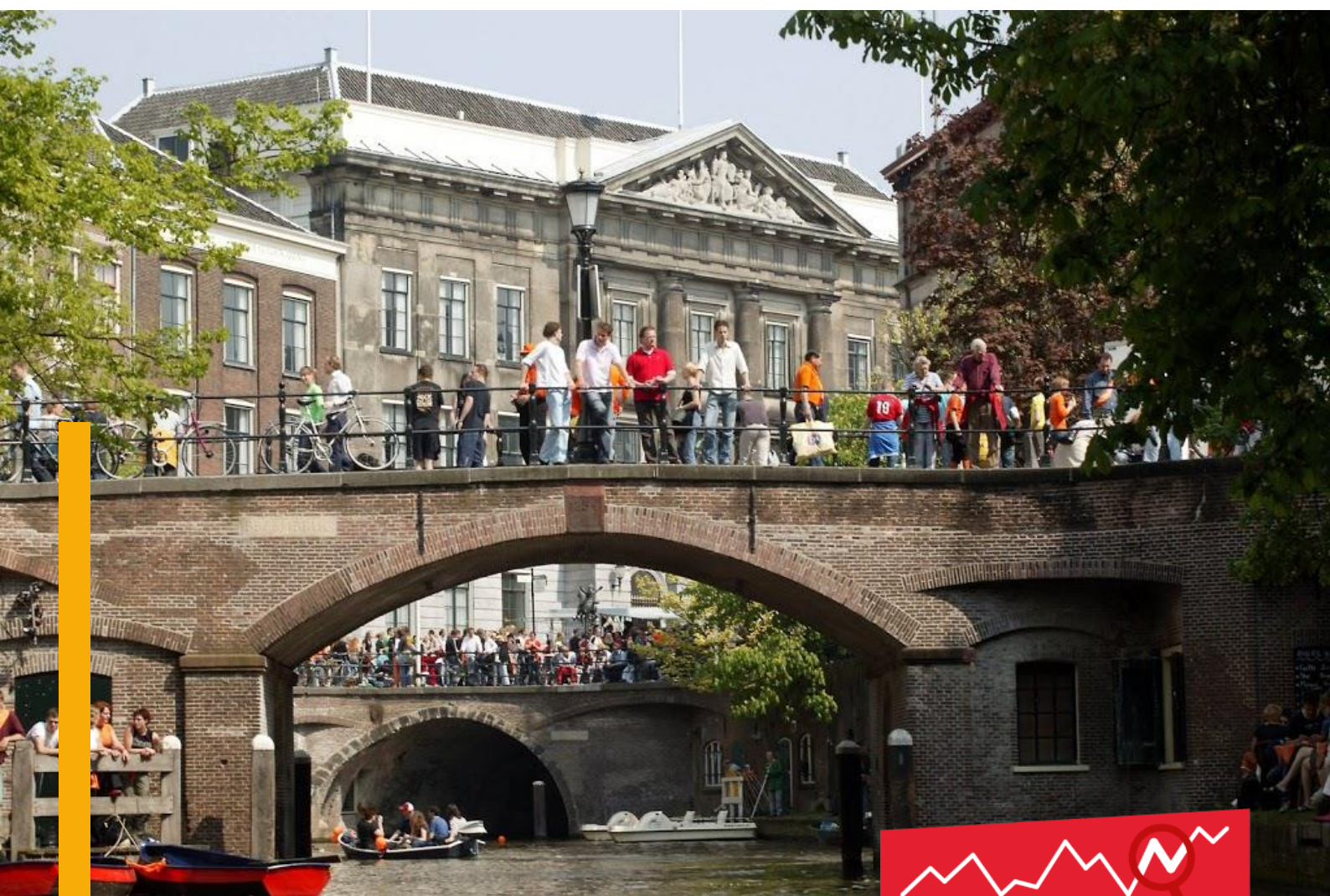


Monitor buurtteams sociaal 2016



Colofon

uitgave

Afdeling Onderzoek
Gemeente Utrecht
Postbus 16200
3500 CE Utrecht
030 286 1350
onderzoek@utrecht.nl

in opdracht van

Maatschappelijke Ontwikkeling
Gemeente Utrecht

internet

www.utrecht.nl/onderzoek

rapportage

Isabella Janssen
Hanneke Polman

informatie

Hanneke Polman
030 – 286 1384

foto omslag

Jan Lankveld

bronvermelding

Het overnemen van gegevens uit deze publicatie is toegestaan met de bronvermelding:
afdeling Onderzoek, gemeente Utrecht

april, 2017

Samenvatting

Inleiding

De sociale basiszorg wordt in Utrecht vormgegeven met 18 buurtteams. Iedere Utrechter kan hier terecht met vragen over zorg en ondersteuning, bijvoorbeeld over werk, verslaving, schulden en echtscheiding. Het doel van de buurtteams is dat klanten na de ondersteuning zelf weer verder kunnen. Deze monitor richt zich op de **buurtteams sociaal**. De buurtteams sociaal zijn gericht op zelfstandig wonende Utrechtse volwassenen zonder thuiswonende kinderen.

Met de huidige monitor geven we een systematisch beeld op welke leefdomeinen de problemen van klanten van de buurtteams sociaal liggen. Ook laten we zien waar de kracht/zelfredzaamheid van deze mensen ligt. Deze monitor beslaat de periode tot en met eind 2016 en bouwt voort op de twee eerdere monitors buurtteams sociaal.

We richten ons in deze monitor op de zelfredzaamheid van klanten en baseren ons daarbij op de ingevulde zelfredzaamheidsmatrices (ZRM's) van de 18 buurtteams sociaal in Utrecht. De ZRM-matrix bestaat uit 11 leefdomeinen met 5 treden. De treden 1 tot en met 3 worden gezien als onvoldoende zelfredzaam en de treden 4 en 5 als voldoende zelfredzaam. Dankzij de ingevulde ZRM's kunnen we ook uitspraken doen over de ontwikkelingen die de klanten hebben doorgemaakt. Naast de zelfredzaamheid van klanten staat de werkwijze die de buurtteams hanteren centraal in deze monitor.

In deze monitor staan de volgende **onderzoeksvragen** centraal:

1. Hoe zelfredzaam zijn de klanten van buurtteams op de verschillende leefdomeinen volgens inschatting van de buurtteammedewerkers?
2. Welke ontwikkeling zien we in zelfredzaamheid en op welke leefdomeinen?
3. In hoeverre realiseren buurtteams de uitgangspunten van hun werkwijze?

Voordat we ingaan op de onderzoeksvragen, bespreken we kort de methode van onderzoek.

Methode

Om een inschatting te maken van de **zelfredzaamheid** van klanten van de buurtteams sociaal (**onderzoeksvraag 1 en 2**) hebben we gebruik gemaakt van een geanonimiseerd databestand. Dit databestand bevat alle ondersteuningstrajecten tot en met 2016. Voor de analyse waren ZRM-scores beschikbaar voor in totaal 6.292 trajecten. Deze scores zijn een inschatting van de buurtteammedewerker van de zelfredzaamheid van de klant. Het kan ook een inschatting zijn van de klant of een combinatie van beide. Doordat de ZRM in 2016 voor een bredere doelgroep is ingevuld en dit jaar ook trajecten met een langere doorlooptijd zijn meegenomen, zijn de resultaten niet zondermeer vergelijkbaar met 2015.

De resultaten over de **uitgangspunten van de werkwijze** zijn (net als vorig jaar) verkregen door 30 medewerkers van zes buurtteams te vragen hun laatste vijf casussen te beoordelen. Het gaat hierbij om een selecte steekproef van medewerkers. Hiervoor is een online vragenlijst verstuurd en hebben

we gegevens verkregen over in totaal 120 casussen. Met deze gegevens wordt **onderzoeksvraag 3** beantwoord.

Onderzoeksvraag 1: Zelfredzaamheid cliënten bij aanvang van de hulpverlening

Bij aanvang van de hulpverlening is voor 5.896 klanten een ZRM (nulmeting) ingevuld. Klanten worden het vaakst onvoldoende zelfredzaam gescoord op het gebied van dagbesteding (77%), maatschappelijke participatie (68%), geestelijke gezondheid (66%) en inkomen (65%). Slechts 8% van de klanten wordt onvoldoende zelfredzaam gescoord op het gebied van justitie.

Bij aanvang van de hulpverlening zijn er verschillen te zien in de ZRM-scores van de verschillende buurtteams. Klanten van het buurtteam sociaal in Leidsche Rijn scoren op meerdere domeinen (inkomen, geestelijke gezondheid, verslaving en sociale netwerken) bovengemiddeld. In de Dichters- en Rivierenwijk hebben klanten in verschillende gevallen (dagbesteding, geestelijke en fysieke gezondheid, verslaving, ADL-vaardigheden, maatschappelijke participatie en sociale netwerken) de laagste gemiddelde ZRM-score. Op het domein ADL-vaardigheden zijn de verschillen tussen de buurtteams sociaal het grootst en op het domein justitie het kleinst.

Onderzoeksvraag 2: Ontwikkeling zelfredzaamheid tijdens behandeling

De meerderheid van de klanten van de buurtteams sociaal boekt vooruitgang (57%) tijdens de begeleiding. Deze vooruitgang is vooral terug te zien binnen de domeinen inkomen (+0,39), dagbesteding (+0,32) en geestelijke gezondheid (+0,30). Dit zijn ook de domeinen waar klanten en buurtteammedewerkers bij aanvang van de begeleiding het vaakst vooruitgang op willen boeken. Vooral klanten met acute problematiek op het gebied van inkomen boeken relatief vaak vooruitgang. Op het gebied van verslaving en justitie wordt de minste vooruitgang geboekt. Over het algemeen geldt: hoe ernstiger de problematiek van klanten, hoe vaker er vooruitgang wordt geboekt.

Onderzoeksvraag 3: Realisatie werkwijze

De uitgangspunten van de werkwijze zijn: activering, versterken van het eigen netwerk, versterken van de eigen kracht en het werken volgens één gezin, één plan, één hulpverlener. We bespreken deze uitgangspunten hieronder puntsgewijs:

- **Activering:** Bij de meerderheid van de klanten is activering naar contacten buitenshuis (60%) en activering naar georganiseerde activiteiten (55%) succesvol gebleken. Activering naar vrijwilligerswerk is bij een kwart van de klanten gelukt. Eén op de vijf klanten is geactiveerd naar betaald werk.
- **Versterken netwerk:** Bij meer dan de helft (53%) van de casussen heeft het eigen netwerk of andere informele begeleiding een rol bij de ondersteuning van de klant (netwerk-versterking).
- **Versterken eigen kracht:** Buurtteammedewerkers zijn van mening dat in ruim 8 op de 10 gevallen (82%) de eigen kracht door de hulpverlening is versterkt.
- **Eén gezin, één plan, één hulpverlener:** Bij 37% van de begeleidingstrajecten is het volgens medewerkers in sterke mate gelukt om centrale regie over de hulpverlening te voeren.

Doordat er geen aselechte steekproef van alle casussen is genomen en alleen bepaalde buurtteams sociaal gevraagd zijn om de digitale vragenlijst in te vullen, zijn de resultaten niet representatief voor alle buurtteams. Hierdoor zijn de resultaten niet één op één te vergelijken met de vorige monitor.



Infographic monitor buurtteams sociaal - 2016

Registraties zelfredzaamheid (ZRM)

18 teams
6.292 begeleidingstrajecten

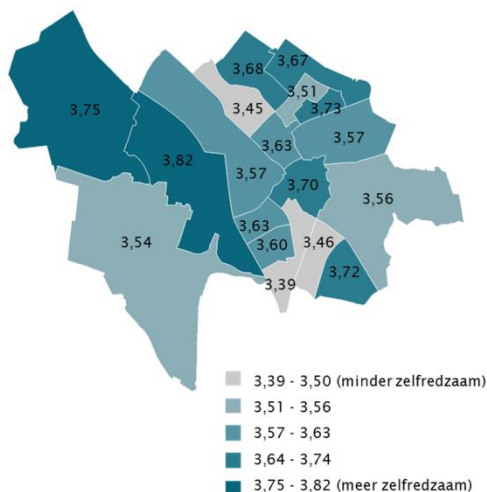
Zelfredzaamheidsmatrix - 11 leefdomeinen met 5 treden



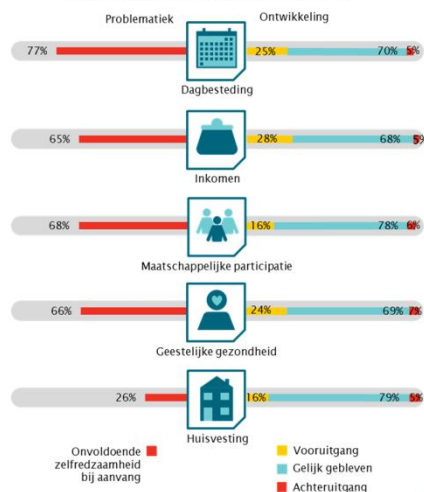
11 leefdomeinen

- ADL-vaardigheden
- Dagbesteding
- Fysieke Gezondheid
- Geestelijke Gezondheid
- Gezinsrelaties
- Huisvesting
- Inkomen
- Justitie
- Maatschappelijke Participatie
- Sociaal Netwerk
- Verslaving

Gemiddelde ZRM-scores per buurtteam (bij aanvang)



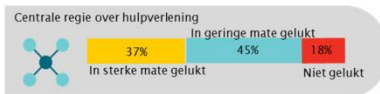
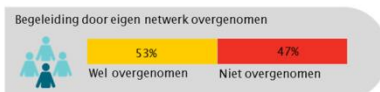
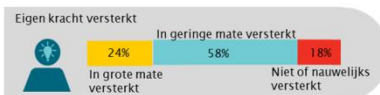
5 leefdomeinen naar problematiek en ontwikkeling



Registraties werkwijze buurtteammedewerkers

6 teams
120 casussen
Per medewerker laatste vijf casussen

Door medewerkers geschatte mate van succes bij activeren klanten (alleen indien van toepassing)



Inhoudsopgave

SAMENVATTING	4
INLEIDING	9
1 ZELFREDZAAMHEID BIJ AANVANG	13
1.1 BUURTTEAMS SOCIAAL EN DE ZRM	13
1.2 ACHTERGRONDKENMERKEN	15
1.3 NULMETING ZRM: UITGANGSSITUATIE VAN KLANTEN	16
2 VERGROTEN VAN ZELFREDZAAMHEID	21
2.1 DOELMETING ZRM: AMBITIES IN DE BEGELEIDING	21
2.2 EINDMETING ZRM: BEHAALDE RESULTATEN	22
2.3 RESULTATEN PER TREDE OP AFZONDERLIJKE DOMEINEN	25
3 REALISATIE UITGANGSPUNTEN WERKWIJZE	29
3.1 INLEIDING	29
3.2 ACTIVERING VAN KLANTEN	30
3.4 VERSTERKEN EIGEN KRACHT KLANTEN	31
3.5 WERKEN VOLGENS ÉÉN GEZIN, ÉÉN PLAN, ÉÉN HULPVERLENER	32
BIJLAGEN	33
1 ZRM MET INHOUDELIJKE BESCHRIJVING PER TREDE EN DOMEIN	33
2 ZRM-SCORES BIJ AANVANG HULPVERLENING PER DOMEIN	34
3 ZRM: NULMETINGSSCORES PER BUURTTEAM	35
4 ZRM: RESULTATEN OP AFZONDERLIJKE TREDEN	44
5 VRAGENLIJST MEDEWERKERS	47
6 MONITOR 2015 - REALISATIE UITGANGSPUNTEN WERKWIJZE	51

Inleiding

Voor u ligt de derde monitor over de buurtteams sociaal. We geven met deze monitor een systematisch beeld op welke leefdomeinen de problemen van klanten van de buurtteams sociaal liggen. Ook laten we zien waar de kracht/zelfredzaamheid van deze mensen ligt. Deze monitor beslaat de periode tot en met eind 2016 en bouwt voort op de eerdere monitors buurtteams sociaal.

We richten ons in deze monitor op de zelfredzaamheid van klanten en baseren ons daarbij op de ingevulde zelfredzaamheidsmatrices (ZRM's) van 18 buurtteams sociaal in Utrecht. Dankzij de ingevulde ZRM's kunnen we ook uitspraken doen over de ontwikkelingen die de klanten hebben doorgemaakt. Op welke domeinen is er verbetering zichtbaar? En waar lukt dit minder goed?

Naast zelfredzaamheid van klanten staat de werkwijze die de buurtteams hanteren centraal. Aan de hand van 120 casussen, geselecteerd door buurtteammedewerkers uit zes buurtteams, bekijken we of de uitgangspunten activering, versterken van het eigen netwerk en versterken van de eigen kracht zijn behaald.

