



U Centraal

Activiteitenverslag 2025



Voorwoord

2025 was voor U Centraal een jaar van beweging, groei en verbinding. In een stad die voortdurend verandert, bewegen wij mee. Met aandacht voor wat mensen nodig hebben en met vertrouwen in de kracht van gemeenschappen. Wat daarbij onveranderd blijft, is onze overtuiging dat een sterke sociale basis begint bij menselijke relaties, onderling vertrouwen en de veerkracht van inwoners. Iedere dag zetten de sociaal werkers van U Centraal en vele vrijwilligers zich hiervoor in, met kennis, betrokkenheid en hart voor de stad.

Ook in 2025 hebben de collega's en vrijwilligers van Geld & Recht Utrecht zich met grote toewijding ingezet om de bestaanszekerheid van Utrechters te versterken. Met een laagdrempelig en preventief aanbod boden zij ondersteuning aan mensen die grip wilden krijgen op hun financiële of juridische situatie. Dat we steeds vaker worden gezien als onmisbare partner in stedelijke aanpakken rond bestaanszekerheid, zien wij als een bevestiging van de waarde van dit gezamenlijke werk.

Tegelijkertijd werkten we aan een betere bereikbaarheid en zichtbaarheid in de stad: op locatie, telefonisch en online. Een belangrijke mijlpaal daarin was de lancering van de vernieuwde websites van U Centraal en Geld & Recht Utrecht aan het einde van het jaar.

De teams van Mantelzorg Utrecht en Vrijwillige Inzet laten elke dag zien dat veerkracht niet alleen in mensen zelf zit, maar vooral ontstaat waar mensen elkaar weten te vinden en te ondersteunen. In 2025 gebeurde dat op talloze manieren. We ondersteunden jongvolwassenen die zich eenzaam voelden. We stonden naast mensen met dementie en hun naasten wanneer zij hun leven opnieuw vorm moesten geven. Ook startten we een nieuwe groep voor ouderen met een migratieachtergrond, die elkaar ontmoeten in de gedeelde ervaring van ouder worden, zorgen dragen en elkaar ondersteunen. Zoals altijd stonden de collega's van Mantelzorg Utrecht ook dit jaar klaar voor mantelzorgers die behoefte hadden aan een luisterend oor, advies, praktische steun of simpelweg even ruimte voor zichzelf.

Bijna 800 vrijwilligers zetten zich in 2025 samen met onze sociaal werkers in om van betekenis te zijn voor andere Utrechters. Of het nu ging om een burencflict, gevoelens van eenzaamheid, hulp bij administratie, een praktische hulpvraag of vervoer naar een afspraak: steeds opnieuw maakten zij met hun inzet een tastbaar verschil in het dagelijks leven van inwoners. Hun betrokkenheid en vanzelfsprekende bereidheid om naast een ander te staan vormen een onmisbare kracht binnen U Centraal.

Juist in een tijd waarin zorg en ondersteuning steeds complexer kunnen aanvoelen, blijft U Centraal zich inzetten voor duidelijkheid, toegankelijkheid en vertrouwen. Met betrouwbare



informatie en onafhankelijke cliëntondersteuning helpen wij inwoners om hun weg te vinden, ook wanneer het systeem ingewikkeld is of de vragen groot zijn. Zo blijven wij, samen met bewoners, vrijwilligers en partners, bouwen aan een Utrecht waarin iedereen mee kan doen en niemand er alleen voor staat.

Karin Boudewijns
Bestuurder U Centraal

Loop je vast, dan helpen we je op weg



U Centraal

Inhoudsopgave

1	Informatievoorziening & Onafhankelijke cliëntondersteuning	1
	1.1 Stedelijke informatievoorziening	2
	1.2 Onafhankelijke Cliëntondersteuning	5
2	Geld & Recht Utrecht 	7
	2.1 Geld & Recht Utrecht	8
	2.2 Samenwerkingsprojecten	14
3	Groepen	15
	3.1 Groepsgericht werken aan persoonlijke ontwikkeling en gezondheid	16
	3.2 Workshops geldzaken	19
4	Vrijwillige inzet	20
	4.1 Specialistische ondersteuning bij dementie en bij verlies van gezondheid	22
	4.1.1 Buddy & Bezoek	22
	4.1.2 Hulp bij dementie	25
	4.1.3 Join Us	28



4.2 Praktische ondersteuning	30
4.2.1 ANWB Automaatje	31
4.2.2 Algemene Hulpdienst	33
4.3 Financieel vrijwilligers thuis	35
4.4 Begeleiding vrijwilligers	36
4.5 NIZU-activiteiten	37

5

Mantelzorg Utrecht

38

6

Wonen

43

Buurtbemiddeling

44

Aanpak extreme woonoverlast

49

7

Financiële verantwoording

52

In dit verslag leest u waargebeurde verhalen over onze cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Om hun privacy te beschermen, hebben we pseudoniemen gebruikt en herkenbare details weggelaten of aangepast.



U Centraal



1

Informatievoorziening & Onafhankelijke cliëntondersteuning



Informatievoorziening

1.1. Stedelijke Informatievoorziening

In 2025 hebben we binnen de opdracht Informatievoorziening gewerkt aan toegankelijke en betrouwbare informatie over zorg, ondersteuning en meedoen in Utrecht. Dit doen we via de Informatielijn, de website Ugids.nl en aanvullend drukwerk, zodat inwoners en verwijzers snel de weg vinden naar passend aanbod.

We merken dat de druk op de hulpverlening binnen het Utrechtse sociaal domein toeneemt. Steeds meer mensen hebben ondersteuning nodig en zoeken hun weg in het Utrechtse zorglandschap. Goede informatievoorziening is daarom harder nodig dan ooit. Dit vraagt om kwalitatieve én toegankelijke informatie voor iedereen in de stad.

Informatielijn: stabiel gebruik, blijvende betekenis

Via de Informatielijn stellen inwoners en professionals hun vragen over zorg, ondersteuning en meedoen in Utrecht. Het aantal contacten in 2025 lag rond de 190.

Sinds juni 2025 is ook de achterwacht dienst van NIZU (Netwerk Informele Zorg Utrecht) gekoppeld aan de Informatielijn. Deze samenwerking heeft tot nu toe niet geleid tot een sterke toename van het aantal contacten, maar draagt wel bij aan een betere doorgeleiding van vragen.

Ugids.nl: informatie digitaal beschikbaar

In 2025 zochten ruim 42.000 mensen informatie via Ugids.nl, onze website over meedoen, participatie en ondersteuning in Utrecht.

Plusgids en Wegwijzer: informatie op papier blijft belangrijk

Ook in 2025 bleef informatie op papier een belangrijke manier om inwoners te bereiken. De Plusgids verscheen in een oplage van 12.000 exemplaren en werd aan het begin van het jaar stadsbreed verspreid. Daarnaast stuurden we op verzoek extra exemplaren naar organisaties in de stad.

In november en december werkten we aan de inhoud van de editie voor 2026, die in februari wordt verspreid.

Ook de Wegwijzer voor Utrechtse gezinnen met weinig geld blijft een belangrijk middel om inwoners te bereiken. Van de 5.000 gedrukte exemplaren van de editie 2025-2026 zijn er 4.600 rechtstreeks in de stad verspreid. De overige exemplaren gebruiken we voor nazendingen.



Betere toegang tot de sociale basis

Vanaf de tweede helft van 2025 investeerden we veel tijd in overleg met partners in het sociaal domein over de toegang tot de sociale basis. Informatievoorziening speelt een belangrijke rol in de vindbaarheid van aanbod en het stellen van de vraag op de juiste plek.

Samen vooruit: informatievoorziening in de toekomst

In 2025 is samen met partners in de sociale basis een verkenning gestart om digitale informatieplatformen beter op elkaar aan te laten sluiten. Deze gezamenlijke verkenning vormt de basis voor het gesprek met de gemeente Utrecht over hoe de informatievoorziening in de toekomst kan worden ingericht. De gesprekken worden in 2026 voortgezet.

Moeder voelt zich eenzaam

Mevrouw belt naar de Informatielijn. Ze neemt contact op vanwege haar 82-jarige moeder, die zelfstandig in Utrecht woont. Dat zelfstandig wonen gaat nog goed. De familie komt regelmatig langs, doet boodschappen en ondersteunt waar nodig. Toch maakt de vrouw die belt zich zorgen. Onlangs is de man van haar moeder overleden. Ze merkt dat haar moeder het zwaar heeft met dit verlies en zich eenzaam voelt. Daarom zoekt ze iemand die haar moeder één keer per week kan bezoeken voor een kop koffie, een praatje of een kleine wandeling. Zij denkt dat extra gezelschap en persoonlijk contact haar moeder goed zouden doen. In het telefoongesprek wijzen we op de mogelijkheden in de stad voor mensen die zich eenzaam voelen. Bij Buddy & Bezoek van U Centraal, Humanitas, Steun en Contact Thuis en Handje Helpen werken vrijwilligers die mensen thuis bezoeken. Daarnaast noemen we ook de Plusgids, waarin veel activiteiten voor ouderen staan. Tot slot noemen we de verschillende eettafels in de stad en activiteiten in het buurthuis. Haar moeder kan hier op een laagdrempelige manier mensen ontmoeten en haar netwerk uitbreiden.



Vervoer op leeftijd

We krijgen een mail van een zoon die contact opneemt namens zijn ouders. Zij zijn al op leeftijd en kunnen geen auto meer rijden. Toch moeten ze regelmatig naar ziekenhuisafspraken, familie en hobbyclubs. De zoon wil graag weten welke mogelijkheden er in Utrecht zijn voor vervoer van deur tot deur. We leggen uit welke ondersteuning de gemeente biedt bij vervoer en verwijzen hem naar het Wmo-loket. Ook geven we informatie over de aanmeldprocedure en de eigen bijdrage. Zo wordt duidelijk dat vervoer via de Wmo niet helemaal gratis is. Daarnaast wijzen we hem op ANWB AutoMaatje Utrecht, een vervoersproject voor en door inwoners van Utrecht, uitgevoerd door U Centraal. Ook deze vorm van vervoer is niet gratis: inwoners betalen hiervoor € 0,38 per kilometer. Tot slot geven we informatie over Buurt Mobiel. Dit vervoer is ook niet gratis, maar net als AutoMaatje wel van deur tot deur.





Onafhankelijke cliëntondersteuning

1.2. Onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO)

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

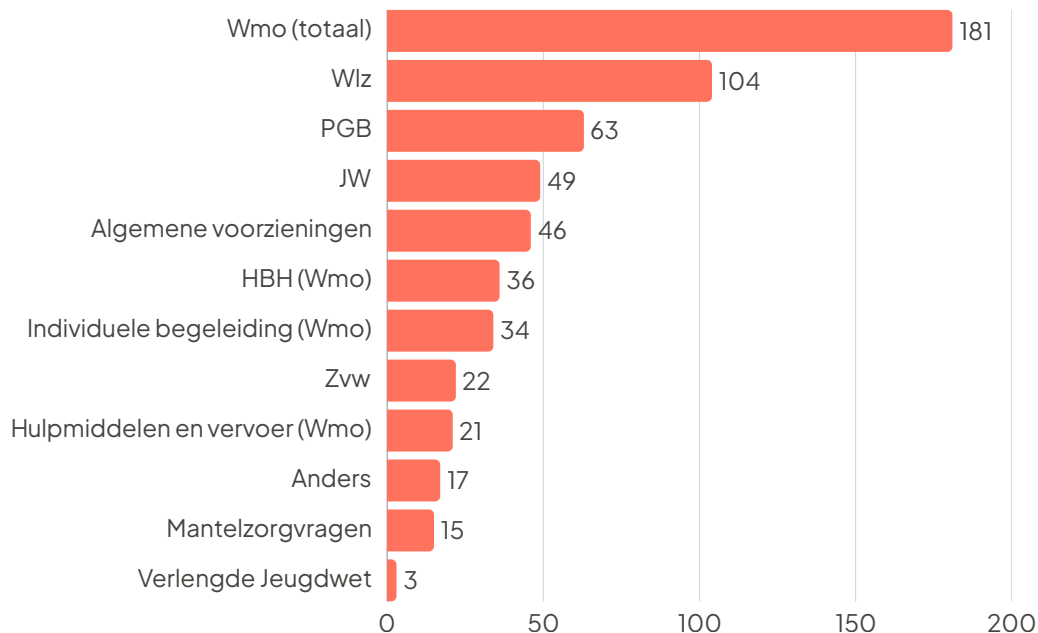
Het aantal inwoners dat contact opneemt met OCO is ook dit jaar verder gestegen. Om beter te kunnen inspelen op de toenemende vraag, hebben we in 2025 vrijwilligers geworven die ondersteunen bij het aanmeldproces en bij kantoorwerkzaamheden. Het grootste deel van de vragen aan OCO gaat over Wmo-voorzieningen, zoals begeleiding, hulp in de huishouding en hulpmiddelen. Daarnaast kregen we in 2025 veel vragen over:

- Wlz-aanvragen, vaak in samenwerking met buurtteams
- persoonsgebonden budgetten (pgb), waarbij strengere kwaliteitseisen tot knelpunten leiden
- algemene voorzieningen, zoals geldzaken en wonen

	2021	2022	2023	2024	2025
Advies	283	313	559	418	642
Uitgebreide begeleiding	40	33	96	101	50
Totaal	323	346	655	519	692



Thema dienstverlening – totaal 2025



Van onvrede naar vertrouwen

Op een vrijdagochtend belt een inwoner naar de OCO-telefoonlijn. Ze heeft vragen over de huishoudelijke hulp die ze krijgt van Docura. Volgens mevrouw wisselen de medewerkers vaak. Soms is er ook niemand beschikbaar om bij haar schoon te maken. Dat vindt ze vervelend. Ze heeft behoefte aan een vast gezicht. Mevrouw heeft zelf al contact gehad met Docura. Dat gesprek vond zij niet prettig. Ze vraagt of wij haar kunnen ondersteunen in het contact met Docura. Ik bied aan om samen met haar opnieuw in gesprek te gaan met Docura. In dat gesprek kan mevrouw dan uitleggen waar zij tegenaan loopt en proberen om er samen met Docura uit te komen. Mevrouw vindt dit een goed plan. Zij geeft ons toestemming om haar huishoudplan op te vragen bij Docura.

