

# BUURT

BLIK OP BUURTTEAMS UTRECHT  
kwartaal 2 - 2015



# INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	3
1. INDRUK VAN HET AFGELOPEN KWARTAAL	4
▼ KTSD in de praktijk	4
▼ Aantal casussen	4
▼ Doorstroom	5
▼ Doelbereik	6
▼ Snelheid	7
▼ Klantervaring	7
▼ Klantoordeel kwaliteit van de dienstverlening	7
2. BUURTTEAMS VAN DE BUURT	8
▼ Hoe maakten we verbinding met de buurtbewoners?	8
▼ Hoe verliep de klantoverdracht?	10
▼ Welke feedback kregen de buurtteams?	10
▼ Was de privacy gewaarborgd?	11
3. TALENTEN PRIKKELEN EN BENUTTEN	12
▼ Hoe werd de expertise benut?	12
▼ Hoe werd generalistisch werken verder geprikkeld en benut?	12
▼ Hoe werden specialistische kennis en competenties verder ontwikkeld?	13
▼ Hoe zetten we talenten in bij de ontwikkeling van onze organisatie?	13
▼ Hoe zat het met de capaciteit en flexibiliteit van de buurtteams?	14
▼ Hoe investeerden we in toekomstig talent en social return?	14
▼ Hoe gaven we invulling aan goed werkgeverschap?	14
▼ Hoe werkten we samen met Lokalis?	15
▼ Hoe werkten we samen met U Centraal?	15
4. DOEN WAT NODIG IS	16
▼ Hoe werd gezorgd voor tijdige en juiste zorg?	16
▼ Hoe maakten we gebruik van de zelfredzaamheid van klanten?	16

Na een vliegende start aan het begin van het jaar, hebben we dit tweede kwartaal hard gewerkt om een goed vervolg te geven aan de ontwikkeling van de Buurtteams Utrecht. Dat heeft geleid tot mooie resultaten. De voordeur werd beter bezet, de tevredenheid bij klanten nam toe en de overdracht van klanten door de grote aanbieders is vrijwel afgerond, zonder dat er mensen tussen wal en schip vielen.

Er waren ook zaken die extra aandacht vroegen. Zo hebben we het afgelopen kwartaal te maken gehad met een langere wachttijd bij een aantal buurtteams, vooral in de wijk Overvecht. Omdat we al in het eerste kwartaal zagen dat de druk op sommige teams toenam, hebben we aan het begin van het tweede kwartaal een flexibel team ingericht. We verwachten dat we hiermee de wachttijd verder kunnen terugbrengen. Daarnaast zetten we in op meer groepsgerichte vormen van ondersteuning en uitbreiding van de flexibele schil.

Het tweede kwartaal hebben we vooral gebruikt om te leren van onze eerste ervaringen. Bijvoorbeeld door LEAN-sessies te organiseren over de “voordeur”. Heeft de manier waarop we de voordeur organiseren, toegevoegde waarde voor buurtbewoners? Kan het nog slimmer en effectiever? Ook zijn we het afgelopen kwartaal gestart met de coaches vrijwillige inzet van onder andere Handje Helpen en U-Centraal. En we hebben uitgebreid stilgestaan bij de toegang tot maatwerkvoorzieningen en PGB. Tot slot hebben we een begin gemaakt met het vergaren van feedback, we vragen buurtbewoners naar hun ervaringen met de buurtteams. Met nadruk een begin, want we kunnen daarin nog grote stappen maken.

Het zijn allemaal ontwikkelingen waarvan we kunnen en willen leren. Juist een dynamische organisatie als de onze, die opereert in een veeleisend publiek domein, dient continu te reflecteren op en kritisch te blijven over de eigen organisatie en processen. Dit helpt ons ook om onze transformatie-agenda scherp te houden.

Komend kwartaal gaan we naast alle operationele zaken aan de slag met klantenparticipatie. In minimaal vijf buurten formeren we een groep van actieve buurtbewoners en klanten om het buurtteam heen. We kijken gericht en per buurt naar onze aanpak van zorgmijders. Ook gaan we verder met het verbeteren van het toegangsproces voor maatwerkvoorzieningen en PGB. Verder onderzoeken we het komende half jaar hoe de verhouding is tussen de buurtteams en de andere voorzieningen in de stad.

Hoe zorgen we er voor dat de buurtteams kunnen doen wat nodig is? Met andere woorden, zoveel mogelijk inzetten op preventie en optimaal gebruikmaken van de kracht van de inwoners.

In deze rapportage leest u wat wij gedaan en bereikt hebben in het afgelopen kwartaal. Alles vanuit onze ambitie om van elke Utrechtse buurt een betere buurt te maken.

Peter de Visser  
Bestuurder Stichting Buurtteamorganisatie  
Sociaal Utrecht



# 1. INDRUK VAN HET AFGELOPEN KWARTAAL

Hieronder geven we u een indruk van de resultaten van Stichting Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht over het tweede kwartaal van 2015. Hiervoor hebben we de laatste kwantitatieve gegevens uit ons klantregistratiesysteem KTSD opgevraagd.

## KTSD in de praktijk

Voordat we de cijfers presenteren, eerst in het kort nog iets over het gebruik van het klantregistratiesysteem. In de praktijk lopen we nog tegen diverse knelpunten aan. De doorontwikkeling van het systeem om accurate informatie te genereren, loopt achter op de dynamische omgeving waarin we opereren. Onze zorgen op dit punt worden gedeeld door de gemeente. Samen werken we aan realistische oplossingen.

