huisvestingskosten ***	€ 27.493	€ 21.201	€ 6.292
Organisatiekosten ****	€ 74.181	€ 70.471	€ 3.710
Activiteitskosten	€ 318.497	€ 294.560	€ 23.937
Diverse baten en lasten	€ -	€ -2.209	€ 2.209
Totaal	€ 675.772	€ 674.022	€ 1.750
* Specificatie overige inkomsten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Nog te verwerven inkomsten/tekort	€ 13.417	€ -	€ 13.417
** Onderbouwing personele kosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Van toepassing zijnde CAO	Sociaal Werk, W&MD	Sociaal Werk, W&MD	-
Aantal fte's uitvoerend personeel	4,98 fte	5,34 fte	- 0,36 fte
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 4, trede 11	schaal 6, trede 11	-
Aantal fte's overhead personeel	0,12 fte	0,09 fte	0,03 fte
Gemiddelde inschaling overhead personeel	schaal 11, trede 13	schaal 11, trede 13	-
*** Specificatie huisvestingskosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw	€ 14.969	€ 19.813	€ -4.844
Kosten gas/water/licht	€ 1.260	€ 135	€ 1.125
Onderhoud en schoonmaak	€ 7.380	€ 488	€ 6.892
Heffingen/ verzekeringen	€ 100	€ 26	€ 74
Inventaris/ afschrijving inventaris	€ 500	€ -	€ 500
Doorbelaste huisvestingskosten	€ 1.234	€ 713	€ 521
Overige huisvestingskosten	€ 2.050	€ 26	€ 2.024
Totaal	€ 27.493	€ 21.201	€ 6.292
**** Specificatie organisatiekosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten	€ 2.585	€ 1.877	€ 708
ICT/ automatisering	€ 662	€ 353	€ 309
Accountant/ administratie	€ 827	€ 935	€ -108
Doorbelasting bedrijfsbureau (Stichting PK)	€ 45.927	€ 46.694	€ -767
Overige organisatiekosten	€ 24.180	€ 20.612	€ 3.568
Totaal	€ 74.181	€ 70.471	€ 3.710
Toelichting afwijkingen subsidieaanvraag:			
Personeelskosten uitvoerend personeel zijn hoger i.v.m. ziektevervangng			
Activiteitskosten zijn lager door lagere kosten inkoop maaltijden omdat er minder maaltijden zijn geleverd dan begroot. Dit verklaart ook het verschil bij de Baten (Eigen bijdrage maaltijden) tussen de subsidieaanvraag en de realisatie .			



Realisatie SROI (Social Return)

SROI wordt verantwoord in ZWRR, het systeem van de gemeente Utrecht.

Gerealiseerde waarde voor SROI, met name:

- Inzet Sociaal Raadslieden werk
- Begeleiding gemiddeld kantoorvrijwilligers Informele Zorg
- Diverse medewerkers in dienst, 50+ voorafgaand aan indiensttreding een WW-uitkering.
- Inkoop dienst: onderhoud tuinen cliënten Algemene Hulpdienst

Financiële verantwoording

SROI: financiële verantwoording 2019			
Dossiernummer: 5314761 en 4830620			
Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht	€ 141.500	€ 5.525	€ 135.975
Naar Stadsteam I&A	€ -	€ 20.536	€ -20.536
Naar Sociaal Raadslieden	€ -	€ 60.782	€ -60.782
Naar Informele Zorg	€ -	€ 75.900	€ -75.900
Totaal	€ 141.500	€ 162.743	€ -21.243
Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Ingevoerd en goedgekeurd in WZRR	€ 141.500	€ 179.646	€ -38.146
Nagekomen facturen (niet ingevoerd in WZRR)	€ -	€ 5.525	€ -5.525
Totaal	€ 141.500	€ 185.171	€ -43.671
<u>Toelichting afwijkingen subsidieaanvraag:</u>			
<p>In de jaarrekening 2018 is de verantwoording volgens de oude systematiek opgenomen. Daarom stond er nog een bedrag te besteden op de balans per 31-12-2018 (€ 21.243). Dit is in 2019 opgenomen in de opbrengsten. In WZRR is 2018 en 2019 gelijktijdig verantwoord. Voor de verantwoording in de jaarrekening 2019 zijn de bedragen naar rato gesplitst in 2018 en 2019. Per saldo is er over de jaren 2018 en 2019 € 22.428 meer aan inspanning verricht.</p>			

Projecten extra subsidie gemeente Utrecht

WIL project

Vanuit de projectgroep wijkinformatie

U Centraal, sociaal makelaars en bewoners van WIL hebben gesproken over communicatie en behoeften aan scholing voor bewoners van WIL en de klussendiensten. Daar is een eerste training uitgerold: Wat doen Sociaal raadslieden en Team Financiën, Informatie en Advies? En hoe verwijst je door naar verschillende partijen?

