



ACTIVITEITENVERSLAG U CENTRAAL

2024



VOORWOORD

In 2024 was het sociaal domein in Utrecht volop in beweging. Dat betekende ook voor U Centraal een jaar van veranderingen. Wat gelukkig hetzelfde bleef, is de enorme inzet van al onze mensen – medewerkers, stagiaires én vrijwilligers. Samen zetten zij zich elke dag in voor een rechtvaardige samenleving, waarin iedereen – ongeacht verschillen – gelijke kansen krijgt om zich te ontwikkelen en actief mee te doen in onze samenleving.

In 2024 vonden gesprekken plaats over de meerjarige uitvraag in het sociaal domein. Die waren gericht op het opnieuw gunnen van opdrachten en subsidies. Voor onze dienstverlening op het gebied van Geld en Recht heeft dit geleid tot een meerjarencontract van drie tot maximaal negen jaar. Dat is goed nieuws: het biedt ons de zekerheid én de ruimte om verder te investeren in kwaliteit en vernieuwing. Tegelijkertijd moesten we in dit jaar ook moeilijke besluiten nemen. Een aantal tijdelijke subsidies liep af, waardoor we met enkele projecten zijn gestopt. Zo namen we afscheid van de Domstad Plusbus. Dat was pijnlijk; voor veel oudere inwoners van Utrecht was het een geliefde voorziening. Gelukkig is er ook hoopvol nieuws. Een groep vrijwilligers van de Domstad PlusBus heeft het initiatief genomen om het aanbod zelfstandig voort te zetten onder een nieuwe naam: de Plusbus.

Onze ondersteuning voor mantelzorgers is in 2024 juist uitgebreid. Steeds meer mantelzorgers weten Mantelzorg Utrecht te vinden voor informatie, advies, contact met lotgenoten en cursussen. We zijn trots dat we in Hoograven en Overvecht twee MantelzorgHuizen hebben geopend. Hier zijn mantelzorgers en degenen voor wie zij zorgen welkom om elkaar in ontspannen sfeer te ontmoeten. Daarnaast krijgen bezoekers van het MantelzorgHuis goede informatie en nuttige tips die helpen om de zorg beter vol te houden.

Ook op andere vlakken zetten we stappen. Zo werd eind 2024 onze externe toetsing voor het Kwaliteitskeurmerk Sociaal succesvol afgerond. Intern hebben we gewerkt aan het versterken van onze organisatie, zodat we flexibeler kunnen inspelen op veranderingen in onze omgeving.

In dit activiteitenverslag lees je hoe onze teams zich in 2024 op allerlei terreinen hebben ingezet voor financiële bestaanszekerheid en eigen regie – belangrijke voorwaarden voor een prettig leven en aandacht voor elkaar. Daar waar nodig denken we mee, geven advies, delen kennis en betrekken we de juiste expertise.

Karin Boudewijns,
Bestuurder

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.

INHOUDSOPGAVE

1.	Informatie voorziening en onafhankelijke client ondersteuning	1
1.1	Stedelijke informatievoorziening	1
1.2	Onafhankelijke cliëntondersteuning	4
2.	Advies en ondersteuning Geld en Recht	7
2.1	Sociaal Raadslieden in de Buurtteams	7
2.2	Sociaal Raadslieden in de Geldzaak	14
2.3	Hulp bij geldzaken en administratie (FIA)	17
2.4	Cursussen Levensgebeurtenissen	19
2.5	Samenwerkingsprojecten	20
2.5.1	Budgetvaardig	20
2.5.2	Stress-sensitief werken	21
2.5.3	Platform financieel vrijwilligers Utrecht - Schuldhulpverlening	21
3.	Groepsgericht werken aan persoonlijke ontwikkeling en gezondheid	22
4.	Vrijwillige inzet	24
4.1	Specialistische ondersteuning bij dementie en bij verlies van gezondheid	24
4.2	Join Us	27
4.3	Ondersteuning bij immobiliteit	28

4.3.1	ANWB AutoMaatje	28
4.3.2	Domstad PlusBus	29
4.4	Praktische hulp in en om huis	33
4.4.1	Algemene Hulpdienst	33
4.5	NIZU-activiteiten	35
4.5.1	Inzet ambassadeurs informele zorg	35
5	Mantelzorg	36
6.	Wonen	40
6.1	Buurtbemiddeling	40
6.2	Aanpak extreme woonoverlast	44
7.	Financiële verantwoording	48



1. STEDELIJKE INFORMATIEVOORZIENING

1 - STEDELIJKE INFORMATIEVOORZIENING

1.1. 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

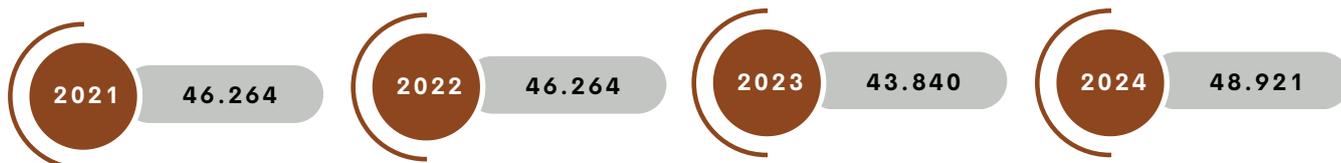
Begin 2024 zijn 11.000 exemplaren van de Plusgids 2024 gedrukt en gedistribueerd. De Plusgids is te vinden bij bibliotheken, buurtteams, buurthuizen, woonzorgcentra, gezondheidscentra, huisartsen en U Centraal. In Q1 kwamen er tientallen verzoeken om nalevering. Begin maart is de voorraad zo goed als op. Grote nabestellingen kunnen niet worden geleverd, hiervoor wordt verwezen naar de afhaalpunten in de stad en de digitale versie van de Plusgids. Dit toont aan dat de Plusgids nog altijd een populair en onmisbaar boekje is voor veel inwoners van Utrecht.



U Gids

De U Gids is in 2024 meer bezocht dan ooit. Dit toont aan dat nog steeds meer mensen de U Gids weten te vinden.

Bezoekers U Gids



Wegwijzer voor Utrechtse gezinnen met weinig geld

In 2024 is de Wegwijzer geactualiseerd en met een oplage van 5000 gedrukt. Een groot deel van deze exemplaren is gedistribueerd bij scholen, jeugdgezondheidscentra, buurtteams en bibliotheken.

Nieuwsbrief Geld & Recht

In 2024 verstuurden we weer 6 edities van de nieuwsbrief Geld & Recht 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 188 keer contact op met onze Informatielijn ten opzichte van 142 in 2023. 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. .

“—

Doorvragen loont

Mevrouw Alberts belt de Informatielijn. Ze is 83 jaar, woont zelfstandig in Lombok en heeft niemand in de buurt die haar kan helpen. Haar vraag: of er iemand is die een zwaar dressoir in haar woonkamer kan verplaatsen. Als ik een beetje doorvraag, blijkt dat er veel meer speelt. Ze heeft allerlei kleine klusjes in huis en haar tuin kan wel wat aandacht en liefde gebruiken. Daarnaast vertelt mevrouw dat ze ruzie heeft met de burens, wat haar veel stress bezorgt. Ook deelt ze haar wens om af en toe samen met leeftijdsgenoten te eten.

Ik vraag of ze bekend is met de Plusgids. Die blijkt ze in huis te hebben. Ik vertel haar waar ze in de Plusgids initiatieven in haar buurt vindt om gezellig samen met anderen te eten. Ook stel ik voor om contact op te nemen met Buurtbemiddeling zodat ze het conflict met haar burens kan oplossen. Daar wil mevrouw even over nadenken. Op haar verzoek meld ik haar wel meteen aan bij de Algemene Hulpdienst van U Centraal. Hopelijk is er snel een vrijwilliger beschikbaar die haar kan helpen met de klusjes in en om het huis.

“—

Goudmijn

Een student Journalistiek van de Hogeschool Utrecht belt de Informatielijn. Voor een reportage zoekt hij informatie over een steeds urgenter onderwerp: de groeiende dakloosheid onder Utrechtse jongeren. Zijn vraag: welke Utrechtse organisaties helpen deze jongeren aan (tijdelijke) huisvesting? Met hulp van de U Gids geef ik hem een overzicht van organisaties die dakloze jongeren ondersteunen. De student is blij: hij kan verder met zijn reportage én heeft de U Gids ontdekt als goudmijn aan informatie. Handig voor nu én in de toekomst.

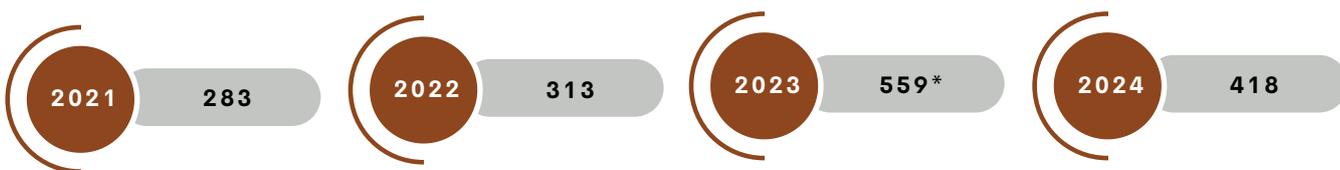
1.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning

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

Na de piek in 2023 blijft het aantal hulpvragen hoog. Gezien de toegenomen vraag is in 2024 geïnvesteerd in rolafbakening van OCO en focus op kortere interventies en minder langdurige trajecten.