## Aantal casussen

Hieronder ziet u hoeveel casussen er in het tweede kwartaal in totaal zijn gestart, lopen en zijn afgesloten. Hierin zijn de registraties van de sociaal raadslieden meegenomen. We verwachten aan het eind van het derde kwartaal de registratiecijfers met terugwerkende kracht te kunnen uitsplitsen.

Zonder startdatum	Gestart in periode	Lopend in periode	Afgesloten in periode
255	1881	5396	1223

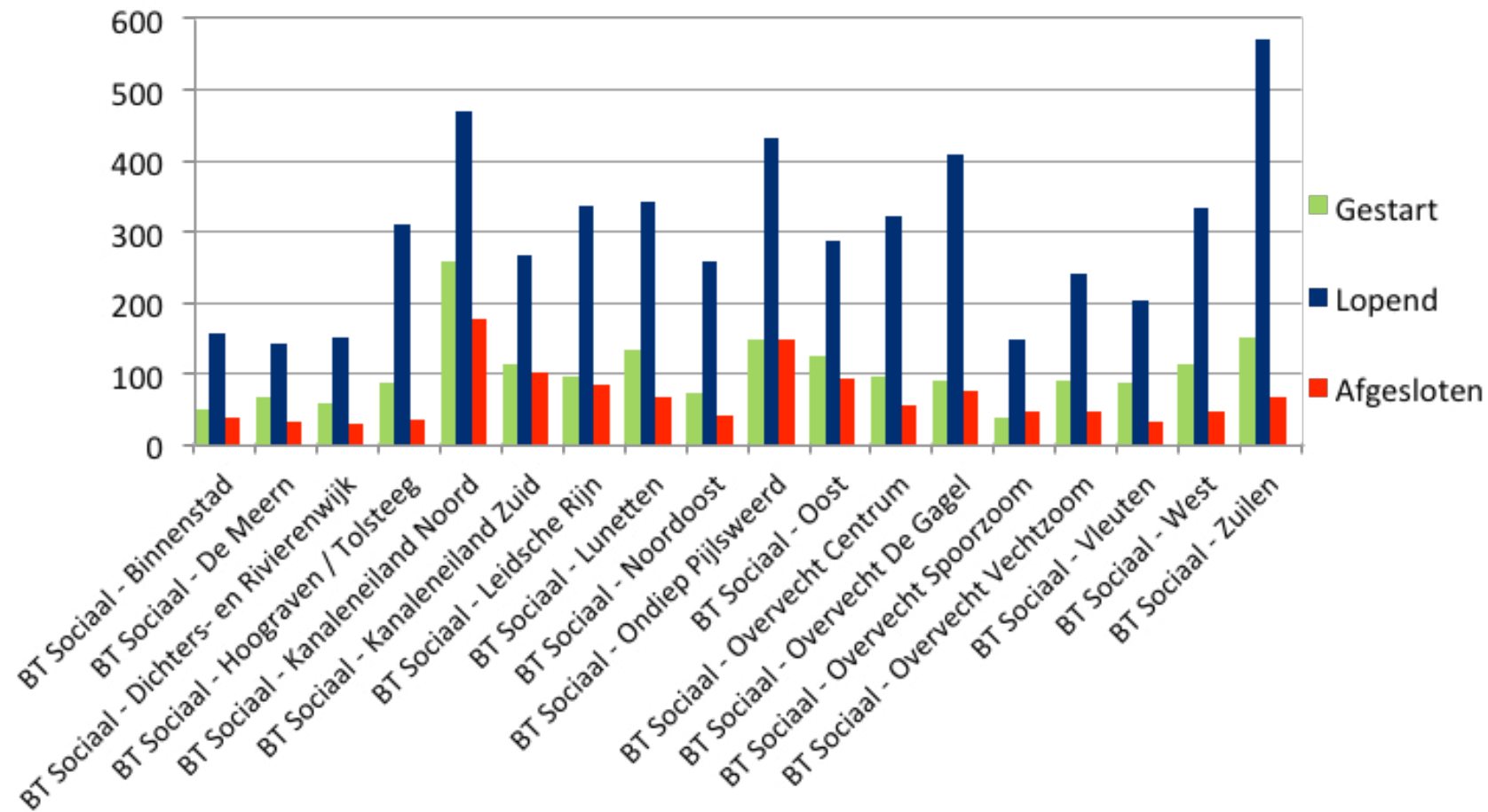
De 255 casussen zonder startdatum, zijn mogelijk casussen geïmporteerd uit 2014. Met de huidige analysetool, die eind juni is geïnstalleerd, verwachten wij in het derde kwartaal deze verweerde casussen uit het systeem te kunnen filteren. Het aantal nieuwe aanmeldingen loopt terug ten opzichte van het eerste kwartaal. Dat is verklaarbaar: het aantal klanten dat overgedragen wordt vanuit afbouwende organisaties neemt af.