Daarnaast zijn er in het eerste gedeelte van 2019 op diverse locaties van WIL inloopsprekuren georganiseerd op het gebied van BGHU, HUBA, tegemoetkoming zorgkosten en andere regelingen. In 2019 is er vanuit het projectteam 'Wijkinformatie' (U Centraal) contact gelegd met het communicatieteam en locatieteam van WIL. Het projectteam heeft aangegeven wat zij kunnen bieden op het gebied van ondersteuning i.h.k.v. 'wijkinformatie' en de bewoners van WIL hebben aangegeven waar behoefte aan is.

In 2020 gaan we verder met het inventariseren van scholingsbehoeften en het organiseren van trainingen. Ook zijn we in gesprek over de aansluiting van wijkgerichte informatie op de U Gids.

Informatie en advies

In de Pijler en De Schakel zijn in het najaar van 2018 en het eerste half jaar van 2019 diverse inloopsprekuren georganiseerd met diverse onderwerpen, zoals: aangifte inkomstenbelasting, kwijtschelding BGHU en tegemoetkoming zorgkosten. Een aantal bewoners hebben de weg gevonden naar deze spreken, echter was de opkomst summier. Veel bewoners werden doorverwezen via het buurtteam waar zij al bekend waren. Aangezien we dit traject gestart zijn in samenwerking met de sociaal makelaars hebben we, gezamenlijk met de sociaal raadslieden die deze spreken deels verzorgden, afgesproken om deze spreken te staken vanwege de geringe opkomst. De sociaal raadslieden blijven wel nauw betrokken bij bewonersinitiatieven en wijkinformatie.

Communicatie

Het communicatieteam van WIL heeft het projectteam wijkinformatie gevraagd mee te denken over het concept communicatieplan. Hier is input op geleverd door het projectteam. Daarnaast zou het communicatieteam WIL graag willen verkennen wat de mogelijkheden zijn op het gebied van analoge wijkinformatie, zeker aangezien de wat oudere en niet computervaardige bewoners, hier graag gebruik van maken. Genoemd is het aansluiten bij de Plusgids van U Centraal.

Samengevat

- De sociaal raadslieden en het projectteam wijkinformatie van U Centraal hebben inloopsprekuren verzorgd m.b.t. financiën en administratie voor de bewoners van de wijk op locaties van WIL;
- Vanuit het projectteam wijkinformatie is input geleverd op het concept communicatieplan van WIL;
- Een sociaal raadslid en lid van het projectteam zullen een training gaan verzorgen voor bewoners/vrijwilligers van WIL om hen bekend te maken met casuïstiek en doorverwijzing rondom financiën en administratie.
- Communicatieteam WIL zou graag een duurzame en analoge versie met wijkinformatie uitbrengen in samenwerking met U Centraal die aansluit op de Plusgids. Dit heeft nog uitwerking.

WILinjebuurt 2019

Inleiding

In juli is de verantwoordelijkheid over de activiteiten van WIL van DOCK overgegaan naar de nieuwe stichting WIL in je buurt. Van de voor 2019 ontvangen subsidie via de beleidsregel Burenhulp en Wijkinformatiepunten is U Centraal de penvoerder. WIL en DOCK hebben de informatie voor deze inhoudelijke verantwoording aangeleverd.

De meeste energie is dit jaar uitgegaan naar de oprichting en inrichting van Stichting WIL in je buurt (WIL). DOCK heeft geholpen bij de vorming van een bestuur en samen met U Centraal gezorgd voor de continuering van de werkzaamheden.

Het nieuwe bestuur is gestart met een heroriëntatie van de werkzaamheden en heeft met de verschillende pijlers -Burenhulp, Communicatie, Locaties en Telefoonteam- de focus voor het komende jaar bepaald. Voor een nieuwe organisatie een niet geringe klus. Daarom is gelijktijdig afgesproken om in 2020 te gaan werken aan een meerjarenbeleid (2021-2023). Dit geeft ruimte om de organisatie beter en duurzamer neer te zetten. Sommige acties/resultaten zijn daarom uitgesteld.