In deze monitor staan de volgende **onderzoeksvragen** centraal:

1. Hoe zelfredzaam zijn de klanten van buurtteams op de verschillende leefdomeinen volgens inschatting van de buurtteammedewerkers?
2. Welke ontwikkeling zien we in zelfredzaamheid en op welke leefdomeinen?
3. In hoeverre realiseren buurtteams de uitgangspunten van hun werkwijze?

De eerste twee onderzoeksvragen gaan over de ZRM. Omdat de ZRM is ingevuld door de buurtteammedewerkers is het geen feitelijke constatering, maar een professionele inschatting van de buurtteammedewerkers.

Buurtteams in Utrecht

De sociale basiszorg wordt in Utrecht vormgegeven met 18 buurtteams. Bij de buurtteams werken professionals. Iedereen uit Utrecht kan hier terecht met vragen over zorg en ondersteuning, bijvoorbeeld over werk, verslaving, schulden en echtscheiding. Het doel van de buurtteams is dat klanten na de ondersteuning zelf weer verder kunnen. Het werken met buurtteams is in heel Utrecht ingevoerd. In de stad zijn 18 buurtteams (zie figuur 1).

Er zijn twee buurtteamorganisaties: Buurtteamorganisatie Sociaal voor volwassenen en Lokalis die zich richt op jeugd en gezinnen. Beide organisaties werken in de wijk nauw met elkaar samen. Deze monitor gaat alleen in op de buurtteams sociaal.

Uitgangspunten van de (laagdrempelige) werkwijze van de buurtteams zijn:

- Werken met één gezin, één plan, één hulpverlener
- Regie bij de klant
- Maximaal benutten van de eigen kracht van de klant
- Maximaal benutten van het eigen netwerk van de klant
- Zorgen voor generalistische inzet waar mogelijk, specialistische inzet waar noodzakelijk

Figuur 1 geografisch overzicht van de 18 buurtteams in Utrecht



De buurtteams sociaal zijn gericht op zelfstandig wonende klanten zonder thuiswonende kinderen. Deze groep heeft vaak problemen op het gebied van dagbesteding, inkomen en wonen. Veelal is er sprake van één-op-één relaties tussen de klant en medewerker.

Werkwijze van het onderzoek

- Het **databestand KTSD** (Korte Termijnsysteem Sociaal Domein) van de buurtteamorganisatie sociaal Utrecht is gebruikt voor kengetallen: problematiek, klantkenmerken en begeleidingsduur. Dit anonieme databestand is door de Buurtteamorganisatie Sociaal aangeleverd aan de gemeente Utrecht uitsluitend voor gebruik tijdens dit onderzoek.
- Voor het onderzoek naar de zelfredzaamheid van klanten en leefdoelgebieden is bestandsanalyse uitgevoerd binnen het databestand KTSD. Hierin is ook de **zelfredzaamheidsmatrix (ZRM)** opgenomen. Deze matrix bevat scores van klanten op het gebied van zelfredzaamheid (zie paragraaf 1.1 voor uitleg over de ZRM-matrix). Deze scores zijn een inschatting van de buurtteammedewerker van de zelfredzaamheid van de klant.
- Aanvullend is onderzocht in hoeverre de nieuwe werkwijze wordt gerealiseerd (zoals 'versterken van eigen kracht', 'activering', 'versterken van het netwerk van de klant'). Hiervoor hebben 24 medewerkers uit zes buurtteams een **online vragenlijst** ingevuld (net zoals in 2015).

Vergelijkbaarheid met eerdere monitors

In deze monitor wordt enerzijds gekeken naar de ingevulde ZRM's van klanten. Anderzijds wordt gekeken in hoeverre de buurtteams sociaal de uitgangspunten van de werkwijze realiseren.

Voor de **analyse van de ZRM** is in deze monitor gebruik gemaakt van alle casussen waarvoor een ZRM is ingevuld tot en met eind 2016. Dit betekent dat casussen met een langere doorlooptijd of oudere begeleidingstrajecten in de analyse opgenomen zijn. Hierdoor laat het onderdeel over de ZRM (de hoofdstukken 1 en 2) zich het beste vergelijken met de monitor van 2014¹, waar deze selectiemethode ook is gehanteerd. In de monitor van 2015 zijn enkel de trajecten met minimaal één registratie in 2015 geanalyseerd. Hierdoor is de begeleidingsduur van de casussen die opgenomen zijn in de monitor van 2015 gemiddeld korter. De achtergrondkenmerken van klanten uit de monitors van 2015 en 2016 zijn verder vergelijkbaar (zie tabel 1.2). Daarnaast is de ZRM in 2016 voor een bredere groep klanten ingevuld. De afgelopen jaren werd de ZRM ingevuld voor klanten die in aanmerking komen voor een maatwerkvoorziening. In 2016 is deze ingevuld voor de totale groep klanten die door de buurtteams sociaal wordt begeleid. Dit is dus een bredere groep ten opzichte van de monitor uit 2015.

Resultaten over de **uitgangspunten van de werkwijze** van de buurtteams sociaal zijn, net zoals in de vorige monitor, verkregen door 6 van de 18 buurtteams te vragen een aantal casussen te beoordelen. Doordat er geen aselechte steekproef van alle casussen is genomen en alleen bepaalde buurtteams sociaal gevraagd zijn om de digitale vragenlijst in te vullen, zijn de resultaten niet representatief voor alle buurtteams. Hierdoor zijn de resultaten ook niet één op één te vergelijken met de vorige monitor.

¹ *IB Onderzoek gemeente Utrecht, 2015. Buurtteams Sociaal Monitor 2014. Meedoen naar vermogen.*

Doorontwikkeling ZRM

De buurtteams sociaal maken sinds de start gebruik van de ZRM als monitoringsinstrument. De afgelopen jaren zijn er kritische kanttekeningen geplaatst bij dit instrument. Zo biedt de ZRM volgens de buurtteams geen goed beeld over stabilisatie van klanten en het voorkomen van terugval, terwijl dit ook resultaten van de inzet zijn. Ook is de ervaring dat de treden te grofmazig zijn, het instrument te abstract is voor klanten en dat het te veel problematiseert. Overkoepelend kan geconcludeerd worden dat het instrument de buurtteams te weinig ruimte biedt voor nuance. Daarom ontwikkelt de gemeente Utrecht, samen met de gemeente Eindhoven en Movisie dit jaar een nieuw instrument. Dit nieuwe instrument moet beter aansluiten bij de nieuwe werkwijze van de buurtteams. Zolang dit alternatieve instrument niet bestaat, heeft de Buurtteamorganisatie Sociaal de opdracht om de ZRM te blijven gebruiken en zet de Buurtteamorganisatie in op de scholing van medewerkers. Paragraaf 1.1 gaat dieper in op de ZRM als meetinstrument.

Leeswijzer

- **Hoofdstuk 1** geeft inzicht in de persoonskenmerken en zelfredzaamheid van klanten bij aanvang van de begeleiding.
- **Hoofdstuk 2** gaat in op de ontwikkeling van zelfredzaamheid bij klanten.
- **Hoofdstuk 3** belicht de werkwijze van de buurtteams en gaat in op onderwerpen als activering, netwerkversterking en eigen krachtversterking.
- In de **bijlagen** vindt u de ZRM met een inhoudelijke beschrijving per trede en domein, aanvullende tabellen per buurtteam en met de resultaten op de afzonderlijke treden. Ook is hier de vragenlijst te vinden die medewerkers hebben ingevuld.

1 Zelfredzaamheid bij aanvang

- De 5.896 onderzochte klanten zijn bij aanvang van het begeleidingstraject volgens medewerkers het vaakst onvoldoende zelfredzaam op de domeinen *dagbesteding, inkomen, maatschappelijke participatie* en *geestelijke gezondheid*.
- De ZRM is dit jaar voor een bredere doelgroep ingevuld en betreft anders dan vorig jaar ook trajecten met een langere doorlooptijd.
- Klanten van het buurtteam sociaal in Leidsche Rijn scoren op verschillende domeinen bovengemiddeld. In de Dichters- en Rivierenwijk hebben klanten in verschillende gevallen de laagste gemiddelde ZRM-score van alle buurtteams.
- Op het domein ADL-vaardigheden zijn de verschillen tussen de buurtteams sociaal het grootst en op het domein justitie het kleinst.

Dit hoofdstuk gaat in op de **zelfredzaamheidsmatrix**. Vervolgens wordt kort ingegaan op de **achtergrondkenmerken** van de klanten. Tot slot wordt de **uitgangssituatie** van **klanten** bij aanvang van de begeleiding bekeken (de nulmeting). Het gaat hierbij om klanten waar de ZRM voor ingevuld is.

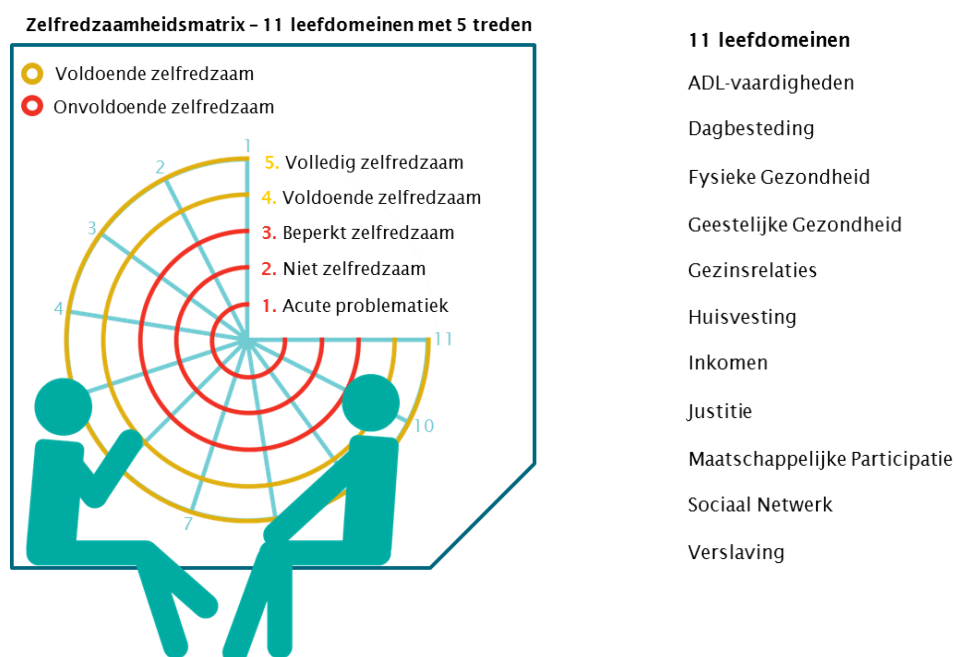
1.1 Buurtteams sociaal en de ZRM

De zelfredzaamheidsmatrix

Sinds de start van de buurtteams sociaal is door medewerkers de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) voor een deel van hun klanten ingevuld. In de ZRM maken de buurtteammedewerkers voor 11 leefdomeinen een inschatting op basis van de huidige situatie (zie figuur 1.1). De ZRM kan ook samen met de klant worden ingevuld.

De ZRM-matrix bestaat uit 11 leefdomeinen met 5 treden. Voor elke trede en elk leefdomein geeft de ZRM een inhoudelijke beschrijving (zie bijlage 1). De treden 1 tot en met 3 worden gezien als **onvoldoende zelfredzaam** en de treden 4 en 5 als **voldoende zelfredzaam**. Hulpverleners geven voor hun klanten per leefdomein aan welke score van toepassing is. Als er geen problematiek bestaat op een bepaald domein dan wordt de ZRM niet ingevuld op dit onderdeel.

Figuur 1.1 Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM)



Vier soorten metingen zelfredzaamheidsmatrix

Er zijn vier mogelijke momenten waarop de ZRM wordt ingevuld:

- **Nulmeting** om de uitgangspositie van de klant in te schatten.
- De **doelmeting** wordt ingevuld als duidelijk is wat de klant wil gaan bereiken met zijn of haar traject.
- Aan het einde van het traject doet een buurtteammedewerker een **eindmeting**.
- In de tussenliggende periode kunnen **tussenmetingen** worden gedaan.

Selectie van ondersteuningstrajecten voor analyse

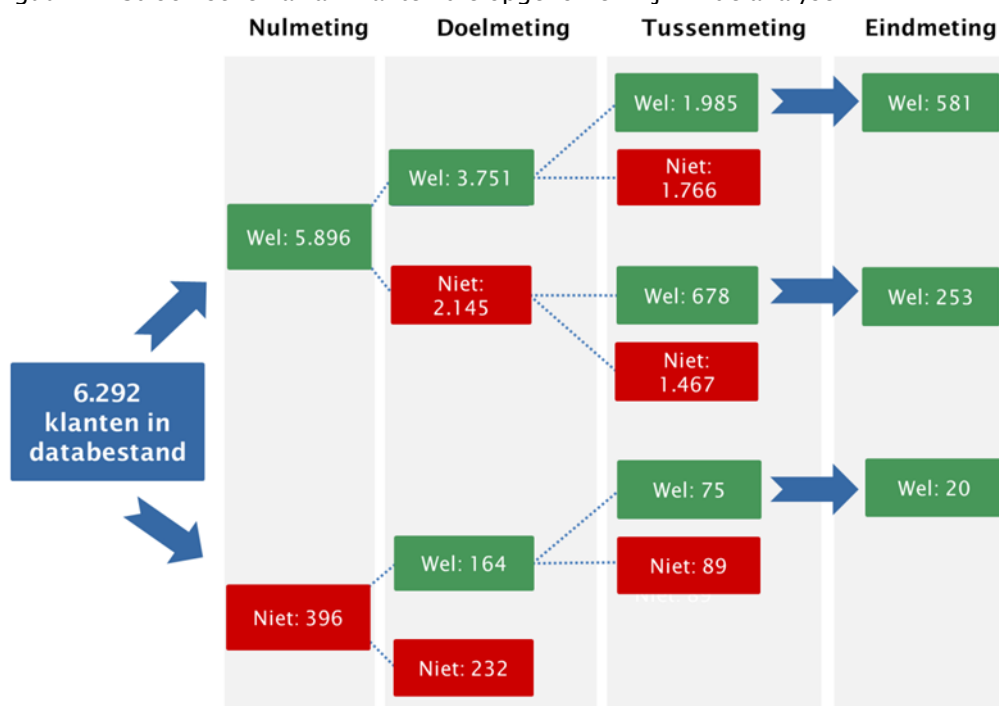
Voor de analyse van de ZRM-scores is gebruik gemaakt van alle registraties tot en met 2016. In het geanalyseerde databestand zijn alle dossiers met minimaal één ZRM-meting opgenomen. Trajecten met een ontbrekend klantnummer zijn buiten beschouwing gelaten. Dit geldt ook voor metingen waarvan niet bekend is welk soort meting (bijvoorbeeld een tussen- of eindmeting) het betreft. Voor veel klanten geldt dat niet elk soort meting is ingevuld. Velen zijn nog onder begeleiding en hebben daardoor nog geen eindmeting gehad. Als er van een soort meting meerdere metingen zijn (bijvoorbeeld meerdere tussenmetingen) is uitgegaan van de meest recente meting. In het totale databestand zijn 6.292 unieke ondersteuningstrajecten opgenomen.

In deze monitor zijn casussen met een langere doorlooptijd of oudere begeleidingstrajecten in de analyse opgenomen. In de monitor van 2015 zijn enkel de trajecten met minimaal één registratie in 2015 geanalyseerd. Hierdoor laten de uitkomsten van dit hoofdstuk zich niet één op één vergelijken met de uitkomsten van vorig jaar. Daarnaast is dit ZRM dit jaar voor een bredere groep klanten ingevuld. De afgelopen jaren werd de ZRM vooral ingevuld voor klanten die in aanmerking komen

voor een maatwerkvoorziening. In 2016 is de ZRM ook ingevuld voor ieder type klant dat door de buurtteams sociaal wordt begeleid. Dat is dus een bredere groep dan tijdens de vorige monitor. Voor klanten met een eenvoudige vraag of begeleiding met een (erg) korte doorlooptijd is de ZRM niet ingevuld.

In figuur 1.2 is schematisch weergegeven welke trajecten uit het databestand zijn opgenomen in de analyse. Deze trajecten zijn groengekleurd. De 'roodgekleurde trajecten' zijn niet in de analyse opgenomen, omdat bij deze trajecten informatie ontbreekt om ontwikkelingen te kunnen zien.

Figuur 1.2 Stroomschema van klanten die opgenomen zijn in de analyse



In het databestand staan in totaal 6.292 klanten, waarvan 5.896 trajecten met nulmeting. Bij 2.663 (1.985 + 678) klanten is zowel een nul- als tussenmeting bekend. Van deze groep hebben 854 (581 + 253) trajecten zowel een nulmeting als doelmeting en eindmeting. Casussen met een nulmeting en een tussenmeting of (indien beschikbaar) een eindmeting zijn gebruikt om de ontwikkeling van klanten te analyseren gedurende hun begeleiding.

