

Buur&Zo

Notitie

Krachtige wijk voor inwoners

Buurtconciërges als verbindende schakel in de formele en informele sociale infrastructuur in de wijk

Buur&Zo

Krachtige wijk voor inwoners

Buurtconciërges als verbindende schakel in de formele en informele sociale infrastructuur in de wijk



November, 2021

Nicole Ketelaar
Christina Lintsen
Wencke Eijkelkamp
Dennis Moeke
Jannette de Bes
Peter Gramberg

Leeswijzer notitie

In deze notitie beschrijven we de aanleiding, opzet en structuur van het concept Buur&Zo dat de afgelopen anderhalf jaar in Deventer is ontwikkeld en sinds februari 2021 draait in twee wijken. Het concept Buur&Zo is van invloed op het welzijn van inwoners en heeft de potentie om bij te dragen aan de ontwikkeling van krachtige wijken. De aanname is dat 'krachtige wijken' het preventieve antwoord kan zijn op de maatschappelijke uitdagingen waar we voor staan. Met 'krachtige wijken' wordt verwezen naar de sociale basisinfrastructuur dat bestaat uit een formeel en een informeel deel.

Doel van deze notitie is om meer inzicht te geven in het concept dat vanuit het zorg, sociaal en logistieke domein een nieuwe benadering van preventief werken in de wijk is. De focus in deze notitie ligt op de sociale en zorg opgaven en de preventieve werking van een sterke sociale basisinfrastructuur. De notitie laat zien waar we nu staan en geeft inzicht in waar het naartoe kan groeien. Een ander doel is om aan de hand hiervan een discussie te starten over hoe we samen kunnen werken bij de complexe vragen die op ons af komen in het gezondheid,- en sociaal domein. Deze notitie presenteert argumenten en aanzetten voor het komen tot het verder ontwikkelen en meetbaar maken van preventie in de wijk.

In paragraaf 1 schetsen we de landelijke en regionale maatschappelijke ontwikkelingen en vraagstukken die aanleiding vormden voor de ontwikkeling van het concept Buur&Zo. Vervolgens gaan we in het concept Buur&Zo (paragraaf 2). De aansluiting op en verbinding met de formele basisinfrastructuur wordt beschreven in paragraaf 3. In paragraaf 4 beschrijven we de rol van de Buurtconciërges als (1) verbindende schakel voor de kwetsbare inwoners in de wijken en (2) linking pin tussen de formele en informele basisinfrastructuur richting zorg en sociale opgaven. De signalen die buurtconciërges opvangen bij de directe contactmomenten met inwoners zijn van betekenis voor inwoners en een 'krachtige wijk'. Voorbeelden hiervan worden gegeven in paragraaf 5. In de afsluitende paragraaf 6 blikken we kort vooruit op wat nodig is voor de (door)ontwikkeling van dit concept en roepen we op tot een discussie voor een gezamenlijk vervolg.

1. Aanleiding ontwikkeling Buur&Zo

De Nederlandse samenleving staat voor de uitdaging om zorg en sociale ondersteuning toegankelijk en betaalbaar te houden. Lokale overheden, het bedrijfsleven, kennisinstellingen, sociaal werk, welzijns-, en zorgorganisaties hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid om deze uitdaging het hoofd te bieden. Belangrijke richtinggevende uitgangspunten zijn preventie, bevorderen van veerkracht, bevorderen van eigen regie en zelfredzaamheid, het bieden van gepersonaliseerde zorg en ondersteuning aan jonge en oudere mensen, optimalisatie van de inzet van professionals en tijdige zorg en ondersteuning.

We zien verschillende ontwikkelingen. Het aantal zorgvragers, hulp-, - en ondersteuningsbehoeftigen neemt toe. Daarbij geldt ook dat de complexiteit van deze hulpvragen de komende jaren verder toeneemt, terwijl het potentieel aan professionals, mantelzorgers en vrijwilligers flink daalt. De maatschappelijke individualisatie, die polarisatie in de samenleving en eenzaamheid versterkt, zorgt ervoor dat een grote groep Nederlanders in een heel kwetsbare situatie zit. Daarnaast zien we dat de Nederlandse samenleving vergrijsd in een rap tempo. Naar verwachting neemt het percentage 65-plussers toe van 19 procent in 2020 tot 25 procent in 2040, waarbij het aandeel 80-plussers nog sterker zal groeien (Nidi/CBS, 2020). De zorgbehoefte van mensen stijgt naarmate de leeftijd toeneemt (Meerding et al., 1998) en met name de vraag naar langdurige zorg is sterk leeftijdsgebonden. Ongeveer 17% van de thuiswonende senioren (> 65 jaar) is kwetsbaar (Vektis, 2020). Wanneer je dit met enige voorzichtigheid doorrekent voor de 101.133 inwoners van Deventer dan zijn er naar verwachting zo'n 3.100 kwetsbare ouderen, waarvan $\frac{3}{4}$ thuiswonend is (Vektis, 2021, Staat van Deventer, 2021). In aanvulling op een toenemende zorgvraag is er sprake van groeiende arbeidskrachten in de zorgsector (ActiZ, 2021; SER 2020).

