



Jaarverslag Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht

2015



Inhoudsopgave

Voorwoord	4		
1. De buurtteamorganisatie: terugblik en vooruitblik	6	3. Talenten prikkelen en benutten	29
1. De opdracht	7	1. Generalistisch werken	30
2. Vier uitgangspunten	8	Kennisuitwisseling	30
3. De start	8	Kennismodules	30
Huisvesting en infrastructuur	9	Casuïstiek nieuwe stijl	31
Medewerkers	10	2. Samenwerking en co-creatie	31
Klanten: overdracht en registratie	12	3. Klantparticipatie	33
4. Organigram: professional en buurt centraal	14		
5. Maatschappelijk verantwoord ondernemen	16	4. Gericht op ontwikkeling	34
6. Een blik op de cijfers	17	1. Expertise wonen	36
7. Financiële resultaten	20	Voorkomen huisuitzetting	36
8. Buurtteamorganisatie naar 2016	21	Woonhygiënische problematiek	37
		Wonen als randvoorwaarde	37
2. Buurtteams van de buurt	22	2. Expertise werk en inkomen	38
1. Verbinding maken met de buurt	23	Schulddienstverlening	38
Klantpanels	25	Werk en Inkomen en Wmo-loket	39
2. Specifieke doelgroepen in de buurt	26	Activering	40
Ouderen	26	Resultaten	40
Zorgmijders en OGGZ	27	Vernieuwend	41
3. Feedback	27		
Complimenten	27		
Klachten	28		

3. Expertise gezondheid en welzijn	41	5. Doen wat nodig is	50
Samenwerkingsafspraken	41	Ontwikkelgroep Toegang	51
4 D-model	42	Toegang tot maatwerkvoorzieningen	51
Pilot Krachtige basiszorg in Overvecht	42	Uitvoering	52
Vernieuwend	42	Vernieuwing	54
4. Expertise verhouding basis- en informele zorg	42	6. Bijlage - De cijfers	56
Informele zorg (spoor 1)	43	1. Aantallen	57
Groepsgerichte aanpak	44	2. Snelheid	59
5. Expertise veiligheid	45	3. Bereik en Instroom	62
Coördinatieteam Incidenten Management	45	4. Doorstroom maatwerkvoorzieningen	64
Signalering radicalisering	46	5. Doelbereik	65
Geweld in afhankelijkheidsrelaties	46	6. Zelfredzaamheidmatrix (ZRM)	67
6. Expertise organisatie en innovatie	47	7. Klantoordeel kwaliteit dienstverlening	68
Horizontale verantwoording	47		
Doorontwikkeling KTSD	47		
Ervaringsdeskundigheid	48		
Cultuursensitief werken	49		
I&A als onderdeel van de buurtteams	49		
Mbo Jeugdteam	49		

Voorwoord

2015 was een spannend jaar voor veel gemeenten en zeker ook voor ons. Vooraf bestond er veel scepsis over de decentralisatie van zorg- en ondersteuningstaken naar de gemeenten. Vooral het tempo waarin dat gebeurde en de forse bezuiniging die daaraan gekoppeld was, maakte dat veel mensen zich zorgen maakten over de continuïteit van zorg. Utrecht ging nog een flinke stap verder dan veel andere gemeenten door twee nieuwe, brede uitvoeringsorganisaties de opdracht te geven om de sociale basiszorg voor alle Utrechters toegankelijk te maken. Ik ben dan ook enorm trots dat ik nu alweer een jaar terug kan kijken en kan zeggen dat in Utrecht geen mensen tussen wal en schip zijn gevallen. Daarbij durf ik ook te beweren dat we het afgelopen jaar het fundament hebben gelegd voor echte transformatie. Waar op veel plekken de vernieuwing nog op gang moet komen, zijn we in Utrecht al een aantal grote stappen verder.

Voor ons stond 2015 in het teken van hard werken, nieuwe samenwerking en veel leren. Onze klanten en buurtteammedewerkers hebben samen veel bereikt. Ruim 10.000 volwassen Utrechters hebben hun weg naar de buurtteams van Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht gevonden. Samen met onze buurtteammedewerkers is het in veel gevallen gelukt om kleine stapjes vooruit te zetten waardoor mensen juist niet afhankelijk van ons worden, maar sterker. Natuurlijk is dat een weg van vallen en opstaan. Maar ook dat vind ik zo mooi van het Utrechtse model.

Mensen kunnen altijd terugkomen en omdat wij letterlijk in de buurt werken, houden we op een hele natuurlijke manier contact en zijn altijd dichtbij. Ook als het met iemand even wat minder gaat.

We zijn aan de slag gegaan met medewerkers die er bewust voor kozen om te gaan pionieren en vernieuwen. De goede werving en selectie voorafgaand aan de start betaalt zich nu uit. Natuurlijk ging niet alles in één keer goed en vroeg deze omslag heel veel van onze medewerkers. Belangrijk daarbij is dat ik



elke keer weer merk, dat onze medewerkers het werk dat ze doen en de ruimte die ze krijgen vooral leuk vinden, hoe lastig het soms ook is.

Er valt natuurlijk nog veel meer te vertellen over 2015, dat leest u in de rest van dit document. U krijgt een beeld van wat wij hebben bereikt, maar ook van zaken die niet goed gingen en waarvan wij hebben geleerd. Op basis van al die informatie en de ervaringen uit het afgelopen jaar, zijn wij het nieuwe jaar

met een goed gemoed gestart. We weten waar we goed in zijn en waar onze talenten liggen (daar gaan we mee door) en we weten ook wat beter kan (daar werken we hard aan). Eind 2016 willen we opnieuw kunnen zeggen dat onze klanten samen met andere buurtbewoners en wat ondersteuning van ons, van elke Utrechtse buurt een betere buurt hebben gemaakt.

Peter de Visser

Bestuurder Buurtteamorganisatie Sociaal

“Trots op wat we bereikt hebben”



7 *De buurtteamorganisatie: terugblik en vooruitblik*

De buurtteamorganisatie: terugblik en vooruitblik

Vol enthousiasme ging Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht in januari 2015 van start. In dit jaarverslag blikken we tevreden terug op een succesvol eerste jaar. Een jaar waarin enorm veel is bereikt in het bieden van hoogwaardige sociale basiszorg aan de Utrechter. We stimuleren onze klanten hierbij optimaal om zelfredzaam te zijn en een actieve bijdrage te leveren aan de maatschappij. Op die wijze hebben we het grootste deel van onze opdracht in 2015 kunnen realiseren. 2016 zal in het teken van consolidatie staan: het bestendigen van de zaken die goed gaan en het aanpakken van de punten die nog beter kunnen.

1. De opdracht

In 2014 kwam de aanbesteding van de gemeente Utrecht onder de aandacht van Includio. Includio is opgericht vanuit moederorganisatie Facilicom, een van de grootste facilitair dienstverleners in Nederland. Sinds 2014 is Includio actief op de werkerreinen zorg, dienstverlening en het sociale domein. Drie nauwverwante werkerreinen, aanwezig in elke buurt of wijk, die echter nog nergens echt integraal opereren. Vanuit de gedachte dat juist hierin veel te winnen valt, werd Includio in het leven geroepen.

De opdracht van de gemeente Utrecht sloot perfect aan op het gedachtegoed van Includio. Onze jonge organisatie trok de stoute schoenen aan en schreef in op de aanbesteding. We beschikken over de ambities en de kwaliteit om de transformatie van verzorgingsstaat naar participatiemaatschappij op een verantwoorde manier versneld tot stand te brengen. Voor Includio was van meet af aan duidelijk dat de kwaliteit van de eigen organisatie in combinatie met de aanwezige kennis en kwaliteit in het Utrechtse professionele werkveld zou bijdragen aan de gewenste fundamentele vernieuwing in Utrecht. We zijn er heel trots op dat we daarin samen met alle professionals, samenwerkingspartners en in het bijzon-

der de gemeente Utrecht als co-creatiepartner, een fantastische start hebben gemaakt. De opdracht van de gemeente Utrecht was: geef vorm aan het 'leveren van hoogwaardige basiszorg' in Utrecht. Daarbij kregen we een aantal heldere leidende principes mee:

- Eigen verantwoordelijkheid, keuzevrijheid en wederkerigheid zijn vanzelfsprekend.
- Ruimte voor professionele afweging en beslissingen.
- Normaliseren en uitgaan van de mogelijkheden.
- Hoogwaardige generalistische professionals aan de voorkant.
- Eenvoudiger systeem.

- *Twee organisaties: Lokalis en Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht*

Achter de schermen zijn twee verschillende organisaties verantwoordelijk voor de buurtteams. Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht, opgericht door Includio, is verantwoordelijk voor de sociale basiszorg aan volwassenen. Lokalis biedt basiszorg aan jeugdigen en gezinnen. Tussen beide buurtteamorganisaties heeft voorafgaand aan het werk in de wijk veel extra afstemming plaatsgevonden. Praktisch omdat wij zo veel mogelijk samen op één locatie zitten. Inhoudelijk om te komen tot een gezamenlijk aanpak bij gedeelde verantwoordelijkheden, zoals rondom de privacy.

2. Vier uitgangspunten

Op basis van de leidende principes van de gemeente Utrecht formuleerde Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht vier uitgangspunten aan de hand waarvan de buurtteamorganisatie is vormgegeven. Deze vormen de leidraad in dit jaarverslag en worden in afzonderlijke hoofdstukken behandeld. De uitgangspunten zijn:

1. *Buurtteams van de buurt*

Klanten staan centraal bij Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht. Goed zichtbare, toegankelijke buurtteams in de wijk

en aandacht voor bewonersinitiatieven en klantparticipatie geven hier uiting aan.

2. *Talenten prikkelen en benutten*

Door talenten te benutten en te prikkelen, zorg je voor een sterk en deskundig team. Talenten ontwikkelen doe je niet alleen. Dat doe je samen met bewoners, partners en medewerkers.

3. *Gericht op ontwikkeling*

We zijn een lerende organisatie en werken volgens de methode: plan, do, check en act. Continu kijken we terug op situaties en voeren we verbeteringen door. Via trial and error leren we met welke aanpak we de beste resultaten bereiken.

4. *Doen wat nodig is*

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

3. *De start*

Bij de opstart van de buurtteamorganisatie moest aan een aantal randvoorwaarden worden voldaan, te weten:

- Huisvesting en infrastructuur.
- Medewerkers.
- Klantoverdracht en registratiesysteem.
- Waarborgen van privacy.




Om deze randvoorwaarden goed in te vullen, is een transitieteam ingezet. Van belang was de randvoorwaarden goed en tijdig in te vullen, opdat de professionals zoveel als mogelijk zonder belemmeringen aan hun nieuwe opdracht konden beginnen. Dit is naar tevredenheid gelukt, maar niet bij alle onderwerpen optimaal gerealiseerd. Zo hadden bijvoorbeeld alle teams een locatie om vanuit te werken, maar bleken niet alle locaties voldoende geschikt.

Huisvesting en infrastructuur

Na een pittige zoektocht waren er per 1 januari 2015 achttien locaties gevonden voor de teams van Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht en Lokalis. De locaties moesten voldoen aan een programma van eisen op het gebied van bereikbaarheid, representativiteit, rolstoelvriendelijkheid, grootte en betaalbaarheid. Vier locaties voldeden niet optimaal aan de gestelde eisen, namelijk Overvecht Spoorzoom, Overvecht Centrum, Overvecht de Gagel en Leidsche Rijn. Hiervoor is in 2015 naar betere alternatieven gezocht. Daarnaast bleken nog eens twee locaties, de Meern en Oost, in de praktijk niet werkbaar, waardoor de teams met urgentie moesten verhuizen. Voor Leidsche Rijn, De Meern en Oost is een goed alternatief gevonden. Voor Overvecht is

en blijft een passende locatie voor alle teams een grote uitdaging. Dit vraagt voor deze complexe wijk nog eens om extra flexibiliteit van de buurtteams. Huisvesting blijft een punt van aandacht in 2016. Door uitbreiding van de teams zijn inmiddels een aantal locaties alsnog te krap geworden.

De infrastructuur op de locaties leverde in eerste instantie hoofdbrekens op. De wifi werkte bij meerdere locaties niet optimaal, waardoor de ondersteunende systemen niet honderd procent beschikbaar waren voor de teams. Door inzet van alle betrokken partijen zijn de problemen inmiddels beperkt tot twee buurtteamlocaties, Lunetten en West. In 2016 heeft de gemeente Utrecht een aanbesteding in de planning om ook hier de problemen structureel op te lossen. Met slimme ict-proberen we de administratieve last zo laag mogelijk te houden. Dat doen we door medewerkers te voorzien van een smartphone en speciale compacte laptop zodat ze bij de klant thuis het werk te kunnen doen. Daarnaast maken we gebruik van Afas als personeelssysteem. Via een app kunnen de medewerkers digitaal verlof en verzuim aanvragen. Ook de declaraties, loonstroken en mutaties zijn digitaal beschikbaar. De buurtondernemer heeft een aanvullend sociaal dashboard.



“Tussen beide buurtteamorganisaties heeft voorafgaand aan het werk in de wijk veel extra afstemming plaatsgevonden”

Hierin staan alle actuele gegevens van het team en de aanvragen die er gedaan zijn. Omdat dit direct gekoppeld is aan de salarisbetaling, zijn er geen aparte formulieren meer nodig.

Medewerkers

We startten begin 2015 met een kleine tweehonderd medewerkers na een grootschalige werving en selectie. Gezien de centrale rol van de professionals was het van groot belang dat we de juiste medewerkers aan de buurtteamorganisatie zouden verbinden. Hun kennis, ervaring en worteling in het Utrechtse werkveld dragen immers voor een wezenlijk deel bij aan het succes voor de Utrechtse bewoners. In totaal beschikten we over honderdzevenennegentig professionals bij de start. De meeste professionals hebben een hoofdexpertise op het gebied van psychische hulpverlening, licht verstandelijke beperking, financiën of verslavingshulp. Aanvullend kwam voldoende (neven)expertise in huis over ouderen, activering en veiligheid. Bij de werving van nieuwe medewerkers heeft Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht naast de benodigde expertises, rekening gehouden met diversiteit, man-vrouwverhouding, achtergronden (kennis en ervaringsdeskundigheid) en een gelijkmatige leeftijdsopbouw.

- *Kwart groei*

Eind van dit jaar is de Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht met nog eens 26% gegroeid, naar tweehonderdvijftig medewerkers (208 fte's). De uitbreiding was nodig om de capaciteit van de teams in verhouding te brengen met de vraag en problematiek in de buurten. Bij de start was per buurtteam gesteld hoe groot het team moest zijn op basis van de historische zorgvraag. In de praktijk bleek de vraag in sommige buurten hiervan af te wijken. Bij het vinden van een balans tussen zorgvraag en capaciteit ging het niet alleen om professionele inzet, maar ook om het effectief gebruikmaken van informele zorg, het vroegtijdig signaleren en het preventief te werk gaan. Op een aantal plekken heeft dat geleid tot aanpassing van de teams door extra medewerkers te werven of uitwisseling van inzet tussen teams.

- *Ambulant team*

Daarnaast is er in mei een ambulant team van professionals in het leven geroepen, dat snel ingezet kan worden in buurten waar dat nodig is. Op deze wijze vangen we de pieken in het werk van verschillende teams op en kunnen we daadwerkelijk tegemoetkomen aan de zorgvraag in de buurt. Het blijft een aandachtspunt voor de organisatie dat de grootte



van het werkgebied, de diverse vraag per buurt – en daarmee de grootte van de teams – onderling sterk verschillen. Kleinere teams zijn daardoor relatief kwetsbaar in het kunnen opvangen van een nieuwe zorgvraag vanuit de buurt of extra taken. Dit vraagt om een accurate bezetting van de ambulante pool en goede onderlinge samenwerking tussen de buurtteams.

- **Informatie en advies**

Eind 2015 zijn 41 medewerkers van welzijnsorganisatie U Centraal gedetacheerd bij de buurtteams. Hiervan hebben vijftien medewerkers een sociaaljuridische achtergrond. Dit jaar bleek dat zij een wezenlijke rol spelen in het realiseren van de Informatie- en Adviesfunctie (I&A) van de teams. Samen met vrijwilligers en stagiaires gaven zij een belangrijke ondersteuning aan Utrechters. In 2016 is het gezamenlijke doel van de buurtteamorganisatie en U Centraal dat deze functie in alle teams volledig wordt georganiseerd, zowel voor de sociale basiszorg als voor de basiszorg voor jeugd en gezin.

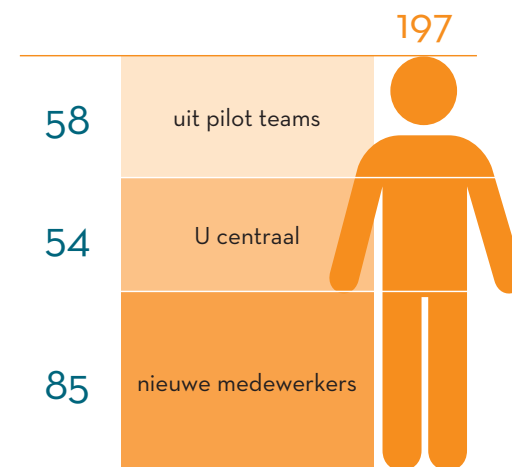
- **Ziekteverzuim**

In 2015 was het gemiddelde ziekteverzuim bij de buurtteamorganisatie 2,3%. Dit percentage is exclusief zwangerschap gerelateerd ver-

zuim en exclusief het verzuim van medewerkers van U Centraal. Het meeste verzuim was kortdurend (0,9%), maar in een aantal teams waren medewerkers langer uitgeschakeld. Het middellang verzuim (tot zes weken) en lang verzuim was respectievelijk 0,6 en 0,8%. De oorzaak hiervan lag buiten het werk, op twee meldingen na. Zodra er sprake is van verzuim dat langer dan zes weken duurt, kijkt een re-integratiespecialist mee. In overleg met de medewerker wordt bepaald of een interventie ondersteunend werkt aan de re-integratie of dat een advies van de bedrijfsarts kan helpen. Vier medewerkers kregen (preventief) psychologische ondersteuning. In totaal zes medewerkers zijn gezien door de bedrijfsarts, die vervolgens advies gaf over de beste aanpak voor re-integratie.

