

Voortgangsrapportage Meedoen naar Vermogen

April 2017

25 april 2017

Colofon

uitgave

Meedoen naar vermogen
Maatschappelijke Ontwikkeling
Gemeente Utrecht
030 – 286 00 00
info@utrecht.nl

in opdracht van

Afdeling Meedoen naar vermogen
Organisatie Maatschappelijke Ontwikkeling
Gemeente Utrecht

internet

www.utrecht.nl

rapportage

informatie

E.M. van der Vorst
0643066399

I. Inleiding

Deze Voortgangsrapportage Meedoen naar Vermogen is een vervolg op de Transformatieagenda en Voortgangsrapportage die in het najaar 2016 naar de Raad zijn gestuurd (commissiebrief 16.508005) en de Uitvoeringsagenda 2017 (commissiebrief 16.509784). Tevens is het een verdieping op de algemene verantwoording 2016.

In deze rapportage geven wij een nadere toelichting op een aantal actuele thema's waarop veel ontwikkelingen plaatsvinden, en presenteren wij concrete cijfers over het jaar 2016. Separaat wordt de Raad de komende maand geïnformeerd over de ontwikkelingen op het verbeterplan hulp bij huishouden en de aanpak voor personen met verward gedrag.

In deze rapportage vindt u een toelichting op:

II.	De Sociale basis	blz	2
III.	Inwoners- en cliëntparticipatie		6
IV.	Buurtteams		8
V.	Voortgang proeftuinen GGZ in de wijk voor mensen met EPA		10
VI.	Ervaringsdeskundigheid: Enik Retreatment		11
VII.	Ontwikkeling Regioplan Toekomst Opvang en Beschermd Wonen		11
VIII.	Voortgang aanpak wachtlijsten Opvang en Beschermd Wonen		13
IX.	Resultaten Cliëntervaringsonderzoek		13
X.	Factsheet 2016		14

Hoewel wij ons beperkt hebben, is het toch een lijvig document geworden. Dit is wel illustratief voor alles wat er op het terrein van de Wmo allemaal in beweging is.

II. Sociale Basis

De eerste twee jaar na de decentralisaties en de invoering van de Wmo 2015, heeft de focus gelegen op een zorgvuldige transitie en de inrichting van de buurtteams en de aanvullende zorg (de sporen 2 en 3). Daarin is veel bereikt. Nu is het tijd voor de volgende stap in de beweging naar voren en richten wij ons op 'de voorkant'. Daarom zetten wij in op het versterken van de betekenis van de sociale basis voor preventie en herstel én voor het prettig samenleven in de stad. Wij werken daarmee verder aan de ambitie dat alle inwoners in staat zijn hun eigen leven in te richten en eventuele problemen op te lossen met hun netwerk en de voorzieningen in de sociale basis. Het is ook een belangrijk thema voor de basiszorg en de gespecialiseerde zorg en ondersteuning waar het gaat om de oriëntatie op (het versterken van) de leefwereld van de cliënt en het steeds meer gebiedsgericht organiseren van de gespecialiseerde zorg.

In 2016 zijn we al gestart met activiteiten die bijdragen aan het versterken van de sociale basis en het beter verbinden van formele en informele zorg.

Het budget versterking sociale basis van € 500.000 is vanaf 2016 structureel vrijgemaakt vanuit de aanvullende zorg. Dit budget wordt ingezet om met elkaar te leren hoe we door het versterken van de sociale basis het beroep op de professionele zorg kunnen verminderen. Er zijn drie speerpunten benoemd met een verdeling van het budget:

1. het vergroten van de maatschappelijke participatie van mensen met een beperking (€ 190.000);
2. stimulering van vrijwillige inzet van sociaal kwetsbare bewoners (€ 100.000);
3. innovatie in de sociale basis (€ 100.000).

Naar aanleiding van motie 154 (2014) is hier een vierde thema aan toegevoegd:

4. behoud van krachtige initiatieven (€ 110.000). Hiermee zijn structureel twee knelpunten opgelost in de subsidiëring van Stichting Present en Humanitas.

Hiermee is feitelijk jaarlijks een bedrag van € 390.000 beschikbaar om flexibel in te vullen binnen het kader van de hierboven genoemde speerpunten 1, 2 en 3.

In 2016 en 2017 financieren wij de volgende projecten op de verschillende speerpunten.

1. Het vergroten van de maatschappelijke participatie van mensen met een beperking

Beweegmaatjes

Een beweegmaatje is iemand die een inwoner helpt bij het (gaan) sporten of bewegen. Ook onder mensen met een beperking is de vraag naar beweegmaatjes groot. Door samen met iemand naar een sport- of beweegactiviteit te gaan, wordt de drempel om te gaan sporten verlaagd. Dit vraagt extra capaciteiten van de beweegmaatjes en langdurige beschikbaarheid. Het doel van dit project is het aantal beweegmaatjes te vergroten die aan deze kwaliteiten voldoen. Harten voor Sport pakt samen met de Vereniging Sport Utrecht het vervolg van de pilot in 2016 op. In dit vervolg komt er meer nadruk te liggen op de aansluiting met de consumenten aangepast sporten en de buurtteams. Een tiental sportverenigingen en een fitnessaanbieder gaan beweegmaatjes werven via de eigen club. Hiervoor is een toolkit met campagne materiaal ontwikkeld. Het netwerk rondom (beweeg)maatjes is versterkt met de Vrijwilligerscentrale Utrecht, U-Centraal, Wij3.0 en Handje Helpen.

Impuls Digiwijs

Digiwijs heeft in 2016 een incidenteel subsidie van € 100.000,- ontvangen om enerzijds te kunnen investeren in een digitale leeromgeving (nu beschikbaar op www.Uabc.nl) en anderzijds met partijen in de stad te komen tot themabijeenkomsten. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het

aanvragen en gebruiken van DigiD, aanvragen WW en sollicitatieverplichting, het aanvragen van AOW, uploaden van documenten, het afspraak maken bij de gemeente voor een paspoort, e.d. Er is samenwerking gezocht met een drietal buurtteams, met de bibliotheken in de Taalhuizen en enkele sociaal makelaars. De eerste bijeenkomsten zijn in het najaar van start gegaan. De combinatie van digitale leeromgeving en themabijeenkomsten 'in de buurt' vraagt in 2017 nog extra aandacht voor uitbouw van de samenwerking en concrete uitvoeringscapaciteit.

