

Goede hulp is veel waard

Evaluatie na één jaar Utrechtse Buurtteams Jeugd & Gezin

Freek de Meere
Ahmed Hamdi
Jochum Deuten

Goede hulp is veel waard

Evaluatie na één jaar Utrechtse Buurtteams Jeugd & Gezin

Freek de Meere
Ahmed Hamdi
Jochum Deuten

Utrecht, mei 2013

Inhoud

Samenvatting	5
1 Een tussenevaluatie van de Buurtteams Jeugd & Gezin	7
1.1 De Buurtteams Jeugd & Gezin in Utrecht	7
1.2 Een analyse na 1 jaar pilot	7
1.3 Leeswijzer	8
2 De effectiviteit van de Buurtteams Jeugd & Gezin	9
2.1 Inleiding	9
2.2 De pilot Buurtteams Jeugd & Gezin	9
2.3 Resultaten van een eerste half jaar Buurtteams Jeugd & Gezin	10
2.4 Problematiek in de stad	11
2.5 Conclusies	12
3 De Buurtteams Jeugd & Gezin vergeleken in tien cases	13
3.1 Inleiding	13
3.2 Selectie cases en aanpak	13
3.3 De nieuwe werkwijze van de Buurtteams in beeld	14
3.4 Kosten en effecten nieuwe werkwijze	16
3.5 Omvang van kosten met en zonder Buurtteams	19
3.6 Financiële stromen in de tien casussen	20
3.7 Gevoeligheidsanalyse	21
3.8 Conclusies	22
4 De werkzame mechanismen van Buurtteams Jeugd & Gezin	23
4.1 Inleiding	23
4.2 Werkzaamheid Buurtteams Jeugd & Gezin	23
4.3 Kostenverlagende mechanismen	23
4.4 Aandachtspunten.	24
4.5 Conclusies	24
5 Conclusies en optimalisatie	25
5.1 Conclusies	25
5.2 Aanbevelingen voor optimalisatie van de aanpak Buurtteams Jeugd & Gezin	26
5.3 Aanbevelingen voor sturing	26
Literatuur	28
Bijlage 1: Opzet van de studie	29
Bijlage 2: Tien cases	33
Bijlage 3: Effectenarena	53