1.2 Achtergrondkenmerken

Doorlooptijd ondersteuningstrajecten

In de meeste gevallen zijn ondersteuningstrajecten te typeren als 'meer dan 12 maanden' (42%) of '4 t/m 12 maanden' (40%). Minder dan 1 op de 5 trajecten (18%) is binnen 3 maanden afgerond (zie tabel 1.1).

Tabel 1.1 Begeleidingsduur klanten

	Aantal klanten	Percentage klanten
Kort (0 t/m 3 maanden)	999	18%
Midden (4 t/m 12 maanden)	2.238	40%
Lang (meer dan 12 maanden)	2.316	42%
Totaal	5.553	100%

Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, 2017

Leeftijd en geslacht van klanten

Bij aanvang van de begeleiding is de verdeling tussen mannen en vrouwen bijna gelijk. Dezelfde verdeling is te zien in 2015. Ook de verdeling over de leeftijdscategorieën is vergelijkbaar met vorig jaar.

Tabel 1.2 Kenmerken klanten bij aanvang begeleiding door de buurtteams

	% van begeleide klanten	
	monitor 2015 ²	monitor 2016
Geslacht		
• Man	53%	53%
• Vrouw	47%	47%
Leeftijd		
• 18 – 29 jaar	14%	13%
• 30 – 39 jaar	15%	15%
• 40 – 59 jaar	40%	40%
• 60 – 74 jaar	20%	19%
• 75+	13%	13%

Bron: KTSD bewerking IB-onderzoek, 2017

1.3 Nulmeting ZRM: uitgangssituatie van klanten

Minste zelfredzaamheid bij dagbesteding, maatschappelijke participatie, geestelijke gezondheid en inkomen

Om de uitgangssituatie van klanten in kaart te brengen, bekijken we op welke domeinen de klanten volgens de buurtteammedewerkers onvoldoende zelfredzaam zijn. Zij hebben de klant gescoord op trede 1 (acute problematiek), trede 2 (niet zelfredzaam), of trede 3 (beperkt zelfredzaam).

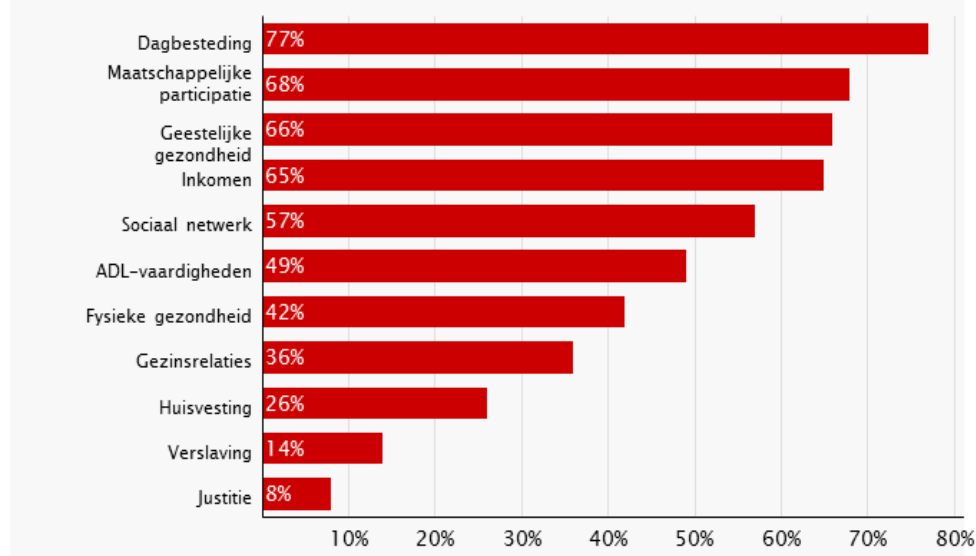
Onvoldoende zelfredzaamheid (trede 1, 2 en 3) komt het vaakst voor bij het domein dagbesteding (77%), maatschappelijke participatie (68%), geestelijke gezondheid (66%) en inkomen (65%). Volgens medewerkers is slechts 8% van de klanten op het gebied van justitie onvoldoende zelfredzaam (zie figuur 1.3).

Het aandeel onvoldoende zelfredzame klanten op de verschillende domeinen is redelijk stabiel vergeleken met vorig jaar. Er bestaan vooral verschillen op het domein ADL–(algemeen dagelijkse

² Door afronding komt het totaal boven de leeftijdscategorieën boven de 100%.

levensverrichtingen) vaardigheden. In 2016 is het aantal klanten dat volgens buurtteammedewerkers onvoldoende zelfredzaam is, gestegen. Vorig jaar was volgens de buurtteammedewerkers 36% van de klanten onvoldoende zelfredzaam op dit gebied, tegenover 49% in 2016. Bij gezinsrelaties zien we juist een daling van het aandeel klanten dat onvoldoende zelfredzaam is. In 2015 was 47% van de klanten onvoldoende zelfredzaam en dit jaar geldt dat voor 36% van de klanten (zie tabel 1.3). Hierbij plaatsen we nogmaals de kanttekening dat er in 2016 ook casussen met een langere doorlooptijd zijn geanalyseerd en de doelgroep is verbreed, wat vergelijking bemoeilijkt.

Figuur 1.3 Percentage klanten met score onvoldoende zelfredzaamheid bij aanvang begeleiding



Bron: KTSD bewerking IB-onderzoek, 2017

Tabel 1.3 Percentage klanten met score onvoldoende zelfredzaamheid bij aanvang begeleiding, 2015 en 2016

Onvoldoende zelfredzaamheid met betrekking tot:

	monitor 2015	monitor 2016
• Dagbesteding	78%	77%
• Inkomen	64%	65%
• Maatschappelijke participatie	65%	68%
• Geestelijke gezondheid	64%	66%
• Sociaal netwerk	57%	57%
• Gezinsrelaties	47%	36%
• Fysieke gezondheid	43%	42%
• ADL-vaardigheden	36%	49%
• Huisvesting	25%	26%
• Verslaving	13%	14%
• Justitie	7%	8%

Bron: IB Onderzoek 2016 en 2017 registratie buurtteams sociaal

In bijlage 2 is een overzicht te vinden van de ZRM-scores per domein uitgesplitst naar de verschillende treden.

Casusomvang per buurtteam

In tabel 1.4 zijn de begeleidingen met nulmeting per buurtteam sociaal weergegeven. De buurtteams in Zuilen, Ondiep/Pijlsweerd en West hebben de hoogste aantallen klanten. Relatief gezien, maken de bewoners van de verschillende buurten in Overvecht het meeste gebruik van de buurtteams (zie tabel 1.4).

Tabel 1.4 Casusomvang bij nulmeting (per buurtteam sociaal)

	Aantal casussen met nulmeting	% bewoners 'verzorgingsgebied' buurtteam(vanaf 16 jaar)
West	495	1,7
Ondiep Pijlsweerd	549	2,9
Zuilen	779	3,2
Overvecht Spoorzoom	366	4,0
Overvecht Centrum	300	4,1
Overvecht Vechtzoom	311	3,8
Overvecht De Gagel	428	4,4
Noordoost	283	0,7
Oost	223	0,7
Binnenstad	206	1,1
Lunetten	347	3,0
Hoograven/Tolsteeg	333	2,1
Dichters- en Rivierenwijk	148	1,0
Kanaleneiland Noord	212	2,0
Kanaleneiland Zuid	257	2,1
Leidsche Rijn	280	0,8
De Meern	187	0,9
Vleuten	192	0,7
Totaal (Utrecht)	5.896	2,8
Scores: 1 = acute problematiek, 2 = niet zelfredzaam, 3 = beperkt zelfredzaam, 4 = voldoende zelfredzaam, 5 = zelfredzaam		
Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017 & WistUdata, 2017		

ZRM-score per buurtteam

Voor de vergelijking tussen de buurtteams sociaal bij de nulmeting maken we gebruik van de gemiddelde ZRM-scores. Hoe hoger deze score, hoe hoger de gemiddelde zelfredzaamheid van klanten volgens medewerkers is.

In tabel 1.5 worden de gemiddelde buurtscores per domein en de gemiddelde ZRM-score per buurtteam weergegeven. Een rood blokje betekent een lagere score dan het stadsgemiddelde op het betreffende domein. Een groen blokje betekent een bovengemiddelde ZRM-score. Hierbij moet opgemerkt worden dat de kleurstelling relatief is. Een rood blokje betekent dus niet automatische dat klanten onvoldoende zelfredzaam zijn, maar dat ze op dat domein een lagere score hebben dan

een gemiddelde klant. Op het domein verslaving is dit bijvoorbeeld terug te zien, waarbij buurtteams die rood 'kleuren' een score van 4 (voldoende zelfredzaam) of hoger hebben. Hetzelfde geldt voor de groengekleurde blokjes in de tabel.

Hieronder bespreken we een aantal opvallende uitkomsten, vooral daar waar sprake is van een beneden gemiddelde score.

- Klanten van het buurtteam sociaal in **Leidsche Rijn** vallen op vanwege hun hoge scores (hoge mate van zelfredzaamheid) op de ZRM. Op alle leefdomeinen krijgen de klanten een bovengemiddelde score van de buurtteammedewerker. Op de domeinen inkomen, geestelijke gezondheid, verslaving en sociale netwerken hebben klanten in Leidsche Rijn de hoogste gemiddelde score van alle buurtteams.
- **Dichters- en rivierenwijk** valt juist op door de relatief lage scores op de ZRM. Op de domeinen dagbesteding, geestelijke gezondheid, fysieke gezondheid, verslaving, ADL-vaardigheden, maatschappelijke participatie en sociaal netwerk krijgen klanten de laagste gemiddelde ZRM-score van alle buurtteams.
- In **Hoograven/Tolsteeg** hebben klanten een relatief lage score op huisvesting en gezinsrelaties. Op de overige domeinen liggen de scores op/niet ver onder het gemiddelde.
- Hoewel buurtteam **West** een totale ZRM-score heeft die niet ver onder het gemiddelde ligt, zien we op de domeinen inkomen en huisvesting een relatief lage score. Geestelijke gezondheid en maatschappelijke participatie liggen juist wat hoger.
- Buurtteam **Kanaleneiland Zuid** scoort alleen op het domein inkomen echt beneden het gemiddelde. Geen ander buurtteam scoort lager op dit domein.
- Op het domein ADL-vaardigheden zijn de verschillen tussen de buurtteams sociaal het grootst. Het verschil tussen de minimale en maximale score is 0,86 en de standaardafwijking is 0,20. Het domein justitie heeft de kleinste verschillen tussen de buurtteams sociaal, met een verschil van 0,33 tussen de minimale en maximale score en een standaardafwijking van 0,09.

Bijlage 3 geeft een compleet overzicht van alle ZRM-percentages per buurtteam bij aanvang van de begeleiding (nulmeting).

Tabel 1.5 Gemiddelde ZRM-scores buurtteams sociaal bij nulmeting (per domein)

Buurteams	Inkomen Huisvesting Dagbesteding Gezinsrelaties Geestelijke gezondheid Fysieke gezondheid Verslaving ADL-vaardigheden Maatschappelijke participatie Sociale netwerk												Gemiddelde totale ZRM-scores
	West	3,07	3,84	2,82	3,71	3,16	3,68	4,39	3,69	3,28	4,61	3,48	3,57
Ondiep/Pijlswaerd	3,39	4,08	2,88	3,63	3,11	3,54	4,45	3,59	3,59	3,14	4,68	3,44	3,63
Zuilen	3,13	4,13	2,76	3,72	2,96	3,72	4,36	3,53	3,53	3,08	4,68	3,42	3,45
Overvecht Spoorzoom	3,39	4,32	3,03	3,81	3,14	3,74	4,56	3,69	3,69	3,33	4,66	3,54	3,73
Overvecht Centrum	3,16	4,12	2,74	3,58	3,03	3,59	4,38	3,40	3,40	2,93	4,55	3,29	3,51
Overvecht Vechtzoom	3,08	4,12	2,74	3,68	2,99	3,49	4,44	3,52	3,52	2,96	4,68	3,09	3,68
Overvecht De Gagel	3,31	4,23	2,81	3,83	3,16	3,78	4,54	3,72	3,72	3,06	4,60	3,41	3,67
Noordoost	3,35	4,15	2,68	3,74	2,85	3,60	4,63	3,43	3,43	2,96	4,83	3,18	3,57
Oost	3,40	4,04	2,95	3,64	2,99	3,57	4,67	3,26	3,26	3,04	4,88	3,11	3,56
Binnenstad	3,21	4,33	2,89	3,96	3,06	3,89	4,38	3,59	3,59	3,38	4,68	3,59	3,70
Lunetten	3,30	4,48	2,76	3,88	3,19	3,91	4,53	3,64	3,64	3,15	4,73	3,38	3,72
Hoograven/Tolsteeg	3,18	3,84	2,70	3,46	3,01	3,62	4,47	3,57	3,57	2,98	4,72	3,29	3,46
Dichters- en Rivierenwijk	3,12	4,22	2,61	3,55	2,73	3,22	4,36	3,02	3,02	2,80	4,70	3,04	3,39
Kanalenland Noord	3,37	4,33	2,70	3,87	3,08	3,81	4,54	3,52	3,52	2,79	4,76	3,30	3,63
Kanalenland Zuid	3,04	4,09	2,70	3,66	2,96	3,80	4,52	3,69	3,69	3,13	4,67	3,35	3,60
Leidsche Rijn	3,53	4,34	3,02	3,80	3,19	3,84	4,89	3,82	3,82	3,23	4,84	3,63	3,82
De Meern	3,36	4,19	2,87	3,75	3,07	3,7	4,60	3,40	3,40	2,87	4,76	3,48	3,54
Vleuten	3,39	4,31	2,74	3,74	2,99	3,81	4,79	3,88	3,88	3,35	4,78	3,51	3,75
Totaal	3,25	4,15	2,81	3,72	3,05	3,69	4,50	3,58	3,58	3,10	4,70	3,38	3,61
Verscill minimum en maximum	0,49	0,64	0,42	0,50	0,46	0,69	0,53	0,86	0,86	0,59	0,33	0,59	0,43
Standaardafwijking	0,14	0,17	0,12	0,13	0,12	0,17	0,15	0,20	0,20	0,18	0,09	0,17	0,11

Scores: 1 = acute problematiek, 2 = niet zelfredzaam, 3 = beperkt zelfredzaam, 4 = voldoende zelfredzaam, 5 = volledige zelfredzaamheid

Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017

2 Vergroten van zelfredzaamheid

- De meerderheid (57%) van de klanten boekt volgens medewerkers voortuitgang in zelfredzaamheid tijdens de begeleiding.
- Vooruitgang is vooral terug te zien binnen de domeinen inkomen (+0,39), dagbesteding (+0,32) en geestelijke gezondheid (+0,30).
- Hoe ernstiger de problematiek van klanten volgens medewerkers is, hoe vaker er vooruitgang wordt geboekt. Dit geldt voor de domeinen inkomen, dagbesteding, geestelijke gezondheid, maatschappelijke participatie en sociaal netwerk die in meer detail zijn bestudeerd.
- Klanten met acute problematiek op het gebied van inkomen boeken relatief vaak vooruitgang.

In hoeverre **vergroten** de buurtteams sociaal de **zelfredzaamheid** van hun klanten en op welke **domeinen** gebeurt dit? In dit hoofdstuk bekijken we achtereenvolgens de **uitkomsten** van de **doelmetingen** (paragraaf 2.2) en **eindmetingen** (paragraaf 2.3 & 2.4).