'Onbeperkt studeren in Utrecht'

Een goede opleiding is de basis voor een goede start op de arbeidsmarkt en voor een eigen inkomen. Werk en inkomen zijn beleidsterreinen waar het Solgu actief op is. Het Solgu wil op deze terreinen het komende jaar een sprong maken.

Solgu wil met de activiteit 'Onbeperkt studeren in Utrecht' een impuls geven aan de kennis over studenten met een beperking, en een goed beeld krijgen van de kansen en bedreigingen om met een beperking in Utrecht te studeren. Er is nu weinig zicht op de leef- en studiesituatie van studenten met een lichamelijke beperking in Utrecht. Landelijk is bekend dat studenten met een beperking belemmeringen hebben bij het HBO en WO. Met de financiële impuls kan het Solgu zicht krijgen op de situatie van studenten met een beperking en een netwerk hebben gevormd.

Taalmaatjes van Humanitas

Taalmaatjes is een 'maatjes-project' waarbij per jaar 130 geschoolde vrijwilligers één op één gekoppeld worden aan inwoners van Utrecht met een taalachterstand met als doel om de taalvaardigheden van deze inwoners te verbeteren. In de ontmoeting staat 'taal' dus centraal. Afhankelijk van de vraag kunnen de activiteiten de vorm krijgen van een gestructureerde individuele taalles, maar ook bezoek aan bijv. de bibliotheek of andere instelling. Er wordt in dit project gestreefd naar doorverwijzing naar een taal cursus of computercursus. Project 'Taalmaatjes' is in 2016 eenmalig gefinancierd uit het Initiatievenfonds.

2. Stimulering van vrijwillige inzet van sociaal kwetsbare bewoners

Kwetsbare vrijwilligers aan de slag bij sportverenigingen

VSU en Harten voor Sport hebben in 2016 een pilot uitgevoerd om kwetsbare bewoners als vrijwilliger aan de slag te laten gaan bij sportverenigingen. Een aantal verenigingen willen zich hiervoor inzetten en hebben functies die door kwetsbare vrijwilligers ingevuld kunnen worden. De Wilg heeft ruime ervaring met het plaatsen en begeleiden van buitengewone vrijwilligers. In 2016 is de aandacht te veel gericht op bewoners van woongroepen. Deze groep heeft een complexe problematiek waardoor de resultaten uit de pilots zijn tegengevallen. Om deze reden wordt de aanpak bijgesteld en wordt in 2017 door De Wilg in samenwerking met de VSU verder opgepakt. Het resultaat is dat de inzet van kwetsbare vrijwilligers wordt vergroot.

Pilots buurtnetwerken

In 2017 gaan we samen met bewoners (initiatieven), sociaal makelaars en buurtteams verder met de ontwikkeling van buurtnetwerken. Voor de 5 buurtnetwerken die afgelopen jaar in de pilot meegedraaid hebben is een werkbudget van € 2.500 beschikbaar gesteld.

Voor de uitbereiding van de buurtnetwerken is budget beschikbaar. De verschillende pilots ontvangen dit budget pas als er een concreet plan ligt met een begroting van de kosten die niet op een andere manier gedekt kunnen worden.

3. Innovatie in de sociale basis

Voor je Stadsie

Dit Utrechtse crowdfunding platform faciliteert bewonersinitiatieven die op zoek zijn naar donaties, kennis, handjes, materiaal. Hierin werken we samen met de VC Utrecht, Utrechtse Uitdaging, Social Impact Factory, de Rabobank Utrecht, KNHM, starters4communities, Stichting Doen, het VSB fonds

en ons eigen initiatievenfonds. Naast het technische aspect krijgen initiatiefnemers een workshop crowdfunding en worden ze begeleid in het opzetten van en tijdens hun campagne. Het uiteindelijk doel is net netwerk van initiatiefnemers vergroten, het belonen van een ondernemende houding, het aantonen van draagvlak en betrokkenheid, informele controle op het initiatief door burens, vrienden, familie etc die het initiatief hebben ondersteund. Ook kunnen er meer initiatieven worden ondersteund omdat er een grotere bijdrage komt vanuit de maatschappij. In 2016 hebben in totaal ongeveer 50 ambtenaren en professionals (welzijn, sport en jongeren) een workshop gevolgd tot crowdfunding coach. In 2017 worden er vier crowdfunding workshops gegeven aan initiatiefnemers en worden er tussen de 20 en 15 campagnes gelanceerd.

Lokale MAEX change

In Den Haag en Rotterdam zijn recentelijk een lokale MAEX (Maatschappelijke exchange) gelanceerd: [link Den Haag](#) en [link Rotterdam](#). Zij constateren net als wij dat er behoefte is aan een platform waarop overzicht te vinden is welke (bewoners)initiatieven er zijn in de stad, op welke domeinen zij zich inzetten, wat hun impact is qua bereik, aantal vrijwilligers etc. Een platform waarop initiatiefnemers elkaar kunnen vinden, zonder tussenkomst van professionals. En ook waar initiatieven gevonden kunnen worden door potentiële donateurs en vrijwilligers. Er is behoefte aan zichtbaarheid en informatie over wat er allemaal gebeurt in de stad. Een platform dat eventueel doorontwikkeld kan worden als aanvraag- en verantwoordingsinstrument. Er wordt ook gekeken naar een koppeling met het initiatievenfonds. Hoe kan je de informatie die bij een aanvraag bij het initiatievenfonds wordt opgehaald zo eenvoudig mogelijk ontsluiten naar dit platform? De kaart van 'Jij maakt Utrecht' voldoet niet aan deze behoefte. De MAEX wordt gezien als een interessante vervanger omdat de aangesloten gemeenten en de ministeries van I & M en BZK zorgen voor doorontwikkeling.

Pilot de nieuwe Jutter

De Nieuwe Jutter is gestart als pilot bewonersbod met dagondersteuning voor ouderen. Zij willen dit graag uitbreiden naar ouderen met een zwaardere zorgvraag. In 2017 gaat de Nieuwe Jutter samen met de gemeente onderzoeken onder welke condities dit vorm kan krijgen, waar de grenzen liggen en wat een andere bekostigingswijze in het kader van het bewonersbod kan bijdragen aan de wijkontwikkeling en -economie. Eind 2017 is een tussentijdse rapportage gepland op grond waarvan besloten wordt of en hoe de pilot gecontinueerd wordt.

