

# ACTIVITEITENVERSLAG U CENTRAAL

2023



# VOORWOORD



**Het afgelopen jaar was voor U Centraal een bijzonder jaar.** Een jaar van vrolijkheid, maar ook met verdriet. Om met de vrolijkheid te beginnen: in 2023 vierden we ons 10-jarig bestaan. En hoe! In de sfeervolle Zalen van 7 op de Boothstraat boden we samenwerkingspartners een verrassend programma aan.

Aanwezigen maakten een klantreis en leerden zo ons werk (nog beter) kennen. Daarnaast was er uiteraard tijd voor ontspanning en ontmoeting. 's Middags was het de beurt aan onze medewerkers. Na inspirerende workshops en prikkelende, inhoudelijke sessies ging het dak eraf. Dansen!

**Helaas was 2023 ook het jaar waarin na 40 jaar (!) een einde kwam aan onze Maaltijdservice.** Voor veel inwoners van Utrecht betekent dit een groot verlies. Niet voor niets luidde de slogan van de Maaltijdservice 'Maaltijden met aandacht'. Medewerkers speelden - vaak jarenlang - een belangrijke rol in het leven van cliënten en hun familie. De Maaltijdservice bezorgde niet alleen maaltijden, maar had ook een signalerende functie. Chauffeurs hielden de vinger aan de pols; zo is meer dan eens voorkomen dat problemen te hoog opliepen.

**Voorkomen dat problemen te hoog oplopen:** dat is een belangrijk doel van alle teams bij U Centraal. We helpen Utrechters die dreigen vast te lopen weer op gang. Dat doen we met een combinatie van professionele- en vrijwillige inzet, in samenwerking met partnerorganisaties en bewonersinitiatieven. Hoe eerder mensen om hulp vragen, hoe beter. Daarom zorgen we dat ons aanbod altijd duidelijk, laagdrempelig en toegankelijk is, voor iedereen.

**In dit activiteitverslag lees je hoe onze teams in 2023 op allerlei terreinen invulling gaven aan onze missie:** zorgen dat mensen (weer) mee kunnen doen in onze mooie stad.

Marieke Dekker,  
Interim directeur U Centraal

# INHOUDSOPGAVE

<b>1.</b>	<b>Stedelijke Informatievoorziening</b>	<b>1</b>
<b>1.1</b>	<b>Wijkinformatie</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Advies en ondersteuning Geld en Recht</b>	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>Sociaal Raadslieden in de Buurtteams</b>	<b>4</b>
<b>2.2</b>	<b>Sociaal Raadslieden in de Geldzaak</b>	<b>10</b>
<b>2.3</b>	<b>Onafhankelijke cliëntondersteuning</b>	<b>14</b>
<b>2.4</b>	<b>Hulp bij geldzaken en administratie (FIA)</b>	<b>18</b>
<b>2.4.1</b>	<b>Workshops Levensgebeurtenissen</b>	<b>20</b>
<b>2.5</b>	<b>Samenwerkingsprojecten</b>	<b>22</b>
<b>2.5.1</b>	<b>Budgetvaardig</b>	<b>22</b>
<b>2.5.2</b>	<b>Stress-sensitief werken</b>	<b>23</b>
<b>2.5.3</b>	<b>Platform financieel vrijwilligers Utrecht - Schuldhelpverlening</b>	<b>23</b>
<b>3.</b>	<b>Groepsgericht werken aan persoonlijke ontwikkeling en gezondheid</b>	<b>26</b>
<b>4.</b>	<b>Vrijwillige inzet</b>	<b>29</b>
<b>4.1</b>	<b>Specialistische ondersteuning bij dementie en bij verlies van gezondheid</b>	<b>29</b>
<b>4.1.1</b>	<b>Ondersteuning bij Dementie</b>	<b>29</b>

<b>4.1.2</b>	<b>Buddy bij verlies van gezondheid</b>	<b>32</b>
<b>4.2</b>	<b>Eenzaamheid voorkomen en verminderen</b>	<b>34</b>
<b>4.2.1</b>	<b>Sociale Ondersteuning (SO)</b>	<b>34</b>
<b>4.2.2</b>	<b>Join Us</b>	<b>37</b>
<b>4.3</b>	<b>Ondersteuning bij immobiliteit</b>	<b>39</b>
<b>4.3.1</b>	<b>ANWB Automaatje</b>	<b>39</b>
<b>4.3.2</b>	<b>Domstad PlusBus</b>	<b>40</b>
<b>4.4</b>	<b>Praktische hulp voor inwoners</b>	<b>42</b>
<b>4.4.1</b>	<b>Algemene Hulpdienst (AHD)</b>	<b>42</b>
<b>4.5</b>	<b>NIZU-activiteiten</b>	<b>44</b>
<b>4.5.1</b>	<b>Inzet ambassadeurs informele zorg</b>	<b>44</b>
<b>4.5.2</b>	<b>Vrijwilligersacademie Utrecht</b>	<b>44</b>
<b>5</b>	<b>Mantelzorg</b>	<b>45</b>
<b>6.</b>	<b>Wonen</b>	<b>49</b>
<b>6.1</b>	<b>Buurtbemiddeling</b>	<b>49</b>
<b>6.2</b>	<b>Aanpak extreme woonoverlast</b>	<b>52</b>
<b>7.</b>	<b>Financiële verantwoording</b>	<b>57</b>



# 1. STEDELIJKE INFORMATIEVOORZIJENING



# 1 - STEDELIJKE INFORMATIEVOORZIENING

Het team Stedelijke informatievoorziening geeft online, offline en persoonlijk informatie over voorzieningen, regelingen, activiteiten en initiatieven. We zijn er voor inwoners, beroepskrachten en vrijwilligers in onze stad.

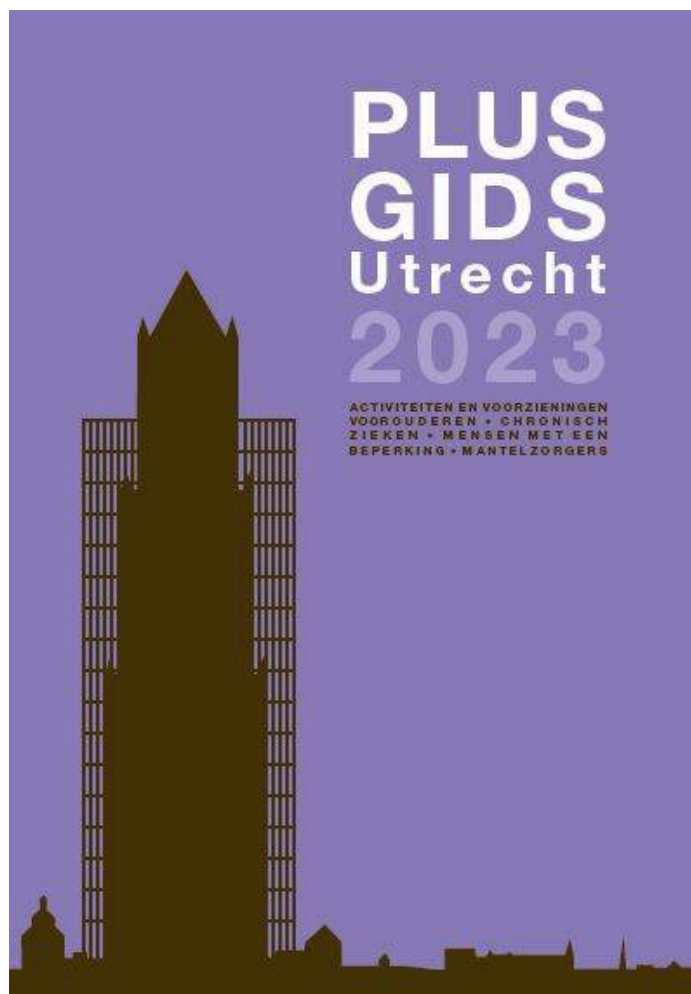
## **De Plusgids**

Begin 2023 verscheen de nieuwe Plusgids met een oplage van 12.000. De (dozen met) boekjes zijn afgeleverd op 314 locaties, waaronder bibliotheken, buurthuizen, Buurtteams, gezondheidscentra, huisartsenpraktijken en woonzorgcentra. In de loop van het jaar zijn we aan de slag gegaan met de Plusgids 2024. Het voorwoord voor deze editie werd geschreven door Yvon Hoogedijk, de nieuwe directeur van U Op Leeftijd (voorheen Cosbo).

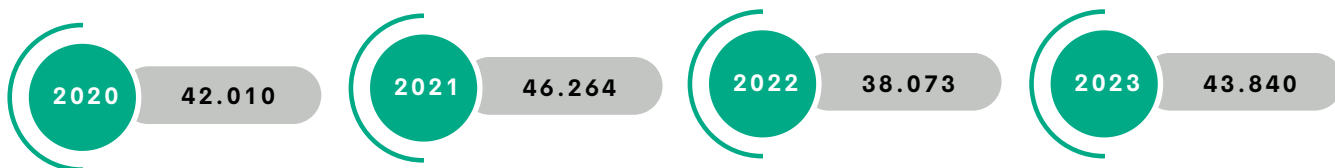
## **U Gids**

Het digitale platform [ugids.nl](https://ugids.nl) is toe aan een upgrade. Op verzoek van de gemeente is onderzoek gedaan naar de (potentiële) doelgroep, het gebruik en de gebruiksvriendelijkheid van de website. Dit onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau Enneüs. In het tweede kwartaal van 2023 is het onderzoek afgerond. Kleine, kosteloze verbeterlagen zijn in 2023 doorgevoerd. Een grondige upgrade kunnen we pas doorvoeren als hiervoor budget beschikbaar wordt gesteld.

In 2023 is een flinke stijging te zien van het aantal bezoekers op de U Gids ten opzichte van 2022. Deels wordt dit mogelijk verklaard door het bovengenoemde onderzoek dat we begin 2023 lieten uitvoeren, maar bezoekcijfers stegen ook in de rest van het jaar. Dit toont aan dat steeds meer mensen de U Gids weten te vinden. We verwachten dat in 2024 minstens 48.000 mensen gebruikmaken van de U gids als informatiebron of wegwijzer.



## Bezoekers U Gids



### ***Wegwijzer voor Utrechtse gezinnen met weinig geld***

In 2023 is de Wegwijzer geactualiseerd en met een oplage van 5000 gedrukt. De (dozen met) boekjes zijn afgeleverd op 244 locaties waaronder basisscholen, jeugdgezondheidscentra, huisartsen, Buurtteams, bibliotheken en wijkbureaus. Eind 2023 waren we door de voorraad heen en is in samenwerking met ervaringsdeskundigen de 'Wegwijzer' opnieuw geactualiseerd. De herziene versie was begin 2024 beschikbaar.

### ***U Wijzer***

Dit naslagwerk is begin 2023 geactualiseerd. Dit doen we ieder jaar in samenwerking met de Tussenvoorziening en sociaal raadsliden. We lieten 250 exemplaren drukken en hebben de boekjes verspreid in de stad onder beroepskrachten en vrijwilligers die inwoners helpen op het gebied van geld en recht.

### ***Nieuwsbrief Geld & Recht***

In 2023 verstuurden we 6 reguliere edities van de nieuwsbrief Geld & Recht en 1 extra editie met informatie over de overstap naar een andere zorgverzekering. De Nieuwsbrief Geld & Recht houdt Utrechtse beroepskrachten en vrijwilligers op de hoogte van veranderingen in lokale voorzieningen en wet- en regelgeving op sociaaljuridisch gebied.

### ***Checklist inkomsten op orde***

Ook dit jaar maakten we tweemaal de Checklist inkomsten op orde. Deze checklist biedt een actueel overzicht van de landelijke en lokale regelingen en uitkeringen om een laag inkomen aan te vullen.

### ***Informatielijn***

Inwoners van Utrecht namen dit jaar 142 keer contact op met onze Informatielijn. Dit kan via het contactformulier op de website, whatsapp of telefonisch. De vragen liepen sterk uiteen. Soms waren een luisterend oor of een simpele doorverwijzing voldoende. In andere gevallen moesten we stevig speurwerk verrichten om mensen op de juiste manier verder te helpen. Opvallend was dat (vooral oudere) bellers vaak zeiden dat ze het zo fijn vonden dat ze 'gewoon een mens' aan de telefoon hadden.

“ —

### Een kwetsbare situatie

Een eigenaar van een Utrechts dakdekkersbedrijf belt. Een van zijn medewerkers, een jongen van 19 jaar, dreigt dakloos te worden. Bij zijn ouders kan hij niet terecht, hij woont nu tijdelijk bij de ouders van zijn vriendin. Een kwetsbare situatie. Als het uitgaat met de vriendin staat hij op straat. De eigenaar van het dakdekkersbedrijf voelt zich verantwoordelijk voor zijn werknemer. 'Het is een beste jongen. Ik wil voorkomen dat hij op straat belandt'. Via de mail geven we hem de contactgegevens van Stadsteam Back up (jong volwassenen), Youke, Singelzicht en Kamers met Aandacht. We benadrukken dat hij altijd opnieuw contact kan opnemen als dit nergens toe leidt. Hij is blij met de informatie en heeft niet meer gebeld.



## 1.1 Wijk informatie

### ***Wijkwandeling***

We organiseerden dit jaar een wijkwandeling door Kanaleneiland waarvoor we alle Utrechtse wijk informatiepunten uitnodigden. Op een zonnige dag leidde Hans Peter Lassche van Wijk informatiepunt Kanaleneiland de deelnemers langs inspirerende initiatieven, zoals het Wijk informatiepunt, het Krachtstation, Bij Bosshardt, het Buurtcentrum, het Buurteam en nog een heleboel andere mooie plekken. Doel van de wijkwandeling was: elkaar inspireren en informeren.

### ***E-learning***

Onder vrijwilligers van In De Kern Gezond (Leidsche Rijn) hebben we een e-learning over de sociale kaart van Utrecht uitgezet. Aansluitend organiseerden we voor de deelnemers een bijeenkomst in het Wijk informatiepunt. Met onder meer een rollenspel konden de deelnemers in praktijk brengen wat ze geleerd hadden van de e-learning.

### ***Voorlichting***

In 2023 is een opzet gemaakt voor een (interactieve) voorlichting over armoede in de wijken. Wijk informatie gaat deze voorlichting in 2024 aanbieden aan de Wijk informatiepunten.





