

Meetellen in buurtteams

Ervaringen van sociaal kwetsbare Utrechters met buurtteams

Sinds 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor een groot deel van de zorg en ondersteuning aan inwoners. Gemeente Utrecht vindt het belangrijk dat inwoners ondersteund worden bij het krijgen of behouden van regie over hun leven. Dat mensen zo veel als mogelijk zelf beslissingen nemen en problemen zelf en met hun eigen netwerk proberen op te lossen¹.

In Utrecht zijn buurtteams ingezet om dit te bereiken. Kenmerkend voor de buurtteams is dat hulp en ondersteuning dichtbij huis en voor iedereen bereikbaar is². Daarnaast krijgt een inwoner die ondersteuning ontvangt van een buurtteam, een vaste contactpersoon³, ook wanneer er verschillende hulpvragen zijn. Deze buurtteammedewerker is breed inzetbaar, wat ook wel een generalistische manier van werken wordt genoemd.

Het panel Meetellen in Utrecht heeft onderzocht wat de ervaringen van sociaal kwetsbare Utrechters zijn met de buurtteams. Wat vinden zij belangrijk voor goede hulp en ondersteuning van de buurtteams? Hierover gaat de vijfde peiling van Meetellen in Utrecht.

Wie zitten er in het panel van Meetellen in Utrecht?

Meetellen in Utrecht is een panel voor sociaal kwetsbare doelgroepen in de stad. Dit zijn bijvoorbeeld mensen met psychiatrische problemen, een verslaving of mensen die dakloos (geweest) zijn. Het panel telt ruim 350 leden. Zij kunnen hun stem laten horen via vragenlijsten en groepsgesprekken.

Onderzoek dóór en vóór kwetsbare Utrechters

Bij het onderzoek door Meetellen in Utrecht staan ervaringsdeskundigen centraal en hebben een actieve rol. Zij zijn deel van het 'Meetellen team' als panelmedewerker.

Meer weten of zelf panelmedewerker of panellid worden? Kijk op onze website:

www.meetelleninutrecht.nl

Wie deden mee aan de vijfde peiling?

Aan deze peiling deden 221 panelleden mee. Van hen is 52% man en 48% vrouw. De meesten zijn van middelbare leeftijd (76% is ouder dan 40 jaar) en de gemiddelde leeftijd is 48 jaar. 38% van de panelleden heeft een migratieachtergrond. Het grootste deel daarvan zijn Utrechters met een Marokkaanse achtergrond. De meeste panelleden hebben een vaste woon- of verblijfplaats. Drie kwart van de deelnemende panelleden is cliënt bij een instelling. De vragenlijsten zijn afgenomen in december 2016 en januari 2017. De resultaten in deze factsheet zijn gebaseerd op de antwoorden die deze panelleden hebben gegeven. Ook werden er verdiepende gesprekken gevoerd met panelmedewerkers, buurtteammedewerkers, Inaya Zorg, Stichting Al Amal en een ervaringsdeskundige in opleiding bij een buurtteam.



Resultaten van het onderzoek

Bekendheid van buurtteams

Een buurtteam is één van de eerste ingangen voor zorg en ondersteuning voor inwoners. Het is daarom belangrijk dat panelleden, een groep die vaak meerdere belemmeringen ervaart, weten dat ze daar terecht kunnen voor hulp en vragen. 10% van de panelleden heeft nog nooit gehoord van de buurtteams. Van de mensen die de buurtteams kennen, weet bijna een kwart niet waarvoor ze er naartoe kunnen gaan. De meeste panelleden die bekend zijn met de buurtteams weten dat ze voor verschillende hulpvragen bij een buurtteam terecht kunnen.

Fig.1. 90% van de panelleden heeft wel eens gehoord van de buurtteams



Contact met buurtteams

Twee derde van alle panelleden heeft contact (gehad) met een buurtteam, vooral voor maatschappelijke hulp (zoals hulp in het huishouden), hulp bij woonproblemen, financiën, administratie en het doen van aanvragen (zoals CIZ).

Ik ging naar het buurtteam om op de computer mijn individuele inkomenstoeslag aan te vragen, dit was mij niet gelukt. Vervolgens heb ik samen met het buurtteam nog een formulier ingevuld.