Voor het juridische deel van de oprichting is een beroep gedaan op het initiatievenfonds. De aanvraag is volledig gehonoreerd.

Oprichting Stichting WIL VDM

De stichting is per notariële akte opgericht op 19 juli 2020. Met U Centraal en DOCK zijn daarna afspraken gemaakt over de overname van de financiële verantwoordelijkheden. De Stichting heeft in oktober jaarplan 2020 en begroting ingediend bij het Subsidiebureau. De aanvraag is gehonoreerd. De professionele ondersteuning door U Centraal, DOCK is t.o.v. 2019 aanzienlijk verminderd.

U Centraal ondersteunt WIL vanuit haar bestaande opdracht. DOCK doet dat ook vanuit haar Sociaal Makelaars opdracht, maar levert nog extra ondersteuning op het gebied van de operationele verzelfstandiging van WIL.

Pijler Telefoonteam 030-6773131

Was iedere werkdag geopend van 9.00-11.00 uur. Er zijn 538 aanvragen in behandeling genomen en doorgezet naar de burenhulp-diensten. Daarnaast zijn ongeveer evenveel inwoners verwezen naar zorgpartners. Een niet te onderschatte groep mensen boden we een luisterend oor en hielpen op weg in hun zoektocht naar informatie.

Pijler Burenhulp: Algemene Hulpdienst, Boodschappen Hulpdienst, Klussendienst en Vervoersdienst.

- Er zijn 538 aanvragen voor burenhulp-diensten in behandeling genomen.
- 40 langlopende trajecten (13 Algemene Hulpdienst en 27 Boodschappen Hulpdienst).
- Voor de in totaal 578 diensten hebben minimaal 2000 aparte huisbezoeken plaatsgevonden.
- De grootste groep klanten vindt zelfstandig (soms ook gesterkt door 1 van onderstaande actoren) de weg naar WIL. Ongeveer 5% van de aanvragen bestaan uit veelal 'warme overdrachten': Buurteam Vleuten, Buurteam De Meern, Altrecht, Rijnhoven, Thuiszorg, De Roef, KBO, Careyn.

WIL Burenhulp 2019				
Pijler:	2018	aanvragen in 2019	(lang) lopende trajecten	totaal 2019
Vervoer	325	311	0	311
Klussen	145	198	0	198
BHD	12	6	27	33
AHD	27	23	13	36
Totaal	509	538	40	578

Flexibel Locatieteam; inloopsprekuren en losse trajecten

Op de Pijler en Bibliotheek Vleuterweide hebben tenminste 40 weken steeds 2 uur inloopsprekuren WIL plaatsgevonden (160 openingsuren i.p.v. beloofde 80 openingsuren).

Aansluiting bij spreekuren van partners; vanaf september digitale bruisplek en huiskamer Schalm, SRW etc.), Senioren inloop Bibliotheek De Meern, Buurtkamer Vleuten (100 uren).

Flexibele inzet bij meervoudige zoekvragen (b.v. Statushouders, Expats, Ouderen) was voorzien maar de vraag ontbrak.

Aanwezig bij evenementen in de buurt (v.b. Mantelzorgdag) heeft bewust minder plaatsgevonden. Het locatieteam gaat wekelijks (40 per jaar) naar plekken waar veel potentiële vragenstellers zijn en investeert in de relaties met sleutelfiguren/vertrouwenspersonen ter plekke. Zo wordt b.v. de vertrouwensband die de medewerker van de Buurtkamer Vleuten of de coördinator van de droomdekentjes groep in de Schalm met haar deelnemers heeft, benut om mensen 'warm', naar WIL te leiden.

Communicatieteam

Een belangrijke verschuiving ten opzichte van voorgaande jaren is dat er niet zozeer gewerkt wordt aan de bekendheid van WIL in z'n algemeenheid, maar dat we de klantgroepen direct proberen te bereiken. Het 'what's in it for me' (voor de betreffende klant dus) staat hierbij voorop. De nieuwe strategie is, waar kunnen wij u bij helpen, wat kunnen wij voor u betekenen en voor wie zijn wij er?