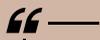
De cijfers laten zien dat de investering vruchten heeft afgeworpen. In vergelijking tussen Q4 2023 en 2024 is een duidelijke toename zichtbaar in het aantal korte contacten (advies) en een afname in het aantal uitgebreidere begeleidingstrajecten. Cumulatief laat 2023 meer advies zien; dit hangt samen met een korte piek in adviesvragen toen er een wijziging optrad in de indicatiestelling voor hulp in het huishouden en veel inwoners hierover belden.

Advies



Uitgebreide begeleiding





Hulp bij de hulpvraag

Tegen het einde van de zomer meldt een vrijwilliger van U Centraal haar cliënt mevrouw Van Amerongen (70) aan bij de onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO). Met hulp van deze vrijwilliger heeft mevrouw individuele begeleiding en huishoudelijke hulp aangevraagd. Het Buurteam heeft het verzoek afgewezen. Volgens hen kan mevrouw uit de voeten met ondersteuning van haar huisarts, het Buurteam en haar vrijwilliger.

Mevrouw Van Amerongen vindt dat het Buurteam haar situatie verkeerd inschat. De vrijwilliger die haar hielp met de administratie is alweer gestopt. Bovendien heeft ze een verleden van depressies, kreeg onlangs een CVA en spierreuma. Ze vergeet steeds meer, voelt zich somber en reageert prikkelbaar. Met praktische hulp hoopt ze weer grip te krijgen haar leven. Haar wens is simpel: zo zelfstandig mogelijk en op een prettige manier ouder worden.

Onze cliëntondersteuner bekijkt samen met mevrouw het maatwerkvoorzieningenplan dat het Buurteam heeft opgesteld. We stellen een lijst met correcties en aanvullingen op en sturen die naar het Buurteam. Mevrouw benadrukt dat gesprekken met een praktijkondersteuner of therapeut haar somberheid niet verhelpen; ze heeft zelf gewerkt in de psychiatrie en weet wat wel en niet werkt. Wat ze nu nodig heeft, is praktische hulp bij haar administratie en het huishouden en bij het organiseren van haar afspraken. Ze wil graag leren om deze dingen zelf weer te kunnen, zodat er meer ruimte komt voor sociale contacten en leuke dingen.

In de weken die volgen, hebben we samen met mevrouw een aantal gesprekken met het Buurteam. Daarbij fungeert OCO als tussenpersoon. Mevrouw heeft weinig vertrouwen in het Buurteam en reageert snel achterdochtig. Dankzij de uitleg en het geduld van onze cliëntondersteuner kan zij de informatie die ze krijgt toch verwerken en haar hulpvraag helder formuleren. En bij het Buurteam weten ze dat OCO hun boodschap zorgvuldig doorgeeft en zorgt voor terugkoppeling.

En dan belandt mevrouw Van Amerongen onverwacht in het ziekenhuis met een ernstige longontsteking. Haar contactpersoon bij het Buurteam is juist op dat moment met vakantie. Mevrouw wil afhaken, maar de OCO blijft haar motiveren. Met succes. In oktober besluit het Buurteam een flexibel arrangement toe te kennen: mevrouw krijgt drie maanden gespecialiseerde begeleiding om te onderzoeken welke hulp nodig is. De huishoudelijke hulp wordt sowieso alsnog toegewezen. De start van de begeleiding loopt

vertraging op door personeelstekort. Toch ziet mevrouw Van Amerongen dede toekomst positief in. Ze heeft inmiddels een nieuwe contactpersoon bij het Buurtteam en begint daar vertrouwen in te krijgen. Het Buurtteam kan nu samen met mevrouw onderzoeken wat zij nodig heeft om zelfredzamer te worden en meer grip te krijgen op haar leven. Mevrouw Van Amerongen is dankbaar. Ze voelt zich gesteund en heeft goede hoop op een betere kwaliteit van leven.





2. ADVIES EN ONDERSTEUNING GELD EN RECHT

2. - ADVIES EN ONDERSTEUNING GELD EN RECHT



2.1 Sociaal Raadslieden in de Buurteams

De Sociaal Raadslieden bieden laagdrempelige hulp op het gebied van geld en recht. Ze doen dit vanuit en in samenwerking met de Buurteams. 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 Buurtteammedewerkers en schulddienstverlening. Daarbij heeft de Buurtteammedewerker de regie in de hulpverlening. Waar nodig betreft de Buurtteammedewerker de Sociaal Raadslieden en schulddienstverleners (WenI) bij de casus. Alle disciplines werken vanuit de Buurtteamlocatie. 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 Buurtteam 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 Buurtteammedewerker 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 Buurtteams 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 over 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.

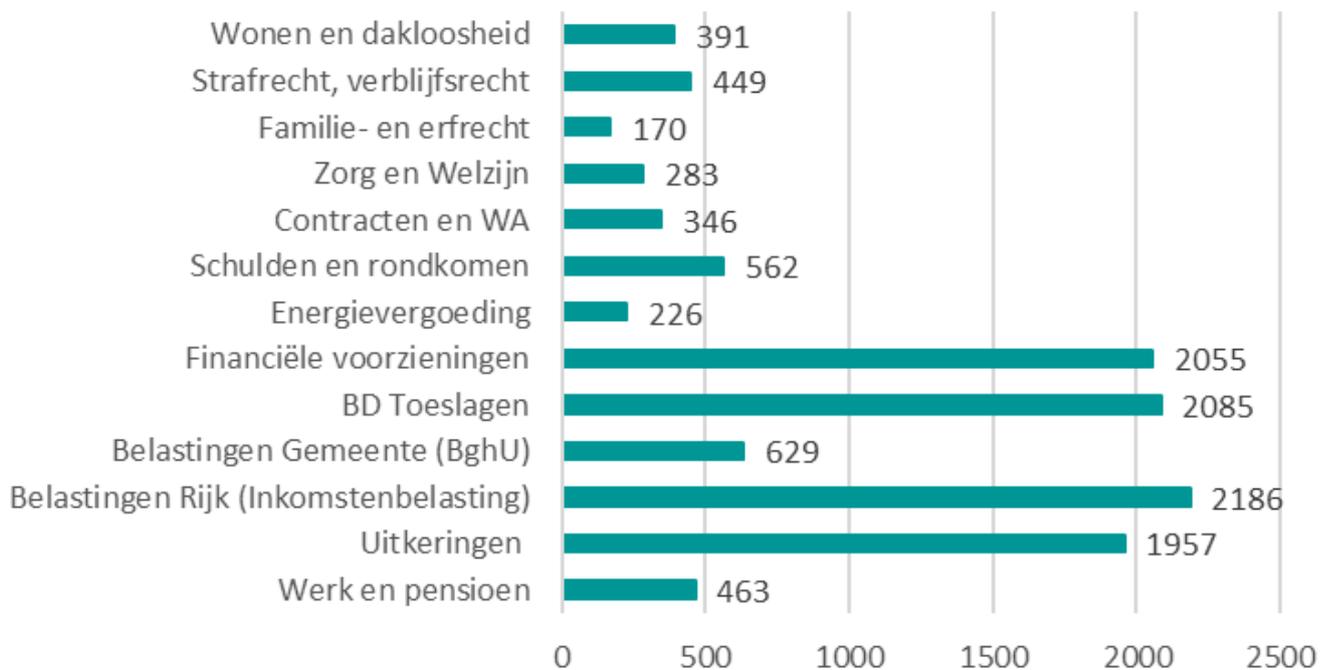
Over 2024

Het aantal nieuwe trajecten/hulpvragen is in 2024 vergelijkbaar met voorgaande jaren. Er is in 2024 een duidelijke daling te zien in het aantal klantafspraken bij beroepskrachten SRW ten opzichte van voorgaande jaren. Als tegenhanger is er een stijging van het aantal hulpvragen dat is afgehandeld door vrijwilligers op de FAS spreekuren in buurthuizen, op de buurtteamlocaties en op de Geldzaaklocaties. We hebben de afgelopen jaren veel geïnvesteerd op de inzet van vrijwilligers met professionele achterwacht om de enkelvoudige vragen op te vangen. De inzet op werving en kwalitatief hoogwaardige training van vrijwilligers door team financieel vrijwilligers (voorheen team FIA) heeft ervoor gezorgd dat de beroepskrachten zich meer konden richten op de complexe multiprobleemcasussen in samenwerking met sociaal werkers van de Buurtteams. Sociaal Raadslieden hebben ook geïnvesteerd in een verbeterde samenwerking met de Papiercafés, Al Amal en de Buurtwerkkamers in hun wijken. Hierdoor zijn er meer eenvoudige hulpvragen afgevangen in de sociale basis. Door de korte lijnen in de wijk werd vanuit deze samenwerkingspartijen sociaaljuridische multiproblematiek snel doorgezet naar Sociaal Raadslieden.