Ik neem contact op met de zorgcoördinatoren van Docura. We spreken af om bij mevrouw thuis met elkaar in gesprek te gaan. Mevrouw staat hiervoor open. Tijdens het gesprek tonen de medewerkers van Docura veel begrip voor de situatie van mevrouw. De zorgcoördinatoren leggen ook uit waar zij zelf tegenaan lopen, zoals het tekort aan personeel. Ze benadrukken dat mevrouw altijd contact kan opnemen als zij ontevreden is. Beide partijen ervaren het gesprek als prettig en positief. Mevrouw heeft weer vertrouwen in Docura.





**Geld & Recht
Utrecht**



2

Geld & Recht Utrecht



Geld & Recht Utrecht

Geld & Recht Utrecht is er voor alle inwoners van Utrecht met vragen over geld, recht en administratie. Onze Sociaal Raadslieden en vrijwilligers met financiële expertise werken vanuit de overtuiging dat bestaanszekerheid begint bij rechtszekerheid.

2.1 Geld & Recht Utrecht

Sociaal Raadslieden zijn belangenbehartigers, bemiddelaars en eerstelijns rechtshulpverleners, met name richting lokale overheden (gemeente) en landelijke instanties (UWV, IND, Belastingdienst, CJIB, SVB, DUO en CAK). Samen hebben we in 2025 meer dan 10.000 mensen op afspraak geholpen met uiteenlopende vragen over toeslagen, voorzieningen, uitkeringen, verblijfsrecht, beslaglegging, arbeidsrecht, huurrecht en energie. Daarnaast hebben we tijdens themaspreekuren nog eens 1.200 mensen geholpen met hun belastingaangifte.

Ons team Financieel Vrijwilligers is gespecialiseerd in het werven, trainen, matchen en motiveren van financieel vrijwilligers. In 2025 waren 70 vrijwilligers met financiële expertise actief bij de Sociaal Raadslieden, de Voedselbank en de budgetcursus. Daarnaast hielpen 150 vrijwilligers mensen thuis met het organiseren, bijhouden en duurzaam op orde brengen van hun administratie.

	2021	2022	2023	2024	2025
Aanmeldingen SRW	6411	8714	8881	8336	7810
Bezoekers Geldzaak	21	922	1588	873	1415
Korte contacten	-	-	1167	1191	808
Financiën en administratie-spreekuur	1042	1038	1814	1968	1975
Totaal	7474	10674	13450	12368	12008



Thema	Aantal nieuwe trajecten 2025
Belastingen Rijk (inkomstenbelasting)	2191
Financiële voorzieningen	2133
BD Toeslagen	2083
Uitkeringen	1855
Belastingen Gemeente (BghU)	743
Werk en pensioen	494
Schulden en rondkomen	446
Strafrecht, verblijfsrecht	372
Contracten en WA	265
Wonen en dakloosheid	254
Zorg en Welzijn	234
Energievergoeding	203
Familie- en erfrecht	165

Centraal Aanmeldpunt Geld & Recht Utrecht: één ingang voor hulp

Een van de belangrijkste ontwikkelingen dit jaar was de voorbereiding op de lancering van het nieuwe Centraal Aanmeldpunt Geld & Recht Utrecht. Ook de Geldzaak is hierin opgegaan. Vanaf februari 2026 kunnen inwoners en verwijzers via één centrale plek terecht met hun hulpvraag. Geen ingewikkelde routekaarten meer, maar gewoon bellen of aanmelden via de nieuwe website: www.geldenrechtutrecht.nl. Het team luistert, denkt mee en zorgt dat iedereen direct op de juiste plek terechtkomt. Zo maken we onze dienstverlening nog toegankelijker en overzichtelijker voor iedereen: zowel voor inwoners als voor huisartsen, buurtteams en partners in de sociale basis.



Stedelijk expertiseteam

De Sociaal Raadslieden in het stedelijk expertiseteam zijn verantwoordelijk voor:

- het onderhouden van het netwerk met lokale samenwerkingspartners in het sociaal domein, landelijke en lokale overheden, woningcorporaties en andere partners;
- het signaleren, bundelen en opschalen van knelpunten in wet- en regelgeving binnen de landelijke beroepsgroep Sociaal Raadslieden, richting de wethouder en richting lokale en landelijke overheden;
- de coördinatie van interne intervisie en themawerkgroepen, bijvoorbeeld over schulden, scholing en ontwikkeling, artificial intelligence en stagebegeleiding;
- de kwaliteitsbevordering van Sociaal Raadslieden door middel van scholing, het delen van uitkomsten van netwerk- en signaleringsoverleggen en het bijhouden en delen van actuele wet- en regelgeving.

Samen sterk in de wijk

Onze kracht zit in samenwerking. We werken nauw samen met onder andere Werk en Inkomen (schulddienstverlening, bijstand en bijzondere bijstand), Buurteams Utrecht, DOCK, papiercafés, Al Amal, bibliotheken en de Armoedecoalitie. We zijn in elke wijk aanwezig en kunnen snel inspelen op wat er lokaal speelt. We organiseren noodzakelijke hulpverlening zo dicht mogelijk rondom de inwoner, in de eigen wijk. Ook bij de Voedselbank Utrecht zijn onze vrijwilligers actief, zodat we mensen met financiële zorgen daar direct kunnen ondersteunen.

Kennisdeling & actualiteiten

De Sociaal Raadslieden zijn het stedelijk expertisepunt op het gebied van geld en recht. Zij zorgen ervoor dat financieel vrijwilligers en partners in de stad altijd op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen in voorzieningen en socialezekerheidsrecht.

Via nieuwsbrieven, checklists en de Wegwijzer voor Utrechtse gezinnen met weinig geld delen zij actuele informatie, zodat vrijwilligers en samenwerkingspartners inwoners zo goed mogelijk kunnen ondersteunen.

Ook worden vrijwilligers getraind in het herkennen van nieuwe regelingen en het toepassen van actuele wet- en regelgeving.

Budgetcursus: werken aan financiële zelfredzaamheid

Samen met het buurtteam organiseerden we in 2025 meerdere budgetcursussen. Hier leren deelnemers hoe zij hun administratie op orde kunnen brengen en (opnieuw) grip kunnen krijgen op hun financiële situatie. De cursus is geëvalueerd en aangepast, zodat het materiaal beter aansluit bij de praktijk. Ook buurtteammedewerkers draaien actief mee om een stabiele en grotere groep docenten op te bouwen.



	2021	2022	2023	2024	2025
Deelnemers	34	32	43	54	69

Vooruitkijken

Ook in de komende periode blijven we inzetten op bereikbaarheid, samenwerking en duidelijke informatie. Met het Centraal Aanmeldpunt, de vernieuwde website en trainingen voor vrijwilligers en inwoners zorgen we ervoor dat iedereen in Utrecht weet waar hij of zij terecht kan met vragen over geld en recht.

Zo werken we samen aan een stad waarin niemand er alleen voor staat.



Wirwar van regels

In het Science Park in Utrecht-Oost wonen veel studenten, waaronder ook internationale studenten. Steeds vaker weten zij de weg te vinden naar onze sociaal raadslieden bij Buurtteams Utrecht. De studenten komen met allerlei soorten vragen en problemen. Neem deze jongeman uit Zuid-Europa. Vol enthousiasme is hij deze week begonnen met een bijbaantje in de horeca, zonder goed te weten waar hij allemaal op moest letten. Gelukkig adviseerde zijn huisgenoot hem om contact met ons op te nemen om te checken of alles goed geregeld was. Tijdens het gesprek blijkt dat hij geen zorgverzekering heeft afgesloten. We leggen uit dat hij daardoor een boete van het CAK kan krijgen en met terugwerkende kracht zorgpremie moet betalen. Samen regelen we direct zijn zorgverzekering. Ook nemen we de tijd om het Nederlandse zorgstelsel uit te leggen. Zo vertellen we hem over geestelijke gezondheidszorg, zorgtoeslag en het eigen risico. Daarnaast bespreken we waar internationale studenten op moeten letten bij studiefinanciering en hoe ze die kunnen aanvragen. De voorwaarden zijn namelijk anders dan voor Nederlandse studenten. En voor studenten uit de EU gelden weer andere regels dan voor studenten van buiten de EU. Veel internationale studenten raken in Nederland verstrikt in een wirwar van regels. Fijn dat onze sociaal raadslieden kunnen voorkomen dat studenten hierdoor in de problemen komen.

STUDENT?

**Check waar je
recht op hebt!**

NIEUWE BAAN?

**Regel je
geldzaken!**



De aanhouder wint

Dat geduld (soms) loont, blijkt uit deze zaak. Tijdens een gesprek met onze sociaal raadvrouw vertelt een vrouw dat zij tussen 2018 en 2022 meerdere pogingen heeft gedaan om in aanmerking te komen voor de Compensatieregeling ZEZ (Zwanger en Zelfstandige, UWV). Dit wordt afgewezen omdat zij de aanvraag door ernstige overbelasting tien dagen te laat indient. Ze maakt bezwaar, maar dit wordt ongegrond verklaard. Daarna vraagt zij een herbeoordeling aan op basis van nieuwe informatie: zij blijkt gedupeerde in de kinderopvangtoeslagaffaire te zijn, iets waarvan zij bij haar aanvraag niet op de hoogte was. Ook nu volgt geen herziening. Hierdoor loopt zij € 11.200 mis. Wanneer onze sociaal raadvrouw haar spreekt, lukt het de vrouw nog maar nauwelijks om het hoofd boven water te houden. Zij heeft mentale en fysieke klachten en leeft onder constante stress. Inmiddels ontvangen zij en haar partner een WIA-uitkering. Het blijft onrechtvaardig voelen. Daarom brengt onze sociaal raadvrouw de zaak opnieuw onder de aandacht bij het UWV. Mevrouw heeft immers helder uitgelegd waarom haar aanvraag te laat is ingediend. Destijds waren zowel het UWV als de rechter weinig gevoelig voor deze uitleg – vergelijkbaar met hoe gedupeerden in de toeslagaffaire destijds ook geen gehoor vonden. In juli 2024 legt onze sociaal raadvrouw de casus voor bij het maatwerkloket van het UWV. Ook dit leidt niet tot beweging. In december 2024 schakelt ze daarom Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek (PMM) in. Dit leidt tot drie overleggen met betrokken professionals. Uiteindelijk volgt in december 2025 goed nieuws: het bedrag van € 11.200 wordt alsnog uitgekeerd. Voor mevrouw voelt dit als erkenning en opluchting. De financiële ruimte helpt haar en haar gezin vooruit. Het vertrouwen in de overheid is nog broos, maar dit besluit geeft haar weer perspectief.



2.2 Samenwerkingsprojecten

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

Het programma bestaat uit een (online) startbijeenkomst, een e-learning en een live terugkombijeenkomst. In 2025 hebben 80 professionals de training gevolgd. De acht betrokken trainers houden het programma up-to-date, verwerken nieuwe inzichten en verzorgen de start- en terugkombijeenkomsten.

Quote van een van de deelnemers:

‘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’, maar ook van ‘niet lukken’. En hoe je daar sensitief mee om kunt gaan.’

