

Kaders voor de buurtteamorganisatie Sociaal

De gemeente kiest voor één buurtteamorganisatie Sociaal. Het is van belang dat deze organisatie een onafhankelijke entiteit is die:

- een onafhankelijke positie inneemt t.o.v. de andere sporen van het Utrechtse model. Dat betekent dat ze alleen verantwoordelijk is voor de buurtteams;
- het Utrechtse zorgveld kent;
- geleid wordt door een persoon/personen die zich bewezen hebben als samenwerkingspartner en die vernieuwingsgezind en samenwerkingsgericht zijn;
- een aantrekkelijk werkgever is voor kwalitatief goede medewerkers die zich willen en kunnen door ontwikkelen tot de generalist die we beogen. Cultuursensitief werken is een belangrijk kwaliteitskenmerk. Dat geldt ook voor de gelijkwaardige relatie tussen cliënt en hulpverlener en het inzetten van kennis van ervaringsdeskundigen;
- is te typeren als een 'lerende organisatie' die functioneert als spil in de transformatie en in verlengde daarvan medewerkers optimaal faciliteert via scholing, intervisie et cetera om zich te ontwikkelen tot de kwalitatief hoogwaardige generalist die wij beogen;
- eenvoudig georganiseerd en financieel transparant;
- voldoet aan vereisten zoals gesteld in ASV van de gemeente Utrecht. Bijvoorbeeld op het gebied van financiële degelijkheid.

Opgave

De buurtteamorganisatie Sociaal heeft de opgave om:

- In 4 jaar tijd de teams Sociaal kwalitatief hoogwaardig en efficiënt te organiseren opdat Utrechters maximaal in staat zijn om samen met hun directe omgeving, een adequate oplossing te vinden voor hun (zorg)vraag;
- Op 1 januari 2015 te realiseren dat iedere inwoner die dat nodig heeft toegang heeft tot een buurtteam en in 2015 de teams stapsgewijs uit te breiden tot volledige sterkte:
 - Per 1 januari 2015 één herkenbare ingang tot de Buurtteams (Sociaal én Jeugd) te realiseren;
 - De kern van de organisatie op 1 januari 2015 bestaat uit het management en een deel van de formatie. Bij gebleken geschiktheid kan de nieuwe organisatie de medewerkers van de reeds bestaande teams Sociaal overnemen;
 - Per 1 januari 2015 afspraken gemaakt te hebben met de huidige aanbieders over:
 - de stapsgewijze opbouw van de buurtteams in 2015 binnen de door de gemeente gestelde financiële- en inhoudelijke kaders;
 - het benutten en borgen van expertise en deskundigheid in de teams Sociaal.
- Maatwerk te bieden in wat nodig is: bij de opbouw van de teams Sociaal aandacht te hebben voor de verwachte vraag en de omvang en aard van de problematiek in de verschillende buurten (met dien verstande dat iedereen toegang heeft tot de buurtteams);
- In samenwerking met de gemeente te werken aan de operationalisatie van de gestelde kaders en de uitwerking van de ontwikkelopgaven;
- Inzichtelijk te maken hoe de buurtteamorganisatie de kwaliteit en professionaliteit borgt en zo doelmatig mogelijk organiseert.

De buurtteamorganisatie is gebonden aan de kaders zoals gesteld in de Kadernota Meedoen naar Vermogen, het Werkkader Buurtteams (bijlage bij de Kadernota), het Uitvoeringsplan 1^e fase Meedoen naar Vermogen en de raadsbrief Toezegging commissie Mens en Samenleving, Uitvoeringsplan MnV. Een aantal van de belangrijkste kaders zijn hieronder opgenomen.

1. Doelen teams Sociaal

- Het hoofddoel van het Utrechtse model voor zorg en ondersteuning voor volwassenen, is om Utrecht een vitale sociale stad te laten zijn, waar inwoners betrokken zijn en verantwoordelijkheid voor hun omgeving nemen. Ook kwetsbare inwoners krijgen de kans om hun toekomst in eigen handen te nemen, mee te doen en zich te ontwikkelen.
- Het hoofddoel van de sociale basiszorg en daarbinnen de buurtteams, is om Utrechters in staat te stellen om samen met hun directe omgeving, een adequate oplossing te vinden voor hun (zorg)vraag. De cliënt heeft en houdt zelf de regie bij het oplossen van de problemen. Het zelforganiserend vermogen van het individu wordt zoveel mogelijk aangeboord. De

professionele inzet sluit aan bij de mogelijkheden van de Utrechter om zelf een actieve inbreng te leveren.