## Doorstroom

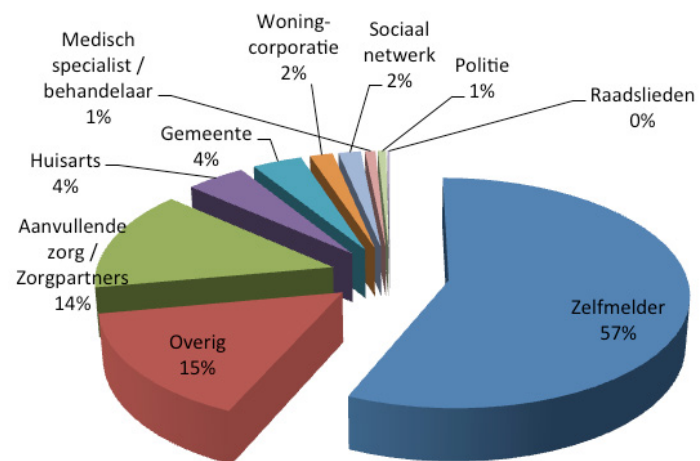
### Aantal gestarte, lopende en afgesloten casussen

Hieronder ziet u hoeveel casussen er in het tweede kwartaal per buurtteam zijn gestart, lopen en zijn afgesloten.



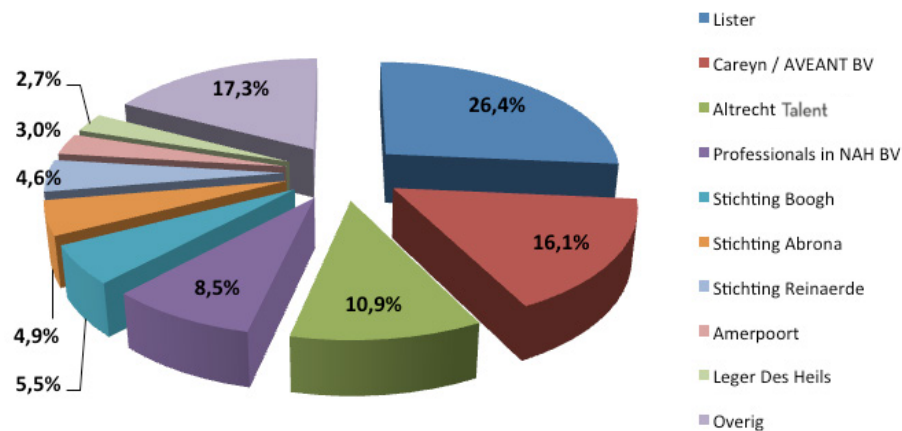
## Het aantal gestarte casussen per melder

In dit diagram ziet u via welke (zorg)partners de klanten bij de buurtteams terecht kwamen. Het valt op dat het percentage zelfmelders vrij hoog is, namelijk 57%. Het buurtteam is dus goed vindbaar voor de Utrechter met een zorgvraag.



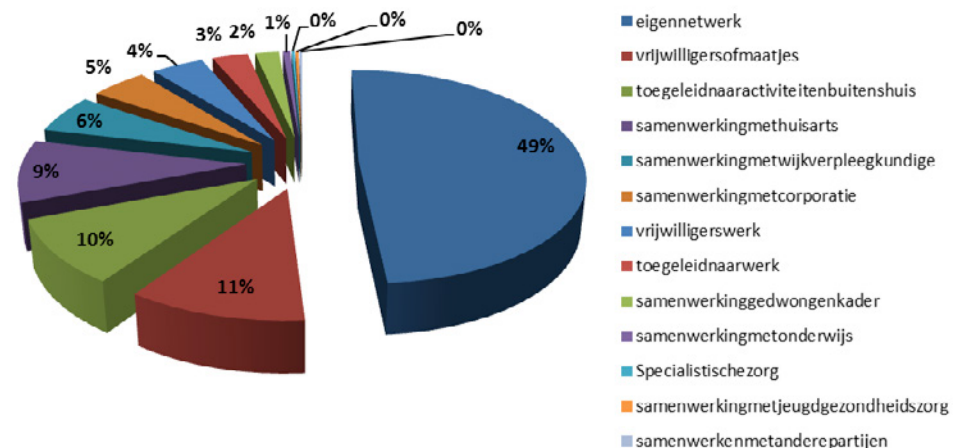
## Toegewezen zorg in kwartaal twee per zorgaanbieder

Hieronder ziet u naar welke zorgorganisaties de klanten in het tweede kwartaal zijn doorverwezen en in welke verhouding (percentage).



## Doelbereik

In het tweede kwartaal werd 58% van de casussen afgesloten volgens plan. Voor 42% geldt dat niet. 16% is in overeenstemming sneller afgesloten dan voorzien, 10% is eenzijdig door het buurtteam beëindigd omdat de klant niet meewerkt, 9% is door de klant zelf eenzijdig beëindigd, bijvoorbeeld omdat hij denkt zelfstandig verder te kunnen of niet tevreden is over het buurtteam en 7% van het aantal casussen is beëindigd wegens externe omstandigheden (denk aan overlijden of verhuizen). Het komende kwartaal onderzoeken we steekproefsgewijs de redenen van voortijdige afsluiting diepgaander om verbeteracties te kunnen vaststellen. In dit diagram staan de redenen van beëindiging uitgesplitst in percentages.



## Zelfredzaamheidsmatrix

In het tweede kwartaal hebben klanten 1.721 keer de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) ingevuld. Meest opvallend is dat zij zichzelf vooral op drie terreinen als niet zelfredzaam (score 2) inschatten: 'Dagbesteding', 'Geestelijke Gezondheid' en 'Maatschappelijke Participatie'.

Vanaf het derde kwartaal verwachten we meer zicht te krijgen in hoe de klanten zich ontwikkelen op de verschillende leefgebieden. Door de gestelde doelen te toetsen en naast de nulmeting te zetten krijgen we zicht op het resultaat van de inzet. Hieronder ziet u de zelfredzaamheidsmatrix van het tweede kwartaal, uitgesplitst naar leefgebieden en scores.