2.1 Doelmeting ZRM: ambities in de begeleiding

Verschillen tussen nulmeting en doelmeting

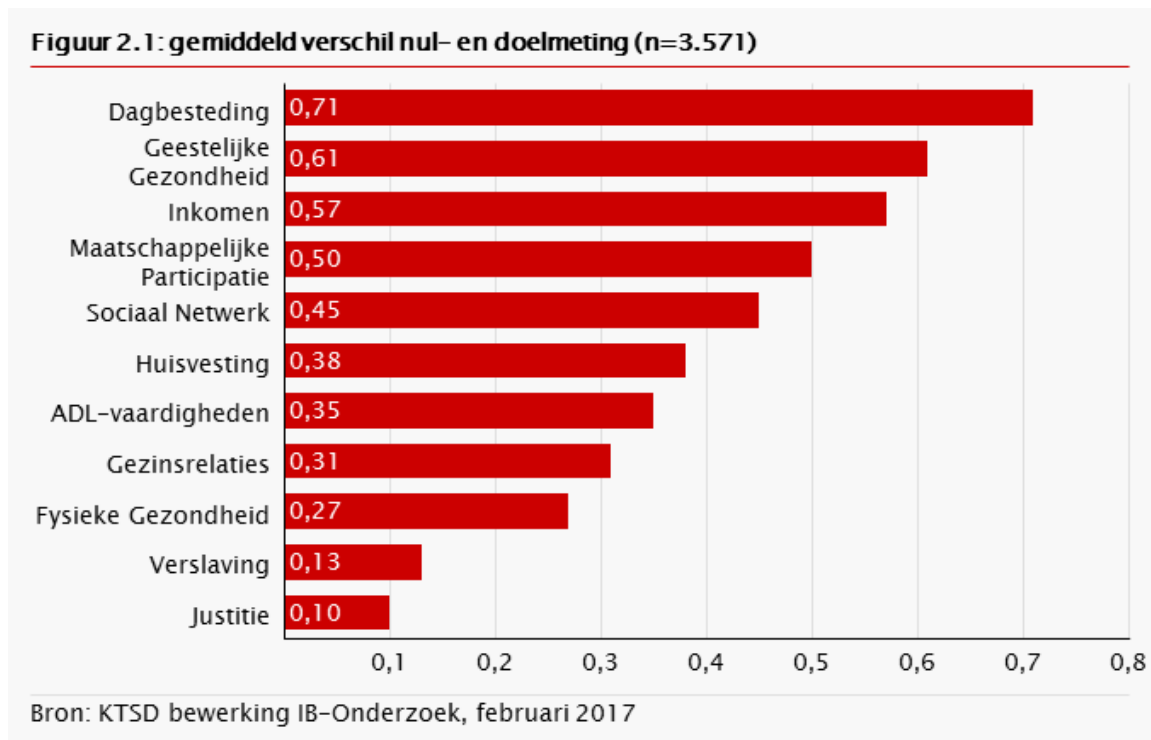
In deze paragraaf bekijken we de doelen die door de begeleiders binnen de ZRM zijn gesteld voor hun klanten. Dit zegt nog niets over de daadwerkelijk behaalde resultaten (zie paragraaf 2.2). Deze paragraaf gaat in op de verschillen tussen de nul- en doelmeting van klanten. Van 3.751 klanten is zowel een nul- als doelmeting beschikbaar (zie figuur 1.2). Wanneer de doelscore hoger is dan de nulscore zijn we ervan uitgegaan dat de hulpverlening en klanten op dit domein vooruitgang willen boeken. Als de doelscore gelijk is aan de nulscore gaan we ervan uit dat de hulpverlener en klant op dit domein:

- (a) ofwel geen problemen signaleren waarbij begeleiding nodig is
- (b) ofwel stabilisatie van de huidige situatie nastreven
- (c) ofwel voorziene achteruitgang tegen willen houden
- (d) ofwel een bewuste keuze hebben gemaakt om geen doel te formuleren op een domein.

Vooraf ontwikkeldoelen gesteld op het gebied van dagbesteding, geestelijke gezondheid en inkomen

Uit het verschil tussen de nul- en de doelmeting kan worden afgeleid *hoeveel* vooruitgang de hulpverlener hoopt te boeken met de klant. Doelscores die gelijk zijn aan de nulscores zijn ook meegenomen in dit gemiddelde verschil. Het gemiddelde verschil is het grootste op de domeinen dagbesteding (0,71), geestelijke gezondheid (0,61) en inkomen (0,57) (zie figuur 2.1). Eerder zagen we dat klanten op juist deze domeinen het minst zelfredzaam zijn bij aanvang van de begeleiding.

Ook op de gebieden van maatschappelijke participatie (0,50) en sociaal netwerk (0,41) wordt redelijke vooruitgang verwacht (zie figuur 2.1). De gestelde doelen zijn het minst hoog en/of nodig op het gebied van verslaving en justitie.

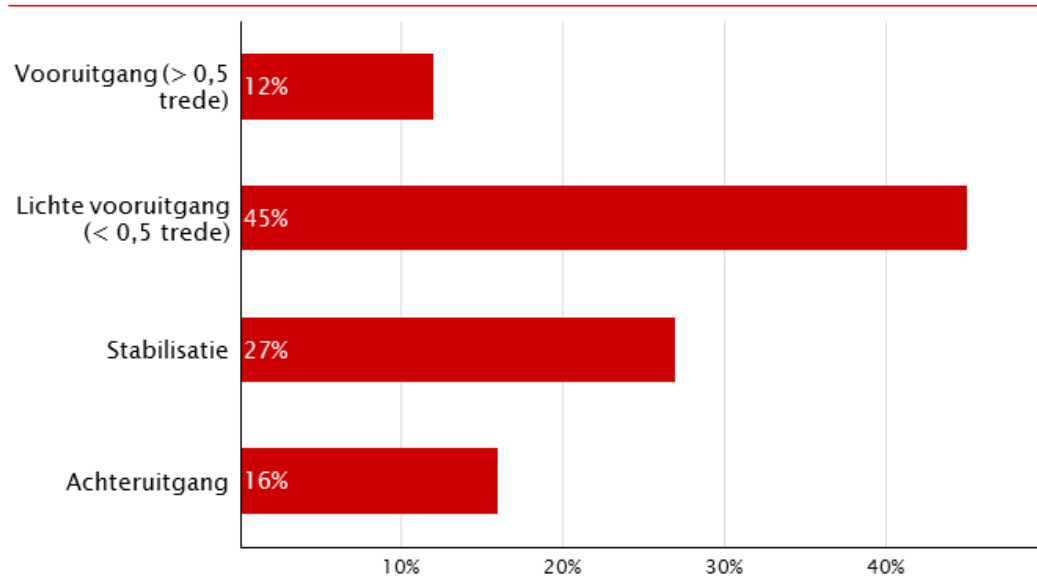


2.2 Eindmeting ZRM: behaalde resultaten

Meerderheid klanten boekt vooruitgang tijdens begeleiding

De meerderheid (57%) van de klanten boekt vooruitgang tijdens zijn of haar begeleiding. Hiervan boekt 45% maximaal een halve trede vooruitgang en 12% minimaal een halve trede (zie figuur 2.2). In 27% van de gevallen is er sprake van stabilisatie. Hierbij kan opgemerkt worden dat stabiliteit en het voorkomen van terugval ook een resultaat van de ondersteuning kan zijn. Bij 16% van de klanten gaat de gemiddelde ZRM-score tijdens de begeleiding achteruit.

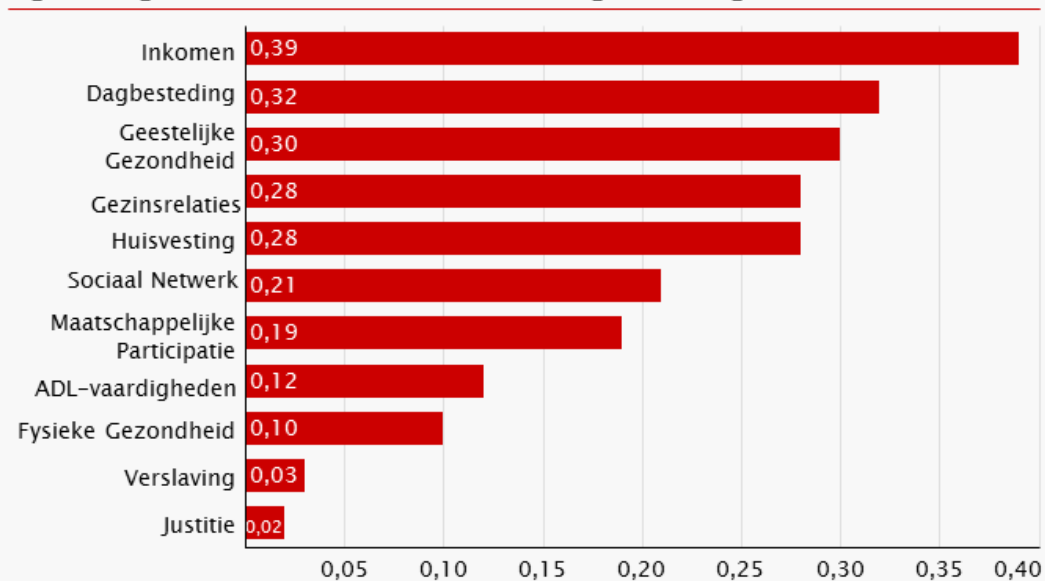
Figuur 2.2: verandering in gemiddelde ZRM-score over tijd



Bron: KTSD bewerking IB-onderzoek, februari 2017

In de vorige paragraaf zagen we dat de ambities het grootst zijn op het gebied van dagbesteding, geestelijke gezondheid en inkomen. Uit figuur 2.3 valt af te lezen dat juist op deze terreinen de klanten ook de meeste vooruitgang boeken. De gemiddelde toename van de ZRM-scores op de domeinen inkomen (+0,39), dagbesteding (+0,32) en geestelijke gezondheid (+0,30) is inderdaad het grootst.

Figuur 2.3: gemiddeld verschil nul- en laatste meting (eindmeting) (n= 834)



Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017

In 2015 was de top drie van domeinen met de grootste voortgang hetzelfde, met uitzondering van het domein huisvesting. Afgelopen jaar werd op dit domein nog de grootste vooruitgang geboekt (0,34). Dit jaar is deze plek in de top drie overgenomen door geestelijke gezondheid.

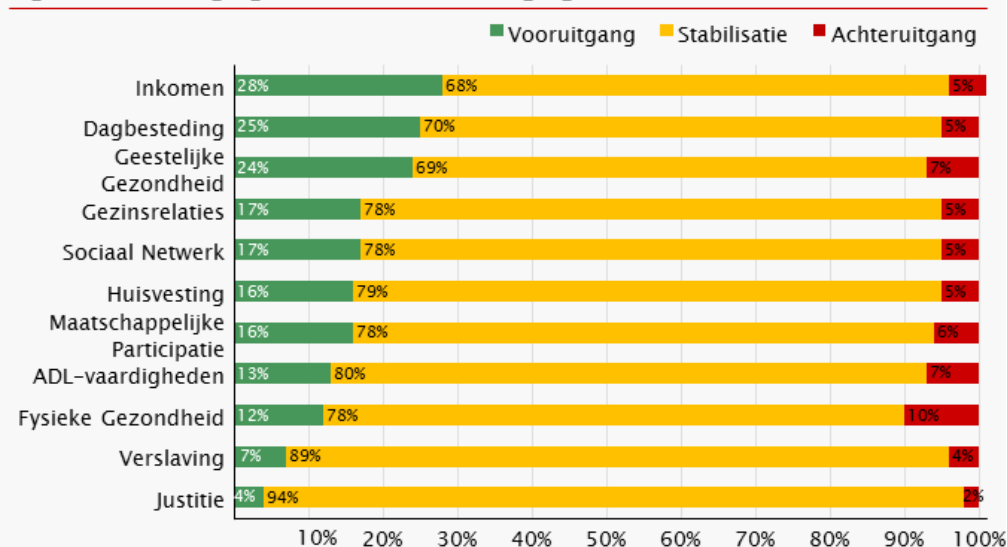
Behaalde resultaten blijven achter bij gestelde doelen

De behaalde resultaten van het ondersteuningstraject zijn vaak lager dan de gestelde doelen. Bij het vergelijken van de figuren 2.1 en 2.3 is dit zichtbaar. Vier van de elf leefdomeinen streven naar vooruitgang terwijl in de meeste gevallen alleen lichte vooruitgang wordt bereikt. Binnen het domein inkomen wordt tijdens de begeleiding de grootste verbetering behaald (0,39). Er zijn verschillende mogelijke verklaringen voor dit verschil tussen de gestelde doelen en de behaalde resultaten. Zo geven buurtteammedewerkers aan dat er vaak positievere doelen worden gesteld dan realistisch is. Ook geven buurtteammedewerkers aan dat doelen vaak in samenspraak met de klant worden gesteld en klanten vaak vooruitstrevende (niet altijd haalbare) doelen hebben.

Vooruitgang, stabilisatie en achteruitgang

Tijdens het hele traject van een klant kan er sprake zijn van vooruitgang, stabilisatie of achteruitgang van de problematiek (zie figuur 2.4 voor een overzicht per leefdomein). Klanten zijn binnen de domeinen inkomen, dagbesteding en geestelijke gezondheid het vaakst vooruit gegaan. Op deze domeinen krijgen klanten het vaakst een score die wijst op onvoldoende zelfredzaamheid. Op het gebied van verslaving en justitie is de minste vooruitgang geboekt. Dit is verklaarbaar aangezien veel klanten op dit gebied al zelfredzaam zijn en hier geen hulp van de buurtteams bij nodig hebben. Fysieke gezondheid is het domein waar de situatie van klanten er het vaakst op achteruit is gegaan. Buurtteammedewerkers geven aan dat de focus van de begeleiding zich in eerste instantie vaak niet op de fysieke gezondheid van de klant bevindt. Vaak wordt pas gaande weg inzichtelijk dat er problemen met de fysieke gezondheid zijn. Dit zou een verklaring kunnen zijn van de achteruitgang op het domein fysieke gezondheid.

Figuur 2.4: vooruitgang, stabilisatie en achteruitgang in ZRM-resultaten



Bron: KTSO bewerking IB-Onderzoek, februari 2017

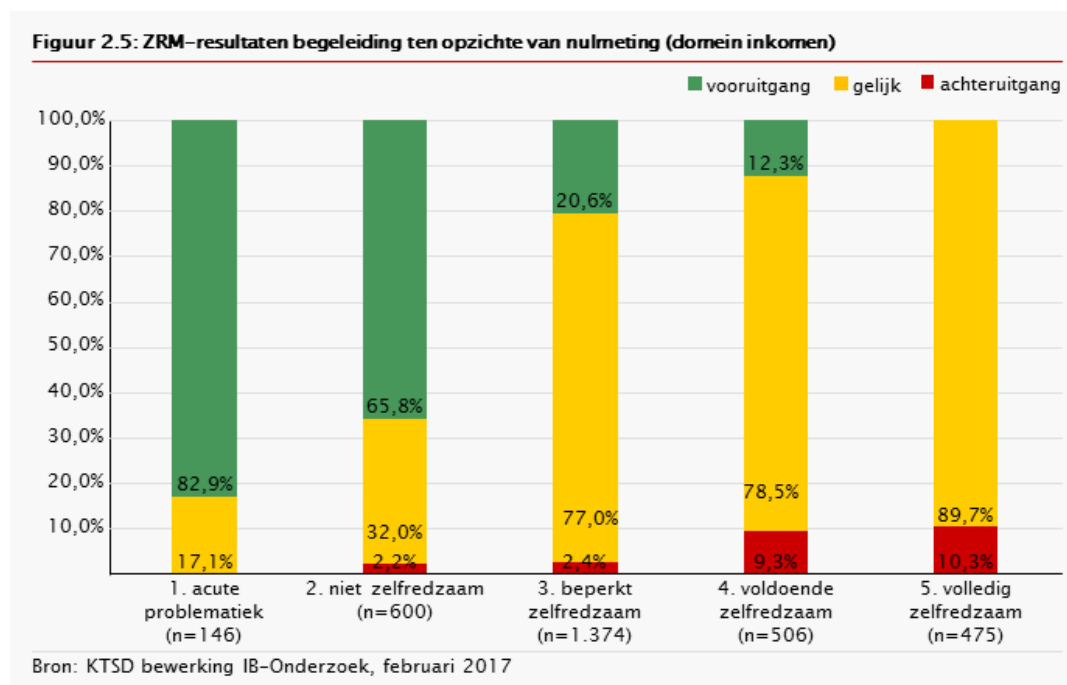
2.3 Resultaten per trede op afzonderlijke domeinen

In deze paragraaf bestuderen we in meer detail de resultaten die zijn behaald op de domeinen inkomen, dagbesteding, geestelijke gezondheid, maatschappelijke participatie en sociaal netwerk. We kiezen voor deze domeinen omdat hier bij aanvang van de begeleiding veel problematiek op bestaat. In bijlage 4 wordt dit overzicht voor de overige domeinen gegeven.

De figuren in dit hoofdstuk geven de ontwikkeling van de klanten tijdens de begeleiding weer. Heeft er dus vooruitgang, stabilisatie of achteruitgang plaatsgevonden bij de laatste meting ten opzichte van de nulmeting? Op de horizontale as is af te lezen uit hoeveel klanten iedere trede bij de nulmeting bestaat. Van iedere groep klanten (per trede) is vervolgens te zien welke ontwikkeling er heeft plaatsgevonden (vooruitgang, stabilisatie, achteruitgang) tijdens het traject. Bij trede 1 kan geen achteruitgang plaatsvinden en bij trede 5 geen vooruitgang.