AANTAL HULPVVRAGEN 2021-2024

	2021	2022	2023	2024
Nieuwe hulpvragen	6411	8714	8991	8336
Afgesloten hulpvragen	5771	7688	7823	7427

THEMA'S NIEUWE TRAJECTEN TOTAAL 2024

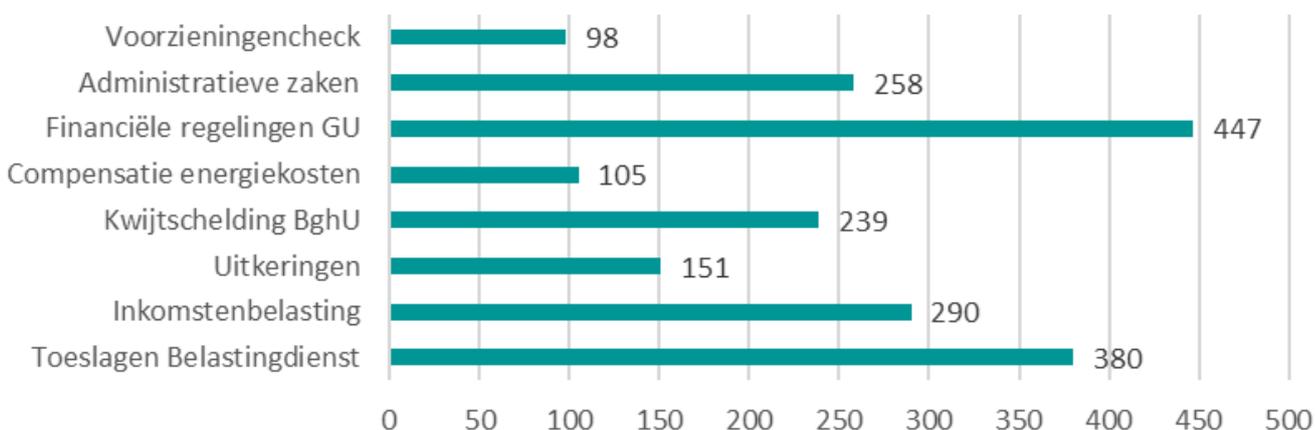


FAS (Financieel Administratie Spreekuur)

AANTAL CLIENTEN FAS SPREEKUREN 2021-2024					
	2020*	2021	2022	2023	2024
Nieuwe hulpvragen	502	1042	1038	1814	1968

*Per 16 juli.

THEMA'S HULPVragen FAS CUMULATIEF 2024



Kinderopvangtoeslag affaire (KOT-dossiers)

In 2024 voerde het SRW-projectteam 338 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.

“ —

Een terugval voorkomen

Johan de Vries (53) meldt zich bij de sociaal raadslieden. Vanwege psychische en verslavingsproblemen heeft hij ruim twintig jaar een WAO-uitkering gehad. Inmiddels is hij clean en hij werkt alweer 2,5 jaar. Toch ontving hij deze week een brief van het UWV: volgens hun gegevens heeft hij geen inkomen uit werk. Ze gaan zijn oude WAO-recht activeren. En Johan heeft nóg een probleem. Hij heeft geen zorgverzekering meer.

Al snel wordt duidelijk dat Johan al maanden zijn post niet heeft geopend. Dat is ook de reden waarom zijn zorgverzekeraar de verzekering heeft beëindigd: ze kregen geen contact met hem. Daarnaast kampt hij met forse schulden. Hij heeft een hoge huurachterstand met dreigende ontruiming.

Als we samen met Johan de zaak verder uitzoeken, blijkt dat zijn werkgever de loonadministratie niet op orde heeft. Johan krijgt onregelmatig betaald, vaak contant en zonder loonstroken. Er wordt geen belasting afgedragen, waardoor hij niet verzekerd is voor een WW-uitkering en in de knel is gekomen met zijn belastingaangifte. Het frustreert Johan enorm dat hij werkt voor een oplichter. Hij is al bijna zes jaar clean en bang dat hij door alle stress weer in de verleiding komt om te gaan gebruiken.

Samen met Johan pakken we de problemen een voor een aan. Terugvallen op de WAO is geen optie. Dat voelt voor hem als 'terug bij af'. Bovendien zou zijn inkomen dan met ruim 50% dalen, met grote financiële én mentale gevolgen.

We nemen contact op het met UWV. Zij denken gelukkig met ons mee. Johan kan ontslag nemen bij zijn malafide werkgever en krijgt een WW-uitkering toegekend voor 24 maanden. Dat zorgt voor rust en stabiliteit. Ook met de Belastingdienst maken we afspraken over zijn aangifte.

Johan: 'Mijn leven is weer op de rit. De rust die dit geeft, voelt net zo bevrijdend als toen ik afkickte.'

“ —
|

'Ik durf weer vooruit te kijken'

Mevrouw Van Schaik (54) leefde jarenlang ruim onder de bijstandsnorm, zonder te weten dat ze recht had op allerlei voorzieningen. Ze hield zich staande met wat ze had, maar het leven was een dagelijkse strijd.

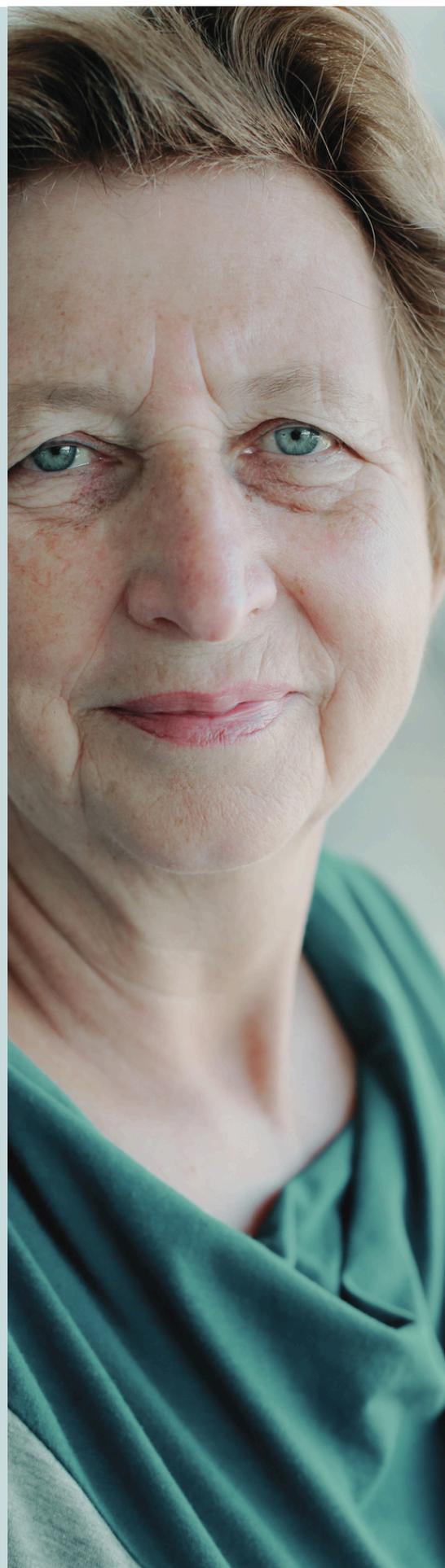
Toeslagen, regelingen, belastingaangiftes: het voelde als een doolhof waarin ze geen uitweg zag. De stap om hulp te zoeken was groot, maar uiteindelijk durft ze die te zetten. Ze klopt aan bij de sociaal raadslieden.

We nemen de tijd om samen met haar de situatie in kaart te brengen. Al snel blijkt dat mevrouw recht heeft op meerdere regelingen, zoals huur- en zorgtoeslag. We helpen haar deze - met terugwerkende kracht - aan te vragen en dienen ook de achterstallige belastingaangiftes in.

Daarnaast zorgen we ervoor dat haar inkomen structureel wordt aangevuld tot het sociaal minimum. Zo hoeft ze niet langer onder de armoedegrens te leven.

De financiële verlichting brengt ook mentale rust. Bij het afscheid zegt mevrouw: 'Ik had nooit gedacht dat ik hier recht op had. Nu kan ik eindelijk ademhalen. Ik durf ik weer vooruit te kijken'.

Dit is waarom we ons werk doen. Omdat niemand onnodig in onzekerheid zou moeten leven. Omdat bestaanszekerheid geen gunst is, maar een recht. En omdat het voor veel mensen pas mogelijk is om zelf de regie te nemen, als er eerst iemand is die ze de weg wijst.



2.2 - Sociaal Raadslieden in de Geldzaak (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

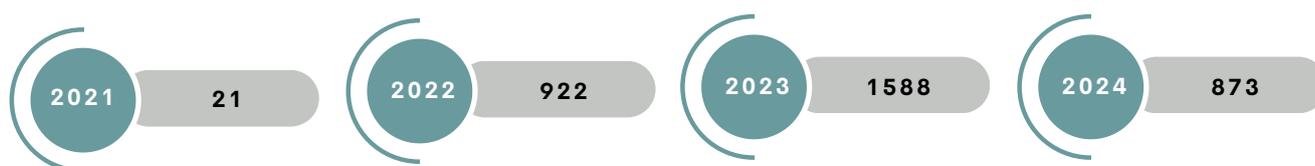
In Utrecht blijven voorzieningen onderbenut omdat mensen niet weten dat ze bestaan. De Geldzaak informeert en helpt mensen om deze voorzieningen aan te vragen. Ook kunnen we in de Geldzaak samen met de inwoner een budgetoverzicht maken. Hierdoor krijgen mensen meer inzicht in hun inkomsten en uitgaven. 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.

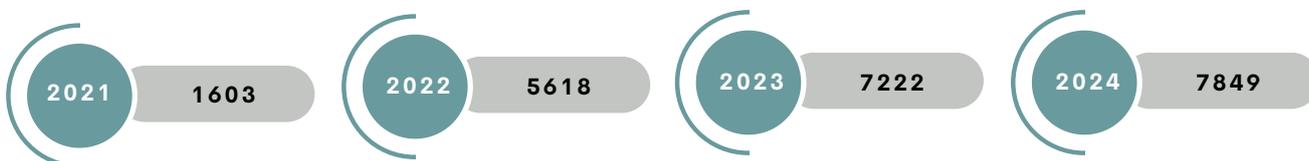
Bezoekers locaties de Geldzaak 2021-2024



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 2021 T/M 2024



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 2024 heeft het team van de Geldzaak 737 deelnemers bereikt door middel van de Mobiele Geldzaak. Zo heeft de Geldzaak in november een presentatie gegeven aan studenten tijdens het Welzijnssymposium Geneeskunde bij het UMC Utrecht. Hierbij waren 70 studenten aanwezig. Daarnaast was de Geldzaak aanwezig bij de bijeenkomst Andermans schuld (in samenwerking met de Armoedecoalitie, DOCK en andere partijen).