- **Incidenten**

In 2015 hebben zich 23 incidenten voorgedaan. Buurtteammedewerkers hebben te maken gehad met elf klanten die agressief tegen hen waren en tien klanten die overleden. Ook trof een buurtteammedewerker een klant gewond aan in huis. Buurtteam Zuilen heeft te maken gehad met een klant die zijn agressie richtte op burens. Dergelijke incidenten kunnen een behoorlijke impact hebben op medewerkers. Dit jaar is daarom veel geïn-



Het aantal medewerkers op 1 / 1 / 2015

vesteerd in het omgaan met agressie. Buurtteams waar een incident plaatsvindt, bespreken dit altijd onderling in het team. Er is aandacht voor nazorg van medewerkers, eventuele vervolgstappen voor de klant, maar ook bespreken zij hoe het incident mogelijk voorkomen had kunnen worden. Het buurtteam meldt het incident bij de manager processen via een incidentenformulier. De manager processen houdt in de gaten of de juiste nazorg wordt geboden en kan een maatschappelijk werker, traumabegeleiding of psychologische ondersteuning inschakelen. Daarnaast wordt elk incident geëvalueerd met de betrokkenen. Waar nodig worden hierbij samenwerkingspartners of experts betrokken.

Klanten: overdracht en registratie

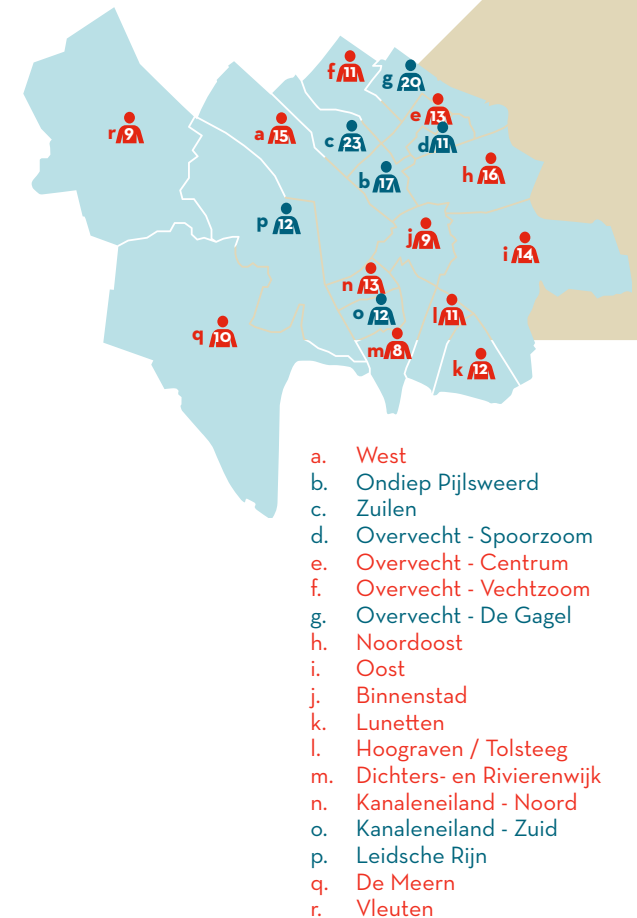
Hoe start je een nieuwe organisatie waarin je meteen zorg moet leveren aan kwetsbare klanten? Essentieel hierbij was de klantoverdracht. Het waarborgen van zorgcontinuïteit aan klanten stond hierbij voorop. De buurtteamorganisatie heeft dit stapsgewijs opgepakt in samenspraak met de organisaties die de zorg overdroegen aan de buurtteams. Buurtondernemers bepaalden de fasering met de begeleiders. Waar mogelijk volstond een papieren overdracht. In de meeste gevallen was een 'warme overdracht' gewenst.

Ondanks de grote aantallen en de nieuwe organisatie, is dit proces wonderwel goed verlopen. In het eerste kwartaal van 2015 zijn al ongeveer 700 van de verwachte 1000 klanten aan de Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht overgedragen.

- **Overdracht klanten**

In het tweede kwartaal werden de meer complexe klanten overgedragen. De meeste ervaringen waren positief, ondanks de onzekerheid van klanten over de verandering. Uit evaluatiesessies met overgedragen klanten van Lister bleek dat klanten soms wel moesten wennen aan de andere aanpak van het buurtteam en achteraf toch graag andere afspraken gemaakt hadden. In de teams is aandacht besteed aan deze punten en hoe dit in de toekomst te voorkomen.

In het derde en vierde kwartaal stond de klantoverdracht van de middelgrote en kleine aanbieders centraal. Voor deze groep aanbieders gezamenlijk organiseerden we aparte bijeenkomsten om de klantoverdracht te bespreken. Een deel van deze klanten was al door het buurtteam gezien, omdat bij hen de beschikking al eerder afliep. De overige klanten konden met een warme overdracht bij de buurtteams ondergebracht worden



Het aantal medewerkers per buurtteam

- **Klantregistratiesysteem en monitoring**

Met de start van de buurtteamorganisatie werd tegelijkertijd een nieuw klantregistratiesysteem (KTSD) gelanceerd. Dit systeem vormt tevens de basis voor een goede monitoring en effectmeting van het resultaat van ons werk. KTSD is ontworpen als een eenvoudig systeem, met een beperkte set aan gegevens die geregistreerd worden. De bedoeling is dat het systeem de professionals ondersteunt bij het planmatig werken in de begeleiding van de klant. Dat heeft in 2015 nog niet volledig zijn beslag gekregen. De output vanuit het systeem, bleek op verschillende onderdelen technisch niet goed te realiseren. Daarom is het eerste half jaar vooral gewerkt aan een accurate analysetool, die de gegevens uit het systeem haalt. Dit heeft veel meer extra capaciteit gevraagd van de buurtteamorganisatie dan voorzien. Omdat rapporteren vanuit het systeem pas aan het einde van het derde kwartaal goed mogelijk was, konden we nog niet goed bijsturen op eenduidige registratie door de professionals. Er is hard gewerkt door iedereen om ervoor te zorgen dat alle klanten juist in het systeem staan, wat goed is gelukt. In de eerste twee kwartalen waren de cijfers nog met een slag om de arm. De huidige cijfers geven inmiddels een redelijk accurate indruk van het afgelopen jaar.

Vanaf nu kan de doorontwikkeling van het systeem de aandacht krijgen die het verdient. In 2016 gaan we het systeem verder uitbouwen en verfijnen. Naast makkelijker, vollediger en eenduidiger registreren, kunnen we dan op eenvoudige wijze standaardrapportages genereren. Dit geeft een sneller inzicht en dus ook betere sturingsinformatie.

Met de gemeente Utrecht zijn we in gesprek over een goede en betrouwbare meting van de effecten van het werk van de buurtteams. In januari voert de gemeente Utrecht een buurtteammonitor over 2015 uit, vergelijkbaar met de monitor uit 2014. Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht levert gegevens aan uit het KTSD die gekoppeld worden aan gegevens uit het hele sociale domein. Verschillende buurtteammedewerkers worden uitgenodigd voor een interview, zodat de cijfers beter geïnterpreteerd kunnen worden.

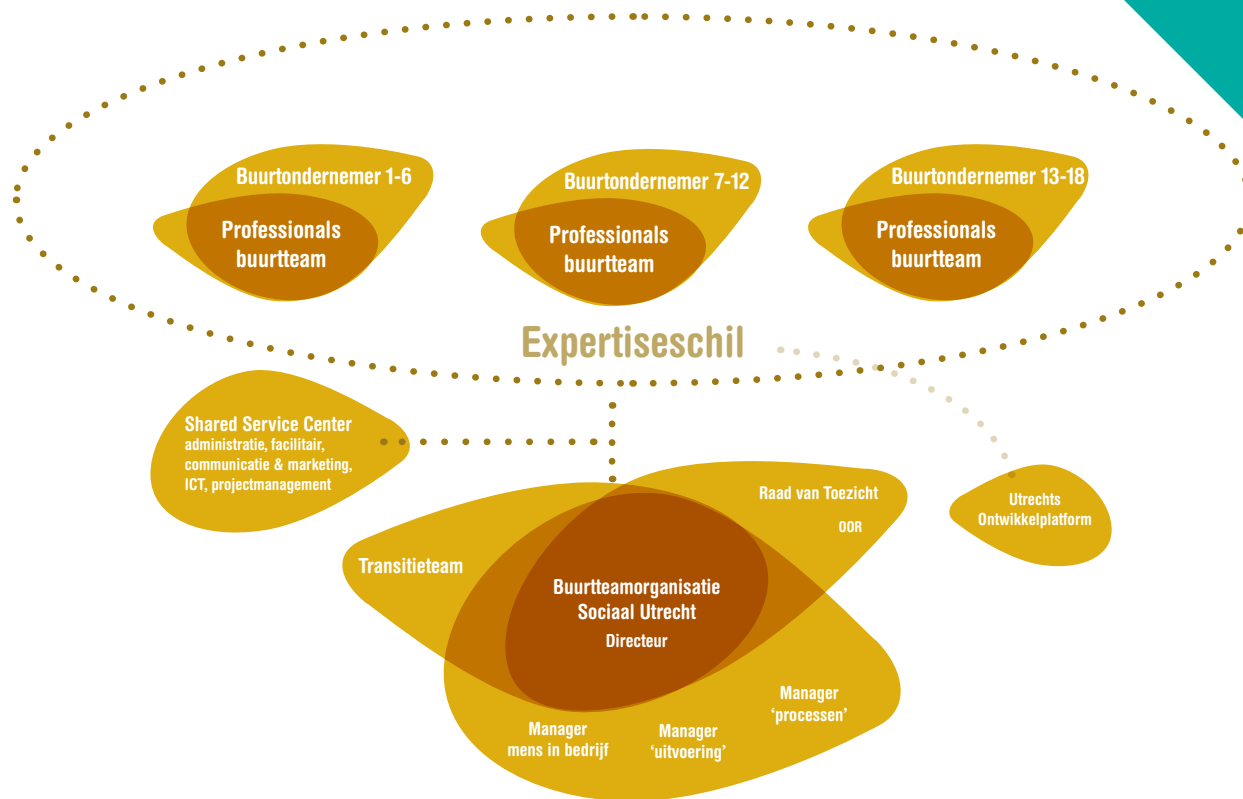
De effecten van een buurtteam worden vooral gemeten aan de hand van het instrument zelfredzaamheidsmatrix (ZRM). In 2015 startten we een evaluatie van de ZRM. We willen in 2016 een methodiek realiseren die, mogelijk op basis van de ZRM, én goed effecten meet én goed inzetbaar is als begeleidingsinstrument. Belangrijk vinden wij daarbij dat deze methodiek niet de mening van de professional weer-



geeft, maar die van de klant. Daarnaast wordt de ZRM nog niet in de hele buurtteamorganisatie goed gebruikt. Omdat de ZRM, totdat er een alternatief is, een belangrijk hulpmiddel blijft om het effect van de buurtteams inzichtelijk te maken, wordt er in 2016 ook ingezet op scholing van de medewerkers in het goed gebruiken van de ZRM.

- **Waarborgen van klantgegevens**

Privacy staat hoog op de agenda van de buurtteams. In co-creatie met de gemeente Utrecht en Lokalis is een privacy-charter opgesteld. Hierin is onder meer opgenomen dat het bij privacy niet alleen gaat om het registreren en uitwisselen van gegevens van klanten, maar ook om de mate waarin we respectvol omgaan met de persoonlijke levenssfeer van onze klanten. De charter is intensief en structureel onder de aandacht gebracht bij alle medewerkers tijdens opleidingsdagen en casuïstiekbesprekingen. Daarnaast heeft de manager processen waar nodig extra bijeenkomsten georganiseerd. Om de aandacht voor privacy in de organisatie te borgen, zijn in ieder team privacy ambassadeurs aangesteld. De ambassadeurs komen regelmatig samen onder begeleiding van de manager processen. Zij delen actuele kennis met elkaar en informeren hun team. De nieuwe context



vraagt daarnaast om nieuwe afspraken met samenwerkingspartners. In 2015 is er door beide buurtteamorganisaties samen een nieuw convenant gesloten met de politie over het uitwisselen van gegevens. Met Lokalis en Huisartsen Utrecht Stad spreken we intensief over het uitwisselen van gegevens en welke middelen daarvoor nodig zijn, zoals een vernieuwd toestemmingsformulier.

4. Organigram: professional en buurt centraal

De kern van de Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht is de uitvoerende professional. De professionals krijgen zoveel mogelijk ruimte om de juiste dingen te doen. Vertrouwen in de kwaliteiten van onze medewerkers, los van hiërarchisch-verticale verhoudingen, zijn typerend voor de buurtteamorganisatie.

De medewerkers zijn verdeeld over achttien buurtteams. Ieder buurtteam wordt aangestuurd door een buurtondernemer. De buurtondernemer staat midden in de buurt, kent de mensen en zorgt voor samenhang in de wijk. Zo maakt de buurtondernemer het gemakkelijker voor de professionals in het team om de buurt te bedienen. Het compacte managementteam heeft een faciliterende rol en ondersteunt de professionals waar nodig bij het bereiken van de doelen van de organisatie. De buurtteamorganisatie is ingericht om zoveel mogelijk vraaggericht te werken. De stichting maakt daarbij gebruik van moederorganisatie Includio. Er worden diensten afgenomen die de stichting daardoor niet volledig zelf hoeft te incorporeren, zoals een financiële administratie.

- **Raad van toezicht**

In mei is de oprichting van de raad van toezicht gerealiseerd. De raad is een intern toezichthoudend orgaan, met als belangrijkste verantwoordelijkheid toezicht houden op de doelrealisatie van de stichting. De raad komt voor deze opdracht zes keer per jaar bij elkaar. Tijdens die bijeenkomsten worden kwartaalrapportages, begroting, jaarrekening en actuele ontwikkelingen besproken. Geheel in de geest van de buurtteamorganisatie,

spreekt de raad af op locaties waar de buurtteams actief zijn. De leden kunnen dan ook zelf rechtstreeks in gesprek met het buurtteam over het werk en de organisatie.

- **Medezeggenschap**

Als buurtteamorganisatie staan we voor verandering en veranderkracht. Daarom hebben we gekozen voor een moderne vorm van medezeggenschap die hierop aansluit. Geen traditionele ondernemingsraad, maar directe medezeggenschap via een organisatieontwikkelingsraad (OOR). De OOR is een 'kantelaar', een voorbeeld en voorloper als het gaat om innovatieve vormen van organiseren en samenwerken. Om tot deze vorm van medezeggenschap te komen, is een aantal bijeenkomsten 'Samen BTO' georganiseerd (pagina 16) waarvoor alle medewerkers zijn uitgenodigd. Uit deze bijeenkomsten is een ontwerp voor de medezeggenschap gekomen, onderbouwd en gedragen vanuit de hele organisatie. Belangstellende kandidaten konden zich verkiesbaar stellen voor een positie in deze OOR. Dat heeft een kernteam van vijf medezeggenschappers opgeleverd. Zij halen ideeën op die binnen de buurtteams spelen en brengen ze onder de aandacht van de organisatie. Vice versa is het team actief betrokken bij de ontwikkeling van de organi-



satie. Ideeën die daar ontwikkeld worden, toetsen zij actief bij medewerkers. Dat betekent directe medezeggenschap waardoor medewerkers zelf meer invloed en verantwoordelijkheid krijgen.

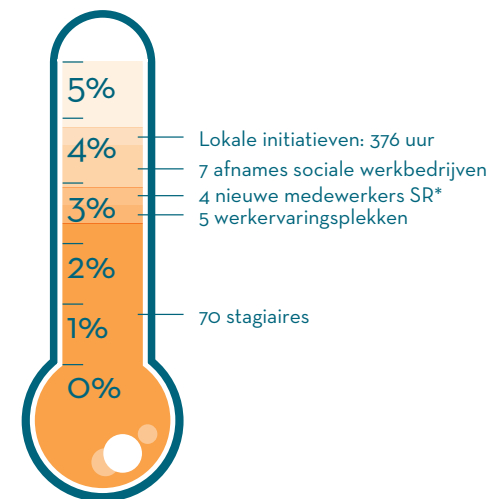
5. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht heeft zich in 2015 nadrukkelijk gepositioneerd als maatschappelijk ondernemer. Wij zijn als organisatie niet alleen werkzaam in de sociale basiszorg, maar nemen ook verantwoordelijkheid voor de mensen voor en met wie wij werken. Vier pijlers vormen de basis van ons maatschappelijk verantwoord ondernemen. Per pijler zijn er Social Performance Indicatoren (SPI's) ontwikkeld die richting geven aan ons handelen. Als opdrachtnemer van de gemeente Utrecht is de buurtteamorganisatie verplicht om vijf procent aan 'social return' te investeren. Bedoeling is dat mensen die ver van de arbeidsmarkt afstaan, aan het werk worden geholpen van dat budget. Met de SPI's is het perspectief breder dan deze verplichting. Als het puur gaat om social return, dan heeft de buurtteamorganisatie in het opstartjaar een resultaat van 3,9 procent (of € 485.210) bereikt. Nog geen vijf procent, maar wel een heel mooi resultaat in het licht

van alle uitdagingen die er in het eerste jaar op het pad van de organisatie lagen. Zo zijn er toch tientallen stagiaires aan de slag gegaan, zijn er vijf werkervaringsplekken geboden en zijn er vanuit de SROI-acties vier nieuwe medewerkers bij de buurtteamorganisatie in dienst getreden. In onderstaand barometer is af te lezen hoe dit resultaat is opgebouwd.

• Samen BTO

Als buurtteamorganisatie willen wij samen met onze klanten en medewerkers onze organisatie ontwikkelen en inrichten. Daarom hebben wij het concept Samen BTO bedacht. Het doel van Samen BTO in 2015 was dat buurtondernemers en buurtteammedewerkers elkaar ontmoeten rondom een bepaald onderwerp en hier samen een beleid op ontwikkelen. In 2015 was de focus gericht op de interne organisatie. Er vonden twee bijeenkomsten plaats. Eén over maatschappelijk verantwoord ondernemen en één over de manier waarop medezeggenschap in onze organisatie vorm kon krijgen. Elk jaar willen we minimaal twee bijeenkomsten organiseren, waarbij ook klanten een rol kunnen krijgen.



*Het gaat hierbij om uitkeringsgerechtigden en stagiaires die in dienst zijn getreden bij de BTO

Maatschappelijke barometer Social Return

6. Een blik op de cijfers

Zoals eerder is toegelicht, was een juiste en volledige registratie slechts beperkt mogelijk in 2015. Toch schetsen we in dit hoofdstuk een accuraat algemeen beeld over het eerste jaar van de buurtteams.