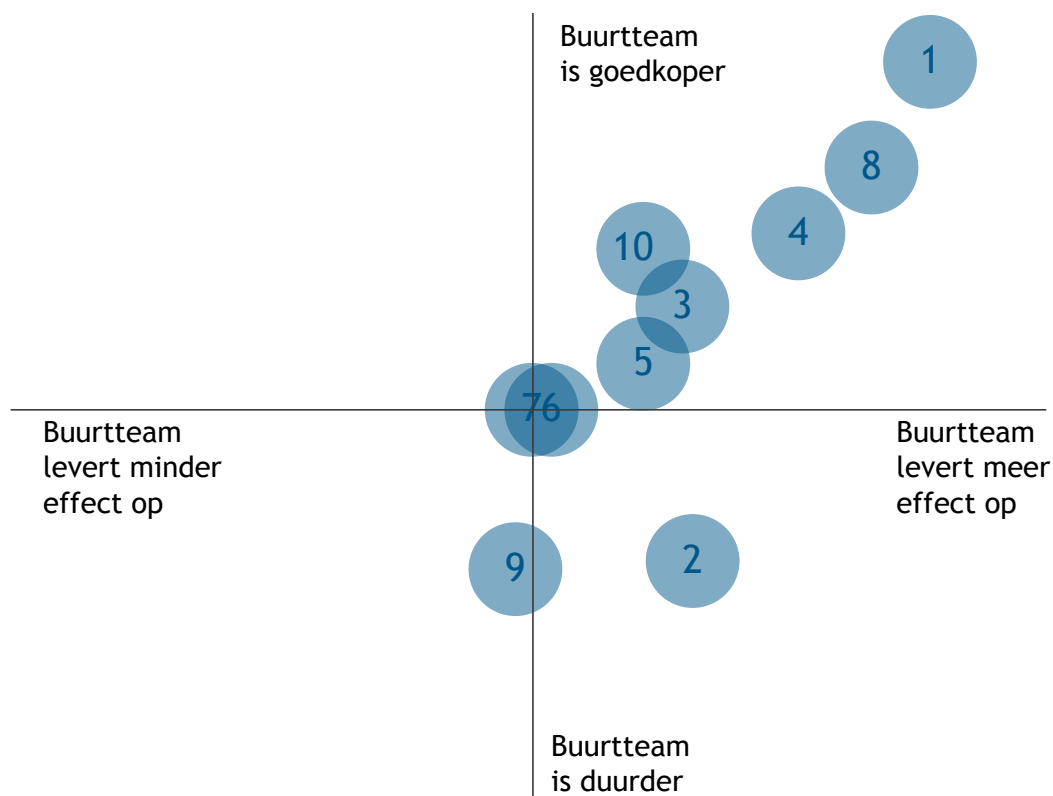
Samenvatting

De Buurtteams Jeugd & Gezin zijn er om gezinnen (tijdelijk) te ondersteunen als het niet lukt zelf oplossingen te vinden voor vragen rond bijvoorbeeld opvoeden, huisvesting, financiën en relaties. De Buurtteams willen dat kinderen gezond opgroeien met goede mogelijkheden om zich te ontwikkelen. Voor effectieve hulp en voor de veiligheid is het van belang de teams tijdig in te schakelen. De Buurtteams werken integraal en stellen de eigen kracht en het eigen netwerk van gezinnen voorop. Voor elk gezin en elke jongere is duidelijk wie de coördinatie over het plan voert (één gezin, één plan).

De gemeente Utrecht wil met deze aanpak goede, liefst betere hulp leveren en tegelijkertijd voldoen aan budgetkorting. We concluderen dat het mogelijk is betere hulp te leveren voor een lager bedrag. We baseren deze conclusie op de beschikbare tussenevaluatie van de Buurtteams en een uitgebreide analyse van tien cases. De cases representeren de aard van het werk van de Buurtteams. De Buurtteams Jeugd & Gezin hebben te maken met een heel palet aan cliënten en werken zonder gestandaardiseerd aanbod. Effecten van de inzet van medewerkers van het Buurtteam zijn daarmee op casusniveau te vinden. De financiële analyse reconstrueert de relevante mechanismen die zorgen voor de effectiviteit en de efficiency van de aanpak. De organisatiekosten en overheadkosten van de Buurtteams zijn niet onderzocht.

De aanpak met Buurtteams heeft bij zeker negen cases minimaal tot hetzelfde kwalitatieve resultaat geleid voor de cliënten als de referentieaanpak. In de meeste gevallen (zeven van de tien) zijn zelfs betere resultaten geboekt. De overige drie cases gaan uit van min of meer hetzelfde of een beperkt kleiner effect. In zeker drie gevallen waren zowel de kosten substantieel lager als het effect substantieel groter (zie figuur).

Figuur 1 Resultaten buurtteams



De aanpak met Buurteams Jeugd & Gezin levert over het geheel van de tien onderzochte casussen een besparing op van 12 tot 28 procent vergeleken met de aanpak in de referentiesituatie (€ 15.000 tot € 50.000). Deze besparing betreft het geheel aan hulpverlening en niet alleen de gemeentelijke inzet. Vergeleken met de klassieke aanpak is er met de Buurteamaanpak in de tien casussen vooral besparing bij de AWBZ en de Jeugdzorg. Daarnaast neemt de financiële inzet vanuit woningcorporaties relatief sterk af.

Een doorberekening van de tien casussen laat zien dat tegenover de investering van de gemeente in de Buurteams een besparing staat in de orde van grootte van 32 procent. Dit betekent dat de totale kosten vanuit de huidige en toekomstige gemeentelijke financieringsbronnen (Wmo, W&I, AWBZ en Jeugdzorg) bij de aanpak met de Buurteams bij de tien casussen circa 32 procent lager uitvallen dan in de referentiesituatie. De tien cases - en dus deze 32 procent - staan niet voor de mate waarin dergelijke cases in de buurten voorkomen. De cases zijn zo gekozen dat het aard van het werk van de Buurteams zichtbaar wordt.