De afgelopen decennia is wereldwijd geïnvesteerd in het ontwikkelen van technologie voor welzijn en zorg. Ook de Nederlandse overheid ondersteunt de inzet van digitale zorg met beleid en financiële maatregelen, met als doel de zorg en ondersteuning slim en efficiënt in te richten. Voorbeelden van beschikbare technologie zijn domotica ten behoeve van veiligheid, robots als Tessa die dag-structuur bieden, de medido om veilige medicatietoediening te garanderen, eHealth zoals beeldbellen voor online hulpverlening. Al deze technologie draagt bij aan belangrijke uitgangspunten zoals gepersonaliseerde zorg en bevordering van eigen regie en zelfstandigheid. Daarnaast kan de inzet van technologie ook tijdswinst opleveren voor professionals en de druk op het informele zorgnetwerk reduceren.

Naast inzet op technologie is er een maatschappelijke transitie gaande van ziekte en zorg (ZZ) naar gezondheid en gedrag (GG). Naast de inzet op preventie is deze transitie er ook op gericht om mensen zich meer eigenaar te laten voelen van hun gezondheid, zodat zij zich gezonder willen voelen, hun leefstijl daarop aanpassen en minder zorg vragen. Door deze ontwikkeling is er meer aandacht gekomen voor welzijn en welbevinden van mensen en daarmee het sociaal domein. De insteek is dat meer en preventief inzetten op welzijn leidt tot minder zorg. Mensen dienen zich niet alleen meer eigenaar te voelen voor hun eigen gezondheid, maar ook dat van hun medemens. Samenleven in sterke sociale verbanden waarin mensen automatisch een beroep doen op elkaar en voor elkaar zorgen. De in 2013 benoemde participatiesamenleving vraagt om het versterken van de sociale basis. Vanuit Movisie, kennisinstituut voor de aanpak van sociale vraagstukken is de volgende definitie opgesteld van de sociale basis: "het geheel van informele sociale verbanden (buurten, groepen, verenigingen, netwerken, gezinnen) aangevuld en ondersteund vanuit de lokale

overheid, organisaties, diensten en voorzieningen, die het mogelijk maakt dat inwoners de mogelijkheden hebben om te participeren in sociale relaties op een manier die hun welzijn, capaciteiten en individueel potentieel verbetert” (Van Pelt, & Repetur, 2018; Van Pelt, et al., 2021). De sociale basis ook wel sociale infrastructuur genoemd heeft een belangrijke rol in de vroegsignalering als onderdeel van preventie. De sociale infrastructuur bestaat uit een formeel en informeel deel. Waarbij het formele deel verwijst naar de fysiek aanwezige infrastructuur: voorzieningen, instanties, gebouwen, inrichting van de wijk. Afhankelijk van de grootte heeft een wijk winkels, een huisarts, een school of speeltuinen en parkjes. Het menselijke en informele deel verwijst naar het deel waarin mensen met elkaar samen de gemeenschap vormen, ook wel *civil society* genoemd. Het gaat dan om de invulling van de sociale basisinfrastructuur door inwoners, professionals, zelfstandig ondernemers en bestuurders. Een rol van sociaal werk in preventie op zorggebruik is het onderhouden en versterken van de sociale basis.

Er wordt ingezet op verschillende oplossingsrichtingen voor het haalbaar en betaalbaar houden van de zorg, namelijk zorg aan huis en aansluiting op informele netwerken van inwoners. Sociaal werk is verbonden aan zorgopgaven. Door vroegsignalering vanuit sociaal werk, kan veerkracht versterkt worden, hetgeen mensen ondersteunt in hun zelfredzaamheid om langer thuis te blijven wonen. Om dit te bewerkstelligen is naast de kennis uit gezondheidszorg en sociaal werk ook ondersteuning uit andere kennisdomeinen nodig. Inzichten uit het logistieke vakgebied kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan het slimmer organiseren van zorg, hulp of ondersteuning (Moeke, 2021). De huidige ontwikkelingen in sociaal werk en zorg hebben ook een grote impact op de distributie van goederen. In plaats van het leveren aan zorgorganisaties in grote volumes wordt steeds meer geleverd aan (particuliere) inwoners thuis in kleine volumes. Denk aan de leveringen van maaltijden, medicijnen, hulpmiddelen, technologieën (inclusief installatie) (Moeke, 2021; TNO, 2020). Het concept Buur&Zo speelt hierop in door overstijgende samenwerkingen aan te gaan tussen sociaal werk, gezondheidszorg en logistiek. Deze gevarieerde samenwerking zorgt voor het samenkomen van verschillende expertises om gezamenlijk een antwoord te geven op de complexe maatschappelijke vragen en opgaven.