In 2015 hebben we maar liefst 10.579 unieke klanten bediend. 1.058 klanten waren al voor 2015 in begeleiding bij de pilot buurtteams of U Centraal. 9.521 bewoners kregen begeleiding bij de buurtteams in 2015. In het eerste jaar sloten we bij 5.185 Utrechters de begeleiding weer af. Vooral in het eerste kwartaal van 2015 was de instroom hoog. Dit kwam uiteraard door de overdracht van klanten vanuit andere organisaties. Wat meespeelde was ook dat veel mensen hun aanmelding op hadden moeten schorten vanwege de aanmeldstop bij deze organisaties vanaf eind 2014.

In de loop van 2015 normaliseerde dit beeld met een instroom tussen de 500 en 700 klanten per maand. De uitstroom (afgesloten casussen) lag tussen de 400 en 600. Idealiter is de instroom min of meer gelijk aan het aantal afgesloten casussen. Een voorzichtige conclusie is dat de buurtteams in 2015 vooral de minder complexe casussen konden afsluiten. Interessant is of de gemiddelde duur van

begeleiding in 2016 toe gaat nemen, wat iets kan zeggen over de zwaarte van de problematiek. Deze beweging is in de pilotteams al zichtbaar. In de regel hebben zij structureel een hoog aantal lopende casussen. De verwachting is dat dit beeld in de cijfers van 2016 scherper zichtbaar zal worden.

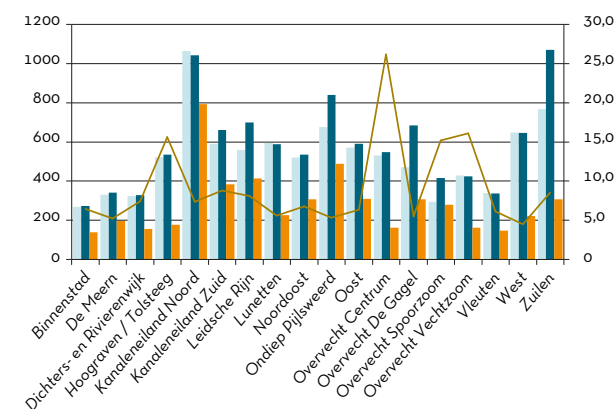
De buurtteams met de hoogste instroom waren: Kanaleneiland Noord (1.036), Zuilen (760) en Ondiep-Pijlsweerd (680). Meer dan de helft van de klanten (54%) meldt zich zelf bij het buurtteam. Daarmee lijken de buurtteams goed vindbaar voor de Utrechter met een zorgvraag. Nuancering op dit aantal is dat klanten ook door hun huisarts worden doorverwezen, maar zelf bij ons binnenkomen. Dat levert een registratie als zelfmelder op. Omdat voor de buurtteams een goede en laagdrempelige toegang belangrijk is, wordt hier in 2016 meer aandacht aan besteed bij binnenkomst. Van belang is goed te weten hoe iemand bij het buurtteam terecht komt en wat het buurtteam hieruit kan opmaken over toegankelijkheid.

De buurtteams met de laagste instroom waren: Binnenstad (270); Overvecht Spoorzoom (294) en De Meern (342). In december 2015 waren de teams met het hoogst aantal lopende casussen: Zuilen (809), West (475),

Totaal aantal casussen in 2015, ingedeeld in gestart, lopend en afgesloten

	Gestart	Lopend	Afgesloten
Q1	3442	4526	796
Q2	2123	5870	1291
Q3	1894	6488	1426
Q4	2062	7143	1672
2015	9521	10579	5185

Aantal casussen per buurtteam gekoppeld aan snelheid



Overvecht de Gagel (410), Overvecht Centrum (407) en Lunetten (398). Opvallend is dat dit niet alleen de buurten met de hoogste instroom of pilotteams zijn, behalve Zuilen. Dat kan er op duiden dat dit de buurten zijn met de meest complexe problematiek.

Een belangrijke parameter is de snelheid tussen aanmelding en de start van de ondersteuning door de buurtteams. In januari was het gemiddelde nog 8,4 dagen. In september lukte het de buurtteams na gemiddeld 4,8 dagen contact op te nemen met de klant. Dit ligt onder de grens van vijf werkdagen die is gesteld in de opdracht aan de buurtteams.

In totaal zijn 1.118 klanten doorverwezen naar aanvullende zorg. Het betreft zorg in natura (ZIN) en persoonsgebonden budget (PGB). De meeste klanten werden verwezen naar Lister (25%), Leger des Heils (21%) en Careyn (14%). Het ging vooral om individuele ondersteuning (48%), dagbehandeling met vervoer (13%) en arbeidsmatige activering zonder vervoer (15%).

Doelbereik geeft inzicht in de reden van beëindiging van de zorg, de mate waarin klanten aangeven zonder begeleiding verder te kunnen en de mate waarin de zelfredzaamheid/participatie is vergroot. In 2015 is 57% van het totaal aantal afgesloten casussen volgens plan. Voor 43% van de casussen geldt dat niet. Het gaat hierbij om casussen die voortijdig zijn afgesloten of door de klant zelf zijn beëindigd omdat hij zelf denkt verder te kunnen of niet tevreden is.

Nadat de begeleiding stopt, geeft 80% van de klanten aan weer zelf verder te kunnen. Gemiddeld geeft men 7,6 als rapportcijfer aan het buurtteam. 3% (112 mensen) zegt ontevreden te zijn. De wens in 2016 is om zo volledig mogelijk in beeld te hebben wat de klantervaring is en hoe de klant het niveau van ondersteuning beoordeelt. Helaas zijn die gegevens niet bij alle afsluitingen ingevuld, waardoor waardevolle informatie over het functioneren van de buurtteams niet beschikbaar is.

Doelbereik - Aantal klanten per afsluitreden

Afsluitreden	Aantal
eigen netwerk	1454
Vrijwilligers of maatjes	334
Toegeleid naar activiteiten buitenshuis	311
Samenwerking met huisarts	263
Samenwerking met wijkverpleegkundige	155
Samenwerking met corporatie	0
vrijwilligerswerk	106
Toegeleid naar werk	0
Samenwerking gedwongen kader	80
Samenwerking met onderwijs	0
Samenwerking met jeugdgezondheidszorg	0
Samenwerken met andere partijen	0
Specialistische zorg	0

In het verlengde daarvan loopt ook de discussie rondom het gebruik van de ZRM, wat eerder in dit hoofdstuk (zie pagina 10) aan bod kwam in de alinea over monitoring en effectmeting. Het effect van wat de teams doen, blijkt bij voorkeur uit een gemeten toename van de zelfredzaamheid. Nu is vanuit KTSD vooral informatie beschikbaar over gemiddelden van het totaal aantal ingevulde ZRM, wat een beperkt beeld geeft. En wellicht de onjuiste conclusie oplevert dat het met de beperkte zelfredzaamheid wel meevalt. Juist de afwijking van het gemiddelde in een leefgebied is voor een individuele klant waar de crux ligt. De bewoner klopt daarom aan bij een buurtteam. De effect van de inzet van het

buurtteam wordt bij voorkeur zichtbaar via het gestelde en behaalde doel tijdens de begeleiding. Deze doelmeting zegt echt iets over de ontwikkelmogelijkheden van de klant en de bijdrage die het buurtteam hieraan heeft kunnen leveren. Dat is van belang in het licht van de wetenschap dat bij een deel van de klanten het stabiliseren of het beperken van de achteruitgang een belangrijk doel van de begeleiding is. In 2016 ligt daarom een hoge prioriteit in het goed inrichten van KTSD om dat technisch te kunnen doen en een juist gebruik van de ZRM door medewerkers.

Doelbereik - Aantal casussen per afsluitreden

Afsluitreden	Aantal
Beëindigd volgens plan	2966
In overeenstemming voortijdig afgesloten	762
Eenzijdig door de aanbieder beëindigd	529
Eenzijdig door de klant beëindigd	481
Beëindigd wegens externe omstandigheden	376
(meerdere redenen)	53
Onbekend	17
	5184

Snelheid

Aantal dagen tussen aanmelding en 1 ^e kennismaking	jan	feb	mrt	april	mei	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec
Eerste kennismakingsgesprek - elders	10,3	8,3	6,2	8,4	5,6	6,1	5,1	6,8	5,2	4,8	4,7	5,0
Eerste kennismakingsgesprek - kantoor	8,8	9,4	8,9	7,3	7,3	5,9	6,6	5,7	5,1	4,7	4,6	3,2
Eerste kennismakingsgesprek - thuis	13,2	11,1	16,6	14,4	12,2	18,1	15,6	13,2	14,8	12,3	12,2	7,1
Eindtotaal	11,5	10,0	10,2	9,7	7,9	8,1	7,8	8,0	6,7	6,2	5,8	4,8



7. Financiële resultaten

In 2015 was het subsidiebedrag € 12,5 miljoen. Binnen dat budget is de opzet van de buurtteamorganisatie en de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van de opdracht gerealiseerd. Het gros van de kosten is gerelateerd aan de personele inzet. Volgens begroting hebben wij vanaf september 2014 tot augustus 2015 een transitieteam ingezet om de nieuwe organisatie op te bouwen. Daardoor hebben we in 2015 feitelijk meer geld

uitgegeven dan het subsidiebedrag. Dat was voorzien in onze begroting, over de periode van vier jaar blijven wij binnen het gestelde plafondbedrag. De capaciteit in de buurtteams is zoals gepland gedurende het jaar steeds uitgebreid. Dat had te maken met de gefaseerde overgang van klanten vanuit latende organisaties naar de buurtteams. Ten opzichte van de oorspronkelijke begroting hebben wij meer uitgegeven aan huisvesting, ict en opstartkosten.

- *Aanvullende subsidieaanvraag*

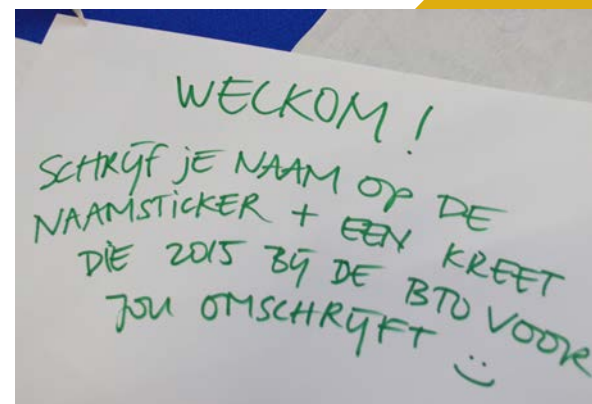
Wel was er reden om in september 2015 een aanvullende subsidieaanvraag in te dienen. Vanwege de nieuwe taak van het buurtteam, de rol van de toegang voor maatwerkvoorzieningen, ontstond er een piek in het werk in het laatste kwartaal. Als gevolg van het overgangsjaar 2015 liepen namelijk veel indicaties af per 1 januari 2016. In de praktijk betekende dit dat er in een periode van slechts een paar maanden een grote hoeveelheid extra werk

bij de buurtteams terecht kwam, dat niet binnen de reguliere capaciteit opgevangen kon worden. Met de subsidie is een extra team tijdelijke medewerkers ingezet gedurende de laatste drie maanden van 2015. Daardoor was de buurtteamorganisatie in staat om een maximaal resultaat op herbeoordelingen te bereiken.

8. Buurtteamorganisatie naar 2016

Inmiddels kunnen we constateren dat de achttien buurtteams goed functioneren hoogwaardige sociale basiszorg leveren. Er bestaat wel verschil tussen de teams. Die verschillen passen bij de buurtdynamiek en de klantvraag en daarvoor moet ook vooral ruimte blijven. Organisatorisch vraagt dat soms toch om andere ondersteuning of keuzes. Tegelijkertijd vragen bepaalde processen juist om uniformiteit om de kwaliteit van de dienstverlening vanuit de organisatie te borgen. In 2016 verwachten we een toename van klanten. De instroom is nog niet gestabiliseerd, maar zal het komende jaar wel zijn beslag krijgen. De uitdaging voor 2016 is om ieder team goed functionerend te houden. Door de juiste capaciteit, kennis en kunde beschikbaar te hebben om de professionals onder de beste omstandigheden hun werk te laten doen.

Maar ook door de samenwerking met partners te verdiepen. De buurtteamorganisatie kan zich daarbij verder ontwikkelen tot vliegwiel voor verandering. We zijn er na een jaar ook aan toe om de organisatie als geheel verder te ontwikkelen. Achttien goed functionerende buurtteams maken nog geen goede buurtteamorganisatie. De buurtondernemers hebben drie kwartiermakers gevraagd een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van de organisatie. Voorgaande ervaringen vanuit 2015 leiden in 2016 in ieder geval tot nieuwe vormen van kennisdeling en overleg. Ook wordt de expertiseschil ([pagina 36](#)) herzien en krijgt een meer prominente rol binnen de organisatie. Bovendien komt er een geactualiseerde ontwikkelagenda met ruimte voor vernieuwende onderwerpen.





2 *Buurteams van de buurt*

Buurtteams van de buurt

De weg naar de buurtteams is goed te vinden. Begin 2015 hadden we 2.285 bestaande klanten, aan het eind van het jaar waren dit er ruim 10.000. In 2015 hebben we hard gewerkt aan onze toegankelijkheid en een verbeterslag gemaakt bij 'de voordeur'. Want ieder buurtteam moet goed zichtbaar en bereikbaar zijn. Daarnaast investeerden we in het opbouwen van onze netwerken en de relatie met klanten. We zien onze klanten en de Utrechters als partners en vinden hun mening van belang. Klant- en bewonersparticipatie worden door de buurtteams op verschillende manieren gestimuleerd.

1. Verbinding maken met de buurt

De voordeur

De term 'voordeur' verwijst naar de toegankelijkheid van een buurtteam in brede zin. Weten bewoners het buurtteam gemakkelijk te vinden? Worden ze bij een eerste contact goed geholpen of doorverwezen? Voelen mensen zich welkom? Met deze vragen in het achterhoofd hebben Lokalis en Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht 'de voordeur' van de buurtteams uitgebreid geëvalueerd.

De inrichting van de voordeur is beoordeeld op:

- Laagdrempeligheid.

- Afstemming op behoeften en belangen van buurtbewoners.
- Klanttevredenheid.
- Effectiviteit en minimale verspilling van middelen en mensen.

Het evaluatieverslag beschrijft zeven buurtteamoverstijgende adviezen. Zo is het zaak de voordeur beter te laten aansluiten op de behoefte van de buurtbewoners. Op dit moment bieden alle buurtteams dezelfde toegankelijkheid, namelijk een telefonische, digitale en fysieke voordeur. Uit de voordeurmonitor blijkt dat deze inrichting niet in alle buurten aansluit bij de behoeften van bewoners. Zo zijn er teams waar de fysieke voor-

deur minimaal wordt benut en de toegang vooral digitaal wordt gezocht. Daarnaast is het belangrijk buurtteammedewerkers met de juiste competenties, kennis en motivatie in te zetten als voordeurmedewerker. Zij moeten beschikken over een hbo-werk- en -denkniveau en bekend zijn met de sociale kaart van de buurt en het Utrechtse stelsel. Ook moeten ze sterk zijn in gesprekstechnieken en analyse van de hulpvraag en accuraat en klantgericht zijn. In het evaluatieverslag worden per buurtteam concrete aanbevelingen gedaan. Naar aanleiding van de voordeurevaluatie is een verbetertraject gestart waar twee buurtondernemers en twee teamleiders van Lokalis samen aan



werken. De verbeteringen worden in 2016 gerealiseerd.

Communicatie

In 2015 was de communicatie vooral gericht op de zichtbaarheid van de buurtteams in de wijken, bij samenwerkingspartners en in de media. Buurtteammedewerkers hebben letterlijk hun gezicht laten zien in de buurt. Eén van de uitgangspunten was het ondersteunen van de buurtteams in hun communicatie naar en met buurtbewoners en zorgprofessionals. Hiervoor is een communicatie-toolkit ontwikkeld.

De communicatiemiddelen uit de toolkit zijn een goede ondersteuning om de buurtteams nog meer van de buurt te maken. Voorbeelden van de ontwikkelde middelen zijn:

- Huisstijlhandboek.
- Sjablonen voor posters, flyers en persbericht.
- Profielteksten van de buurtteams gericht op verschillende doelgroepen.
- Richtlijnen voor sociale media.
- Format persbericht en richtlijnen over hoe om te gaan met de pers.

- Raamstickers 'Wij werken samen met Buurtteams'.
- Prikbord met bijbehorende kaartjes om vraag en aanbod samen te brengen.

Ook sociale media zijn actief ingezet door de meeste buurtteams. Via Facebook, Twitter en LinkedIn geven zij de Utrechter tips om de zelfredzaamheid te vergoten. Lokalis en Buurtteamorganisatie Sociaal hebben in een werkgroep geanalyseerd waar kansen op het gebied van communicatie liggen en hoe zij deze kunnen benutten. De bekendheid van

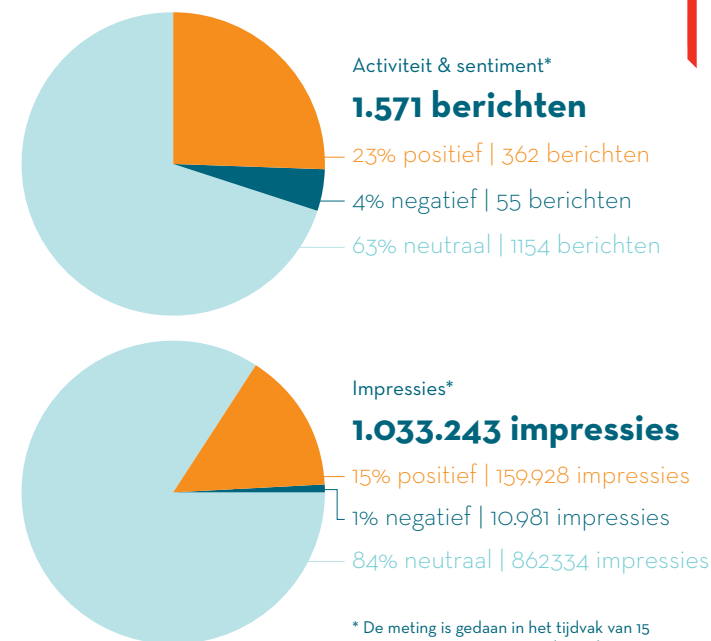
het buurtteam blijkt wisselend. Sommige mensen hadden toevallig via vrijwilligerswerk van het buurtteam gehoord en sommige lazen er via de oproep op Facebook voor het eerst over. Feedback vragen levert ons veel informatie op om onze communicatie met bewoners te verbeteren. Sociale media willen we hier vaker voor gaan inzetten.