Bij de monitoring van bovenstaande doelen kan voor de buurtteamorganisatie gedacht worden aan de volgende indicatoren. Deze zullen door de gemeente en de beoogde aanbieder nader moeten worden uitgewerkt en vastgesteld:

- Het percentage inwoners dat aangeeft weinig tot geen problemen te ervaren met meedoen;
- Het percentage inwoners dat in staat is om het leven zelfstandig vorm te geven;
- Het percentage inwoners dat aangeeft problemen (weer) zelf op te kunnen lossen;
- De (duurzame) verbetering van zelfredzaamheid op basis van de Zelfredzaamheid-matrix (ZRM);
- het aantal doorverwijzingen naar WMO-maatwerkvoorzieningen en Zvw-voorzieningen.

Verantwoording is belangrijk om te kunnen bijsturen op kosten en kwaliteit. Daarin moet een balans worden gezocht met de tijd die professionals aan administratieve handelingen zouden moeten besteden. Over de wijze van registreren wordt in overleg met de beoogde aanbieder nadere afspraken gemaakt.

2. Principes, uitgangspunten en positionering

De teams Sociaal werken op basis van de volgende uitgangspunten en doelen:

- De teams Sociaal komen in beeld als inwoners zelf, of met hun directe omgeving of met de voorzieningen uit de Stad zoals het welzijnswerk en collectieve buurtvoorzieningen, onvoldoende een oplossing kunnen vinden voor hun vraag op sociaal gebied. Het buurtteam vervult een spilfunctie tussen het eerste spoor De Stad en de Aanvullende zorg;
- De teams Sociaal leveren begeleiding en zorg, maar hebben ook een preventieve taak en een laagdrempelige uitstraling;
- Het buurtteam is een algemene voorziening: vrij toegankelijk en dus zonder indicatie in te schakelen en te benaderen. Het buurtteam is niet alleen gemakkelijk en dichtbij vindbaar voor inwoners van Utrecht, maar moet ook makkelijk vindbaar en benaderbaar zijn voor professionals van andere organisaties en instellingen;
- De regie blijft ook tijdens de begeleiding zoveel mogelijk bij de inwoner. We gaan uit van één huishouden, één plan, één regisseur;
- De teams Sociaal kijken vooral wat mensen wél kunnen in plaats van te focussen wat er allemaal niet goed gaat. Ook bekijken zij welke rol het sociale netwerk kan spelen en proberen dat netwerk te versterken;
- In de teams Sociaal worden mensen op maat geholpen. Dat wil zeggen: in aanvulling op wat ze zelf kunnen en zodanig dat ze zo min mogelijk afhankelijk zijn of worden van professionele ondersteuning;
- De ondersteuning die geboden wordt ademt mee met de zorgvraag. Dit vraagt om het op- en afschalen van de ondersteuning die geboden wordt. Feitelijk geldt hetzelfde voor de sociale- en medische ondersteuning. Zij moeten elkaar met gemak kunnen vinden. De huisarts en de professionals in de teams Sociaal fungeren daarbij als tandem;
- Als de problematiek te specialistisch is kan een buurtteammedewerker een specialist invliegen;
- Het team Sociaal fungeert niet als crisisopvang of crisisinterventie.

3. Functies en taken

- In elk team Sociaal is in ieder geval kennis en ervaring aanwezig over verschillende doelgroepen – mensen met verstandelijke beperkingen, met psychiatrische problematiek, met zware multi-problematiek, met psychosociale problematiek en (dementerende) ouderen, allochtonen – en over verschillende leefgebieden zoals werk en financiën;
- Bij de samenstelling van buurtteams zal rekening gehouden worden met de bevolkingssamenstelling van de buurt waarin zij gaan werken;
- De teams Sociaal hanteren geen dwang in hun methodiek;
- De teams Sociaal voorzien niet in begeleiding in de avond- en nachturen;
- De teams Sociaal werken nauw samen met teams Jeugd, met de medische basiszorg: huisarts, de wijkverpleegkundige en de basis geestelijke gezondheidszorg (GGZ), de corporaties en andere partners.