## 2. ADVIES EN ONDERSTEUNING GELD EN RECHT

## 2. - ADVIES EN ONDERSTEUNING GELD EN RECHT



### 2.1 Sociaal Raadslieden in de Buurtteams

**De Sociaal Raadslieden bieden laagdrempelige hulp op het gebied van geld en recht. Ze doen dit vanuit en in samenwerking met de Buurtteams. Hierbij staat integrale aanpak centraal en zetten we waar mogelijk vrijwilligers in. Daarnaast fungeren we als het stedelijk expertiseteam op het gebied van Geld en Recht.**

#### Ons doel

Een wezenlijk onderdeel van bestaanszekerheid is rechtszekerheid. Sociaal Raadslieden bieden toegang tot het recht voor alle inwoners van Utrecht. Dit doen we door in de wijken laagdrempelig en dichtbij eerstelijns rechtshulp te verlenen, onder meer op het gebied van socialezekerheidsrecht (uitkeringen en voorzieningen), belastingrecht, vreemdelingenrecht, arbeidsrecht, huisvesting en consumentenrecht. We voorkomen stapeling van problematiek.

Een paar voorbeelden.

- Door bij problemen met de IND het verblijfsrecht direct te herstellen, wordt uitkeringsproblematiek voorkomen.
- Door onrechtmatig ontslag in een vroeg stadium terug te (laten) draaien, worden

schulden voorkomen.

- Door Sociaal Raadslieden als expert op het complexe socialezekerheidsstelsel mee te laten kijken, wordt voorkomen dat mensen verstrikt raken in de talloze regelingen.

## **Onze activiteiten**

### ***Integraal samenwerken***

Bij multiprobleemcasussen werken Sociaal Raadslieden intensief samen met Buurteammedewerkers en schulddienstverlening. Daarbij heeft de Buurteammedewerker de regie in de hulpverlening. Waar nodig betreft de Buurteammedewerker de Sociaal Raadslieden en schulddienstverleners (WenI) bij de casus. Alle disciplines werken vanuit de Buurteamlocatie. Zo hoeven inwoners niet onnodig van loket naar loket en kunnen de hulpverleners als directe collega's met elkaar afstemmen over de aanpak.

### ***Enkelvoudig sociaal raadsliedenwerk***

Soms klopt een inwoner bij het Buurteam aan met een sociaaljuridische vraag en heeft hij of zij ogenschijnlijk geen problemen op andere levensgebieden. In dat geval starten Sociaal Raadslieden zelf een traject. Als later blijkt dat er toch bredere problematiek speelt, betreft de Sociaal Raadsvrouw/-Man de Buurteammedewerker of schulddienstverlener bij de casus.

### ***FAS (Financieel Administratiespreekuur)***

Op diverse plekken in de stad zijn FAS-sprekuren. Inwoners kunnen hier terecht met vragen over geld of administratie. Met dit groepsaanbod kunnen we inwoners met enkelvoudige vragen tegelijkertijd helpen. Op de FAS-sprekuren werken vrijwilligers onder begeleiding van Sociaal Raadslieden. Voor vrijwilligers en stagiaires vormt het FAS een fantastische leerplek. De FAS-sprekuren worden vanuit de Buurteams georganiseerd door Sociaal Raadslieden, maar vinden mede door ruimtegebrek vaak plaats bij buurtcentra in de wijken. Bijvangst hiervan is goed contact met sociaal makelaars en wijkinitiatieven.

### ***Stedelijk expertiseteam***

De 4 Sociaal Raadslieden in het expertiseteam zijn verantwoordelijk voor:

- het netwerkonderhoud (lokale samenwerkingspartners sociaal domein, landelijke en lokale overheden, woningbouwcorporaties, enzovoorts);
- het opschalen van veelvoorkomende knellende wet- en regelgeving;
- coördinatie van interne intervisie en themawerkgroepen, bijvoorbeeld



schulden, scholing/ontwikkeling, Artificial Intelligence en stagebegeleiding;

- kwaliteitsbevordering Sociaal Raadslieden in de wijken en de Geldzaak door middel van scholing, delen uitkomsten netwerk- en signaleringsoverleg, bijhouden en delen actualiteiten in wet- en regelgeving.

### ***Signalerende functie***

Sociaal Raadslieden halen signalen op van inwoners die in de knel komen. Daarbij werken we samen met allerlei partijen in de stad: de gemeente, Buurtteams, de ArmoedeCoalitie, het Papiercafé en het Gemeentelijk Dienstverleningsloket (GDL). Samen zoeken we naar oplossingen om de knelpunten structureel en voor grotere groepen te verhelpen en stapeling van problemen te voorkomen. Sociaal Raadslieden nemen de lead in het opschalen naar lokale en landelijke overheden.

### ***Kernteam menselijke maat***

Sociaal Raadslieden zijn structureel aangesloten bij het stedelijk kernteam Menselijke Maat. In dit kernteam komen collega's vanuit verschillende afdelingen en met verschillende functies eens per maand bij elkaar. Deze collega's werken zelf in de uitvoering en hebben voorbeelden waar de Menselijke Maat zichtbaar is of juist ontbreekt. We houden elkaar op de hoogte van ontwikkelingen rondom de Menselijke Maat. Dit gebeurt vooral vanuit het team Publieksdienstverlening van de gemeente Utrecht. Het kernteam dient als klankbord om de plannen en ideeën te bespreken en feedback op te halen.

### **Over 2023**

Hulpvragen SRW in de Buurtteams: vergelijk 3 jaar

We dachten dat 2022 een piekjaar was door de energiecrisis. In dat jaar moesten we alle zeilen bijzetten om de enorme aantallen inwoners te helpen met de aanvraag en reparatie van de broodnodige inkomensvoorzieningen. Maar wat blijkt? In 2023 bleven aantallen nagenoeg gelijk. Sociaal Raadslieden hebben het nog steeds razend druk.

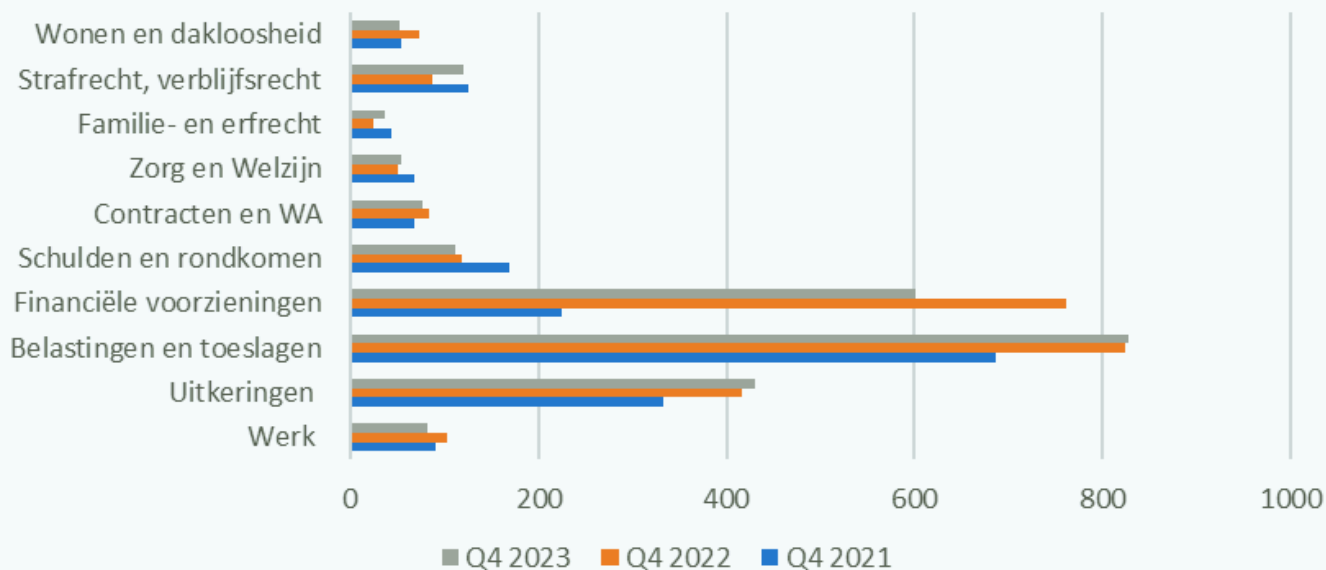
## TRAJECTEN SRW VERGELIJKING 2021-2023

	2021	2022	2023
<b>Nieuwe hulpvragen</b>	<b>6411</b>	<b>8714</b>	<b>8991</b>
<b>Afgesloten hulpvragen</b>	<b>5771</b>	<b>7688</b>	<b>7823</b>

### **Thema's Q4: vergelijk 3 jaar**

Als je het 4e kwartaal van de afgelopen 3 jaar met elkaar vergelijkt, zie je een evidente toename van het aantal hulpvragen op het gebied van toeslagen, uitkeringen en financiële voorzieningen. Dit is opmerkelijk, zeker omdat mensen met hulpvragen op financieel gebied de afgelopen 2 jaar ook terechtkonden bij FAS-sprekuren en in de Geldzaak. Goed om te zien dat inwoners daarnaast ook de weg wisten te vinden naar de Sociaal Raadslieden in de Buurtteams.

### THEMA'S NIEUWE TRAJECTEN Q4 2021 - 2022 - 2023



## **FAS (Financieel Administratie Spreekuur)**

Ook het FAS is goed bezocht in 2023 en werd uitgebreid met 2 nieuwe locaties.

### **Aantal cliënten FAS spreekuren**



### **Kwartaalgesprek met wethouder Voortman**

Sociaal Raadslieden delen de knelpunten in lokale wet- en regelgeving en gemeentelijke uitvoering ervan met wethouder Voortman. Dit doen we samen met uitvoeringscollega's van het Buurteam en Werk en Inkomen. Het comité komt eens per kwartaal samen, 28 augustus 2023 was de eerste keer

### **Kinderopvangtoeslag affaire (KOT-dossiers)**

In 2023 voerde het SRW-projectteam adviesgesprekken met gedupeerden en/of hun kinderen en hebben we de daaruit voortkomende acties afgehandeld. Ook ondersteunden we gezinswerkers en generalisten met informatie en advies en namen we deel aan intern en extern overleg met gemeente, BTO, Lokalis en VNG. De Sociaal Raadslieden volgden de ontwikkelingen in de nieuwe, aanvullende wetgeving en koppelden dit terug naar de betrokken organisaties. Tot slot waren onze Sociaal Raadslieden elke keer aanwezig bij de lotgenotenbijeenkomsten in de stad om te horen wat er leeft onder gedupeerden en betrokkenen en om vragen te beantwoorden.



“

## Overzicht in de chaos

Als mevrouw Bos zich aanmeldt bij de Sociaal Raadslieden in het Buurtteam, lijkt haar situatie uitzichtloos. Via Moviera heeft ze net een eigen woning gekregen in Leidsche Rijn. Ze zit in de ziektewet. Naast haar loon ontvangt ze van het UWV geld via de Toeslagenwet (TW). Onlangs kreeg ze een brief van het UWV: ze hebben een fout gemaakt met de berekening van de TW en zullen binnenkort een herziening sturen. Een paar dagen later valt er een terugvordering van 1800 euro op de deurmat. Mevrouw Bos zit met haar handen in het haar. Ze is net verhuisd en moet haar leven vanaf nul opnieuw opbouwen. Waar moet ze beginnen? En vooral: hóe kan zij ooit dit enorme bedrag terugbetalen? Samen met mevrouw breng ik de situatie in kaart. Wat moet er nu opgepakt worden en wat kan later? We maken een to-do-lijst. In de weken die volgen zien we elkaar regelmatig en werken we de lijst af. Als eerste stel ik een bezwaar op tegen de herziening en terugvordering van het UWV. Vervolgens kijken we welke voorzieningen mevrouw Bos kan aanvragen die haar op financieel vlak ondersteunen. Gaandeweg wordt mevrouw Bos minder argwanend. Ze ziet dat de voorzieningen die we aanvragen, worden toegekend en dat het UWV ons bezwaar serieus neemt. Dit creëert vertrouwen tussen ons, maar ook tussen mevrouw Bos en andere overheidsinstanties.

Als sociaal raadlieden zien wij zo vaak dat mensen niet weten dat er lokaal en landelijk voorzieningen zijn waar ze recht op hebben. Daarnaast hebben we een signalerende functie. Mevrouw Bos kreeg bijvoorbeeld destijds van het UWV een toewijzing voor de TW zónder berekening. Zij is dus nooit in de gelegenheid geweest om de berekening te controleren. Volgens mijn collega's kwam dit vaker voor. Wij hebben onze contactpersoon bij het UWV hierover geïnformeerd en kregen de toezegging dat dit signaal verder wordt opgepakt. Mooi om te zien hoe een organisatie openstaat voor verandering! Zo kunnen samen voorkomen dat cliënten in dezelfde situatie komen als mevrouw Bos.

## 2.2 - Sociaal Raadslieden in de Geldzaak ([www.degeldzaak.nl](http://www.degeldzaak.nl))

**Inwoners van Utrecht met vragen of zorgen over geld zijn welkom bij de Geldzaak. Op diverse locaties in de stad bieden onze Sociaal Raadslieden en projectmedewerkers gratis informatie en hulp.**

### **Voor wie is de Geldzaak**

In Utrecht blijven voorzieningen onderbenut omdat mensen niet weten dat ze bestaan. De Geldzaak informeert en helpt mensen om deze voorzieningen aan te vragen. Ook kunnen we in de Geldzaak samen met de inwoner een budgetoverzicht maken. Hierdoor krijgen mensen meer inzicht in hun inkomsten en uitgaven. Bij de Geldzaak komen veel inwoners uit Utrecht die niet eerder met hulpverlening in aanraking zijn gekomen, zoals jongeren.

Mensen met geldzorgen verwijzen we indien nodig door naar het Buurtteam of schulddienstverlening. Een gesprek bij de Geldzaak is vrijblijvend, gratis en desgewenst anoniem. We zien dat mensen hierdoor hun vertrouwen in de overheid terugkrijgen. Al met al is de Geldzaak in Utrecht dé plek voor laagdrempelige toegang tot hulp bij geldvragen.

### **Doel van de Geldzaak**

Het doel van de Geldzaak is om inwoners van Utrecht financieel zelfredzamer te maken. Dit doen we door in een vroeg stadium het inkomen op orde te krijgen (en houden) en zo (oplopende) schulden te voorkomen. Daarnaast draagt de Geldzaak bij aan het bespreekbaar maken van geldzorgen.