Nieuwe pilots Bewonersbod

In 2016 zijn we gestart met vier Bewonersbod pilots, ook wel proefchallenges genaamd. We hebben hier al een hoop van geleerd, net als in de kennisuitwisseling met andere gemeenten. We zijn er echter nog niet. Over een aantal gebieden kunnen we al wel wat zeggen, maar om definitieve spelregels te bepalen is een jaar te kort. Mede omdat we op een hoop gebieden ook nog niet zijn uitgedaagd. We blijven ook in 2017 open staan voor bewoners die zeggen: ik kan die publieke taak beter en/of goedkoper uitvoeren. Om hen de kans te bieden, stellen we budget beschikbaar voor de inzet van uren, de inhuur van professionele kennis, de inzet van communicatie middelen etc.

Utrecht voor Later

Vanuit de VNG Challenge "langer thuis wonen" is de website 'Utrecht voor later ontwikkeld': een website die senioren stimuleert en inspireert om op tijd na te denken over hun woon carrière. Zie [link](#). De site is inmiddels gelanceerd in Tuindorp en Tuindorp-Oost. Na de zomer van 2017 gaan we evalueren wat Utrecht voor Later gedaan heeft voor bewoners in die wijk. Vervolgens besluiten we of de website in de hele stad uitgerold wordt. De aanbieder streeft naar een verdienmodel waarin men niet afhankelijk is van structurele gemeentelijke financiering.

Communicatie mantelzorg en ontwikkeling portal mantelzorg030

Informatie voor en over mantelzorgers is erg versnipperd. Samen met organisaties en mantelzorgers wordt gebouwd aan een nieuw digitaal portaal waardoor informatie over hulp en ondersteuningsaanbod beter en toegankelijker beschikbaar is: www.mantelzorg030.nl. Het streven

is om deze website in het najaar te lanceren. Daarnaast wordt ingezet op het realiseren van nieuw aanbod van logeeropvang/respijtzorg. Zodra er mooi nieuw aanbod ontwikkeld is, zal een op de mantelzorg gerichte campagne worden opgezet.

Conform de aanbeveling van de visitatiecommissie Simons wordt de nieuwe opdracht voor het sociaal makerschap (vanaf 1 januari 2019) samen met de stad geformuleerd en vastgelegd in een nota van uitgangspunten. Andere opdrachten binnen de sociale basis gaan we daarop afstemmen.

Tegengaan eenzaamheid: meer inzet, ander tijdpad

In de uitvoeringsagenda 2017 van Meedoen naar Vermogen is opgenomen dat voor de zomer 2017 in vijf buurtnetwerken 'actieleersessies' plaatsvinden. Inwoners, winkeliers en apothekers zouden hierbij in gesprek over hun beeld van eenzaamheid in de buurt, wat zij hierin zelf (willen) doen en wat zij hiervoor nodig hebben. De eerste helft 2017 is echter voor de buurtnetwerken te vroeg gebleken voor dergelijke bijeenkomsten. Om deze reden is ingezet op een alternatief, meer gefaseerd proces. Hierbij wordt in een zestal onderzoekstrajecten in de praktijk met inwoners, vrijwilligers en professionals samen onderzocht wat belangrijk is om eenzaamheid tegen te gaan en het gevoel van inwoners dat zij betekenis hebben in de stad te vergroten. De uitkomsten van deze trajecten worden in oktober 2017 tijdens een stadsgesprek over het tegengaan van eenzaamheid gepresenteerd.

Sociale Prestatie

Er wordt een nieuwe locatie gerealiseerd in Nieuw-Hoograven voor activiteiten in het kader van Sociale prestatie. Dit naar aanleiding van de wijkronde afgelopen zomer waar bleek dat in de wijk Zuid behoefte was aan een extra SP voorziening gericht op mensen een licht verstandelijke beperking of lichte GGZ problemen. Zij worden daar ondersteunt bij het zinvol invullen van de dag. Dit wordt uitgevoerd door Inaya zorg, Abrona, de Wilg, WIJ3.0 en Reinaerde. Een mooie samenwerking, die inspringt op de behoefte die de inwoners in Nieuw-Hoograven hebben. Die behoefte is opgemerkt door het Buurtteam, Sociaal makelaars en de zorgaanbieders zelf.

III. Inwoners- en cliëntparticipatie

Inwonerpanel

Naar aanleiding van de motie 'Ook toegankelijke zorg maken we samen' (M2016/93) worden gesprekken gevoerd met de initiatiefnemers van de Tweede Mening om de mogelijkheden voor de opzet van een pilot met betrekking tot een Inwonerpanel te verkennen.

In de pilot zullen de volgende vragen worden gesteld:

Kan een second opinion van inwoners bijdragen aan betere en beter gelegitimeerde beslissingen? Vergroot een second opinion vervolgens het vertrouwen in de gemeente en haar besluitvorming? De focus ligt hier bij lastige beslissingen binnen het sociaal domein. Het doel is om te leren van argumentatie van inwoners.

Het panel bestaat uit inwoners die, doordat ze naast de gestelde kaders de argumenten van de gemeente en de aanvrager kennen, goed geïnformeerd zijn over de kwestie.

Gemeente Utrecht zal 200 panelleden werven. Een aantal andere gemeenten doen dit ook. Bij elke casus die aangebracht wordt door één van de gemeenten wordt een steekproef getrokken uit alle panelleden. Zij gaan via een digitaal platform discussiëren over de beslissing van de gemeente in de casus. In een forumdiscussie worden argumenten gegeven en wordt uiteindelijk een oordeel geveld. De gemeente die de casus heeft ingebracht ontvangt hiervan een samenvatting en kan dit gebruiken om te beoordelen of het besluit heroverwogen moet worden of niet. Het doel is niet het heroverwegen van een besluit, maar het leren van de argumenten van inwoners. En door inwoners een stem te geven, zal dit zorgen voor een transparanter besluitvormingsproces en zal naar verwachting het vertrouwen in de gemeente stijgen.