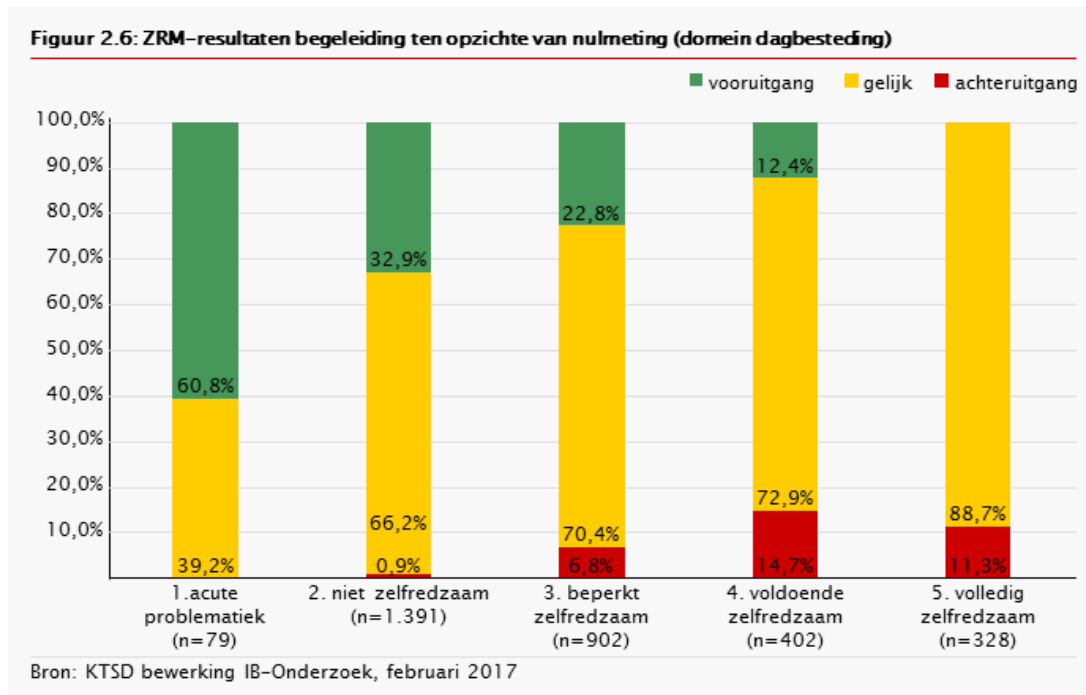
Inkomen: ruime meerderheid van de klanten in trede 1 en 2 gaat vooruit

Bij de nulmeting op inkomen bevindt de grootste groep klanten zich in de categorie beperkt zelfredzaam (trede 3, 1.374 klanten). Bijna 21% van deze groep gaat er tijdens de begeleiding op vooruit. Bij de meeste klanten die volgens de buurtteammedewerker beperkt zelfredzaam zijn (77%) is sprake van stabilisatie. De meerderheid van de klanten die zich bij aanvang in acute problematiek bevindt of niet zelfredzaam is (trede 1 of 2), verbetert zich gedurende de begeleiding (zie figuur 2.5). Onder klanten met acute problematiek gaat 8 op de 10 vooruit.



Dagbesteding: hoe ernstiger problematiek, hoe vaker vooruitgang

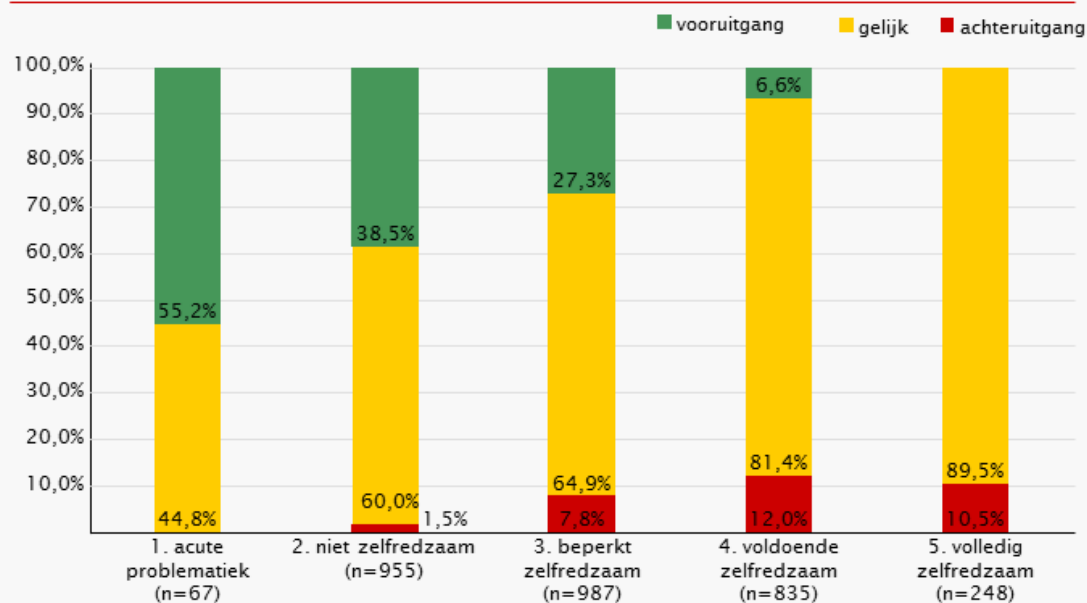
De meeste klanten zijn, naar inschatting van de buurtteammedewerker, op het domein dagbesteding niet of beperkt zelfredzaam (trede 2 of 3) bij aanvang van de ondersteuning. Een relatief klein aantal van 79 klanten heeft te maken met acute problematiek. Op het gebied van dagbesteding geldt: hoe ernstiger de problematiek, hoe vaker vooruitgang wordt geboekt. Van de klanten met acute problematiek (trede 1) boekt 83% vooruitgang (zie figuur 2.6).



Geestelijke gezondheid: ruim helft van klanten met acute problematiek gaat vooruit

Bij aanvang van de begeleiding (de nulmeting) hebben de meeste klanten een score in trede 2,3 of 4. Hoe ernstiger de problemen van klanten op het gebied van geestelijke gezondheid, hoe vaker er vooruitgang is. Klanten die bij de nulmeting als voldoende zelfredzaam worden gezien (trede 4) hebben vaker te maken met achteruitgang dan vooruitgang. Overigens blijft het overgrote deel van de klanten in deze trede stabiel (81%) (zie figuur 2.7).

Figuur 2.7: ZRM-resultaten begeleiding ten opzichte van nulmeting (domein geestelijke gezondheid)

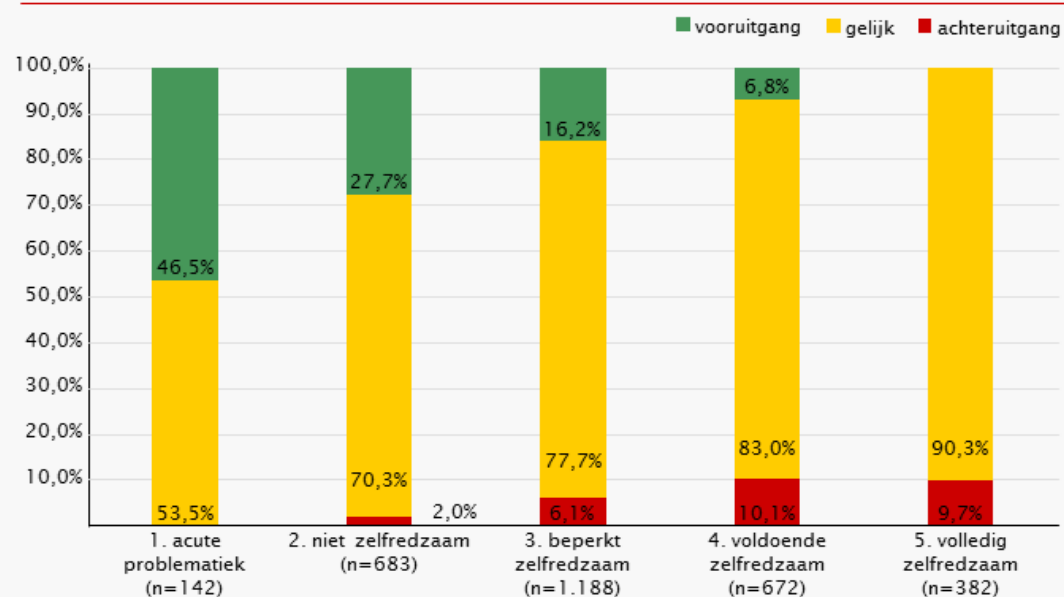


Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017

Maatschappelijke participatie: voortuitgang bij bijna helft klanten met acute problematiek

Klanten die hun begeleiding starten met acute problematiek op het domein maatschappelijke participatie hebben in ongeveer de helft van de gevallen (47%) voortuitgang bereikt. De meeste klanten hebben bij aanvang van het traject beperkte zelfredzaamheid (1.188 klanten). Van deze groep gaat 16% van de klanten vooruit (zie figuur 2.8).

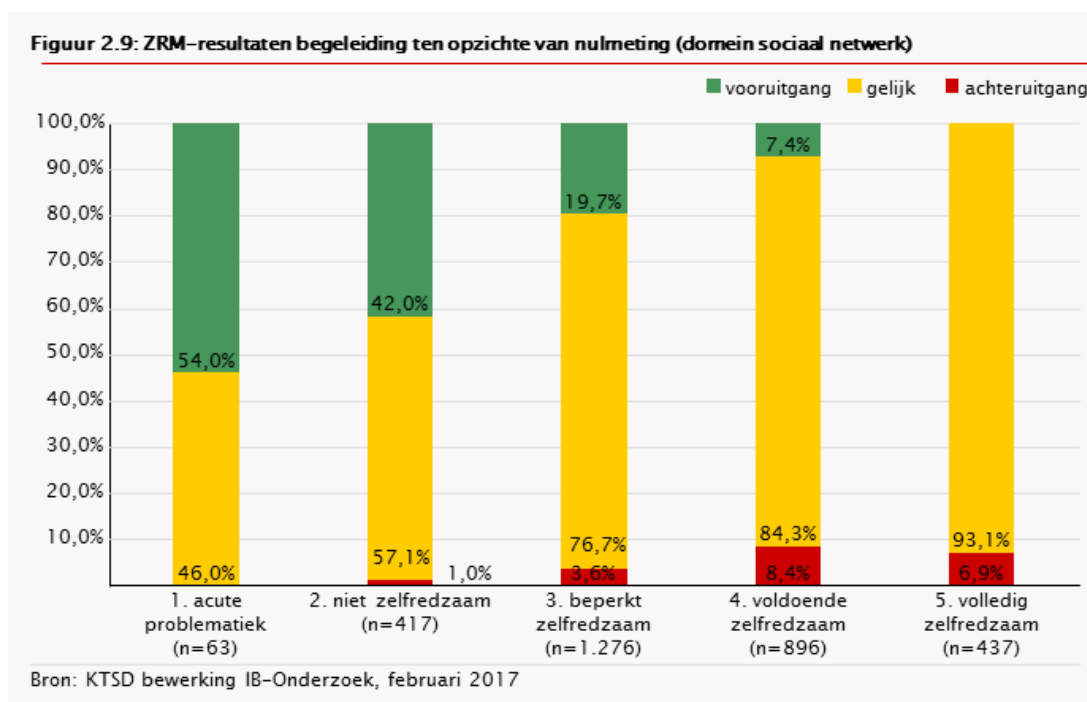
Figuur 2.8: ZRM-resultaten begeleiding ten opzichte van nulmeting (domein maatschappelijke participatie)



Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017

Sociaal netwerk: meer winst bij niet zelfredzame dan bij beperkt zelfredzame klanten

Meer dan de helft (54%) van de klanten met acute problematiek op het gebied van sociale netwerken boekt vooruitgang gedurende de begeleiding. Klanten die een score hebben die duidt op onvoldoende zelfredzaamheid, boeken vaker vooruitgang (42%) dan beperkt (20%) en voldoende zelfredzame (7%) klanten. Achteruitgang op dit domein komt vooral voor bij klanten die bij aanvang van de ondersteuning al zelfredzaam waren (zie figuur 2.9).



Samenvattend beeld op de afzonderlijke domeinen (per trede)

Voor alle domeinen die in meer detail zijn bestudeerd geldt: hoe ernstiger de problematiek van klanten volgens medewerkers, hoe vaker er vooruitgang wordt geboekt. Bij het domein inkomen boekt een ruime meerderheid van de klanten (met acute problematiek of die niet zelfredzaam zijn) vooruitgang. Klanten met acute problematiek op het gebied van inkomen boeken relatief vaak vooruitgang. De scores van 8 op de 10 klanten (83%) gaan er tijdens de begeleiding op het gebied van inkomen op vooruit. Klanten die (beperkt) zelfredzaam zijn, boeken veel minder vaak vooruitgang tijdens hun begeleiding. Deze ontwikkeling is ook zichtbaar op het domein sociale netwerken, hoewel minder duidelijk.

3 Realisatie uitgangspunten werkwijze

- 24 buurtteammedewerkers hebben voor 120 casussen vragen beantwoord over de werkwijze van de buurtteams sociaal. Doordat zowel medewerkers als casussen geen aselechte steekproef zijn, kunnen de resultaten niet zondermeer vertaald worden naar alle klanten of alle buurtteams.
- Volgens medewerkers is de activering naar betaald werk bij 19% van de klanten gelukt en bij 25% van de klanten naar vrijwilligerswerk. In het geval van georganiseerde activiteiten (55%) en sociale contacten buitenshuis (60%) lukt de activering van klanten volgens medewerkers vaker.
- Bij meer dan de helft (53%) van de klanten is het volgens medewerkers gelukt om het netwerk te versterken en in 82% van de gevallen om de eigen kracht te versterken. Regievoering lukt volgens medewerkers in 37% in sterke mate van de casussen.

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk bekijken we in hoeverre de buurtteams sociaal de volgende uitgangspunten van hun werkwijze realiseren:

- Activering
- Versterking van eigen netwerk en zelforganiserend vermogen
- Versterken van de eigen kracht klant
- Werken volgens 'één gezin, één plan, één hulpverlener'.

Methode van toetsing

Eind 2016 is een online vragenlijst (zie bijlage 5) naar 30 buurtteammedewerkers verstuurd. In deze vragenlijst konden medewerkers voor hun vijf laatst afgeronde casussen aangeven in hoeverre de (bovenstaande vier) uitgangspunten van de buurtteams zijn gerealiseerd. In totaal hebben 24 van de 30 medewerkers de vragenlijst ingevuld, resulterend in 120 'beoordeelde' casussen.

Buurtteammedewerkers uit Kanaleneiland-Noord, Leidsche Rijn, Ondiep, Oost, Overvecht De Gagel en Vleuten hebben net als in 2015 meegewerkt aan dit onderdeel van de monitor. De vragenlijst is, op een paar kleine tekstuele aanpassingen en lay-out na, hetzelfde als in de vorige monitor.

Doordat we geen aselechte steekproef van alle casussen in 2016 hebben genomen en slechts 6 van de 18 buurtteams hebben bevraagd, zijn de resultaten niet zondermeer te vertalen naar alle klanten

of de werkwijze van alle buurtteams. De resultaten zijn indicatief en kunnen daarom ook niet één op één worden vergeleken met de resultaten uit 2015.

3.2 Activering van klanten

Buurtteammedewerkers hebben een inschatting gemaakt in hoeverre het is gelukt een klant te activeren naar betaald werk, vrijwilligerswerk, georganiseerde activiteiten of sociale contacten buitenshuis. Dit hebben ze alleen gedaan als die vorm van activering ook past binnen het ondersteuningsplan van de klant. Klanten waarbij een bepaalde activeringsvorm volgens de medewerker niet van toepassing is, zijn in onderstaande analyses buiten beschouwing gelaten. Dit geldt ook voor de andere uitgangspunten en is terug te zien in de totalen in de tabellen van dit hoofdstuk (< 120). In bijlage 6 zijn de tabellen met de uitkomsten uit 2015 opgenomen.

Activering naar sociale contacten buitenshuis het meest succesvol

Als het gaat om activering van klanten, zien medewerkers dat activering naar contacten buitenshuis het vaakst lukt. In 60% van de onderzochte casussen is dit redelijk tot goed gelukt. De toeleiding naar georganiseerde activiteiten is in de meerderheid van de onderzochte casussen succesvol. In 55% van de casussen is dit redelijk tot goed gelukt (zie tabel 3.1). Het activeren van klanten naar vrijwilligerswerk is in 25% van de gevallen gelukt. Activering naar betaald werk is volgens medewerkers in bijna 1 op de 5 gevallen gelukt.