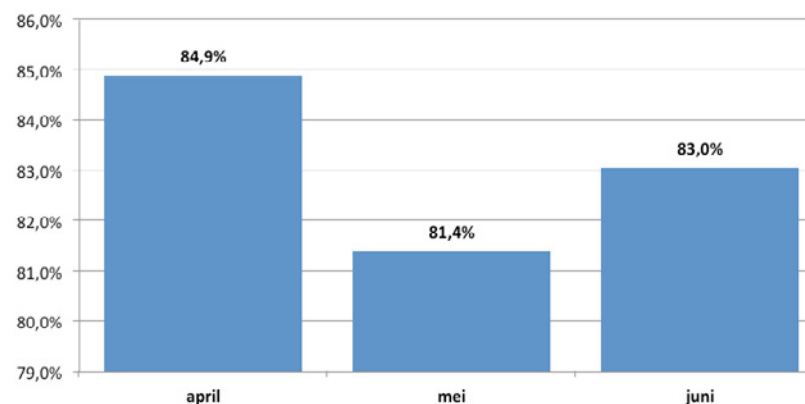
Score	1 - acute problematiek	2 - niet zelfredzaam	3 - beperkt zelfredzaam	4 - voldoende zelfredzaam	5 - volledig zelfredzaam
ADL-vaardigheden	4%	18%	30%	22%	27%
Dagbesteding	4%	44%	32%	12%	9%
Fysieke Gezondheid	2%	16%	25%	27%	31%
Geestelijke Gezondheid	4%	37%	26%	24%	9%
Gezinsrelaties	1%	9%	28%	40%	22%
Huisvesting	1%	8%	15%	24%	52%
Inkomen	5%	15%	46%	18%	16%
Justitie	0%	2%	4%	10%	84%
Maatschappelijke Participatie	5%	27%	37%	21%	10%
Sociaal Netwerk	4%	15%	38%	28%	14%
Verslaving	1%	5%	7%	14%	73%

## Snelheid

Ons doel is om binnen vijf dagen na aanmelding een eerste kennismakingsgesprek met klanten te voeren. Door een beter zicht op de instroom komen we steeds dichterbij dit doel. In het eerste kwartaal duurde het gemiddeld nog 9,7 dagen voordat we een klant na aanmelding een kennismakingsgesprek konden aanbieden. In het tweede kwartaal duurde dit gemiddeld 6,5 dag.

## Klantervaring

Onderstaande tabel laat zien welk percentage klanten aangeeft na afsluiting van de dienstverlening volledig zelfstandig verder te kunnen.



## Klantoordeel kwaliteit van de dienstverlening

Het gemiddelde cijfer dat klanten ons geven voor onze dienstverlening in het tweede kwartaal is een 7,7 versus een 7,3 in het voorgaande kwartaal.

## 2. BUURTTEAMS VAN DE BUURT

In dit hoofdstuk laten we zien hoe het speerpunt 'Buurtteams van de Buurt' vorm krijgt. Ofwel, hoe deze buurtteams zichtbaar zijn in de buurt, samenwerken met en er zijn voor de bewoners.

### Hoe maakten we verbinding met de buurtbewoners?

Een van de manieren om verbinding met de wijk te maken is via de klantpanels. De klantparticipatie gaan we verbreden. We willen participatie van bewoners, vrijwilligers en klanten dicht om de buurtteams heen organiseren. Via de buurtteams kunnen buurtbewoners een betekenisvolle rol spelen, bijvoorbeeld met het verlenen van informele zorg, en het geven van feedback over onze dienstverlening. Onze organisatie heeft er belang bij dat zo'n schil van vrijwilligers en buurtbewoners wordt opgezet. Het is wel belangrijk dat hun activiteiten aansluiten bij die van organisaties die op dit vlak al actief zijn in de stad. Daarom hebben wij hierover overleg gehad met U Centraal. We verwachten dat we in september in vijf buurten starten met een vrijwilligersschil. In de maanden juli en augustus gaan we alvast met de ambassadeurs op zoek naar klanten die kunnen en willen participeren.

### Verbinding met de groep ouderen

In het afgelopen kwartaal zijn wij samen met sociaal makelorganisaties, huisartsen en onder andere Axxion Continu aan de slag gegaan om concreet inhoud te geven aan de motie 80+. Hierin is afgesproken om de participatiewensen en behoeften van de oudste Utrechters jaarlijks in kaart te brengen. De regie over de huisbezoeken is bij de ouderenzorgorganisaties gelegd. Wanneer er tijdens zo'n bezoek een ondersteuningsvraag naar boven komt, wordt de betreffende oudere gekoppeld aan een buurtteam. Zo willen we het bereik van de buurtteams onder ouderen verbeteren.







### Kanaleneiland

De twee buurtteams in Kanaleneiland werken nauw samen om zich in de wijk te profileren. De buurtondernemer daagt hen daarbij uit om maandelijks de straat op te gaan en contacten te leggen met bewoners en ondernemers. Ook hebben de teams een diner georganiseerd samen met Resto van Harte. Tien bewoners hebben hieraan meegedaan en daardoor hebben enkelen van hen weer een buur en/of maatje. Deze activiteit wordt een paar keer per jaar herhaald.