Stress-sensitief werken

De training Stress-sensitief werken wordt aangeboden vanuit Budgetvaardig en is toegankelijk voor professionals in het sociaal domein, waaronder medewerkers van Buurtteams Jeugd & Gezin, Buurtteams Sociaal, Werk & Inkomen van de gemeente Utrecht en U Centraal.

De training richt zich op het herkennen van de impact van langdurige stress op gedrag en besluitvorming. Daarnaast biedt de training handvatten om de ondersteuning hier beter op aan te laten sluiten.

De training bestaat uit een (online) startbijeenkomst, een e-learning en twee live terugkombijeenkomsten van elk 4 uur. De acht betrokken trainers houden het programma up-to-date, verwerken nieuwe inzichten in de stof en verzorgen de start- en terugkombijeenkomsten. In 2025 zijn 178 medewerkers van verschillende organisaties in Utrecht getraind in stress-sensitief werken.

Quote van een van de deelnemers:

‘Leerzame en leuke training. Alle lagen van de organisatie zouden deze training moeten volgen.’





Groepen

3.1. Groepsgericht werken aan persoonlijke ontwikkeling en gezondheid

Wij ontwikkelen en organiseren groepsgericht aanbod 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 versterken we de zelfredzaamheid, de opbouw van sociale netwerken en het behoud van regie over het eigen leven. Zo voorkomen we dat deelnemers in een neerwaartse spiraal terechtkomen.

In 2025 namen 899 mensen deel aan onze cursussen en workshops. Vrijwel alle beschikbare plaatsen waren gevuld en er was zelfs een wachtlijst. In evaluaties geven deelnemers vrijwel unaniem aan dat de cursus hun leven op een positieve manier heeft veranderd:

'Ik onderneem meer en voel me beter'

'We kregen op de cursus een 'Boekje positief'. Ik schrijf nu iedere dag mijn positieve ervaringen op. Daardoor voel ik me lichter en vrolijker'

'Ik ben zelfbewuster en voel me zelfverzekerder'

"Ik kan beter aangeven wat ik belangrijk vind en voor mezelf opkomen'

Jaaroverzicht deelnemers						
2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
2722	1627	2140	2293	1574	1964	899



Ons aanbod is niet statisch. We ontwikkelen het op basis van de vraag uit de stad, in samenwerking met partners.

- In 2025 is in samenwerking met Buurtteams Utrecht de cursus Vergroot je weerbaarheid als pilot gestart op twee locaties in Utrecht. De cursus wordt gegeven door een trainer van Buurtteams Utrecht en een trainer van U Centraal. De pilot sloot goed aan bij de vraag van deelnemers en is inmiddels als vast onderdeel opgenomen in onze dienstverlening en samenwerking met Buurtteamorganisatie Sociaal. De cursus wordt inmiddels in verschillende wijken aangeboden.
- We hebben de cursus Beter voor jezelf zorgen ingekocht en geven deze ook in duo-vorm: door een trainer uit ons team samen met een externe trainer.
- Naar aanleiding van signalen van deelnemers en samenwerkingspartners hebben we een nieuwe workshop ontwikkeld: Omgaan met tegenslag.
- Op aanvraag van Philadelphia hebben we een bijeenkomst op maat verzorgd over goed omgaan met geld (budgetteren).
- We hebben kennisdeling verzorgd voor medewerkers van Buurtteams Jeugd en Sociaal in Leidsche Rijn over het thema 18 jaar worden.
- Voor vrijwillige trainers is een inspiratieochtend ontwikkeld en aangeboden met als thema ADHD en autisme.

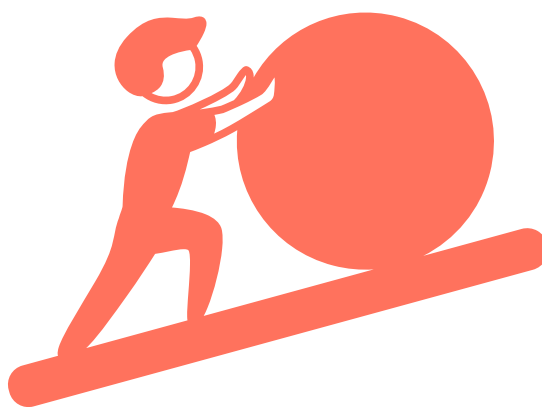
Sinds 2026 valt deze opdracht onder Welzijnswerk in de wijk. In 2025 hebben we voorgesorteerd op de nieuwe opgaven, zoals de coördinatierol voor groepsgericht aanbod in de sociale basis, het vertegenwoordigen van het aanbod tijdens de Samen Welkom-bijeenkomsten en het ontwikkelen van informatiemateriaal.

Ook in 2026 sluiten we aan bij netwerkbijeenkomsten in de sociale basis en de basiszorg, om het aanbod zo goed mogelijk te laten aansluiten op de vraag uit de stad.



Allemaal in hetzelfde schuitje

Sven (49) volgde bij U Centraal de cursus Vergroot je weerbaarheid. Dat deed hij op een moment dat hij zich erg onzeker voelde. 'Ik was net opgekrabbeld uit een diep dal. De oude Sven was er niet meer en de nieuwe Sven stond nog niet stevig in zijn schoenen.' Sven kwam in dat diepe dal terecht toen hij in 2024 zijn baan als ambulante begeleider in de ggz verloor. Zijn werk was altijd heel belangrijk voor hem geweest. 'Als mijn privéleven ingewikkeld werd, stortte ik me met extra energie op mijn werk. Langzaam maar zeker raakte ik werkverslaafd. Ik cijferde mezelf steeds verder weg. Toen ik zonder werk kwam te zitten, kwam ik in een neerwaartse spiraal terecht. Ik voelde me een mislukkeling. Alles werd vlakker, de glans ging eraf. Ik zonderde me af en verwaarloosde mezelf.' Met hulp van vrienden en professionele begeleiding krabbelde Sven weer op. Toch bleef de onzekerheid. Een vriendin wees hem op de cursus. Dat sprak hem meteen aan, vooral omdat hij daar mensen zou ontmoeten die iets vergelijkbaars hadden meegemaakt. 'We zaten allemaal in hetzelfde schuitje. Dat maakte het meteen vertrouwd.' De bijeenkomsten werden begeleid door trainers van U Centraal en Buurtteams Utrecht. In de groep leerden deelnemers zich uit te spreken, ervaringen te delen en elkaar feedback te geven. Sven: 'Je ziet dat je dingen altijd op een bepaalde manier hebt gedaan – en leert hoe het ook anders kan.' Hoewel de cursus uit drie bijeenkomsten bestaat, ging het leerproces thuis door. Deelnemers kregen opdrachten mee, zoals dagelijks stilstaan bij positieve momenten. Dat hielp Sven om anders naar zichzelf te kijken en oude patronen te doorbreken. De opbrengst is groot. Sven heeft meer zelfvertrouwen en durft zich weer in de buitenwereld te vertonen. 'Mensen zeggen dat ik duidelijker ben geworden. Ik trek eerder mijn grens en durf te zeggen wat ik voel.' Het belangrijkste verschil? 'Ik straal weer!'



3.2 Workshops geldzaken

Hoe het zit met geldzaken verschilt per persoon en per levensfase. Daarom bieden wij workshops aan over veelvoorkomende situaties. Deze workshops geven we in groepsvorm, met waar nodig individuele nazorg.

We verzorgen onder meer workshops over:

- 18 jaar worden
- langdurige ziekte
- arbeidsongeschiktheid
- werken vanuit een uitkering
- pensioen.

In 2025 organiseerden we 63 bijeenkomsten voor in totaal 480 deelnemers. De workshop 'Werken vanuit een uitkering' gaven we regelmatig op taalschool Sagenn aan statushouders en aan deelnemers van talenttrajecten bij UW. De workshop '18 jaar worden' verzorgden we op een praktijkschool, verschillende mbo-opleidingen en in het speciaal onderwijs. Ook gaven we deze aan buurtteammedewerkers Jeugd in Leidsche Rijn en Vleuten-De Meern.

Door het oog van de naald

Christa werkt al 20 jaar bij hetzelfde bedrijf. Als dit bedrijf wordt overgenomen door een Amerikaans concern valt Christa uit. Inmiddels zit ze alweer anderhalf jaar ziek thuis. Ze volgt bij ons de workshop 'Langdurig ziek: wat betekent dat voor jou en je inkomen?'. Tijdens de bijeenkomst vertelt Christa dat ze haar contracturen wil verlagen. Ze hoopt zo meer rust te krijgen. Wij leggen haar uit wat dat kan betekenen. Als zij later een WIA-uitkering aanvraagt, valt die waarschijnlijk een stuk lager uit. Dat inzicht helpt: Christa besluit haar contract niet aan te passen. Een maand later volgt ze ook onze workshop over arbeidsongeschiktheid. Daar vertelt ze dat ze een WIA-aanvraag heeft gedaan, maar ook dat ze van haar werkgever een vaststellingsovereenkomst heeft gekregen. Ze twijfelt: moet ze tekenen of niet? Ons advies is duidelijk: niet zomaar doen. Eerst juridisch advies inwinnen. Zo'n overeenkomst kan haar WIA-uitkering in gevaar brengen. Twee dagen later spreken we Christa weer. Ze is enorm opgelucht. Het blijkt dat ze door het oog van de naald is gekropen. Haar werkgever heeft een loonsanctie gekregen. Dat betekent dat ze haar nog een jaar loon moeten doorbetalen. Als Christa de vaststellingsovereenkomst had getekend dan was ze dit recht kwijt geweest. Ze is blij dat ze de workshops heeft gevolgd. Nu kan ze rustig blijven werken aan haar herstel.

www.u-centraal.nl/ziekbijdeverkerger

www.u-centraal.nl/arbeidsongeschiktheid





4

Vrijwillige inzet



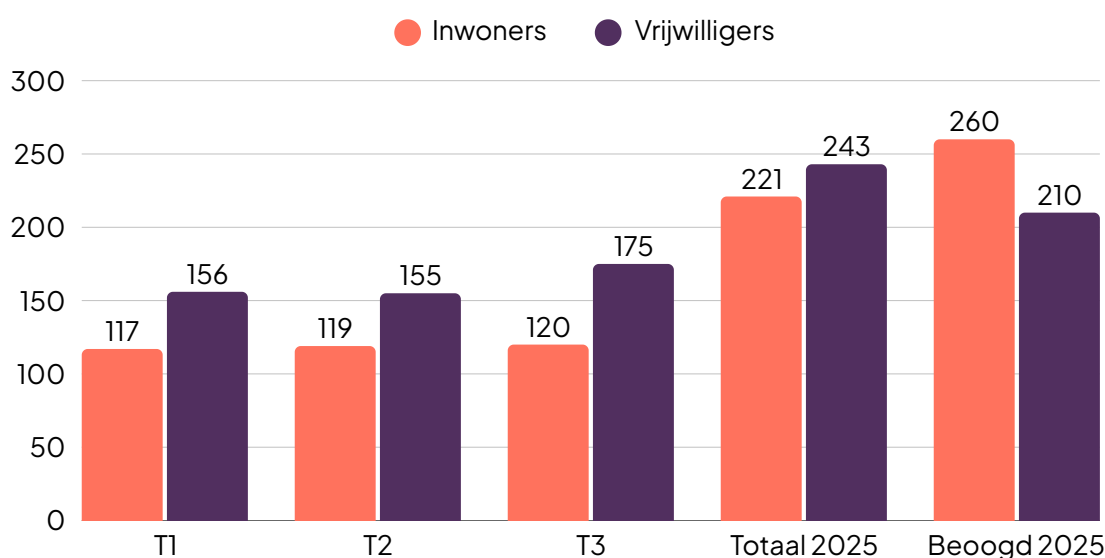
Vrijwillige inzet

4 Vrijwillige inzet

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

4.1 Specialistische ondersteuning bij dementie en bij verlies van gezondheid

Totaal aantal deelnemende inwoners en inzet vrijwilligers koppelingen (HBD, B&B) 2025



4.1.1 Buddy & Bezoek

Buddy & Bezoek ondersteunt inwoners van Utrecht die zich eenzaam voelen en daar actief iets in willen veranderen, en mensen die te maken hebben met verlies van gezondheid.

In 2025 kwamen opnieuw veel waardevolle contacten tot stand tussen Utrechters met een hulpvraag en Utrechters die zich als vrijwilliger inzetten. De ervaringen van inwoners en vrijwilligers laten zien hoe belangrijk deze maatjescontacten zijn.



In 2025 realiseerden we 111 koppelingen, van de 150 die we hadden beoogd. Met de gemeente was eerder afgestemd dat de inzet gedurende het jaar op onderdelen kon worden bijgesteld.