Activiteiten die onder de teams Sociaal worden gebracht zijn onder andere:

- Ambulante (woon)begeleiding (een klein deel valt onder de aanvullende zorg);
- Cliëntondersteuning: maatschappelijk werk, sociaal raadsliedenwerk, ouderenadvies, ondersteuning van mensen met een beperking die nu geboden wordt door MEE;

- Informatievoorziening;
- Budgetbegeleiding;
- Sociale activering;
- Persoonlijke verzorging die in het verlengde van begeleiding ligt. Op basis van de ontwikkelopgave moet komend jaar blijken of deze activiteiten daadwerkelijk onder het team Sociaal worden gebracht vanaf 2015.

4. Werkwijze

- Naast een outreachende werkwijze, kunnen via onder andere huisartsen, woningbouwcorporaties, politie, scholen buurtteam medewerkers in contact komen met cliënten. Daarnaast komt er één ingang in de buurt waar inwoners, de omgeving of het netwerk kan aankloppen. Achter deze ene voordeur zijn twee teams actief (Sociaal en Jeugd):
 - de ingang is fysiek, maar ook telefonisch en digitaal. Uiteraard is de ingang goed (fysiek) toegankelijk voor alle inwoners;
 - de teams Sociaal en Jeugd en Gezin zijn gezamenlijk toegerust om de (aan) vragen van alle inwoners op te pakken. Zij werken met korte (digitale, telefonische) lijnen en stemmen waar nodig onderling snel en slagvaardig af;
- De nieuwe buurtteamorganisatie dient aan te sluiten bij de samenwerkingsafspraken die momenteel worden gemaakt in het kader van het convenant met Achmea;
- De teams Sociaal ondersteunen ouderen als er een begeleidingsvraag is, bijvoorbeeld met het zwaartepunt op eenzaamheid, budgetbegeleiding, activering of woonproblematiek. Verschuift het zwaartepunt van de zorgvraag naar lijfgebonden zorg, dan wordt de overige begeleiding overgenomen door de thuiszorginstelling die de verzorging levert. Dit is een van de ontwikkelopgaven waarop de buurtteamorganisatie Sociaal in 2014 in co-creatie met de gemeente moet treden;
- Vrijwilligers zijn van onschatbare waarde voor de stad. De gemeente heeft als taak om deze initiatieven en vrijwilligers te waarderen en daar waar nodig te faciliteren. Ook voor de teams Sociaal is hierin een rol weggelegd. De nieuwe buurtteamorganisatie wordt gevraagd met een visie en een voorstel te komen over het betrekken van mantelzorgers en vrijwilligers bij de ondersteuning en zorg.

5. Professionaliteit, kwaliteit en waarborgen voor de cliënt

Competenties, scholing en opleiding

Het generalistisch werken vraagt specifieke competenties van de professionals. Alle exacte eisen zijn genoemd in het eerder genoemde Werkkader. Aanvullend is een houding- en gedragsrepertoire opgesteld. De buurtteamorganisatie Sociaal wordt gevraagd inzichtelijk te maken hoe zij invulling geeft aan de professionele kwaliteit van de medewerkers middels gerichte werving, scholing, opleiding en coaching. Ook dient de buurtteamorganisatie randvoorwaarden te organiseren die maken dat buurtteammedewerkers hun specialistische kennis op peil kunnen houden.

Diversiteit

De samenleving van Utrecht is een mozaïek van leefstijlen. Het ondersteunen van inwoners bij het oplossen van de eigen problemen vraagt zodoende om maatwerk, om flexibiliteit in plaats van uniformiteit. Zelfredzaamheid vraagt om een omgeving met zo min mogelijk drempels, letterlijk en figuurlijk. Alle (basis)voorzieningen in de stad zijn voor iedereen toegankelijk, ook voor inwoners met een beperking. Agenda 22 geldt daarbij als maatstaf.