Ook komen panelleden bij een buurtteam voor hulp of vragen over gezondheidszorg, verslavingszorg en dagbesteding zoals (vrijwilligers)werk of activiteiten. Daarnaast voor hulp in de sociale omgeving, zoals sociale contacten of problemen in het gezin. Ook bezoeken panelleden een buurtteam omdat ze doorverwezen zijn door andere organisaties of hulpverleners.

Negen op de tien panelleden die wel eens contact hebben gehad met een buurtteam, hadden dit minstens twee keer. Panelleden die meerdere keren contact hebben gehad, zijn vaker tevreden over de hulp van de buurtteammedewerkers.

Tevredenheid met buurtteams

69% van de panelleden die contact hebben gehad met een buurtteam is tevreden over de hulp. Volgens de panelleden is het hierbij belangrijk dat de juiste hulp wordt geboden en dat de buurtteammedewerker vriendelijk is, luistert en ervaren is. Een panelmedewerker van Meetellen in Utrecht geeft dit ook aan:



Of je tevreden bent, hangt af van de contactpersoon van het buurtteam. Of je een klik hebt of niet. En het hangt ervan af wat ze voor je kunnen betekenen. Zijn ze deskundig?

In figuur 2 staan de redenen waarom panelleden minder tevreden zijn over de hulp van de buurtteammedewerkers.

Fig.2. Redenen van ontevredenheid met buurtteams



30% van de panelleden is door een buurtteam doorverwezen naar een andere organisatie of hulpverlener. Van hen is 84% tevreden over deze doorverwijzing.



Ervaringsdeskundigheid

82% van de panelleden geeft aan dat ze het belangrijk vinden dat er ervaringsdeskundigen werken bij een buurtteam. Ervaringsdeskundigen kennen de doelgroep van binnenuit. Ze maken hierdoor gemakkelijker contact, kunnen zich beter inleven en kunnen ervoor zorgen dat het begrip wordt vergroot bij buurtteammedewerkers.

Fig.3. Antwoord van de panelleden op de vraag...

Vind je het belangrijk dat er ervaringsdeskundigen werken bij het buurtteam?



Panelmedewerkers geven aan dat afhankelijk van de situatie ze liever een ervaringsdeskundige of een professional spreken. Een panelmedewerker licht toe waarom ze soms liever een professional spreekt:

Het is fijn dat je bij een professional een beetje afstand hebt.

De ervaringsdeskundige in opleiding merkt dat de buurtteammedewerkers nog zoekende zijn naar hoe ze zijn deskundigheid kunnen benutten. Ook buurtteammedewerkers ervaren dat de rol van ervaringsdeskundigen nog in ontwikkeling is.

Voorwaarden voor hulp en ondersteuning van buurtteams

Panelleden vinden het belangrijk dat ze gehoord worden, dat duidelijk is welke hulp geboden kan worden en dat de hulp bestaat uit maatwerk met aandacht voor de persoon. Ze ervaren met regelmaat de druk van het sturen op zelfredzaamheid en eigen regie. Zo is het aanspreken van het eigen netwerk moeilijk voor sommige panelleden.

Ik heb geen zin om mijn familie te vragen om te helpen oplossen. Ze hebben er al zoveel last van en zoveel zorgen om mij, om hen dan ook nog te belasten.

Hieronder volgen drie voorwaarden voor goede hulp en ondersteuning van buurtteams voor sociaal kwetsbare Utrechters, die het panel vertegenwoordigt. Deze voorwaarden zijn door middel van de vragenlijst onder de panelleden en groepsgesprekken met panelleden en buurtteammedewerkers naar voren gekomen.

1. Duidelijkheid over de mogelijkheden

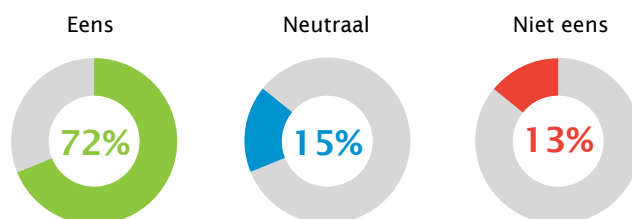
Panelleden zijn gebaat bij duidelijkheid over de hulp die een buurtteam kan bieden. 72% van de panelleden die contact hebben gehad met een buurtteam vindt het duidelijk wat het buurtteam hen te bieden heeft. Enkele panelleden geven daarbij aan dat je wel zelf moet vragen naar wat er allemaal mogelijk is.