De integrale manier van werken van de Buurteams is essentieel om extra kwaliteit te leveren tegen minder kosten. Effectiviteit ontstaat door de combinatie met het snel en proactief werken zonder indicatie. De elementen tezamen leiden tot eerder en meer vertrouwen van cliënten, méér kwaliteit voor cliënten, minder en goedkopere hulpverlening en lagere transactiekosten.

Inhoudelijk zijn er nog mogelijkheden om de inzet van eigen kracht en het eigen netwerk te verbeteren. Ook is het nodig aan te geven waar de inhoudelijke grenzen van het Buurteam Jeugd & Gezin liggen. Specialistische hulp zal niet verdwijnen en een tijdige inzet daarvan is belangrijk. Het verdient aanbeveling te gaan praten met de partijen die, naast de gemeente, financieel het meest gebaat zijn bij de aanpak van de Buurteams Jeugd & Gezin.

De analyse laat zien dat er potentie ligt in de aanpak met Buurteams Jeugd & Gezin om goedkopere en betere hulp te verrichten. Daarbij vragen de optimalisering van werkzame bestanddelen en tegelijkertijd de beheersing van kostenverhogende factoren nog de nodige aandacht. In het rapport werken we dit in hoofdlijnen uit.

1 Een tussenevaluatie van de Buurteams Jeugd & Gezin

1.1 De Buurteams Jeugd & Gezin in Utrecht

De gemeente Utrecht is zich aan het voorbereiden op de drie transities in het sociale beleid, te weten de overheveling van delen van de AWBZ, de Participatiewet en de transitie Jeugdzorg. Om invulling te geven aan de vernieuwing werkt Utrecht sinds het voorjaar 2012 aan het experiment *Integrale Buurteams*. In Ondiep en Overvecht is gestart met deze teams. Er zijn twee Buurteams Jeugd & Gezin en twee Buurteams Krachtig.

Met deze teams kiest Utrecht ervoor de genoemde decentralisaties integraal op te pakken en de zogenaamde kanteling als werkprincipe over de volle breedte van het sociale domein vorm te geven. In deze rapportage doen we verslag van een financiële analyse van het werk van de integrale Buurteams Jeugd & Gezin. Er is een aparte rapportage beschikbaar met een zelfde analyse door dezelfde auteurs naar de Buurteams Krachtig. Beide studies staan op zichzelf.

De Buurteams Jeugd & Gezin zijn er om gezinnen (tijdelijk) te ondersteunen als het niet lukt om zelf oplossingen te vinden voor vragen rond bijvoorbeeld opvoeden, huisvesting, financiën en relatie. De Buurteams willen dat kinderen gezond opgroeien met goede mogelijkheden om zich te ontwikkelen. Voor effectieve hulp en voor de veiligheid is het van belang tijdig ingeschakeld te worden. De Buurteams werken integraal en stellen de eigen kracht en het eigen netwerk van gezinnen voorop. Voor elk gezin of jongere duidelijk wie de coördinatie over het plan voert (één gezin, één plan).

De gemeente Utrecht wil met deze aanpak goede, liefst betere hulp leveren en tegelijk voldoen aan de budgetkortingen waarmee de decentralisaties gepaard gaan. De experimenten met de Buurteams moeten de informatie opleveren of dit ook daadwerkelijk mogelijk is. Deze informatie is van belang voor de vraag of Utrecht met de Buurteams Jeugd & Gezin breder invulling kan gaan geven aan de genoemde opgaven.

1.2 Een analyse na 1 jaar pilot

De Buurteams Jeugd & Gezin hebben te maken met een divers palet aan cliënten en werken niet met een gestandaardiseerd aanbod. Effecten van de inzet van medewerkers van het Buurteam zijn op individueel casusniveau te vinden, kunnen erg verschillen en zijn maar beperkt te voorspellen. Om op de kern van het werk in te gaan is de financiële analyse daarom opgebouwd rond een reconstructie van bestaande cases. In die cases moet duidelijk zijn welke mechanismen relevant zijn voor de effectiviteit en de efficiency van de aanpak.