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 door een medewerker van de Geldzaak. In 2024 zijn 90 mensen geholpen.



Samen verder na een scheiding

Ria Vergeer (43) komt binnen bij de Geldzaak. Ze gaat binnenkort scheiden en wil zich hier graag goed op voorbereiden. Met haar aanstaande ex-man heeft ze twee kinderen en een koopwoning. Inmiddels hebben ze allebei een nieuwe partner, maar Ria en haar aanstaande ex willen - ook na de scheiding - graag samen in het huis blijven wonen met de kinderen. Hun grootste zorg: wat betekent dit financieel, en welke afspraken moeten ze maken?

Samen met Ria zetten we alles op een rijtje. Hoe ziet hun gezamenlijke woonwens eruit? Wat betekent dit voor de verdeling van de kosten en verantwoordelijkheden? En wat zijn verder de financiële gevolgen van een scheiding? Ook praten we over de zorg voor de kinderen en hoe je daar afspraken over maakt.

Ons advies: leg alles goed vast in een ouderschapsplan, samen met een mediator of advocaat. In zo'n plan kun je regelen hoe je de zorg en de kosten voor de kinderen verdeelt en hoe je ervoor zorgt dat je hierover op een goede manier met elkaar in gesprek blijft. Juist omdat ze bewust kiezen voor een niet-traditionele aanpak is het belangrijk dat alles duidelijk op papier staat.

Deze casus laat zien dat een scheiding niet altijd betekent dat ouders ieder hun eigen weg gaan. Soms kiezen mensen voor een andere oplossing - in het belang van de kinderen. Wij zijn blij dat we in deze bijzondere situatie konden bijdragen aan richting en rust.

2.3 Hulp bij geldzaken en administratie (FIA)

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

In 2024 zijn 42 nieuwe vrijwilligers geworven en getraind. Deze mensen zijn ingezet op alle verschillende onderdelen van FIA. Eind 2024 zijn er in totaal 201 vrijwilligers in bestand. 45 van hen worden ingezet in de buurtteams, 20 bij de voedselbanken en 150 vrijwilligers in de thuisondersteuning.

Gedurende het jaar zijn diverse bijeenkomsten en scholingen georganiseerd zoals actualiteiten financiële voorzieningen, kwijschelding gemeentebelastingen, een digitaal kenniscafé over schulddienstverlening en een training voor de begeleiders van de vrijwilligers in de buurtteams.

Cursus Grip of Financien

Tijdens deze cursus leren deelnemers hoe zij hun administratie goed kunnen bijhouden en weer grip krijgen op hun financiën. Steeds meer mensen kunnen in deze groepsgericht vorm geholpen worden.

Deelnemers





Hulp aan huis

Op 22 april werd het Tijdelijk Noodfonds Energie opnieuw geopend. Bewoners konden een aanvraag doen als zij moeite hadden met het betalen van hun energierekening. Voor hulp bij het aanvragen, konden mensen terecht bij het Buurteam. Bewoners die niet in staat waren om van deze eerstelijns hulp gebruik te maken, konden zich aanmelden bij het LSTA* voor ondersteuning aan huis.

Meneer Brouwer is er op tijd bij. Hij meldt zich al aan voordat het punt goed en wel opengaat. Omdat hij vorig jaar een tegemoetkoming ontving, heeft hij goede hoop dat het dit jaar weer gaat lukken. Hij weet precies wat er nodig is voor de aanvraag en heeft alle documenten alvast verzameld. Zelf de aanvraag indienen lukt hem niet, omdat hij blind is. Gelukkig vinden we een vrijwilliger die bij hem langsgaat om te helpen. Doordat alles al klaar ligt, is de aanvraag binnen een uur geregeld - én meteen toegekend! Meneer Brouwer is enorm opgelucht. Het toegekende bedrag haalt voor hem de grootste financiële stress weg. Het Tijdelijk Noodfonds sloot alweer na een week. In die korte tijd maakten tien bewoners gebruik van onze hulp aan huis. Iedereen was blij dat er zo snel en efficiënt gehandeld kon worden.

** LSTA is een netwerk voor-en-door lokale organisaties die met vrijwilligers mensen helpen bij geldzorgen.*



2.4 Cursussen Levensgebeurtenissen

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

In 2024 zijn 72 bijeenkomsten georganiseerd voor 660 deelnemers. Dat komt overeen met de aantallen van de afgelopen jaren. De workshop "Na bijstand" is relatief veel aangeboden. Deze workshop is ook extern aangeboden bij taalschool Sagenn en de Beroepentuin. In deze workshop signaleerden wij dat veel deelnemers te hoge huren hadden en gaven wij aanvullende informatie hoe men een huurverlaging kan aanvragen. In samenwerking met Philadelphia is ook een algemene budgetvoorlichting georganiseerd voor een LVB-doelgroep.

“ —

Joana neemt de regie

Joana Silva (66) krijgt binnenkort AOW, en daarover heeft ze veel vragen. Daarom volgt ze bij ons de workshop Financiën rondom pensioen. Tijdens deze bijeenkomst deelt ze haar zorgen. Omdat Joana niet haar hele leven in Nederland heeft gewoond, krijgt ze straks naar verwachting 20% minder AOW. Ze is bang dat ze daar niet van rond kan komen.

We leggen haar uit dat er in zo'n geval een aanvulling op de AOW kan aanvragen. Joana is zichtbaar verrast: 'Dat heeft nog nooit iemand mij verteld!' Omdat het lezen van Nederlandse teksten lastig voor haar is, helpen we haar na afloop met het opvragen van het aanvraagformulier. Dat wordt naar haar huisadres gestuurd, zodat ze het rustig thuis kan invullen.

Een maand later bellen we haar op om te vragen hoe het gegaan is. Joana vertelt enthousiast dat de aanvraag is gelukt en dat ze inmiddels de extra aanvulling ontvangt. Ze zegt: 'Dit heeft mij echt enorm gestimuleerd om voortaan nog meer financiële regelingen zelf op te lossen.'

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 2024 hebben 132 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.

“—

‘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.’



2.5.2 Stress-sensitief werken

In januari 2023 ging de training Stress-sensitief werken van start. Deze training werd georganiseerd door Buurtteams Jeugd & Gezin, Buurtteams Sociaal, Werk & Inkomen (Gemeente Utrecht) en U Centraal en interprofessioneel aangeboden aan alle medewerkers van deze organisaties. Per oktober 2024 heeft Budgetvaardig de organisatie van de training overgenomen. Daarmee staat de training ook open voor andere organisaties in het sociaal domein. In dit laatste kwartaal van 2024 zijn 50 medewerkers getraind.

“—
| “Leerzame en leuke training, alle lagen van de organisatie zouden deze training compleet moeten volgen.”

De training bestaat uit een (online) startbijeenkomst, een e-learning en twee live terugkombijeenkomsten van elk 4 uur. De 8 betrokken trainers houden het programma up to date, verwerken nieuwe inzichten in de stof en verzorgen de start- en terugkombijeenkomsten.

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.



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 2024

Wij 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 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 2024

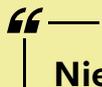
In 2024 hebben 1964 mensen deelgenomen. Vrijwel alle aangeboden plaatsen zijn vervuld en er is zelfs een reservelijst. In evaluaties geven deelnemers vrijwel unaniem aan dat de cursus hun leven op een positieve manier heeft veranderd:

- "Ik onderneem meer en voel me beter."
- "Ik ben positiever doordat ik in het boekje positief dagelijks mijn positieve ervaringen opschrijf."
- "Ik ben meer zelfbewust en zelfverzekerd."
- "Ik kan beter communiceren wat ik belangrijk vind en daarvoor opkomen."

Jaaroverzicht deelnemers

2019	2020	2021	2022	2023	2024
2722	1627	2140	2293	1574	1964

In 2024 is samengewerkt met de buurtteams om de vragen in beeld te krijgen waar collectief aanbod een oplossing zou kunnen bieden en dit aanbod te ontwikkelen. Bijvoorbeeld door voor de cursus Vergroot je veerkracht buurtteammedewerkers in te zetten als trainer. Daarnaast werkten we bijvoorbeeld samen met DOCK en Sport Utrecht in de Wijkproeverijen en Buurthuis op wielen, ontwikkelden we een workshop Minder piekeren voor cliënten van Philadelphia en hebben we bijgedragen aan de vier Gezondheidsdagen in samenwerking met gemeente Utrecht.



Nieuwe vrienden

De 30-jarige Danny de Vries is afgekickt van zijn drugsverslaving. Een grote en mooie stap, maar ook een eenzame. Het betekende dat hij afscheid moest nemen van zijn oude vriendenkring, waarin zo'n beetje iedereen verslaafd was. Danny wil graag nieuwe vrienden maken en opnieuw ontdekken wat hij leuk vindt.

Via de sociaal makelaar van Welzijn op Recept komt Danny terecht bij onze cursus In 5 stappen naar meer sociale contacten en plezier. Tijdens de bijeenkomsten herontdekt hij onder andere zijn liefde voor zingen. Daar werd hij vroeger heel vrolijk van. Hij stelt zichzelf als doel om te onderzoeken of zingen in een koor iets voor hem is. Spannend, want in Utrecht is er veel aanbod op dat gebied - en waar begin je?