Naast zichtbaarheid van de buurtteams was ook bereikbaarheid van de buurtteams een van de communicatiespeerpunten. Oftewel: bereiken we alle Utrechters met de juiste kanalen? Zo is in 2015 een start gemaakt met het gebruiksvriendelijker en toegankelijker maken van de website en is een nieuwe stedelijke brochure voor bewoners gemaakt. Maar liefst 83% van de bezoekers bezoekt de website slechts eenmalig. We willen de website zo vormgeven dat het de moeite waard is om vaker terug te komen. Ieder buurtteam krijgt een eigen pagina op de website en daarmee een eigen gezicht. Op deze manier kan een buurtteam beter inspelen op de specifieke problematiek in de buurt, een deel van de vragen opvangen en ruchtbaarheid geven aan de diverse buurtactiviteiten.

Klantpanels

Echt een buurtteam van de buurt zijn is niet mogelijk zonder goede vormen van klant- en bewonersparticipatie. In 2015 kon de klant aan het einde van een begeleidingstraject een rapportcijfer geven aan de dienstverlening van het buurtteam. Dit cijfer werd vastgelegd in ons registratiesysteem KTSD. Daaruit bleek dat men ons gemiddeld een 7,6 geeft.

Een rapportcijfer levert ons echter te beperkte informatie op om een goed beeld te krijgen van onze dienstverlening. We voerden daarom binnen alle achttien buurtteams één of meerdere gesprekken met kleine groepjes klanten/bewoners. In deze klantpanels bespraken we onderwerpen zoals gezondheid, wat speelt er in de buurt en wat mist men in de buurt. We vroegen hen ook tips om onze dienstverlening te verbeteren. Daarnaast organiseert elk buurtteam minimaal een keer per maand een activiteit voor of met buurtbewoners om de verbinding met de bewoners verder te vergroten, meer kennis over de buurt te vergaren en te leren hoe je als buurtteammedewerker effectieve gesprekken voert.



* De meting is gedaan in het tijdvak van 15 januari 2015 tot en met 31 december 2015. wOp basis van de volgende bronnen: Twitter, Facebook, Nieuws, Blogs en Forum.

Sociale media



2. Specifieke doelgroepen in de buurt

Ouderen

Het accent in de opdracht ligt op hoe we als buurtteams ouderen kunnen ondersteunen, welke expertise daarvoor nodig is en welke samenwerkingsverbanden van belang zijn. In eerste instantie is het doel optimale zorg te organiseren voor kwetsbare ouderen, maar ook willen we onnodige kosten vermijden.

Anno 2015 bleek dat er veel interventies vanuit diverse organisaties worden uitgevoerd om ouderen beter te ondersteunen in het dagelijkse leven. De meeste organisaties zoeken daarbij nog steeds naar een optimale aansluiting bij de werkwijze van de buurtteams en

andersom. In de praktijk stuiten we op een aantal zaken die om aandacht vragen: de onzichtbaarheid van de doelgroep in de wijken, het organiseren van een warme overdracht naar het buurtteam en het ontwikkelen van een preventieve aanpak voor ouderen. In het afgelopen jaar is een aanzet gegeven tot verbetering van de situatie door onder meer:

- Voor de taak- en rolverdeling binnen de uitvoering van de motie huisbezoeken 80+ is er de afgelopen periode op stedelijk niveau overleg gevoerd met het project Samen in de Stad van AxionContinu, Vooruit, U Centraal en de buurtteamorganisatie. Er zijn afspraken gemaakt tussen de betreffende partijen.

- Met NUZO (Netwerk Utrecht Zorg Ouderen) en COSBO (de koepel van de lokale ouderenbonden) voerden we inventarisatiegesprekken om meer grip te krijgen op de rol van het buurtteam in een preventieve aanpak.
- In samenwerking met COSBO is een breed kennismakingsgesprek gevoerd met NOMU (Netwerk Ouderen Migranten Utrecht) om tot samenwerking te komen in de dienstverlening aan ouderen met een andere culturele afkomst. NOMU wil verkennen hoe zij als expert voor deze groep haar kennis en ervaring kan delen met het buurtteam en met het buurtteam kan samenwerken in de uitvoering.

- Er is kennisgemaakt met Utrechtse thuiszorgorganisaties en in 2016. De afspraken voor samenwerking worden verder ingevuld.

Zorgmijders en OGGZ

Er is specifieke aandacht voor zorgmijders en de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ)-doelgroep. Mensen uit deze doelgroep hebben soms moeite met het stellen van de juiste hulpvraag. De verandering naar het model van buurtteams is daarom specifiek voor deze doelgroep risicovol. Bij de samenstelling van de teams is er dan ook expliciet rekening mee gehouden dat de juiste expertise aanwezig is om zorgmijdend gedrag te herkennen. In het derde kwartaal is een stedelijke werkgroep gestart met daarin onder andere twee buurtondernemers en een vertegenwoordiger van Lister. De werkgroep richt zich op de vraag: Hoe voorkomen we dat zorgmijders door de nieuwe structuur buiten zicht raken? Ook is met de gemeente het gesprek gestart over het dichtslippen van OGGZ- plaatsen in de stad. Er is afgesproken dat er de komende jaren meer Boshardt- projecten komen. Met Victas Centrum voor Verslavingszorg is specifiek gekeken naar verslavingszorg. Er is meer kennis en expertise op dit gebied nodig in de wijk. In Noordwest Utrecht is dit onderzocht en deze analyse

wordt nu ook in andere buurten gebruikt. Eerste idee is om zowel bij huisartsen als in de buurtteams ambassadeurs aan te wijzen voor verslavingszorg. Zij dienen als vraagbaak voor de andere professionals. Ook ervaringsdeskundigen kunnen hierin een belangrijke rol spelen.

3. Feedback

Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht is een lerende organisatie. Feedback van onze klanten is daarbij essentieel. In 2015 hebben we daarom een complimenten- en klachtenregeling ingesteld en hiervoor speciale mailboxen ingericht.

Complimenten

Regelmatig bedanken onze klanten ons voor de hulp die geboden is. Een aantal klanten gaf op een opvallende manier een compliment: een leuk mailtje, een bos bloemen of een plant voor het buurtteam. In december ontving een buurtteammedewerker van een klant een bon van drogisterij Kruidvat. Deze werd vervolgens besteed aan verzorgingsmiddelen voor een vrouwengroep bij een vluchtelingenopvang in Kanaleneiland.



Klachten

In 2015 hebben zevenentwintig klanten een klacht gemeld. De klachten hadden betrekking op de onderwerpen bejegening, afhandeling van de hulpvraag, discriminatie en bereikbaarheid. Daarbij is telkens geprobeerd om de klant en het buurtteam met elkaar in gesprek te laten komen om samen naar een passende oplossing te zoeken. Bij zestien klachten kon door een of meerdere gesprekken tussen het buurtteam en de klant de klacht worden opgelost. Bij vier klachten organiseerde de klachtenfunctionaris een bemiddelingsgesprek; ook dit leidde tot een opgeloste klacht. Met vijf klanten lukte bemiddeling niet. Zij zijn geweest op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij onze externe klachtencommissie, wat geen van hen heeft gedaan. Omdat deze klanten geen contact meer willen met het buurtteam en de klacht niet is opgelost, hebben deze klachten de status on hold.

27 klachten totaal



klachten bejegening



klachten afhandeling hulpvraag



klachten discriminatie



klachten bereikbaarheid

Voortgang klachten



Aantal nog in behandeling



Aantal opgelost



Aantal externe Klachten-commissie



Aantal on hold

Klachten in 2015



3 Talenten prikkelen en benutten

Talenten prikkelen en benutten

Om de uitvoerende professionals te ondersteunen bij het werken als generalist in een veranderende omgeving, is een uitgebreid ontwikkelprogramma ontworpen en ingezet: de buurtteamacademie. Het opleidingsaanbod van deze academie levert een belangrijke bijdrage aan het leren werken op de nieuwe manier: vraaggericht en zoveel mogelijk vanuit de eigen kracht van mensen. Daarnaast werken we gericht samen met allerlei partners in de stad om onze opdracht zo goed mogelijk vorm te geven.

1. Generalistisch werken

Gedurende het eerste half jaar hebben alle teams twee visiedagen en drie basisdagen training gevolgd. Het doel was het generalistische werken in de buurt meteen maximaal te ondersteunen en in te bedden. Hierbij volgen we de leidende principes die bij aanvang van de buurtteamorganisatie zijn opgesteld. Om dit leerproces continue te ondersteunen zijn leercirkels ingezet, een methodiek om het team zelf te leren ontwikkelen. De nieuwe medewerkers die er gedurende het jaar zijn bijgekomen volgen ook dit traject, maar dan in een passende afgeslankte vorm. Belangrijk is dat iedere buurtteammedewerker handelt op basis van hetzelfde kennisniveau en volgens dezelfde generalistische visie.

Kennisuitwisseling

Bij aanvang was het van essentieel belang dat de benodigde expertisegebieden geborgd waren en kennisuitwisseling plaats kon vinden. De meeste buurtteams hebben dit zelf gefaciliteerd voor en door de medewerkers. Door bijvoorbeeld in eerste instantie met duo's te werken, interne kennissessies te organiseren en voldoende tijd aan casuïstiek te besteden. Op die manier was het mogelijk in het team een vraagstuk te toetsen op de juiste handwijze. Als dit intern niet mogelijk was, werd gebruikgemaakt van de consultfunctie van instellingen die aanvullende zorg bieden. Gezien de interne focus en de aanwezige actuele kennis, gebeurde dit echter nog niet op grote schaal.

Kennismodules

Naast het ontwikkelingsprogramma zijn diverse kennismodules aangeboden. Alle teams zijn in 2015 getraind op schulddienstverlening, conform de ontwikkelopgave ([expertise 2, pagina 38](#)). Ook volgden alle teams de training 'omgaan met emoties en agressief gedrag'. Vanuit dit traject kwam de norm voort die wij als buurtteamorganisatie in alle teams willen hanteren als grens voor ongewenst gedrag. Dit vormde de start van het beleid rondom veilig werken in de buurtteams. Het gros van de teams is getraind op kennis rondom niet-aangeboren hersenletsel (NAH) en het 4D-model (zie pagina 28). In 2016 volgen de resterende teams. Voor verschillende onderwerpen zijn medewerkers getraind, die dit onderwerp voor hun

team in portefeuille hebben:

- Basistraining huiselijk geweld en de meldcode (Veilig Thuis).
- Ethische dilemma's rondom toegang maatwerk (Hogeschool Utrecht).
- Multicultureel vakmanschap en radicalisering (Gemeente Utrecht).

Casuïstiek nieuwe stijl

Veel aandacht is besteed aan het bespreken van casuïstiek. In samenspraak met medewerkers is sinds begin december 2015 een casuïstiekbespreking 'nieuwe stijl' ontwikkeld waarmee een aantal teams proefdraait. Deze vernieuwde vorm is gericht op zelfregie van de klant en heeft meer nadrukkelijk de bedoeling mét een klant te praten in plaats van over hem. Daarmee vergroot je het vertrouwen en spreek je de eigen kracht aan. Daarnaast zijn zowel de 4D-gespreksmethode als de QUeZ-methodiek geïntegreerd (Questions Zelfregie, ontwikkeld door Movisie). Als de vernieuwde methodiek blijkt bij te dragen aan een effectievere en kwalitatief hoogwaardiger casuïstiekbespreking, wordt deze in alle teams doorgevoerd.

2. Samenwerking en co-creatie

De samenwerking met externe partners droeg in 2015 in belangrijke mate bij aan de stappen

die zijn gezet op de ontwikkelagenda. Buurtteams hebben te maken met een zeer groot aantal samenwerkingspartners zoals politie, vrijwilligersorganisaties, sociaal makelaars, huisartsen en GGZ.

- Vrijwilligers bieden noodzakelijke ondersteuning aan het werk van het buurtteam. Op dit moment werken er 53 vrijwilligers binnen buurtteams. Echter, we streven naar 180 vrijwilligers. Aangezien het succes valt of staat bij een goede inbedding en begeleiding, zeker bij kwetsbare vrijwilligers, bouwen we dit aantal in samenwerking met U Centraal langzaam op.

- Al in de pilotfase van de buurtteams zijn er afspraken gemaakt met wijkagenten. Hieruit is de 'Instructie snelle opvolging politie' voortgekomen. Het komend jaar zal deze instructie worden bijgesteld en geactualiseerd voor de achttien buurtteams.

- De Telefonische Hulpdienst Utrecht is een zeer goede aanvulling op de dienstverlening van de buurtteams, juist omdat onze klanten 24 uur per dag bij hen terecht kunnen. Ook buiten kantoor tijden. De gesprekken zijn voornamelijk aanvullend: het komt voor dat mensen bellen voorafgaand aan een gesprek met een buurtteammedewerker.



“Buurtteams hebben te maken met een zeer groot aantal samenwerkingspartners zoals politie, vrijwilligersorganisaties, huisartsen en GGZ”



- In 2015 behandelde MEE complexe aanvragen binnen de Wet langdurige zorg (Wlz). Na het eerste kwartaal 2016 nemen de buurtteams de complexe aanvragen op zich. De buurtteams kunnen daarbij het CIZ inschakelen voor advies. Daarnaast heeft MEE een actieve rol gehad in de kennisoverdracht en richtlijnen met betrekking tot niet-aangeboren hersenletsel (NAH).

- Het project Vloeiende arrangementen is gestart in samenwerking met Lister, een organisatie die mensen met psychiatrische en/of ver-

slavingsproblemen begeleidt. Er is een opzet gemaakt om te komen tot een samenwerkingsvorm waarin op verschillende manieren kan worden samengewerkt rondom een cliënt. Dit gaat van collegiale toetsing tot het volledig overdragen van de regie waarbij na verloop van tijd de case vaak volledig of gedeeltelijk wordt overgedragen. De samenwerkingsvorm Vloeiende arrangementen kan in 2016 worden uitgerold naar de ouderenzorg, VG-zorg en OGGZ.

- Met Victas zijn we in gesprek over midde-

langebruik in de buurt en de preventieve rol die we hierbij kunnen spelen. Buurtteams worden in 2016 verder getraind. We onderzoeken samen met Victas de mogelijkheden voor selectieve collectieve preventie, bijvoorbeeld voorlichting bij bewonersorganisaties.

- Hoe kan de nieuwe praktijk vertaald worden naar het curriculum van de opleiding Maatschappelijk Werk? Opleidingsdocent Ellen Dingemans van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) liep vier dagen mee met buurtteam Kanaleneiland Noord.

- Samen Veilig heeft in samenwerking met Buurtteam Zuilen een hardloopevenement onder de naam 'Mishandeling, loop er niet voor weg' georganiseerd. Zo krijgt huiselijk geweld een gezicht en willen we taboes doorbreken.

- De samenwerking met Stichting GOUD is opgestart in het eerste kwartaal. Met hen zijn concrete afspraken gemaakt over de inzet van hun expertise en diensten bij de ondersteuning van harddrugsgebruikers en grijswoners (mensen zonder vast woonadres). Dit zijn mensen die veel contact zochten met vooral Buurtteam Binnenstad.

3. Klantparticipatie

Elk buurtteam organiseert minimaal een keer per maand een activiteit voor of met buurtbewoners. Deze gesprekken en activiteiten hebben als doel de verbinding met de bewoners verder te vergroten en te leren van hun kennis. Hierbij werken we nauw samen met verschillende samenwerkingspartners uit de stad zoals de sociaal makelaars, U centraal, Handjehelpen, Lokalis en NIZU (Netwerk Informele Zorg Utrecht). Dit heeft diverse nieuwe initiatieven opgeleverd:

- Ouderenontmoetingsplek in Kanaleneiland.
- Informatiemarkt Leidsche Rijn.

- Informeel klantenpanel in De Meern.
- Maatjesproject in Hoograven.
- Enquête wijkactiviteiten in Zuilen.
- Diner voor bewoners in Kanaleneiland.
- Koppelen van vraag en aanbod in Dichters- en Rivierenwijk.

Naar aanleiding van het nieuwsbericht dat Overvecht de meest ongezonde wijk van Nederland is, ging buurtteam Overvecht - De Gagel in september met een groep bewoners aan de slag rondom het thema gezondheid. Een mooi eerste resultaat is dat het buurtteam wel een platform en begeleiding biedt, maar dat de bewoners het verder zelf doen! Samen met Wijk & co (sociaal makelaarsorganisatie) hebben zij het bewonersinitiatief Samen gezond in Overvecht opgezet. Het doel is dat Overvechtse bewoners meer met elkaar doen als het om gezondheid gaat en daarbij verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen situatie. Dat leverde in 2015 al een behendigheidrace met scootmobielen en rollators op. Ook kunnen buurtbewoners wekelijks een bakkie troost bij Joost doen. Een inloopspreekuur waarbij bewoners een bakkie koffie krijgen, een praatje kunnen maken en hun vragen en problemen kunnen bespreken.





4 Gericht op ontwikkeling

Gericht op ontwikkeling

De buurtteamorganisatie staat in alle opzichten voor ontwikkeling. Bovenaan staat ontwikkeling gericht op het stimuleren van het eigen vermogen van de klant. Daarnaast streven we naar ontwikkeling van de medewerkers om dit goed te begeleiden, en ontwikkeling van onze dienstverlening onder de nieuwe omstandigheden. Voor dat laatste gebruikten we onder meer het logboek buurtteam Utrecht.

Het logboek buurtteam Utrecht beschrijft de kennis en ervaring van de zes buurtteams die voor 2015 al actief waren in de ontwikkeling van het nieuwe werkveld. Het boekwerk werd begin 2015 opgeleverd en omvat een zevental hoofdonderwerpen. Een deel ervan vroeg om implementatie in alle teams in 2015, een deel vroeg om verdere ontwikkeling in de nieuwe situatie. Daarbij was goede afstemming met samenwerkingspartners bij alle onderwerpen van groot belang.