### De Meern

Buurtteam De Meern heeft een informeel klantenpanel dat bestaat uit vrijwilligers van het buurthuis. Zij geven gevraagd en ongevraagd aan hoe zij het buurtteam ervaren en wat zij van bezoekers horen. Samen met een stagiaire zijn, bij wijze van pilot, bovendien verschillende vormen van klantparticipatie opgezet. Zo hebben de medewerkers in duo's de wijken verkend en bewoners gevraagd of zij het buurtteam kennen. Hieruit zijn contacten voortgekomen. Verder zijn de medewerkers op zoek gegaan naar sleutelfiguren in de wijk en hebben zij hen geïnterviewd over de wijk.



### Hooggraven

Medewerkers van buurtteam Hooggraven hebben, op aanvraag van ouderen, samen met sociaal makelaars en Samen in de Stad, een maatjesproject opgezet voor de zomerperiode. In die periode liggen veel activiteiten voor ouderen stil, maar is er wel behoefte aan ontmoeting. Het project start half juli en wordt uitgevoerd door vrijwilligers uit de wijk.

## Hoe verliep de klantoverdracht?

De geïnventariseerde klantoverdracht van de grote zorgaanbieders is in de meeste buurtteams bijna afgerond. Dit proces liep al in het eerste kwartaal en is in het tweede kwartaal voortgezet, maar dan in kleinere omvang. Dat blijkt ook uit cijfers over instroom. Meer dan de helft van de aanmeldingen betreft zelfmelders en 44% is binnengekomen via toeleiders. In het eerste kwartaal was deze verhouding exact andersom.

Er is goed contact tussen de zorgaanbieders en de buurtondernemers. Afspraken over de fasering en specifieke casussen konden daarom makkelijk worden overgenomen en - zo nodig - aangepast.

## Overdracht klanten met zwaardere problematiek

In het tweede kwartaal zijn de klanten met complexere problematiek overgedragen. Dankzij goed contact tussen klant, overdragende organisatie en buurtteammedewerker lukte het om de overdrachten in goede banen te leiden. Soms moesten klanten daar even aan wennen. Sommige klanten gaven aan dat ze moeite hadden om hun vraag goed te stellen en achteraf spijt hadden van gemaakte afspraken. In de buurtteams hebben we afspraken gemaakt over hoe we dit gaan voorkomen.



*“Goed overleg tussen de oude begeleider, buurtteammedewerker en klant is essentieel voor een soepele overdracht.” - Jan van Gameren, buurtondernemer Lunetten*

## Overdracht middelgrote en kleine zorgaanbieders

In het derde kwartaal staat de klantoverdracht van de middelgrote zorgaanbieders gepland, de kleine zorgaanbieders volgen in kwartaal vier. We organiseren aparte bijeenkomsten met deze zorgaanbieders om de overdracht van deze klanten te bespreken. Een deel van de klanten is al door het buurtteam gezien, omdat bij hen de beschikking eerder afliep.

## Welke feedback kregen de buurtteams?

We willen een lerende organisatie zijn. De feedback van onze klanten en samenwerkingspartners levert dan ook een belangrijke bijdrage bij aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Met de gemeente werken we aan een steeds betere aanpak van klachten en bezwaren. Dit kwartaal is er ook uitgebreid kennis gemaakt contact geweest met de externe klachtencommissie om met elkaar een heldere werkwijze vast te stellen. Er is nog geen klacht bij de externe klachtencommissie ingediend.

*“Ik hoop dat ze in de omgang met klanten goed rekening houden met privacy, goed luisteren en dat er een klik is. Ik vind het belangrijk dat klanten geen dingen opgelegd krijgen.” - buurtbewoner uit De Meern*

In het tweede kwartaal zijn twaalf meldingen binnengekomen, waarvan acht klachten. In alle gevallen kon de begeleiding door de buurtteams doorgang vinden. Zes klachten zijn opgelost, één klacht is nog in behandeling, en één klacht is ongegrond verklaard. Er kwamen twee complimenten binnen, één voor professionele en dienstverlenende ondersteuning en één voor goede en snelle hulp:

*“Hierbij een bos rozen voor jou, omdat je me zo snel, goed en vriendelijk hebt geholpen en echt naar me hebt geluisterd” - klant van buurtteam Ondiep*

### Was de privacy gewaarborgd?

In het privacy-charter ([zie link](#)) van de buurtteams staan vijf leidende principes die onze medewerkers helpen om goed om te gaan met de privacy van onze klanten. Uit een evaluatie blijkt dat onze medewerkers secuur omgaan met klantgegevens, maar niet altijd eenduidig. Dit kwartaal heeft de manager processen hier extra aandacht aan besteed. Zij heeft een groot deel van de buurtteams bezocht om de leidende principes te bespreken en om hiermee te oefenen aan de hand van cases. Komend kwartaal wordt dit voortgezet.

Daarnaast heeft de manager processen een kick-off georganiseerd met alle privacy-ambassadeurs. Er is kennis uitgewisseld en nagedacht over hoe buurtteams en privacy-ambassadeurs kunnen worden toegerust om zo goed mogelijk met privacy van klanten om te gaan. Het privacy-charter wordt in kwartaal drie waar nodig leesbaarder gemaakt.

*“Voor mij als huisarts was het in het verleden vaak onduidelijk naar wie ik iemand met sociale problemen kon doorverwijzen. Er waren zoveel verschillende hulpverleners voor van alles en nog wat! Dat is nu veel beter geregeld. Nu stuur ik mijn patiënten met niet-medische vragen met een gerust hart naar het buurtteam” - huisarts*



10 gouden privacy tips uit Utrecht

Ministerie van Binnenlandse Zaken  
Koninkrijksrelaties

Programma Gemeenten van de Toekomst ondersteunt gemeenten bij de drie decennia

Home 3D Journaal Verkenningen Alle producten Thema's Kaart Agenda Publicaties Contact

Home > Alle producten > 3D Journaal > 10 gouden privacy tips uit Utrecht

Klik op de afbeelding om het artikel online te lezen.