### **Groei van de Geldzaak**

In 2022 opende de vaste locatie van de Geldzaak op de Steenweg 20 in Utrecht centrum. Op doordeweekse dagen kunnen inwoners hier (met en zonder afspraak) binnenlopen. Sindsdien is de Geldzaak flink gegroeid. Naast de 3 wijksprekuren die al bestonden, kwamen er nog vier wijksprekuren bij. De enorme groei van het aantal bezoekers van de Geldzaak toont aan hoe groot de behoefte is aan deze vorm van laagdrempelige toegang tot hulp. De meeste vragen gaan over energiekosten, toeslagen, belasting, rondkomen en financiële voorzieningen.

## Bezoekers locaties de Geldzaak 2020-2023

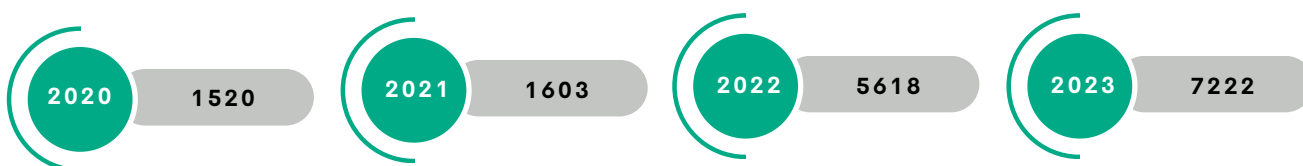


\*In 2020 en 2021 waren er vanwege corona weinig wijkspreekuren; dit verklaart het lage aantal bezoekers in die jaren.

## De website

In 2022 hebben we de website Geldwijzer030.nl van U Centraal omgezet in degeldzaak.nl. Sindsdien is het bezoekersaantal fors gestegen. Steeds meer mensen gebruiken de website om informatie op te zoeken of om een afspraak te maken.

## Bezoekers geldwijzer030-DE GELDZAAK.NL 2020 T/M 2023



## Jongeren en studenten

De Geldzaak wil graag (meer) jongeren en studenten bereiken. Door specifieke activiteiten is dat in 2023 goed gelukt; vooral op de Steenweg komen steeds meer jongeren langs. Sinds juni 2023 hebben we speciaal voor studenten ook een wekelijks spreekuur op Utrecht Science Park. De Geldzaak werkt samen met onder meer de Universiteit Utrecht, de Hogeschool Utrecht en het ROC Midden Nederland

## Mobiele Geldzaak

De Mobiele Geldzaak sluit op verzoek of op eigen initiatief aan bij bestaande bijeenkomsten en evenementen. Ook geeft de Mobiele Geldzaak presentaties en workshops in groepsverband. In 2023 heeft het team van de Geldzaak 1.167 deelnemers bereikt door middel van de Mobiele Geldzaak. Dit waren de hoogtepunten:

- Bij de studentenvereniging UVSV gaven we voor 125 studenten een presentatie over geldzaken en geldzorgen.
- Tijdens de Week van het Geld (eind maart) waren we aanwezig bij de Geldmarkt in het oude stadhuis en bij een event voor jongeren in Tivoli. Ook



gaven we voorlichtingen bij het ROC Midden Nederland en de HU en waren er die week spreekuren op het Utrecht Science Park. In totaal bereikte de Geldzaak tijdens de Week van het Geld 238 deelnemers.

- In augustus stond de Geldzaak met een informatiekraam bij de UITmarkt voor nieuwe studenten in Utrecht. Daar kwamen 150 studenten op af.
- Eind augustus vond de Welcome Week plaats voor nieuwe internationale studenten. Ook hier was de Geldzaak aanwezig; we spraken ruim 280 internationale studenten.

### **Zichtbaarheid in de stad (en daarbuiten)**

In 2023 bereikte de Geldzaak inwoners van Utrecht via allerlei kanalen. In nieuwsbrieven, magazines en (wijk)krantjes konden mensen over ons lezen en uiteraard waren we ook zeer actief op sociale media. Om op regionaal- en landelijk niveau meer bekendheid te krijgen, gaf de Geldzaak onder meer een interview voor het 'Rapport Pleisters plakken' van de Rekenkamer Utrecht. Ook gaven we input voor het Adviesrapport 'Een zeker bestaan II' van de Commissie sociaal minimum. Dit rapport werd in september 2023 aangeboden aan demissionair minister Carola Schouten voor Armoedebeleid. Het televisieprogramma Nieuwsuur kwam op bezoek bij de Geldzaak voor een item over geldzorgen en toeslagen.

Daarnaast onderhield de Geldzaak nauw contact met onder meer de gemeente Utrecht, Buurtteams, (ouders op) basisscholen en netwerkpartners zoals de Armoedecoalitie, Stichting Al Amal, Taal doet Meer en Dock. Ook hebben we deelgenomen aan samenwerkingsbijeenkomsten, zoals Vesta (een samenwerkingsverband voor nieuwkomers), Stadsnetwerk Gelijke Kansen en DigitaalTeam overleg. In november verzorgden we op het congres van Geldfit en workshop.

### **Energiespreekuur**

In 2023 startte op de Steenweg 20 een energiespreekuur. Tijdens dit spreekuur ontvangen energievrijwilligers inwoners die vragen hebben over hun jaarafrekening of energiecontract. Dat het energiespreekuur plaatsvindt bij de Geldzaak pakt positief uit. Als mensen ook vragen of zorgen hebben over geld, kunnen ze na hun afspraak bij het energiespreekuur meteen geholpen worden door een medewerker van de Geldzaak.

“ —

### Zo moeder, zo zoon

Dinsdagochtend. Een vrouw komt de Geldzaak binnen. Ze spreekt bijna geen Nederlands en heeft iemand meegenomen om voor haar te vertalen. Via deze tolk vertelt de vrouw dat ze sinds een paar maanden in Nederland woont en een bijstandsuitkering heeft. Ze heeft gehoord dat ze daarnaast misschien ook recht heeft op een energievergoeding. Als ik bel met de gemeente blijkt dat mevrouw de energievergoeding inderdaad kan aanvragen. Dit doe ik meteen voor haar. Daarna praten we nog even verder. De tolk vertelt dat mevrouw woont met haar zoon die onlangs 18 jaar is geworden. Hij volgt een VAVO-opleiding op het ROC. Ik vraag of deze zoon dan wel de tegemoetkoming schoolkosten scholieren heeft aangevraagd. Mevrouw heeft geen idee en belooft dat ze dit haar zoon zal vragen. Voor de zekerheid schrijf ik het allemaal even voor haar op.

Twee weken later meldt zich een jongeman bij de Geldzaak. Hij heeft een briefje meegenomen waarop staat dat hij een tegemoetkoming schoolkosten scholieren kan aanvragen. Tot mijn verbazing herken ik mijn eigen hardschrift. Deze jongeman is de zoon van de vrouw die ik twee weken geleden heb geholpen! In een mengelmoesje van gebrekkig Nederlands en Engels vraagt hij of ik hem kan helpen bij de aanvraag. Dat doe ik uiteraard met plezier. Samen vragen we de tegemoetkoming aan.



## 2.3 Onafhankelijke cliëntondersteuning

**Onze cliëntondersteuners bieden onafhankelijk advies en hulp bij het regelen van recht op zorg en ondersteuning vanuit de Wmo, jeugdwet, de Wlz en de Zorgverzekeringswet.**

Ten opzichte van 2022 is het aantal adviezen dat wij gaven bijna verdubbeld en het aantal ondersteuningstrajecten verdrievoudigd. De toename zit vooral in ondersteuning bij aanvraag Wmo-begeleiding, jeugdwet, vragen over Wlz en het nieuwe Hbh-proces.

Bij uitgebreide ondersteuning begeleiden wij de cliënt gedurende een aanvraag-, klacht- of bezwaartraject. Deze trajecten bestaan vaak uit meerdere contactmomenten met een intake, dossierwerk, contact met een tegenpartij en afsluiting. De significante stijging van dit type ondersteuning is als piek opgevangen door tijdelijk minder ruimte te maken voor samenwerkingsoverleg en voor de productie van een e-learning. Als de aantallen voortduren of verder toenemen, komt de capaciteit onder druk te staan.



	Q1	Q2	Q3	Q4
<b>Aantal adviesgesprekken</b>	<b>106</b>	<b>197</b>	<b>178</b>	<b>59</b>
<b>Aantal begeleidingstrajecten</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>33</b>	<b>41</b>

#### **Totalen advies 2018 t/m 2023**

2023	2022	2021	2020	2019	2018
<b>559</b>	<b>313</b>	<b>283</b>	<b>233</b>	<b>181</b>	<b>57</b>

#### **Totalen begeleiding 2018 t/m 2023**

2023	2022	2021	2020	2019	2018
<b>96</b>	<b>33</b>	<b>40</b>	<b>36</b>	<b>77</b>	<b>55</b>



<b>Meest voorkomende uitgebreide begeleiding</b>				
	<b>Q1</b>	<b>Q2</b>	<b>Q3</b>	<b>Q4</b>
<b>Pgb vragen</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>8</b>
<b>Jeugdwet</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>12</b>
<b>Hulpmiddelen</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Begeleiding</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>16</b>
<b>Hulp bij Huishoudens</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>
<b>Wlz</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>14</b>

### **Extra activiteiten**

- Samenwerking Buurteams, Ombudsloket
- Profilering van rol en afstemming op ander aanbod in de stad bij andere partijen zoals huisartsen, jeugdstem en stichting Goud
- Productie e-learning over zorgwetten voor Buurteammedewerkers (en andere betrokkenen)
- Deskundigheidsbevordering extern voor indicatieprofessionals (Buurteam) door aanbieden masterclass Wlz
- Signalering bij gemeente en Wmo-cliëntenraad
- Succesvolle start OCO-spreekuur op locatie (Geldzaak)



## Hulp bij de hulpvraag

Sabrina is een energieke 39-jarige vrouw. Ze heeft een licht verstandelijke beperking en ADHD waardoor ze soms last heeft van concentratieproblemen. In het verleden kon zij deze problemen prima het hoofd bieden dankzij ondersteuning bij het huishouden en twee uur begeleiding per week. De situatie verandert als Sabrina drie jaar geleden verhuist naar het appartementencomplex waar haar vader woont, die dan bijna 70 jaar is. Vader neemt de zorg voor het huishouden en de administratie op zich. Dit gaat een poosje goed, maar op een gegeven moment wordt het vader teveel. Hij kan de zorg voor zijn dochter niet meer aan. Sabrina klopt aan bij het Buurteam voor ondersteuning, maar vanwege haar beperkingen lukt het haar niet om de hulpvraag goed over te brengen. Ze neemt contact op met de Onafhankelijke Cliëntondersteuning van U Centraal.

Onze cliëntondersteuners hebben een gesprek met Sabrina en haar vader, waarin vader vertelt dat de mantelzorg voor zijn dochter hem boven het hoofd is gegroeid. We zien de ernst van de situatie in en maken meteen een afspraak met het Buurteam. Gelukkig kunnen we al snel terecht. Tijdens dit gesprek doet Sabrina het woord en vullen wij waar nodig haar verhaal aan. Resultaat: Sabrina krijgt alsnog ondersteuning bij het huishouden en individuele begeleiding. Hierdoor kan ze thuis blijven wonen en vermindert de belasting voor haar vader. De Buurteammedewerker is blij dat de hulpvraag dankzij de hulp van Onafhankelijke Cliëntondersteuning duidelijk is geworden.



## **2.4 Hulp bij geldzaken en administratie (FIA)**

**Getrainde financieel vrijwilligers helpen mensen thuis, bij de Buurtteams, op het FAS en bij de voedselbanken met vragen over geldzaken en administratie. Voor groepen verzorgen we de (gratis) cursus 'Grip op financiën'.**

In 2023 trainden we 68 nieuwe vrijwilligers. Deze mensen zijn ingezet op alle verschillende onderdelen van FIA.

### ***Financieel vrijwilligers bij Buurtteams***

Dankzij de aanwas van nieuwe vrijwilligers konden we de openstaande vacatures voor de spreekuren in de Buurtteams allemaal vervullen. In het laatste kwartaal van 2023 ontwikkelden we een scholing voor Sociaal Raadlieden met als thema 'Samenwerken met vrijwilligers'. In deze training gaan we in op de motivatie van vrijwilligers om dit vrijwilligerswerk te doen en wat dit betekent voor de samenwerking.

### ***Financieel vrijwilligers bij de Voedselbank***

In totaal zijn er 24 vrijwilligers actief bij de Voedselbank. Daarmee zijn alle uitgiftepunten goed bezet. Het uitdelen van een flyer over onze cursus Grip op je financiën was succesvol. We gaan onderzoeken of er behoefte is om de cursus (of andere dienstverlening) aan te bieden aan alle deelnemers.

### ***Financieel vrijwilliger thuis***

In 2023 waren er ongeveer 140 financieel vrijwilligers die cliënten ondersteunden in de thuissituatie. Zowel binnen ons team als samen met het Platform Financieel Vrijwilliger Utrecht en het Buurtteam zijn gesprekken geweest over langlopende ondersteuning. Daarbij gaat het om hulpvragers bij wie wij verwachten dat zij de aankomende jaren niet zelfredzaam worden. Dit kan allerlei oorzaken hebben zoals leeftijd, taalbarrière, maar ook het vermogen tot leren of psychische kwetsbaarheid. Bij langdurige ondersteuning richt de hulpvraag zich meer op administratie dan op financieel vlak. Onze gezamenlijke conclusie is dat hiervoor meer aandacht moet komen. Dit nemen we mee naar 2024.

### **Cursus Grip of Financiën**

Tijdens deze cursus leren deelnemers hoe zij hun administratie goed kunnen bijhouden en weer grip krijgen op hun financiën. De vraag naar cursussen stijgt en daarmee ook het aantal deelnemers.

In 2023 zijn we gestart met het werven van meer vrijwilligers die de cursus kunnen geven. Dit leverde twee nieuwe docenten op waardoor we meer cursussen konden inplannen dan voorgaande jaren.

### **Zichtbaar in de stad**

In 2023 hebben we onze pr-activiteiten geïntensiveerd. In supermarkten, voedselbanken en bibliotheken verspreidden we flyers en via sociale media hebben we onze cursus Grip op Financiën onder de aandacht gebracht. In de tweede helft van 2023 wierp dit zijn vruchten af: het aantal aanmeldingen nam toe. Daarnaast onderzoeken we met andere organisaties, zoals Vluchtelingenwerk, hoe we ons aanbod passend kunnen maken voor hun doelgroepen.