Het logboek vormde de basis voor de inrichting van de expertiseschil. De realisatie van onze opdracht staat of valt met optimale kennisdeling, focus en effectieve samenwerkingsrelaties, zowel intern als extern. Om dat te bereiken is een expertiseschil ingericht met

zes expertisegebieden. In iedere schil zijn buurtondernemers vertegenwoordigd die verantwoordelijk zijn voor implementatie van de ontwikkelopgaven, expertiseontwikkeling en het delen van know how over dat onderwerp. Het veranderde speelveld maakte het een uitdaging om de ontwikkelopgaven in 2015 stadsbreed te implementeren. Zowel op buurt- als op stedelijk niveau vroeg dit om een investering in goede samenwerking met partners uit het veld. Vaak was er eerst afstemming met de buurtteams voor jeugd en gezin nodig zodat we als één gezicht naar buiten konden treden.

Op ieder expertisegebied gaat een subteam aan de slag. Dit team volgt de ontwikkelingen op het specifieke onderwerp en verzamelt

waar mogelijk kennis van binnen of buiten de organisatie. Het subteam deelt deze kennis met de buurtteamorganisatie. Op stedelijk niveau zijn de buurtondernemers de inhoudelijke gesprekspartner voor de gemeente en andere organisaties. Daarnaast zijn binnen elk buurtteam medewerkers als aandachtfunctionaris benoemd voor de aanwezige expertisegebieden. Zij nemen namens het team deel aan bijeenkomsten van de expertiseschil, congressen of netwerken voor een specifiek onderwerp en koppelen informatie weer terug. Ook zij werken buurtteam overstijgend met elkaar samen.



Expertiseschil

In 2015 hadden vijf onderwerpen prioriteit in de opdracht van de gemeente:

Expertise Werk en Inkomen

- Activering
- Schulddienstverlening

Expertise Gezondheid en welzijn

- Sociaal medische basiszorg

Expertise Formele en informele zorg

- Informeel-formeel
- Toegang tot maatwerkvoorzieningen

Van deze vijf prioriteiten vroeg één onderwerp de meeste aandacht en tijd: toegang tot de maatwerkvoorziening (zie de toegang, pagina 51). Een onvoorzien grote hoeveelheid klanten deed een beroep op de buurtteams voor een

(her)beoordeling van hun ondersteuning. Dit bleek extra lastig omdat deze taak geheel nieuw was voor de professionals van de buurtteamorganisatie. Bij een (her)beoordeling geldt bovendien een vastgestelde doorlooptijd voor onderzoek en beoordeling van een aanvraag. Al met al gaf dit meteen bij de start van de buurtteams een grote druk op de operatie.

1. Expertise wonen

Voorkomen huisuitzetting

De regierol bij het voorkomen van huisuitzettingen ligt vanaf 2015 bij Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht en is bij alle teams ingericht. Alle voorkomen huisuitzetting (VH)-trajecten worden bij het buurtteam aangemeld door woningcorporaties en vanuit het buurtteam ondersteund. Essentieel onderdeel van een

succesvol traject zijn de korte lijnen en een goede samenwerking met de woningcorporaties en met de gemeentelijke afdeling Werk en Inkomen. In 2015 is veel geïnvesteerd in de overdracht van lopende dossiers en deskundigheidsbevordering. Tweeëndertig buurtteammedewerkers zijn specifiek getraind in het begeleiden van dergelijke trajecten. Er is een doorlopend ondersteuningsaanbod om deze medewerkers bekwaam te houden. Er zijn specifieke afspraken gemaakt over VH-meldingen waarbij kinderen betrokken zijn. Meestal is er sprake van multi-problematiek. De collega's van Lokalis worden stevast ingeschakeld. Op deze manier bieden we kwaliteit rondom het VH-traject in combinatie met de opvoedingssituatie. Het resultaat van de inspanningen in 2015 is dat er relatief weinig VH-trajecten nodig zijn geweest. In 2015



werden zesendertig nieuwe trajecten gestart, wat minder is dan in voorgaande jaren. Een voorzichtige conclusie is dat de buurtteams in staat lijken om klanten te kunnen bedienen, voordat escalatie plaatsvindt.

Woonhygiënische problematiek

In geval van lichte vervuiling pakken de buurtteams dit zelf op. Gemiddeld zijn dit er twintig à dertig per jaar. Bij zware vervuiling, zoals bij hoarding (compulsief verzamelen), is er vaak sprake van psychiatrische problematiek. We werken dan nauw samen met Volksgezond-

heid van de gemeente Utrecht en/of partijen als Careyn. Er liggen duidelijke afspraken over het consulteren en inzetten van aanvullende zorg als deze nodig blijkt. Dit kan door het toekennen van een maatwerkvoorziening voor de duur van drie maanden.

Wonen als randvoorwaarde

De veranderingen in het lokale zorgveld en de nieuwe regelgeving zoals de kostendelersnorm (waarbij de bijstandsuitkering wordt aangepast als meerdere volwassenen een woning delen) leidde in 2015 tot veel aanvra-

gen bij de buurtteams. Zonder vaste woon- of verblijfplaats kan het buurtteam deze groep klanten helaas niet ondersteunen. Alle buurtteams zijn bekend met de werkwijze en de organisaties die zich richten op de doelgroep dak- en thuislozen. Het buurtteam sluit actief aan bij partners voor een goede inzet en aansluiting voor deze doelgroep en heeft afspraken met de betrokken partijen gemaakt. Onder meer over een goede overdracht van bewoners met een omklapcontract - woning die door de woningcorporatie of instelling aan de huurder wordt doorverhuurd voor

bepaalde tijd. Als de huurder goed woongedrag laat zien, wordt door de instelling de woning op naam van de huurder gezet - of het laatste kansbeleid -de aanpak van het Vierde Huis, corporaties en instellingen om huisuitzettingen te voorkomen.

2. Expertise werk en inkomen

In 2015 was er veel aandacht voor de onderwerpen binnen dit expertisegebied. In het bijzonder voor de schuld- en armoededienstverlening. Voor een groot deel van de klanten die zich bij het buurtteam melden, geldt dat er ook sprake is van schuldenproblematiek. We kregen te maken met veranderende wetgeving, een vernieuwde armoedenota in Utrecht en namen deel aan de Social Impact Factory; een platform waar organisaties, sociaal ondernemers en wijkinitiators samenwerken aan maatschappelijke uitdagingen. Daarnaast sloot de buurtteamorganisatie zich aan bij de Armoedecoalitie Utrecht, een krachtenbundeling van grote organisaties, kleinschalige initiatieven, hulp- en dienstverleners, belangenbehartigers en ervaringsdeskundigen met als doel de positie van financieel minder draagkrachtigen te verbeteren.

Schulddienstverlening

Alle achttien teams zijn in de loop van 2015 getraind op het gebied van schuldenproblematiek. Ze hebben een basistraining gevolgd over de rolverdeling tussen instanties en de methodische aanpak. De door sociaal ontwikkelde training is ook bij de collega's van buurtteam Jeugd en Gezin aangeboden. In het najaar van 2015 heeft de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente Utrecht een vervolgtraining gegeven over het inschatten van de actuele en de gewenste financiële situatie. Met deze trainingen zijn de teams voldoende toegerust om mensen met financiële problemen op te vangen en verder te helpen.

- *Vroeg signaleren*

Bij schuldenproblematiek duurt het vaak lang voordat hulp wordt ingeroepen. De kunst is om preventief te werken en escalatie te voorkomen. Dat gebeurt vanuit de buurtteams in samenwerking met UWV, Eneco energie, het BKR en zorgverzekeraar Achmea. Ook zijn op wijkniveau afspraken gemaakt met woningcorporaties over het aanmelden van klanten met een huurachterstand. Door de klant in een vroeg stadium in beeld te krijgen en ondersteuning te bieden, kan worden voorkomen dat de situatie uit de hand loopt.



- **Buurtbon**

De Buurtbon is een door de buurtteamorganisatie ontwikkelde voucher voor klanten die op of onder de armoedegrens leven. Klanten ontvangen een tegoedbon als aanmoediging en steuntje in de rug. Voorwaarde is dat zij zich inzetten om hun doelen te behalen, eigen regie nemen en werken aan het vergroten van hun zelfredzaamheid. Klanten kunnen de vouchers inwisselen voor een dienst of product bij een Utrechtse ondernemer. Ook klanten die zich, ondanks hun penibele financiële situatie, inzetten voor de buurt komen in aanmerking voor de bon. Buurtteam Binnenstad is een pilot gestart waarbij de Buurtbon wordt ingezet als interventiemiddel. Samen met de klant bepaalt de medewerker wanneer een bon wordt ingezet als beloning of als aanmoediging om de ingeslagen weg te vervolgen.

- **Spreekuur ZZP**

ZZP'ers vallen vaak buiten reguliere regelingen, maar kampen in toenemende mate met schuldenproblematiek. Dit geldt ook bij het voorkomen van huisuitzetting. Daarom is in samenwerking met Over Rood (een organisatie waarbij ondernemers elkaar helpen werken aan een financieel gezonde toekomst) een spreekuur voor ZZP'ers met schulden in het leven geroepen. Woningcorporaties melden

ZZP'ers met huurschulden aan bij Over Rood, die samen met twee buurtteammedewerkers met specifieke expertise het spreekuur verzorgen. Deze twee buurtteammedewerkers ondersteunen ook collega's die ZZP'ers met hoge schulden en dreigende uithuiszetting als klant hebben.

Werk en Inkomen en Wmo-loket

Voor een accurate aanpak van schuldenproblematiek is samenwerking met de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente en met het Wmo-loket essentieel. Per team is een buurtteammedewerker gekoppeld aan een vaste contactpersoon van Werk en Inkomen. Daarnaast heeft Werk en Inkomen een apart telefoonnummer beschikbaar gesteld (de maatwerktelefoon) voor urgente of complexe situaties.

- **Voorlichting**

Ter preventie van financiële problemen hebben de buurtteams voorlichting gegeven over belangrijke wetswijzigingen. In mei zijn ze gestart met voorlichting aan bewoners die per 1 juli mogelijk onder de regeling kostendelersnorm zouden vallen. Bewoners zijn ingelicht over de mogelijke gevolgen daarvan en met een gewezen op de workshop budgetteren die de buurtteams aanbieden.



“Een extra steuntje in de rug”

- **Bronheffing**

Een serieus risico bij schuldenproblematiek is de bronheffing (de premie weghalen bij uitkering of salaris van de betrokkene). Deze wordt door zorgverzekeraars opgelegd bij het niet afdragen van de ziektekostenpremie. De buurtteamorganisatie voert gesprekken met Zilveren Kruis Verzekeringen over een pilot om bronheffing te voorkomen.

Activering

In de zomer van 2015 is een expertiseteam Activering ingesteld en kreeg elk buurtteam een aandachtsfunctionaris. De twee belangrijkste doelen voor 2015 waren het ontwikkelen van effectieve strategieën om mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt in beweging te krijgen en het ontwikkelen van de instrumenten die daarvoor nodig zijn.

- **Activering beste vorm van zorg**

Onze intentie is mensen eerder te activeren en zo andere problemen te voorkomen of te verlichten. Het motto is: activering is de beste vorm van zorg. Daarom leiden we niet alleen klanten met een activeringsvraag naar (arbeidsmatige) activering toe. Ook klanten met een vraag op het gebied van dagbesteding, maatschappelijke participatie of financiën, kunnen baat hebben bij toeleiding naar

werk. Het expertiseteam heeft in 2015 inzicht verkregen in de bestaande mogelijkheden en in een betere afstemming tussen vraag en aanbod. De ambitie is om in 2016 25% van klanten die voor activering komen succesvol toe te leiden naar sociale prestatie, vrijwilligerswerk of regulier werk.

Resultaten

Om actueel inzicht te krijgen in arbeidsmogelijkheden heeft het expertiseteam op wijkniveau kennisgemaakt met organisaties in spoor 1 (informele zorg). Een subgroep van aandachtfunctionarissen legde contact met stedelijke aanbieders/bemiddelaars van deze zorg. In 2016 staat een fietstocht gepland langs alle aanbod in de wijken. Ook loopt er een project rond het ontwikkelen van een toolbox met praktische activeringsinstrumenten die buurtteammedewerkers kunnen gebruiken. Inmiddels zijn twee pilots gestart. Buurtteam Overvecht Centrum voert samen met Radar (bureau voor sociale vraagstukken) groepsgewijs gesprekken met activeringsklanten over wat nodig is om weer deel te nemen aan de arbeidsmarkt. Team Ondiep heeft de contouren van een pilot per 2016 samen met UWV vastgesteld. Daar wordt een 'werkbureau' gestart voor en door buurtbewoners. Het doel is dat zo weinig mogelijk



“Onze intentie is mensen eerder te activeren om zo andere problemen te voorkomen of te verlichten”



mensen werkloos worden of dat zo kort mogelijk zijn.

Vernieuwend

Ook voor jongeren tot 27 jaar zijn er inmiddels samenwerkingsafspraken gerealiseerd met Werk en Inkomen. Uniek is dat Werk en Inkomen en de buurtteams gaan samenwerken om 4500 activeringsklanten in hun eigen wijk te benaderen. Gezamenlijk worden door beide partijen bij een buurtteam Wijkcontactdagen georganiseerd. Tijdens die dagen worden alle klanten die ondersteund kunnen

worden in activering, laagdrempelig in hun eigen wijk opgeroepen om langs te komen. W&I en buurtteams gaan met hen in gesprek over hun persoonlijke situatie en wat de mogelijkheden zijn tot participatievergroting.

3. Expertise gezondheid en welzijn

Naast de sociale basiszorg van de buurtteams is medische basiszorg belangrijk voor (kwetsbare) inwoners. Belangrijkste opdracht in 2015 was het realiseren van een goede samenwerking tussen buurtteams, huisartsen en de wijkverpleging (thuiszorg). Alle teams erken-

nen het belang van samenwerking met het medisch domein. Een stevige uitdaging omdat naast het uitgaan van de eigen regie ook het waarborgen van privacy een belangrijke rol speelt.

Samenwerkingsafspraken

Samen met Lokalis en de GEZ (Geïntegreerde Eerstelijns Zorg) hebben we het document 'Samenwerkingsafspraken in de Medische en Sociale basiszorg' geschreven. Dit document dient als uitgangspunt voor de hele stad en is erop gericht dat betrokken partijen van elkaar

leren, goed door verwijzen en elkaar informeren. In het verlengde daarvan zijn er in wijken verschillende soorten overleggen gerealiseerd tussen huisartsenpraktijken en buurtteams. Zowel op het niveau van de inwoner (bijvoorbeeld een driehoeksgesprek tussen huisarts, klant en buurtteammedewerker) als op het niveau van de organisaties, bijvoorbeeld door het aansluiten van een praktijkondersteuner GGZ bij een casuïstiekoverleg van het buurtteam.

4 D-model

Vijf teams hebben een training gevolgd om volgens het 4D-model te werken (een methode op basis van vier domeinen: lichamelijk, geestelijk, maatschappelijk en sociaal) en brengen dit nu in de praktijk. Dit model om in de samenwerking een gezamenlijke taal te ontwikkelen en tot een gezamenlijk plan te komen.

Over het algemeen zijn huisartsenpraktijken positief over de samenwerking. Deze is echter nog niet overal voldoende tot stand gekomen.

Pilot Krachtige basiszorg in Overvecht

Stichting Overvecht Gezond en buurtteam Overvecht Spoorzoom werken samen in de pilot Krachtige basiszorg in Overvecht. Deze vierjarige pilot loopt tot 2017 en richt zich op

integraal en preventief werken. Huisartsen screenen hun patiënten proactief en stellen samen met de patiënt en het buurtteam een plan van aanpak op. Tijdens de pilot onderzoeken we de effectiviteit van de aanpak. Als de pilot goed verloopt, voeren we deze manier van preventief werken door in alle wijken.

Vernieuwend

In november 2015 is in Overvecht de pilot gestart van een uniek digitaal bewonersportaal onder de noemer MijngezondheidinOvervecht.nl. Het portaal is ontwikkeld door PAZIO, in samenwerking met Stichting Overvecht Gezond (samenwerkingsverband eerstelijnspraktijken) en de buurtteamorganisatie. Het doel van dit nieuwe portaal is om toegankelijke zorg en hulpverlening te bieden voor alle bewoners in Overvecht, zowel op medisch als op sociaal-maatschappelijk gebied. Uniek aan dit portaal is de koppeling die gemaakt wordt tussen de huisartsenpraktijk en het buurtteam.

4. Expertise verhouding basis- en informele zorg

Hierbij gaat het om de rol van de buurtteamorganisatie binnen spoor 2 (de basiszorg) en de samenwerking met partners binnen spoor





1 (informele zorg). Spoor 1 is van belang om de eigen regie van de bewoner te ondersteunen waardoor minder inzet van het buurtteam nodig is. Hiervoor is een goede aansluiting van spoor 1 op de nieuwe werkwijze van spoor 2 nodig. Niet alleen door een passend aanbod in spoor 1, maar ook door kennis over het aanbod in spoor 1 bij de buurtteams. Als het gaat om de aanvullende zorg (spoor 3) luistert samenwerking niet alleen heel nauw vanwege zorgcontinuïteit maar doet zich ook de vraag voor wat binnen een buurtteam nu wel of niet structureel begeleid kan worden. Zeker als het gaat om specifieke doelgroepen zoals mensen met niet aangeboren hersenletsel (NAH). Met andere woorden: waar liggen de grenzen van het buurtteam?

Informele zorg (spoor 1)

- **Sociaal makelaars**

Sociaal makelaars vormen met hun kennis van de wijken en hun aanwezigheid in de basisinfrastructuur een belangrijke partner voor ons. Na een voortvarende start in het eerste kwartaal hebben wij de samenwerking geëvalueerd. Hieruit kwam een overwegend positief beeld naar voren. Sociaal makelaars hebben de buurtteams goed geholpen bij het leren kennen van de wijk (fietstochtjes, wandelingen, bemiddelen en introductie bij contacten). Ook schoven ze aan bij teamvergaderingen of casuïstiekbesprekingen. Er waren echter ook kritische geluiden te horen. In sommige wijken zagen wij bij de sociaal makelaars een te beperkte er-op-af-aanpak. Op basis van de

evaluatie is er een gesprek geweest met de vijf sociaal makelorganisaties. Dit resulteerde in duidelijke afspraken.