Tabel 3.1 Activering van klanten in 2016*

Activering naar		Percentage	Aantal klanten
Betaald werk**	Redelijk tot goed gelukt	19%	9
	Niet of nauwelijks gelukt	81%	39
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>48</i>
Vrijwilligerswerk	Redelijk tot goed gelukt	25%	15
	Niet of nauwelijks gelukt	75%	44
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>59</i>
Georganiseerde activiteiten	Redelijk tot goed gelukt	55%	43
	Niet of nauwelijks gelukt	45%	35
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>78</i>
Sociale contacten buitenshuis	Redelijk tot goed gelukt	60%	48
	Niet of nauwelijks gelukt	40%	32
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>80</i>

Bron: IB Onderzoek, februari 2017

* De categorie 'niet van toepassing' is niet opgenomen in de tabel.

** Activeren naar betaald werk mag hier niet gelijk gesteld worden aan 'vinden van betaald werk'. Het gaat hier ook om het op gang brengen van een actief zoekproces bij klanten naar betaald werk.

3.3 Versterken eigen netwerk klanten

Netwerkversterking in ruim helft van gevallen

Uit de resultaten van de vragenlijst blijkt dat bij 53% van de klanten netwerkversterking heeft plaatsgevonden (zie tabel 3.2). In deze gevallen heeft het eigen netwerk of andere informele begeleiding een rol heeft bij de ondersteuning van de klant.

Tabel 3.2 Door medewerkers geschatte mate waarin eigen netwerk of andere informele begeleiding een deel van begeleiding heeft overgenomen*

	Percentage	Aantal klanten
Wel overgenomen	53%	50
Niet overgenomen	47%	44
Totaal	100%	94

* De categorie 'niet van toepassing' is niet opgenomen in de tabel

Bron: IB Onderzoek februari 2017

Tijdens de begeleiding is bij de grootste groep klanten (40%) de hoeveelheid (aanvullende) specialistische zorg gelijk gebleven. Het aantal klanten met een (sterke) toename (31%) of afname (29%) van de hoeveelheid specialistische zorg is ongeveer gelijk (zie tabel 3.3).

Tabel 3.3 Mate waarin (aanvullende) specialistische zorg bij klanten is veranderd tijdens het traject*

	Percentage	Aantal klanten
(Sterk) toegenomen	31%	21
Gelijk gebleven	40%	27
Afgenomen	29%	19
Totaal	100%	67

* De categorie 'niet van toepassing' is niet opgenomen in de tabel

Bron: IB Onderzoek februari 2017

3.4 Versterken eigen kracht klanten

Versterking eigen kracht bij 8 op de 10 casussen

De buurtteammedewerkers die een aantal casussen hebben beoordeeld, zijn van mening dat in ruim 8 op de 10 gevallen (82%) de eigen kracht door de hulpverlening is versterkt. Het gaat in 24% van de gevallen om een grote mate van versterking en in 58% om een geringe mate. In 18% van de casussen lukt het de buurtteams niet om de eigen kracht van de klant te versterken (zie tabel 3.4).

Tabel 3.4 Door medewerkers geschatte mate waarin eigen kracht hulpvrager door Buurtteam is versterkt*

	Percentage	Aantal klanten
In grote mate versterkt	24%	25
In geringe mate versterkt	58%	62
Niet of nauwelijks versterkt	18%	19
Totaal	100%	106
* De categorie 'niet van toepassing' is niet opgenomen in de tabel		
Bron: IB Onderzoek februari 2017		

3.5 Werken volgens één gezin, één plan, één hulpverlener

Bij 37% van de casussen lukt regievoering volgens medewerkers goed

Een belangrijk aspect van de werkwijze van de buurtteams sociaal is het werken met 'één gezin, één plan, één hulpverlener'. Dit betekent dat als het grootste deel van de begeleiding bij het buurtteam ligt en er (nog) andere hulpverleners betrokken zijn bij de klant, de buurtteammedewerker zoveel mogelijk regie neemt over het totale ondersteuningspakket. In 37% van de onderzochte casussen is dit volgens de medewerkers goed gelukt. In 18% van de gevallen zijn medewerkers hier naar eigen zeggen niet of nauwelijks in geslaagd (zie tabel 3.5).

Tabel 3.5 Mate waarin de centrale regie over de hulpverlening is verkregen/behouden*

	Percentage	Aantal klanten
In sterke mate gelukt	37%	34
In geringe mate gelukt	45%	42
Niet of nauwelijks gelukt	18%	17
Totaal	100%	93
* De categorie 'niet van toepassing' is niet opgenomen in de tabel		
Bron: IB Onderzoek februari 2017		

Bijlagen

1 ZRM met inhoudelijke beschrijving per trede en domein

DOMEIN	1 – acute problematiek	2 – niet zelfredzaam	3 – beperkt zelfredzaam	4 – voldoende zelfredzaam	5 – volledig zelfredzaam
Financiën	Geen inkomsten. Hoge, groeiende schulden.	Onvoldoende inkomsten en/of spontaan of ongepast uitgeven. Groeiende schulden.	Komt met inkomsten aan basis behoeften tegemoet en/of gepast uitgeven. Eventuele schulden zijn tenminste stabiel en/of bewindvoering/inkomensbeheer.	Komt aan basis behoeften tegemoet zonder uitkering. Beheert eventuele schulden zelf en deze verminderen.	Inkomsten zijn ruim voldoende, goed financieel beheer. Heeft met inkomen mogelijkheid om te sparen.
Dagbesteding	Geen dagbesteding en veroorzaakt overlast.	Geen dagbesteding maar geen overlast.	Laagdrempelige dagbesteding of arbeidsactivering.	Hoogdrempelige dagbesteding of arbeidstoelating of tijdelijk werk en/of volgt opleiding voor startkwalificatie (havo, vwo, of mbo-2).	Vast werk en/of volgt opleiding hoger dan startkwalificatie (havo, vwo, of mbo-2).
Huisvesting	Dakloos en/of in nachtopvang.	Voor wonen ongeschikte huisvesting en/of huur/hypotheek is niet betaalbaar en/of dreigende huisuitzetting.	In veilige, stabiele huisvesting maar slechts marginaal toereikend en/of in onderhuur of niet-autonome huisvesting.	Huishouden heeft veilige, toereikende huisvesting en (huur)contract met bepalingen en/of gedeeltelijk autonome huisvesting.	Huishouden heeft veilige, toereikende huisvesting en regulier (huur)contract en/of autonome huisvesting.
Huiselijke relaties	Sprake van huiselijk geweld, kindermishandeling of verwaarlozing.	Leden van het huishouden gaan niet goed met elkaar om en/of potentieel huiselijk geweld, kindermishandeling of verwaarlozing.	Leden van het huishouden erkennen problemen en proberen negatief gedrag te veranderen.	Relationele problemen tussen leden van het huishouden zijn niet (meer) aanwezig en/of woont alleen.	Communicatie tussen leden van het huishouden is consistent open. Leden van het huishouden ondersteunen elkaar.
Geestelijke gezondheid	Een gevaar voor zichzelf of anderen en/of terugkerende suicide-ideatie. Ernstige moeilijkheden in het dagelijks leven door geestelijke stoornis.	Aanhoudende geestelijke gezondheidsproblemen die het gedrag kunnen beïnvloeden, maar geen gevaar voor zichzelf/anderen. Moeilijkheden in het dagelijks functioneren door symptomen en/of geen behandeling.	Milde symptomen kunnen aanwezig zijn en/of enkel matige functioneringsmoeilijkheden door geestelijke problemen en/of behandeltrouw is minimaal.	Minimale symptomen die voorspelbare reactie zijn op stressoren in het leven en/of marginale beperking van functioneren en/of goede behandeltrouw.	Symptomen zijn afwezig of zeldzaam. Goed of superieur functioneren in een groot aantal diverse activiteiten. Niet meer dan de dagelijkse bestemmingen of zorgen.
Lichamelijke gezondheid	Heeft direct medische aandacht nodig. Een noodgeval/kritieke situatie.	Een (direct/ chronische) medische aandoening die regelmatige behandeling vereist wordt niet behandeld. Matige beperking van (lichamelijke) activiteiten tgv een lichamelijke gezondheidsprobleem.	Een (chronische) medische aandoening wordt behandeld maar behandeltrouw is minimaal. De lichamelijke gezondheidsproblemen leiden tot een lichte beperking in mobiliteit en activiteit.	Erkent behoefte aan hulp voor de (chronische) medische aandoening. Goede behandeltrouw.	Er zijn geen directe of voortdurende medische problemen.
Verslaving	Voldoet aan criteria voor ernstig misbruik/ verslaving. Resulterende problemen zijn zo ernstig dat institutionalisering of hospitalisatie noodzakelijk is.	Voldoet aan criteria voor verslaving. Preoccupatie met gebruiken en/of bemachtigen van middelen. Onthoudingsverschijnselen of afkick-ontwikkend gedrag zichtbaar. Gebruik resulteert in ontwijken of verwaarlozen van essentiële activiteiten van het dagelijks leven.	Gebruik binnen de laatste 30 dagen. Aanwijzingen voor aan middelengebruik gerelateerde sociale, werkgerelateerde, emotionele of fysieke problemen. Gebruik interfereert niet met essentiële activiteiten van het dagelijks leven en/of behandeltrouw is minimaal.	Client heeft gedurende de laatste 30 dagen gebruikt maar er zijn geen sociale, werkgerelateerde, emotionele of fysieke problemen ten gevolge van het gebruik zichtbaar. Geen aantoonbaar voortdurend of gevaarlijk middelengebruik en/of goede behandeltrouw.	Geen middelengebruik/ misbruik in de laatste 30 dagen.
Activiteiten Dagelijks Leven	Ernstige beperkingen op alle of bijna alle gebieden van zelfzorg en complexe activiteiten.	Belangrijk probleem op één of meer gebieden van zelfzorg (eten, wassen, aankleden, naar toilet gaan) en meerdere complexe activiteiten worden niet uitgevoerd.	Voorziet in de meeste maar niet alle basis behoeften van het dagelijks leven en de zelfzorg is op peil, maar één of meerdere complexe activiteiten worden niet uitgevoerd.	Voorziet in alle basis behoeften van het dagelijks leven en alleen ondergeschikte problemen (bijvoorbeeld slordig zijn, gedesorganiseerd).	Geen problemen van deze aard en functioneert goed op alle gebieden.
Sociaal netwerk	Gebrek aan noodzakelijke steun van familie/ vrienden en geen contacten buiten eventuele foute vriendenkring of ernstig sociaal isolement.	Familie/ vrienden hebben niet de vaardigheden/ mogelijkheden om te helpen en nauwelijks contacten buiten eventuele foute vriendenkring. Blijvend, belangrijk probleem als gevolg van actief of passief terugtrekken uit sociale relaties.	Enige steun van familie/ vrienden en enige contacten buiten eventuele foute vriendenkring. Duidelijk probleem in maken of onderhouden van ondersteunende relaties.	Voldoende steun van familie/ vrienden en weinig contacten met eventuele foute vrienden.	Gezond sociaal netwerk en geen foute vrienden.
Maatschappelijke participatie	Niet van toepassing door crisissituatie en/of in 'overlevingsmodus'.	Maatschappelijk geïsoleerd en/of geen sociale vaardigheden en/of gebrek aan motivatie om deel te nemen.	Nauwelijks participierend in maatschappij en/of gebrek aan vaardigheden om betrokken te raken.	Enige maatschappelijke participatie (bijv. adviesgroep, steungroep) maar er zijn hindernissen zoals mobiliteit, discipline, of kinderopvang.	Actief participierend in de maatschappij.
Justitie	Zeer regelmatig (maandelijks) contact met politie en/of openstaande zaken bij justitie.	Regelmatig (meerdere keren per jaar) contact met politie en/of lopende zaken bij justitie.	Incidenteel (eens per jaar) contact met politie en/of voorwaardelijke straf of - invrijheidstelling	Zelden (minder dan eens per jaar) contact met politie en/of strafblad.	Geen contact met politie. Geen strafblad.

2 ZRM-scores bij aanvang hulpverlening per domein

ZRMscores bij aanvang hulpverlening*						
Domeinen	Treden					
	N	1 acute problematiek	2 niet zelfredzaam	3 beperkt zelfredzaam	4 voldoende zelfredzaam	5 volledig zelfredzaam
Inkomen	5.823	4,7%	17,4%	43,0%	17,8%	17,1%
Huisvesting	5.618	1,6%	7,7%	16,4%	22,4%	51,9%
Dagbesteding	5.813	3,3%	45,2%	28,9%	12,6%	10,0%
Gezinsrelaties	5.719	1,5%	9,1%	24,8%	45,3%	19,3%
Geestelijke Gezondheid	5.794	2,9%	31,7%	31,0%	25,9%	8,4%
Fysieke Gezondheid	5.787	1,0%	14,3%	27,2%	29,7%	27,7%
Verslaving	5.618	0,6%	5,1%	8,4%	15,3%	70,6%
ADL vaardigheden	5.794	2,9%	13,8%	32,1%	25,3%	25,9%
Sociaal Netwerk	5.785	2,5%	14,0%	40,4%	28,7%	14,3%
Maatschappelijke Participatie	5.742	5,2%	23,8%	38,4%	21,2%	11,3%
Justitie	5.357	0,8%	2,6%	4,7%	9,9%	82,0%
* De N is niet bij ieder domein gelijk omdat dit niet bij elk traject van toepassing is.						
Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017						
ZRM door: GGD Amsterdam: Lauriks, Buster, De Wit, Van de Weerd, Tigchelaar & Fassaert						

3 ZRM: Nulmetingsscores per buurtteam

Tabel B1 – ZRM-scores bij aanvang hulpverlening, buurtteam West

	n	acute problematiek	niet zelfredzaam	beperkt zelfredzaam	voldoende zelfredzaam	volledig zelfredzaam
Inkomen	495	7%	23%	40%	18%	12%
Huisvesting	495	2%	13%	24%	25%	3%
Dagbesteding	495	2%	46%	29%	12%	10%
Gezinsrelaties	495	1%	12%	23%	44%	21%
Geestelijke Gezondheid	495	2%	28%	34%	25%	11%
Fysieke Gezondheid	495	0%	15%	30%	27%	28%
Verslaving	495	0%	5%	14%	17%	64%
ADL vaardigheden	495	1%	11%	36%	22%	30%
Sociaal Netwerk	495	1%	12%	43%	27%	17%
Justitie	495	1%	3%	7%	14%	76%
Maatschappelijke Participatie	495	2%	23%	38%	20%	17%

Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017

Tabel B2 – ZRM-scores bij aanvang hulpverlening, buurtteam Ondiep Pijlsweerd

	n	acute problematiek	niet zelfredzaam	beperkt zelfredzaam	voldoende zelfredzaam	volledig zelfredzaam
Inkomen	549	2%	17%	37%	25%	18%
Huisvesting	549	1%	8%	17%	29%	45%
Dagbesteding	549	2%	43%	30%	17%	8%
Gezinsrelaties	549	1%	10%	30%	43%	16%
Geestelijke Gezondheid	549	2%	28%	34%	32%	5%
Fysieke Gezondheid	549	0%	16%	31%	34%	19%
Verslaving	549	1%	4%	9%	22%	64%
ADL vaardigheden	549	2%	13%	31%	32%	22%
Sociaal Netwerk	549	1%	14%	36%	38%	11%
Justitie	549	1%	2%	5%	14%	79%
Maatschappelijke Participatie	549	3%	24%	36%	30%	7%

Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017

Tabel B3 – ZRM- scores bij aanvang hulpverlening, buurtteam Zuilen

	n	acute problematiek	niet zelfredzaam	beperkt zelfredzaam	voldoende zelfredzaam	volledig zelfredzaam
Inkomen	779	3%	18%	51%	18%	10%
Huisvesting	779	1%	7%	17%	28%	47%
Dagbesteding	779	4%	45%	31%	13%	8%
Gezinsrelaties	779	2%	10%	18%	42%	28%
Geestelijke Gezondheid	779	4%	33%	32%	25%	6%
Fysieke Gezondheid	779	0%	13%	29%	31%	27%
Verslaving	779	1%	8%	8%	22%	62%
ADL vaardigheden	779	3%	13%	35%	28%	21%
Sociaal Netwerk	779	4%	10%	40%	34%	13%
Justitie	779	1%	3%	3%	135	80%
Maatschappelijke Participatie	779	5%	23%	40%	24%	9%
Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017						

Tabel B4 – ZRM-scores bij aanvang hulpverlening, buurtteam Overvecht Spoorzoom

	n	acute problematiek	niet zelfredzaam	beperkt zelfredzaam	voldoende zelfredzaam	volledig zelfredzaam
Inkomen	366	7%	13%	39%	18%	24%
Huisvesting	366	1%	7%	14%	14%	64%
Dagbesteding	366	4%	35%	29%	18%	14%
Gezinsrelaties	366	3%	8%	24%	38%	28%
Geestelijke Gezondheid	366	3%	27%	32%	28%	10%
Fysieke Gezondheid	366	1%	10%	29%	33%	27%
Verslaving	366	0%	3%	10%	16%	71%
ADL vaardigheden	366	2%	12%	31%	27%	29%
Sociaal Netwerk	366	2%	9%	42%	27%	20%
Justitie	366	1%	3%	8%	5%	83%
Maatschappelijke Participatie	366	4%	16%	36%	31%	13%
Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017						