Tezamen met professionals van binnen én buiten de Buurteams hebben we in tien cases geanalyseerd welke inzet is gepleegd en welk effect is bereikt. We hebben dit vergeleken met een gezamenlijke inschatting wat er gebeurd zou zijn zonder de inzet van de medewerkers van de Buurteams. Van zowel de aanpak met Buurteams als het referentiebeeld zijn vervolgens de kosten in beeld gebracht.

Op basis van de verzamelde informatie kunnen we de kwalitatieve effecten en relatieve efficiëntie van de geanalyseerde cases bepalen. De financiële inzet in de geanalyseerde cases kunnen we voor de Buurteam situatie en de referentie situatie uitsplitsen naar verschillende financieringsbronnen. Daardoor kunnen we ook verschuivingen benoemen in die financieringsbronnen. Tot slot kunnen we de cases kwalitatief bezien op de mechanismen die zorgen voor kostenverhogingen of kostenverlagingen.

Scope van het onderzoek

De studie maakt gebruik van bestaand onderzoek naar de aanpak in de huidige pilots. De cases zijn door ons zo gekozen dat ze het soort werk van de Buurtteams representeren zoals dat nu wordt verricht. De voorliggende studie betreft dan ook een tussenevaluatie en geen eindbeeld. De cases zijn niet gekozen als representatief voor de aard van de problematiek in de betreffende buurten. Een uitgebreide toelichting van de aanpak is opgenomen in bijlage 1.

Op deze plek is het ook relevant te vermelden wat het onderzoek niet is. We hebben met deze methode niet gekeken naar de interne efficiency van de Buurtteams als organisatie. Dat was ook niet wenselijk, want de huidige praktijk heeft nog een experimentele status, waarin van alles wordt uitgetoetst. De voorliggende studie is ook geen evaluatie of beoordeling is van de werkwijze of resultaten van andere professionele organisaties. Tevens betreft de analyse geen (indicatieve) maatschappelijke kosten en baten analyse (MKBA). In dergelijke analyses worden allerlei maatschappelijke baten benoemd die niet te herleiden zijn tot daadwerkelijke geldstromen. In dergelijke analyses worden ook - bij gebrek aan echte effectmetingen - de effecten grotendeels verondersteld. In de hier ondernomen financiële analyse moeten we ook gebruik maken van inschattingen, maar die zijn veel specifiek op het meest concrete niveau van individuele cases. Er is overigens geen methode voorhanden die géén inschattingen maakt.

1.3 Leeswijzer

We starten in het volgende hoofdstuk met een inhoudelijke plaatsbepaling van de Buurtteams Jeugd & Gezin. Wat zijn de doelstellingen en aanpak en wat valt er met behulp van de beschikbare gegevens te zeggen over de effectiviteit van deze werkwijze? In het derde hoofdstuk presenteren we de geselecteerde tien cases en bespreken we de effecten en de efficiëntie van de werkwijze van de Buurtteams Jeugd & Gezin in deze tien cases. Daarbij wordt ook naar de wijzigingen in geldstromen gekeken. In de tekst geven we voorbeelden en verwijzen naar diverse bijlagen waar dan alle cases zijn benoemd. In het vierde hoofdstuk wordt de aandacht gericht op het werk van de Buurtteams als geheel. Wat zijn de bepalende factoren voor de effectiviteit en efficiency van de aanpak van de Buurtteams Jeugd & Gezin en welke prikkels voor kostenbeheersing kunnen bij de Buurtteams worden gelegd? We sluiten het rapport in het vijfde hoofdstuk af met conclusies en aanbevelingen.

2 *De effectiviteit van de Buurtteams Jeugd & Gezin*

2.1 *Inleiding*

Hieronder geven we allereerst de werkwijze van de Utrechtse pilot Buurtteam Jeugd & Gezin weer. Vervolgens benoemen we de hoofdlijnen van een door de afdeling onderzoek van de gemeente verrichtte tussenevaluatie. Daarna geven we kort enige resultaten weer van een onderzoek naar de situatie van de jeugdproblematiek in Utrecht. We sluiten af met conclusies over de effectiviteit van de Buurtteams Jeugd & Gezin en een plaatsbepaling van de financiële analyse die we in de volgende hoofdstukken gaan verrichten.