### 10 gouden privacy tips uit Utrecht

Door Ellen Weber op Woensdag 1 juli 2015

10

**Inwoners van Utrecht kunnen met hun zorgvragen terecht bij een van de achttien buurtteams. 'De bewoner bespreekt met de buurtteammedewerker welke gegevens nodig zijn en geregistreerd moeten worden. We zijn duidelijk', stelt manager processen Jacqueline Bakker. Ze geeft haar gouden tips.**

**Tip 1. Houd de gegevens op buurtniveau**  
De gemeente Utrecht kent een indeling in achttien buurtteams waar inwoners terecht kunnen met vragen rond opvoeden en opgroeien, echtscheiding, werkloosheid, huiselijk geweld, psychische problemen, schulden, eenzaamheid, overlast en meer. Achter die ene voordeur zitten maar twee organisaties: Jeugd en Gezin en buurtteamorganisatie Sociaal (volwassenzorg). Jacqueline Bakker: '85 procent van de zorgvragen neemt het buurtteam op zich. Alleen de medewerkers van het eigen team kunnen bij de gegevens van de klanten uit die buurt.'

**Tip 2. Stel samen met de bewoner vast welke gegevens we gebruiken**

# 3. TALENTEN PRIKKELEN EN BENUTTEN

Bij 'Talenten prikkelen en benutten' gaat het er om te zorgen voor een sterk en deskundig team. En over het benutten van de talenten van onze partners. Talent ontwikkelen kun je niet alleen. Dat doe je samen met bewoners, partners en medewerkers.

## Hoe werd de expertise benut?

Na het wegwerken van alle operationele drukte in het eerste kwartaal, ontstond in het tweede kwartaal meer ruimte voor inhoudelijke verdieping. Het realiseren van onze doelstellingen vraagt om fundamentele vernieuwing van de ondersteuning aan kwetsbare Utrechters. Het gaat om buurtoverstijgende onderwerpen. Ervaring die we opdoen in de ene buurt willen

we graag benutten in de andere buurten. Daarvoor is het nodig dat verschillende expertises beschikbaar zijn én dat we deze goed borgen. Om hier inhoud aan te geven hebben wij zes expertisegebieden gedefinieerd.

Om de belangrijkste onderwerpen goed te organiseren hebben we een expertiseschil ingericht. Elke buurtondernemer is verantwoordelijk voor een expertisegebied. Op stedelijk niveau zijn zij inhoudelijk gesprekspartner voor de gemeente, Lokalis en andere organisaties.

## Hoe werd generalistisch werken verder geprikkeld en benut?

Sinds maart werken de teams aan hun rol als generalist in de buurt. Zij richten zich vooral op het leveren van algemeen sociale basiszorg. De buurtteamorganisatie ondersteunt hen in hun nieuwe rol met trainingen, biedt hen ruimte voor reflectie, gerichte feedback en legt de verbinding met specialistische zorg via de consultfunctie.



In het tweede kwartaal hebben alle teams trainings- en reflectiedagen gevolgd. Ze werkten aan de teamontwikkeling en het versterken van competenties als ondernemerschap, creativiteit en buurtgericht werken. Medewerkers nemen zelf verantwoordelijkheid in hun nieuwe rol van generalist en gaan goed mee in de noodzakelijke cultuuromslag. Ze zoeken informatie op, vragen een collega mee te denken of mee te gaan en brengen kwesties in tijdens casuïstiekbesprekingen. Zowel de nieuwe als de bestaande teams zijn te spreken over de introductie in de generalistische en buurtgerichte manier van werken, zo blijkt uit de evaluatie van het leertraject.

### Hoe werden specialistische kennis en competenties verder ontwikkeld?

Naast het generalistisch werken, is ook de juiste kennis en kunde nodig om de vraag vanuit de buurt goed te kunnen beantwoorden. Vanuit die behoefte zijn inhoudelijke modules aan het ontwikkeltraject toegevoegd. Afgelopen kwartaal zijn wij gestart met twee specifieke onderwerpen:

#### Preventie van schulden

Ricco de Goede van team Ondiep/Pijlsweerd ontwikkelde samen met het opleidingsteam en de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente een module schuldendienverlening. Die module wordt sinds juni aan alle buurtteams aangeboden. Aansluitend op het Utrechtse armoedebeleid



proberen de Buurtteams de instroom van klanten met ernstige schulden te verminderen. Dat doen zij door preventief te werken en in te zetten op competentieontwikkeling bij de klant (omgaan met geld). In Ondiep, De Gagel, West, Kanaleneiland Noord en Hoograven zijn bovendien sorteergroepen gestart. Zij ondersteunen klanten die zijn vastgelopen in hun (financiële) administratie. In Overvecht Centrum helpt het buurtteam bewoners op weg bij de ontwikkelen van digitale vaardigheden. Het buurtteam stelt laptops ter beschikking om mensen te leren zelf online hun (financiële) zaken te regelen.