**'Ik help mijn cliënten graag op weg'**

**Maarten van Baaren is financieel vrijwilliger bij team FIA. Hij vertelt: 'Zo'n tien jaar geleden ben ik met pensioen gegaan. Alleen maar thuiszitten, is niets voor mij. Ik wil maatschappelijk betrokken blijven. Financieel vrijwilliger zijn, betekent in mijn geval dus een win-win-situatie. Ik help iemand én ik ben verplicht om me te blijven verdiepen in zaken zoals toeslagen en belastingregels. Dat is goed voor me. Het houdt me scherp. Mijn cliënten zijn meestal niet digitaal vaardig, maar dat is niet het enige waar ze tegenaanlopen. Het grootste probleem is dat veel mensen tegenwoordig de weg niet meer weten. Een voorbeeld. Iemand woont in een sociale huurwoning en heeft gehoord dat ze recht heeft op een nieuwe keuken. Maar ja. Wie moet ze daarvoor bellen? Dan gaan we eerst het contract met de woningcorporatie maar eens doornemen en daarna aan de slag. Ook bij dit soort dingen help ik mijn cliënten graag op weg.'**





## **2.4.1 Workshops Levensgebeurtenissen**

**Voor groepen geven we gratis workshops over de financiële gevolgen van levensgebeurtenissen zoals pensioen, arbeidsongeschiktheid, de bijstand en 18 jaar worden.**

In 2023 hebben we 79 bijeenkomsten georganiseerd voor 673 deelnemers. Focus van de bijeenkomsten Levensgebeurtenissen lag dit jaar op thema's die te maken hebben met het verlies van werk of juist verkrijgen hiervan: ziek worden, arbeidsongeschikt raken, met pensioen gaan of gaan werken vanuit een uitkering. Daarnaast is er de bijeenkomst '18 jaar? Word geldwijzer!' voor jongeren.

### ***Gastlessen op scholen***

Op scholen gaven we 22 gastlessen, waarmee we 352 leerlingen bereikten. Dat zijn bijna 2 keer zoveel gastlessen als in 2022. In 2023 was Utrecht gaststad voor de (landelijke) Week van het Geld. Dit had een positief effect op de aanvragen voor onze gastles '18 jaar? Word geldwijzer!'.

### ***Workshop voor bijstandsgerechtigden***

In 2023 volgden 209 bijstandsgerechtigden de bijeenkomst 'Financiën na bijstand, werken vanuit de uitkering'. Ogenschijnlijk lijkt dit aantal ongeveer gelijk aan 2022 (218). We gaven de bijeenkomst echter minder vaak op onze eigen locatie en bereikten inwoners uit deze doelgroep ook op allerlei andere manieren. Zo maakt onze workshop sinds medio 2023 onder meer deel uit van de Startweek georganiseerd door Werk & Inkomen. Op deze manier bereikten we dit jaar ook veel mensen die instromen in de bijstand.

### ***Succesvolle samenwerking met externe partijen***

Ook in 2023 kunnen we concluderen dat met succes de samenwerking is opgezocht met partijen in de stad die zich inzetten voor bijstandsgerechtigden, jongeren en (gedeeltelijk) werkenden met lager inkomen. We gaven gastlessen bij Sagenn, Beroepentuin, UW en Moviera. Voor jongeren verzorgden we gastlessen bij het ROC MN, MBO Utrecht, praktijkschool Kranenburg, Nimeto en HU.

“—  
|

## Grip op de situatie

Gerard (50) neemt deel aan de workshop 'Financiën bij arbeidsongeschiktheid'. Hij heeft last van geheugenproblemen. De neuroloog kan deze problemen niet goed duiden, maar ze leiden er wel toe dat Gerard zijn oude werk niet meer kan doen. Hij maakt zich grote zorgen over zijn financiën en ook over de keuring die er binnenkort aankomt. Wij raden hem aan om zijn vrouw mee te nemen naar het gesprek met de keuringsarts. Zij kan dan helpen uitleggen in welke situaties hij niet meer goed functioneert. Ook laten we Gerard zien hoe hij een overzicht kan maken van zijn uitgaven. Na de bijeenkomst hebben we nog een paar keer app-contact met Gerard. Hij heeft zijn abonnementen opgezegd en gaat zich opgeven voor een gratis energieadvies. Omdat zijn huur zo'n 15 euro te hoog is voor huurtoeslag raden wij hem aan om huurverlaging aan te vragen bij de verhuurder. Na 3 weken appt hij dat hij erg blij is met onze adviezen. Het heeft hem geholpen om weer grip te krijgen op zijn situatie.



## 2.5 Samenwerkingsprojecten

- Budgetvaardig
- Stress-sensitief werken
- Platform financieel vrijwilligers

### 2.5.1 Budgetvaardig

Budgetvaardig is een financieel scholingsprogramma voor Utrechtse hulpverleners van de organisaties Lister, Leger des Heils, Tussenvoorziening, U Centraal, Buurtteamorganisatie Sociaal, gemeente Utrecht en Buurtteam Jeugd en Gezin. De scholing richt zich op het signaleren en begeleiden van financiële problemen.

Budgetvaardig bestaat uit een (online) startbijeenkomst, een e-learning en een live terugkombijeenkomst. In 2023 hebben 124 professionals de training gevolgd. De 8 betrokken trainers houden het programma up to date, verwerken nieuwe inzichten in de stof en verzorgen de start- en terugkombijeenkomsten. De trainers liepen ook dit jaar het programma door. Hieruit bleek dat het huidige programma geen grote aanpassingen nodig heeft en informatief is. Deelnemers bevestigden dit in de enquête die ze na afloop invullen.

“—

| 'Ik kan nu beter mijn weg vinden in de beschikbare voorzieningen. En wat deze training mij vooral heeft opgeleverd is meer begrip voor mensen met schulden. Ik weet nu dat het niet altijd een kwestie is van 'niet willen' of 'niet kunnen' is, maar ook van 'niet lukken'. En hoe je daar sensitief mee om kunt gaan.'

Budgetvaardig bood dit jaar ook de e-learning *'Extra Geld'* en de workshop *'Zorgen over geld? Praten helpt'* aan. Daarnaast ontwikkelden we nieuw aanbod in 2023: de e-learning *Energie*. In deze e-learning leren professionals hoe zij hun cliënten zo goed mogelijk kunnen begeleiden tijdens de energiecrisis. De e-learning werd gevolgd door 121 professionals.

### 2.5.2 Stress-sensitief werken

2023 was hét jaar waarin stress-sensitief werken werd gelanceerd door de Buurteamorganisaties in samenwerking met U Centraal en de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente Utrecht. In totaal zijn 49 trainingen stress-sensitief werken georganiseerd. Daarmee zijn in totaal 479 medewerkers integraal en in de wijk getraind, wat meteen een enorme boost voor de interprofessionele samenwerking opleverde. Uit de evaluatie wordt de training met een gemiddelde van 7.6. goed beoordeeld.

“—

“Vergeleken met wat ik tijdens mijn studie social work leerde, is deze training veel meer praktijkgericht. Daar heb je dus daadwerkelijk meer aan.’

“—

“Het heeft absoluut meerwaarde om deze training samen met professionals uit andere organisaties te volgen. Hierdoor krijg je inzichten vanuit verschillende perspectieven. We beseften opnieuw dat we in de stad samenwerken voor dezelfde doelgroep.’

Na de training geeft 98% van de deelnemers aan dat zij stress-sensitief werken, 58% werkt in hoge mate stress-sensitief en 40% enigszins. Een enquête onder medewerkers (N=121) laat zien dat bijna alle medewerkers ervaren dat zij de kennis en vaardigheden van het stress-sensitief werken in zekere mate eigen hebben gemaakt. We verwachten op basis van de resultaten dat herhaling en verdieping nodig blijft om echt stress-sensitief te kunnen werken.

### 2.5.3 Platform financieel vrijwilligers Utrecht - Schuldhelpverlening

Het Platform financieel vrijwilligers is een gezamenlijk initiatief van Schuldhelpmaatje, Al Amal, de Tussenvoorziening, Humanitas en U Centraal. Inwoners en verwijzers kunnen zich via het Centraal aanmeldpunt (website) aanmelden voor een financieel vrijwilliger. Met de afdeling ICT van U Centraal zijn de mogelijkheden besproken voor digitalisering van het Centraal Aanmeldpunt. Doel is om de zichtbaarheid te vergroten zodat we steeds meer inwoners en verwijzers van Utrecht kunnen ondersteunen.



De gemeente Utrecht benaderde ons in het laatste kwartaal om samen met hen en Vluchtelingenwerk een gesprek aan te gaan over de financiële zelfredzaamheid voor inburgeraars. We maakten concrete afspraken om in 2024 door middel van een pilot te onderzoeken of financieel vrijwilligers deze doelgroep kunnen gaan ondersteunen. Daarnaast willen Werk en Inkomen en het Platform samen het huidige schulddienstverleningsproces evalueren en de mogelijkheden onderzoeken om het takenpakket van financieel vrijwilligers uit te breiden. De financieel vrijwilliger kan tijdens dit proces wellicht nog meer ondersteuning bieden aan de bewoners dan de Trajectbegeleiders. Dit staat gepland voor begin 2024.

“ —

## Jong in de schulden

Valerie (18) komt met haar moeder de Geldzaak binnen. Ze zijn allebei emotioneel. Valerie is nog maar net volwassen en heeft nu al schulden. Ze volgt een mbo 1-opleiding en zou graag doorstromen naar mbo 2. Maar met deze schulden ziet ze niet hoe ze aan een nieuwe opleiding kan beginnen. Wat nu? Samen zetten we de feiten op een rijtje. De schuld blijkt te bestaan uit betalingsachterstanden bij de zorgverzekering en lesgeld. Niet zo verwonderlijk: al snel wordt duidelijk dat Valerie geen zorgtoeslag en studiefinanciering heeft aangevraagd. Ze wist niet dat ze hier recht op had. We vragen het aan en daarmee behoren de schulden meteen tot het verleden. Valerie en haar moeder zijn enorm opgelucht. Om te zorgen dat Valerie ook in de toekomst overzicht houdt over haar geldzaken regelen we via het platform Financieel Vrijwilligers Utrecht een maatje voor haar bij Get a Grip Humanitas. Hier werken financiële vrijwilligers die jongeren helpen om geldzaken te beheren.





# 3. GROEPSGERICHT WERKEN AAN PERSOONLIJKE ONTWIKKELING EN GEZONDHEID

### 3. GROEPSGERICHT WERKEN AAN PERSOONLIJKE ONTWIKKELING EN GEZONDHEID

---

**Wij geven cursussen en trainingen en organiseren bijeenkomsten op het gebied van persoonlijke ontwikkeling en preventieve gezondheidszorg. Ons doel is de zelfredzaamheid van (kwetsbare) inwoners te vergroten. Alle Utrechters moeten de kans krijgen om zelfstandig en plezierig mee te doen in de samenleving.**

#### **Ons doel voor 2023**

Wij organiseren activiteiten voor inwoners van Utrecht met een kleine beurs en/of een migratieachtergrond. Voor deze doelgroep bieden wij gratis cursussen, trainingen en bijeenkomsten aan op het gebied van persoonlijke ontwikkeling, mentale gezondheid en preventieve gezondheidszorg. Met ons aanbod bevorderen we de zelfredzaamheid, de opbouw van sociale netwerken en het behoud van controle over het eigen leven. Zo voorkomen we dat deelnemers in een neerwaartse spiraal terechtkomen.

#### **Resultaten 2023**

Toegevoegde waarde van ons werk

In evaluaties geven deelnemers vrijwel unaniem aan dat de cursus hun leven op een positieve manier heeft veranderd. Het werken aan persoonlijke leerdoelen in een groep in combinatie met de praktische aanpak zorgt dat de deelnemers daadwerkelijk in actie komen. Resultaten lopen uiteen van: niet meer eenzaam, niet meer over je heen laten lopen, zelf de regie nemen, een goed zelfbeeld hebben, weer actief zijn.

#### **Zichtbaar zijn**

Zorgen dat inwoners die behoefte hebben aan gedragsverandering en zelf meer de regie willen nemen over eigen leven ons weten te vinden, is een continu proces. Ieder jaar scherpen wij onze communicatieactiviteiten aan en werken we verder aan de opbouw van een sterk relatienetwerk in de gemeente Utrecht

#### **Aanbod inwoners met een migratieachtergrond**

Dankzij laagdrempelige activiteiten zoals gezondheidsdagen hebben we verschillende doelgroepen met een migratieachtergrond bereikt. Naar aanleiding van de gezondheidsdagen konden we veel groepen maatwerk aanbieden. Zo gaven we in verschillende wijken workshops en cursussen op het gebied van positieve gezondheid bij locaties van DOCK, Al Amal, Oog voor Utrecht, Stichting Albinna, Impulz en Renqli.



### ***Gouden mannen project***

Samen met GGZ geven wij wekelijks training op het gebied van positieve gezondheid aan mannen van 40+ met een migratieachtergrond en een persoonlijke of maatschappelijke achterstand. Doel is de mannen te activeren om hun eigen regie te voeren.

### ***Versterking samenwerking***

Sinds dit jaar werken we intensiever samen met de Buurtteams op het gebied van collectief aanbod. We voeren periodiek overleg en wisselen trainers uit. In 2024 gaan we onderzoeken hoe we de krachten op gebied nog verder kunnen bundelen.

Door middel van try-outs en presentaties gaven we professionals binnen het sociaal domein een (beter) beeld van ons aanbod zodat ze inwoners doelgericht naar ons kunnen doorverwijzen.

Wij werken veel samen met DOCK en verzorgen in diverse wijken workshops en cursussen voor hun cliënten. Daarnaast werken we ook samen met Sport Utrecht en partijen die betrokken zijn bij de Wijkproeverij en Buurthuis op wielen. Dankzij deze samenwerking kunnen we inwoners in kwetsbare wijken bereiken en samenbrengen. We halen op wat inwoners nodig hebben en verwijzen indien nodig door naar andere organisatie. Bovendien biedt deze samenwerking ons de kans om kennis en ervaring te delen en het collectief aanbod te versterken.