- **Ambassadeurs informele zorg**

Gedurende een half jaar kregen alle buurtteams een ambassadeur via NIZU (Netwerk Informele Zorg Utrecht) en U-Centraal. In de teams werd de case load doorgenomen en beoordeeld op de mogelijke inzet van een vorm van informele zorg. De sociale kaart Informele Zorg Utrecht is voor deze gelegenheid vernieuwd en gedeeld met de buurtteammedewerkers en in de U Gids opgenomen. In totaal werden 1.377 casussen besproken. In maar liefst 1.081 (bijna 80%) van deze casussen is informele zorg mogelijk ter-

wijl dat slechts in 35% van de gevallen ook daadwerkelijk te realiseren was. Een tekort aan vrijwilligers maakt uitbreiding lastig. Op het totaal aantal casussen is ruim 27% met informele zorg ingevuld. Het inzetten van vrijwilligers kan dus nog groeien.

- **Mantelzorg**

Mantelzorgers vormen een belangrijke groep ondersteuners van klanten van het buurtteam. Vanuit de expertiseschil hebben buurtondernemers meegewerkt aan een communicatietraject rondom mantelzorg met de gemeente, gericht op professionals in de wijk. Samen met het Steunpunt Mantelzorg is in november gestart met een scholing voor de aandachtsfunctionarissen mantelzorg. In 2016 worden deze leer-werkbijeenkomsten eens per kwartaal georganiseerd.

- **Buurtnetwerken**

Naar een idee van Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht is de gemeente Utrecht een project buurtnetwerken gestart. In oktober vond een startbijeenkomst plaats met verschillende partijen. Doel is spoor 1 (informele zorg) en spoor 2 (basiszorg) beter met elkaar te verbinden. De opdracht luidt: zorg voor een goede afstemming op wijkniveau om vraag en aanbod van bewoners bij elkaar te brengen. In

samenwerking met de buurtteams is de gemeente in vijf wijken een pilot gestart om met deze opdracht aan de slag te gaan.

Groepsgerichte aanpak

Insteek van de buurtteams is de zelfredzaamheid van cliënten zoveel mogelijk te vergroten en het informele netwerk te laten groeien waardoor er een minder groot beroep op de formele zorg gedaan hoeft te worden. Een instrument hiervoor is het groepsgerichte aanbod binnen de buurtnetwerken. Er is hard gewerkt aan het formuleren van uitgangspunten en samenwerkingsafspraken tussen U Centraal en Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht over groepsgericht werken. De uitgangspunten zijn:

- Groepsgewijs waar mogelijk, individueel als het niet anders kan.
- Groepsgewijze aanpak zorgt voor verbinding tussen klanten onderling. Hierdoor kunnen zij onderlinge netwerken onderhouden waarbij preventie, activering, lotgenotencontact en onderlinge hulp/steun centraal staan. We betrekken hierbij de buurt en de rest van het netwerk.
- Vraaggericht werken. Om de vraag inzichtelijk te maken, wordt in buurtteam Zuilen een vragenlijst ontwikkeld. Deze

Spoor 1

Informele zorg (sociaal makelaars, ondersteuning mantelzorgers en vrijwilligers, algemene basisvoorzieningen in de stad)

Spoor 2

Basiszorg (buurtteams, eerstelijnszorg)

Spoor3

Aanvullende specialistische zorg

3 sporen

informatie maakt het mogelijk om te kijken of er een groepsaankpak mogelijk is.

- Als buurtgericht niet lukt, kan een stedelijk aanbod uitkomst bieden.

- **Groepsgerichte aanpak bij licht verstandelijk beperkte cliënten**

Het toeleiden van mensen met een licht verstandelijke beperking naar activering, wijkactiviteiten en werk vraagt extra aandacht van de buurtteams. Er is bij deze doelgroep bijvoorbeeld vaak sprake van uitval vanwege het gebrek aan jobcoaching en onbegrip bij werkgevers. Een van de buurtteams onderzoekt daarom momenteel de voor- en nadelen van een groepsgerichte aanpak bij deze doelgroep. Hieruit blijkt dat deze specifieke doelgroep veel waarde hecht aan gezelligheid, maar het niet prettig vindt om onder het mom van de beperking in een groep te zitten. Daarbij speelt het een grote rol dat zij hun eigen handicap niet als zodanig ervaren. In 2016 wordt onderzocht of themagerichte groepsbijeenkomsten betere resultaten opleveren.

Een andere uitkomst is dat veel van de deelnemers in de groep een Wajong-uitkering hebben. De toekomst zal moeten uitwijzen of zij als alle herkeuringen gedaan zijn een beroep zullen doen op de buurtteams of in

aanmerking komen voor een intensievere vorm van begeleiding.

5. Expertise veiligheid

In 2015 hebben we de afspraken en het beleid rond verschillende aspecten van veiligheid op papier gezet. Dit is gebeurd in overleg met de verschillende partners van de gemeente, met de politie, justitie en de organisatie Veilig Thuis. Daarbij hebben we een onderverdeling gemaakt in een drietal aandachtsgebieden, namelijk incidentenmanagement, radicalisering en huiselijk geweld. In 2016 gaan we de verschillende aanpakken verder implementeren binnen de buurtteamorganisatie.

Coördinatieteam Incidenten Management

Maatschappelijke onrust als gevolg van schokkende gebeurtenissen in de wereld kan het risico op escalatie en verstoring van de openbare orde en veiligheid vergroten. Om hier adequaat op in te spelen is het Coördinatieteam Incidenten Management (CIM) opgericht. Het team, bestaande uit burgemeester en wethouders, de officier van justitie en de districtchef van politie, kan snel in actie komen bij veiligheidsincidenten en beslissingen nemen over de aanpak. In 2015 zijn afspraken gemaakt over de mogelijke rol van het buurtteam bij incidenten. Deze rol kan variëren tot (mee)



informatie geven in de wijk tot begeleiding van mensen die betrokken waren bij incidenten.

Signalering radicalisering

In 2015 zijn er met de gemeente werkafspraken gemaakt over het signaleren en melden van mogelijke radicalisering. Deze afspraken zijn gemaakt in nauwe samenwerking met Lokalis. Doel is dat de buurtteams voor jeugd en gezin en de buurtteams voor sociale basiszorg dezelfde aanpak hebben. Aangezien het meestal om jongeren gaat, hebben we afgesproken dat Lokalis de voortrekkersrol heeft op dit thema. Per buurtteam zijn enkele medewerkers getraind in het herkennen van signalen en het zo nodig opschalen van de aanpak. De buurtteams werken samen met wijkagenten en wijkmanagers veiligheid van de gemeente. Ieder buurtteam beschikt over de gegevens van de leidinggevenden en de contactpersonen radicalisering, de wijkmanagers veiligheid van de gemeente en de betrokken wijkagenten.

Geweld in afhankelijkheidsrelaties

• Meldcode

De buurtteams zijn op grond van de Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling verplicht om een meldcode vast te stellen en de kennis en het gebruik daarvan te bevorderen. Afgelopen jaar zijn alle buurt-

ondernemers en alle aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld getraind in het werken met de meldcode door een trainer van Veilig Thuis. Inmiddels ligt er een voorstel voor een gezamenlijke meldcode voor beide buurtteamorganisaties vanuit de coördinator geweld in afhankelijkheidsrelaties. Deze is nog niet vastgesteld. Het streven is om dit in het eerste kwartaal van 2016 te kunnen afronden.

• Tijdelijke huisverboden

Tot en met 22 december 2015 zijn er zesen-dertig tijdelijke huisverboden aangemeld bij de buurtteams. Hiervan zijn er dertien opgepakt door de buurtteams Sociaal en drieëntwintig door de buurtteams Jeugd en Gezin. Zodra de melding bij de coördinator geweld in afhankelijkheidsrelaties binnenkomt, start de inzet van het buurtteam. De tijdelijk huisverboden gaan in op de dag dat deze door de burgemeester is bekrachtigd. We streven ernaar nog dezelfde dag contact te leggen met de betrokkenen. Tijdens het tijdelijk huisverbod voert Veilig Thuis de procesregie, de buurtteammedewerkers volgen het plan van aanpak dat door Veilig Thuis is opgesteld.

• Verwijsindex

Kinderen en jongeren die een risico lopen om in aanraking te komen met huiselijk

“Zodra de melding bij de coördinator geweld in afhankelijkheidsrelaties binnenkomt, start de inzet van het buurtteam”

geweld worden geregistreerd in de verwijsindex, een systeem waarin hulpverleners en andere professionals de gegevens registreren van jongeren waar zij zich zorgen over maken. Omdat het hier gaat over jongeren tot drieëntwintig jaar is dit vooral een verantwoordelijkheid van de buurtteams voor jeugd en gezin. In het geval dat de jongere bij een buurtteam voor sociale basiszorg bekend is, wordt er een melding gedaan bij de coördinator geweld in afhankelijkheidsrelaties. Die zorgt vervolgens voor registratie in de verwijsindex.

6. Expertise organisatie en innovatie

Expertisegebied zes behelst een aantal diverse onderwerpen, die voorwaardelijk zijn om het doel van de organisatie te ondersteunen: het bieden van sociaal hoogwaardige basiszorg aan de burger van Utrecht.

Horizontale verantwoording

Onder deze vlag valt klantparticipatie in brede zin. De wens van de buurtteamorganisatie is klanten, mantelzorgers en vrijwilligers te betrekken bij de ontwikkeling van de buurtteams. In het hoofdstuk “Buurtteams van de buurt” wordt toegelicht welke stappen we hebben gezet om klanten te betrekken bij de kwaliteit van onze dienstverlening. Daarnaast

wordt op initiatief van de buurtteamorganisatie een groot project rond buurtnetwerken opgezet. Bij vijf teams wordt wijkgericht een ‘schil’ rondom het team geformeerd, die bestaat uit vrijwilligers, klanten, mantelzorgers en overige betrokkenen. De gemeente Utrecht heeft het idee geadopteerd en is actief aan de slag met partijen (sociaal makelaarsorganisaties, het NIZU en U Centraal) om deze pilot in 2016 van de grond te krijgen. De crux is dat niet de verschillende organisaties bepalen wat er nodig is, maar de betrokken Utrechters zelf. Dat vraagt om een andere manier van denken en een andere aanpak van betrokken partijen, zowel in onderlinge samenwerking, buurtgericht als vanuit de mogelijkheden van de betrokken burgers. Voornemen is dat in januari 2016 een pilot van start gaat.

Doorontwikkeling KTSD

De technische beperkingen van het klantregistratiesysteem eisten in 2015 de meeste aandacht op. Eerste prioriteit was betrouwbare cijfers en een accurate registratie. Dit heeft in 2015 onevenredig veel inzet gevraagd vanuit de buurtteamorganisaties. Daarnaast was in 2015 slechts beperkt ontwikkelbudget beschikbaar vanuit de gemeente. Desondanks is wel een interne organisatie ingericht met superusers om de ontwikkelagenda vorm te



geven. Dit leverde tientallen punten op waar doorontwikkeling van het systeem gewenst was om het werk van de professionals optimaal te ondersteunen. In 2015 vonden twee nieuwe releases van het systeem plaats, waarbij een aantal basisvoorwaarden voor gebruik van het systeem en de registratie gerealiseerd zijn. Denk hierbij aan het kunnen registreren van afsluitredenen van een casus en het beschikbaar maken van de mogelijkheid dat meerdere medewerkers toegang hebben tot een dossier. Een belangrijk ontwikkelpunt is de mogelijkheid tot registratie van het werk van de sociaal raadslieden voor de specifieke ondersteuning die zij bieden. Vaak doen zij dit in een lopende casus van het buurtteam. Eind 2015 staan nog circa veertig ontwikkelpunten op de planning. De wijzigingen worden stapsgewijs ingevoerd. De planning is dat de laatste wijzigingen uiterlijk april 2016 zijn geïmplementeerd in KTSD.

Ervaringsdeskundigheid

De opdracht stelt dat ervaringsdeskundigheid wordt geborgd doordat in ieder van de achtien teams gebruik wordt gemaakt van de kennis van een ervaringscoach of ervaringswerker. De buurtteamorganisatie heeft dat van te voren door de selectie van eigen medewerkers willen realiseren. Daarom is

expliciet geworven op professionals met de extra competentie ervaringsdeskundigheid, wat een potentieel van 20% onder buurtteammedewerkers heeft opgeleverd. Dit potentieel is nog niet in alle teams benut. In de expertisegroep ervaringsdeskundigheid is daarvoor een ondersteunend proces in ontwikkeling. Er is contact gelegd met de diverse partijen die actief zijn op ervaringsdeskundigheid, zoals Enik (Lister), GGZ-Centraal, Wij3.0, Zadkine en Hogeschool Utrecht. Van daaruit volgt een ontwerp voor een opleidingstraject voor het benutten en inzetten van ervaringskennis.

Ervaringsdeskundigheid is daarnaast een relevant thema om breder onder de aandacht te brengen. Onze visie is dat meer inzicht en begrip betere dienstverlening levert. In 2015 hebben we dat onder meer gedaan via gastlessen van ervaringsdeskundigen, kennislunches rondom het thema psychiatrie en lotgenotengroepen. Via Zadkine is de mbo-4 opleiding Maatschappelijke zorg voor ervaringsdeskundigen gestart in Utrecht. Studenten leren tijdens deze opleiding hoe zij van ervaring, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid kunnen maken. De buurtteamorganisatie biedt per september 2016 stageplekken en begeleiding aan studenten van deze opleiding.

“Een belangrijk ontwikkelpunt is de mogelijkheid tot registratie van het werk van de sociaal raadslieden voor de specifieke ondersteuning die zij bieden”

Cultuursensitief werken

Aandacht voor cultuursensitief werken is in 2015 niet expliciet aan bod gekomen. Bij de samenstelling van teams is wel rekening gehouden met de mogelijke vraag vanuit een buurt en de match met medewerkers. De buurtteamorganisatie richt zich echter specifiek op diversiteit en wil zich niet beperken tot alleen een specifieke doelgroep. In 2015 is in ieder geval samenwerking tot stand gekomen met partners met een expertise op cultuurspecifiek gebied, zoals Al Amal, die veel te maken heeft met vluchtelingen. Ook met belangenorganisatie NUMO zijn we in contact. In 2016 gaat de buurtteamorganisatie samen met Saluti een vervolg geven aan de dialoogbijeenkomsten. Daarnaast is een opleidingsprogramma cultuursensitief werken in wording, als aanbod in juni 2016. Een vervolg op het traject dat in de pilotteams werd ontwikkeld.

I&A als onderdeel van de buurtteams

Ook de ondersteuning door sociaal raadslieden aan Utrechters, de Informatie en Advies functie (I&A), is aan de buurtteamorganisatie toebedeeld. Dit had tot gevolg dat vijftien sociaaljuridische medewerkers vanuit U Centraal werden gedetacheerd aan de buurtteams. Per team is een evenredige verdeling gerealiseerd voor het borgen van deze rol. Om de I&A func-

tie goed in te bedden bij de buurtteams heeft frequent co-creatie overleg met U Centraal plaatsgevonden. U Centraal blijft als werkgever nog verantwoordelijk voor de werkontwikkeling en deskundigheidsbevordering. Er is gezamenlijk vastgesteld dat een aantal functietaken extra aandacht en meer specifieke competentieontwikkeling behoeft:

- a. Het leveren van een bijdrage aan de zelfredzaamheid van cliënten.
- b. Het begeleiden en coachen van vrijwilligers en stagiairs binnen de I&A teams.
- c. Het coachen en het overdragen van sociaal juridische deskundigheid aan collega's.

Hiervoor is het opleidingsprogramma verder ingericht, wat ook in 2016 een vervolg krijgt.

Mbo Jeugdteam

Lokalis heeft een pilot met het leveren van basiszorg aan mbo-leerlingen van 16 tot 23 jaar op de locatie van onderwijsinstellingen. Omdat hierbij ook sprake is van leerlingen van 18 tot 23 jaar, is betrokkenheid van de buurtteams voor sociale basiszorg gevraagd. Er wordt daarom actief geworven om buurtteammedewerkers met kennis van Wmo en het toegangsproces te verbinden aan het mbo-jeugdteam van Lokalis. Twee kandidaten starten begin 2016.





5 Doen wat nodig is

Doen wat nodig is

Doen wat nodig is, niet meer en niet minder. Dát is een van de speerpunten van onze aanpak. Als buurtteamorganisatie bieden we basiszorg die past bij de behoeften en mogelijkheden van de buurt en haar bewoners. Want niet iedere buurt is hetzelfde. Sommige mensen vragen (tijdelijk) een intensievere vorm van begeleiding dan de buurtteams kunnen bieden. De balans tussen basiszorg via het buurtteam en aanvullende zorg (maatwerk) vraagt om continue afstemming met andere zorgaanbieders.

Ontwikkelgroep Toegang

Om alle inwoners ook écht de zorg te kunnen bieden die nodig is, was het bij de start cruciaal voor de buurtteams om goed af te stemmen met de aanbieders van maatwerkvoorzieningen in Utrecht. Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht heeft daartoe een ontwikkelgroep Toegang opgericht waaraan vertegenwoordigers van de grote aanbieders van maatwerkvoorzieningen en de gemeente Utrecht deelnamen. Deze ontwikkelgroep heeft onder meer de volgende thema's opgepakt:

- Inventariseren en oplossen van mogelijke knelpunten in de klantoverdracht, de toegang tot maatwerkvoorzieningen, de afstemming tussen verschillende wetten, bijvoorbeeld tussen de zorgverzekeringswet

en de Wmo of tussen de Wmo en de Wet langdurige zorg (WLZ).

- Inrichten van een consultfunctie voor buurtteammedewerkers, waar zij een beroep kunnen doen op de kennis en expertise van de aanvullende zorg.
- Ontwerpen van nieuwe vormen van samenwerking tussen buurtteams en aanvullende zorg (flexibele arrangementen).
- Het maken van afspraken rond proefplaatsingen om te kijken of en waar klanten in de arbeidsmatige activering op de juiste plek zitten. In de eerste drie maanden wordt dan onderzocht waar interesses liggen en wat de (groei)mogelijkheden zijn. Vervolgens wordt de klant naar de juiste plek begeleid.