Team Meetellen

Team Meetellen is een panel, opgericht in 2012 vanuit een samenwerking tussen De Stadsbrug en de gemeente. Het panel bestaat uit kwetsbare inwoners met bijvoorbeeld een (O)GGZ achtergrond en is inmiddels gegroeid tot meer dan 350 leden. Het panel doet onderzoek naar hoe de gemeente Utrecht ondersteuning en zorg het beste kan regelen en hoe organisaties het aanbod beter kunnen afstemmen op wat de mensen zelf aangeven nodig te hebben. Zie voor meer informatie over dit panel op [link](#) of bekijk het [filmpje](#).

In 2016 heeft het panel de uitkomsten van haar onderzoek naar ervaringen met betaald werk en vrijwilligerswerk van sociaal kwetsbare Utrechters bij teams Maatschappelijke Ontwikkeling en Werk en Inkomen van de gemeente voorlichting gepresenteerd en besproken. Daarnaast heeft het panel Meetellen onderzoek gedaan naar de toegang tot informatie en het omgaan met internet.

Met de factsheet van dit onderzoek wordt momenteel een informatie ronde gehouden bij de relevante teams van de gemeente.

Ook is er een onderzoek gestart over de ervaren kwaliteit van het buurtteam. De uitkomsten van dit onderzoek worden in 2017 gepresenteerd.

Naast de onderzoeken worden ook verdiepingsbijeenkomsten gehouden met deelnemers van het panel. In 2016 waren de thema's ervaringsdeskundigheid (2x) en vrijwilligerswerk (1)

Het panel heeft verder in opdracht van twee instellingen (Tussenvoorziening en Wij 3.0) een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd.

Het panel Meetellen ontwikkelt zich steeds meer tot een belangrijke inhoudelijke bron van informatie en wordt regelmatig als adviseur over het cliënt perspectief benaderd.

Signa-leerstudent

De stichting Academie van de Stad legt effectieve verbindingen tussen studenten van hoger onderwijsinstellingen en de stad, met het doel om studenten te laten werken in maatschappelijke projecten aan grootstedelijke vraagstukken voor een echte opdrachtgever. Zie ook [link](#).

In Utrecht wordt dit gerealiseerd in het project Signa-leerstudent. Dit project loopt gedurende het schooljaar 2016 /17. Tweedejaars studenten lopen stage in het werkgebied van Sociale Prestatie en Dagondersteuning en krijgen daarbij een specifieke opdracht. Deze houdt in dat de studenten op basis van de vier waarden van cliëntregie (Gelijkwaardigheid, Autonomie, Aandacht & betrokkenheid en Vertrouwen geven & betrouwbaar zijn) onderzoek doen naar de kwaliteit van het aanbod bij aanbieders van arbeidsmatige activering en dagbegeleiding. De gemeente krijgt zo meer inzicht in de kwaliteit die de organisaties leveren. Omdat de vraag van deelnemers scherper in beeld komt, leren de aanbieders leren de aanbieders ook en kunnen hierdoor het aanbod van activering beter aansluiten worden op de vraag. Daarnaast schrijven de studenten verhalen op over deelnemers en professionals die zij interviewen.

Stichting Leergaloos

Leergaloos is een Utrechts initiatief dat senioren koppelt aan basisscholen in de buurt. De senior ondersteunt een leerkracht 2tot 6 uur per week. Dit resulteert in een win-win-win situatie. Winst voor de senior, die levert een nuttige bijdrage, doet contacten op en bouwt aan een netwerk in de buurt. Winst voor de leerkracht die extra oren, ogen en handjes heeft in de klas. En winst voor de leerling die extra aandacht krijgt en een leuk contact heeft met een hele andere generatie.

“Mijn zoontje heeft sinds kort elke donderdag meester Paul in de klas en hij is heel enthousiast.”

Voor meer informatie zie [link](#) .

Power by Peers

Power by Peers is een organisatie die mensen helpt om te ondernemen, ook al hebben zij een grote afstand tot de arbeidsmarkt. De Peers, die ondernemers worden, hebben allemaal veel meegemaakt. Vanuit die ervaring hebben ze veel ideeën om Utrecht te verbeteren. Zo is een ex-hooligan nu de drijvende kracht achter een beweging die respect op straat en in de sport promoot. En er is een ondernemer die gezinnen helpt in hun relatie met hulpverleners, nadat zij zelf goede en vervelende ervaringen heeft gehad met de Jeugdzorg. Zo dragen de ondernemers een wezenlijke steen bij aan de samenleving, en zetten zij zelf serieuze stappen om niet meer uitkeringsafhankelijk te zijn. Enkelen zijn daar zelfs al in geslaagd. Voor meer informatie zie [link](#)

Ouderen en de mantelzorgers

Voor het onderzoek vanuit de Stedelijke Agenda Ouderen naar wat er nodig is om thuis te kunnen wonen op basis van de Wlz, is gesproken met bijna 30 meer kwetsbare inwoners en hun mantelzorgers. Hierbij is uitgebreid met hen doorgesproken over wat voor hen van belang is om veilig en goed, ondanks beperkingen , thuis te kunnen blijven wonen. En daarbij ook wat voor de mantelzorger van belang is om niet overbelast te raken. Deze gesprekken heeft een aantal concrete bevindingen opgeleverd waarmee Zilveren Kruis en de gemeente Utrecht gezamenlijk de zorg en ondersteuning nog beter kunnen laten aansluiten op de wensen en behoeften.

In het project van de gemeente Utrecht voor de deelname aan het programma ‘Age friendly cultural cities’ staat eigenaarschap van ouderen en jongeren voorop. Samen met hen wordt gewerkt aan het delen van kunst en cultuur en zorgen dat met behulp hiervan nieuwe verbindingen tot stand komen.

Hiervoor hebben al diverse gesprekken plaatsgevonden met jongeren uit het Jongeren Cultuurhuis Kanaleneiland en ouderen uit de Oase.

Voor digitaal vaardige senioren is www.leukeluitjes.nl een leuk nieuw middel om contacten op te doen. Ze zijn sinds kort actief in Utrecht en gaan onder andere met Samen in de Stad sociale netwerken opgezet die het senioren mogelijk maken langer zelfstandig én prettig in de wijk te blijven wonen.