Er is een communicatieplan vervaardigd waarvan enkele acties al in 2019 zijn uitgevoerd (b.v. algemene folder) maar de meeste zijn opgenomen in het jaarplan 2020. Dan zijn de benodigde middelen beschikbaar.

Website: www.wilinjebuurt.nl

De website is geactualiseerd, alle belangrijke updates zijn uitgevoerd en er is een kleine maar niet onbelangrijke facelift voltooid. De site is compacter gemaakt en het gebruiksgemak is verbeterd; bezoekers komen nu sneller bij de benodigde informatie.

Gemiddeld wordt de site nu per maand 500 keer bezocht, waarvan 100x direct, de rest via Google.

Netwerkbijeenkomsten in de buurt

1 juni is de nieuwe stichting gelanceerd in aanwezigheid van vrijwilligers en lokale en stedelijke netwerkpartners.

In juni en december zijn er bijeenkomsten georganiseerd voor het hele vrijwilligersnetwerk van WIL.

In totaal bestond dit wijknetwerk eind 2019 uit 98 vrijwilligers.

In de week van de vrijwilliger heeft wijkwethouder Maarten van Ooijen een bezoek gebracht aan WIL.

WIM /Wijk Informatie Map (op 50 locaties in de wijk verspreid op aanvraag)

WIM is begin 2019 ondergebracht bij WIL. In september heeft een uitgebreide evaluatie plaatsgevonden. Om diverse redenen is het project in de huidige vorm niet te continueren. De WIM-mappen zijn op 50 locaties vervangen door een nieuwe WIL folder en hobby-lijst. WIL vindt het zeer belangrijk dat er naast digitale ook analoge informatie voorhanden is, vooral voor groepen. Het bestuur besluit volgend jaar over de precieze voortgang.

Een combinatie van Plusgids (met wijkdeel), hobby lijst (per half jaar) en een bundeling de locatie programma's (per half jaar), lijkt het meest efficiënt. Met U Centraal heeft al een positief verlopen verkennend gesprek plaatsgevonden over de Plusgids.

Scholing actieve bewoners

In oktober heeft U Centraal een casuïstiek training georganiseerd voor het telefoon- en het locatieteam (9 deelnemers). DOCK heeft in november een Googletraining verzorgd (10 deelnemers). Eind 2019 is de scholingsvraag voor 2020 geïnventariseerd.

Vrijwilligers

Tot 17 juli waren de vrijwilligers onderdeel van DOCK. Die rol is overgenomen door de Stichting WIL in je Buurt.

Begin 2019 waren er 75 vrijwilligers. Eind 2019 waren er 88 vrijwilligers actief voor WIL verdeeld over 105 functies.

Voorbeelden van wijk informatie vragen aan telefoon- en locatie team, allen beantwoord of warm doorverwezen:

Mevrouw wil graag een gesprek om WIL te leren kennen en zoekt ook vrijwilligerswerk in de buurt. Ze woont precies tussen WW en CC in. Afspraak graag in WW. Man is net overleden, emailadres is nog van haar man.
Meneer wil de maaltijdservice 'tafeltje dekje' van zijn moeder wijzigen.
Mevrouw wil graag info over inloop WIL vrijwilligers.
Waarom is er op donderdagochtend geen computerinloop in de bibliotheek?
Is telefoonnummer 6773131 nog wel in gebruik nu Welzaam is gestopt. Kan ik nog aanvragen doen voor bijv. vervoersdienst?
Voor een actie om zwerfvuil te ruimen heeft ze prik/knijpstokken nodig. Hebben wij die of de Gemeente?
Telefoonnummer van de Bazuin i.v.m. een concert in de Cultuurcampus op 27 januari 2019. T.b.v. een interview dat zij wil doen.
Voicemail: meneer is de nieuwe projectbegeleider bij steunpunt Vleuterweide. Hij wil graag de sociale kaart snappen en vraagt zich af of er een update is.
Wil graag weten welke wandelgroepen er zijn in Vleuten dorp, was een vraag van de huisartsen.
Eenmalige oppas voor iemand met dementie.
Aanvraag vervoersdienst (deze vragen komen normaal niet in dit formulier) TEST.
Ouderenadviseur.
Mevrouw had iets gehoord over uitjes met een busje met vrijwilligers.
Bewoner die nog niet goed Nederlands spreekt zoekt vrijwilligerswerk.
Begeleiding Nederlandse taal voor kinderen.
Mevrouw wil een melding maken van een caravan die in de weg staat in de straat.
Huur van een ruimte in Weide Wereld voor een Hindoestaanse organisatie.
Wil graag informatie over sportmogelijkheden voor ouder en kind samen.
Hulp bij zorg voor gezin en huishouden.
Zoekt assertiviteitstraining, voor dochter van 10 jaar.
Buurteam betrokken bij een gezin dat sinds een aantal maanden in de Meern is komen wonen. Het gaat om een moeder met minderjarige kinderen. De kinderen willen graag sporten en willen zich het liefst inschrijven voor zwemlessen en voetbal. Zouden jullie mee willen kijken en dit gezin kunnen ondersteunen in het uitzoek/aanmeldproces?
Mevrouw vraagt of er een telefooncirkel in Vleuten is.
Mevrouw heeft huishoudelijke hulp nodig na een operatie.
Promoten van een bridgeclub.
Wil een klacht indienen, op medisch gebied.