Cultuursensitief werken

Wanneer binnen de organisatie als vanzelfsprekend met (interculturele) verschillen wordt omgegaan, zal dit bijdragen aan de kwaliteit van het primaire proces en daarmee aan het eindresultaat van de organisatie. De organisatie die verantwoordelijk wordt voor de uitvoering van de teams Sociaal dient hierop vanaf de start te sturen (via de hiervoor benodigde kennis en competenties van de medewerkers). Van de geselecteerde organisatie eist de gemeente dat ze in haar visie en personeelsbeleid (de deskundigheid omtrent) het cultuursensitief werken structureel heeft geborgd. Verder dient de samenstelling van de teams te passen bij de aard van de problematiek en de vraag van cliënten in de buurt.

Ervaringsdeskundigheid

De gemeente wil ervaringsdeskundigheid borgen in de buurtteamaanpak. De wijze waarop dit het beste vorm gegeven kan worden is een van de ontwikkelopgaven in 2014. De buurtteamorganisatie dient op dit punt in co-creatie met de gemeente te treden.

Privacy

Privacybescherming en proportionele gegevensuitwisseling zijn het uitgangspunt. De organisatie dient te voldoen aan alle wettelijke vereisten en dient de privacy te waarborgen in een op maat gesneden privacyregeling voor de teams Sociaal.

Keuzevrijheid

Keuzevrijheid voor de cliënt wordt geborgd door direct te zoeken naar een goede match tussen de buurtteammedewerker en cliënt. Is deze match er niet dan bestaat de mogelijkheid om te kiezen voor een andere medewerker uit het desbetreffende buurtteam. In het uiterste geval is het mogelijk om een beroep te doen op begeleiding of zorg vanuit een ander team Sociaal. Dit wordt geregeld via de klachtenprocedure van de buurtteamorganisatie Sociaal.

Klachtenbehandeling

De buurtteamorganisatie Sociaal treft een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen (of van voor hen werkzame personen) jegens een inwoner in het kader van de verlening van begeleiding en zorg. Zij brengt de regeling op passende wijze onder de aandacht van de inwoners

De voor- en nadelen van één of meerdere buurtteamorganisaties sociaal

1. Voor- en nadelen van één buurtteamorganisatie Sociaal

Voordelen	Nadelen
<ul style="list-style-type: none"> De complexiteit van de ontwikkelopgave is beter te managen voor zowel Buurtteamorganisatie, partners en gemeente en past zodoende beter bij een beheerste en zorgvuldige transitie. 	<ul style="list-style-type: none"> Eén aanbieder maakt dat de positie van de opdrachtnemer ten opzichte van opdrachtgever sterker is.
<ul style="list-style-type: none"> De stapsgewijze opbouw van de teams in 2015 maakt, uit overwegingen van overhead, de keuze voor een organisatie logisch. 	<ul style="list-style-type: none"> Er is geen vergelijking mogelijk op prestaties en werkwijze.
<ul style="list-style-type: none"> Verbinding met stedelijk georganiseerde functies en expertise is makkelijker te maken. 	<ul style="list-style-type: none"> Organisatie voelt onvoldoende prikkel om te presteren.
<ul style="list-style-type: none"> Het realiseren van één herkenbare ingang tot de Buurtteams (Sociaal én Jeugd) is makkelijker met één buurtteamorganisatie voor Sociaal en één organisatie voor Jeugd. 	

2. Voor- en nadelen van meerdere buurtteamorganisaties Sociaal

Voordelen	Nadelen
<ul style="list-style-type: none"> Partijen houden elkaar scherp op de prestaties. Gemeente kan dit als opdrachtgever benutten. 	<ul style="list-style-type: none"> Het is in de eerste jaren lastig om goede afspraken te maken met twee uitvoeringsorganisaties gegeven de ontwikkelopgaven en gespiegelde op- en afbouw van Buurtteam organisatie en Aanvullende zorg.
<ul style="list-style-type: none"> Meer ruimte voor accentverschillen in de aanpak. 	<ul style="list-style-type: none"> Kwetsbaar als gevolg van de beperkte omvang in het startjaar 2015 en bijkomende nadelen zoals verhouding primaire proces en overhead.
	<ul style="list-style-type: none"> Meerdere organisaties leiden niet tot automatisch tot concurrentie. Aangezien buurtteam in feitelijk de enige partij is in de buurt waar zij 'werkt'.
	<ul style="list-style-type: none"> Het realiseren van één herkenbare ingang tot de Buurtteams (Sociaal én Jeugd) is makkelijker