IV. Buurteams

In 2016 nam het bereik van de buurtteams sterk toe, er werden 29% meer dossiers voor klanten met een hulpvraag bij de buurtteams gestart. Na de eerste twee jaar van de buurtteamorganisatie kunnen we voorzichtig stellen dat er door een jaar heen een bepaalde beweging in de klantstromen is te zien. Ook is het in 2016 steeds beter gelukt om aanmeldingen van nieuwe klanten binnen de vijf dagen op te pakken. Voor een overzicht hiervan verwijzen wij naar de factsheet in hoofdstuk IX en voor een uitgebreidere toelichting naar [het verslag van 2016](#) van de Buurtteamorganisatie Sociaal. De Buurtteamorganisatie Sociaal heeft in 2016 een incidentele subsidie ontvangen waarmee de formatie van de buurtteams met circa 14 fte kon worden uitgebreid. Dit met de bedoeling om enerzijds het succes van de werkwijze en de dienstverlening van de buurtteams te bestendigen én tegelijkertijd de vernieuwing op de ontwikkelthema's verder vorm te geven. Als ontwikkelthema's zijn benoemd: schuldenproblematiek en armoede, vergroten bereik onder thuiswonende ouderen, en de pilots EPA. In de Vierde voortgangsrapportage van Meedoen naar Vermogen zijn de resultaten op deze thema's toegelicht. In dit kader verwijzen wij ook naar de bevindingen van de visitatiecommissie die zijn opgenomen in hun rapportage '[Een positief verhaal](#)'.

De incidentele subsidie is voor de jaren 2017 en 2018 omgezet in een flexibel budget waar de buurtteamorganisatie een beroep op kan doen indien nodig.

Voor 2017 hebben wij de volgende afspraken gemaakt met de buurtteamorganisaties Sociaal:

- binnen de reguliere subsidieopdracht de volgende prioriteiten:
 - o bestendigen en doorontwikkelen van het generalisme.
 - o realiseren van de beweging naar voren met daarbij aandacht voor de samenwerking met de sociale basis.
 - o doorontwikkelen van een instrument als de zelfredzaamheidsmatrix.
- een flexibel budget beschikbaar om de volgende ontwikkelopgaven uit te werken:
 - o schuldenproblematiek en armoede.
 - o de implementatie van de Citydeal Inclusieve Stad, gericht op het oplossen van problemen in de basisbehoeften financiën en wonen zodat mensen effectief begeleid kunnen worden.
 - o ontwikkeling van de samenwerking met het Wmo-loket van Werk en Inkomen voor de hulp bij het huishouden.
- aansluiting bij de ontwikkeling van de MBO-teams vanuit Hulp voor Jeugd gericht op jongeren op schoollocaties.

De monitor

Onlangs is de derde monitor over de buurtteams sociaal uitgebracht.

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 onderzoeksvragen 1 en 2 zijn gebaseerd op de ingevulde zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) van de 18 buurtteams. Deze matrix geeft systematisch een beeld op welke leefgebieden de problemen liggen van klanten van de buurtteams. Ook geeft zij een beeld waar kracht/ zelfredzaamheid van deze mensen ligt. Dankzij bijgehouden ZRM's is er ook deels in beeld wat voor ontwikkelingen klanten bij het buurtteam doormaken, en waar dat minder goed lukt.

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.

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

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.

Onderzoeksvraag 3: In hoeverre realiseren buurtteams de uitgangspunten van hun werkwijze?

Resultaten over de uitgangspunten van de werkwijze van de buurtteams sociaal zijn, net zoals in de vorige monitor, verkregen door medewerkers van 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.

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. De resultaten op deze uitgangspunten zijn 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.

Voor een uitgebreider inzicht in de resultaten van de monitor verwijzen wij naar de [rapportage](#) hierover.

V. Voortgang proeftuinen GGZ in de wijk voor mensen met EPA

De proeftuinen Overvecht en Lunetten zijn gestart. In Lunetten is de samenwerking van het specialistische GGZ in de wijk team met partners in de wijk zoals buurtteam en huisartsen versterkt, en worden nieuwe ervaringen opgedaan met een andere werkwijze die meer aan sluit bij de vraag van cliënten en hun naasten. Zo zijn er drie ervaringsdeskundigen werkzaam in het team, die vanwege hun achtergrond en opleiding, makkelijker contact kunnen maken met cliënten, ervaringen kunnen delen en als rolmodel fungeren, waarmee zij cliënten weer perspectief bieden. Ook worden in de wijk trainingen gegeven door gekwalificeerde ervaringsdeskundigen, waarin cliënten hun eigen herstelplan maken en daarmee weer meer zelf de regie op hun leven kunnen pakken.

Overvecht heeft vertraging opgelopen door bezettingsproblemen en heeft op basis van de opgedane ervaringen in afstemming met de huisartsen en buurtteams de keuze gemaakt om het werkgebied te verkleinen. Daarmee zijn zij beter in staat zijn om gebiedsverantwoordelijkheid te nemen en de samenwerking met de partners echt te versterken. Vanaf 1 april werkt het team voor postcodegebied 3561, Overvecht Spoorzoom.

Voor alle proeftuinen geldt dat de integrale aanpak zeer gewenst is maar dat we in praktijk veel knelpunten tegen komen vanwege de financiering vanuit verschillende kaders met verschillende regelgeving. Dit wordt zoveel mogelijk zelf opgelost met zorgpartijen, verzekeraar en gemeente, en ook in gesprek met de het ministerie van VWS over de onderwerpen, die niet lokaal opgelost kunnen worden.

VI. Ervaringsdeskundigheid: Enik Retreatment

Enik, Recovery College is een leeromgeving voor mensen die persoonlijk ervaring hebben met psychische, psychosociale en/of verslavingsproblematiek. Enik wordt gerund door een team van ervaringsdeskundige professionals. Met behulp van deze ervaringsdeskundigen proberen mensen de problematiek hanteerbaar te maken of op te lossen, zonder tussenkomst van professionele hulpverleners. (zie [website](#))

Het project Enik Retreat wordt gefinancierd vanuit de innovatiemiddelen BW/MO. Dit Retreat-programma is voor mensen met psychische of verslavingsproblemen met als doel om hen meer grip op hun leven te laten krijgen. Er wordt gewerkt aan een herstelplan, het vergroten van reflectie en meer eigen regie. Trainingen worden gegeven door ervaringsdeskundigen, die hiertoe zijn opgeleid. In het najaar van 2016 hebben 36 deelnemers gebruik gemaakt van Enik Retreat, verdeeld over vier retreatweken (september, oktober, november en december)

Alle 36 deelnemers hebben de midweek afgemaakt en een certificaat mogen ontvangen. De 36 deelnemers aan de retreat geven de het programma een gemiddeld rapportcijfer van een negen. Deelnemers komen van verschillende instellingen, oa. Lister, Kwintes, Altrecht, Buurteam, Maatschappelijke Opvang en een kwart heeft geen zorgrelatie. Soms kan een opname voorkomen worden door het aanbieden van een retreatprogramma, in alle gevallen draagt het bij aan meer eigen regie, meer reflectie en het vergroten van de zelfredzaamheid.