DementTalent

U Centraal heeft het penvoerderschap uitgevoerd. In overleg met DementTalent en de gemeente is er namens DementTalent een nieuwe aanvraag ingediend voor verlenging van het project in 2020.

Mantelzorgmaatje

Met tijdelijke subsidie worden sinds september 2019 de twee aparte projecten Bezoekdienst en Mantelzorgmaatje geïntegreerd. Daarnaast profileert U Centraal zich onder de titel Hulp bij Dementie met een aanbod voor mensen met dementie en hun mantelzorgers op het gebied van vrijwillige inzet en lotgenotencontact. Stappen die inmiddels gezet zijn:

- Informeren van partners (met name casemanagers dementie)
- Intake van nieuwe cliënten en nieuwe vrijwilligers is aangepast aan de vernieuwde werkwijze.
- Informatie op de website is aangepast
- Vacatureteksten zijn aangepast
- Foldermateriaal wordt momenteel ontwikkeld
- Een nieuw aanbod wordt momenteel ontwikkeld, namelijk incidentele hulp

Onze ervaring is dat er voornamelijk hulpvragen komen voor inzet van een vrijwilliger voor degene met dementie. We verwachten dat er door die bezoeken ook een vertrouwensband zal ontstaan met de betrokken mantelzorger (met name als de mantelzorger inwoont bij degene met dementie) en vanuit die positie er makkelijker ingang is om de mantelzorger extra te ondersteunen. Bijvoorbeeld op het gebied van emotionele ondersteuning, wegwijs maken in voorzieningen en mogelijkheden, stimuleren en helpen het sociale netwerk in te zetten of uit te breiden om de zorg te delen. Die extra steun voor de mantelzorger zou dezelfde vrijwilliger kunnen geven ofwel er kan een extra vrijwilliger ingezet worden. We horen van nieuwe vrijwilligers terug dat ze zich graag ook inzetten voor de mantelzorger indien nodig. We zullen de komende tijd de integratie van beide projecten monitoren en de effecten gaan achterhalen. Overigens kunnen mantelzorgers altijd ook apart hulp vragen, ook als er geen vrijwilliger ingezet is voor hun naaste.

Mantelzorgondersteuning LVB

Project afgerond, verantwoording separaat.

Hulp bij dementie

Project loopt nog, verantwoording separaat.