2. Buur&Zo concept

Het overkoepelende doel van het concept is om de kwaliteit van leven van kwetsbare inwoners in de wijk te verbeteren. Dit vindt plaats door samenwerking en verbinding in de wijk (met elkaar en voor elkaar) van sociaal werk, zorg en ondernemers. Buur&Zo richt zich op de kwetsbare inwoners in de wijk. Kwetsbaarheid kan zich op allerlei manieren uiten. Wanneer er wordt gesproken over een kwetsbaar persoon, kan dat iemand zijn met fysieke belemmeringen (bijvoorbeeld gewichtsverlies, evenwichtsproblemen, vermoeidheid), cognitieve belemmeringen (geheugen en flexibiliteit), sociale belemmeringen (eenzaamheid of verlies van sociale steun) en psychische kwetsbaarheid, een ontwikkelingsstoornis (bv. laagbegaafdheid), maar net zo goed mensen die door hun leeftijd, financiële situatie of persoonlijke geschiedenis, beperkte lees, en schrijfvaardigheid (laaggeletterdheid) in de problemen komen en nood hebben aan ondersteuning, hulp of begeleiding.

Inwoners zijn in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor de inrichting van hun leven. Ook als het even tegenzit. In veel gevallen is een inwoner zelf in staat om hulpbronnen te mobiliseren om er weer bovenop te komen. Familie, vrienden, burens helpen dan vaak een handje. Is dit niet genoeg dan kunnen de professionals, buurtconciërges van Buur&Zo en vrijwilligers van de algemene voorzieningen inwoners begeleiden met een ondersteuningsbehoefte door in samenspraak met de inwoner te kijken wat voor die inwoner belangrijk en helpend is om zelf de regie te houden over zijn leven en eigen keuzes te maken binnen de mogelijkheden die er op dat moment zijn.

Buurtconciërges zijn een verbindende schakel, een vast en vertrouwd gezicht in de wijk. Door kennis van de aanwezige voorzieningen in de eigen buurt kan een buurtconciërge een inwoner helpen, door informatie te geven of een link te leggen met een sociaal werker verbonden aan het Preventie Team. Logistiek is daarbij een middel om achter de voordeur te komen. Buurtconciërges richten zich van "mens tot mens" op inwoners, ze bezorgen goederen, maken een sociaal praatje, signaleren vragen en behoeften, vervullen kleine diensten en stimuleren om mee te doen aan activiteiten in de wijk om zo de sociale cohesie en sociale basisinfrastructuur te versterken. Het gaat hierbij vooral om het 'voorliggende' en sociale component en niet over zorg of Wmo. Een belangrijk onderdeel van de sociale basis is het voorliggende dat sterk inzet op de zelfredzaamheid van mensen en het leven dat ze willen leven, waardoor mensen zo laat mogelijk in beeld in het zorgdomein.

Het concept legt verbindingen in kennis en expertise tussen drie verschillende infrastructuur.

Buur&Zo sluit aan op drie elkaar versterkende infrastructuren:

1. Sociale basis infrastructuur:
 - Aansluiten bij gemeentelijke opgaven en met daarin centrale thema's als: preventie, zelfredzaamheid, veerkrachtige wijken, verminderen van eenzaamheid, toeleiding naar tijdige en passende ondersteuning.
 - Versterken van veerkrachtige wijken met sterke collectieve voorzieningen, vraagt om samenwerking tussen preventie team, buurthuizen, inwonersinitiatieven in de wijk. Een samenwerking tussen inwoners, vrijwilligers en professionals.
2. Zorginfrastructuur:
 - Preventie en vroeg signalering, ondersteuning van wijkverpleging (en Wmo-diensten bijvoorbeeld huishoudelijke hulp, mantelzorgondersteuning, vrijwilligers)
 - Complexere zorg thuis vraagt om het creëren van een nieuwe samenwerkingsvormen van nabijheid en het overbruggen van afstand door inzet van eHealth/ technologie en menselijke aanwezigheid.
 - WLZ thuis
3. Duurzame logistieke infrastructuur:
 - Het middel in dit concept om "binnen te komen".
 - Het aflevermoment is direct een contact- en signaleringsmoment.
 - Sluit aan bij milieudoelstellingen: minder vervoersbewegingen en CO2-uitstoot in de wijk, betere leefbaarheid wijken (is ook speerpunt provincie)

2.1 Leveringen

Sinds de operationele start van Buur&Zo in februari 2021 zijn er liefst 3300 leveringen geweest door de buurtconciërges. Momenteel (november, 2021) zijn er circa 700 leveringen per maand voor de beide wijken waar Buur&Zo draait, gemiddeld komen de buurtconciërges 2x per week langs bij inwoners. Er zijn in deze relatief korte tijd bijna 400 unieke adressen in beeld gekomen. Van al deze leveringen is 80% echte contact momenten en 20% brievenbus leveringen. Niet alle contactmomenten zijn even uitgebreid de één duurt langer dan de ander, maar alle mensen worden gezien en gehoord. De 20% brievenbus leveringen blijven ook in zicht bij de buurtconciërges en er wordt geprobeerd om toch contact te leggen. Door aan te bellen, aandacht te geven en vertrouwen te winnen, worden de signaleringen steeds verder uitgebreid. Buurtconciërges gaan soms ook zonder levering even langs bij een bewoner om een praatje te maken, of om een eerder mogelijk verontrustend signaal even te checken. Omdat ze een vast gezicht zijn geworden herkennen de inwoners hen.