VII. Ontwikkeling regioplan toekomst Opvang en Beschermd Wonen

In aansluiting op de opdracht van de VNG en het Rijk aan alle regio's in het land om uiterlijk eind 2017 regionale samenwerkingsplannen gereed te hebben, is er in U16-verband het initiatief genomen om een regionaal veranderplan opvang en beschermd wonen te ontwikkelen. Het opstellen van het regionaal veranderplan voor opvang en beschermd wonen gebeurt in vier fasen:

- Inventarisatie huidige situatie.
- Bepalen van de gewenste inrichting : hierin wordt specifiek aandacht geschonken aan de toegang en sturing, de intergemeentelijke samenwerking en de financiën. Ook wordt bepaald wat nodig is voor de huisvesting in de regio.
- Bepalen van de veranderaanpak: er wordt bepaald wanneer de gewenste veranderingen gerealiseerd kunnen worden. De planperiode loopt van 2018–2025. In deze vervolgaanpak zal worden bepaald op welke wijze de veranderingen worden gerealiseerd
- Besluitvorming door de raad: het veranderplan wordt in het laatste kwartaal voorgelegd aan alle gemeenteraden van de U16.

De afgelopen maanden is een reeks van tien bijeenkomsten over verschillende onderwerpen georganiseerd om de toekomstvisie op opvang en beschermd wonen te ontwikkelen. Hierbij waren de U16-gemeenten, MOBW-organisaties, cliënten(vertegenwoordiging), sociale wijkteams, woningbouwcorporaties, GGZ-partijen en informele zorgpartijen aanwezig. Er bleek tijdens de bijeenkomsten overeenstemming over de stip op de horizon, namelijk dat óók kwetsbare inwoners uit maatschappelijke opvang en beschermd wonen in de samenleving kunnen meedoen naar vermogen. Wij hebben tijdens de bijeenkomsten grote betrokkenheid ervaren bij de diverse stakeholders om deze doelstelling te behalen.

De stip op de horizon wordt de komende maanden uitgewerkt in een toekomstvisie. Deze toekomstvisie zal niet in één keer kunnen worden gerealiseerd. Het zal een proces van jaren zijn om de gewenste veranderingen door te voeren. Tijdens de bijeenkomsten is door de deelnemers benadrukt om dit veranderingsproces gezamenlijk te doorlopen. In het najaar zal het regioplan toekomst opvang en beschermd wonen aan de raad worden voorgelegd. Vooruitlopend hierop wordt er op 8 juni een expertmeeting over dit onderwerp georganiseerd.

VIII. Voortgang innovatie en aanpak wachtlijsten Opvang en Beschermd Wonen

Op 9 november 2016 is de raadscommissie geïnformeerd over de stand van zaken van de ketenaanpak opvang en beschermd wonen. In deze rapportage een actuele stand van zaken van de ketenaanpak.

- De wachtlijst is sinds het wachtlijst onderzoek gedaald met 118 en bedroeg op 1 maart 2017 283 personen. De daling is gerealiseerd door extra inzet van de ketenpartners en de uitbreiding van de capaciteit .
- Ten behoeve van de centralisatie van de wachtlijsten is een privacy-onderzoek uitgevoerd in hoeverre de gemeente Utrecht gegevens mag verzamelen over burgers. Daarnaast is de technische oplossing bepaald. Op dit moment wordt de implementatie van de centrale wachtlijsten voorbereid.
- De inzet op innovatie in de opvang en beschermd wonen is in maart 2017 tussentijds geëvalueerd. De ketenpartners hebben al mooie resultaten bereikt. Zo heeft Moviera de aanpak Take a Brake gerealiseerd waarbij gezinnen in hun eigen huis intensief worden begeleid bij aanpak van huiselijk geweld. Een ander succes is het project Herstel op poten waarbij cliënten van beschermd wonen met behulp van honden worden getraind om belemmeringen weg te nemen.
- Stadsteam Herstel is opgericht en in januari van start gegaan. Dit team legt actief contact met daklozen en zorgt zo voor de opsporing en toeleiding naar verdere hulpverlening van daklozen in Utrecht. In het Stadsteam Herstel zitten professionals van verschillende organisaties die betrokken zijn bij de eerste opvang van dak- en thuislozen. Het streven is om hiermee het verblijf in de nacht- en dagopvang te verkorten
- Het onderzoek naar de cliënten van de nachtopvang en de crisisopvang heeft geleid tot een bijgestelde intake van daklozen door het Stadsteam Herstel. Verder heeft de gemeente Utrecht de ketenpartners (buurtteam, aanvullende zorg, GGZ) gevraagd een aanpak te ontwikkelen om de recidive op dakloosheid terug te dringen.
- Het actieplan sociale huisvesting is inmiddels vastgesteld en in uitvoering. Onderdeel van de aanpak is onder meer de huisvesting van jongeren in Place2BU. Een deel van deze uitbreiding wordt gebruikt voor de huisvesting van daklozen en cliënten van beschermd wonen.

IX. Cliëntervaringsonderzoek

Begin 2017 is voor de tweede keer een kwantitatief cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Ruim 1.600 cliënten van de WMO hebben een vragenlijst ontvangen en ruim 400 hebben deze ingevuld.

De eerste resultaten laten zien dat de resultaten ten opzichte van 2015 gelijk zijn gebleven of zijn gestegen. Deze stijging is vooral te zien op de volgende onderwerpen:

- Toegankelijkheid:
het percentage cliënten dat aangeeft serieus te zijn genomen door de medewerker (2015: 84%, 2016: 86%)
het percentage cliënten dat aangeeft in het gesprek **samen** met de medewerker naar oplossingen te hebben gezocht (2015: 73%, 2016: 76%)
- Kwaliteit
het percentage cliënten dat aangeeft dat de ondersteuning past bij de hulpvraag (2015: 75%, 2016: 81%)
- Effecten
het percentage cliënten dat aangeeft beter de dingen te kunnen doen die hij/zij wil (2015: 72%, 2016: 77%)
het percentage cliënten dat een beter kwaliteit van leven heeft (2015: 73%, 2016: 78%).