Dit jaar is de coördinatie van de AMWAHT-groepen overgegaan naar Vrijwillige Inzet / VIVE, net als de vrijwilligerscoördinatie voor nieuwe dagactiviteiten (ZonMw-project). Ook was er iets meer inzet op groepsgerichte ondersteuning.

Daarnaast hebben we via Welzijn op Recept cliënten ondersteund bij het vinden van passend aanbod en activering. Het doel is om de medewerkers van Welzijn op Recept te ontlasten en cliënten meer tijd te geven om stappen richting activering te zetten. In de praktijk blijkt het soms nog lastig om cliënten daadwerkelijk over te dragen aan een vrijwilliger.

In 2025 ontwikkelden we de oefengroep VrijdagmiddagVonk. Het doel is om te oefenen met alledaagse sociale interacties en het leggen van contact. De Vonk stond eind 2025 goed op de kaart bij doorverwijzers en trok de beoogde groep van 10 deelnemers. We zijn hierdoor positief verrast omdat juist mensen die moeite hebben met sociaal contact vaak een drempel ervaren om aan een groep deel te nemen.

De VrijdagmiddagVonk



Van wantrouwen naar vertrouwen

Dit is het verhaal van onze vrijwilliger Hans. Hij is buddy van Sanne. Sanne is ernstig ziek, en als Hans haar leert kennen ook zorgmijddend.

Hans: 'Een half jaar geleden werd ik buddy van Sanne. Ze was ernstig ziek en vooral erg alleen. Ze had alleen contact met iemand van het buurtteam en met de huishoudelijke hulp. Verder vertrouwde ze de reguliere medische zorg niet meer. "Iedereen vindt me gek", zei ze vaak. Artsen wilden volgens haar niet meer met haar praten omdat ze zo eigenwijs was. En haar kinderen praatten vooral óver haar, niet mét haar. Ondertussen was ze doodsbang: "Ik wil niet dood", zei ze vaak.

Al snel merkte ik dat Sanne ook een andere kant had. Tijdens onze gesprekken sprong ze vaak van de hak op de tak. Midden in een zin kwam er dan ineens een herinnering of observatie waar ze met veel ironie en humor over kon vertellen. Daarna vroeg ze voorzichtig: "Vind je me niet gek als ik dit zeg?" Maar juist die speelse kant van haar waardeerde ik. Dat voelde zij ook.

Zo werd ons contact voor Sanne een mogelijkheid om even helemaal zichzelf te zijn, zonder oordeel. Daardoor groeide langzaam haar vertrouwen en van daaruit begon er iets te veranderen. Eerst heel klein. Ze durfde na te denken over wat wél mogelijk was. Bijvoorbeeld vragen om een andere huishoudelijke hulp. Later bleef het niet meer bij nadenken alleen, maar zette ze ook echt stappen. Ze regelde meer zorg om zich heen en ontmoette mensen bij wie ze zich prettig voelde.

Zelfs het ziekenhuis, waar ze af en toe onverwacht terechtkwam, werd langzaam een veiligere plek. "Het is lekker bijkomen hier. Ik hoef even niets zelf te doen. En ze vinden me geloof ik wel een leuk mens."

Nu, bijna een half jaar later, zegt Sanne over haar specialist: ze vindt haar een geweldige vrouw die haar serieus neemt en echt naar haar luistert. Dankzij deze ervaring durft Sanne nu zelfs een zwaar behandeltraject met chemo aan. Over de flinke bijwerkingen, die eerder nog een reden waren om behandeling af te wijzen, zegt ze nu: "Dat hoort erbij. Daar ga ik niet over zeuren."

Als ik haar vraag hoe het komt dat ze zo veranderd is, weet ze dat zelf ook niet zo goed. Behalve dan dat ze onderweg empathische mensen is tegengekomen. "Goed dat dat gebeurd is", zeg ik dan. "Maar nog belangrijker: jij bent in staat geweest om met die mensen een band op te bouwen."



4.1.2 Ondersteuning bij dementie

Ons team Dementie ondersteunt inwoners met dementie en hun naasten door middel van hulp, informatie en activiteiten. We bieden zowel individuele ondersteuning via vrijwilligers als groepsgerichte activiteiten. Daarnaast werken we samen met partners in de stad aan een toegankelijke en samenhangende ondersteuning voor mensen met dementie en hun netwerk.

Hulp bij dementie

Hulp bij dementie koppelt vrijwilligers aan mensen met dementie en/of hun mantelzorgers. In 2025 hebben we onze doelstelling precies behaald: 110 koppelingen. Daarmee kregen veel inwoners een vertrouwenspersoon in hun leven met wie zij lief en leed kunnen delen. Vrijwilligers ervaren hoe waardevol hun inzet is in deze kwetsbare situatie en hoe sterk dit wordt gewaardeerd. Tegelijkertijd zijn mantelzorgers door de bezoeken meerdere uren ontlast.

Omgaan met dementie

In 2025 organiseerden we drie reeksen van de gespreksgroep 'Omgaan met dementie', met in totaal 24 deelnemers. Deelnemers zijn mantelzorgers die vaak teruggeven dat herkenning en erkenning van anderen in een vergelijkbare situatie veel steun biedt. Ook waarderen zij het moment waarop het gesprek even helemaal over henzelf gaat.

Alzheimercafés

In 2025 vonden vijf stedelijke Alzheimercafés plaats, met in totaal 99 bezoekers. Sinds de verhuizing naar Podium Oost is het aantal bezoekers toegenomen. Tijdens de bijeenkomsten kwamen thema's als 'levend verlies' en 'veerkracht behouden' aan bod, aan de hand van ervaringsverhalen en bijdragen van deskundigen.

Samenwerken rondom dementie

- In 2025 hebben gesprekken met Axion Continu, Careyn, HUS en het Dementienetwerk Utrecht geleid tot een gezamenlijke werkwijze voor zogenoemde wachtlijstgesprekken. In het eerste kwartaal van 2026 starten de individuele gesprekken en lotgenotenbijeenkomsten.
- Ook rond Wereld Alzheimerdag werkten we samen met partners in de stad. Met ANGU, Axion Continu, het Odensehuis en Dock is een breed programma gerealiseerd.
- Het ZonMw-traject 'Zinvolle dagondersteuning voor thuiswonende mensen met dementie' heeft de samenwerking tussen organisaties verder versterkt. Dit leidde tot nieuwe initiatieven, een onderzoeksrapport, een infographic en een gezamenlijke visie op een dementievriendelijke stad, wijk en organisatie.
- Het minisymposium 'Samen sterk voor dementie' is mede georganiseerd door collega's van Hulp bij dementie en is positief ontvangen door professionals binnen en buiten de stad.
- Met aanvullende subsidie voor het project Netwerk Migrantenorganisaties en dementie hebben we de verbinding tussen dit netwerk en het stedelijke (nu regionale) dementienetwerk verder versterkt.



Schot in de roos

Kees zoekt een maatje. Hij is een vriendelijke man met een haperend brein. Op goede dagen is hij vrolijk en welbespraakt. Op mindere dagen trekt hij zich terug. Lopen gaat niet meer zo goed, terwijl zijn hond juist veel beweging nodig heeft. En hij is gek op zijn hond – het is al zijn negende. Door trauma's die hij heeft opgelopen in zijn jeugd voelt hij zich niet bij iedereen op zijn gemak. Daarom zoekt hij een maatje bij wie hij zich veilig voelt. Iemand die rustig, betrouwbaar en warm is. En ook iemand die het geen probleem vindt dat hij binnen rookt en dat het in zijn huis naar hond ruikt. Liefde voor honden is sowieso een must. Het vraagt dus best wat om een goed maatje voor Kees te vinden. Iemand die zich echt met hem wil verbinden.

Die persoon vinden we in Mieke. Zij is open, vriendelijk en oordeelt niet snel. En ze is op zoek naar een duurzaam contact met ie. Het blijkt een schot in de roos. Kees geeft ons 'een 10' voor de match. En Mieke zegt: 'Hij vertrouwt me, het voelt heel gemoedelijk. En ik ben nu al dol op zijn hond.'

Mieke vindt het fijn om iets te doen voor Kees. Al snel pakt ze allerlei klusjes voor hem op. Samen hebben we gekeken naar een goede balans. Want te veel doen als vrijwilliger kan verwachtingen scheppen. Inmiddels heeft ze die balans gevonden.

Kees en Mieke zijn nog steeds heel blij met elkaar.



Bijna familie

Mevrouw Blom woont met haar man in Vleuten. Door dementie is haar wereld de afgelopen jaren eens stuk kleiner geworden. Haar kinderen wilden graag dat ze weer wat meer prikkels van buitenaf kreeg. Daarom namen ze contact met ons op. Wij vonden een vrijwilliger: Dennis. Hij komt nu al ruim drieënhalf jaar bij het echtpaar over de vloer. Ze hebben geen vaste dag, maar Dennis komt meneer Blom vaak tegen in de sportschool. Dan plannen ze samen een nieuwe afspraak. Duurt dat te lang, dan spreken ze af via WhatsApp. Dennis en mevrouw Blom hebben fijne gesprekken. Ze maken graag een wandeling en genieten ervan om samen in de zon te zitten. Dennis is inmiddels bijna onderdeel van de familie geworden, hij eet ook regelmatig mee. Een bezoek duurt daardoor al gauw vier uur, maar dat vindt Dennis geen probleem. Hij doet het met veel plezier.



4.1.3 Join Us

Join Us is een groepsaanbod dat zich richt op het voorkomen en verminderen van eenzaamheid onder jongeren. U Centraal begeleidt drie Join Us-groepen: twee voor deelnemers van 20–25 jaar en één voor deelnemers van 25–30 jaar. Er is afstemming met de jongere Join Us-groep, die door JOU wordt begeleid.

In 2025 namen in totaal 62 jongeren deel, waarmee we ons beoogde aantal deelnemers hebben behaald. We zien opnieuw hoe belangrijk sociaal contact met leeftijdsgenoten is en hoe kwetsbaar jongeren hierin kunnen zijn. Tegelijk merken we dat een deel van de jongeren na aanmelding moeilijk bereikbaar blijft of dat het veel overtuigingskracht vraagt om hen toch te laten deelnemen.

Hoewel er dit jaar geen nieuwe ervaringsvrijwilligers uit de groepen zijn voortgekomen, blijft het doel dat in elke groep een ervaringsvrijwilliger meedraait. Wel namen twee stagiaires deel aan een groep. Zij worstelden zelf ook met vergelijkbare problematiek en hadden als leerdoel om hun sociale vaardigheden te oefenen. Dit leidde onder andere tot meer interactie in de gezamenlijke appgroep.

Join Us groep – eenzaamheidsbestrijding jongeren	T1	T2	T3	Totaal 2025	Beoogd 2025
Deelnemers	34	36	36	62	60
Vrijwilligers	1	1	1	1	3



Wie zit er nu op mij te wachten?

Isa meldt zich aan bij Join Us 25+. Ze woont samen met haar vriend en heeft goed contact met haar familie, maar mist vriendschappen. Contacten van haar studie zijn verwaterd en ze vindt het lastig om nieuwe mensen te ontmoeten. Ook twijfelt ze vaak aan zichzelf: 'Wie zit er nou op mij te wachten?' In de groep is Isa eerst erg stil. Ze komt wel trouw naar alle bijeenkomsten en doet mee aan activiteiten. In een 1-op-1 gesprek vertelt ze dat ze vaak te veel in haar hoofd zit en daardoor moeilijk een moment vindt om iets te zeggen. We spreken af dat we haar tijdens bijeenkomsten wat vaker het woord geven. Langzaam groeit haar vertrouwen. Ze krijgt contact met andere vrouwen uit de groep en wil die contacten graag verdiepen. Samen kijken we hoe ze daarin kleine stappen kan zetten. Al snel horen we terug dat de vrouwen in de groep samen eten, elkaars haar verven en uiteindelijk zelfs een weekendje weg gaan.