3. Verbinding met sociale infrastructuur

Het concept Buur&Zo sluit zoveel mogelijk aan bij de bestaande sociale infrastructuur en zoekt de samenwerking met de voorzieningen in de wijk. Deze verbinding in de vorm van een centraal punt (oftewel een wijkservicecentrum) is cruciaal. Datgene wat er op wijkniveau reeds aanwezig is, zoals locaties van buurtcentra en voorzieningen, activiteiten (voor bewegen, ontmoeten en plezier), (in)formele zorg en professionele ondersteuning vanuit de sociale teams van de gemeente, vrijwilligersnetwerken en diensten wordt met elkaar verbonden.

3.1 De hubs in de wijken Colmschate en Diepenveen

In 2019 is Buur&Zo gestart als pilot. Momenteel zijn er twee centra waar Buur&Zo actief is.

Colmschate Noord, Zuid en de Vijfhoek

De wijk Colmschate Noord, Zuid en de Vijfhoek is op 1 februari 2021 aan de Escherweg in Deventer van start gegaan met Buur&Zo. In het huidige gebouw van Verbindingscentrum De Fontein was beperkt ruimte, waardoor gekozen is om te starten op een andere locatie, wel zo dicht mogelijk in de buurt en in samenwerking met de Fontein. Om draagvlak te krijgen bij een bestaande voorziening is het erg belangrijk om hierin de vrijwilligers stap voor stap mee te nemen en herhaaldelijk te duiden wat het gezamenlijke belang is, namelijk de ondersteuning van kwetsbare bewoners in de wijk. De vrijwilligers zijn daarom vanaf de start van Buur&Zo in Colmschate ingezet, zodat zij ook eigenaarschap voelen. Twee buurtconciërges zijn van start gegaan en begonnen met de leveringen (6 dagen van de week) in Colmschate-Zuid, Colmschate-Noord en de Vijfhoek. De buurtconciërges en de vrijwilligers weten elkaar inmiddels goed te vinden.

Diepenveen

In Diepenveen is de hub gestationeerd in een kantoor waar ook de bibliotheek zit. De buurtconciërges bezorgen in Diepenveen voor meerdere leveranciers, daarnaast voeren ze de medicatierolwissel uit voor Carinova. Het aantal lokale leveranciers zouden wij graag willen uitbreiden, zodat er nog meer bewoners bezocht kunnen worden om contact te maken. Er is veel interactie met het Voor Elkaar Team en de vrijwilligerscentrale van Diepenveen. In Diepenveen is geen algemene voorziening aanwezig waardoor de activiteiten meer versnipperd aangestuurd worden. Hierdoor moeten de conciërges met meerdere organisaties afstemmen. De wens is om de fysieke hub te verschuiven naar de Zandweerd, waar wel al een voorziening is en waar er meer vraag is naar het concept Buur&Zo. Daarnaast kan Buur&Zo een breder gebied bedienen. Uit de praktijk blijkt dat het voor beide wijken echt essentieel is om samen te werken met de lokale organisaties (buurtcentra en voorzieningen, (in)formele zorg en professionele ondersteuning vanuit de Voor Elkaar teams van de gemeente, en de vrijwilligersnetwerken.

3.2 Samenwerking Buur&Zo met het Sociaal Team (voor Elkaar Team en Team Toegang)

In iedere wijk van Deventer is een Sociaal Team actief. Het Sociaal Team is opgesplitst in Team Toegang en Voor Elkaar Team (preventie). Team toegang is regievoerend. De professionals in deze teams geloven in de kracht en mogelijkheden van mensen en zetten zich in om dat te versterken. Voor Elkaar-teams werken samen met professionals in de buurt, zoals de gezinscoaches, WijDeventer, huisartsen, politie en kinder- en jongerenwerk. Als er meer ondersteuning nodig is (vanuit de Wmo of maatwerktrajecten) wijzen de professionals van het Voor Elkaar Team door naar de juiste ingang. Het is erg belangrijk gebleken om een centraal punt te hebben in de wijk zoals het Voor Elkaar Team om de regie op en rondom een bewoner te kunnen overzien. Vaak is een bewoner gekoppeld aan meerdere instanties (hulpverlening, zorg) waardoor afstemming nodig is. Sterk sociaal werk is gericht op het versterken van veerkracht, mensen in hun kracht zetten en mensen te verbinden waarbij het streven is om te komen tot een betrokken, actieve gemeenschap waarbij mensen elkaar helpen en niet uitsluiten (inclusie).