De groep denkt met hem mee en geeft tips. Aan het eind van de cursus heeft Danny zich aangemeld om een avond mee te zingen bij een koor. Dat blijkt een schot in de roos. Hij voelt zich er welkom, ontmoet nieuwe mensen en ervaart opnieuw hoe gelukkig het zingen hem maakt. Of daar op termijn ook echte vriendschappen uit ontstaan, weet hij nog niet. Maar hij heeft in elk geval mensen gevonden waarmee hij zich verbonden voelt - een veelbelovende start van een nieuw leven.

Ook binnen de cursusgroep ontstaat verbinding. Na de laatste bijeenkomst spreken de deelnemers af om samen uit eten te gaan. Ze maken een appgroep aan om maandelijks iets leuks te ondernemen én elkaar te blijven steunen bij de doelen en acties die ze tijdens de cursus hebben opgesteld.



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

Totaal aantal deelnemende inwoners en inzet vrijwilligers koppelingen (HbD, B&B) 2024						
	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2024	Beoogd 2024
Inwoners	135	155	135	134	229	325
Vrijwilligers	168	169	168	162	220	234

Buddy en bezoek

B&B heeft de beoogde cijfers niet gehaald: 122 van de 175. Er waren veel aanmeldingen van cliënten. Wat dat betreft hadden we 175 koppelingen kunnen maken. Ondanks meerdere wervingsacties, bleef bleef de aanwas van vrijwilligers achter bij de vragen om bezoek en ondersteuning.

Hulp bij dementie

Het aantal koppelingen bleef dit jaar achter: 150 beoogd, 107 koppelingen gerealiseerd. Vragen komen er genoeg binnen; we hebben in Q4 23 nieuwe cliënten ingeschreven, maar slechts 7 koppelingen gemaakt. We zien dat de vragen die we krijgen vaker complex zijn. De casemanager dementie komt later in beeld en daardoor komt de vraag voor een vrijwilliger ook later. Soms is de inzet van een vrijwilliger niet meer passend, doordat de dementie vergevorderd is of er een verandering in de situatie is, zoals een val of een verhuizing naar een beschermd

woonvorm. Er zit dan al wel veel tijd vanuit ons in omdat we wel een intake doen en matchpogingen doen.

We merken ook dat die complexe vragen vrijwilligers kunnen afschrikken. Daar zien we een mismatch tussen wat er verwacht wordt van een vrijwilliger vanuit verwijzer, cliënt en diens familie en wat een vrijwilliger drijft om zich in te zetten voor een ander. Een vrijwilliger wil graag van betekenis zijn voor iemand en daar voldoening uit halen. We zien daarom vrijwilligers na de kennismaking soms alsnog de keuze maken om ander vrijwilligerswerk te zoeken.

In 2024 zijn Buddyzorg en Sociale ondersteuning samengevoegd tot Buddy & Bezoek. Hieronder valt zowel het tegengaan van eenzaamheid als omgaan met verlies van gezondheid. Eenzaamheid speelt bij de laatste doelgroep namelijk ook een grote rol. Door deze samenvoeging hebben we een efficiëntieslag gemaakt en kunnen we cliënten en vrijwilligers sneller aan elkaar koppelen.

Uit gesprekken over de achterblijvende aanmeldingen voor Buddy & Bezoek zijn nieuwe samenwerkingen ontstaan zoals een lijn met wachtlijstverzachters en welzijn op recept.

“

No pressure

Martin is een 32-jarige man die na een heftige periode weer bij zijn ouders is gaan wonen. Hij kampte in het verleden met een ernstige cannabisverslaving. Door deze verslaving waren delen van zijn hersenen, met name die voor sociale vaardigheden, ontregeld geraakt. Twee jaar geleden kreeg Martin een psychose. Dankzij steun van zijn familie en professionele hulp is hij toen acuut gestopt met blowen. Terugkeren naar zijn ouders was een bewuste stap in zijn herstel: een tussenfase op weg naar zelfstandig wonen.

Bij Buddy & Bezoek komt de hulpvraag voor Martin binnen via zijn moeder. Zij zoekt iemand die met haar zoon eens per twee weken iets wil ondernemen, zoals fietsen, tennissen of een balletje trappen. Gezelligheid is geen voorwaarde, stabiliteit wél. Ze vraagt specifiek om een rustige, mannelijke vrijwilliger.

Onze buddy Jaap past precies in dat plaatje. Hij is kalm, evenwichtig en heeft veel levenservaring. De eerste ontmoetingen verlopen voorzichtig. In het begin zijn de ouders van Martin er nog bij, maar al snel gaan Jaap en Martin samen wandelen en fietsen. Martin vindt het goed, maar laat ook weten dat hij tijd nodig heeft om zich met iemand op zijn gemak te voelen.

De rustige, vrijblijvende aanpak werkt. Langzaamaan begint Martin te wennen aan Jaap en diens open, mannelijke benadering. Zijn aanvankelijke houding van 'wat moet ik met die man?' maakt plaats voor vertrouwen. Inmiddels is Jaap meer dan alleen een buddy – Martin beschouwt hem als een soort vriend. Jaap: 'In het begin wilde Martin het liefst zo min mogelijk praten. Dat was te veel voor zijn hoofd. Tegenwoordig stelt hij me zelfs af en toe een vraag.'

4.2 Join Us

Join Us zijn is groepsaanbod voor jongeren onder begeleiding van een sociaal werker gericht op het voorkomen en verminderen van eenzaamheid. JOU begeleidt een groep jonger dan 20 en U Centraal organiseert de groep voor de leeftijd van 20 t/m 25 jaar.

In 2024 ondersteunden we 57 jongvolwassenen bij het verminderen van hun gevoelens van eenzaamheid. Het beoogde aantal van 60 is net niet gehaald. Dit komt onder andere doordat beschikbare ruimte op een geschikt tijdstip beperkt is en na aanmelding veel jongeren onbereikbaar zijn of veel overtuiging vragen om door te zetten.

“—
|

Mensen zoals ik

Tijdens een bijeenkomst van onze Join Us-groep spelen we fanatiek een potje 30 Seconds. Tussen twee rondes door stel ik de groep een vraag:

‘Wat maakt het voor jullie fijn om bij Join Us te zijn?’

Er komen meteen reacties:

‘Het voelt veilig,’ zegt iemand.

‘Het is fijn dat het steeds op dezelfde tijd is, met dezelfde mensen,’ vult een ander aan.

‘Het zijn allemaal mensen zoals ik,’ klinkt het.

En: ‘De moeilijkste stap - het aanmelden - heb ik al gezet. Nu voelt het vertrouwd.’

Deze groep bestaat al een tijdje en zit op het maximum van 15 à 20 deelnemers. Ze komen eens in de twee weken samen. Maar daar blijft het niet bij: ook in de groepsapp gebeurt veel. Waar we als begeleiders eerst nog het gesprek op gang moesten brengen, nemen de jongeren nu zelf het initiatief. Een mooi voorbeeld: begin 2024 besloten een paar meiden om samen te koken en te eten voorafgaand aan de bijeenkomst. Inmiddels is dat uitgegroeid tot een hecht kookclubje waar veel gelachen wordt. Best bijzonder, als je bedenkt hoe moeilijk te het vonden om contact te maken met leeftijdsgenoten vóórdat ze bij Join Us kwamen.

4.3 Ondersteuning bij immobiliteit

4.3.1 ANWB AutoMaatje

ANWB AutoMaatje koppelt inwoners met beperkte mobiliteit aan vrijwilligers met eigen vervoer. Ook in 2024 zijn de doelstellingen ruimschoots behaald. In 2024 heeft de hulp geleid tot 2990 ritten tegenover de doelstelling van 1800. Vorig jaar waren er nog zorgen over de beschikbaarheid van vrijwilligers maar dit jaar zijn er 73 vrijwillige chauffeurs in bestand tegenover de doelstelling van 60.

“—
|

Prins Jos

Bij AutoMaatje zijn veel vrijwilligers actief die meerdere ritten per week rijden. Maar niemand maakt zoveel kilometers als Jos. Jos kampt met long covid-klachten, maar daar heeft hij in de auto weinig last van. De navigatie wijst hem de weg. Soms doet Jos wel drie ritten op een dag – tussendoor neemt hij telkens even rust.

Rijden voor AutoMaatje geeft Jos het gevoel weer nuttig te zijn. Hij ziet hoeveel verschil het maakt voor anderen. Neem Henk, die dementie heeft. Henk raakt compleet in de war als hij met het openbaar vervoer reist. Dankzij Jos kan hij op een rustige manier naar het ziekenhuis. Of Misha, die verschillende beperkingen heeft. Hij woont in een hoge flat en kan niet zelfstandig naar buiten. Zonder AutoMaatje zou hij niet naar zijn toneelclub kunnen. Misha noemt Jos 'Prins Jos', naar het sprookje waarin de prins een prinses uit haar toren bevrijdt. Hij heeft zelfs een toneelstuk over Jos gemaakt met zijn club.

En Jos zelf? Die geniet met volle teugen van zijn werk. Niet alleen omdat hij mensen kan helpen, maar ook omdat hij zo onder de mensen komt. Door zijn ziekte voelde hij zich een tijd lang eenzaam. Nu voelt hij zich allesbehalve hulpbehoevend. De grens tussen hem en zijn cliënten noemt hij 'dun'. Hij begrijpt hun verhalen, herkent hun gevoelens – tegelijkertijd geniet hij van alle levensverhalen die zijn cliënten hem onderweg vertellen. Dat Jos voor deze mensen iets kan betekenen, houdt hemzelf op de been.

4.3.2 Domstad PlusBus

In 2024 zijn 167 uitjes gerealiseerd. De doelstelling van 165 uitjes is daarmee behaald maar het aantal deelnemers van 1920 is achtergebleven bij de doelstelling van 2000.