Als je wat wilt, moet je daar zelf om vragen. Mensen van het buurtteam geven niet aan wat voor mogelijkheden ze allemaal voor je hebben. Maar je kunt niet om iets vragen dat je niet weet.

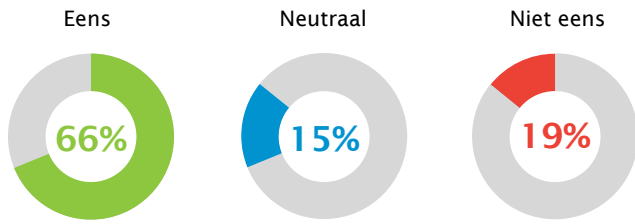
Een op de vijf panelleden vindt dat de medewerkers van een buurtteam onduidelijk zijn over wat zij kunnen en mogen.

Fig.4. Mening van de panelleden die contact hebben gehad met een buurtteam over de stellingen...

Het is mij duidelijk wat het buurtteam mij te bieden heeft.



Ik vind dat de medewerkers van het buurtteam duidelijk zijn over wat zij kunnen en mogen.

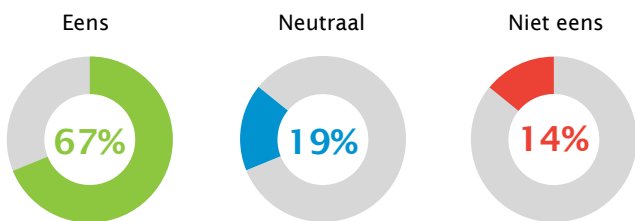


2. Goede, vertrouwde en deskundige medewerkers

Een klik met de buurtteammedewerker is voor panelleden erg belangrijk. Ook vinden panelleden het prettig als medewerkers bereikbaar zijn en ze bij een buurtteam terecht kunnen wanneer het nodig is. Panelleden die minder positief zijn over de medewerkers van het buurtteam geven aan dat er niet goed naar hen wordt geluisterd of dat ze geen vertrouwen in de medewerkers hebben.

Fig.5. Mening van de panelleden die contact hebben gehad met een buurtteam over de stelling...

Ik heb het gevoel dat ik goed terecht kan bij de medewerkers van het buurtteam.



Een goede buurtteammedewerker is iemand die dichtbij je staat, waar je je veilig bij voelt, die snapt wat er speelt.

Panelleden ervaren het als positief als medewerkers van een buurtteam begrijpen wie ze zijn met hun specifieke (zorg)achtergrond. 73% van de panelleden voelt zich begrepen, 11% ervaart dit niet. Zij voelen zich niet serieus genomen of ontvangen adviezen die niet bij hen passen.

Twee derde van de panelleden heeft het gevoel dat de medewerkers genoeg kennis hebben om hen te helpen. Kennis om de juiste hulp te kunnen bieden, maar ook mensenkennis om in te schatten wat bij iemand past, bijvoorbeeld als het gaat om dagbesteding. 15% van de panelleden die contact hebben gehad met een buurtteam heeft het gevoel dat er niet genoeg kennis is.

Het is gewoon belangrijk dat de buurtteammedewerker een goede dosis mensenkennis en levenservaring heeft.

Buurtteammedewerkers werken generalistisch, ze zijn breed inzetbaar en hebben daarom niet over elke problematiek evenveel kennis in huis. Panelmedewerkers geven aan dat het belangrijk is dat specialistische hulp op tijd wordt ingezet als blijkt dat de buurtteammedewerker niet de juiste kennis in huis heeft om iemand verder te helpen. Maar ook zijn panelleden gebaat bij één vaste contactpersoon van een buurtteam. Het wisselen van contactpersoon kan veel spanning en verwarring met zich mee brengen.

