

Verslag themabijeenkomst 'Het werk van de Buurteams' Georganiseerd door Advies Commissie Ouderenbeleid Stad Utrecht



Verslag Themabijeenkomst 'Het werk van de Buurteams'

Datum: Woensdag 24 april 2019 van 10.45 tot 12.00 uur

Locatie: Grote zaal boven Wijkbureau Oost-Noordoost. F.C. Dondersstraat 1, Utrecht
Aantal gasten 15 waaronder enkele buurtbewoners. Deze buurtbewoners hadden de uitnodiging in de 'Nieuwsbrief Wijkbureau NO 19 april 2019' zien staan. Heel fijn.

De Adviescommissie voor het Ouderenbeleid stad Utrecht (ACO) <https://www.aco-utrecht.nl/> staat voor kwaliteit van leven van ouderen. Dit wil zij bereiken door de kwaliteit van het beleid voor ouderen en beleid dat ouderen raakt te verbeteren. Naast beleid gaat het vooral om de uitwerking daarvan in de praktijk.

Deze themabijeenkomst wordt verzorgd door Jan van Gameren.

Jan van Gameren, programmaregisseur van de Buurteams in Utrecht vertelt wat u van een Buurteam kunt verwachten op het gebied van hulpverlening en welzijn, met name voor ouderen. Mét voorbeelden en cijfers.

Wat is een Buurteam? <https://www.buurteamsutrecht.nl/> Iedereen kan soms wel wat hulp gebruiken.

Op de website staat het volgende: 'Heeft u vragen of problemen waar u zelf niet uitkomt? Het buurtteam is er voor iedereen in de buurt. Wij bieden professionele en concrete hulp. We denken met u mee. Ons doel is dat u zelf weer verder kunt.'

Buurteams is een zelfstandige stichting

Gesubsidieerd door de gemeente Utrecht d.m.v. aanbesteding. Vanaf 2015 voert de Stichting Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht de sociale basiszorg in Utrecht uit. Deze stichting is onderdeel van Incluzio. De inrichting van het werk is veranderd. Alle medewerkers van de buurtteams zijn nu generalisten. Dat betekent dat zij van alles veel weten. En velen hebben expertise in huis.

Informatie vanuit de gemeente Utrecht <https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/publicaties/onderzoek-en-cijfers/onderzoek-over-utrecht/buurteams-sociaal-monitor/>

Er werken HBO geschoolde medewerkers die begeleiding geven aan mensen die dit nodig vinden. De vroegere functienaam was maatschappelijk werkers. Ook werken er sociaal-

juridische dienstverleners. Zij werken goed geïntegreerd binnen de buurtteams, maar zijn in dienst van U Centraal.

Er werken geen sociaal makelaars in de buurtteams, sociaal makelaars werken bij Dock, zie: <https://www.dock.nl/buurtten/utrecht>

U kunt met alle mogelijke en onmogelijke vragen terecht bij het Buurtteam. De hulp die het buurtteam biedt is kosteloos en drempelloos en er wordt niet standaard een BSN nummer gevraagd, behalve in die situaties waarin aanvullende zorg door het buurtteam wordt geïndiceerd.

De helft van onze klanten/cliënten hebben schulden. Zijn meestal kwetsbare mensen.

In de stad Utrecht zijn 18 buurtteams. Een buurtteam bestaat uit:

- Buurtteam Sociaal
- Buurtteam Jeugd
- Informatie en Advies (I&A) (sociaal juridische dienstverlening)

Ongeveer 85% van de begeleidingen wordt uitgevoerd door het buurtteam zelf. Ongeveer 15 % van de ambulante begeleidingen wordt verzorgd door aanvullende zorgpartijen.

Er komen tussen de 8500 en 8860 aanmeldingen per jaar bij het buurtteam binnen. In 2018 waren er tussen de 14 en 15 duizend lopende begeleidingen

In Utrecht werken 260 medewerkers in 18 team. Dit zijn ongeveer 200 fte's.

Buurtteams geven zwaarwegend advies in de zaken waarin een aanvraag voor Hulp Bij Huishouding (HBH) speelt. Het buurtteam voert de keukentafelgesprekken voor de HBH.

Het buurtteam heeft ook een signaalfunctie richting de gemeente Utrecht.

Er bestaat een integrale samenwerking met stichting 'Om U' zie <https://www.beteroud.nl/lokaal-samenwerken/om-u-zorgplan>

Bij complexe situaties wordt de 'Diamant structuur' gebruikt. Dat is een methode om de samenwerking in kaart te brengen.

Wie heeft de regie? Het Buurtteam heeft niet per definitie de regie. Wel stelt het buurtteam de vraag wie de regie heeft en maakt hierover afspraken.

De vragen die gesteld zijn:

- Hoe krijgen we inwoners betrokken bij het buurtteam? Antwoord : *alle teams organiseren minimaal 1 keer per jaar een bijeenkomst waarin met bewoners en klanten wordt gesproken over het nog beter laten aansluiten van de teams op buurt en klanten. Er zijn verder goede contacten met klant- en bewonersinitiatieven. In Lunetten bijvoorbeeld, wordt nauw samengewerkt met Lunetten Wil Wel.*
- Hoe wordt omgegaan met ouderenmishandeling? Antwoord : *Ouderenmishandeling heeft heel nadrukkelijk onze aandacht. We komen zeer schrijnende situaties tegen. Mishandeling en misbruik van kwetsbare ouderen gaat ons erg aan het hart en we halen alles uit de kast om mishandeling en misbruik te stoppen. Dat is niet altijd eenvoudig en vraagt om op maat gemaakte oplossingen.*
- Is het bekend hoeveel mensen de buurtteams kennen? Antwoord: *Hier zijn geen gegevens over bekend.*

- Is het bekend hoeveel mensen de buurtteams waarderen?
Antwoord: *Na afronding van een traject wordt samen met de klant teruggekeken naar het traject en ervaringen gedeeld. Klanten geven de ondersteuning dan ook een cijfer. Gemiddeld krijgen we van onze klanten een 7,8. We zijn druk bezig om een ander instrument te ontwikkelen om de klantervaring te meten (een nieuwe digitale tool om de klantervaring in beeld te brengen/krijgen : de ervaringwijzer).*
- Hoe heb je de aanbesteding en gunning persoonlijk ervaren. Antwoord: *De uitvraag van 2015-2018 was erg goed, er is een heel nieuw elan gekomen. Keerzijde is dat het voorbereiden op een aanbesteding heel veel tijd kost.*
- Hoe gaan jullie om met mensen die NU geholpen willen / moeten worden?
Antwoord : *Het motto van de buurtteamorganisatie is: doen wat nodig is. Als er een acute vraag is, dan zal daar op adequate wijze op gereageerd worden.*
- Aansturen op kleine overhead. Antwoord: *Inderdaad, zo klein mogelijk.*

Voor informele zorg kunt u informatie vinden op de volgende websites:

<https://www.u-centraal.nl/> of bellen met 030 236 17 70 ma t/m vr 9.00 - 17.00 uur

<https://www.nizu.nl/> of bellen met 030-236 1745 ma t/m vrij van 9.00 - 13.00 uur

ACO voorzitter Jaap Zwart dankt Jan van Gameren hartelijk voor zijn bijdrage, aanwezig voor hun aandacht en sluit de bijeenkomst

Volgende themabijeenkomst is woensdag 22 mei 2019.