Domstad Plusbus 2024						
	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2024	Beoogd 2024
Aantal uitjes	37	44	43	43	167	165
Aantal (niet unieke) deelnemers met de uitjes	402	494	526	498	1920	2000
Aantal vrijwilligers	22	24	22	22	28	24



In 2024 kwam er na bijna 15 jaar een einde aan de ritjes van de Domstad Plusbus. Voor de mensen die gebruikmaakten van deze voorziening maakten we een Wegwijzer voor Utrechtse ouderen. Domstad Plusbus-deelneemsters Riny Agterberg, Corrie de Greef en Ans Kraaij werkten mee aan het boekje. In persoonlijke interviews vertellen zij waarom het voor ouderen zo belangrijk is om actief te blijven.

“

Riny Agterberg (84): 'Mijn wereldje wordt steeds kleiner'

'Ik heb tegenwoordig altijd pijn. Lopen gaat moeilijk, zonder rollator kom ik niet meer vooruit. Ook niet een klein stukje. Dan wordt je wereldje wel een stuk kleiner. Gelukkig vind ik het niet erg om af en toe een dag alleen te zijn. Een week alleen? Dat gebeurt nooit, haha. Ik heb vriendinnen en voel me absoluut niet eenzaam.

Vroeger ging ik graag op stap. Dat is een stuk ingewikkelder geworden. Natuurlijk is er de regiotaxi, maar die service kent z'n beperkingen. Je weet nooit precies hoe laat de taxi komt. Soms zit ik kwart over 9 klaar bij de deur en dan komt hij pas om 10 uur. Toch ga ik niet bij de pakken neerzitten. Tegenwoordig maak ik uitstapjes op maat: ik probeer de dingen te doen die ik nog wél kan. Dat is ook een kwestie van creatief nadenken. Bijvoorbeeld: als ik ergens lang moet zitten, zorg ik dat ik een zacht kussentje bij me heb. Ik geniet enorm van die uitstapjes. Doordat ik bezig met alles wat er om mij heen gebeurt, vergeet ik soms de pijn een beetje.



Wat ik maar wil zeggen is: om het een beetje leuk te houden, moet je zelf het initiatief nemen. Je ergens voor opgeven. Ook als je daar nou niet direct zin in hebt. Zo moet ik van mezelf eens per week naar fitness. Met een groepje ouderen doen we een halfuurtje oefeningen op een stoel. Na afloop drinken we samen koffie, heel gezellig. Na afloop heb ik altijd een voldaan gevoel. Dat halfuurtje bewegen doet me goed.'

“—

Corrie de Greef (84): 'Ik kijk naar wat ik nog wel kan'



'Vroeger werkte ik als natuurgeneeskundig therapeut. Ik had een druk leven, maar op een gegeven moment ga je afbouwen. Dan moet je op zoek naar andere dingen om te zorgen dat het leven de moeite waard blijft. In het begin heb ik veel gefietst. Vanwege m'n knieën gaat dat nu niet meer. Wandelen wordt ook minder. Maar het ligt niet in mijn aard om bij de pakken neer te zitten. Blijven verlangen naar alles wat je niet meer kunt, heeft geen zin. Ik kijk naar wat ik nog wel kan.

Eens in de drie weken drink ik koffie met de dames bij mij op de galerij. We nemen altijd wat lekkers erbij of een warm soepje. En eens in de twee weken ga ik naar mijn dochter. Dan doet ze mijn haar, ze heeft een kapsalon. Om de dinsdag komt ze met haar man bij me eten. Vrijdags ga ik altijd naar gymles en naar yoga. En dan doe ik ook nog vrijwilligerswerk in de kerk en ik maak uitstapjes met Vier het leven. Ik zorg ervoor dat ik bijna iedere dag wel iets te doen heb.

Natuurlijk denk ik ook weleens: hoe kom ik deze dag door? Dan dwing ik mezelf om naar buiten te gaan. Al is het maar om een boodschapje te doen. Ik kom altijd wel iemand tegen. Onder de mensen blijven, is voor mij van levensbelang. De muren zeggen niks terug.'

“

Ans Kraaij: 'Fitness, fietsen, wandelen: ik doe het allemaal'

'Het is nu ruim een jaar geleden dat ik dacht: ik zit teveel thuis. Dat is niet goed. Ik moet wat gaan doen. Meer onder de mensen komen. Ik besloot naar een open dag van de Derde Helft te gaan. Toen ik daar aankwam, wilde ik het liefst meteen rechtsomkeert maken. Al die mensen, ik vond het doodeng. Misschien kom ik stoer over, maar eigenlijk ben ik best verlegen. Toch heb ik doorgezet, en wat ben ik dáár blij om. Via de Derde Helft doe ik mee aan allerlei activiteiten.

Iedere vrijdag volg ik buiten fitness les van Helma. Hartstikke leuk. Daarna drinken we met de groep gezellig samen koffie en slaan soms nog even een balletje in de sporthal.



Zaterdag of zondag, dat hangt af van het weer af, gaan we fietsen. En wandelen, dat doen we ook. Heerlijk. Het heeft mijn leven enorm verrijkt. Om mij heen zie ik mensen die weinig meer kunnen. Ik ben heel dankbaar dat het mij gegund is om nog zo actief te zijn. Toch gaat dat niet altijd vanzelf hoor. Soms moet ik mezelf er echt toe zetten om eropuit te gaan, maar achteraf heb ik nooit spijt. Het is het altijd waard.

Wat het voor mij betekent om nog zo actief te zijn? Alles. Echt alles. Ik heb een dochter, een schoonzoon en twee volwassen kleinkinderen. Ze hebben allemaal hun eigen leven. We hebben het goed samen, en dat wil ik graag zo houden. Als mijn kleindochter me belt om wat af te spreken, zeg ik tegenwoordig: wacht, ik pak even mijn agenda. Ze vindt het prachtig dat oma nog zo actief is.'

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.

Begin 2024 was nog onduidelijk wat de invloed zou zijn van het aanbod van bewonersinitiatieven op het aantal hulpvragen maar het aantal beoogde koppelingen is ruimschoots behaald. Ook het aantal aangemelde vrijwilligers is in 2024 bijgetrokken tot boven de doelstelling. De mate van beschikbaarheid is nog wel een aandachtspunt. De aangemelde vrijwilligers lijken zich meer te richten op incidentele klussen die zij makkelijk in hun eigen agenda in kunnen plannen dan op structurele hulpvragen zoals boodschappen, waarbij ze zich voor langere tijd aan een hulpvraag committeren en daarmee minder flexibel zijn.

Praktische hulp: ingeschreven vrijwilligers

	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2024	Beoogd 2024
Praktische hulpvragen	176	140	144	137	202	170
Automaatje	39	38	53	62	73	60

Praktische hulp: opgeloste hulpvragen

	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2024	Beoogd 2024
Praktische hulpvragen	96	140	163	186	585	450
Automaatje	784	659	662	885	2990	1800

“

Grote stap

Meneer Kuiper (72) heeft een zware depressie achter de rug. In de tijd dat het zo slecht met hem ging, had hij nergens energie voor. Hij verwaarloosde zichzelf en zijn huis. Dat hij ook slecht ter been is, maakte de situatie er niet beter op. Gelukkig gaat het nu wat beter met hem, maar hij schaamt zich voor zijn eigen huis. Het is dan ook een grote stap voor hem om – via het Buurtteam – onze hulp in de schakelen.

Al snel vinden we een vrijwilliger die samen met meneer Kuiper aan de slag gaat. Ze maken een paar afspraken om spullen te sorteren, weg te gooien en alles wat moet blijven weer een plek te geven. Het resultaat? Een fris en opgeruimd huis en een zichtbaar opgeluchte meneer Kuiper. Hij is zó blij dat hij er tranen van in zijn ogen krijgt.

Een tijdje later belt hij ons opnieuw. Niet met een nieuwe hulpvraag, maar om nog eens zijn dank uit te spreken. En om de vrijwilliger nogmaals een groot compliment te geven.



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 12784757 (2024/3115). 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.



5. MANTTELZORG UTRECHT

5. MANTELZORG

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.

In 2024 hebben we nog meer mantelzorgers in beeld gekregen. Het aantal ingeschreven mantelzorgers is verhoogd van 2050 in 2023 naar 2474 in 2024. Alle ingeschreven mantelzorgers ontvangen vouchers voor waardering, uitnodigingen voor waardering- en voorlichtingsbijeenkomsten en twee keer per jaar het magazine.

Speerpunten 2024

- Mantelzorg Utrecht is toegetreden tot de cliëntenraad van MantelzorgNL, met als aandachtsgebied mantelzorgers met een migratieachtergrond.
- Er is landelijk veel interesse voor de AMWAHT-groepen, Alzheimer Theehuizen en het Mantelzorghuis. De driedelige documentaire "mantel der liefde" van NTR, een artikel door Movisie over laagdrempelige inloop, de logeerweek "beter thuis met dementie" voor het programma Kruispunt van KRO/NCRV en het bezoek van consulent Habiba aan de Tweede Kamer.
- Hups en Mantelzorg Utrecht hebben ieder team van Lokalis voorlichting gegeven over mantelzorg. Deze voorlichting is in 2024 opgenomen als basistraining voor gezinswerkers van de buurtteams.

Er is op diverse terreinen goed samengewerkt en afgestemd met de bekende Utrechtse organisaties en daarnaast specifiek met: Stedelijke netwerken dementie en Migranten Ouderen, UMC, Alzheimer Nederland Gemeente Utrecht, Utrecht Omarmt, Gezond Ouder Worden / Gemeente Utrecht en partners, Leyden Academy, Krachtwijken, Movisie Associate, Alzheimer Centrum van Universiteit Maastricht, NOV (landelijk vrijwilligers platform). Aanwezig bij de Seniorenmarkt en de Wijkproeverij.