3. Meedenken en meebeslissen

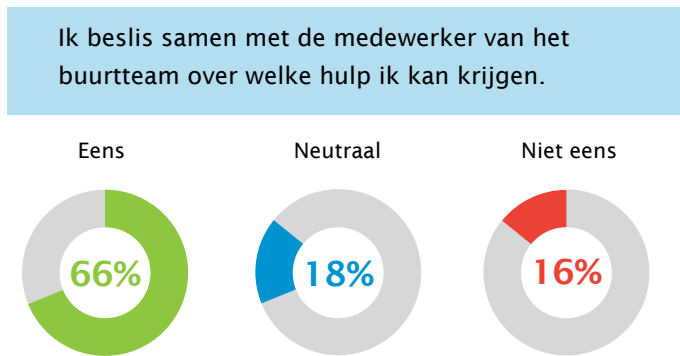
Samen tot de juiste hulp komen is onderdeel van hoe buurtteams werken. Panelmedewerkers van Meetellen in Utrecht vinden het belangrijk dat buurtteammedewerkers en panelleden beiden hun mening kunnen geven. Het is prettig als de buurtteammedewerker eerst vraagt naar de mening van het panellid, voordat de medewerker aangeeft wat hij vindt. 71% van de panelleden vindt dat er voldoende naar hun mening wordt gevraagd. 15% ervaart dit niet.

Er was geen sprake van overleg. Hun manieren om mij te stimuleren heb ik als pushend ervaren.

16% van de panelleden zegt dat ze niet samen met de medewerkers van het buurtteam beslissen over welke hulp ze kunnen krijgen. Het verschilt per hulpvraag en situatie of dit als negatief wordt ervaren. Panelmedewerkers geven ook aan dat meedenken en meebeslissen niet altijd mogelijk is.

Soms kun je niet samen beslissen. Dan denk je: Hier heb je het op je bordje, laat mij even met rust. Er zijn situaties dat je zelf even niet kan meedenken.

Fig.6. Mening van de panelleden die contact hebben gehad met een buurtteam over de stelling...



In sommige gevallen kunnen buurtteammedewerkers te veel sturen op eigen kracht. Dan is het belangrijk om eerst samen te werken aan de hulpvraag en daarna te kijken naar wat de persoon zelf kan. Panelmedewerkers geven aan dat de gevolgen groot zijn als mensen zich niet geholpen voelen. Ze kunnen bijvoorbeeld uit beeld raken bij zorgverleners. Het is belangrijk dat de buurtteammedewerker zich blijft inzetten voor je, ook als de samenwerking moeilijk verloopt. De drempel is hoog voor mensen om zélf naar andere oplossingen te zoeken.

Panelleden met een migratieachtergrond

Onder panelleden met een migratieachtergrond worden buurtteams wel eens verward met andere instanties, zoals de gemeente en Samen Veilig (voorheen Bureau Jeugdzorg). Er is vaak wantrouwen om informatie te delen. Uit gesprekken met panelmedewerkers en medewerkers van Inaya Zorg en Stichting Al Amal blijkt dat er voor panelleden met een migratieachtergrond extra voorwaarden meespelen voor goede hulp van een buurtteam.

- ▶ Het is belangrijk dat de specifieke hulpvraag beantwoord wordt. Wanneer buurtteammedewerkers vinden dat er achterliggende problemen zijn en dit snel aankaarten, kan dat het contact belemmeren. Dit schaadt het vertrouwen.
- ▶ Er vindt eerder miscommunicatie en onbegrip plaats tussen buurtteammedewerkers en panelleden. Daarin speelt de taal een grote rol. Soms hebben panelleden moeite om de noodzaak van hun hulpvraag duidelijk te maken. Een tolk kan erg waardevol zijn, ook omdat het niet altijd prettig is als familie of vrienden problemen horen. Het is daarbij belangrijk dat de tolk onafhankelijk is van een buurtteam.
- ▶ Panelleden geven aan dat het niet vanzelfsprekend prettig is als iemand een buurtteammedewerker toegewezen krijgt met dezelfde migratieachtergrond. Het is belangrijk dat zij vooraf gevraagd worden naar hun wensen.