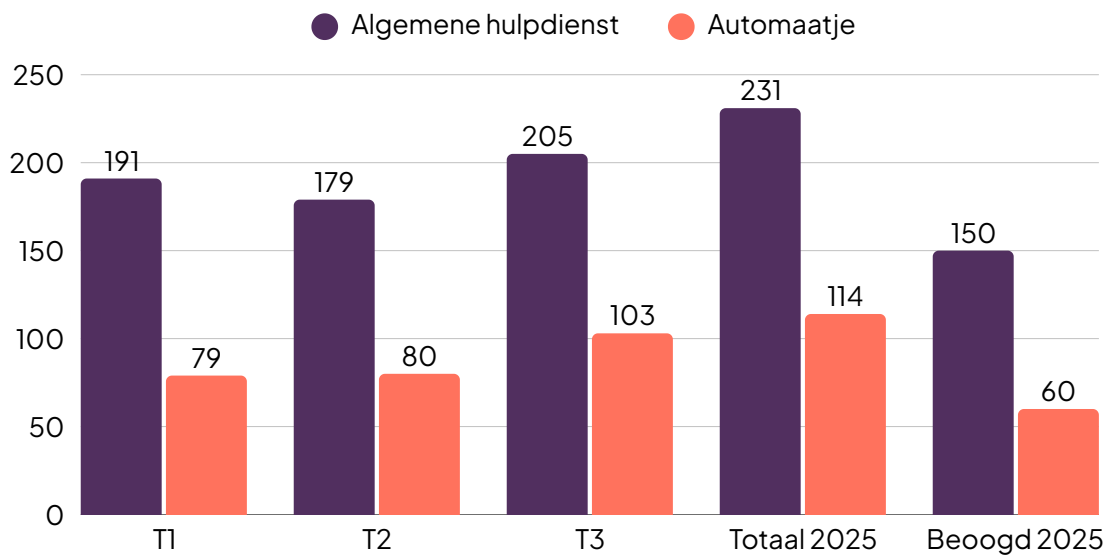
Tijdens een bijeenkomst maken we een netwerkcirkel: een overzicht van de mensen om je heen. Isa ontdekt dat haar netwerk groter is geworden dan ze dacht. Niet alleen de vrouwen van Join Us staan dichtbij, maar ook mensen van haar acrobatiekvereniging en een buurvrouw met wie een nieuwe vriendschap ontstaat.

Dat inzicht geeft haar het vertrouwen om te stoppen bij Join Us. Samen bespreken we hoe ze contact kan houden met de groep. Ze spreken af om regelmatig samen te eten. Bij haar afscheid vertelt Isa dat ze zich zekerder voelt en blij is met de mensen die ze heeft leren kennen. Ook heeft het haar geholpen om te merken dat ze niet de enige is die zich eenzaam voelt. Ze is nog altijd een van de stillere deelnemers, maar weet nu dat dat niet erg is, zolang ze kan zeggen wat ze wil zeggen. De gedachte 'wie zit er nou op mij te wachten?' komt soms nog voorbij, maar ze heeft nu ervaringen die haar helpen daar anders naar te kijken.

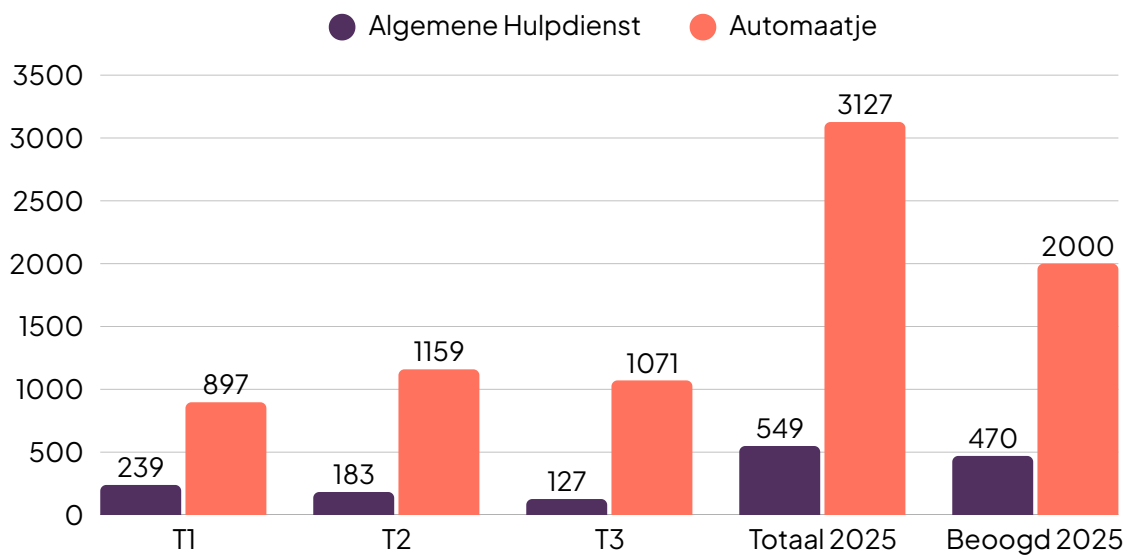


4.2 Praktische ondersteuning

Praktische hulp: ingeschreven vrijwilligers



Praktische hulp: opgeloste hulpvragen



4.2.1 ANWB AutoMaatje

ANWB AutoMaatje Utrecht is een vervoersservice voor en door inwoners van de stad. We koppelen inwoners met een beperkte mobiliteit aan vrijwilligers met eigen vervoer.

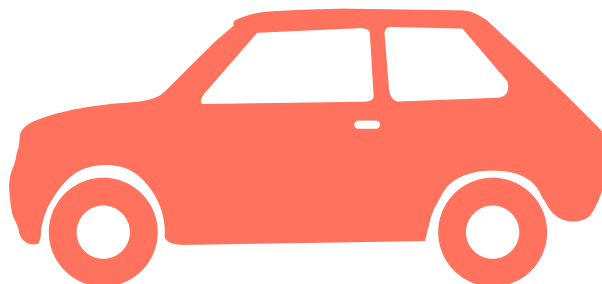
In 2025 hebben we onze doelstellingen opnieuw ruimschoots behaald: er zijn 3.127 ritten gereden, ten opzichte van de doelstelling van 2.000 ritten. Dit is mogelijk gemaakt door 114 vrijwilligers, waaronder 4 kantoorvrijwilligers die de ritvragen koppelen aan de chauffeurs.

AutoMaatje is goed vindbaar in Utrecht. We ontvangen gemiddeld 5 tot 10 nieuwe aanmeldingen per week van inwoners die gebruik willen maken van de dienst.

In 2025 hebben we het beleid aangescherpt. We kijken kritischer naar wie AutoMaatje echt nodig heeft, zodat de voorziening gericht blijft op incidenteel vervoer en niet wordt ingezet voor structurele mobiliteitsvragen. We gaan met deelnemers in gesprek over alternatieve en aanvullende vervoersmogelijkheden. Zo blijft AutoMaatje een aanvulling op het bestaande aanbod en geen vervanging daarvan.

De letter M van Maatje

Vrijwilliger Wil is al een jaar chauffeur bij AutoMaatje. Het rijden zelf vindt hij mooi, maar wat er onderweg gebeurt, is minstens zo belangrijk. 'Sommige mensen zijn zenuwachtig voor een ziekenhuisbezoek en willen hun hart luchten', vertelt hij. 'Anderen zijn juist blij omdat ze eindelijk weer iemand spreken. De waarde van het contact zit ook vaak in kleine dingen. Ik rijd bijvoorbeeld een dame die volledig blind is. Tijdens de ritjes beschrijf ik wat ik zie: de route, de omgeving, het verkeer. Dat vindt ze prachtig! Als ze een aanvraag indient, vraagt ze altijd of "háár chauffeur" weer beschikbaar is. Dat gevoel van vertrouwen, daar draait het om. AutoMaatje schrijf je niet voor niets met de hoofdletter M.'



Meer dan een rit

Vrijwilliger Fred wilde na zijn vervroegde pensioen niet stilzitten. 'Ik miste het rijden én het gevoel dat ik iets kan betekenen voor mensen. Dankzij AutoMaatje heb ik beide terug. In mijn grote auto past gemakkelijk een opvouwbare rolstoel. Daardoor rijd ik vaak dezelfde mensen. Soms gaat zo'n contact verder dan een rit; dan zie ik mensen ook buiten AutoMaatje. Laatst ben ik zelfs uitgenodigd voor een bruiloft. Wat als vrijwilligerswerk begon, is uitgegroeid tot iets veel groters. AutoMaatje heeft me meer gebracht dan ik ooit had gedacht.'



Rots in de branding

Deelnemer Meike (82) is niet meer zo mobiel. Het lopen gaat moeilijk, waardoor afspraken buitenshuis steeds lastiger worden. Sinds ze gebruikmaakt van AutoMaatje is dat probleem grotendeels opgelost. 'De vrijwilligers zijn heel vriendelijk en behulpzaam', vertelt ze. 'Tijdens de rit is de sfeer ontspannen. En wat ik heel fijn vind: ik kan erop vertrouwen dat ze op tijd zijn en me helpen als dat nodig is. Voor mij zijn de vrijwilligers echt een rots in de branding.'

4.2.2 Algemene Hulpdienst

De vrijwilligers van de Algemene Hulpdienst (AHD) bieden praktische hulp aan inwoners die niemand in hun omgeving hebben om hulp aan te vragen en geen geld hebben voor betaalde hulp.

In 2025 is het beoogde aantal opgeloste hulpvragen ruimschoots behaald. De verwachting was dat meer hulpvragen in de wijk zouden worden opgepakt. In de praktijk blijkt dat veel vragen niet door buurtinitiatieven kunnen worden opgelost.

De bezetting van ons kantoor bestond in 2025 grotendeels uit goed getrainde vrijwilligers en stagiaires. Dit zorgde voor continuïteit en kwaliteit in de uitvoering. De werkzaamheden en de veilige sfeer op kantoor zorgen ervoor dat het een goede plek is voor mensen die re-integreren. We bouwen werkzaamheden rustig op, evenals de uitbreiding van het aantal uren. Dit kan oplopen tot soms vier dagen van zes uur. Deze manier van werken levert een duidelijke win-winsituatie op: kantoorvrijwilligers werken in hun eigen tempo aan herstel, terwijl de Algemene Hulpdienst en AutoMaatje profiteren van een stabiele en betrouwbare bezetting. Sommige kantoorvrijwilligers bouwen hun werkzaamheden verder uit en stromen door naar andere functies. Eén van onze vrijwilligers ging bijvoorbeeld aan de slag bij Onafhankelijke cliëntondersteuning.

Sociaal reoveren

Vrijwilligers van de Algemene Hulpdienst ondersteunen bewoners die moeite hebben met het accepteren, begrijpen of organiseren van een verhuizing. De ondersteuning richt zich vooral op psychosociale begeleiding, bijvoorbeeld bij verzamelproblematiek. Woningcorporaties bieden daarnaast praktische verhuisbegeleiding.

Samen verhuizen

Op initiatief van en onder coördinatie van HipHelpt hebben Utrechtse organisaties die burenhulp bieden de samenwerking opgezocht om ondersteuning te bieden bij verhuizingen van huishoudens die dit niet zelf kunnen organiseren. De samenwerking verloopt goed. Vooral vrijwilligers van U Centraal zijn actief betrokken bij deze verhuisklussen.



Hulp bij een nieuw begin

Dit is het verhaal van Mireille (27). De afgelopen jaren waren niet makkelijk voor haar. Ze woonde tijdelijk in een begeleid wonen-traject en had geen netwerk om op terug te vallen. Ook had ze weinig geld. Toch bleef Mireille hard werken aan haar herstel. Met goede begeleiding verwerkte ze ingrijpende gebeurtenissen uit haar verleden.

Dan komt er mooi nieuws: Mireille krijgt een eigen woning toegewezen. Dit betekent voor haar een grote stap richting meer rust, zelfstandigheid en een nieuwe toekomst. Maar de verhuizing brengt ook spanning met zich mee. Mireille heeft niemand die haar kan helpen en geen geld om hulp in te huren.

Gelukkig wordt ze gewezen op het project 'Samen Verhuizen'. Dit project hoort bij de Algemene Hulpdienst en voeren we samen met drie andere organisaties uit. Vrijwilligers en professionals bereiden samen met Mireille de verhuizing goed voor. Op de verhuisdag verloopt alles rustig en overzichtelijk. Vrijwilligers helpen met sjouwen, meubels in elkaar zetten en het inrichten van de woning. Ook Mireilles begeleider is erbij om haar te ondersteunen. Samen zorgen we ervoor dat Mireille een warme start krijgt in haar nieuwe huis. Tijdens de verhuizing is al te zien hoeveel dit voor haar betekent.

Als alles op zijn plek staat, blijft Mireille achter in haar nieuwe woning. Een huis dat staat voor een nieuw begin en meer zelfstandigheid. De spanning voor de verhuizing heeft plaatsgemaakt voor opluchting en trots.

Zonder het project 'Samen Verhuizen' en de inzet van vrijwilligers was deze stap een stuk moeilijker voor Mireille geweest. Dit verhaal laat zien hoe belangrijk samenwerking, betrokkenheid en praktische hulp zijn voor mensen die opnieuw willen beginnen.



4.3 Financieel vrijwilliger thuis

Onze financieel vrijwilligers helpen inwoners om overzicht te krijgen in hun geldzaken en leren hen hoe zij hun administratie in de toekomst zelfstandig kunnen regelen.