Mantelzorg Utrecht 2024	Aantallen 2023	Aantallen 2024
Ingeschreven Mantelzorgers	2050	2474
Ingeschreven vrijwilligers	15	25
Contactmomenten telefoon en mail	1272	1205
Voorlichtingsbijeenkomsten voor mantelzorgers	6 bijeenkomsten 100 deelnemers	7 bijeenkomsten 248 deelnemers
Trainingen beroepskrachten	203 deelnemers	200 deelnemers
Dag van de Mantelzorg	250 mantelzorgers	250 mantelzorgers
Vergroot je Veerkracht + Train de trainer	36 deelnemers	31 deelnemers
Keigroep-NAH	11 bijeenkomsten 8 deelnemers	12 bijeenkomsten 5 deelnemers
Voorlichtingsbijeenkomsten voor mantelzorgers	6 bijeenkomsten 100 deelnemers	7 bijeenkomsten 248 deelnemers
AMWAHT	122 deelnemers	155 deelnemers
Waarderingsdagen	294 deelnemers	162 deelnemers
Respijtwijzer	76 organisaties	126 organisaties
Mantelzorgmakelaar	48 casussen	134 casussen

“

‘Ik zorg gewoon voor mijn man’

Lydia van Zoelen (68) is voor de tweede keer aanwezig bij een van onze waarderingdagen. Ze is mantelzorgster. Of, zoals veel mantelzorgers het zelf zeggen: ‘Ik zorg gewoon voor mijn man.’ Het Buurteam heeft haar doorverwezen naar Mantelzorg Utrecht, waar ze inmiddels al een paar jaar staat ingeschreven.

Vandaag zit Lydia in mijn bowlinggroepje. Ze is fanatiek - bij elke strike joelt ze enthousiast mee. Na het bowlen gaan we samen aan tafel, waar mantelzorgers genieten van een heerlijk diner. Lydia is ineens wat stiller. Ik vraag haar of ze iets meer wil vertellen over haar situatie.

Ze vertelt me dat na een periode van veel verdriet en onzekerheid duidelijk werd dat haar man Alzheimer heeft. Inmiddels krijgt ze gelukkig hulp thuis, en gaat haar man twee keer per week naar de dagbesteding. Aan de andere kant van de tafel zit Anne. Lydia kent haar van de vorige waarderingdag. Geëmotioneerd zegt ze: ‘De man van Anne heeft ook Alzheimer. Het klikte meteen tussen ons. We hebben elkaar sinds de vorige waarderingdag geregeld gezien. Het is zó fijn om iemand te hebben met wie ik dingen kan delen die ik mijn eigen kinderen niet wil vertellen. Ik ben echt heel blij met haar.’



“

[Mantelzorg Utrecht, MantelzorgHuis]

Verrassend goed duo

Op 28 augustus 2024 was het eindelijk zover: de officiële opening van het MantelzorgHuis. Onder toezien oog van burgemeester Dijkma werd de locatie in Hoograven feestelijk geopend. In de maanden daarna gebeurde er veel moois. We organiseerden gezellige ontbijtjes, thema-ochtenden over belangrijke onderwerpen en kregen bezoek van leden van de Tweede Kamer. Maar de meest verrassende gebeurtenis was misschien toch wel het bijzondere contact dat ontstond tussen onze gastheren en gastvrouwen.

Het idee om met gastvrouwen en gastheren te werken, komt voort uit het Mantelzorgpanel. Het zijn ervaringsdeskundigen die in het MantelzorgHuis mantelzorgers kunnen opvangen, doorverwijzen of gewoon even een luisterend oor bieden, met een goed gesprek en een kop koffie. Eén van hen is Pieter van Vliet (67). Na een meerdaagse training stonden hij en vier andere deelnemers klaar om te beginnen. Pieter startte in het MantelzorgHuis in Kanaleneiland, samen met Abdel Talhaoui (71).

Twee mannen, met totaal verschillende achtergronden, die een verrassend goed duo bleken te zijn. Abdel, voormalig mantelzorger voor zijn inmiddels overleden vrouw, vindt bij Pieter een combinatie van stevigheid en humor. Pieter, mantelzorger voor zijn vrouw met psychische- en verslavingsproblemen, leert van Abdel over Marokkaanse gebruiken en staat daardoor met meer cultuursensitiviteit bezoekers te woord.

Voor beiden is het vrijwilligerswerk waardevol. Het biedt hen afleiding, zingeving en verbondenheid. Ze zijn er voor andere mantelzorgers, maar minstens zo belangrijk: ze zijn er ook voor elkaar.



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.

Buurtbemiddeling heeft in 2024 ingezet op profilering. We hebben ons meer laten zien in de verschillende wijken en zijn vaak fysiek langsgeweest bij de netwerkpartners. Ook heeft Buurtbemiddeling aandacht besteed aan social media. Het met regelmatig posten van berichten zorgt ervoor dat Buurtbemiddeling zichtbaarder is.

Het aantal meldingen is ten opzichte van 2023 gestegen. In 2024 was het aantal meldingen 412 waarvan 19 grote/meerpartijen zaken.

Daarnaast heeft Buurtbemiddeling zich ingezet op een betere balans tussen het aantal bemiddelaars en het aantal meldingen. Dit betekent dat we de beschikbare bemiddelaars efficiënter willen inzetten. Het aantal bemiddelaars neemt af, maar de kwaliteit van de bemiddeling blijft gewaarborgd.

	2023	2024
Aantal meldingen	365	412
Aantal vrijwilligers	144	135



Een fijn gesprek

Op advies van een woningcorporatie neemt mevrouw Mulder contact op met Buurtbemiddeling. Ze ervaart al langere tijd overlast van het gezin onder haar - vooral van de kinderen die rennen, bonken en met deuren slaan. Ze wil graag in gesprek, maar weet niet hoe en vindt het spannend.

Onze coördinator schakelt twee bemiddelaars in. Tijdens het eerste gesprek is mevrouw Mulder zichtbaar nerveus en terughoudend. Nadat onze bemiddelaars haar enigszins gerust hebben gesteld, stemt ze ermee in dat we contact opnemen met de onderburen. Daar doet een jongeman van rond de twintig de deur open. Hij reageert verbaasd: 'Ik woon hier alleen met mijn moeder en zusje. Wij zijn juist altijd heel rustig'. De jongen wil graag meteen mee naar boven om met mevrouw Mulder te praten. Omdat hij vanwege de ramadan traditionele kleding draagt, moet hij zich eerst even omkleden. De bemiddelaars gebruiken die tijd om het bezoekje te bespreken met mevrouw Mulder. Zij gaat akkoord.

Even later zitten de bemiddelaars en mevrouw Mulder om tafel met de buurman. Hij is vriendelijk en open, waardoor mevrouw Mulder al snel ontdooit. Dan arriveert ook de moeder. Ook zij herkent de overlast niet. In het gesprek wordt duidelijk dat het lawaai waarschijnlijk wordt veroorzaakt door een ander gezin. Met deze mensen willen beide partijen liever geen contact. Door het gesprek is de sfeer veranderd: mevrouw Mulder is nu ontspannen en praat vrijuit. Als de buurvrouw haar uitnodigt om een kijkje te nemen in hun woning, gaat ze graag mee. Lachend lopen de dames samen naar beneden. De bemiddelaars gaan tevreden naar huis.

Een paar weken later belt één van de bemiddelaars mevrouw Mulder op om te horen hoe het nu gaat. Het bonken hoort ze soms nog wel, maar het contact met haar burens is goed. Ze is blij dat ze Buurtbemiddeling heeft ingeschakeld - het heeft haar rust gebracht. Buurtbemiddeling zorgt ervoor dat mensen elkaar écht zien en het gesprek durven aangaan. Dat maakt het verschil.



Boos op de BSO

We ontvangen een melding van een wijkagent. Wat is er aan de hand? De speelplaats van een bso (buitenschoolse opvang) grenst aan de tuinen van omwonenden. Met name twee burens ervaren hierdoor veel geluidsoverlast. De wijkagent is al meermalen langsgeweest, maar de gemoederen zijn zo hoog opgelopen dat hij Buurtbemiddeling inschakelt.

Onze coördinator heeft een uitgebreid voorgesprek met de wijkagent. Met toestemming van betrokkenen geeft hij ons alle gegevens. We nemen contact op. Veel omwonenden blijken last te hebben van de bso, maar niet iedereen wil de moeite nemen om er iets aan te doen. Uiteindelijk zijn twee burens bereid tot een bemiddelingsgesprek. Een van hen lijdt dusdanig onder de situatie dat hij zelf zo'n gesprek niet aankan. Hij regelt een vertegenwoordiger die namens hem het woord doet. Onze coördinator zoekt twee bemiddelaars die met de zaak aan de slag gaan.

Onze bemiddelaars hebben eerst een gesprek met de burens. Daarna spreken ze de eigenaresse van de BSO. Zij wist niet dat meerdere burens zoveel overlast ervaren en vindt dit erg vervelend. Gelukkig is ze bereid om, met hulp van Buurtbemiddeling, mee te denken over een betere manier van communiceren met de buurt.

Op neutraal terrein, in een buurthuis in Utrecht, vindt het bemiddelingsgesprek plaats. Alle partijen spreken hun ongenoegen uit en iedereen luistert goed naar elkaar. Zo ontstaat over en weer langzamerhand wat meer begrip. Betrokkenen maken concrete afspraken over de manier van communiceren bij overlast. Ook spreken ze af dat op vrijdag geen bso meer is op deze locatie en er voor 9.30 uur geen buitenactiviteiten plaatsvinden. De burens krijgen meer inzicht in het tijdschema zodat ze weten wanneer de kinderen buiten spelen. Tenslotte gaat de bso onderzoeken of de trampoline op een andere plek kan komen en de tegels vervangen kunnen worden door houtsnippers.