#### Huiselijk geweld en veiligheid

Onderdeel van het werk van de buurtteams is ervoor te zorgen dat huiselijk geweld snel wordt aangepakt. Huiselijk geweld is een complex, vaak urgent thema met een grote impact. De aanpak ervan vraagt veel van medewerkers. Wettelijke kaders (Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling) en veranderingen in het netwerk (transformatie SHG en AMK naar Veilig Thuis), zijn van invloed op de werkwijze bij huiselijk geweld. Binnen de teams zijn de aandachtsfunctionarissen Huiselijk Geweld en de buurtondernemers in mei en juni getraind in het werken met de Meldcode Huiselijk Geweld in samenwerking met Veilig Thuis. Om kennis te delen en vaardigheden te ontwikkelen maken de teams gebruik van nieuwe media, zoals de Meldcode App, en blogs zoals [www.kirstenregtop.wordpress.com](http://www.kirstenregtop.wordpress.com).

#### Hoe zetten we talenten in bij de ontwikkeling van onze organisatie?

Als lerende organisatie willen wij ons blijven ontwikkelen. Daarom organiseren we minimaal twee keer per jaar een bijeenkomst Samen BTO. Het doel is dat buurtondernemers en -medewerkers elkaar ontmoeten rondom een bepaald onderwerp en hier samen beleid voor ontwikkelen. De eerste sessie van Samen BTO vond plaats op 29 april en had als onderwerp: de Buurtteamorganisatie Sociaal als Maatschappelijke Ondernemer. Tijdens deze sessie hebben we de thema's bepaald waarop we onze visie op maatschappelijk ondernemen baseren. Later dit jaar presenteren wij die visie.

*“In deze hectiek is het belangrijk dat we de tijd krijgen om gestructureerd stil te staan bij onze eigen ontwikkeling” - buurtteam medewerker*

### Hoe zat het met de capaciteit en flexibiliteit van de buurtteams?

Bij aanvang van de Buurteamorganisatie Sociaal was het zogenaamde 'stadsbrede plaatje' uitgangspunt voor het vaststellen van de bezetting per team. In de praktijk blijkt de vraag in sommige teams groter, of juist kleiner, dan verwacht. Hierdoor raakten twee teams overbelast. Om deze situatie het hoofd te bieden is er een flexibel werkend team opgericht. Dit team kan (plotselinge) drukte opvangen en levert medewerkers voor het bemensen van de voordeur. Daarnaast zijn we, vooruitlopend op de bezetting van 2016, nieuwe medewerkers gaan werven. Ook hebben wij met een aantal samenwerkingspartners afgesproken om de klantoverdracht anders te faseren. Uiteraard hielpen ook de buurtondernemers en teams elkaar bij het opvangen van drukte.

### Hoe investeerden we in toekomstig talent en social return?

In het eerste kwartaal startten we met zeven stagiaires. Na de zomervakantie willen we dit aantal fors uitbreiden. Het streven is per buurtteam in ieder geval één stagiaire te laten starten in september en als er genoeg goede kandidaten zijn meer. Op dit moment zijn er 14 stagiaires geselecteerd. Een medewerker die via een proefplaats vanuit de WIA bij het buurtteam ervaring kwam opdoen, heeft inmiddels een contract aangeboden gekregen tot eind 2015.

### Hoe gaven we invulling aan goed werkgeverschap?

Het totale ziekteverzuim was tot eind mei gemiddeld 2%. Dat houden we graag zo laag! Daarom gaan we samen met de Arbodienst nog dit jaar vitaliteitsgesprekken inzetten. Het is een intensieve tijd voor medewerkers, er wordt veel van hen gevraagd. Buurtondernemers houden de vinger aan de pols en geven aan bij de organisatie wat er nodig is. Alle incidenten die plaatsvinden brengen we in kaart en worden geëvalueerd. Agressief gedrag van klanten is een punt van aandacht voor de buurtteams. Naar aanleiding van agressie-incidenten zijn sommige locaties aangepast om de veiligheid van de medewerkers beter te waarborgen. Daarnaast onderzoeken we in het derde kwartaal de behoefte aan agressietraining. Tevens proberen we met slimme ICT oplossingen de administratieve last zo laag mogelijk te houden. Vanaf 1 juni maken de medewerkers gebruik van een app, waarmee ze onder meer digitaal verlof kunnen aanvragen en kosten kunnen declareren.



### Hoe werkten we samen met Lokalis?

Op 2 juni vond de tweede gezamenlijke bijeenkomst van de buurtteamorganisatie Sociaal en Lokalis plaats met als thema Samen zijn we sterk! Beide organisaties vinden het belangrijk om samen de principes van de transformatie krachtig en eensgezind uit te dragen. Toch zijn er soms interpretatieverschillen. Tijdens een dialoog aan de hand van praktijkvoorbeelden hebben we hierover gesproken. Belangrijk punt dat na de bijeenkomst is opgepakt is het eenduidig communiceren naar gezamenlijke stakeholders zoals huisartsen en woningcorporaties.

### Hoe werkten we samen met U Centraal?

Er is het afgelopen kwartaal hard gewerkt om de eerste opvang van vragen onder te brengen bij Informatie & Advies. Dat is gelukt. Er zijn per mei in ieder team voldoende sociaal raadslieden werkzaam, waardoor de vragen per buurt opgevangen kunnen worden. De instroom van vrijwilligers verloopt langzaam maar gestaag. Inmiddels werken er nu 50 vrijwilligers in de buurtteams.



## 4. DOEN WAT NODIG IS

Doen wat nodig is, niet meer maar ook niet minder. Doen wat past bij de behoeften én mogelijkheden van de buurt, van onze klanten en van onze medewerkers.