Tabel B5 – ZRM-scores bij aanvang hulpverlening, buurtteam Overvecht Centrum

	n	acute problematiek	niet zelfredzaam	beperkt zelfredzaam	voldoende zelfredzaam	volledig zelfredzaam
Inkomen	300	3%	23%	45%	15%	15%
Huisvesting	300	2%	5%	21%	24%	49%
Dagbesteding	300	5%	46%	26%	15%	8%
Gezinsrelaties	300	1%	11%	26%	53%	9%
Geestelijke Gezondheid	300	1%	35%	31%	25%	8%
Fysieke Gezondheid	300	2%	15%	30%	30%	24%
Verslaving	300	1%	4%	10%	27%	58%
ADL vaardigheden	300	3%	15%	40%	25%	17%
Sociaal Netwerk	300	2%	14%	46%	29%	9%
Justitie	300	0%	4%	8%	17%	72%
Maatschappelijke Participatie	300	3%	32%	39%	19%	6%
Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017						

Tabel B6 – ZRM-scores bij aanvang hulpverlening, buurtteam Overvecht Vechtzoom

	n	acute problematiek	niet zelfredzaam	beperkt zelfredzaam	voldoende zelfredzaam	volledig zelfredzaam
Inkomen	311	6%	18%	53%	11%	13%
Huisvesting	311	3%	11%	13%	19%	55%
Dagbesteding	311	3%	51%	25%	10%	11%
Gezinsrelaties	311	2%	10%	22%	50%	16%
Geestelijke Gezondheid	311	5%	33%	28%	25%	9%
Fysieke Gezondheid	311	1%	20%	31%	26%	23%
Verslaving	311	3%	8%	8%	7%	75%
ADL vaardigheden	311	3%	12%	28%	19%	37%
Sociaal Netwerk	311	5%	22%	42%	24%	8%
Justitie	311	2%	2%	7%	6%	84%
Maatschappelijke Participatie	311	6%	30%	38%	15%	11%
Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017						

Tabel B7 – ZRM-scores bij aanvang hulpverlening, buurtteam Overvecht De Gagel

	n	acute problematiek	niet zelfredzaam	beperkt zelfredzaam	voldoende zelfredzaam	volledig zelfredzaam
Inkomen	428	5%	19%	42%	11%	24%
Huisvesting	428	3%	9%	12%	17%	60%
Dagbesteding	428	6%	43%	27%	12%	12%
Gezinsrelaties	428	2%	10%	18%	42%	28%
Geestelijke Gezondheid	428	4%	28%	28%	27%	13%
Fysieke Gezondheid	428	2%	11%	27%	28%	32%
Verslaving	428	2%	4%	9%	10%	76%
ADL vaardigheden	428	4%	12%	26%	26%	33%
Sociaal Netwerk	428	4%	16%	35%	27%	18%
Justitie	428	3%	3%	5%	10%	80%
Maatschappelijke Participatie	428	8%	25%	37%	15%	16%
Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017						

Tabel B8 – ZRM-scores bij aanvang hulpverlening, buurtteam Noordoost

	n	acute problematiek	niet zelfredzaam	beperkt zelfredzaam	voldoende zelfredzaam	volledig zelfredzaam
Inkomen	283	4%	16%	43%	18%	20%
Huisvesting	283	1%	8%	17%	24%	50%
Dagbesteding	283	3%	49%	32%	9%	7%
Gezinsrelaties	283	0%	9%	24%	50%	16%
Geestelijke Gezondheid	283	3%	40%	31%	21%	5%
Fysieke Gezondheid	283	3%	19%	24%	26%	29%
Verslaving	283	1%	4%	7%	9%	80%
ADL vaardigheden	283	4%	16%	34%	24%	22%
Sociaal Netwerk	283	2%	20%	46%	24%	9%
Justitie	283	0%	1%	4%	4%	91%
Maatschappelijke Participatie	283	5%	23%	47%	20%	5%
Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017						

Tabel B9 – ZRM-scores bij aanvang hulpverlening, buurtteam Oost

	n	acute problematiek	niet zelfredzaam	beperkt zelfredzaam	voldoende zelfredzaam	volledig zelfredzaam
Inkomen	223	2%	6%	18%	33%	41%
Huisvesting	223	4%	7%	16%	33%	40%
Dagbesteding	223	4%	33%	38%	14%	11%
Gezinsrelaties	223	3%	7%	36%	33%	21%
Geestelijke Gezondheid	223	3%	32%	37%	23%	7%
Fysieke Gezondheid	223	1%	19%	27%	28%	25%
Verslaving	223	1%	1%	9%	8%	81%
ADL vaardigheden	223	5%	23%	29%	29%	15%
Sociaal Netwerk	223	5%	18%	46%	23%	8%
Justitie	223	0%	1%	2%	7%	91%
Maatschappelijke Participatie	223	8%	23%	35%	25%	9%
Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017						

Tabel B10 – ZRM-scores bij aanvang hulpverlening, buurtteam Binnenstad

	n	acute problematiek	niet zelfredzaam	beperkt zelfredzaam	voldoende zelfredzaam	volledig zelfredzaam
Inkomen	206	7%	15%	44%	17%	16%
Huisvesting	206	3%	6%	11%	17%	62%
Dagbesteding	206	4%	38%	34%	11%	13%
Gezinsrelaties	206	2%	2%	16%	59%	22%
Geestelijke Gezondheid	206	4%	31%	26%	30%	9%
Fysieke Gezondheid	206	1%	12%	18%	36%	33%
Verslaving	206	1%	8%	9%	16%	66%
ADL vaardigheden	206	1%	13%	32%	31%	24%
Sociaal Netwerk	206	3%	11%	35%	21%	30%
Justitie	206	0%	6%	4%	5%	85%
Maatschappelijke Participatie	206	4%	17%	39%	17%	23%
Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017						

Tabel B11 – ZRM-scores bij aanvang hulpverlening, buurtteam Lunetten

	n	acute problematiek	niet zelfredzaam	beperkt zelfredzaam	voldoende zelfredzaam	volledig zelfredzaam
Inkomen	347	4%	16%	44%	17%	19%
Huisvesting	347	1%	5%	7%	20%	67%
Dagbesteding	347	1%	54%	24%	10%	12%
Gezinsrelaties	347	2%	6%	17%	55%	21%
Geestelijke Gezondheid	347	2%	29%	28%	28%	12%
Fysieke Gezondheid	347	1%	11%	22%	28%	38%
Verslaving	347	0%	5%	10%	13%	73%
ADL vaardigheden	347	1%	11%	37%	23%	28%
Sociaal Netwerk	347	4%	13%	41%	25%	17%
Justitie	347	1%	2%	2%	14%	82%
Maatschappelijke Participatie	347	4%	22%	39%	24%	11%
Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017						

Tabel B12 – ZRM-scores bij aanvang hulpverlening, buurtteam Hoograven Tolsteeg

	n	acute problematiek	niet zelfredzaam	beperkt zelfredzaam	voldoende zelfredzaam	volledig zelfredzaam
Inkomen	333	5%	18%	44%	21%	13%
Huisvesting	333	3%	10%	28%	21%	39%
Dagbesteding	333	4%	48%	28%	13%	7%
Gezinsrelaties	333	3%	14%	29%	41%	13%
Geestelijke Gezondheid	333	2%	31%	38%	23%	7%
Fysieke Gezondheid	333	1%	13%	33%	29%	24%
Verslaving	333	1%	7%	10%	10%	73%
ADL vaardigheden	333	3%	12%	36%	24%	26%
Sociaal Netwerk	333	3%	16%	43%	27%	11%
Justitie	333	0%	1%	7%	9%	83%
Maatschappelijke Participatie	333	5%	25%	45%	17%	8%
Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017						

Tabel B13– ZRM-scores bij aanvang hulpverlening, buurtteam Dichters- en Rivierenwijk

	n	acute problematiek	niet zelfredzaam	beperkt zelfredzaam	voldoende zelfredzaam	volledig zelfredzaam
Inkomen	148	5%	14%	54%	14%	12%
Huisvesting	148	1%	5%	18%	22%	54%
Dagbesteding	148	3%	55%	25%	12%	6%
Gezinsrelaties	148	0%	17%	26%	44%	14%
Geestelijke Gezondheid	148	5%	42%	32%	17%	4%
Fysieke Gezondheid	148	2%	27%	33%	21%	16%
Verslaving	148	0%	7%	12%	21%	61%
ADL vaardigheden	148	10%	23%	38%	15%	14%
Sociaal Netwerk	148	5%	20%	48%	21%	6%
Justitie	148	1%	3%	3%	13%	80%
Maatschappelijke Participatie	148	6%	35%	38%	19%	4%
Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017						

Tabel B14 – ZRM-scores bij aanvang hulpverlening, buurtteam Kanaleneiland Noord

	n	acute problematiek	niet zelfredzaam	beperkt zelfredzaam	voldoende zelfredzaam	volledig zelfredzaam
Inkomen	212	3%	11%	47%	21%	17%
Huisvesting	212	1%	4%	16%	21%	59%
Dagbesteding	212	3%	47%	33%	11%	6%
Gezinsrelaties	212	1%	5%	24%	46%	24%
Geestelijke Gezondheid	212	2%	33%	29%	29%	8%
Fysieke Gezondheid	212	0%	11%	24%	38%	27%
Verslaving	212	1%	3%	7%	21%	68%
ADL vaardigheden	212	1%	15%	32%	32%	19%
Sociaal Netwerk	212	2%	15%	41%	36%	7%
Justitie	212	2%	2%	3%	8%	86%
Maatschappelijke Participatie	212	11%	28%	40%	16%	6%
Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017						

Tabel B15 – ZRM-scores bij aanvang hulpverlening, buurtteam Kanaleneiland Zuid

	n	acute problematiek	niet zelfredzaam	beperkt zelfredzaam	voldoende zelfredzaam	volledig zelfredzaam
Inkomen	257	10%	22%	37%	15%	16%
Huisvesting	257	1%	12%	15%	23%	50%
Dagbesteding	257	6%	46%	30%	8%	10%
Gezinsrelaties	257	0%	12%	31%	37%	21%
Geestelijke Gezondheid	257	4%	34%	33%	22%	8%
Fysieke Gezondheid	257	1%	15%	24%	26%	35%
Verslaving	257	1%	7%	6%	11%	75%
ADL vaardigheden	257	3%	15%	28%	18%	36%
Sociaal Netwerk	257	3%	21%	34%	24%	19%
Justitie	257	1%	4%	6%	7%	83%
Maatschappelijke Participatie	257	6%	24%	36%	18%	16%
Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017						

Tabel B16 – ZRM-scores bij aanvang hulpverlening, buurtteam Leidsche Rijn

	n	acute problematiek	niet zelfredzaam	beperkt zelfredzaam	voldoende zelfredzaam	volledig zelfredzaam
Inkomen	280	3%	15%	34%	22%	26%
Huisvesting	280	3%	5%	13%	16%	64%
Dagbesteding	280	1%	40%	29%	13%	16%
Gezinsrelaties	280	3%	6%	28%	34%	29%
Geestelijke Gezondheid	280	2%	29%	28%	30%	11%
Fysieke Gezondheid	280	1%	12%	24%	27%	36%
Verslaving	280	0%	1%	1%	4%	93%
ADL vaardigheden	280	4%	14%	21%	19%	42%
Sociaal Netwerk	280	0%	12%	37%	28%	24%
Justitie	280	1%	2%	2%	4%	91%
Maatschappelijke Participatie	280	5%	21%	39%	19%	17%
Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017						

Tabel B17 – ZRM-scores bij aanvang hulpverlening, buurtteam De Meern

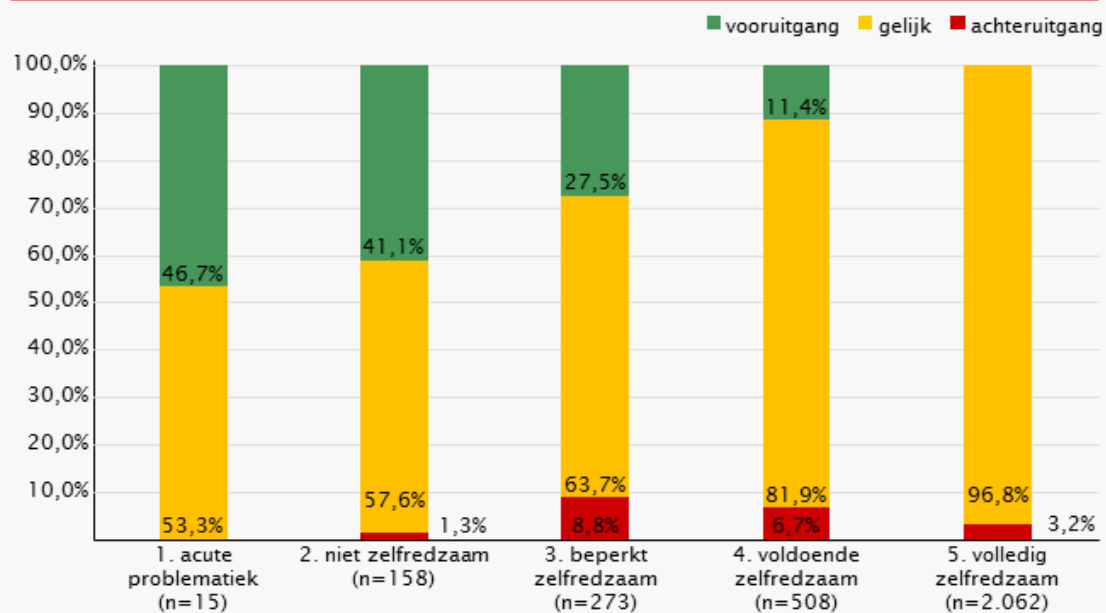
	n	acute problematiek	niet zelfredzaam	beperkt zelfredzaam	voldoende zelfredzaam	volledig zelfredzaam
Inkomen	187	6%	17%	41%	10%	27%
Huisvesting	187	1%	6%	19%	21%	53%
Dagbesteding	187	3%	48%	20%	16%	13%
Gezinsrelaties	187	1%	9%	31%	34%	26%
Geestelijke Gezondheid	187	1%	37%	24%	30%	8%
Fysieke Gezondheid	187	1%	18%	19%	37%	26%
Verslaving	187	2%	3%	5%	15%	76%
ADL vaardigheden	187	7%	18%	28%	20%	26%
Sociaal Netwerk	187	2%	12%	42%	27%	18%
Justitie	187	0%	3%	5%	6%	87%
Maatschappelijke Participatie	187	16%	26%	28%	14%	16%
Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017						

Tabel B18 – ZRM-scores bij aanvang hulpverlening, buurtteam Vleuten

	n	acute problematiek	niet zelfredzaam	beperkt zelfredzaam	voldoende zelfredzaam	volledig zelfredzaam
Inkomen	192	5%	17%	36%	20%	23%
Huisvesting	192	2%	6%	13%	17%	62%
Dagbesteding	192	3%	50%	29%	7%	12%
Gezinsrelaties	192	1%	8%	26%	44%	21%
Geestelijke Gezondheid	192	3%	39%	26%	21%	11%
Fysieke Gezondheid	192	1%	15%	22%	28%	35%
Verslaving	192	0%	2%	3%	10%	86%
ADL vaardigheden	192	2%	9%	25%	27%	37%
Sociaal Netwerk	192	2%	8%	43%	34%	14%
Justitie	192	0%	3%	3%	7%	87%
Maatschappelijke Participatie	192	1%	19%	41%	25%	15%
Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017						

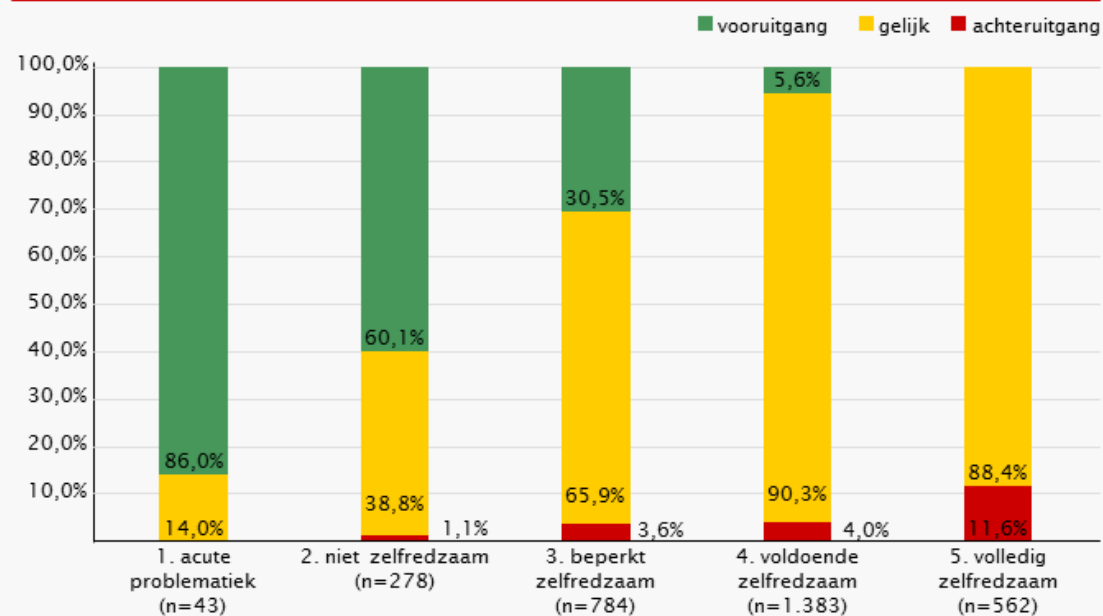
4 ZRM: resultaten op afzonderlijke treden