De samenwerking van de buurtconciërges met het Sociaal Team (gestart in januari van 2021) verloopt goed. De conciërges zijn een aanvulling en vormen meer en meer een verlenging van beide teams in de wijk. De teams werken mét de buurtconciërges aan het versterken van de sociale infrastructuur in de wijk waarbij de inzet van een maatwerkvoorziening wordt beperkt of voorstellen worden gedaan voor afbouw van een maatwerkindicatie. Dit kan door efficiënt samen te werken, zowel binnen de algemene voorzieningen (formeel/ informeel) als daarbuiten en daarbij elkaars expertise optimaal te benutten. Er zijn inmiddels goede procesafspraken gemaakt tussen de buurtconciërges vanuit de Fontein en de teams en deze zijn vastgelegd in een document. Ook de overlegstructuur is vastgelegd. Zo zijn er wekelijks werkoverleggen tussen het Voor Elkaar Team en buurtconciërges waarbij zowel operationele zaken als casussen worden besproken. Er is een overleg tussen wijkverpleging en buurtconciërges, vrijwilligers voorziening en buurtconciërges. In het voorjaar (2021) is er een training geweest voor de buurtconciërges om hen te helpen bij het signaleren van de vraag achter de vraag. De ervaring is - en zo spreken buurtconciërges dat ook uit - dat de samenwerking steeds meer vorm en inhoud heeft gekregen omdat de buurtconciërges gegroeid zijn in hun eigen rol. Het blijft aftasten ten aanzien van het grenswerk: wat past precies waar? Wat kan vanuit signalen goed opgepakt worden door de buurtconciërges en welke hulp kunnen sociaal werkers bieden vanuit de beide teams. De buurtconciërges en de teams hebben frequent contact. De bedoeling is wekelijks op donderdag, als is dit door de sluiting van het koffie uurtje door de COVID maatregelen de niet altijd gelukt. Dit gezamenlijk afstemmen bevordert een efficiënte en effectieve samenwerking. Vragen vanuit de buurtconciërges gaan onder andere over privacy en delen van informatie: wat deel je wel en niet met elkaar? Welke signalen koppel je wanneer terug richting sociaal-/ preventieteam?

Bovenstaande vraagstukken zijn in de afgelopen maanden naar voren gekomen op basis van de signalering van de projectgroep rondom het concept Buur & Zo, de logboeken en de intervisiebijeenkomsten die de buurtconciërges houden met onderzoekers vanuit lectoraat Social Work, Saxion.

4. De rol van buurtconciërges

4.1 Buurtconciërges; 'oren en ogen van de wijk'

Een essentieel aspect binnen het Buur&Zo concept is de rol van de buurtconciërges. De buurtconciërges zijn fysiek aanwezig in de wijk en bezorgen spullen, goederen en diensten aan huis. De leveringen vormen eveneens een cruciaal onderdeel. Immers daarmee komen zij bij kwetsbare bewoners achter de voordeur en dit geeft de mogelijkheid een vertrouwd en veilig gezicht te worden. Met het bezorgen van goederen en maaltijden bereiken zij ook inwoners in de wijk die (nog) niet in beeld zijn bij sociaal werk of zorginstanties. De buurtconciërges hebben een belangrijke signalerende functie in de vorm van extra 'ogen en oren' in de wijk. Ze brengen gelijkgestemden met elkaar in contact en doen kleine klusjes bij kwetsbare bewoners thuis (bijvoorbeeld het verwisselen van een lamp of samen bellen naar zorgverlener of instantie). Hierdoor worden zowel professionals als het informele netwerk minder belast, houden mensen het langer vol en is er meer ruimte voor sociaal contact.

De buurtconciërges zijn betaalde krachten, maar vervullen deze rol niet vanuit een zorg of hulpverlenersscope. De verhouding tussen inwoners en de buurtconciërges is er één van "mens tot mens". Ze zijn geselecteerd en opgeleid om laagdrempelig contact te leggen en te signaleren. Daarbij worden de buurtconciërges voorzien van middelen en kennis om opvolging te geven aan signalen. De beweging van normaliseren in plaats van medicaliseren krijgt hiermee (ook) vorm. Ruim 8 maanden buurtconciërges in de wijk laat zien dat de signaalfunctie werkt. Zo blijkt het digitaal bestellen van boodschappen voor veel mensen een enorme drempel. De behoefte ligt bij een vertrouwd iemand die de boodschappen doorgeeft. Hier is op ingespeeld en met een mobiel pinapparaat wordt dit nu door de buurtconciërges gerealiseerd. Bijkomend voordeel hierbij is dat goed in de gaten kan worden wat mensen eten, of de koelkast nog op orde is (houdbaarheidsdatum) en kan er advies gegeven worden met betrekking tot gezonde voeding.

4.2 Ontwikkelingen in de rol van buurconciërge

De rol van buurtconciërges ontwikkelt zich gelijktijdig met de (door)ontwikkeling van het concept. We zien op diverse niveaus van het concept Buur&Zo ontwikkelingen plaatsvinden ten aanzien van:

- (technische) Facilitering
- Financiën.
- Randvoorwaardelijke zaken (inrichting van werkoverleg, organisatie van vakantieplanning).
- Praktische en uitvoerende zaken zoals het wennen aan de routes en de samenwerking met partners.

Tegen die achtergrond hebben de buurtconciërges - bewonderingswaardig - stappen in hun eigen rol gezet. Een paar voorbeelden op basis waarvan we ontwikkelingen zien:

Rust en reflectie

De buurtconciërges merken een verschil met de beginfase in hun eigen houding en gedrag. In het eerste begin stonden zij naar eigen zeggen 'als een blij ei voor de deur om mensen te redden', maar langzaam komt er meer rust, reflectie en afstand. Meer focus komt te liggen op het contact maken, laagdrempelig vragen hoe het gaat tijdens het afleveren van goederen, mensen leren kennen en op basis daarvan in staat zijn om vragen of behoeften te signaleren

en ook dat (al) passend is. Dit inzicht heeft een impact op de aanscherping en invulling van de rol van de buurtconciërges.