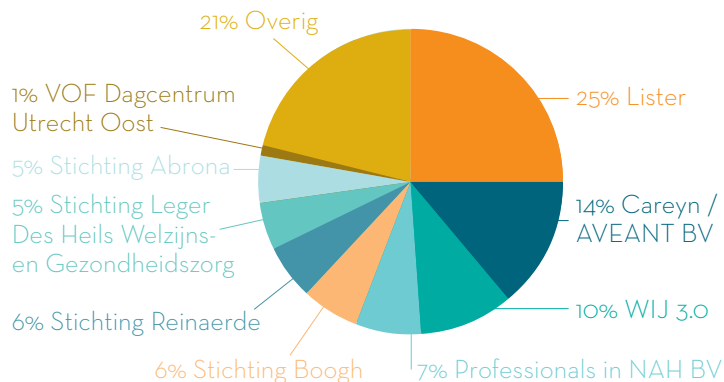
Toegang tot maatwerkvoorzieningen

Voor Utrechters die dit nodig hebben, verlenen de buurtteams toegang tot de volgende maatwerkvoorzieningen:

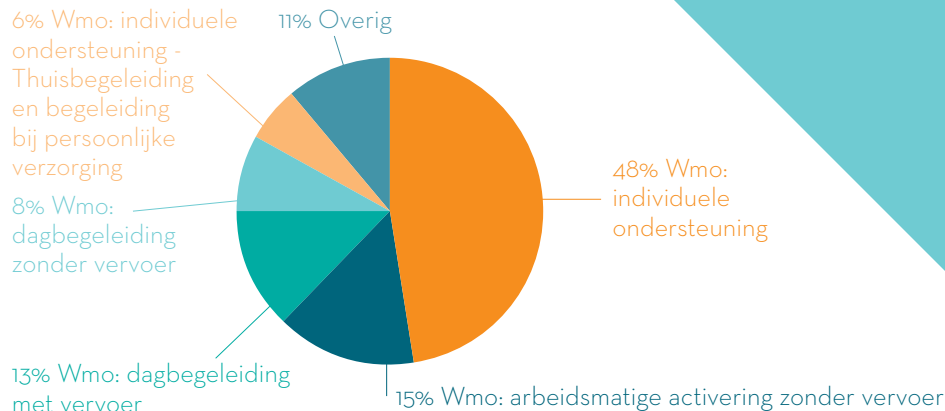
- Individuele ondersteuning.
- Arbeidsmatige activering.
- Dagbegeleiding voor mensen die 67+ zijn.
- Kortdurend verblijf.
- Schulddienstverlening.

Daarnaast kunnen buurtteams voor een aantal andere maatwerkvoorzieningen een (zwaarwegend) advies geven. Dit geldt voor het Wmo-loket als het gaat om individuele voorzieningen zoals hulp bij het huishouden of een scootmobiel. En voor de Regionale Toegang als het gaat om begeleid wonen. De buurt-

Toegewezen zorg per leverancier



Toegewezen zorg in 2015



teams stemmen af met aanbieders van aanvullende zorg als de klant mogelijk een beroep kan doen op de Wet langdurige zorg en met de huisarts als de klant een beroep kan doen op zorg vanuit de Zorgverzekeringswet.

Uitvoering

Omdat 2015 een overgangsjaar was, deden veel mensen een beroep op de buurtteams voor een (her)beoordeling van hun ondersteuning. Dit bleek extra lastig omdat deze taak vrijwel geheel nieuw was voor de professionals van de buurtteamorganisatie. Bij een (her)beoordeling geldt bovendien een vastgestelde doorlooptijd voor onderzoek en beoordeling van een aanvraag. Al met al gaf dit meteen bij de start van de buurtteams al

een grote druk. Er is direct gestart met het ontwikkelen en implementeren van een werkwijze voor toegang tot maatwerkvoorzieningen. Medewerkers zijn getraind, er is een vraagbaak ingericht en een tijdlang hebben we gewerkt met een stedelijke werkgroep, bestaande uit buurtteammedewerkers en buurtondernemers, waarin we samen ervaring opdeden met het beoordelen van aanvragen. In november 2015 waren we zover dat alle buurtteams zelf deze taak konden oppakken. Voor de hausse aan aanvragen voor herbeoordelingen die eind van 2015 bij de buurtteams werden ingediend, heeft de gemeente extra formatie beschikbaar gesteld. Mede hierdoor is voorkomen dat er mensen tussen wal en schip zijn gevallen.

• *Persoonsgebonden budget of zorg in natura*

Als eenmaal de noodzaak van een maatwerkvoorziening is vastgesteld kunnen bewoners een keuze maken uit zorg in natura (ZIN) of een persoonsgebonden budget (PGB). De meeste bewoners kiezen voor zorg in natura. Bewoners die een voorkeur hebben voor een PGB, dienen zelf een PGB-plan te maken dat door een stedelijke PGB-commissie wordt beoordeeld. De beoordeling van PGB-plannen blijft stedelijk georganiseerd.

De PGB-regeling is in 2015 ingrijpend veranderd. Bewoners krijgen niet langer direct geld op hun rekening. Zij dienen nu de kosten te declareren bij de Sociale Verzekeringsbank

(SVB). In Utrecht waren er in eind 2014 ongeveer zeshonderd mensen die zelf hun eigen begeleiding inkochten via een PGB. Een groot deel van hen is het afgelopen jaar gezien door een buurtteammedewerker en beoordeeld door de PGB-commissie.

- *Niet aangeboren hersenletsel (NAH)*

Bij het beoordelen van aanvragen voor maatwerkvoorzieningen bleek al direct dat medewerkers het lastig vonden om een goede inschatting te maken van wat deze mensen aan begeleiding nodig hebben. Daar is proactief op gereageerd. In 2015 heeft MEE (organisatie die hulp biedt aan mensen met een beperking) alle teams bezocht en uitleg gegeven over NAH en de mogelijkheden van ondersteuning. Er is een formulier ontwikkeld dat professionals helpt om NAH goed in beeld te krijgen en niets over het hoofd te zien. Dit formulier is een verplicht onderdeel geworden bij het aanvragen van een maatwerkvoorziening voor iemand met NAH. In december was er een training NAH voor de aandachtfunctionarissen. In 2016 krijgt deze training een vervolg. De externe consultfunctie van MEE stopt in de loop van 2016.

- *Kortdurend verblijf*

Er wordt vrijwel geen gebruik gemaakt van de maatwerkvoorziening kortdurend verblijf. We hebben geconstateerd dat de informatie daarover bij de teams nog onvoldoende bekend is en de regeling te ingewikkeld is. De gemeente en zorgverzekeraar Zilveren Kruis onderzoeken nu hoe deze maatwerkvoorziening beter benut kan worden. Hierover is overleg met de buurtteams.

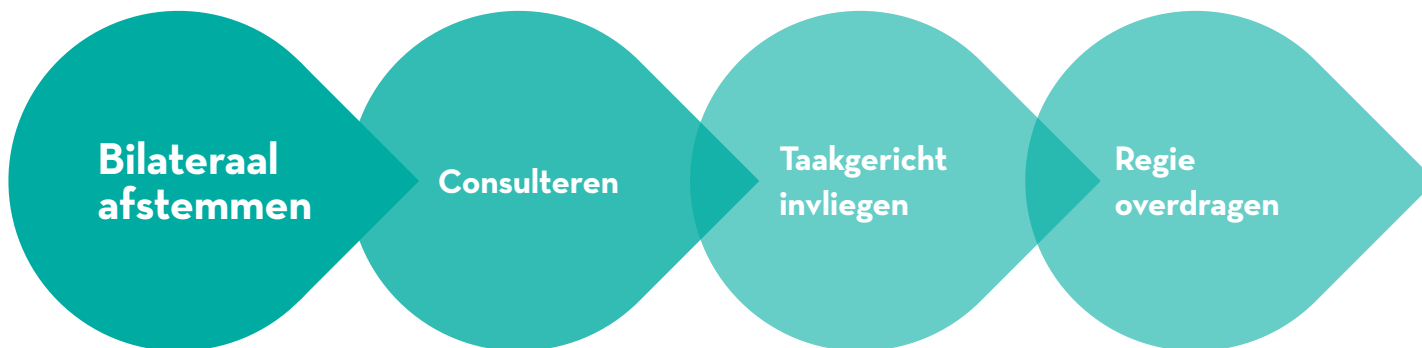
- *Wmo-adviezen*

Van de mogelijkheid om een zwaarwegend advies uit te brengen bij aanvragen voor Hulp bij het Huishouden (HbH) is dit jaar nog weinig gebruik gemaakt. De aanstaande herbeoordelingen van de HbH in 2016 worden aangegrepen om de samenwerking met het Wmo-loket te verdiepen.

- *Regionale Toegang*

Buurtteammedewerkers ondersteunden klanten waar nodig bij hun aanvraag voor begeleid wonen of maatschappelijke opvang via de Regionale Toegang van de gemeente Utrecht. Ook neemt een buurtondernemer deel aan de veldtafel waar aanvragen voor opvang en beschermd wonen behandeld worden. Op deze manier krijgen we beter in beeld waar een bepaalde ondersteuningsvraag thuis-

“In Utrecht waren er in eind 2014 ongeveer zeshonderd mensen die zelf hun eigen begeleiding inkochten via een PGB”



Samenwerkingsvorm aanvullende zorg en basiszorg

hoort. De buurtondernemer kan hier een inhoudelijke bijdrage leveren en daarnaast samenwerkingskwesties signaleren die verbeterd moeten worden. In dat kader organiseert de buurtteamorganisatie in het voorjaar van 2016 een leerwerkbijeenkomst voor buurtteammedewerkers en medewerkers uit de (O)GGZ. Het voornemen is om in 2016 tot een nauwere samenwerking te komen tussen de buurtteams, de Regionale Toegang en de GGZ en OGGZ.

Vernieuwing

Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht werkt continu aan een verbetering van de werkzaamheden van de buurtteams. Daarvan geven we hieronder drie voorbeelden:

- *Flexibele arrangementen sociale basiszorg/aanvullende zorg*

Flexibele arrangementen zijn bedoeld om het op- en afschalen van zorg efficiënter en effectiever te organiseren. In overleg met Lister is daar het afgelopen jaar een start mee gemaakt. Er is een opzet gemaakt om te komen tot nieuwe samenwerkingsvormen tussen aanvullende zorg en basiszorg waarbij we steeds doen wat nodig is. In het ene geval betreft dit bilaterale afstemming met de aanvullende zorg terwijl in het andere geval de expertise van de aanvullende zorg nodig is. Aanvullende zorg wordt dan ook 'taakgericht' ingevlogen. Deze nieuwe vormen van samenwerking vinden breed gehoor en worden in 2016 verder ontwikkeld.

- *Academische werkplaats*

Samen met onder andere Pharos, UMC Utrecht en het Trimbos Instituut hebben we de intentie een academische werkplaats op te zetten afgesproken. Doel hiervan is het terugdringen van gezondheidsachterstanden door preventie en aanpak van psychische en psychosociale problemen.

- *Ernstig psychiatrische aandoeningen (EPA)*

Een groep voor wie aanvullende specialistische zorg van groot belang is, is de groep met ernstig psychiatrische aandoeningen (EPA). Om dit goed te regelen hebben we contact gezocht met twee bijzondere initiatieven in Utrecht, namelijk Psy-net en de EPA-taskforce. Psy-net werkt aan een efficiënte, directe



(digitale) communicatie tussen de psychiatrische patiënt en zijn (zorg)netwerk. Vanuit de EPA-taskforce is eind 2015 in de wijken Lunetten en Overvecht een pilot gestart voor mensen met EPA. Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht levert hieraan een bijdrage samen met de medische basiszorg via de geïntegreerde eerstelijnszorg (GEZ). We richten ons daarbij op het beter in beeld krijgen van mensen met een EPA-profiel hebben, die nog niet als zodanig in beeld zijn. Hiervoor is samenwerking gezocht met het lectoraat kwetsbare groepen van de Hogeschool

Utrecht. Een ander belangrijk aandachtspunt is hoe we vorm kunnen geven aan de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor chronische GGZ-klanten, die blijvend zorg nodig hebben.

- In 2015 zijn 804 maatwerkvoorzieningen afgegeven.
- In 38 gevallen is een maatwerkvoorziening niet toegekend en heeft de klant een afwijzing ontvangen.
- Van de mogelijkheid van onafhankelijke klantondersteuning is 24 keer gebruik gemaakt.

- 24 mensen hebben bezwaar gemaakt tegen het besluit van de pgb-commissie of van de buurtteams, Sociaal en Jeugd en Gezin samen, over hun aanvraag voor een maatwerkvoorziening. De uitkomst daarvan is dat bij 16 het oorspronkelijke besluit is gehandhaafd. Eén bezwaar is gegrond verklaard. Van zeven bezwaarschriften is nog geen uitspraak bekend.
- In 310 gevallen heeft de pgb-commissie beslist over aanvragen van pgb-houders.



6 Bijlage - De cijfers

Bijlage - De cijfers

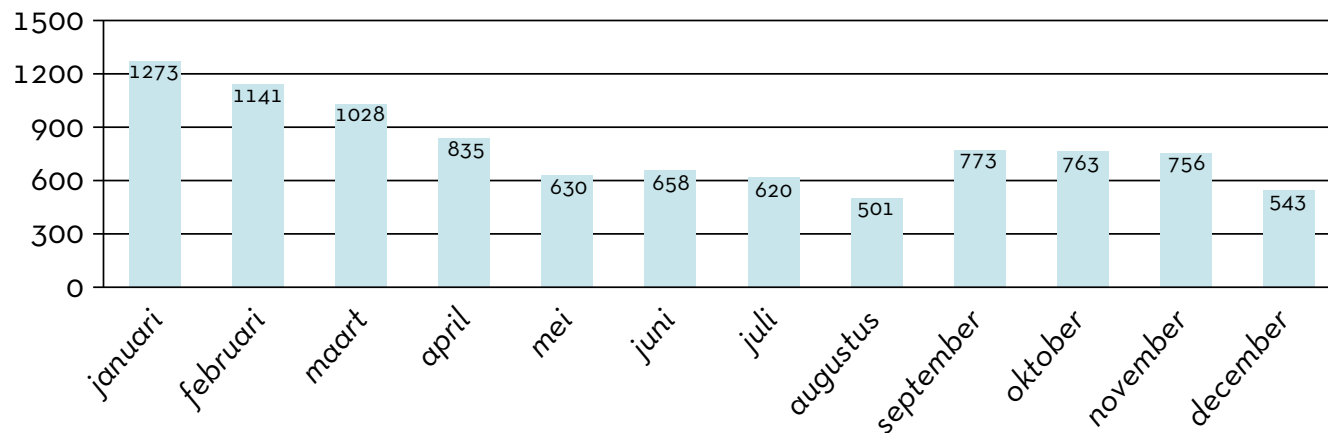
1. Aantallen

Hierbij gaat het om het aantal gestarte, lopende en afgesloten casussen in 2015.

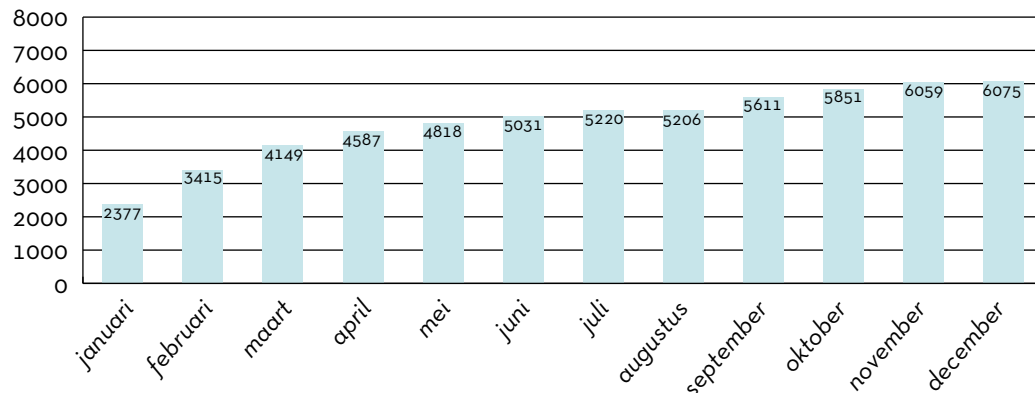
Aantal casussen per kwartaal

	Gestart	Lopend	Afgesloten
Q1	3442	4526	796
Q2	2123	5870	1291
Q3	1894	6488	1426
Q4	2062	7143	1672
2015	9521	10579	5185

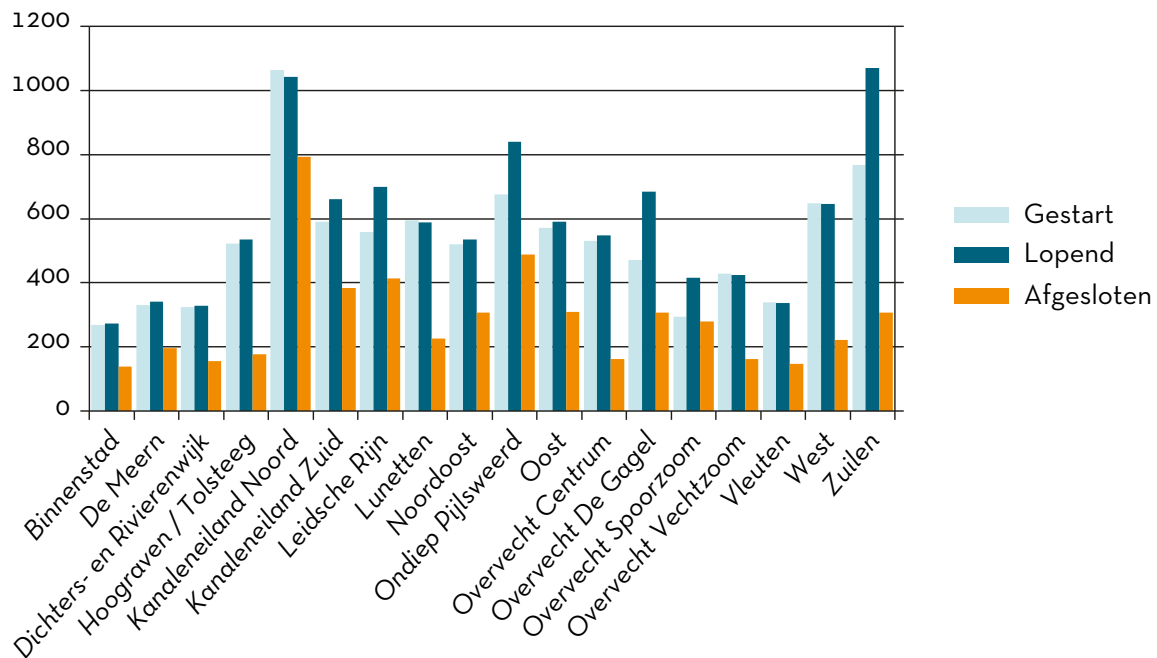
Het aantal gestarte casussen per maand



Het aantal lopende casussen per maand



Het aantal gestarte, lopende en afgesloten casussen per buurtteam



2. Snelheid

Gemiddelde tijd tussen aanmelding en eerste kennismakingsgesprek.