Na een paar weken bellen onze bemiddelaars met alle betrokkenen. De

“

afspraken die tijdens bemiddelingsgesprek zijn gemaakt, zijn grotendeels nagekomen. Toch is niet iedereen tevreden. De trampoline staat nog op dezelfde plek en er zijn ook nog steeds geen houtsnippers. De bewoners die hier last van hebben, willen hierover graag in gesprek met de BSO. Gelukkig zijn de lijnen tegenwoordig open; Buurtbemiddeling is niet nodig bij dit gesprek. We sluiten het dossier. Mochten ze ons in de toekomst toch nodig hebben, dan weten ze ons te vinden.



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 afgelopen jaar is een dynamisch jaar geweest waarin, ondanks onvolledige bezetting van het team, met veel inzet en toewijding is gewerkt om alles in goede banen te leiden.

Woonoverlast heeft in samenwerking met Buurtbemiddeling drie grootschalige netwerkbijeenkomsten georganiseerd voor alle samenwerkingspartners. Alle partijen waarmee wordt samengewerkt zijn uitgenodigd voor één van deze bijeenkomsten. Deze bijeenkomsten bestonden uit een lunch, gemaakt door Woonoverlast zelf, een presentatie en daarnaast vooral laagdrempelig met elkaar in contact zijn.

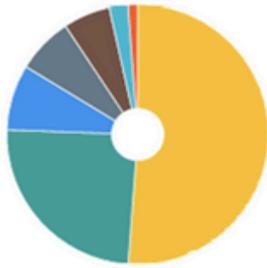
De eerste bijeenkomst was zo'n groot succes dat de gastenlijst voor de volgende twee bijeenkomsten snel was gevuld.

Het resultaat van de bijeenkomsten is dat de verbinding is toegenomen tussen de samenwerkingspartners op individueel niveau.

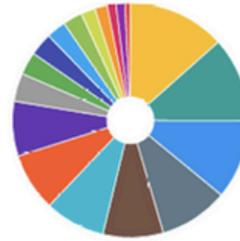
Echter, ondanks deze zeer positief ervaren bijeenkomsten ziet U Centraal geen toename in de aanmeldingen. Daarnaast zijn er verschillende projecten die momenteel overlappen met Woonoverlast zoals het Doorbraak Traject en de PGA aanpak.

De ambitie is om in 2025 opnieuw netwerkbijeenkomsten te organiseren en te werken aan versterking van verbinding met samenwerkingspartners op organisatie niveau.

	2023	2024
Aangemeld	77	71
Afgesloten	65	85



Resultaat	Aantal	%
Woonoverlast opgelost	44	51.2%
Woonoverlast beheerbaar gemaakt	21	24.4%
Alles ingezet maar onvoldoende resultaat	7	8.1%
Geen toestemming corporatie (Alleen va..	6	7.0%
Woonoverlast onvoldoende afgenomen; ...	5	5.8%
Woonoverlast onvoldoende afgenomen; t...	2	2.3%
Geen interesse meer in aanbod	1	1.2%
Totaal	86	100.0%



Vorm	Aantal	%
Burenruzie	55	13.4%
Belastende zorgsituatie	48	11.7%
Intimidatie	45	10.9%
Verbaal geweld	39	9.5%
Pesterijen	34	8.3%
Vreemd en verward gedrag	34	8.3%
Geluid overig	33	8.0%
Bedreiging	31	7.5%
Harde muziek	16	3.9%
Geluid kinderen	13	3.2%
Interne ruzies	13	3.2%
Criminaliteit	11	2.7%
Fysiek geweld tussen burenen	11	2.7%
Drugsoverlast	8	1.9%
Kluwenconflict	7	1.7%
Geluid dieren	5	1.2%
Huiselijk geweld	5	1.2%
Illegale bewoning	3	0.7%
Totaal	411	100.0%

“

Overlast door lachgas

Extreme woonoverlast door lachgasgebruik komt steeds vaker voor. In deze casus komen meerdere meldingen binnen van geluidsoverlast door het gebruik van lachgaspatronen. Buurtbewoners zien regelmatig onbevoegden in en rond een woning in hun wijk, wat een onveilig gevoel geeft. Ook maken ze zich grote zorgen over het gebruik van lachgas in het verkeer. Al snel blijkt dat de bewoner in kwestie geen grip heeft op de situatie. Hij kampt met ernstige verslavingsproblematiek, wat leidt tot persoonlijke, sociale en financiële problemen. Contact met hulpverleners zoals het Buurteam en Jellinek verloopt moeizaam, waardoor passende ondersteuning uitblijft.

De situatie vraagt om een gezamenlijke aanpak. De procesregisseur van U Centraal brengt alle betrokken partijen samen en gaat samen met de zorgverleners in gesprek met de bewoner. We stellen een plan van aanpak op, vastgelegd in een vrijwillige gedragsaanwijzing. Daarbij leveren we maatwerk, waaronder een betalingsregeling met de woningcorporatie en intensieve zorgbegeleiding vanuit het Buurteam en Jellinek.

Om de samenwerking te versterken en de voortgang te bewaken, organiseert de procesregisseur regelmatig een zorgoverleg. Buurtbewoners worden actief geïnformeerd over het verloop van het traject. Deze aanpak heeft resultaat. De bewoner accepteert langdurige zorg en begeleiding vanuit Lister en verhuist – op basis van beheerdersbelang – naar een andere wijk. In zijn nieuwe woonomgeving werkt hij aan zijn herstel. De overlast is gestopt en de rust in de buurt is teruggekeerd.

Deze casus laat zien hoe belangrijk het is om bij complexe problematiek vroegtijdig samen te werken. Door duidelijke regie, maatwerk en goede afspraken is verdere escalatie voorkomen en wonen buurtbewoners weer in een veilige leefomgeving.

“

Zichtbaar in de buurt

In een appartementencomplex is sprake van ernstige overlast door drugshandel en criminele aanloop. Dit zorgde voor veel onrust en een onveilig gevoel onder bewoners. De situatie is complex: het is niet duidelijk wie verantwoordelijk is voor het binnenlaten van onbevoegden. De procesregisseur sluit aan bij een bestaande samenwerking tussen de woningcorporatie, de Tussenvoorziening, de gemeente Utrecht en beheerders van omliggende panden. In overleg met de woningcorporatie starten we een buurtonderzoek. Het doel: beter zicht krijgen op wat er speelt en bewoners stimuleren om signalen te melden.

Het buurtonderzoek levert waardevolle informatie op, waardoor we doelgericht en effectief in actie kunnen komen. Onze procesregisseur organiseert een bijeenkomst om bewoners op de hoogte te stellen van de ontwikkelingen. Dit geeft de bewoners het vertrouwen dat er echt werk wordt gemaakt van de overlast, en dat alle betrokken partijen goed samenwerken.

De aanpak heeft succes: de overlast stopt en de rust is teruggekeerd in het complex.

Deze casus laat zien hoe belangrijk het is om zichtbaar aanwezig te zijn in de wijk. Door bewoners actief op te zoeken, signalen serieus te nemen én samen op te trekken in de aanpak, ontstaat er niet alleen grip op de situatie, maar groeit ook het vertrouwen van bewoners in de samenwerking.



7. FINANNCIELE VERANTWOORDING

7. Financiële 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 € 4.680.453,-.

Vrijwillige Inzet

De activiteiten zoals beschreven in de beschikking VIVE zijn conform aanvraag uitgevoerd. Wij verzoeken gemeente Utrecht derhalve om de subsidie conform beschikking vast te stellen op € 962.214,-.

Wonen (Buurtbemiddeling en aanpak extreme woonoverlast)

De activiteiten zoals beschreven in de beschikking Wonen zijn conform aanvraag uitgevoerd. Wij verzoeken gemeente Utrecht derhalve om de subsidie conform beschikking vast te stellen op € 887.006,-.

Mantelzorg

De activiteiten zoals beschreven in de (aanvullende) beschikking Mantelzorg zijn conform aanvraag uitgevoerd. Wij verzoeken gemeente Utrecht derhalve om de subsidie conform (aanvullende) beschikking d.d. 17 juli 2024 vast te stellen op € 1.026.751,-.

Groepen

De activiteiten zoals beschreven in de beschikking Groepen zijn conform aanvraag uitgevoerd. Wij verzoeken gemeente Utrecht derhalve om de subsidie conform beschikking vast te stellen op € 323.397,-.

De Geldzaak

De activiteiten zoals beschreven in de beschikking de Geldzaak zijn conform aanvraag uitgevoerd. Wij verzoeken gemeente Utrecht derhalve om de subsidie conform beschikking vast te stellen op € 182.750,-.

Ondersteuning ouders Kinderopvangtoeslagaffaire

De activiteiten zoals beschreven in de beschikking de KOT zijn conform aanvraag uitgevoerd. Wij verzoeken gemeente Utrecht derhalve om de subsidie conform beschikking vast te stellen op € 73.174,-.

Join Us

De activiteiten Join Us zijn in 2024 conform aanvraag uitgevoerd. Conform de aanvraag is in 2024 € 120.171,- besteed. Dit is tevens verantwoord in de jaarrekening. Aangezien dit een meerjaren subsidie betreft die doorloopt tot medio 2025, wordt deze subsidie verantwoord in de jaarrekening 2025.



**U Centraal, Pieterskerkhof 16, 3512 JR Utrecht
030 - 236 1770, www.u-centraal.nl**