<b>Jaaroverzicht deelnemers</b>				
<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>2722</b>	<b>1627</b>	<b>2140</b>	<b>2293</b>	<b>1574</b>

Dit jaar namen minder inwoners deel aan onze activiteiten. Dit kan worden verklaard uit het feit dat in de periode 2019 - 2021 ook deelnemers aan netwerkbijeenkomsten zijn meegeteld. In 2022 en 2023 registreerden we alleen de deelnemers aan cursussen en gezondheidsdagen. De aantallen zijn lager doordat de gezondheidsdagen kleiner van opzet waren. Bovendien was er in het eerste kwartaal door afwezigheid van collega veel minder aanbod. Dit jaar was voor vrijwel alle cursussen veel belangstelling – dat was in voorgaande jaren nog weleens anders. We zijn er trots op dat we met een klein team professionals en vrijwilligers zo'n grote

groep mensen weten te bereiken en dat we door onze deelnemers zeer goed beoordeeld worden. Uit onze evaluaties blijkt dat deelnemers dankzij onze persoonlijke en praktische aanpak hun doelen hebben behaald.

“—  
|

### Moed verzamelen

**Joke (35) doet mee aan onze assertiviteitscursus omdat ze het moeilijk vindt om 'nee' te zeggen. Vooral op haar werk heeft ze daar problemen mee. Het oefenen met de andere deelnemers gaat Joke redelijk goed af, maar als de groep gaat oefenen met een acteur voelt ze zich ziek van de zenuwen en belt af. Onze trainer vraagt haar om toch te komen. Ze hoeft alleen maar te kijken hoe andere deelnemers hun situaties oefenen met de acteur. Meedoen hoeft niet. Joke raapt de moed bij elkaar en komt. Tijdens de cursus gaat ze tóch ook zelf oefenen met de acteur. Op een stevige manier doet ze haar woordje en lukt het haar om 'nee' te zeggen. Na de oefening is Joke zo moe dat ze meteen naar huis gaat. Het heeft haar veel energie gekost.**

**Een week later komt de groep weer bij elkaar. Joke vertelde dat ze het 'oefengesprek' in het echt heeft gevoerd op haar werk en uiteindelijk haar ontslag heeft genomen. Het oefenen met acteur had haar zelfvertrouwen gegeven. Trots vertelt ze dat ze in de laatste fase van een sollicitatieprocedure zit voor een nieuwe baan.**





## 4. VRIJWILLIGE INZET

## 4. VRIJWILLIGE INZET

---

**Vrijwilligers kunnen bij U Centraal op allerlei manieren iets betekenen voor een ander. Een groot deel van onze vrijwilligers werkt bij het team 'Vrijwillige inzet'. Zij zorgen ervoor dat het leven van inwoners van Utrecht wat gemakkelijker of prettiger wordt en dat mensen weer mee kunnen doen in de samenleving.**

### 4.1 Specialistische ondersteuning bij dementie en bij verlies van gezondheid

#### 4.1.1 Ondersteuning bij Dementie

##### *Hulp bij dementie*

Het aantal koppelingen bleef dit jaar achter: 144 beoogd, 108 koppelingen gerealiseerd. De oorzaak: we hadden minder nieuwe vrijwilligers en een aantal moeizame koppelingen. Bij een intake moet altijd een helder persoon zijn. Wanneer dit een kind van de cliënt is, kost het maken van een afspraak vaak veel tijd. Kinderen zijn druk, waardoor het lastig is om een intake in te plannen. Daarnaast zien we dat cliënten soms (te) lang op een maatje moeten wachten. In de tussentijd kan er veel gebeuren: vallen en opname, kiezen voor een andere oplossing, definitieve opname of overlijden.

Vooraf in het laatste kwartaal kregen we minder aanmeldingen van cliënten. Om de oorzaak van deze daling te achterhalen, gaan we te rade bij onze verwijzers. Dit zijn met name casemanagers dementie. In Leidsche Rijn, Vleuten en De Meern blijft de vraag naar vrijwilligers daarentegen onverminderd hoog. Helaas blijft juist hier het aantal vrijwilligers achter. Om wijkgericht vrijwilligers te werven, hebben we contact gezocht met WIL en nemen we deel aan de Wijkalliantie Seniorvriendelijke Vleuten en De Meern.

##### *Lotgenotencontact*

In 2023 organiseerden we de gespreksgroep Omgaan met Dementie voor het eerst 3 keer, waarvan eenmaal in de avond om beter toegankelijk te zijn voor werkenden. Dit was succesvol. In 2024 gaan we de groep ook 3 keer aanbieden, waarvan eenmaal in Leidsche Rijn.

##### *Samenwerken in de stad*

Naast het inzetten van vrijwilligers en organiseren van lotgenotencontact, leverden we ook dit jaar een actieve bijdrage aan de samenwerking rondom dementie in onze stad.

- We zijn als coördinator betrokken bij een Alzheimercafé. Hier vonden dit jaar 5 bijeenkomsten plaats.
- Op of rond Wereld Alzheimerdag organiseren we ieder jaar samen met anderen activiteiten voor mensen met dementie en hun naasten. Dit jaar was dat een high tea voor ongeveer 100 mensen met dementie;
- We waren mede-organisator van een netwerkevent voor professionals die werken met mensen met dementie. Het doel was om in Utrecht beter samen te werken en uitwisseling over thema's zoals dementie bij mensen met een migratieachtergrond;
- We zijn mede-ontwikkelaar van de website [dementie-utrecht.nl](http://dementie-utrecht.nl). Deze website moet zorgen voor goede informatie voor bewoners en professionals en verbetering van de samenwerking in het dementieveld. Met samenwerkpartners vormen we de redactieraad;
- We namen deel aan de Ontwikkelwerkplaats, gesubsidieerd vanuit ZonMW. Onder leiding van de Hogeschool Utrecht is onderzocht hoe professionals uit zorg en welzijn (beter) kunnen aansluiten bij mensen met dementie die nog thuis wonen.
- We maakten een start met het aanbieden van scholing over dementie aan andere vrijwilligers binnen U Centraal, met om te beginnen kantoorvrijwilligers van de Algemene Hulpdienst, AutoMaatje en de Domstad PlusBus. Daarnaast verzorgden we via de Vrijwilligersacademie een stedelijke scholing over dementie.

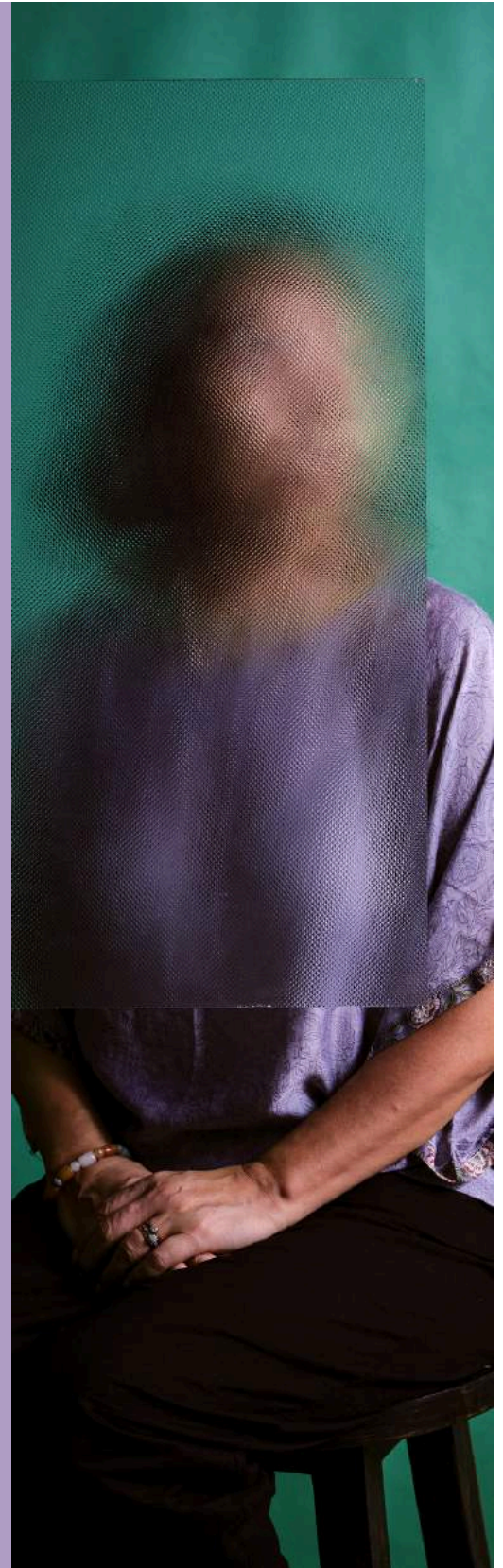




“

**Eva is een hit!**

**Wilma werkte haar hele leven in de muzieksector, als koordirigente en zangdocente. Een paar jaar geleden werd dementie geconstateerd bij haar. Haar partner neemt contact met ons op. Hij vraagt of wij een maatje kunnen vinden voor Wilma die eens per week met haar naar het Odensehuis wil fietsen. Wilma kan daar dan meedoen aan een creatieve middag. Na afloop moet dit maatje Wilma natuurlijk ook weer thuisbrengen. Geen gemakkelijke vraag, blijkt al snel. De vrijwilligers die we benaderen, voelen er weinig voor om twee uur te moeten wachten op Wilma. Bovendien is het contact beperkt. Maar toen was daar ineens Eva. Een jonge vrouw, overspannen geraakt door haar werk in de muzieksector, die nu voorzichtig de draad weer wil oppakken. Deze overzichtelijke taak spreekt haar aan, ook vanwege de achtergrond van Wilma. En Eva vindt het geen probleem om wat tijd te moeten doorbrengen in de buurt van het Odensehuis terwijl Wilma daar geniet van de creatieve middag. De dames blijken een klik te hebben, en ontdekken zowaar dat ze ook gemeenschappelijke vrienden hebben. Wilma's partner verwoordt het als volgt: *'Eva is een hit bij Wilma!'***



**Totaal aantal deelnemende inwoners en inzet vrijwilligers koppelingen  
(SO, HBH, BZ) 2023**

	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2023	Beoogd 2023
<b>Inwoners</b>	154	151	155	156	247	294
<b>Vrijwilligers</b>	182	181	181	187	245	250

#### **4.1.2 Buddy bij verlies van gezondheid**

We hebben dit jaar 27 van de 30 beoogde koppelingen gerealiseerd. Het thema verlies en ziekte leeft nog steeds onder veel vrijwilligers. Soms handelen ze in hun contact met de cliënt vanuit eigen ervaring, soms vanuit de wens aan persoonlijke ontplooiing. Voor cliënten is het heel waardevol om een buddy te hebben die met hen meeloopt op de moeilijke momenten in het leven. Maar uit intervisies blijkt ook telkens weer hoe belangrijk het contact met cliënten voor de buddy's zélf is.

Daarnaast merkten we dit jaar duidelijker dat Sociale Ondersteuning en Buddyzorg veel raakvlakken hebben. Denk aan de eenzaamheid, de verlieservaringen en de onmacht omdat het leven niet gaat zoals iemand hoopt.

“

## Geen eenrichtingsverkeer

Frank Slijper (64) wilde graag wat meer inhoud geven aan zijn leven. Hij werd de buddy van Liesbeth die niet lang meer te leven heeft. Iedere zaterdag gaan ze samen op pad. Frank: 'Als ik zaterdagochtend bij Liesbeth aankom, zit ze er al helemaal klaar voor. Ogen opgemaakt, haar netjes verzorgd en altijd goedgehumord. Ze heeft er zin in. Lekker naar buiten. We houden allebei van vogels en van de natuur. Tegenwoordig sluiten we onze uitstapjes altijd af met een terrasje. In mijn omgeving weet lang niet iedereen dat ik buddy ben. Als je dat vertelt, lijkt het al snel alsof je punten wilt scoren. Mensen zeggen dan: wat goed van je. Getver. Zo voelt het helemaal niet voor mij, onze uitstapjes ervaar ik niet als een plicht. Ik ben een gezond mens. Kan eten, drinken, werken – ik heb alles. Waarom zou ik dan niet iets terugdoen voor mensen die het minder gemakkelijk hebben? Dat is ook precies de reden waarom ik besloot buddy te worden. Ik werk doordeweeks als hypotheekadviseur en woon alleen. In het weekend heb ik genoeg om mezelf te vermaken, maar ik miste, tja, misschien toch een beetje de emotie. Betekenis. Liesbeth laat vaak merken hoe waardevol ons contact is voor haar. Haar gelukkig zien, dat is waar ik mijn lol uit haal. M'n kick. Maar wat ik niet had verwacht, is dat die zaterdagen ook voor mij persoonlijk zo belangrijk zouden worden. Ons contact is geen eenrichtingsverkeer. Ik vertel Liesbeth ook over mijn eigen leven. Ze weet dingen van mij die ik niet aan anderen vertel.'



## **4.2 Eenzaamheid voorkomen en verminderen**

We hebben dit jaar 27 van de 30 beoogde koppelingen gerealiseerd. Het thema verlies en ziekte leeft nog steeds onder veel vrijwilligers. Soms handelen ze in hun contact met de cliënt vanuit eigen ervaring, soms vanuit de wens aan persoonlijke ontplooiing. Voor cliënten is het heel waardevol om een buddy te hebben die met hen meeloopt op de moeilijke momenten in het leven. Maar uit intervisies blijkt ook telkens weer hoe belangrijk het contact met cliënten voor de buddy's zélf is. Daarnaast merkten we dit jaar duidelijker dat Sociale Ondersteuning en Buddyzorg veel raakvlakken hebben. Denk aan de eenzaamheid, de verlieservaringen en de onmacht omdat het leven niet gaat zoals iemand hoopt.

### **4.2.1 Sociale Ondersteuning (SO)**

We realiseerden dit jaar 112 koppelingen terwijl we er 150 beoogden. Toch zien we wel een stijging in het aantal koppelingen. In 2021: 83, in 2022: 89, in 2023: 112. We groeien dus, maar niet zo snel als we hadden verwacht. We krijgen genoeg aanmeldingen van cliënten, maar hebben onvoldoende vrijwilligers om hen aan te koppelen. Aanwas van nieuwe vrijwilligers blijft voor Sociale Ondersteuning dus hét stagnatiepunt en daarmee ons grootste aandachtspunt.

We maken meer gebruik van vrijwilligers om intakes te doen en in 2024 gaan vrijwilligers ook andere vrijwilligers begeleiden. Op deze manier willen de instroom van cliënten beter behappen. We streven ernaar om cliënten zo veel mogelijk te activeren. Dit vraagt om een intensieve monitoring. Dit doen we onder meer met meer vaste intervisiegroepen voor vrijwilligers.