Ook in 2025 waren de financiële thuisvrijwilligers van grote waarde voor inwoners die thuis ondersteuning nodig hebben bij hun geldzaken. Het aantal vrijwilligers bleef stabiel. Vrijwilligers en bewoners verbinden zich vaak voor langere tijd, wat zorgt voor een stevige basis voor deze ondersteuning.

Het aantal cliëntaanmeldingen liep in de eerste helft van het jaar terug. Deze ontwikkeling zien we breder in de stad en sluit aan bij bewegingen in het sociaal domein. Door intensiever contact met samenwerkingspartners nam het aantal cliënten halverwege het jaar weer toe tot het gebruikelijke niveau, met uiteindelijk circa 250 trajecten.

De samenwerking binnen het Platform Financiële Vrijwilligers verloopt prettig en helpt om inwoners beter te bereiken en passend door te verwijzen. Daarmee dragen we bij aan de doelen van de Sociale Basis: vroegsignalering, preventie en het versterken van financiële zelfredzaamheid. Daarnaast werken we aan het vergroten van onze zichtbaarheid en toegankelijkheid. In het komende jaar volgt een volgende stap met een vernieuwde



platformwebsite, die inwoners en verwijzers nog beter helpt om passende ondersteuning te vinden.

Daarnaast zijn we gestart met een impactmeting om beter inzicht te krijgen in wat onze inzet betekent voor bewoners en verwijzers. In 2026 wordt deze impactmeting verder uitgevoerd. Zo blijven we, samen met onze vrijwilligers en partners, bouwen aan ondersteuning die inwoners helpt om duurzaam grip te krijgen op hun financiën.

	2023	2024	2025
Cliëntenbestand	217	201	248

4.4 Begeleiding vrijwilligers

Elk jaar verzorgen we trainingen en workshops voor vrijwilligers. Daarin bieden we informatie, kennis en oefeningen die zij nodig hebben om hun vrijwilligerswerk goed uit te voeren. Daarnaast zijn er vaste intervisiegroepen. Daarin bespreken we met vrijwilligers waar zij tegenaan lopen en waar zij juist energie van krijgen.

Afgelopen jaar hebben we het volgende programma uitgevoerd:

Titel	Aantal keer	Aantal deelnemers
Intervisie	18	16
Basistraining Hulp bij Dementie	5	21
Basistraining Buddy&Bezoek	5	25
Ieder Mens heeft een grens	1	9
Alles weten over dementie?	1	11
Krachtwerk: vind de kracht in mensen.	1	8
Ademwerk en vrijwilligerswerk	1	12
Ervaringsdeskundige over depressie	1	4
Trainingen Financieel Vrijwilliger	9	72



4.5 NIZU-activiteiten

U Centraal participeert in de kerngroep van het NIZU en is penvoerder richting de gemeente Utrecht. De verantwoording over de activiteiten van het NIZU valt onder de projectsubsidie 10496913 (2022/3697). Hieronder vallen de projectleiding van het NIZU, de inzet van ambassadeurs informele zorg in drie wijken, de website van het NIZU en het Informatiepunt Informele Zorg.

Iedere wijk in Utrecht heeft een ambassadeur informele zorg. Deze ambassadeurs maken (zorg)professionals wegwijs in het voorveld en het brede aanbod van vrijwilligersorganisaties en initiatieven in de stad. Zo kunnen meer hulpvragen in het informele netwerk worden opgepakt.

Ambassadeurs informele zorg vertegenwoordigen een groot aantal informele organisaties en initiatieven. Zij sluiten aan bij casusoverleggen met professionals en bij zorg- en wijkoverleggen en geven voorlichting. De coördinatie van de inzet van de ambassadeurs ligt bij het NIZU. In totaal zijn er 7 ambassadeurs actief in 10 wijken. Dit betekent dat 3 ambassadeurs verantwoordelijk zijn voor 2 wijken. U Centraal levert 2 van deze 7 ambassadeurs vanuit haar formatie. Zij werken in Overvecht, Vleuten-De Meern en Leidsche Rijn. Daarnaast maakt U Centraal de inzet van 4 ambassadeurs in 4 wijken financieel mogelijk. Voor de inhoudelijke verantwoording verwijzen we naar de NIZU-jaarrapportage.

NIZU-stages

In 2025 zijn we samen met de Hogeschool Utrecht, Handje Helpen, Al Amal, Taal Doet Meer en De Wilg gestart met de NIZU-stages. Binnen dit traject bieden we tweedejaars Social Work-studenten een informele zorgstage aan bij minimaal twee organisaties. Het doel is om informele zorg beter te verankeren in de opleiding Social Work, studenten inzicht te geven in verschillende informele zorgorganisaties en hen te laten ervaren hoe deze organisaties met elkaar samenwerken.

In 2025 heeft U Centraal één student een dergelijke stage kunnen bieden, naast vier fulltime stagiaires die al eerder waren aangenomen. Samen hebben we verder gebouwd aan een stevige basis voor het komende schooljaar, waarin twee leerteams (klassen) en in totaal 24 studenten een NIZU-stage kunnen volgen.

De samenwerking met de andere partijen verloopt soepel en werkt inspirerend. Een waardevolle bijvangst is dat we veel van elkaar leren.





Mantelzorg
Utrecht



5

Mantelzorg Utrecht



Mantelzorg Utrecht

5 Mantelzorg Utrecht

Mantelzorg Utrecht ondersteunt mantelzorgers in de stad Utrecht. We zorgen ervoor dat zij elkaar kunnen ontmoeten en de waardering krijgen die ze verdienen. Daarnaast organiseren we gespreksgroepen, cursussen en trainingen en bieden we informatie. Ook geven we voorlichting over mantelzorg aan professionals in de stad en bieden we trainingen voor beroepskrachten.

In 2025 konden mantelzorgers bij Mantelzorg Utrecht terecht voor informatie en advies over onder andere wet- en regelgeving, respijtzorg en het combineren van mantelzorg met werk en privé. Daarnaast boden we ontmoeting, lotgenotencontact, gespreksgroepen en cursussen aan, met een specifiek aanbod voor mantelzorgers rond dementie, niet-aangeboren hersenletsel (NAH) en mantelzorgers met een migratieachtergrond. Waardering vormde een belangrijk onderdeel van ons aanbod. Via de waarderingpagina, waarderingdagen en de Dag van de Mantelzorg ontvingen mantelzorgers erkenning voor hun inzet. Alle ingeschreven mantelzorgers kregen uitnodigingen voor activiteiten en ontvingen twee keer per jaar het magazine van Mantelzorg Utrecht.

Steeds meer mantelzorgers weten Mantelzorg Utrecht te vinden voor ondersteuning en informatie. Voor beroepskrachten is Mantelzorg Utrecht een kennis- en samenwerkingspartner, onder andere via voorlichting, training en samenwerking met buurtteams en andere Utrechtse organisaties.

Speerpunten 2025

- Vergroten van vindbaarheid en bereik
- In 2025 is intensief gewerkt aan de ontwikkeling van een nieuwe website, die in mei 2026 live is gegaan. Daarnaast is ingezet op gerichte communicatie en de doorontwikkeling van de waarderingpagina.
- Versterken van ontmoeting en ondersteuning
- We boden onder andere het MantelzorgHuis en Alzheimer Theehuizen aan als plekken voor ontmoeting en ondersteuning. In 2025 is de coördinatie van de AMWAHT-groepen overgegaan naar Vrijwillige Inzet (VI).
- Bevorderen van deskundigheid bij beroepskrachten
- We versterkten de kennis over mantelzorg via trainingen, voorlichting en samenwerking met buurtteams en andere professionals in de stad.
- Structurele aandacht voor mantelzorg in diverse contexten
- We besteedden specifiek aandacht aan mantelzorg in thema's zoals dementie en aan de ondersteuning van mantelzorgers met een migratieachtergrond.



Mantelzorg Utrecht 2025	Aantallen 2024	Aantallen 2025
Ingeschreven Mantelzorgers	2474	2455
Ingeschreven vrijwilligers	25	25
Contactmomenten telefoon en mail	1205	1357
Trainingen beroepskrachten	200 deelnemers	255 deelnemers
Dag van de Mantelzorg	250 mantelzorgers	250 mantelzorgers
Vergroot je Verkracht + train de trainer	31 deelnemers	40 deelnemers
Keigroep-NAH	12 bijeenkomsten 5 deelnemers	12 bijeenkomsten 5 deelnemers
Voorlichtingsbijeenkomsten voor mantelzorgers	7 bijeenkomsten 248 deelnemers	8 bijeenkomsten 155 deelnemers
AMWAHT	155 deelnemers	155 deelnemers
Waarderingspagina	549 aanvragen	660 aanvragen
Respijtwijzer	126 organisaties	126 organisaties
Mantelzorgmakelaar	134 casussen	204 casussen



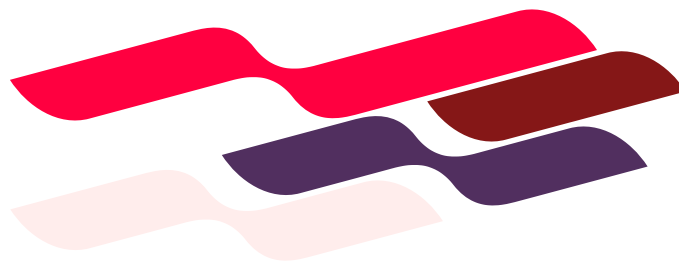
Dochter op kamers

Tijdens een waarderingsuitstapje voor mantelzorgers raakt een collega in gesprek met de moeder van een 17-jarig meisje. Ze maakt zich veel zorgen. Haar dochter heeft een dubbele diagnose. Vanwege problemen thuis woont ze op dit moment in een jeugdzorginstelling. Over twee maanden wordt het meisje 18 en dan wil ze zelfstandig gaan wonen. Moeder heeft al contact met het buurtteam, de instelling waar de dochter woont en andere hulpverleners. Toch is niet duidelijk hoe de zorg straks geregeld moet worden. De collega verwijst de moeder door naar onze mantelzorgmakelaar.

Binnen twee weken heeft onze mantelzorgmakelaar een gesprek met beide ouders. Dan blijkt dat de situatie nog ingewikkelder is: de dochter heeft een kamer gevonden in een andere gemeente. Ze wil binnen een maand verhuizen, en in de andere gemeente is nog geen zorg geregeld. We schakelen een collega in van Onafhankelijke cliëntondersteuning die gespecialiseerd is in de overgang van de jeugdwet naar de Wmo. Samen met deze cliëntondersteuner en de ouders bereidt onze mantelzorgmakelaar het zorgoverleg voor. We leggen contact met het jeugdteam in de nieuwe gemeente, die ook aansluit bij het zorgoverleg. Betrokkenen zetten op een rijtje wat de dochter nodig heeft om zo zelfstandig mogelijk te wonen. Ook onderzoeken we welke ondersteuning de Wmo kan bieden.

In de nieuwe gemeente blijkt er passend alternatief voor beschermd wonen te zijn: Gewoon Thuis/Beschermd Thuis. Hierbij woont de dochter zelfstandig, maar wel met intensieve begeleiding. Ze kan dag en nacht hulp inschakelen. Dankzij de zorgvuldige voorbereiding verloopt de overstap zonder problemen. De dochter krijgt een Wmo-indicatie en goede begeleiding. Ook kan ze meteen starten met een therapie waarvoor ze al een poosje op de wachtlijst stond.

Nu alles voor de dochter goed is geregeld, is het tijd voor moeder om een beetje voor zichzelf te gaan zorgen. We attenderen haar op de training 'Vergroot je veerkracht'. Daar is ze inmiddels mee begonnen, en dat doet haar erg goed. Onlangs stuurde ze ons dit berichtje. 'Onze dochter heeft nu goede ondersteuning in de nieuwe gemeente, met 24/7 bereikbaarheid. Ook start ze binnenkort met dagbehandeling. Dit was niet gelukt zonder jullie hulp. Heel veel dank daarvoor.'



Tijd voor Sanne

Jonge mantelzorgers hebben vaak minder tijd voor zichzelf dan hun leeftijdsgenoten. Hun thuissituatie vraagt veel van ze. En soms gaat dat ten koste van hun studie en hun rust en ontspanning. Sanne is zo'n jonge mantelzorger. Ze wordt voor een coachingstraject bij mij aangemeld door een buurtteammedewerker, die vertelt: 'Ik gun Sanne dat ze wat meer tijd krijgt voor zichzelf.' Het blijkt dat de moeder van Sanne langdurig ziek is en haar broertje heeft een handicap. Sanne houdt het hele gezin draaiende. Daarnaast studeert ze psychologie in Amsterdam.