2.2 *De pilot Buurtteams Jeugd & Gezin*

De Buurtteams Jeugd & Gezin zijn er om gezinnen (tijdelijk) te ondersteunen als het niet lukt om zelf oplossingen te vinden voor vragen rond bijvoorbeeld opvoeden, huisvesting, financiën en relatie. Bij de helft van de cliënten van het Buurtteam spelen er problemen op drie of meer leefgebieden, een kwart van de gezinnen heeft problemen op twee leefgebieden en nog eens een kwart op maximaal een leefgebied (Bestuursinformatie Utrecht (2013)). Veel voorkomende problemen betreffen ‘de verhoudingen binnen het gezin’ en ‘opvoeden’, en er spelen relatief vaak problemen op psychisch vlak (Idem).

De Buurtteam medewerkers gaan in op alle vragen van het gezin. Aan de ‘voorkant’ dragen ze zorg voor afstemming en samenwerking met de JGZ en passend onderwijs. Aan de ‘achterkant’ zijn ze, ook in afstemming met passend onderwijs, verantwoordelijk voor doorleiding naar de meer specialistische zorg. Daarbij worden afspraken gemaakt over de regierol, zodat voor elk gezin of jongere duidelijk is wie de coördinatie over het plan voert (één gezin, één plan).

De Buurtteams werken vanuit de volgende kernwaarden (uit: Movisie 2012):

- *Zelfredzaam en ‘samenredzaam’.* Als gezin zelf doen als het zelf kan. We handelen, maar nemen niet over, betrekken te allen tijde het informele netwerk rond het gezin en nodigen hen uit een netwerkplan te maken.
- *Transparant, open en zichtbaar.* We doen wat we zeggen en zeggen wat we doen.
- *Simplel, zichtbaar en laagdrempelig.* We zijn een gezicht in de wijk, gezinnen en professionals weten ons te vinden en weten wat ze aan ons hebben. Er is zo min mogelijk bureaucratie en vol-doeende tijd voor het kind en gezin.
- *Gericht op perspectieven.* We kijken naar het gezin en haar mogelijkheden, en laten ons niet afleiden door problemen. Succes zit ook in kleine stapjes.
- *Het kind en het gezin staan centraal.* We praten mét hen en niet over hen, het zijn hun plannen van aanpak. Goed is goed genoeg, we leggen onze eigen norm niet op.
- *Ken elkaar en zie de ander.* We kennen, herkennen en verkennen grenzen en mogelijkheden. Vanuit respect en oprechte belangstelling voor het verhaal en de inzichten van de ander. We leren met en van elkaar (gezinnen, collega’s, partners). We waarborgen ons eigen professioneel handelen.

Op de website van de gemeente Utrecht wordt daarnaast vermeld dat de veiligheid en de ontwikkelingsmogelijkheden van het kind voor de Buurtteams voorop staan. Ook staat er verdere uitleg:

Gezinnen kunnen zelf hun vragen stellen bij het Buurtteam. Ook een andere professional of iemand uit de omgeving van het gezin (bijvoorbeeld vrienden of familie) kan het Buurtteam bij het gezin

introduceren. Meestal vinden de gesprekken met het Buurtteam plaats bij de mensen thuis. De start is vaak een 'keukentafelgesprek': het gezin licht de situatie toe en vertelt waarom zij hulp gezocht hebben. Samen met het gezin brengt de Buurtteam medewerker de mogelijkheden in beeld om zaken aan te pakken.

Het Buurtteam benadert alle problemen in samenhang. Belangrijk daarbij is dat ze met het gezin bepalen welk van de problemen de overhand heeft bij het gevoel dat het nu even niet meer gaat. Wat is de beste eerste stap om weer greep te krijgen op het gezinsleven, met alles wat daarbij hoort? Veelal hebben de gezinnen ondersteuning nodig op meerdere leefgebieden. Bijvoorbeeld op het gebied van opvoeding, school, werk, gezondheid, financieel rondkomen en wonen. De Buurtteams ondersteunen het gezin net zo lang tot het gezin weer zelf - al dan niet met hulp uit hun eigen netwerk - verder kan.