In 2023 is een plan gemaakt om Sociale Ondersteuning samen te voegen met Buddyzorg. De nieuwe naam is: Buddy & Bezoek. Hiermee hopen we een efficiëntieslag te maken.





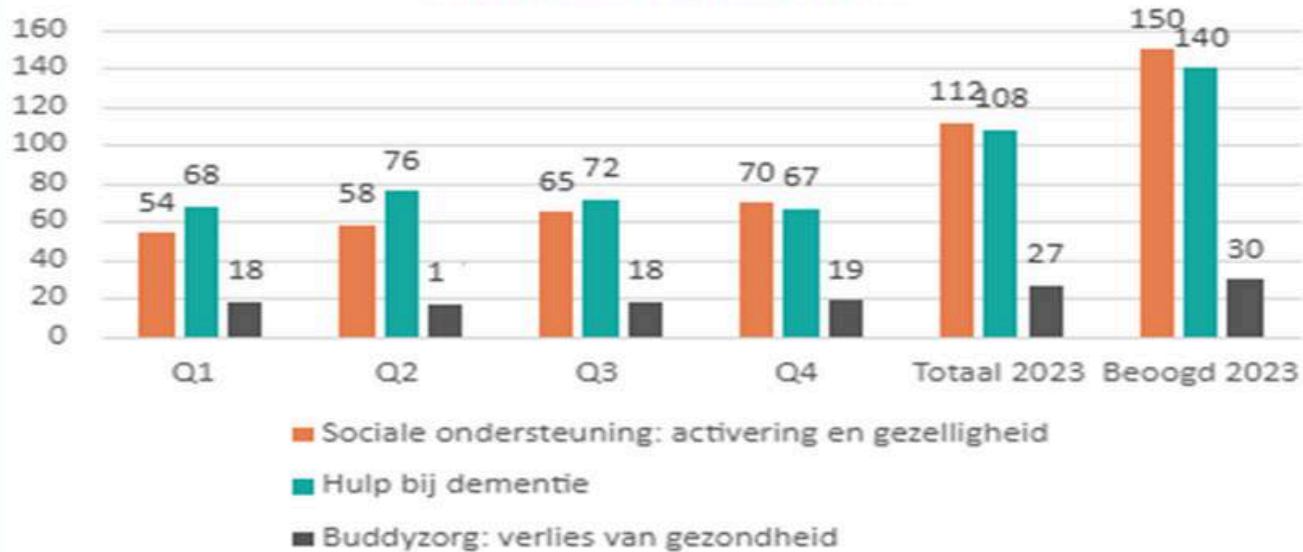
“  
| **Diepgaande gesprekken**

**Theo is een alleenstaande man uit Lombok die gewend is om gesprekken op niveau te voeren. Als hij zonder werk komt te zitten, wordt hij steeds depressiever. Hij mist het uitwisselen van ideeën. Gelukkig vinden we een vrijwilliger die iedere woensdagmiddag bij Theo langsgaat. Samen nemen ze dan de stand van zaken in de wereld door.**

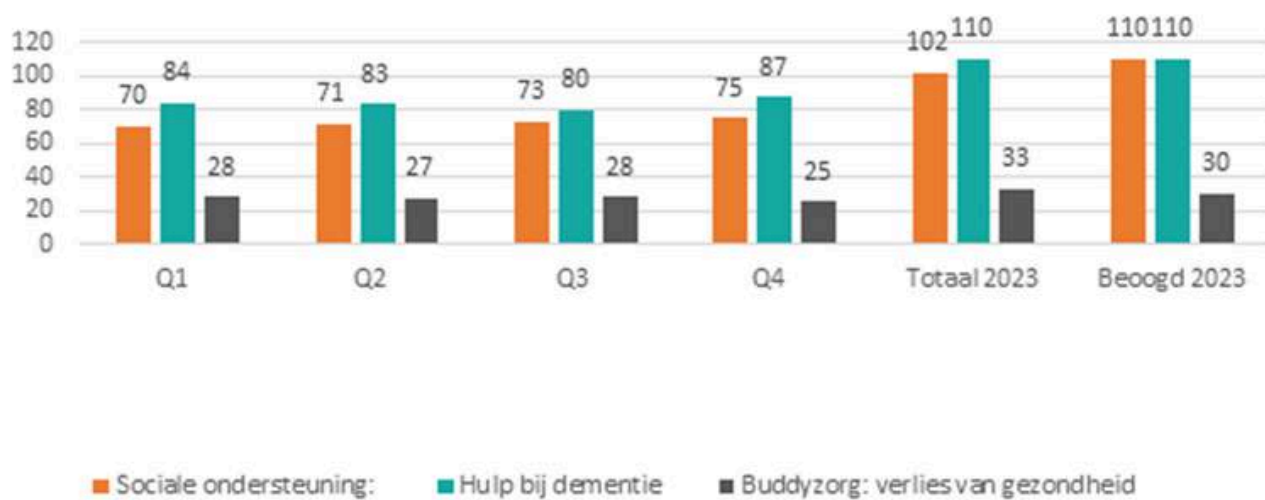
**Theo knapt enorm op van deze bezoeken. Hij voelt zich gehoord en gezien in zijn - niet altijd even alledaagse - meningen. Theo: 'Diepgaande gesprekken houden me scherp, ze geven betekenis aan mijn dag. Mijn vrijwilliger stimuleert me ook om meer dingen aan te pakken, waar ik anders niet aan toe zou komen. Bovendien helpt hij me om te relativeren. Dankzij de gesprekken heb ik ingezien dat niet alles altijd perfect hoeft te zijn.'**



### KOPPELINGEN - INWONERS 2023



### KOPPELINGEN - VRIJWILLIGERS 2023



#### 4.2.2 Join Us

In 2023 werkten we met twee groepen, beide voor de leeftijd van 20 t/m 25 jaar. Daarmee ondersteunden we 34 jongvolwassenen bij het verminderen van hun gevoelens van eenzaamheid. Het beoogde aantal van 40 is niet gehaald. Dit heeft mogelijk te maken met de locatie van een van de groepen: Kanaleneiland. (Potentiële) deelnemers vonden het niet prettig om 's avonds alleen door deze wijk te fietsen. Een van onze begeleiders fietst nu na afloop mee.



Een van de uitgestroomde jongeren werd dit jaar ervaringsvrijwilligster. Na een scholing bij Join Us begeleidt zij nu samen met een van onze medewerkers een groep. Mooi om te zien hoe ze haar eigen ervaringen heeft omgezet in kracht en inzet voor de groep.

Het laatste kwartaal van 2023 begonnen we met de voorbereidingen voor een derde groep, gericht op jongvolwassenen van 25 t/m 30 jaar. Als we hiervoor een geschikte locatie vinden, kan de groep meteen starten. Er zijn voldoende aanmeldingen.

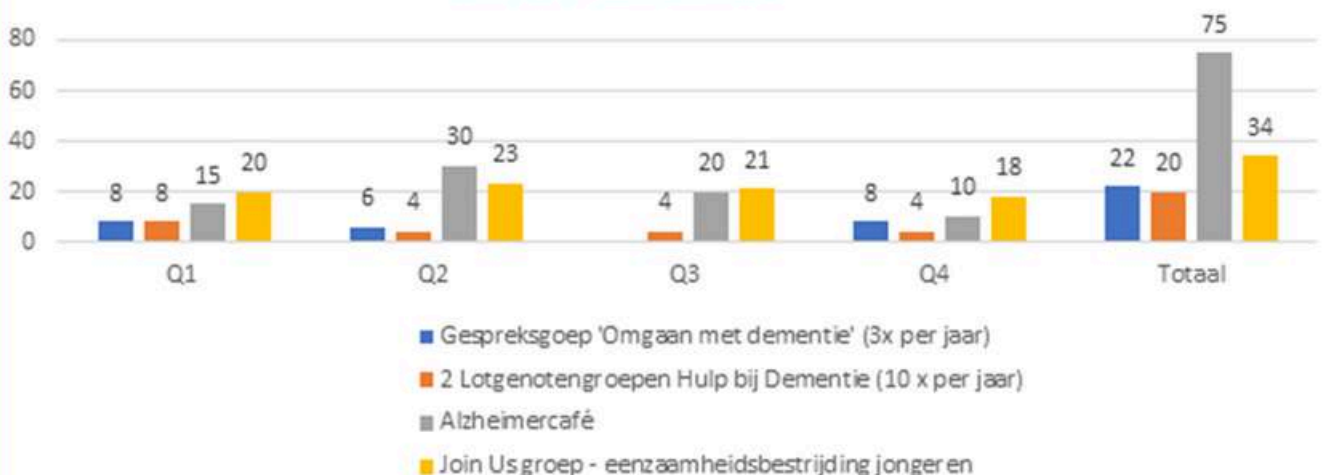
Het doel van Join Us is om deelnemers bewust te maken van negatieve gedachten die invloed hebben op hun gevoelens van eenzaamheid en ze vervolgens te leren hoe ze deze gedachten kunnen ombuigen. Hoe precair en arbeidsintensief dit proces is, blijkt uit het verhaal van Marjolein.



“  
| **Gedachtenpatronen**

**Marjolein is al een tijd niet naar de Join Us-bijeenkomst geweest. In een persoonlijk gesprek met de begeleider legt ze uit dat ze een keer verhinderd was en het daarna lastig vond om weer te gaan. Want: 'Wie zit er nou op mij te wachten?'. De begeleider vertelt haar dat er onlangs in de groep nog iemand naar haar gevraagd heeft. Dit is echt een eye-opener voor Marjolein. 'Er vroeg iemand naar mij?!' Ze besluit de bijeenkomsten weer bij te wonen. Eind goed, al goed. De begeleiders van Join Us zien zulke gedachtenpatronen vaker bij jongeren en zijn erop gespitst hen hiervan bewust te maken en te ondersteunen bij het doorbreken van deze patronen. Hieruit blijkt maar weer eens de meerwaarde van de persoonlijke begeleiding.**

**GROEPEN: DEELNEMERS**



## 4.3 Ondersteuning bij immobiliteit

### 4.3.1 ANWB AutoMaatje

ANWB AutoMaatje is een groot succes! Dat zien we goed terug in de cijfers. We komen uit boven het geplande aantal ritten en vrijwilligers: 297 ingeschreven deelnemers terwijl we er 250 hadden beoogd. Zij werden in 2023 geholpen door in totaal 51 vrijwillige chauffeurs, waar we er 20 hadden beoogd. In totaal komen we uit op 1352 gereden ritten. Ook merken we dat de bekendheid van het project stijgt, onder meer door onderlinge reclame van de deelnemers en een grotere bekendheid bij Buurtteams, thuiszorgorganisaties, et cetera.

Wat ons zorgen baart, is het stagneren van de aanwas van nieuwe chauffeurs. Soms haken chauffeurs af, bijvoorbeeld omdat ze gaan verhuizen. De laatste maanden zit er geen groei meer in. Hierdoor bestaat het gevaar dat we in de toekomst vaker 'nee' moeten verkopen. Binnenkort nemen we de werving van nieuwe chauffeurs onder de loep.

In de loop van 2023 zagen we steeds meer vaste koppels ontstaan. Inmiddels zijn er al 10 koppels waarbij een vaste chauffeur alle ritten van een deelnemer voor zijn of haar rekening neemt. Wat de meerwaarde daarvan is, blijkt uit het verhaal van Miranda.

“—  
|

#### **Samen naar het crematorium**

**Miranda (40) heeft vorig jaar haar moeder verloren. Iedere donderdag brengt een chauffeur van AutoMaatje haar naar Hilversum, waar Miranda's moeder gecremeerd is. Dit bezoek combineert ze stevast met het uitlaten van haar twee hondjes. Miranda maakt de ritjes altijd met dezelfde chauffeur. Door weer en wind bezoeken ze – samen met de hondjes – de urnenwand. De vrijwilliger neemt hier ook echt de tijd voor. Miranda heeft laten weten dat ze vooral de stille aanwezigheid van de vrijwilliger bijzonder waardeert. Het helpt haar bij het verwerken van het verlies.**

### 4.3.2 Domstad PlusBus

Dit jaar hebben we de doelstelling van 2500 deelnemers niet gerealiseerd. Sinds corona is de werkwijze bij de Domstad PlusBus arbeidsintensiever geworden. De samenwerking met recreatie-aanbieders verloopt steeds meer gedigitaliseerd, zoals het bestellen en betalen van tickets. Dit vraagt om tijdrovend maatwerk. Onze deelnemers zijn vaak niet digitaal vaardig en we willen zoveel mogelijk financiële risico's voorkomen. Daarnaast wordt onze doelgroep ouder. Dit heeft effect op de uitval van deelnemers. Al met al is de doelstelling van 2500 niet meer haalbaar. Een bijstelling naar 1900 deelnemers op jaarbasis is wenselijk.

De (centrale) doelstelling van de Domstad PlusBus is: 'Het voorkomen en verminderen van eenzaamheid bij ouderen uit de stad Utrecht'. Op basis hiervan gaan we komend jaar door met het ontwikkelen van onze dienstverlening. Bij de invulling van de uitjes stellen we de gemeenschappelijke ervaring centraal en willen verder investeren in de vrijwilligers op de bus door middel van trainingen en coaching. Ons streven is om te werken aan een dienstverlening met een professionele uitstraling en een informele sfeer.

Domstad Plusbus 2023						
	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2023	Beoogd 2023
Aantal ritten	87	88	83	75	333	0
Aantal (niet unieke) deelnemers	364	528	498	450	1840	2500
Aantal vrijwilligers	22	23	22	22	29	25



“

## De fun van het samen

Valerie Verhagen (74) mist de bezoeken aan de kringloopwinkel. Die ondernam ze altijd met haar echtgenoot, maar hij is kortgeleden overleden. Alleen vindt ze er niets aan. Ze schrijft zich in bij de DomStad PlusBus, waar regelmatig uitjes naar kringloopwinkels op het programma staan. Ze gaat een paar keer mee, en ontdekt weer - zoals ze het zelf noemt - de 'fun van het samen'. Want ze merkt: er is niets leuker dan samen met anderen opbloeien in de bus en in de kringloop! En zo tikt ze toch maar mooi een soort schilderij van de Dom (met allemaal lichtjes erin verwerkt) op de kop!