### Hoe werd gezorgd voor tijdige en juiste zorg?

Ook in het tweede kwartaal hebben wij hard gewerkt om mensen met intensievere en/of specialistische problematiek passende zorg te kunnen bieden. Dit is een nieuwe taak die niet alleen om kennis van voorzieningen vraagt, maar ook de vaardigheid om een goed onderbouwd oordeel te geven, alle stappen van het werkproces te beheersen en de rol van poortwachter op te pakken. Voor onze medewerkers is dit een behoorlijke uitdaging. Zeker nu veel oude indicaties aflopen en het aantal onderzoeken naar maatwerkvoorzieningen toeneemt.

In de buurtteams is samen met klanten besproken welke zorg via het buurtteam kon of wat nog maatwerk vroeg. Veel aflopende indicaties zijn niet meer voortgezet als maatwerkvoorziening, omdat deze door onze teams zelf opgepakt konden worden of zijn afgeschaald naar basisvoorzieningen. Inhoudelijk hebben we het afgelopen kwartaal vooral opgeschaald bij mensen met niet aangeboren hersenletsel (NAH), (ernstige) psychische stoornissen, autisme en mensen met depressie. In totaal waren er in het tweede kwartaal 329 onderzoeken naar maatwerkvoorzieningen. Ongeveer een kwart van deze toekenningen was in de vorm van een persoonsgebonden budget (PGB) en driekwart van de toekenningen betrof Zorg in Natura.

De beoordeling of iemand aanvullende zorg nodig heeft en of deze zorg in PGB-vorm geleverd kan worden, zijn twee gescheiden processen. Een deel van de klanten koos voor een PGB omdat de zorg die zij nodig hebben niet gecontracteerd is door de gemeente. In het tweede kwartaal is 90% van de PGB-aanvragen door de buurtteams voorlopig toegekend. Per geval is bekeken of en hoe er op lange termijn afgebouwd kan worden en wat er tot die tijd nodig is om dat te realiseren voor een 'zachte landing'.

Het afgelopen kwartaal hebben wij veel aandacht besteed aan de inventarisatie van knelpunten bij het toegangsproces tot maatwerkvoorzieningen en/of PGB. Daaruit zijn verschillende verbeteracties voortgekomen die we momenteel oppakken. Zo werken we onder meer aan:

- de vergroting van onze kennis over specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld NAH, autisme);

- voorbeeldcasussen waarbij ook medische (Zvw) en langdurige zorg (Wlz) betrokken zijn;
- de vergroting van onze kennis over arbeidsmatige activering, sociale prestatie, dagbegeleiding, dag-ondersteuning;
- de afstemming met aanbieders van aanvullende zorg en aanbieders van sociaal-medische zorg over persoonlijke verzorging en de rol van de huisarts in de maatwerkaanvragen.

### Hoe maakten we gebruik van de zelfredzaamheid van klanten?

Buurtteamorganisatie Sociaal wil waar mogelijk de zelfredzaamheid van klanten vergroten en hen zo nodig en mogelijk een beroep laten doen op de basisinfrastructuur of het eigen sociale netwerk. Om dit voor elkaar te krijgen is een goede samenwerking met sociaal makelaars belangrijk.

#### Sociaal makelaars

De sociaal makelaars zijn, met hun kennis van de wijken en hun aanwezigheid in de basisinfrastructuur (spoor 1) van bewoners, een belangrijke partner voor ons. Ze hebben de buurtteams goed geholpen bij het leren kennen van de wijk (fietstochtjes, wandelingen,







bemiddelen en introductie bij contacten). Ook schoven ze her en der aan bij teamvergaderingen of casuïstiekbesprekingen. Er zijn eveneens matches tussen klanten van het buurtteam en sociaal makelaars tot stand gebracht. In sommige wijken zagen wij bij de sociaal makelaars echter ook een te beperkte proactieve houding. Daar moest het initiatief vooral vanuit de bewoners/klanten zelf komen. Samen met Lokalis hebben we nieuwe afspraken gemaakt met de sociaal makelorganisaties.

### Ambassadeurs informele zorg

Met ingang van 1 april is aan alle 18 buurtteams een Ambassadeur Informele Zorg toegevoegd. Elk team heeft zijn eigen vaste ambassadeur. De ambassadeurs zijn professionals van diverse informele zorgorganisaties in Utrecht zoals, Al Amal, Handje Helpen, Stichting Present en U Centraal.

Gedurende een half jaar schuiven de ambassadeurs vier uur per week aan bij de buurtteams om de medewerkers te informeren over waar (in een casus) vrijwillige inzet mogelijk is en waar de benodigde vrijwilligers te vinden zijn. Het streven is om bij minimaal 30% van de totale caseload vrijwillige inzet te realiseren. De sociale kaart Informele Zorg Utrecht is voor deze gelegenheid vernieuwd en recent gedeeld met de buurtteammedewerkers.

Eind mei zijn - na 1,5 maand inzet - 517 casussen besproken en in 338 van deze casussen bleek informele zorg mogelijk. Dat is een potentieel van ongeveer 65%! De praktijk moet uitwijzen hoe snel informele zorg tegemoet kan komen aan de vraag, en of deze informele zorg de professionele zorg ook structureel kan vervangen.

De manier waarop het werken met ambassadeurs in de teams is georganiseerd door Handje Helpen en U Centraal verdient een compliment. De ambassadeurs zijn zeer goed voorbereid aan hun opdracht begonnen en vanuit de buurtteams komen alleen maar positieve geluiden.



# BUURTTEAM



© augustus 2015