Tijdens het introductiegesprek vertel ik wat ik voor Sanne kan betekenen. Veel jongeren hebben moeite met 'leren leren': hoé je moet leren, krijg je op school immers lang niet altijd mee. Voor jonge mantelzorgers is dat extra lastig. Zij hebben minder tijd en ervaren dus meer stress dan hun studiegenoten. Ik wil Sanne wat studievaardigheden bijbrengen. Zodat studeren voor haar niet alleen frustrerend is, maar ook leuk en inspirerend! Op een luchtige manier leg ik uit wat ik bedoel. In ons gesprek gebruik ik beeldende voorbeelden. Zoals: hoe je als een helikopter over de lesstof kunt vliegen om snel inzicht te krijgen. Ik lijk wel een standup comedian! In het begin kijkt Sanne me dan ook een beetje verbaasd aan, maar na een poosje valt het kwartje. 'Zo ga ik het ook eens proberen', zegt ze. Enthousiast vertelt ze dat ze met deze nieuwe techniek meer grip heeft op haar studie. Dat geeft rust. Na anderhalf uur ronden we af en maken we een nieuwe afspraak. Bij de deur draait Sanne zich nog even om. 'Studeren is veel leuker zo.'





6

Wonen



Wonen

6.1 Buurtbemiddeling

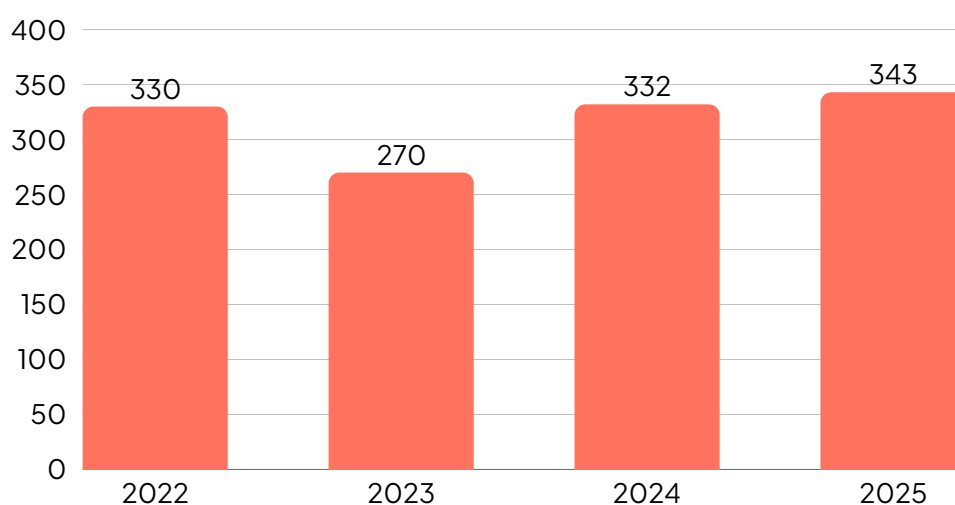
De meeste inwoners van Utrecht wonen met plezier in hun woning, buurt en stad. Maar soms loopt het anders en ontstaan er problemen tussen buren of in de buurt.

Buurtbemiddeling helpt om deze geschillen tussen buren op te lossen. Dat doen we met de inzet van buurtbemiddelaars: getrainde vrijwilligers die helpen om de communicatie tussen buren te herstellen en begrip en respect voor elkaar te vergroten. Dit versterkt de zelfredzaamheid van bewoners en de sociale samenhang in de buurt en draagt bij aan een prettige en leefbare woonomgeving. Buurtbemiddeling werkt preventief. We voorkomen verdere escalatie en zorgen ervoor dat mensen minder snel een beroep hoeven te doen op instanties zoals politie, buurtteams of het wijkbureau.

Casussen

In 2025 ontving Buurtbemiddeling 343 aanvragen. Daarmee blijft het aantal aanvragen over de afgelopen jaren redelijk stabiel, tussen de 300 en 350 per jaar. Alleen 2023 vormde een uitzondering met 270 aanvragen. Ongeveer één op de vijf aanvragen in 2025 betrof een complexe casus (21%). Hierbij gaat het bijvoorbeeld om situaties met een taalbarrière, (vermoeden van) psychische problematiek of langdurig en sterk geëscaleerde conflicten.

Aanvragen Buurtbemiddelig per jaar



Een belangrijke stap dit jaar was de invoering van een nieuwe manier van rapporteren. Complexe casussen worden niet langer, zoals in eerdere jaren, als meerdere casussen meegeteld. Deze werkwijze sluit beter aan bij onze ethische standaarden en zorgt voor meer transparantie richting partners en gemeente.

Aanbod Buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling is vooral bekend van bemiddelingsgesprekken tussen twee burens. Maar onze inzet gaat verder dan dat. Zo bieden we ook groepsbemiddeling aan wanneer meerdere burens betrokken zijn bij een conflict. Daarnaast geven we eenmalige coaching aan bewoners als een bemiddelingsgesprek niet mogelijk is, maar iemand wel behoefte heeft aan handvatten om beter met de situatie om te gaan. Onze bemiddelaars verzorgen al deze vormen van ondersteuning.

Niet in iedere zaak worden bemiddelaars ingezet. In 2025 gebeurde dit in 190 zaken, oftewel 55% van alle aanvragen. In de overige zaken was inzet van bemiddelaars niet nodig. Dit heeft verschillende redenen: bewoners willen na advies van de coördinator eerst zelf proberen het conflict op te lossen, willen niet in gesprek met hun buur of zijn geholpen met de informatie en adviezen die Buurtbemiddeling biedt.

Vrijwillige bemiddelaars

We vinden het belangrijk dat vrijwillige buurtbemiddelaars voldoende praktijkervaring opdoen om hun vaardigheden op peil te houden én zich betrokken blijven voelen bij Buurtbemiddeling. Daarom hebben we bewust gekozen voor een kleiner, maar zeer betrokken team van bemiddelaars. Waar we in 2023 en 2024 werkten met een poule van ongeveer 140 vrijwilligers, sloten we 2025 af met 116 bemiddelaars. Ondanks dit lagere aantal bemiddelaars zijn alle aanmeldingen direct opgepakt.

Daarnaast werkt het team van coördinatoren actief aan structurele kwaliteitsverbetering. Zo hebben we de verwachtingen richting vrijwilligers aangescherpt en vastgelegd. In 2026 gaan we deze delen, zodat voor iedereen duidelijk is wat er wordt verwacht.

Ook zijn we gestart met het aanvragen van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) voor alle vrijwilligers. Dit draagt bij aan een veilige en betrouwbare werkomgeving en onderstreept onze professionele aanpak.

In de zomer hebben we onze vrijwilligers in het zonnetje gezet tijdens een vrijwilligersavond bij Fort de Gagel. We begonnen met 'Expeditie De Gagel' en daarna was er een smakelijk en heel gezellig walking diner.

Team

In 2025 kampte het team door uitval met onderbezetting. Hierdoor kwam er extra druk te liggen op de coördinatoren. Desondanks hebben bemiddelaars en coördinatoren samen gezorgd voor continuïteit en kwaliteit in de dienstverlening. Daardoor konden we onze maatschappelijke rol goed blijven vervullen. In januari is onze teammanager gestart, vanuit de organisatiebrede behoefte aan meer samenwerking, ondersteuning en sturing binnen teams.

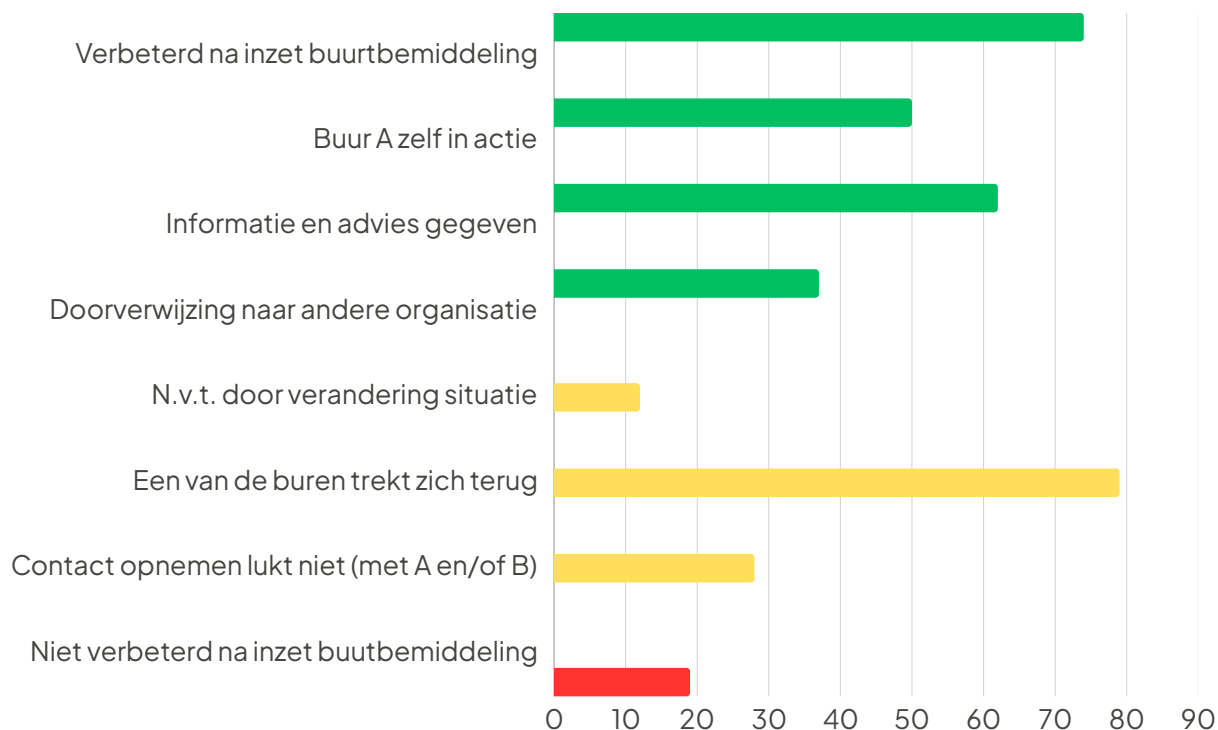
Resultaten

In 2025 zijn in totaal 361 zaken afgesloten. Het gaat hierbij om zaken die in 2024 of 2025 zijn gestart. In onderstaande grafiek zijn de resultaten weergegeven.



Landelijk worden de uitkomsten door het CCV ingedeeld als positief (groen), neutraal (geel) of negatief (rood). Hieruit blijkt dat het overgrote deel van de aanvragen met een positief resultaat is afgerond.

Resultaat afgesloten zaken in 2025



Vooruitblik

In 2026 bestaat Buurtbemiddeling Utrecht 15 jaar. De voorbereidingen voor dit jubileum zijn al in volle gang. We grijpen dit bijzondere moment aan om stil te staan bij onze successen en samen vooruit te kijken naar de toekomst. Tegelijkertijd brengt het aangekondigde stoppen van de subsidie voor Woonoverlast per eind 2025 onzekerheid met zich mee. Dit vraagt om aanpassingsvermogen en samenwerking, maar biedt ook ruimte om nieuwe mogelijkheden te verkennen en inzichten op te doen.



Gesterkt en gesteund

Annie woont al 35 jaar in haar appartement en vraagt buurtbemiddeling aan vanwege geluidsoverlast van haar bovenburen. Tijdens het gesprek met de bemiddelaars blijkt dat er meer speelt. Annie is teleurgesteld over alle veranderingen in de buurt. Ze heeft ook gezondheidsproblemen en vindt dat er weinig rekening met haar wordt gehouden.

De bemiddelaars gaan langs bij de bovenburen: de familie Said. De bovenbuurvrouw spreekt geen Nederlands, haar zoon vertaalt. De familie ontvangt de bemiddelaars hartelijk. Ze schrikken ervan dat Annie last ervaart. Ze geven aan dat ze juist hun best doen om zo min mogelijk geluid te maken. Beide buren zijn bereid met elkaar in gesprek te gaan. Op neutraal terrein bespreken ze samen de situatie, ieder met een vriendin die kan vertalen. De bemiddelaars doen daarnaast een praktische test in beide woningen. Ze onderzoeken waar het geluid vandaan komt: schuiven met stoelen, kasten open en dichtdoen, praten en lachen. Zo komen ze erachter wat de familie Said kan doen om de overlast te beperken. Ook wisselen de buren telefoonnummers uit, zodat ze elkaar kunnen bereiken als er iets is.

Zes weken later bellen onze bemiddelaars beide buren. Het gaat goed! De familie Said heeft cadeautjes voor Annie meegenomen van hun reis en ze brengen haar soms ook eten. Annie is erg blij met de buurtbemiddeling.