Financiële verantwoording

Buurtnetwerk en Informatiepunt WIL: financiële verantwoording 2019			
Dossiernummer: 5779199			
Baten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Subsidie Gemeente Utrecht	€ 32.260	€ 23.029	€ 9.231
Totaal	€ 32.260	€ 23.029	€ 9.231
Lasten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Personeelskosten uitvoerend personeel *	€ 13.071	€ 7.251	€ 5.820
Personeelskosten overhead personeel *	€ 1.124	€ 264	€ 860
Huisvestingskosten **	€ 994	€ 726	€ 268
Organisatiekosten ***	€ 4.171	€ 1.949	€ 2.222
Activiteitenkosten ****	€ 12.900	€ 12.900	€ -
Diverse baten en lasten	€ -	€ -61	€ 61
Totaal	€ 32.260	€ 23.029	€ 9.231
* Onderbouwing personele kosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Van toepassing zijnde CAO	Sociaal Werk, W&MD	Sociaal Werk, W&MD	-
Aantal fte's uitvoerend personeel	0,22 fte	0,11 fte	0,11 fte
Gemiddelde inschaling uitvoerend personeel	schaal 9, trede 11	schaal 8, trede 12	-
Aantal fte's overhead personeel	0,016 fte	0,003 fte	0,013 fte
Gemiddelde inschaling overhead personeel	schaal 11, trede 12	schaal 11, trede 13	-
** Specificatie huisvestingskosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Huurkosten/ afschrijving gebouw	€ 846	€ 485	€ 361
Kosten gas/water/licht	€ 108	€ 51	€ 57
Onderhoud en schoonmaak	€ 347	€ 216	€ 131
Heffingen/ verzekeringen	€ 23	€ 15	€ 8
Inventaris/ afschrijving inventaris	€ 14	€ -	€ 14
Doorbelaste huisvestingskosten	€ -390	€ -68	€ -322
Overige huisvestingskosten	€ 46	€ 27	€ 19
Totaal	€ 994	€ 726	€ 268
*** Specificatie organisatiekosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Kantoorkosten	€ 196	€ 97	€ 99
ICT/ automatisering	€ 50	€ 13	€ 37
Accountant/ administratie	€ 63	€ 34	€ 29
Doorbelasting bedrijfsbureau (Stichting PK)	€ 3.473	€ 1.679	€ 1.794
Overige organisatiekosten	€ 389	€ 126	€ 263
Totaal	€ 4.171	€ 1.949	€ 2.222
**** Specificatie activiteitenkosten	Subsidieaanvraag	Realisatie	Vershil aanvraag-realisatie
Proces verzelfstandiging	€ 5.200	€ -	€ 5.200
Coördinatie WIMappen	€ 2.600	€ -	€ 2.600
Overige kosten	€ 5.100	€ -	€ 5.100
Gefactureerd door DOCK	€ -	€ 12.900	€ -12.900
Totaal	€ 12.900	€ 12.900	€ -

DemenTalent in Lunetten: financiële verantwoording 2019			
Dossiernummer: 5435306 (2018-2019)			
Dossiernummer: 6805827 (2019-2020)			
Subsidieverlening september 2018 - augustus 2019			
	Projectkosten 2018		€ 14.542,00
	Projectkosten 2019		€ 19.833,00
		Totaal opdracht	€ 34.375,00
Realisatie			
	Projectkosten 2018		€ 14.542,00
	Projectkosten 2019		€ 18.969,95
		Totaal realisatie	€ 33.511,95
Te verrekenen			€ 863,05
Reeds ontvangen subsidie			€ -
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
		Totaal realisatie	€ 7.578,96
Te verrekenen			€ -
Reeds ontvangen subsidie			€ -
Nog te besteden in 2020			€ -

Mantelzorgmaatje: financiële verantwoording 2019			
Dossiernummer: 3812832			
Subsidieverlening september 2016 - augustus 2019			
Opdracht			
	Uren 2019	392,5	€ 63,00 € 24.727,50
	Projectkosten		€ 4.658,00
			Totaal opdracht € 29.385,50
Realisatie			
	Uren 2019	417	€ 63,00 € 26.271,00
	Projectkosten		€ 5.962,33
			Totaal realisatie € 32.233,33
Te verrekenen			€ -
Reeds ontvangen subsidie			€ -

Mantelzorgondersteuning bij LVB: financiële verantwoording 2019

Dossiernummer: 4853381				
Subsidieverlening januari 2018 - september 2019				
	Uren 2018-2019	161	€ 68,95	€ 11.101,00
	Projectkosten 2018			€ 4.164,00
	Projectkosten 2019			€ 4.086,00
	Afronding			€ -0,04
			Totaal opdracht	€ 19.350,96
Realisatie				
	Uren 2018-2019	158	€ 68,95	€ 10.894,00
	Projectkosten 2018			€ 4.163,70
	Projectkosten 2019			€ 4.163,70
			Totaal realisatie	€ 19.221,40
Te verrekenen				€ 129,56
Reeds ontvangen subsidie				€ -

Hulp bij dementie: financiële verantwoording 2019

Dossiernummer: 6099024				
Subsidieverlening september 2019 - december 2020				
	Inzet 2019	85	€ 71,00	€ 6.035,00
	Inzet 2020	260	€ 71,00	€ 18.460,00
			Totaal opdracht	€ 24.495,00
Realisatie 2019				
	Inzet 2019	0	€ 71,00	
			Totaal realisatie	€ -
Te verrekenen				€ -
Reeds ontvangen subsidie				€ 22.045,50
Nog te besteden in 2020				€ 22.045,50

Projecten andere financiers dan gemeente Utrecht

Buddyzorg regiogemeente IJsselstein

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 hoofdwaarden 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.