## 4.4 Praktische hulp voor inwoners

### 4.4.1 Algemene Hulpdienst (AHD)

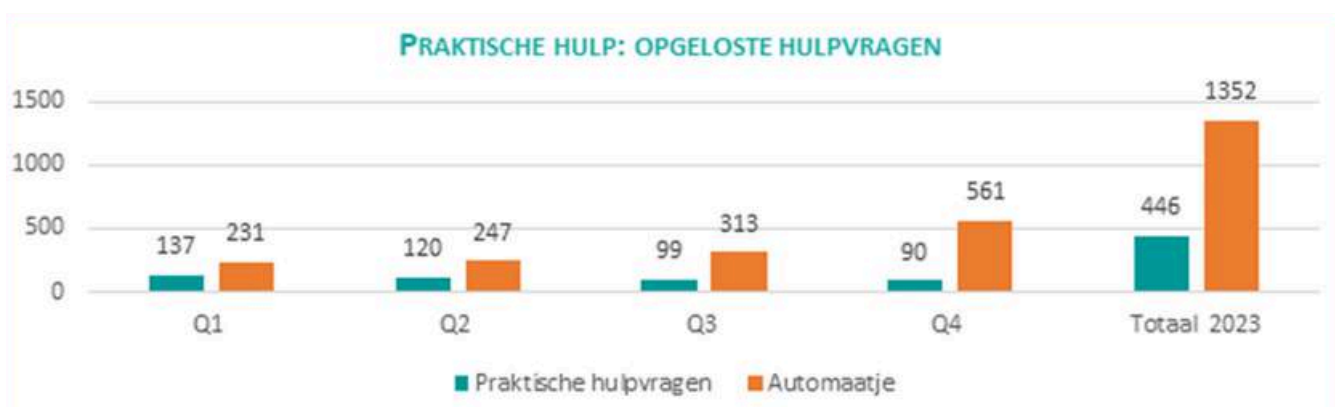
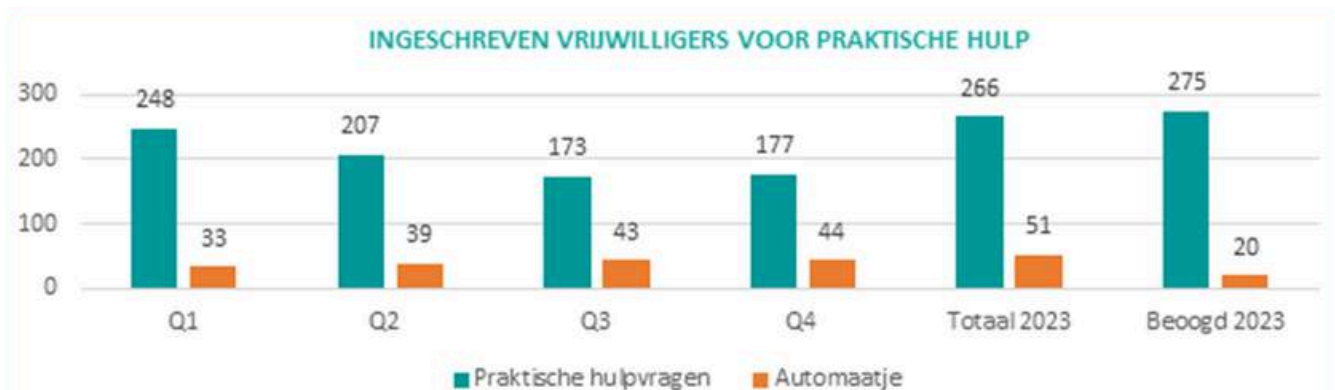
Onze vrijwilligers van de Algemene Hulpdienst bieden praktische hulp in wijken waar de hulpvraag onvoldoende door het eigen netwerk of in de wijk kan worden opgelost.

In 2023 zijn we met 446 opgeloste praktische hulpvragen ver boven ons beoogde doel van 350 uitgekomen. Zeker als je bedenkt dat er altijd hulpvragen buiten ons gezichtsveld worden opgelost, bijvoorbeeld als een vrijwilliger zelfstandig ook andere klussen oppakt bij een cliënt. Bij het opstellen van de subsidieaanvraag 2023 hielden we rekening met het feit dat we steeds meer zouden doorverwijzen naar de buurtinitiatieven, dat door de komst van AutoMaatje de autoritjes onder de AHD zouden wegvallen en dat de dalende lijn van nieuwe aanmeldingen van vrijwilligers al met al zou leiden tot afname van het aantal op te lossen hulpvragen. Daarom hadden we het cijfer voor 2023 behoorlijk naar beneden bijgesteld. Dat is niet uitgekomen. Het aantal is gelijk aan het aantal opgeloste hulpvragen van 2022.

Opvallend is dat we beduidend minder hoeven door te verwijzen naar burennetwerken dan we hadden verwacht. Buurtbewoners lijken hun eigen initiatieven gemakkelijker te vinden.

Daarnaast is de bezetting van kantoorvrijwilligers (onder andere stagiaires) verbeterd, wat bijdraagt aan het maken van veel matches. De top 3 van hulpvragen: 1. klussen, 2. boodschappen, 3. tuinklussen.





“

#### Voicemail

Op de voicemail staat een melding van een 92-jarige vrouw die zegt dat ze het 'niet meer ziet zitten'. We nemen meteen contact op. Mevrouw klinkt wanhopig als ze vertelt dat ze zojuist is gevallen in de tram. Door de val kan ze zichzelf niet meer redden met boodschappen doen. Alsof het zo heeft moeten zijn, hebben we diezelfde ochtend een nieuwe vrijwilliger ingeschreven die beschikt over een auto en graag mensen wil helpen met boodschappen doen. We koppelen de twee aan elkaar. De match is een succes. Mevrouw staat weer positief in het leven.

## **4.5 NIZU-activiteiten**

### **4.5.1 Inzet ambassadeurs informele zorg**

U Centraal participeert in de kerngroep van het NIZU én is penvoerder voor het NIZU richting de gemeente Utrecht. Het rapporteren over de activiteiten van het NIZU valt onder de NIZU projectsubsidie 10496913 (2022/3697). Hierbinnen vallen de projectleiding van het NIZU, de inzet van ambassadeurs informele zorg in 3 wijken, de website van het NIZU en het Informatiepunt Informele Zorg.

Iedere wijk in Utrecht heeft een eigen ambassadeur informele zorg. Ambassadeurs informele zorg hebben als doel om (zorg)professionals kennis te laten maken met het voorveld en ze de weg te wijzen in het aanbod van alle verschillende vrijwilligersorganisaties en initiatieven in de stad Utrecht. Zo kunnen we meer hulpvragen in het informele veld oplossen. Ambassadeurs Informele Zorg vertegenwoordigen een groot aantal informele organisaties en initiatieven, sluiten aan bij casusoverleg met professionals en bij zorg- en wijkoverleg en ze geven voorlichting.

De coördinatie van de inzet van de ambassadeurs informele zorg ligt bij het NIZU. Voor de 10 wijken zijn in totaal 7 ambassadeurs beschikbaar. Dit betekent dat 3 ambassadeurs 2 wijken voor hun rekening nemen. U Centraal levert 2 van de 7 ambassadeurs uit haar formatie. De ambassadeurs van U Centraal werken in Overvecht, Vleuten de Meern en Leidsche Rijn. Daarnaast maakt U Centraal de inzet van 4 ambassadeurs in 4 wijken financieel mogelijk.

### **4.5.2 Vrijwilligersacademie Utrecht**

In oktober van dit jaar is de Vrijwilligersacademie ondergebracht bij de Vrijwilligerscentrale Utrecht.





## 5. MANTELZORG UTRECHT



## 5. MANTELZORG ([www.mantelzorgutrecht.nl](http://www.mantelzorgutrecht.nl))

---

**Mantelzorg Utrecht organiseert cursussen, bijeenkomsten en waardering voor inwoners van Utrecht die intensief zorgen voor een naaste. Daarnaast geven wij voorlichting over mantelzorg aan beroepskrachten.**

### **Over Mantelzorg Utrecht**

Mantelzorg Utrecht zet zich in voor de ruim 100.000 mantelzorgers in Utrecht. We bieden ontspanning en waardering in de vorm van uitstapjes, geschenken en organiseren de Dag van de mantelzorg. Ook kunnen mantelzorgers bij ons terecht voor informatie en advies over onder meer wet- en regelgeving en bieden we lotgenotencontact, gespreksgroepen en cursussen. Voor andere beroepskrachten in de stad zijn we een sparringpartner. We geven hen trainingen om de bewustwording over mantelzorgondersteuning te vergroten.



## **Speerpunten 2023**

### ***Waarderingspagina***

In 2023 bereikten we veel Utrechtse mantelzorgers en beroepskrachten en voerden we een aantal vernieuwingen door. In maart lanceerden we onze waarderingpagina. Naast de waarderingdagen (uitstapjes) die we al jaren aanboden, kunnen mantelzorgers nu ook een waarderingsgeschenk uitkiezen. Daarmee kwamen we tegemoet aan een wens van veel mantelzorgers: niet iedereen kan of wil mee met een groepsuitje. De pagina is goed bezocht en uit de evaluatie bleek dat het merendeel van de mantelzorgers erg tevreden is.

### ***Mantelzorgvriendelijke school***

We hebben toegewerkt naar de eerste mantelzorgvriendelijke school. In samenwerking met JMZpro trainden we schoolpersoneel op het Trajectum College om een mantelzorgsituatie te herkennen en zo nodig door te verwijzen. We hopen we dat er meer scholen zullen volgen.

### ***Mantelzorghuis***

We maakten een start met de oprichting van het Mantelzorghuis: een laagdrempelige plek waar mantelzorgers in huiskamersetting samen kunnen zijn. De wens voor een dergelijke plek komt voort uit ons mantelzorgpanel en we zijn erg blij dat dit nu wordt gerealiseerd.

### ***Samenwerken***

We werken nauw samen met allerlei organisaties in de stad. Voorbeelden van bestaande en nieuwe samenwerkingen zijn: Pharos, BTO Sociaal, Lokalis, DOCK, Portaal, NIZU, wijkverpleging en huisartsen, Bijnckershoek Axion Continu, De Dame in Zuilen, Stichting Pelita en het Wilde Westen.

### ***Mantelzorgmakelaar***

In 2023 is binnen ons team een mantelzorgmakelaar gestart. Hierdoor kunnen we gemakkelijker samenwerken waardoor mantelzorgers en professionals efficiënter worden geholpen. Dit jaar zijn er al 48 casussen behandeld.

<b>Activiteiten 2023 Mantelzorg Utrecht</b>	<b>Aantallen</b>
<b>Ingeschreven Mantelzorgers</b>	<b>2050 mantelzorgers</b>
<b>Contactmomenten</b>	<b>1272</b>
<b>Dag van de Mantelzorg</b>	<b>250 mantelzorgers</b>
<b>Vergroot je veerkracht + train de trainer</b>	<b>36 deelnemers</b>
<b>Mantelzorgpanel</b>	<b>9 deelnemers en bijeenkomsten</b>
<b>In gesprek met elkaar</b>	<b>20 deelnemers</b>
<b>Keigroep-NAH</b>	<b>8 deelnemers en 11 bijeenkomsten</b>
<b>Voorlichtingsbijeenkomsten</b>	<b>100 deelnemers en 6 bijeenkomsten</b>
<b>Alzheimer theehuis</b>	<b>90 deelnemers</b>
<b>AMWATH</b>	<b>122 deelnemers</b>
<b>Waarderingsdagen</b>	<b>294 deelnemers</b>
<b>Waarderingsgeschenken</b>	<b>230 geschenken</b>
<b>Magazine Mantelzorg Utrecht</b>	<b>3500 exemplaren</b>
<b>Respijtwijzer</b>	<b>76 organisaties</b>
<b>JMZ: theater en mantelzorg vriendelijke school</b>	<b>138 deelnemers</b>
<b>Mantelzorgmakelaar</b>	<b>48 casussen</b>
<b>Trainingen beroepskrachten</b>	<b>203 deelnemers</b>

“

## De eerste stap

In september 2023 startte in Overvecht een AMWAHT-groep voor Marokkaanse mannen van 60-plus. In het begin durfden de deelnemers niet veel te vertellen. Dat verandert als een van hen, Hassan, openhartig zijn zorgen deelt met de groep. 'Mijn vrouw en ik zorgen voor onze gehandicapte dochter die nu 22 jaar is', vertelt Hassan. 'Ze is vrijwel volledig afhankelijk van ons. De zorg wordt ons te zwaar. We zouden graag willen dat onze dochter naar een dagbesteding gaat, maar mijn vrouw en ik spreken allebei niet zo goed Nederlands. Hoe komen we er dan achter wat een betrouwbare dagbesteding is? Waar hebben we recht op? Is er misschien een organisatie voor ouders zoals wij? Of zijn er vrijwilligers die ons kunnen helpen? We weten niet hoe het verder moet.' Nadat Hassan zijn verhaal heeft verteld, komt de groep los. De herkenning is groot, evenals de frustratie. Veel mannen weten niet waar ze terecht kunnen voor hulp omdat ze de Nederlandse taal onvoldoende beheersen. Ze voelen zich vaak niet serieus genomen door de huisarts. Ook vinden de meeste mannen het lastig om met anderen over hun thuissituatie te praten. Ze schamen zich en zijn bang voor geroddel. Dat ze bij AMWAHT hun zorgen wél durven te delen, is de eerste stap op weg naar een oplossing.

*Al meer dan 10 jaar kent Utrecht AMWAHT-groepen. Bij AMWAHT ontmoeten mantelzorgers met een migratieachtergrond elkaar in lotgenotengroepen. De groepen worden begeleid door vrijwilligers die door AMWAHT zijn opgeleid. Op een laagdrempelige manier maken zij thema's en taboes bespreekbaar. Er zijn groepen in verschillende wijken in Utrecht.*







# 6. WOMEN



## 6. Wonen

### 6.1 Buurtbemiddeling

**Buurtbemiddeling biedt eerste hulp bij problemen met de buren door getrainde vrijwilligers.**

#### Over Buurtbemiddeling

Inwoners van Utrecht moeten met plezier in hun huis, hun buurt en hun stad kunnen wonen. Als dit niet lukt, helpt Buurtbemiddeling mensen om de problemen op te lossen. Dit doen we met de inzet van buurtbemiddelaars. Buurtbemiddelaars zijn vrijwilligers die wij trainen en begeleiden om buren te helpen bij het herstellen van de communicatie en het vinden van begrip (en respect) voor elkaar. Dit levert empowerment op van buurt en bewoners, sociale samenhang en een leefbare woonomgeving. Buurtbemiddeling werkt preventief en voorkomt verdere escalatie zodat mensen minder snel een beroep doen op instanties zoals politie, Buurtteams of het wijkbureau.