Omdat er ook andere zorgen spelen, zorgt Buurtbemiddeling Utrecht dat Annie daarna nog een gesprek krijgt met twee coaches. Zij helpen haar om beter om te gaan met dingen waar ze moeite mee heeft, maar niet kan veranderen. Ze bespreken bijvoorbeeld hoe ze, ondanks haar gezondheidsproblemen, afleiding kan zoeken zodat de ergernissen minder vat op haar hebben. Annie is dankbaar. Ze voelt zich gesterkt en gesteund.



Afscheid met opgeheven hoofd

Een jonge vrouw belt de coördinator. Ze spreekt geen Nederlands, maar haar Engels is prima. Ze woont in een woongroep met vier huisgenoten. Daar voelt ze zich al een tijd niet prettig en soms zelfs onveilig. In de gezamenlijke woonkamer nodigen haar huisgenoten steeds vaker vrienden uit. Zij nemen alle ruimte in. De jonge vrouw heeft soms zelfs het gevoel dat ze in het Nederlands over haar praten.

Na enige aarzeling wil ze onder begeleiding van buurtbemiddeling wel in gesprek met haar huisgenoten, maar dit wil ze eerst met henzelf bespreken. Een paar dagen is er goed nieuws: ze willen alle vier meedoen.

Twee bemiddelaars plannen eerst apart met iedereen een gesprek. De jonge vrouw oogt tijdens deze intake heel onzeker. Ze zoekt naar woorden. In het begin was het zo leuk met haar huisgenoten, maar nu is de sfeer thuis gespannen. Ze voelt zich onveilig en slaapt soms zelfs ergens anders. In de gesprekken met de huisgenoten blijkt dat zij situatie verschillend ervaren. De één vindt dat de jonge vrouw te veel vraagt, de ander voelt zich niet gezien en weer een ander is neutraal.

Na de aparte gesprekken volgt een gezamenlijk gesprek in een buurthuis. Daar komen de irritaties naar boven. Deelnemers uiten hun ongenoegen over het huishouden en de manier waarop de jonge vrouw omgaat met mensen die queer zijn of een non-binaire identiteit hebben. Het is een emotioneel gesprek, maar iedereen blijft respectvol. In het tweede, gezamenlijke gesprek kijken we naar de toekomst. Als je samenwoont, hoef je geen vrienden te zijn. Je kunt ook prima samenleven als burens. Doordat er nu veel ongenoemens op een respectvolle manier zijn uitgesproken, ontstaat meer verbinding. Huisgenoten zeggen sorry en knuffelen elkaar. De bemiddelaars zijn geraakt door de manier waarop ze met elkaar omgaan. Een bemiddeling om te onthouden.

Drie weken later belt de jonge vrouw huilend op. Ze vindt het toch niet fijn om alleen maar met Nederlandse mensen te wonen en heeft besloten om te verhuizen. Ze doet dit nu wel op eigen kracht en met opgeheven hoofd en zegt dat ze veel heeft geleerd van de bemiddeling.



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.

Het jaar 2025 stond voor ons team in het teken van verandering en reflectie. We kijken terug op een periode waarin zowel op organisatorisch als op inhoudelijk vlak veel is gebeurd. Deze ontwikkelingen vroegen om flexibiliteit, veerkracht en nauwe samenwerking met onze partners binnen de gemeente en daarbuiten.

Aanmeldingen

In 2025 hebben we 48 nieuwe casussen opgepakt en 67 casussen afgesloten.

We zien de afgelopen periode duidelijke trends in de casuïstiek rondom woonoverlast. De problematiek wordt complexer en trajecten duren langer. Dit komt onder andere doordat betrokkenen niet in zorg willen of kunnen, door lange wachttijden in de psychiatrische zorg of doordat het onduidelijk is welke partij bemoeizorg kan bieden bij verslavingsproblematiek. Hierdoor lukt het vaak niet om passende ondersteuning te organiseren, waardoor onderliggende problemen blijven bestaan en structurele oplossingen voor de woonoverlast uitblijven. Bovendien zit de woningmarkt volledig op slot, waardoor het lastig is om mensen andere woonruimte te bieden die beter past. Tegelijkertijd zien we dat bewoners mondiger en assertiever communiceren, wat leidt tot meer druk en hogere verwachtingen richting onze organisatie en partners. Deze ontwikkelingen vragen om een flexibele en creatieve aanpak, waarin samenwerking en maatwerk centraal staan.

Ontwikkelingen

Met de aanstelling van een nieuwe teammanager per 1 januari 2025 is het jaar gestart met een frisse blik en nieuwe energie. De overgang bracht nieuwe inzichten met zich mee, maar zorgde soms ook voor onzekerheid over bestaande werkwijzen. Dankzij open communicatie en gezamenlijke inzet is een goede dynamiek ontstaan, waarin ruimte was voor ieders inbreng en ontwikkeling.

De implementatie van de Wet politiegegevens (Wpg) leidde in het afgelopen jaar tot ingrijpende aanpassingen in onze manier van werken. Deze veranderingen waren noodzakelijk, maar zorgden soms ook voor onduidelijkheid en frustratie binnen het team. Het vinden van de juiste balans tussen privacy, efficiëntie en samenwerking bleek een uitdaging. Desondanks is met veel inzet gewerkt aan het verduidelijken van de procedures, zodat we als team en met onze partners zorgvuldig en verantwoord kunnen blijven werken. Ondanks deze uitdagingen hebben we belangrijke stappen gezet in kwaliteitsverbetering. De methodiek van onze werkwijze is dit jaar helder beschreven en gedeeld met samenwerkingspartners. Dit heeft geleid tot meer transparantie en een versterking van het onderlinge vertrouwen. Daarnaast is er structureel meer overleg gevoerd, waarin we expliciete afspraken maakten over samenwerking en verantwoordelijkheden. Dit draagt bij aan een stevige basis voor de toekomst, waarin samenwerking centraal blijft staan.



Beëindiging subsidie per 31 december 2026

In de zomer ontvingen we het bericht dat de subsidie voor onze werkzaamheden per eind 2026 wordt beëindigd. Onze procesregisseurs hebben jarenlang met hart en ziel gewerkt aan het aanpakken van woonoverlast. Het wegvallen van deze rol raakt hen diep.

Hoewel de procesregisseurs zelf midden in een persoonlijk rouwproces zitten door het aangekondigde einde van hun functie, hebben zij zich in 2025 ingezet voor de analysefase van de gemeente. Het team beseft hoe cruciaal het is dat woonoverlast op een goede en duurzame manier wordt belegd binnen de gemeentelijke organisatie. Alleen zo kunnen alle Utrechters die te maken krijgen met woonoverlast – zowel melders als betrokkenen – erop vertrouwen dat zij worden gehoord, gezien en geholpen. Die overtuiging, samen met hun jarenlange ervaring en kennis, heeft de procesregisseurs gemotiveerd om constructief bij te dragen aan de analysefase. Zo dragen zij bij aan een toekomstbestendige structuur voor Utrecht, waarin bewoners zich veilig en gesteund voelen in hun woonomgeving.

Onveiligheid door verslaving

In een portiekflat is al langere tijd overlast vanuit de woning van een alleenstaande moeder. Door ernstige verslaving is de situatie onhoudbaar. Er zijn ook zorgen over de veiligheid van het kind. Veilig Thuis besluit tot een tijdelijke uithuisplaatsing. De woningcorporatie schakelt het netwerk woonoverlast in.

- **Overlastsituatie:** De situatie escaleert na een nachtelijke melding. Buren horen langdurig geschreeuw. De politie gaat de woning binnen en treffen ernstige vervuiling, vijf lachgasflessen en veel lege alcoholflessen aan. Mevrouw is niet aanspreekbaar. De crisisdienst wordt ingeschakeld, maar door alcoholgebruik is geen medische beoordeling mogelijk.
- **Impact woonomgeving:** Buren hebben structureel last van lawaai en slapen slecht. Dit zorgt voor uitputting en een groot gevoel van onveiligheid.
- **Aanpak:** De procesregisseur van U Centraal brengt woningcorporatie, politie, Jellinek, Altrecht, het Buurtteam en Veilig Thuis samen. We maken afspraken over contact en zorg. Ook is er veel aandacht voor burens. We organiseren twee bijeenkomsten en benadrukken het belang van melden. Als het niet lukt om contact met mevrouw te krijgen, sturen we haar een sommatiebrief. Daarin staat dat de overlast moet stoppen en dat mevrouw contact moet opnemen. Zonder medewerking volgen juridische stappen. Dit werkt: mevrouw gaat in gesprek. We geven haar een compliment voor haar aanwezigheid en bespreken wat nodig is om de overlast te stoppen. Jellinek slaagt er in om tijdens het gesprek een vertrouwensband op te bouwen. Mevrouw kan zelf bepalen of zij een vervolgesprek wil met Jellinek.
- **Resultaat en meerwaarde:** Deze casus onderstreept de meerwaarde van de procesregisseur bij complexe woonoverlast. Door de regie te voeren over het netwerk, concrete afspraken te maken over de contactstrategie en voortdurend in verbinding te staan met burens, voorkomen we escalatie. Dankzij deze integrale aanpak hebben alle betrokkenen weer perspectief op een stabiele en veilige woonomgeving.



Overlast door mentale kwetsbaarheid

In deze casus is de bewoner van een portiekflat opgenomen in een zorginstelling voor psychiatrische behandeling.

- **Overlastsituatie:** Tijdens zijn afwezigheid gaan veel onbevoegden zijn woning in en uit. Buren vermoeden illegale sekswerkzaamheden. De woningcorporatie meldt dit bij het netwerk woonoverlast.
- **Impact woonomgeving:** De aanloop zorgt voor onveiligheid. Buren zijn hecht en maken zich ook zorgen om de bewoner.
- **Aanpak:** De procesregisseur brengt woningcorporatie, politie, zorg en gemeente samen. De corporatie en zorgpartij bezoeken de bewoner in de instelling. Ze maken duidelijk dat illegale verhuur moet stoppen. Er komen concrete afspraken. De corporatie stelt een gedragsaanwijzing op. Dankzij periodiek overleg kunnen we de voortgang nauwgezet monitoren en passende acties direct uitzetten.
- **Samenwerking met burenen:** Onze procesregisseur organiseert een bewonersoverleg. We luisteren naar de zorgen en leggen de aanpak uit. Buren voelen zich gehoord en gesteund.
- **Resultaat en meerwaarde:** De illegale activiteiten in de woning zijn beëindigd en de rust in het portiekgebouw is terug. Deze casus onderstreept de meerwaarde van procesregie: door de regie te pakken in een complex krachtenveld tussen zorg, handhaving en wonen, konden we daadkrachtig optreden. Het resultaat is niet alleen dat de overlast is gestopt, maar ook dat de bewoner binnen duidelijke kaders aan zijn herstel kan blijven werken in een vertrouwde, veilige woonomgeving.





7

Financiële verantwoording

Financiële verantwoording

7 Financiële verantwoording subsidies

Mantelzorg

De activiteiten zoals beschreven in de beschikking Mantelzorg zijn conform de aanvraag uitgevoerd. Wij verzoeken gemeente Utrecht derhalve om de subsidie conform beschikking vast te stellen op € 1.052.708,-.

Vrijwillige Inzet

De activiteiten zoals beschreven in de beschikking VIVE zijn conform de aanvraag uitgevoerd. Wij verzoeken gemeente Utrecht derhalve om de subsidie conform beschikking vast te stellen op € 1.158.236,-.

Wonen (Buurtbemiddeling en Extreme Woonoverlast)

De activiteiten zoals beschreven in de beschikking Wonen zijn conform de aanvraag uitgevoerd. Wij verzoeken gemeente Utrecht derhalve om de subsidie conform beschikking vast te stellen op € 912.640,-.

Groepen

De activiteiten zoals beschreven in de beschikking Groepen zijn conform de aanvraag uitgevoerd. Wij verzoeken gemeente Utrecht derhalve om de subsidie conform beschikking vast te stellen op € 332.743,-.

Join Us

De activiteiten Join Us zijn in 2025 conform aanvraag uitgevoerd. In 2025 is €70.098,- besteed. In 2023 en 2024 zijn de overige middelen besteed conform aanvraag. Wij verzoeken gemeente Utrecht derhalve om de subsidie Join Us (2023 – 2025) conform beschikking vast te stellen op € 284.155,-.

Ondersteuning ouders Kinderopvangtoeslagaffaire

De activiteiten zoals beschreven in de beschikking KOT zijn conform de aanvraag uitgevoerd. Wij verzoeken gemeente Utrecht derhalve om de subsidie conform beschikking vast te stellen op € 54.148,-.

NIZU

De financiële verantwoording van NIZU is opgenomen in het eigen activiteitenverslag van NIZU.





U Centraal

www.u-centraal.nl
Pieterskerkhof 16
3512 JR Utrecht
Tel: 030 236 1770