Gemeente IJsselstein 2019

Realisatie: 2 koppelingen

Buddyzorg regiogemeente Utrechtse Heuvelrug

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 hoofdwaarden 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.

Gemeente Utrechtse Heuvelrug 2019

Realisatie: 1 koppeling

Financiële verantwoording

Buddyzorg regio's : financiële verantwoording 2019				
Buddyzorg IJsselstein (zaaknummer: 543199)				
Subsidieverlening 2019				
	Koppelingen	2	€ 2.698,76	€ 5.397,52
			Totaal opdracht	€ 5.397,52
Realisatie				
	Koppelingen	2	€ 2.698,76	€ 5.397,52
			Totaal realisatie	€ 5.397,52
Te verrekenen				€ -
Reeds ontvangen subsidie				€ -
Buddyzorg Utrechtse Heuvelrug (nr. vaststellingszaak: 7552)				
Subsidieverlening 2019				
	Koppelingen	2	€ 2.698,76	€ 5.397,52
	verschil			€ 20,48
			Totaal opdracht	€ 5.418,00
Realisatie				
	Koppelingen	1	€ 2.698,76	€ 2.698,76
			Totaal realisatie	€ 2.698,76
Te verrekenen				€ 2.698,76
Reeds ontvangen subsidie				€ -

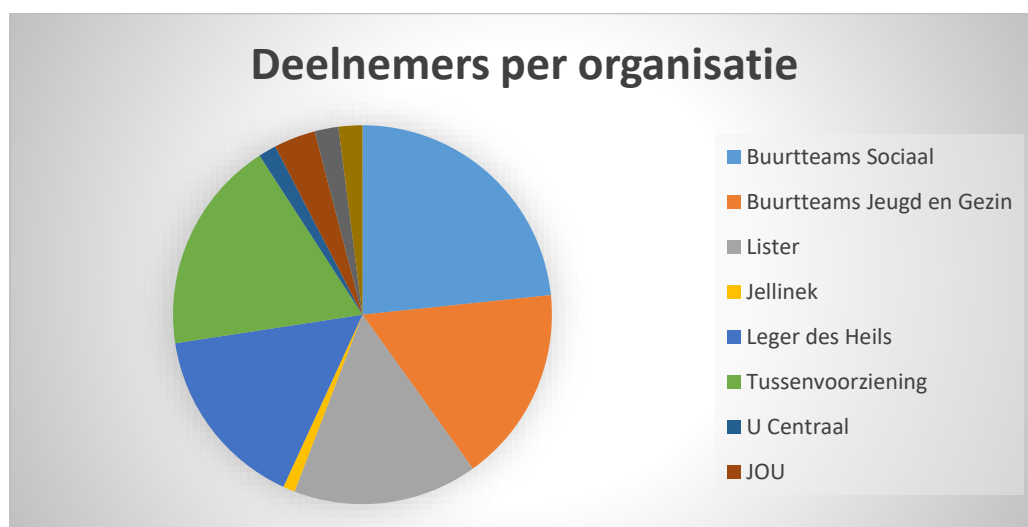
Budgetvaardig

Budgetvaardig is een samenwerkingsverband tussen Leger des Heils, Lister, Buurtteamorganisatie Sociaal, Lokalis, Gemeente Utrecht afdeling Werk & Inkomen, U Centraal en de Tussenvoorziening.

Na een succesvolle pilot eind 2018 is Budgetvaardig in januari 2019 officieel van start gegaan met het aanbieden van de 'basiscursus financiën voor professionals'. Budgetvaardig is een financieel scholingsprogramma voor hulpverleners in Utrecht, gericht op: financiële problemen, signaleren, begeleiden, motiveren en samenwerken. Het is een samenwerkingsverband tussen Leger des Heils, Lister, Buurtteamorganisatie Sociaal, Lokalis, gemeente Utrecht afdeling Werk & Inkomen, U Centraal en de Tussenvoorziening.

Wat is bereikt in 2019?

- 202 deelnemers hebben de basiscursus gevolgd in 15 groepen
- De trainers van Budgetvaardig zijn afkomstig van de hierboven genoemde organisaties.