Afstand en nabijheid

Voor sociaal werkers en gezondheidsprofessionals is dit een punt dat veel aandacht krijgt in de opleidingen en het ontwikkelen van een professionele bril. Voor buurtconciërges, zeker hen zonder zorg of sociaal werk achtergrond is dat even wennen. Je komt als buurtconciërge thuis, je signaleert veel, hoort soms indrukwekkende (levens)verhalen. Mensen zijn blij met hulp en aandacht. Sommige mensen vragen steeds meer, anderen willen hun dankbaarheid tonen met een attentie of een etentje. Hoe daarmee om te gaan is ook onderdeel van het groeien in een professionele rol als buurtconciërges.

Toeleiden naar informele netwerken in de buurt/wijk

De ondersteuning van mantelzorgers en hulp bij beperkte lees- en schrijfvaardigheden (laaggeletterdheid) is een aspect dat de buurtconciërges verschillende keren zijn tegengekomen. Toeleiden naar hulp richting De Fontein of naar professionals van het Preventie Team is iets dat al plaatsvindt en (hopelijk) meer en meer zal toenemen.

Toeleiden naar activiteiten in de buurt/wijk

De behoefte van inwoners om *zelf* boodschappen te (blijven) doen met hulp of *zelf* naar de markt te gaan is groot. Hiervoor is op initiatief van de buurtconciërges vanuit de voorziening De Fontein op donderdag een extra bus gaan rijden om mensen naar de markt te brengen.

Afbakening van taken

Een laatste voorbeeld van hoe de rol van buurtconciërges zich ontwikkelt en verder vorm krijgt in afstemming met de sociale infrastructuur (De Fontein, het Preventie Team, het Voor Elkaar Team) en de input vanuit het projectteam, is gericht op een afbakening en aanscherping van taken. Met de toenemende bekendheid van Buur&Zo krijgen de buurtconciërges meer vragen van zowel professionals in de wijk als van inwoners of mantelzorgers. “Wat wel en wat niet” verschilt momenteel nog bij de buurtconciërges. Die verschillen wordt besproken binnen de Fontein en staan ook centraal tijdens de intervisiebijeenkomsten die geleid worden door de Saxion. Het concept draait om het bekrachtigen van de overgang naar Ziekte en Zorg naar Gezondheid en Gedrag en ‘van zorgen voor naar zorgen dat’, werkend vanuit de eigen kracht van inwoners en principes van Positieve Gezondheid. Het advies is om goed te blijven kijken naar de rol van de buurtconciërges, zodat zij meer grip krijgen op hun werk, en hun werk als toegevoegde waarde blijven zien.

5. Buur&Zo; betekenis voor inwoners

De ervaringen van de afgelopen periode laten zien dat het Buur&Zo concept op meerdere fronten (potentiële) meerwaarde biedt voor kwetsbare bewoners. Deze (potentiële) meerwaarde kan als basis dienen voor de formulering van nieuwe prestatie-maatstaven oftewel KPI's (kritieke prestatie-indicatoren). Vanuit een zorgopgave ligt de focus met name op goede zorg thuis, het versterken van zelfredzaamheid en zelfstandig functioneren waardoor langer thuis wonen eenvoudiger wordt. Vroegsignalering van onveilige situaties, verkeerd medicijngebruik, fysieke achteruitgang zijn voorbeelden van zorgopgaven. Signaleren van laaggeletterdheid, eenzaamheid en behoeften van mantelzorgers liggen meer op het vlak van de sociale opgaven, ook deze signaleren bereiken de buurtconciërges steeds vaker. De preventieve toeleiding naar zorg en (sociale) ondersteuning op basis van de signalen van buurtconciërges dient ter ondersteuning van zowel de zorgopgaven als de sociale opgaven. Hieronder werken we verschillende signalen van de buurtconciërges en de betekenis voor inwoners verder uit.

5.1 Vroegsignalering van onveilige (thuis) situaties en opmerkelijkheden

We zien veel potentie wat betreft de signaalfunctie van buurtconciërges in het kader van preventie. Denk bijvoorbeeld aan het signaleren van medicatie die onaangeraakt in een hoek ligt. Het niet innemen van voorgeschreven medicatie kan gezondheidsrisico's met zich meebrengen. Ook op andere manieren signaleren en handelen buurtconciërges preventief. Zo heeft een buurtconciërge een bewoner geattendeerd op het feit dat de filét american die ze wilde eten bij de lunch over de datum is. Ook komen de buurtconciërges bijvoorbeeld regelmatig bedorven pakken melk tegen wanneer de bezorgmaaltijden in de koelkast zetten. Buurtconciërges signaleren dichte lamellen, fysieke achteruitgang, kans op vallen of merken op dat er niet goed wordt schoongemaakt ondanks de inzet van huishoudelijke hulp. De buurtconciërges beschrijven het maken van contact en voorzichtig opbouwen van een laagdrempelige relatie. Bij sommige mensen gaat de deur direct open, bij anderen moeten ze het 'verdienen' en gaat dat in kleine stapjes:

STAP 0, de deur op een kier

STAP 1, de deur gaat open, eten wordt aangepakt

STAP 2, de deur gaat open, eten mag op het kastje in de hal

STAP 3, de deur gaat open, eten mag direct in de koelkast worden gebracht

Door deze stappen voorzichtig op te bouwen, kunnen de buurtconciërges hun signaalfunctie steeds beter vormgeven. Pas bij de 3^e stap komen de buurtconciërges binnen, zien, horen en ruiken ze de thuissituatie van een inwoners. Verschillende situaties waarin buurtconciërges onveilige (thuis) situaties signaleren of opmerkelijkheden:

- Verkeerd medicijngebruik
- Fysieke achteruitgang
- Risicovolle situaties (val risico)
- Slecht eten (en risico op bedorven voedsel)
- Sociale omgeving
- Eenzaamheid
- Geen sociaal netwerk
- Verwarring en slecht voor zichzelf kunnen zorgen

- Angst voor vaccinatie

Hieronder zijn enkele voorbeelden verder toegelicht:

Verkeerd medicijngebruik

Eén van de buurtconciërges bezorgde een nieuwe lading medicijnen, maar ontdekte ook een tas vol ongebruikte medicijnen. Bij navraag bleek de voorschrijving door de arts al een tijd geleden te zijn aangepast maar nog niet goed aan de apotheek te zijn doorgegeven. De buurtconciërge heeft het signaal doorgegeven bij de apotheek en de medicatie is aangepast.

Opmerkelijkheden in de sociale omgeving

Bij mevrouw zaten de lamellen dicht. Dat is niets voor haar. Even aangebeld om te checken. Ze was gewoon een beetje laat, gelukkig niets aan de hand. Ze vond het wel heel attent dat ik even kwam kijken. De buurvrouw maakte zich ook zorgen dus daar nogmaals aangebeld om te zeggen dat alles in orde was. [afkomstig uit logboek, wijk Colmschate, voorjaar 2021]

Opmerkelijkheden in de fysieke achteruitgang

De heer was griepigerig. Hij vertelde dat zijn dochter uit Duitsland een paar dagen op visite was geweest (eindelijk weer!) en die had het raamfolie aangebracht. Hij heeft handige kinderen zegt hij, al wonen ze wat ver weg. Notitie: ik vind meneer wel achteruitgegaan de laatste weken, maar dat verschilt per contact moment. [afkomstig uit logboek, wijk Colmschate, voorjaar 2021]

Het signaleren, interpreteren en opvolging kunnen geven aan opmerkelijkheden een goede samenwerking tussen zorg, welzijn en logistiek en een sluitend netwerk waarin de casussen uniform en gezamenlijk aangepakt worden. Het signaleren van opmerkelijkheden door de buurtconciërges draagt bij aan het verkrijgen van een beter beeld van de wijk en haar inwoners.

5.2 Signalering van vragen en behoeften door buurtconciërges

De buurtconciërges hebben de afgelopen periode anonieme logboeken bijgehouden. Op basis van een eerste analyse van deze logboeken zijn de onderstaande hulpvragen en behoeften gedefinieerd.

Vragen / behoeften	
Contact	<ul style="list-style-type: none"> - Tegengaan van eenzaam, 1 á 2 komt er iemand extra langs die tijd heeft voor een praatje - Kopje koffie - Praatje
Hulpvragen	<ul style="list-style-type: none"> - Vuilnis buiten zetten - Klein tuinonderhoud - Boodschapje - Inzet / regelen van huishoudelijke hulp - Klusje in huis - Voorlezen brief instantie (slechtziendheid) - Batterij verwisselen - Lamp verwisselen

	<ul style="list-style-type: none"> - Wens om naar de markt te gaan (vanuit de Fontein gaat er nu elke donderdag een busje naar de markt) - Wens om te wandelen (vanuit de Fontein worden vrijwilligers gekoppeld aan een inwoner)
Regelzaken	<ul style="list-style-type: none"> - Telefoontje plegen naar bedrijf/instantie - Huisarts bellen - Actueel medicatieoverzicht opvragen
Persoonlijke ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> - Helpen met rollator/ zitten aan keukentafel (valrisico)
Informatie	<ul style="list-style-type: none"> - Aanbod van voorzieningen in de wijk
Mobiliteit	<ul style="list-style-type: none"> - Vervoer van...naar... - Vervoer en begeleiding bij vaccinatie
Technische ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> - Wifi

5.3 Preventieve toeleiding van zorg en ondersteuning

Er zijn 15 mensen tot nu toe doorverwezen naar een voorziening en volgen daar 1 of meerdere malen per week een programma. De inzet op preventie vanuit Buur&Zo kent verschillende vormen: geven van voorlichting, versterken van veerkrachten en erger voorkomen. Deze verschillende vormen dragen bij aan langer zelfstandig wonen, het vroegtijdig vinden van passende ondersteuning voor inwoners en daarmee het inzetten van de juiste zorg op het juiste moment en daarmee tot een meer effectieve en efficiënte inzet van zorgprofessionals. Hieronder volgen voorbeelden bij de drie verschillende vormen:

Voorlichting

- Geven van voorlichting van buurtconciërges over mogelijkheden voor boodschappen, oppakken van wat grotere klusjes (welke de buurtconciërges niet kunnen oppakken) vanuit De Fontein (ontzorgen).
- Navraag doen door de buurtconciërges bij de apotheek of samen bellen naar zorgverlener of instanties.