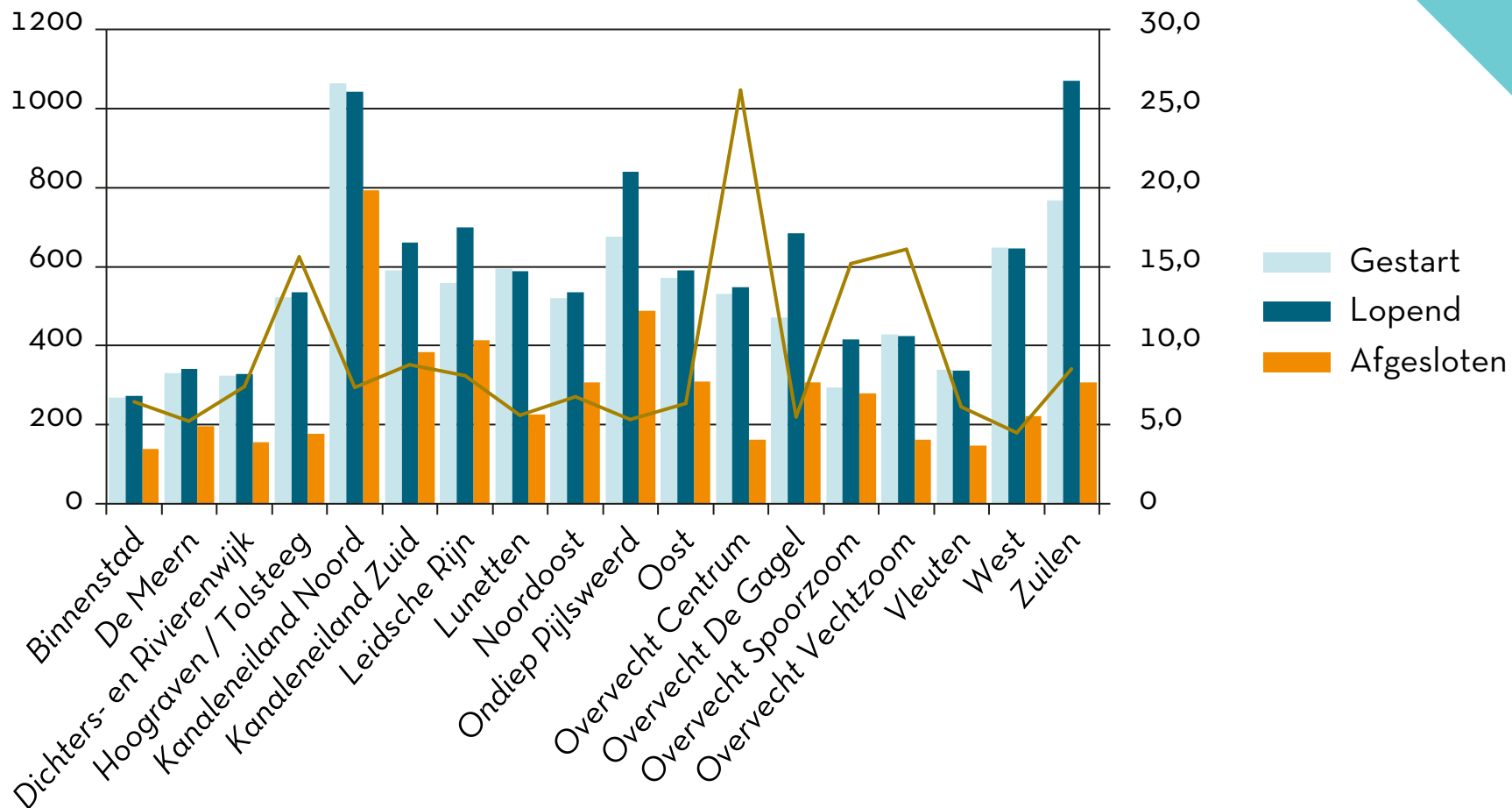
Gemiddelde snelheid per maand

Aantal dagen tussen aanmelding en 1 ^e kennismaking	jan	feb	mrt	april	mei	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec
Eerste kennismakingsgesprek - elders	10,3	8,3	6,2	8,4	5,6	6,1	5,1	6,8	5,2	4,8	4,7	5,0
Eerste kennismakingsgesprek - kantoor	8,8	9,4	8,9	7,3	7,3	5,9	6,6	5,7	5,1	4,7	4,6	3,2
Eerste kennismakingsgesprek - thuis	13,2	11,1	16,6	14,4	12,2	18,1	15,6	13,2	14,8	12,3	12,2	7,1
Eindtotaal	11,5	10,0	10,2	9,7	7,9	8,1	7,8	8,0	6,7	6,2	5,8	4,8

Gemiddelde snelheid per kwartaal

Categorie	Gemiddeld
(eerste kennismaking na aanmelding) Q1	10,6
(eerste kennismaking na aanmelding) Q2	8,7
(eerste kennismaking na aanmelding) Q3	7,4
(eerste kennismaking na aanmelding) Q4	5,7
Jaar	8,5

Snelheid gekoppeld aan het aantal casussen (lopend, gestart en afgesloten) per buurtteam



Overzicht aantal casussen en gemiddelde snelheid voor 2015 per buurtteam

Buurtteam	Gestart	Lopend	Afgesloten	Gem. tijd
BT Sociaal - Binnenstad	269	272	139	6,5
BT Sociaal - De Meern	330	342	196	5,2
BT Sociaal - Dichters- en Rivierenwijk	325	329	156	7,4
BT Sociaal - Hoograven / Tolsteeg	522	536	176	15,6
BT Sociaal - Kanaleneiland Noord	1.063	1.042	792	7,4
BT Sociaal - Kanaleneiland Zuid	590	661	383	8,8
BT Sociaal - Leidsche Rijn	558	700	413	8,1
BT Sociaal - Lunetten	595	589	225	5,6
BT Sociaal - Noordoost	521	535	308	6,8
BT Sociaal - Ondiep Pijlswaard	676	839	489	5,3
BT Sociaal - Oost	571	590	309	6,3
BT Sociaal - Overvecht Centrum	530	548	163	26,2
BT Sociaal - Overvecht De Gagel	471	684	308	5,5
BT Sociaal - Overvecht Spoorzoom	294	415	279	15,2
BT Sociaal - Overvecht Vechtzoom	428	424	162	16,1
BT Sociaal - Vleuten	338	336	148	6,1
BT Sociaal - West	647	645	221	4,5
BT Sociaal - Zuilen	768	1.071	306	8,5
	9.521	10.579	5.185	8,5

3. Bereik en Instroom

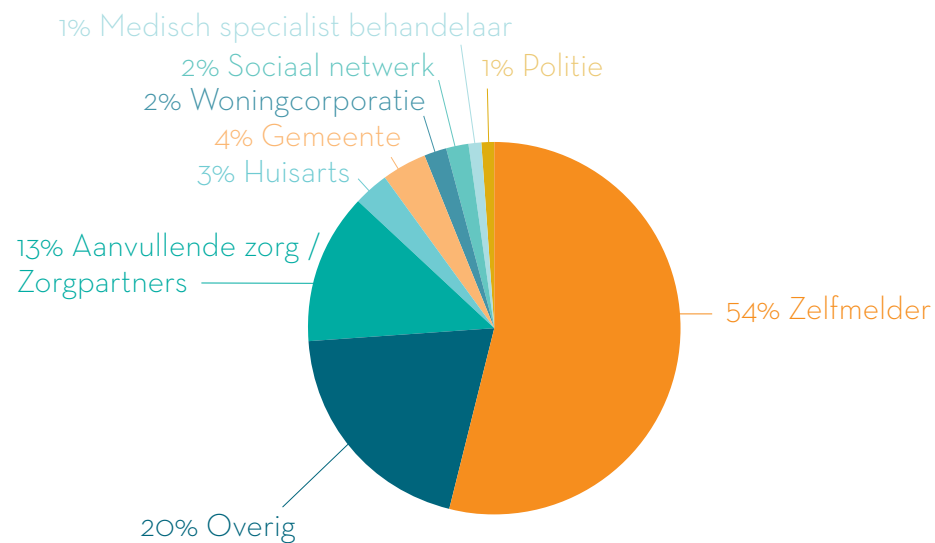
Bereik unieke klanten op basis van de lopende casussen

Buurtteam	Aantal
BT Sociaal - Binnenstad	281
BT Sociaal - De Meern	336
BT Sociaal - Dichters- en Rivierenwijk	289
BT Sociaal - Hoograven / Tolsteeg	397
BT Sociaal - Kanaleneiland Noord	921
BT Sociaal - Kanaleneiland Zuid	589
BT Sociaal - Leidsche Rijn	718
BT Sociaal - Lunetten	594
BT Sociaal - Noordoost	499
BT Sociaal - Ondiep Pijlsweerd	925
BT Sociaal - Oost	563
BT Sociaal - Overvecht Centrum	529
BT Sociaal - Overvecht De Gagel	769
BT Sociaal - Overvecht Spoorzoom	424
BT Sociaal - Overvecht Vechtzoom	504
BT Sociaal - Vleuten	452
BT Sociaal - West	604
BT Sociaal - Zuilen	1.077
	10.471

Instroom gestarte casussen in periode per melder

Melder	Aantal
Zelfmelder	4.486
Anders, namelijk	1.701
Aanvullende zorg / Zorgpartners	1.255
Huisarts	337
BT Sociaal	444
Gemeente	399
Sociaal netwerk	165
BT Jeugd en Gezin	176
Woningcorporatie	156
Veilig Thuis	26
Aanvullende zorg - lage ZZP	43
Medisch specialist/behandelaar	89
Veiligheidshuis	31
Politie	69
Raadsliden	27
SAVE team	14
Juridisch loket	15
School/onderwijs	25
Sociaal makelaars	14
Aanpak EOG	1
Geen melder	33
Jongerenwerk	11
AMHK	4
	9.521

Aantal gestarte casussen per melder

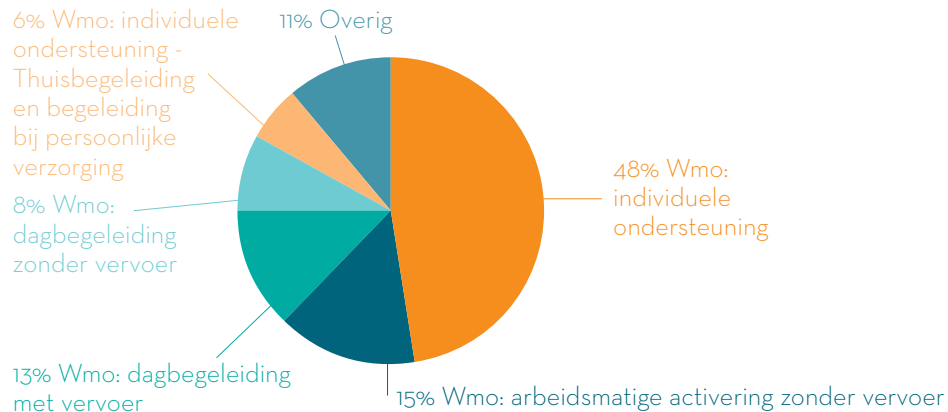


4. Doorstroom maatwerkvoorzieningen

Overzicht van de aanvullende zorg waarnaar klanten zijn doorverwezen

Product of dienst	Toegewezen
WMO: individuele ondersteuning	542
WMO: dagbegeleiding met vervoer	144
WMO: arbeidsmatige activering zonder vervoer	163
WMO: dagbegeleiding zonder vervoer	84
WMO: individuele ondersteuning - Thuisbegeleiding, begeleiding bij persoonlijke verzorging	68
WMO: gespecialiseerde begeleiding ZG raamovereenkomst	19
WMO: arbeidsmatige activering met vervoer	18
WMO: begeleidersvoorziening doofblinden	2
WMO: toeleiding zintuigelijk gehandicapten raamovereenkomst	3
WMO: dagactiviteit zintuigelijk gehandicapten raamovereenkomst	2
WMO: kdv GGZ en GZ maximaal per etmaal, inclusief begeleiding	2
WMO: kdv ouderen alleen het verblijf	1
WMO: verlengde toeleiding zintuigelijk gehandicapten raamovereenkomst	1
	1.118

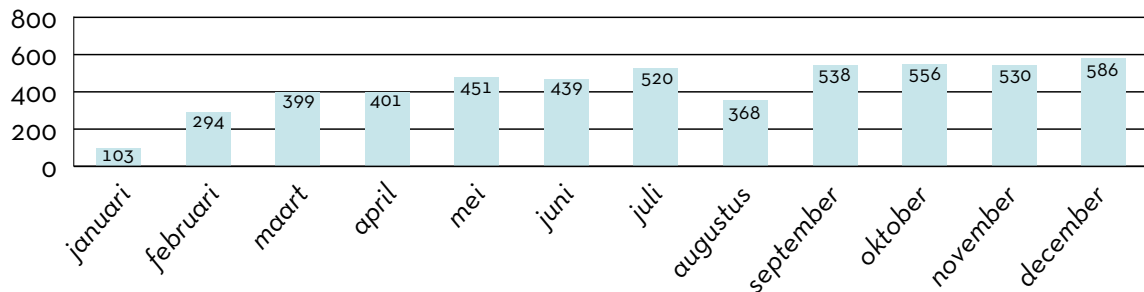
Toegewezen zorg met datum aanvang per zorgaanbieder



5. Doelbereik

Dit geeft inzicht in de redenen van beëindiging van de zorg, de mate waarin klanten aangeven zonder begeleiding verder kunnen en de mate waarin de zelfredzaamheid en participatie is vergroot.

Doelbereik per maand



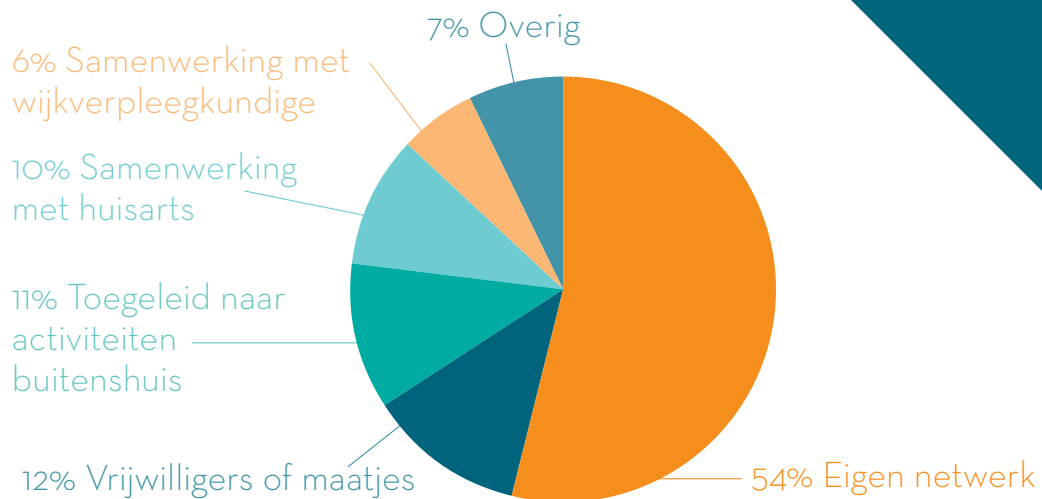
Aantal casussen per afsluitreden

Afsluitreden	Aantal
Beëindigd volgens plan	2.966
In overeenstemming voortijdig afgesloten	762
Eenzijdig door de aanbieder beëindigd	529
Eenzijdig door de klant beëindigd	481
Beëindigd wegens externe omstandigheden	376
(meerdere redenen)	53
Onbekend	17
	5.184

Aantal klanten per afsluitreden

Afsluitreden	Aantal
eigennetwerk	1.454
Vrijwilligers of maatjes	334
Toegeleid naar activiteiten buitenshuis	311
Samenwerking met huisarts	263
Samenwerking met wijkverpleegkundige	155
Samenwerking met corporatie	0
vrijwilligerswerk	106
Toegeleid naar werk	0
Samenwerking gedwongen kader	80
Samenwerking met onderwijs	0
Samenwerking met jeugdgezondheidszorg	0
Samenwerken met andere partijen	0
Specialistische zorg	0

Aantal klanten in percentages per afsluitreden

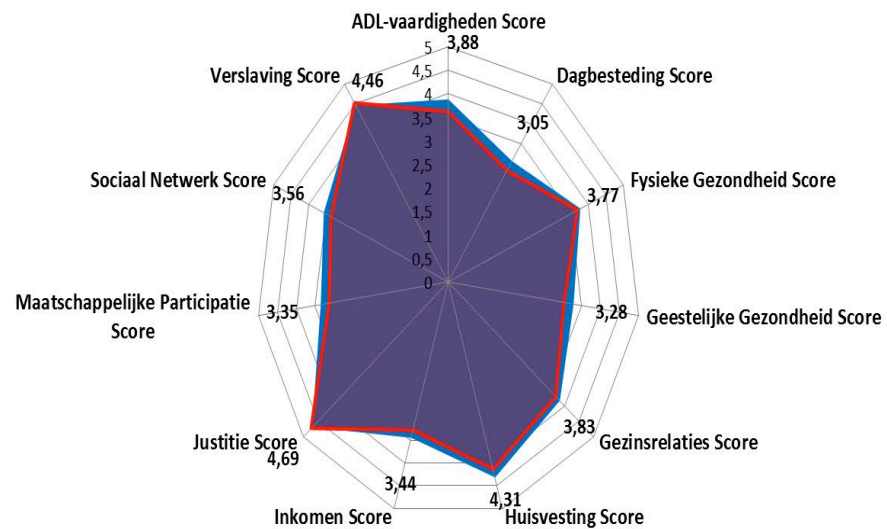


6. Zelfredzaamheidmatrix (ZRM)

Aantal ingevulde ZRM per soort

	jan	feb	mrt	apr	Mei	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec	TOTAAL
Nul	179	371	611	342	244	300	409	201	283	245	225	319	3.729
Doel	63	115	267	112	65	119	203	123	173	135	145	185	1.705
Periodiek	70	109	286	120	94	350	306	102	519	182	141	529	2.808
Onbekend	22	84	199	74	72	136	188	52	125	81	82	145	1.260
Eindtotaal	334	679	1.363	648	475	905	1.106	478	1.100	643	593	1.178	9.502

ZRM Nul - Periodiek



7. Klantoordeel kwaliteit dienstverlening