Evalueren en verbeteren

De werkgroep is het hele jaar actief geweest om de inhoud en vorm van de cursus in goede banen te leiden. In het tweede kwartaal hebben we de cursus bij deelnemers en trainers geëvalueerd. Dit heeft geleid tot een verbetering van het programma.

Werkplan 2019 en 2020

Ook de regiegroep heeft niet stil gezeten. Deze heeft de focus en de randvoorwaarden van de basiscursus besproken en nagedacht over de richting van Budgetvaardig als overkoepelend opleidingscentrum. Het werkplan 2019 en 2020 is opgesteld met daarin aandacht voor het ontwikkelen van een basiscursus financiën voor vrijwilligers, verdiepende modules voor professionals en vrijwilligers en het bestendigen van de organisatie van Budgetvaardig. De inhoudelijke ontwikkeling en afstemming rondom Budgetvaardig voor vrijwilligers heeft vooral plaatsgevonden in het Platform Financieel Vrijwilligers Utrecht. De projectleiding van Budgetvaardig heeft dit waar nodig gefaciliteerd en bijgestuurd.

Met het programma 'Geldzorgen bespreekbaar maken' van de actieagenda 'Utrechters Schuldenvrij' hebben we regelmatig afgestemd om elkaar optimaal aan te vullen. We zijn in gesprek over de mogelijkheid om in de toekomst workshops die nu vanuit 'Geldzorgen bespreekbaar maken' georganiseerd worden, onder Budgetvaardig te hangen. Dit verkennen we in 2020 verder.

Financiële verantwoording

Budgetvaardig - realisatie vs begroting 2018 en 2019					
Inkomsten					
Soort	Begroting 2018	Realisatie 2018	Begroting 2019	Realisatie 2019	Totaal realisatie 2018 en 2019
1 Bijdragen deelnemende organisaties	€ 5.400,00	€ 5.670,00	€ 44.010,00	€ 44.820,00	€ 50.490,00
3 Totaal	€ 5.400,00	€ 5.670,00	€ 44.010,00	€ 44.820,00	€ 50.490,00
Uitgaven					
Soort					
4 Loonkosten docenten	€ 5.040,00	€ 420,00	€ 17.640,00	€ 22.460,20	€ 22.880,20
5 Materiaalkosten	€ 550,00	€ 1.046,05	€ 4.482,50	€ 2.341,72	€ 3.387,77
6 Extra docent eerste dagdeel (Tamara Madern)	€ 400,00	€ 200,00	€ 2.800,00	€ 2.800,00	€ 3.000,00
7 Ervaringsdeskundige (onkostenvergoeding)	€ 100,00	€ 100,00	€ 700,00	€ 1.630,00	€ 1.730,00
8 Ondersteuning secretariaat	€ 400,00	€ -	€ 2.950,00	€ 933,90	€ 933,90
9 Huur ruimtes	€ -	€ -	€ 4.200,00	€ 374,25	€ 374,25
10 Bouwen website (eenmalig)	€ 1.500,00	€ 1.379,00	€ -	€ -	€ 1.379,00
11 In de lucht houden website (jaarlijks)	€ 250,00	€ 302,50	€ 1.500,00	€ 1.630,71	€ 1.933,21
12 Huisstijl en logo	€ 1.000,00	€ 605,00	€ -	€ -	€ 605,00
13 Onvoorzien	€ -	€ 390,75	€ 6.000,00	€ 229,17	€ 619,92
14 Totaal	€ 9.240,00	€ 4.443,30	€ 40.272,50	€ 32.399,95	€ 36.843,25
Resultaat					
15 Totaal	€ -3.840,00	€ 1.226,70	€ 3.737,50	€ 12.420,05	€ 13.646,75

Overige projecten

Cluster	Activiteit	Subsidieverlener/opdrachtgever	Dossiennr.	Vastgestelde begroting 2019	Beschikbaar budget 2019	Baten 2019
n.v.t.	Inzet project verhuisadviseur	Stade Advies	n.v.t.	€ -	€ -	€ 3.640
n.v.t.	Tzorg	Tzorg personeel	n.v.t.	€ -	€ 18.176	€ 16.756
n.v.t.	Werkzaamheden voor PK	Stichting PK	n.v.t.	€ -	€ -	€ 834
			<i>Subtotaal</i>	€ -	€ 18.176	€ 21.230