Een aandachtspunt is de onafhankelijke cliëntondersteuning. 30% van de respondenten geeft aan te weten dat er gebruik gemaakt kon worden van een onafhankelijk cliëntondersteuning. Er zijn inmiddels acties ondernomen om de bekendheid te vergroten.

In mei zal het rapport met de resultaten van dit cliëntervaringsonderzoek aan de raad worden aangeboden.

X. De factsheet

De informatie op de factsheet is gebaseerd op de volgende bronnen:

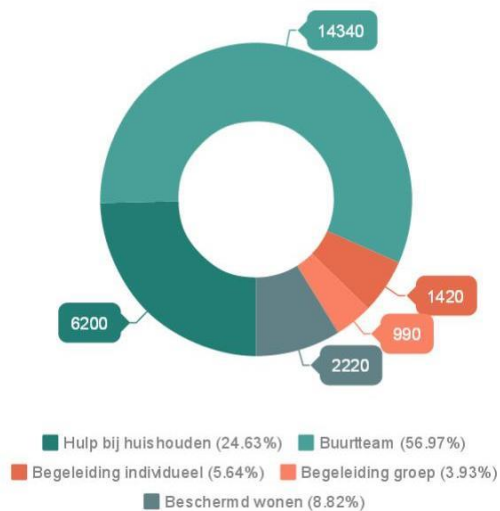
1. Stand- en stroomgegevens afkomstig uit het elektronisch berichtenverkeer iWmo 2.0; Maatschappelijke Ontwikkeling gemeente Utrecht
2. Buurteamorganisatie Sociaal – Het verslag van 2016
3. Financiële informatie; Maatschappelijke Ontwikkeling gemeente Utrecht

De informatie uit het iWmo-berichtenverkeer is de laatste maanden verbeterd, echter wij moeten ook dit keer de kanttekening plaatsen dat wij nog niet zeker zijn van de 100% volledigheid en juistheid van de informatie. Wel zijn wij van mening dat met de beschikbare informatie al weer een beter beeld hebben van de stromen binnen en tussen de voorzieningen in de WMO.

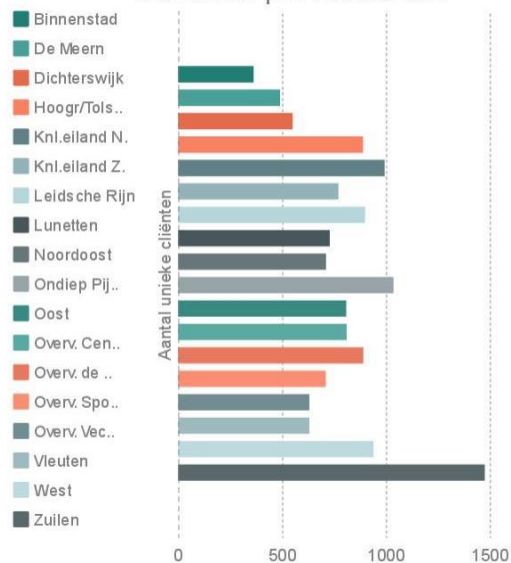
Zo zien wij dat het overgrote deel (ca 57%) van de WMO-clieuten bij het buurtteam terecht komt. Daarbij blijkt dat de verhouding tussen mensen die begeleiding krijgen vanuit het buurtteam (85%) en mensen die begeleiding krijgen vanuit de aanvullende zorg (15%)

Aantallen en bereik

Bereik: unieke cliënten (ZIN + PGB)



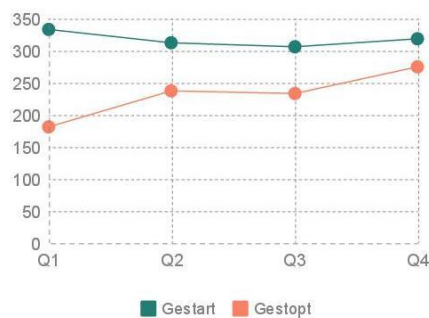
Caseload per Buurteam



Verloop casussen buurtteam sociaal



Verloop trajecten aanvullende zorg (ZIN)



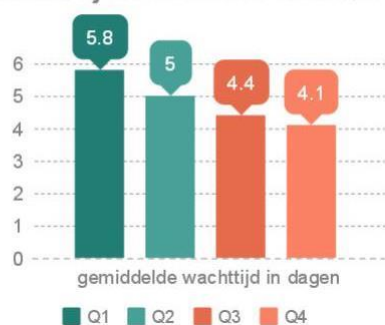
Buurtteam

In 2016 nam het bereik van de buurtteams toe naar 13.700 casussen, waarmee 14.340 unieke klanten bediend werden. Dat betekent dat er in 2016 29% meer dossiers voor klanten met een hulpvraag bij de buurtteams werden gestart.

Na de eerste twee jaar van de buurtteamorganisatie kunnen we voorzichtig stellen dat er door een jaar heen een bepaalde beweging in de klantstromen is te zien. Vanaf begin van het kalenderjaar is er een toename, met een piek aan het einde van het eerste kwartaal. Rond de zomerperiode vooral in juli en augustus naar kwartaal 3, is er een 'dip'. De caseload neemt in die periode dan ook af. Vervolgens is er weer een toename te zien naar het einde van het jaar.

Kwaliteit

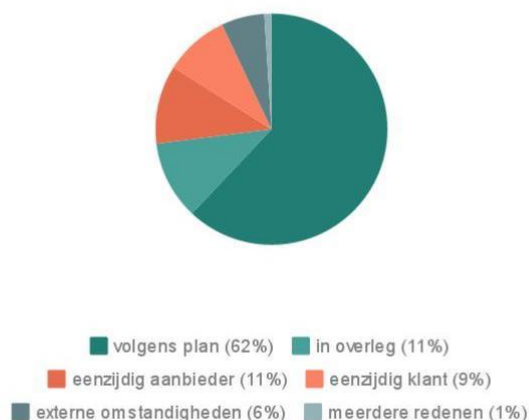
Wachttijd buurtteam sociaal



Klanttevredenheid buurtteam



Reden beëindiging ondersteuning buurtteam



In 2016 lukt het steeds beter om aanmeldingen van nieuwe klanten binnen de vijf dagen op te pakken. Aan begin van het jaar was de wachttijd nog gemiddeld 5,8 dagen en eind van het jaar is dit gedaald tot gemiddeld 4,1 dagen. Bij een aantal teams, Hoograven Tolsteeg, West, Dichterswijk en Kanaleneiland Zuid ligt de gemiddelde wachttijd nog boven de 5 dagen. Door inzet van extra capaciteit en door groepsgericht te werken wordt gewerkt aan het terugdringen van de wachttijd. Een inzet die in Overvecht werkt, daar slagen de teams er inmiddels in om het eerste contact binnen de vijf dagen te realiseren.