Aanbevelingen

Sociaal kwetsbare Utrechters krijgen vaak te maken met een buurtteam, waardoor het van belang is dat die zorg aansluit bij wat ze nodig hebben. De volgende aanbevelingen voor goede hulp en ondersteuning van de buurtteams voor sociaal kwetsbare Utrechters komen uit deze peiling:

• Zorg voor bekendheid van buurtteams

Een deel van de panelleden kent de buurtteams niet of weet niet waarvoor ze er naar toe kunnen gaan. Blijf als gemeente werken aan de bekendheid van de buurtteams. Voor sociaal kwetsbare Utrechters is laagdrempelige toegang tot hulp en ondersteuning onmisbaar, zodat zij weten waar zij terecht kunnen bij hulpvragen en zorg niet zullen mijden.

• **Maak de rol van buurtteammedewerkers duidelijk**

Het is belangrijk dat medewerkers van een buurtteam vanaf het eerste contact duidelijkheid scheppen over wat zij kunnen betekenen en dat wederzijdse verwachtingen uitgesproken worden. Benoem als buurtteammedewerker ook op welk moment doorverwijzing naar andere collega's of specialistische zorg nodig is.

• **Creëer goed contact en vertrouwen tussen buurtteammedewerkers en sociaal kwetsbare Utrechters**

Het is van belang dat buurtteammedewerkers zich oprecht verdiepen in de persoon en zijn achtergrond om aansluiting te vinden en vertrouwen te creëren. Laat de hulpvrager niet los wanneer het contact of de hulp niet goed verloopt, maar help om een andere contactpersoon te vinden. Anders dreigt deze persoon uit zorg en zicht te raken.

Colofon

Auteurs:

Sandra Schuitemaker & Maartje Aangeenbrug,
Gemeente Utrecht, Volksgezondheid

Vormgeving:

Steven Ebbs

Deze uitgave is op te vragen via:

► www.meetelleninutrecht.nl

△ contact@meetelleninutrecht.nl

De Stadsbrug

Koningin Wilhelminalaan 6
3527 LD Utrecht

Met dank aan:

De panelleden, de panelmedewerkers (o.a. Anne-Rose de Bruijn, Betty Badal, Bram Heshof, Christiaan Elink Schuurman, Corrie Lam, Majid Andichi, Natasja Mackaaij), de projectleider (Annette Schlingmann) en project assistent (Tinka Wagenaar), Loes van Dijk, Annet van den Akker, Jacko de With en de adviesgroep (o.a. Addi van Bergen, Jessica Bouwman en Hanneke Schreurs - Volksgezondheid en Marieke van der Steen, Geert Robroek en Mieke Teunissen - Maatschappelijke Ontwikkeling)

©2017, Meetellen in Utrecht, Utrecht

Het overnemen van gegevens uit deze publicatie is toegestaan met de bronvermelding.

• **Stuur niet alleen op eigen kracht**

Voor sociaal kwetsbare Utrechters is sturen op eigen kracht niet altijd het beste. Bijvoorbeeld als zij veel problemen ervaren of wanneer er schaamte is om het informele netwerk in te zetten. Werk eerst gezamenlijk aan de hulpvraag, stuur in een later stadium op wat de persoon zelf kan.

• **Benut ervaringsdeskundigen meer**

Panelleden vinden het belangrijk dat er ervaringsdeskundigen werken bij een buurtteam. Wees duidelijk over wat ervaringsdeskundigen voor hulpvragers kunnen betekenen. Zorg voor goede afstemming tussen buurtteammedewerkers en ervaringsdeskundigen over een ieders rol. Zet ervaringsdeskundigen ook meer in om buurtteammedewerkers van kennis te voorzien.

Bronnen

¹Movisie (2012). Zelfregie en eigen verantwoordelijkheid.

²Gemeente Utrecht (2016). Aansluiten bij de kracht van mensen: Utrecht vernieuwt de sociale zorg.

³Buurtteams Utrecht. www.buurtteamsutrecht.nl.

'Meetellen in Utrecht' ontvangt de Toegankelijkheidsprijs:



'Meetellen in Utrecht' is onderdeel van:



'Meetellen in Utrecht' werkt in opdracht van en samen met:



Gemeente Utrecht