ZRM-resultaten begeleiding ten opzichte van nulmeting (domein verslaving)



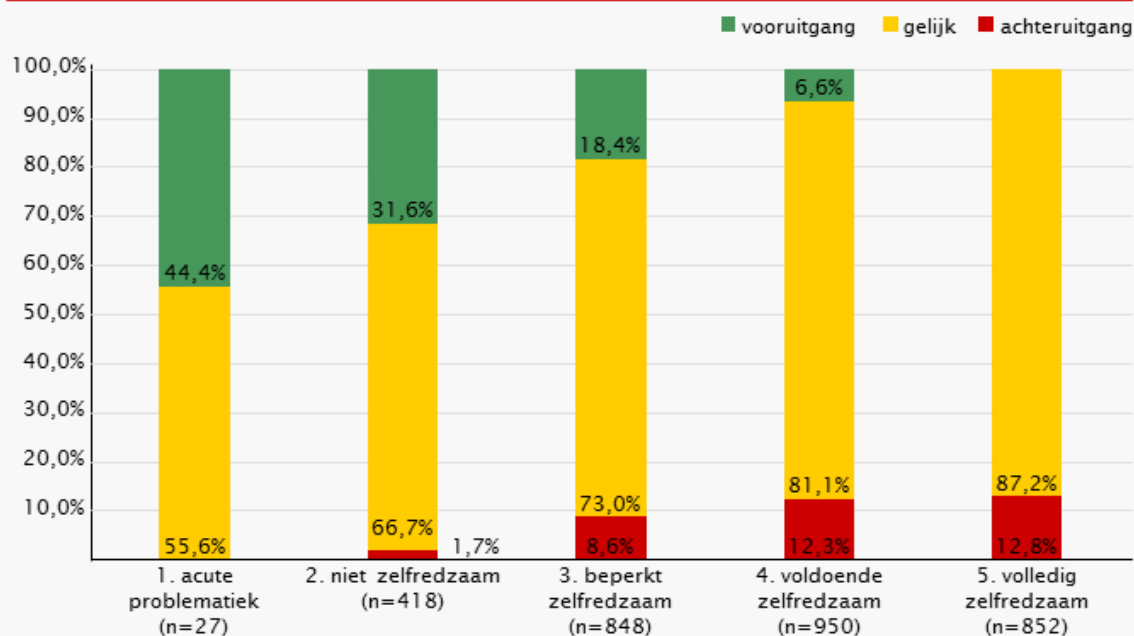
Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017

ZRM-resultaten begeleiding ten opzichte van nulmeting (domein gezinsrelaties)



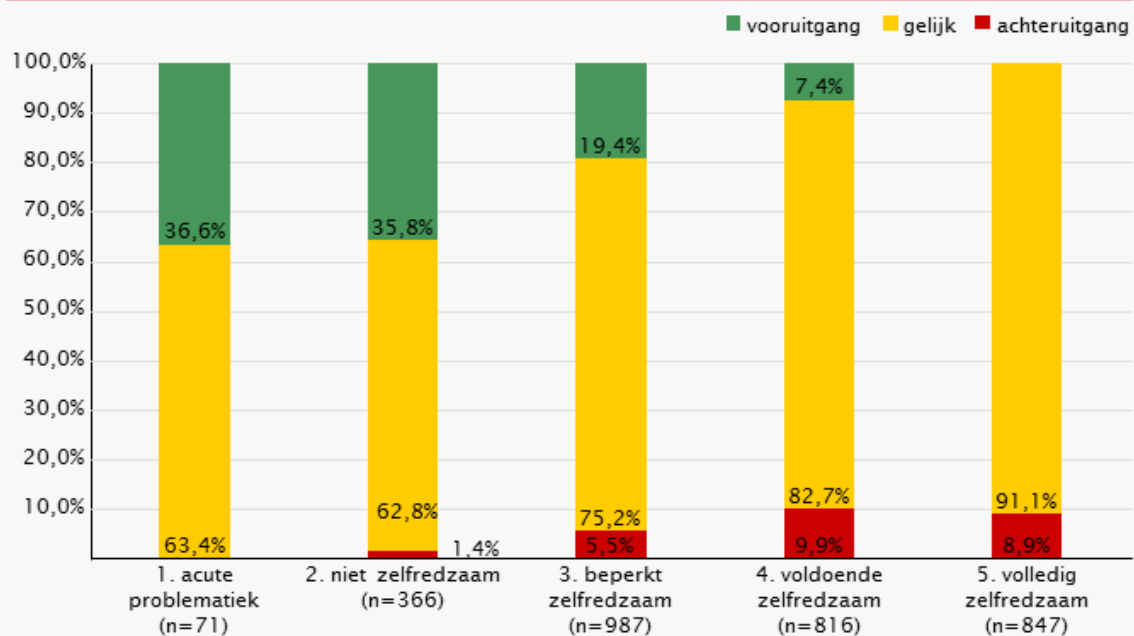
Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017

ZRM-resultaten begeleiding ten opzichte van nulmeting (domein fysieke gezondheid)



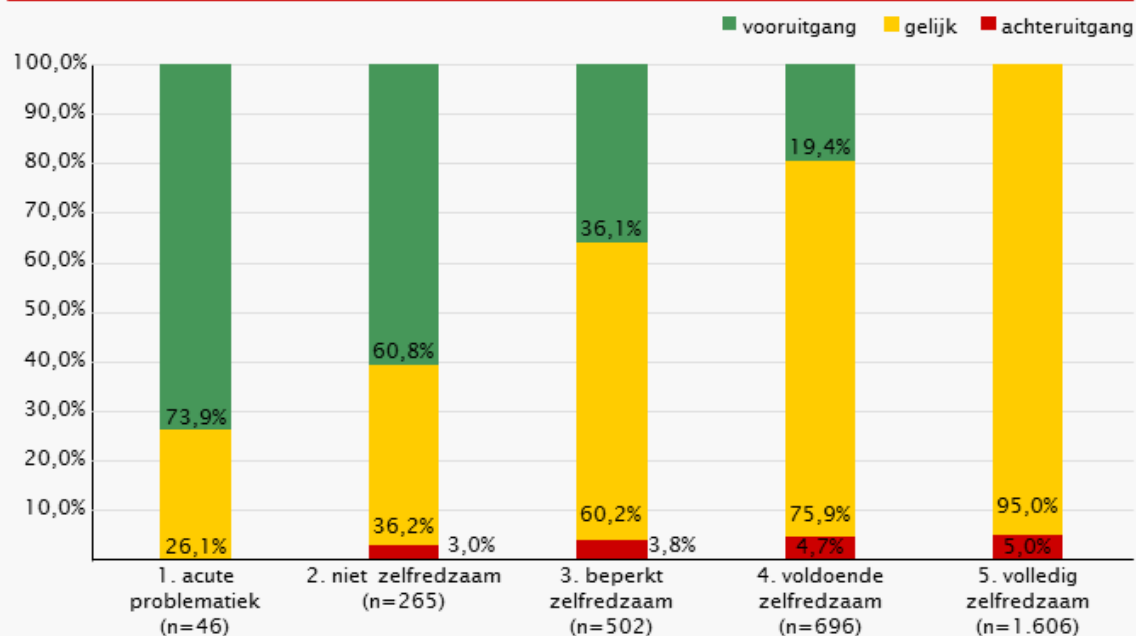
Bron: BTO bewerking IB-Onderzoek, februari 2017

ZRM-resultaten begeleiding ten opzichte van nulmeting (domein ADL-vaardigheden)



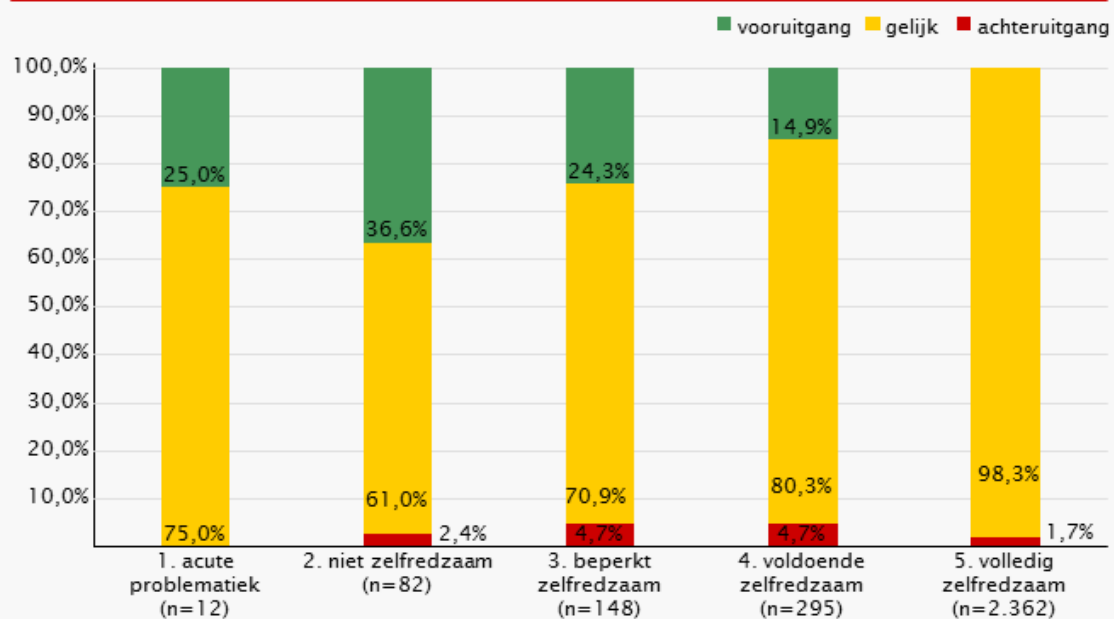
Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017

ZRM-resultaten begeleiding ten opzichte van nulmeting (domein huisvesting)



Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017

ZRM-resultaten begeleiding ten opzichte van nulmeting (domein justitie)



Bron: KTSD bewerking IB-Onderzoek, februari 2017

5 Vragenlijst medewerkers



Monitor Buurteams Sociaal

Introductie

Fijn dat je de vragenlijst in wilt vullen!

We beginnen nu eerst met een algemene vraag. De vragen daarna gaan over de vijf casussen die je het laatst hebt afgerond. Per klant krijg je maximaal 8 vragen. Je kunt de vragenlijst ook op een later moment afmaken, je antwoorden worden bewaard.

* In welk buurtteam werk je?

- ☐ Kanaleneiland-Noord
- ☐ Leidsche Rijn
- ☐ Ondiep
- ☐ Oost
- ☐ Overvecht de Gagel
- ☐ Vleuten

Monitor Buurteams Sociaal

Klant 1

* 1. In hoeverre is het gelukt de klant toe te leiden naar....

	goed	redelijk	nauwelijks	niet	niet van toepassing
betaald werk	☐	☐	☐	☐	☐
vrijwilligerswerk	☐	☐	☐	☐	☐
georganiseerde activiteiten	☐	☐	☐	☐	☐
sociale contacten buitenshuis	☐	☐	☐	☐	☐

* 2. Is bij deze klant (een deel van de) professionele begeleiding overgenomen door het eigen netwerk of door andere informele begeleiding?

- ☐ ja
☐ nee
☐ niet van toepassing

* 3. In hoeverre is het bij deze klant gelukt om...

	in sterke mate	in geringe mate	bijna niet	helemaal niet	niet van toepassing
de eigen kracht te versterken	☐	☐	☐	☐	☐
de centrale regie te krijgen/houden over alle hulpverlening	☐	☐	☐	☐	☐

* 4. In hoeverre is de mate van (aanvullende) specialistische zorg bij deze klant veranderd tijdens het traject?

- ☐ sterk afgenomen
- ☐ afgenomen
- ☐ gelijk gebleven
- ☐ toegenomen
- ☐ sterk toegenomen
- ☐ niet van toepassing

* 5. Heb je voor deze klant **op minimaal twee momenten** de ZelfRedzaamheidsMatrix (ZRM) ingevuld?

- ☐ ja
- ☐ nee



Monitor Buurteams Sociaal

Klant 1 (vervolg)

6. In hoeverre is het gelukt om de ZRM voor deze klant in te vullen?

- ☐ zonder moeite
- ☐ met enige moeite
- ☐ met veel moeite

7. Zie je de ontwikkeling van deze klant voldoende terug in de scores op de ZRM?

- ☐ ja
- ☐ nee, de klant is vooruitgegaan maar dat zie ik onvoldoende terug in de ZRM
- ☐ nee, de klant is achteruitgegaan maar dat zie ik onvoldoende terug in de ZRM

8. Kun je aangeven wat je met de klant hebt bereikt maar onvoldoende terugziet in de ZRM?

In verband met privacy verzoeken we je om hier geen namen te noemen.

Voor de klanten 2 t/m 5 zijn door de medewerkers dezelfde enquêtevragen ingevuld.

6 Monitor 2015 – realisatie uitgangspunten werkwijze

In de monitor van 2015 staan de percentages voor activering naar betaald werk en vrijwilligerswerk verkeerd weergegeven. Het percentage waarbij activering naar betaald werk redelijk tot goed is gelukt is 38%, in plaats van 62%. Bij activering naar vrijwilligerswerk is dat 35% in plaats van 65%. In onderstaande tabel staan de juiste cijfers weergegeven.

Tabel 1 Activering van klanten in 2015*

Activering naar		Percentage	Aantal klanten
Betaald werk**	Redelijk tot goed gelukt	38%	16
	Niet of nauwelijks gelukt	62%	26
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>42</i>
Vrijwilligerswerk	Redelijk tot goed gelukt	35%	16
	Niet of nauwelijks gelukt	65%	30
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>46</i>
Georganiseerde activiteiten	Redelijk tot goed gelukt	37%	23
	Niet of nauwelijks gelukt	63%	39
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>62</i>
Sociale contacten buitenshuis	Redelijk tot goed gelukt	66%	40
	Niet of nauwelijks gelukt	34%	21
	<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>61</i>

Bron: IB Onderzoek, februari 2016

* De categorie 'niet van toepassing' is niet opgenomen in de tabel.

** Activeren naar betaald werk mag hier niet gelijk gesteld worden aan 'vinden van betaald werk'. Het gaat hier ook om het op gang brengen van een actief zoekproces bij klanten naar betaald werk.

Tabel 2 Door medewerkers geschatte mate waarin eigen netwerk of andere informele begeleiding (een deel van de) professionele begeleiding heeft overgenomen*

	Percentage	Aantal klanten
Wel overgenomen	60%	55
Niet overgenomen	40%	37
Totaal	100%	92

* De categorie 'niet van toepassing' is niet opgenomen in de tabel

Bron: IB Onderzoek februari 2016

Tabel 3 Heeft er bij deze klant doorverwijzing plaatsgevonden naar aanvullende specialistische zorg?*

	Percentage	Aantal klanten
Ja	33%	35
Nee	67%	70
Totaal	100%	105

* De categorie 'niet van toepassing' is niet opgenomen in de tabel

Bron: IB Onderzoek februari 2016

Tabel 4 Door medewerkers geschatte mate waarin eigen kracht hulpvrager door Buurteam is versterkt*

	Percentage	Aantal klanten
In grote mate versterkt	46%	43
In geringe mate versterkt	42%	39
Niet of nauwelijks versterkt	13%	12
Totaal	100%	94
* De categorie 'niet van toepassing' is niet opgenomen in de tabel		
Bron: IB Onderzoek februari 2016		

Tabel 5 Mate waarin de centrale regie over de hulpverlening is verkregen/behouden*

	Percentage	Aantal klanten
In sterke mate gelukt	66%	59
In geringe mate gelukt	27%	24
Niet of nauwelijks gelukt	8%	7
Totaal	100%	90
* De categorie 'niet van toepassing' is niet opgenomen in de tabel		
Bron: IB Onderzoek februari 2016		