Het cijfer dat de klant geeft over de ondersteuning vanuit het buurtteam stijgt nog steeds en komt in 2016 gemiddeld op een 7,8. Ruim 60% van de beëindigde trajecten bij het buurtteam dit volgens plan is verlopen, 11% is in overeenstemming voortijdig afgesloten. De percentages bij de trajecten die eenzijdig zijn beëindigd door de aanbieder of door de klant vallen op. In de praktijk blijkt dat de buurtteammedewerkers deze om verschillende redenen invullen. Bijvoorbeeld als de klant zelf zegt dat hij/zij geen begeleiding meer nodig heeft, of als de klant niet meer bereikt kan worden.

Er wordt nu gekeken om in het systeem specifieker aan te kunnen geven wat de reden van de eenzijdige beëindiging is.

Vergelijking met andere gemeenten

In Waarstaatjegemeente.nl wordt een vergelijking gemaakt met een referentiegemeente. Daar zien wij dat het aantal mensen dat individuele begeleiding vanuit een maatwerkvoorziening in Utrecht lager ligt dan in de referentiegemeente. De verklaring hiervoor zal zijn dat in Utrecht een groot deel van de begeleiding bij het buurtteam is ondergebracht en daarmee een algemene voorziening is. De algemene voorziening is niet opgenomen in de monitor.

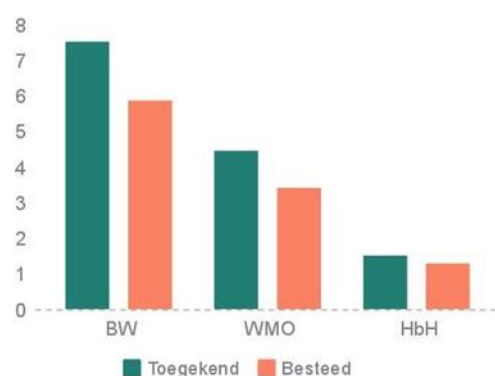
Daarnaast valt op dat het percentage cliënten dat gebruik maakt van de voorziening Beschermd Wonen bijna 2 keer zo hoog is als in de referentiegemeente. Verklaring hiervoor is dat Utrecht hier nu nog een functie vervult voor de regiogemeenten en te maken heeft met grote stadsproblematiek en daarom vergeleken zou moeten worden met steden als Amsterdam en Rotterdam.

Verhouding ZIN en PGB

Verhouding tussen bereik ZIN (weergegeven) en PGB (rest)



PGB toegekend vs besteed in mln euro



Bovenstaand overzicht geeft aan in hoeverre de zorg en ondersteuning middels zorg in natura (ZIN) wordt verkregen, en welk percentage waarin voor een PGB wordt gekozen. Het PGB wordt vooral gebruikt bij begeleiding individueel (ZIN 61%, PGB 39%).

Het tweede figuur geeft aan wat de verhouding is tussen het toegekend persoonsgebonden budget en wat daarvan daadwerkelijk verzilverd is. Voor Hulp bij Huishouden is dit percentage het hoogst: 85%, voor WMO en BW respectievelijk 77 en 78%.

Social return

2016 was het eerste jaar waarin in de afspraken met de grote aanbieders en buurtteamorganisatie ook afspraken met betrekking tot Social Return zijn opgenomen. Vanuit Werkgeversservicepunt zijn gesprekken gevoerd. De invulling van de Social Return kent een grote verscheidenheid, niet alleen door aannemen van personeel maar ook betrekken van kerstpakketten, meubels, koekjes, schoonmaak, groenonderhoud en de huur van ruimtes bij sociaal ondernemers of door inzet van het Panel Meetellen. De doelstelling van 5% is grotendeels gehaald. Ongeveer 2/3 door inzet van personeel op verschillende manieren (zoals leerwerkplekken, opleidingsplekken of stages, invullen vacatures en vrijwilligerswerk) en het overige deel via projecten.

Klachten

Bij de gemeente zelf zijn in 2016 16 klachten binnengekomen die betrekking hadden op de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling, veelal ging dit om WMO-gerelateerde onderwerpen (zie Klachtenrapportage bij raadsbrief 4371234 d.d. 31 maart jl).

Jaarlijks worden de instellingen gevraagd ons een overzicht te geven van het aantal ingediende klachten en de manier van afhandeling. Van de 93 benaderde instellingen hebben er 55 gereageerd. Er zijn 24 aanbieders die aangeven geen cliënten te hebben gehad, of waarvan we weten dat er tot in oktober geen cliënten waren. 14 aanbieders hebben tot op heden niet gereageerd. Dit zijn 8 aanbieders van arbeidsmatige activering en 6 kleine aanbieders.

In totaal zijn er 54 klachten ingediend bij aanbieders van aanvullende ondersteuning. Daarvan zijn er 25 gegrond verklaard. Enkele zijn nog in behandeling.

De buurtteamorganisatie heeft een uitgebreide rapportage aangeleverd:

Klachten	Totaal aantal klachten	30
	Aantal klachten opgelost	27
	Aantal klachten on hold	2
	Aantal klachten nog in behandeling	1
	Aantal klachten behandeld door externe klachtencommissie	0
	Klachten m.b.t. afhandeling hulpvraag	15
	Klachten m.b.t. bejegening	8
	Klachten m.b.t. privacy	2
	Overige klachten	5
Bezwaren	Totaal aantal ingediende bezwaarschriften	41
	Ingetrokken bezwaarschriften	4
	Bezwaarschriften uitspraak nog niet bekend	17
	Ongegrond	10
	(deels) gegrond	9
	Niet ontvankelijk	1