Vrijwilligers in 2023				
	Q1	Q2	Q3	Q4
Aantal aanmeldingen	81	93	91	100
Aantal vrijwilligers	140	135	135	143

Om de stad Utrecht te kunnen bedienen, werkten we bij Buurtbemiddeling in 2023 met 135 tot (maximaal) 145 vrijwilligers. Dit aantal is gebaseerd op vraag en aanbod.

<b>Aanmeldingen in 2023</b>				
	<b>Q1</b>	<b>Q2</b>	<b>Q3</b>	<b>Q4</b>
<b>Binnenstad</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>19</b>
<b>Overvecht</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>7</b>
<b>Oost</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
<b>Noord Oost</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>11</b>
<b>Zuid West</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>12</b>
<b>West</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>10</b>
<b>Zuid</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>2</b>
<b>Noord West</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>21</b>
<b>Leidsche Rijn</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
<b>Vleuten De Meern</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>5</b>

Opvallend in de cijfers van 2023 is dat in het derde kwartaal de meeste aanmeldingen uit Overvecht en Utrecht Noord-West kwamen. Dit heeft er mee te maken dat we in deze periode meer groepsbemiddeling hebben aangenomen. In het vierde kwartaal springt het aantal aanmeldingen uit de Binnenstad en Noord-West erbovenuit.

“

## Huis is geen thuis meer

De 25-jarige Laura meldt zich bij Buurtbemiddeling omdat ze onenigheid heeft met haar huisgenoot Isa. Ze zijn het niet eens over het kiezen van twee nieuwe huisgenoten. Laura wil hierover graag met Isa praten onder begeleiding van Buurtbemiddeling. We vragen Laura om bij Isa te informeren of zij hiertoe ook bereid is. Niet lang daarna laat Laura weten dat Isa wil meewerken.

Onze coördinator zoekt twee geschikte bemiddelaars. Zij maken eerst aparte afspraken met Laura en Isa voor een intakegesprek. Tijdens het gesprek is Laura erg geëmotioneerd. Ze voelt zich niet meer vrij in haar eigen huis en wil graag fijner met elkaar wonen. Ook vertelt ze dat Isa een keer heel boos haar kamer is binnengekomen. Ze praten al anderhalve maand niet meer met elkaar.

Na het gesprek met Laura hebben de bemiddelaars een intake met Isa. Zij voelt zich op haar beurt buitengesloten en aangevallen door alle appjes die ze van Laura krijgt. Isa begrijpt niet waarom Laura zo boos is. De kamertoedeling is al twee keer precies zo gegaan als Laura wilde. Isa voelde zich beide keren voor het blok gezet. Na de intake volgt een bemiddelingsgesprek van tweeënhalf uur. In het begin in de sfeer gespannen. Laura komt binnen met hoofdpijn en Isa met buikpijn. Beiden zeggen dat ze graag de lucht willen klaren. Maar ze laten elkaar niet uitpraten en vinden het lastig om naar elkaar te luisteren. Pas als Isa vertelt dat ze het tegenwoordig echt moeilijk vindt naar huis te gaan, lijkt er een kleine opening in het gesprek te komen. Uiteindelijk maken Laura en Isa een paar afspraken. Ze vinden dat de kwestie goed is uitgepraat, maar voor persoonlijke contact staan ze allebei nog niet open. Volgende week gaan de bemiddelaars Laura en Isa nabellen om te horen hoe het nu gaat. Ze bieden dan meteen aan dat er indien nodig een tweede gesprek kan plaatsvinden. In ieder geval is er een start gemaakt voor herstel en een verbetering in het contact.

## 6.2 Aanpak extreme woonoverlast

Soms is de woonoverlast zo ernstig dat buren er samen niet meer uitkomen. Als hulp van buitenaf ook niet leidt tot een oplossing wordt het woonoverlastnetwerk ingeschakeld. U Centraal levert hierin onafhankelijke procesregisseurs. We werken nauw samen met verschillende instanties zoals politie, woningcorporatie en hulpverlening.

### 2023: intensievere aanpak en langere looptijd

In 2023 was ons team Extreme Woonoverlast weer geregeld betrokken bij ernstige woonoverlastsituaties die meer tijd en energie vergden dan de afgesproken looptijd van zes maanden. Al bij aanvang van de aanpak krijgen de procesregisseurs vaak te maken met boze en ongeduldige bewoners die verwachten dat de overlast direct stopt. Zo werkt het helaas niet. Het oplossen van een woonoverlastsituatie hangt in veel gevallen samen met het bieden van passende zorg aan de beklagde. De wachtlijsten voor begeleiding en zorg zijn lang en begeleide en beschermde woonplekken zijn niet op korte termijn beschikbaar. Om die reden duurt de aanpak langer. Daarnaast zit de woningmarkt op slot en zijn de wachtlijsten voor een huurwoning lang. Hierdoor hebben de slachtoffers van ernstige woonoverlast niet de vrijheid om te kiezen voor een verhuizing en raken ze steeds gefrustreerder.





### Aangemelde casussen extreme woonoverlast in 2023

Eigenaar overlastwoning	Aantal aangemeld	Aantal niet opgepakt
Woonin	23	3
Portaal	21	1
Bo-Ex	15	1
Cazas Wonen	3	1
SSH	2	0
Overige corporaties	1	0
Particulier verhuur	6	0
Eigen woning	6	0
<b>Eindtotaal</b>	<b>77</b>	<b>6</b>



## Totaal aantal afgesloten casussen extreme woonoverlast per eigenaar overlastwoning

Eigenaar overlastwoning	Beheersbaar gemaakt	Opgelost	Onvoldoende resultaat	LKB	Huis-uitzetting	Totaal
Woonin	8	11	0	0	2	21
Portaal	1	12	1	1	1	16
Bo-Ex	5	4	0	0	1	10
Cazas Wonen	1	4	0	0	0	5
SSH	0	1	0	0	1	2
Overige corporaties	0	1	0	0	0	1
Particulier verhuur	3	1	0	0	2	6
Eigen woning	0	4	0	0	0	4
<b>Eindtotaal</b>	<b>18</b>	<b>38</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>65</b>

### Verandering functienaam

Voorheen was de functienaam van onze medewerkers 'casemanager extreme woonoverlast'. Deze benaming riep zowel bij bewoners als professionals verwarring op. Bij andere organisaties wordt de naam 'casemanager' gebruikt voor hulpverleners en heeft dus een heel andere inhoud. Daarom hebben we de functienaam 'casemanager extreme woonoverlast' vervangen door 'procesregisseur extreme woonoverlast'.

### Samenwerking Buurteamorganisaties

In het tweede kwartaal van 2023 vond op verzoek van de afdeling Volksgezondheid Utrecht van de gemeente en het team Extreme Woonoverlast een overleg plaats met de Buurteamorganisaties over de samenwerking.

Ons team en de ketenpartners van Volksgezondheid missen een vaste contactpersoon vanuit het Buurtteam sociaal: iemand die onder meer standaard aanwezig is bij casusoverleg. Korte lijnen met het Buurtteam sociaal zijn gewenst, we hebben hun expertise nodig. De samenwerking is onder de aandacht gebracht en wordt geëvalueerd.

### **Versterking samenwerking**

In 2023 trakteerde onze procesregisseur Monique Kranenburg haar ketenpartners in Overvecht en Noordoost op een zelfgemaakte lunch. Dat was een groot succes. Daarom heeft het team Extreme Woonoverlast samen met de coördinatoren van het team Buurtbemiddeling besloten deze lunch in het vervolg te organiseren voor alle partners in de stad. Ook voor het komende jaar staan de lunches gepland. Samen lunchen in een informele setting versterkt de onderlinge samenwerking en zorgt voor meer werkplezier.

### **Voorlichting**

Ons team Extreme Woonoverlast geeft geregeld voorlichting aan ketenpartners. Zo houden we de kennis actueel over de netwerkaanpak van extreme woonoverlast, die gebaseerd is op de overlastpiramide. We merken dat er bij sommige corporaties, politie en gemeente nog steeds veel personele wisselingen zijn en een (tijdelijk) tekort is aan (geschikt) personeel. Door deze wisselingen is de samenwerking met deze partners minder nauw. Ons team heeft de indruk dat de netwerkaanpak extreme woonoverlast onvoldoende aan de orde komt bij het inwerken van nieuw personeel, zzp'ers en gedetacheerden. Hierdoor duurt de aanpak van casussen soms onnodig lang en/of wordt complexer dan nodig. Om nieuwe partners te informeren, blijven we presentaties geven.

### **Werkdruk**

Tijdens het laatste kwartaal van 2023 is onze procesregisseur voor de wijken Kanaleneiland, Rivieren- en Dichterswijk, Leidsche Rijn, Vleuten en De Meern uitgevallen. De overige drie procesregisseurs hebben het werk in deze wijken genomen. Dit leidde tot hoge werkdruk en minder flexibiliteit in het plannen van afspraken.

“

## Met de noorderzon vertrokken

De politie meldt een ernstige woonoverlastsituatie in een particulier verhuurde woning aan. In het pand wonen een man en een vrouw met hun kindje van 9 maanden. Mevrouw spreekt de Nederlandse taal niet, weet niets over de Nederlandse maatschappij en heeft geen sociaal netwerk. Meneer is de baas in huis. Hij spreekt een beetje Nederlands. Bij de politie zijn meldingen binnengekomen van huiselijk geweld. Ook zijn er conflicten met een buurman, die in hetzelfde pand woont. Deze buurman is erg angstig voor meneer. Onze procesregisseur en de wijkagent treffen tijdens hun huisbezoek een schrijnende situatie aan. Het hele gezin woont in een kleine kamer zonder een eigen keuken of slaapkamer. Voor het kind is er geen plek om te spelen, de kakkerlakken lopen over de vloer. Omdat meneer en mevrouw de Nederlandse taal onvoldoende beheersen, voeren we het gesprek met behulp van een telefonisch tolk. Door de wijkagent is al een zorgmelding opgemaakt. Naast de overlast zijn er grote zorgen over de ontwikkeling van het kindje. Veilig Thuis en het Buurteam Jeugd en Gezin zijn ingeschakeld. De procesregisseur coördineert de aanpak en zorgt dat de betrokken partijen goed samenwerken. De hulp kan niet opgestart worden; het gezin is zorgmijdend. Vanwege de overlast en een huurschuld start de huisbaas een juridische procedure tot uithuiszetting. De hulpverlening vindt een opvangplek voor het gezin. Meneer weigert hieraan mee te werken; hij wil geen inzicht in zijn financiën geven. Ondanks vele pogingen meneer over te halen, houdt hij voet bij stuk. Hij wil de juridische procedure afwachten. Er vindt een kort geding plaats. De rechter oordeelt dat het gezin moet vertrekken, ook omdat er een opvangplek beschikbaar is. De betrokken partijen hopen dat meneer de opvangplek nu wel accepteert, vooral vanwege het welzijn van hun jonge kind. Helaas heeft hij deze keuze niet gemaakt. Het gezin is met de noorderzon vertrokken. De politie en Veilig Thuis hebben nog geprobeerd om het gezin te vinden. Dat is niet gelukt. De situatie raakt onze procesregisseur erg.





# 7. FINANNCIELE VERANTWOORDING

## **IAOC**

De activiteiten zoals beschreven in de beschikking IAOC zijn conform aanvraag uitgevoerd. Wij verzoeken gemeente Utrecht derhalve om de subsidie conform beschikking vast te stellen op € 4.368.690,-.

## **Ondersteuning ouders Kinderopslagtoeslagaffaire**

De activiteiten inzake KOT zijn conform aanvraag uitgevoerd. De ingezette formatie in FTE's is conform de aanvraag 0,6944 FTE (25 uur per week) geweest. Wij verzoeken gemeente Utrecht derhalve om de subsidie conform beschikking vast te stellen op € 76.634,-.

## **Groepen Persoonlijke ontwikkeling**

De activiteiten inzake Groepen Persoonlijke Ontwikkeling zijn conform aanvraag uitgevoerd. Wij verzoeken gemeente Utrecht derhalve om de subsidie conform beschikking vast te stellen op € 301.143,-.

## **Steunpunt Mantelzorg Utrecht**

De activiteiten van Steunpunt Mantelzorg Utrecht zijn conform de aanvragen uitgevoerd. Steunpunt Mantelzorg Utrecht kende in 2023 twee subsidies. Wij verzoeken gemeente Utrecht om de reguliere subsidie (10510426 (2022/4503)) conform de beschikking vast te stellen op € 771.535,- en om de subsidie SPUK/GALA conform de beschikking vast te stellen op € 62.000,-.

## **Vrijwillige Inzet**

De activiteiten inzake Vrijwillige Inzet zijn conform aanvraag uitgevoerd. Wij verzoeken gemeente Utrecht derhalve om de subsidie conform beschikking vast te stellen op € 896.000,-.

## **Buurtbemiddeling en aanpak extreme woonoverlast**

De activiteiten inzake Buurtbemiddeling en extreme woonoverlast zijn conform aanvraag uitgevoerd. Wij verzoeken gemeente Utrecht derhalve om de subsidie conform beschikking vast te stellen op € 825.967,-.

## **Vrijwilligersacademie Utrecht**

De activiteiten van de Vrijwilligersacademie Utrecht zijn conform de aanvraag uitgevoerd. Dit betreft een meerjaren subsidie. In kalenderjaar 2023 is € 12.770,- besteed en vóór kalenderjaar 2023 € 44.941,-. Gemeente Utrecht heeft deze subsidie op 1-2-2024 reeds definitief vastgesteld op € 57.711,-.

### **Week van het Geld**

De activiteiten inzake de Week van het Geld zijn conform aanvraag uitgevoerd. Gemeente Utrecht heeft deze subsidie op 29-11-2023 reeds definitief vastgesteld op € 3.500,-.

### **Join Us**

De activiteiten Join Us zijn in 2023 conform aanvraag uitgevoerd. Conform de aanvraag is in 2023 € 93.886,- besteed. Dit is tevens verantwoord in de jaarrekening. Aangezien dit een meerjaren subsidie betreft die doorloopt tot medio 2025, wordt deze subsidie verantwoord in het activiteitenverslag en de jaarrekening 2025.





**U Centraal, Pieterskerkhof 16, 3512 JR Utrecht  
030 - 236 1770, [www.u-centraal.nl](http://www.u-centraal.nl)**