Versterken van veerkracht, bevorderende factoren

- Verbindingen maken door buurtconciërges met het wijkcentrum, buurtactiviteiten, sociale activiteiten en vrijwilligers.
- Alles gericht op vroegtijdig vinden van passende (sociale) hulp gericht op praktisch en sociaal functioneren (denk aan hulp bij ondersteuning van gesignaleerde laaggeletterdheid, eenzaamheid, mantelzorgondersteuning)

Erger voorkomen

- Verwijzing naar Preventie Team of Voor Elkaar Team op basis van een integrale kijk van de acht leefdomeinen;
 - Draagt bij aan vroegtijdig vinden van passende ondersteuning.
 - Versterken toegang

6. Richting de toekomst

Het concept Buur&Zo is een veelbelovende structuur die bijdraagt aan een vernieuwende benadering van preventief werken in de wijk. Buurtconciërges signaleren veel kennis over de wijk en verzamelen informatie. Dit draagt niet alleen bij aan een meer gedetailleerd inzicht in de vragen en behoeften van kwetsbare burgers in de wijk, maar meer inzicht laat ook zien waar de krachten zitten in de wijk.

Buur&Zo is gericht op signaleren en verbinden waarbij sociaal werk en zorg de kern vormen en logistiek als middel wordt ingezet. De focus van Buur&Zo heeft in de afgelopen tijd vooral gelegen op de zorg en sociale opgaven en (vooralsnog) vooral op de relatie met het formele deel van de sociale infrastructuur. Bijna 400 unieke adressen van kwetsbare inwoners in de wijk geeft een uniek en waardevol beeld over wat inwoners nodig hebben om zelf krachtig te (kunnen) blijven. De inzichten die het Buur&Zo concept opleveren kunnen worden benut ten behoeve van de realisatie van krachtige wijken.

De bredere sociale basis, met name de inzet op de informele netwerken en de informele infrastructuur kan nog aan kracht winnen. Dat geldt ook voor de relatie met de zorginfrastructuur en met logistiek.

Wat nodig is op het organisatorische vlak is:

- Een sluitende businesscase, met een meerjarige scope.
- Verschuiving fysieke hub van Diepenveen naar Zandweerd, Diepenveen blijft bediend worden zoals nu ook het geval is.
- Een aparte rechtsvorm (stichting) om “btw problematiek te voorkomen”, risico's te beperken, arbeidsvoorwaarden en in acte van oprichting/statuten randvoorwaarden vast te leggen.

Binnen Buur&Zo moet een onderscheid worden gemaakt tussen de operationele uitvoer van Buur&Zo Deventer en een bredere scope gericht op een landelijke uitrol, betrokkenheid van landelijke partijen, ministeries. Ook de verbinding met onderwijs en onderzoek kan daarin meegenomen worden. Deventer kan een uniek voorbeeld zijn in de verbinding tussen zorg, welzijn en logistiek. Iets wat cruciaal is naar de toekomst toe, maar wat voor velen nog een zoektocht is.

Geraadpleegde bronnen

ActiZ (2021). Infographic arbeidsmarkt VVT. Retrieved from [www.actiz.nl/sites/default/files/2021-02/ActiZ Infographic-Ontwikkeling-Arbeidsmarkt-VVT.pdf](http://www.actiz.nl/sites/default/files/2021-02/ActiZ%20Infographic-Ontwikkeling-Arbeidsmarkt-VVT.pdf)

Meerding, W.J., Bonneux, L. J., Polder, J.J., Koopmanschap, M.A., Maa, van der, P. J. (1998). Demographic and epidemiological determinants of healthcare costs in Netherlands: cost of illness study. *BMJ*, 317:111–5.

Moeke (2021). *De toekomst van het logistiek onderzoek en onderwijs in het HBO: At the Heart of Change*. Logistiek+ Tijdschrift voor Toegepaste Logistiek. <https://hdl.handle.net/20.500.12470/2104>

Pelt, van, M., & Repetur, L. (2018). *De sociale basis: terug van weggeweest*. Startnotitie. Utrecht: Movisie.

Pelt, van, M., Repetur, L., Jansen, J., Jansen, C. (2021) *Sterke beleidsinterventies, sterke sociale basis*. Utrecht: Movisie.

Staat van Deventer, (2021). <https://www.staatsvandeventer.nl>, geraadpleegd 10 oktober 2021.

SER (2020). *Zorg voor de toekomst: Over de toekomstbestendigheid van de zorg*. Retrieved from: www.fbz.nl/wp-content/uploads/2020/06/SER-rapport-zorg-voor-de-toekomst-juni-2020.pdf

TNO (2020). *Visie op de extramurale zorg in 2030: de juiste zorg met de juiste logistiek*. Verkregen van <http://publications.tno.nl/publication/346366s37/PED2Ty/TNO-2020-zorg.pdf>

Vektis (2021). *Factsheet kwetsbare ouderen*. Verkregen via <https://www.vektis.nl/intelligence/publicaties/factsheet-kwetsbare-ouderen>