Elk Buurtteam bestaat uit zeven professionals en een teamleider. De professionals zijn afkomstig van verschillende instellingen op het gebied van welzijn en zorg in de stad. De professionals zijn afkomstig van verschillende instellingen vanuit de geïndiceerde Jeugdzorg en lokale preventieve zorg. Ze hebben ieder ook hun eigen expertises, zoals deskundigheid op het gebied van financiële hulpverlening, licht verstandelijke beperkingen, justitieel kader en contextueel en systemisch werken. De Buurtteams zijn gehuisvest in de buurten waar ze werken, zodat ze dichtbij en toegankelijk zijn voor de gezinnen. Wanneer de teams vragen of signalen binnenkrijgen, pakken ze die gelijk op en komen snel in actie. Ook zijn er vaste Buurtteam medewerkers verbonden aan de basisscholen in de omgeving, waar zij het 'oude' schoolmaatschappelijk werk vervangen.

2.3 Resultaten van een eerste halfjaar Buurtteams Jeugd & Gezin

Eind 2012 heeft de afdeling onderzoek van de gemeente een tussenevaluatie gehouden (Bestuursdienst 2013). Het rapport is positief over de resultaten van de pilot Buurtteams Jeugd & Gezin. Belangrijk uitgangspunt bij deze conclusie was de grote tevredenheid bij de geholpen gezinnen. In de conclusies is een overzicht opgenomen van wat tot nu toe is bereikt door de Buurtteams:

- De Buurtteams J&G verlagen de drempel voor ouders en gezinnen ten opzichte van eerdere hulpverleningsvormen.
- Binnen de hulpverlening aan gezinnen wordt niet langer alleen naar het 'geïndiceerde' lid gekeken, de Buurtteams zijn er zowel voor de jeugdige als het gezin.
- De hulpverlening is zichtbaar in scholen aanwezig en daardoor laagdrempelig; gezinnen zijn zeer tevreden over het feit van een contactpersoon die ze voor alles kunnen aanspreken en die bij hen thuis komt.
- Wezenlijk anders in de hulpverlening is het praten met de gezinnen en het leggen van de regie bij het gezin zelf.
- Gezinnen herkennen en erkennen dat de Buurtteams anders werken dan 'de instanties' (waarmee vaak Jeugdzorg en scholen worden bedoeld) en gezinnen zijn hier heel blij mee.
- Er is minder afstemming noodzakelijk tussen allerlei hulpverleners rondom een gezin. Door de generalistische werkwijze van de Buurtteam hoeft het gezin maar een keer een vertrouwensband op te bouwen en krijgt dan toch brede hulp (ook kosteneffectief).
- Er is meer tijd en ruimte om in gezinnen te kunnen werken; Buurtteam medewerkers benoemen ook (andere) problemen in het gezin en kunnen deze voorkomen dan wel aanpakken.
- Er is een goede samenwerking ontstaan tussen Buurtteams en Bureau Jeugdzorg en AMK.
- Scholen voelen zich ontlast in de zorg voor hun kinderen; er is sprake van een groeiend vertrouwen van scholen ten aanzien van de teams.
- De Buurtteams lijken tot nu toe daadwerkelijk onnodige zwaardere zorg en indicering te voorkomen.
- De Buurtteam medewerkers voelen dat ze binnen het Buurtteam tot meer in staat zijn dan vanuit hun oude werk; dit verhoogt de arbeidsvreugde en haalt onnodige schakels en overdrachtsmomenten uit hulpverleningsprocessen.

In de tussenevaluatie worden ook ontwikkelpunten benoemd. Voor zover ze de nieuwe wijze van hulpverlening betreffen - we laten organisatorische zaken hier buiten beschouwing - worden genoemd:

- Een deel van de gezinnen lijkt (nog) niet geschikt voor het zelf actief aan de slag gaan met de eigen problemen, zeker niet binnen een korte termijn.
- Het werken vanuit het eigen systeem van de cliënt is op gang gekomen, maar het lijkt nog niet zo eenvoudig om dit meteen goed op de rails te zetten.
- In de samenwerking met de scholen is nog niet voldoende eenduidig afgebakend welke rol van de leerkracht verwacht mag of zou moeten worden ten aanzien van het bespreken van problemen in de thuissituatie van het kind met de ouders.
- Welke functies zullen de Buurtteams in de toekomst (sterker) kunnen gaan vervullen ten opzichte van de problematiek rond adolescenten?
- Er zijn in het veld her en der visieverschillen ten aanzien van het inzetten van passende hulp in het gezin. Volgens enkele partijen is niet bij voorbaat gezegd dat het volgen van de hulpvraag van de ouders overeenkomt met wat het beste is voor (alle) kinderen in een gezin. Zij vinden dat vanuit het 'oude' hulpverleningssysteem vaak meer overkoepelende analyses gemaakt werden over wat wel of niet nodig was in het gezin. Naar eigen zeggen van de Buurtteams zijn veiligheid van het kind en borgen van de stabiliteit van de veilige omgeving voor kind echter wel hun bodemeisen van hun hulpverlening.

2.4 Problematiek in de stad

Door B & A is eind 2012 verslag gedaan van een analyse van de jeugdproblematiek in Utrecht en de beschikbare interventies. Met het aanbod aan interventies worden per jaar in Utrecht zo'n 11.000 tot 13.000 cliënttrajecten gedaan. De meeste interventies bereiken een beperkt aantal cliënten van 10 à 25 cliënten. De interventies met grotere groepen cliënten zijn terug te vinden in de jeugd-GGZ en het schoolmaatschappelijk werk. Voor een inzicht in het werk van de Buurtteams vermelden we achter-eenvolgens de conclusies die verband houden met de buurt en de relevantie van de 1gezin1plan-aanpak.

Buurt

In de periode 2004 tot en met 2010 heeft een forse reductie plaatsgevonden van de jeugdproblematiek in de stad. Op de meeste indicatoren scoort Utrecht echter nog steeds slechter dan het landelijk gemiddelde. Utrecht heeft in het jeugddomein te maken met grootstedelijke problematiek die zich uit in een groot aantal achterstandsleerlingen, relatief veel kinderen die opgroeien in achterstandswijken en opgroeien in armoede. Er zijn grote verschillen op wijkniveau. De algemene verbetering manifesteert zich ook niet in elke buurt van Utrecht.

Er wordt geschat dat in Utrecht in 2011 zo'n 7.000 jeugdigen een vorm van ondersteuning en zorg ontvingen, dat is tussen de 11 en 12 procent van alle jeugdigen. Er worden weer grote verschillen per buurt geconstateerd; er is een sterke relatie tussen het zorggebruik en de jeugdproblematiek.

Eén gezin, één plan

Op dit moment zijn veel interventies beschikbaar waar indien nodig gewerkt wordt volgens de uitgangspunten van één gezin één plan. Er zijn echter relatief weinig cliënten en cliëntsystemen waar een dergelijke aanpak ook nodig is: meer dan 80 procent van de unieke jeugdigen maakt maar van één zorgtype gebruik. Residentiële zorg is de zorg die het meest gecombineerd wordt met andere zorgtypen (vooral in het gezin en buiten het gezin). Bij pleegzorg en zorg in het gezin is ook in bijna de helft van de gevallen sprake van een combinatie met andere zorgtypen. Uit de analyse van de cliëntenbestanden blijkt dat residentiële zorg vaak vooraf wordt gegaan door andere vormen van ondersteuning en vrijwel altijd een vervolgtraject heeft. Voor deze groep is het zinvol om de zorg en ondersteuning als één traject (of zorgprogramma) aan te bieden.

De belangrijkste constatering hier is dat de meeste interventies zich op dit moment vooral richten op de leefdomeinen zorg en gezondheid en netwerkontwikkeling. Leefdomeinen als wonen, financiën en veiligheid komen in de onderzochte interventies nauwelijks aan bod. Het rapport stelt dat het onwaarschijnlijk is dat zich bij deze doelgroep zich op die vlakken geen problemen voordoen. En die problemen kunnen een goede interventie bij het opvoeden danig in de weg staan.

Het rapport wijst er dus op dat er ruimte is voor *Buurtteams* die zich richten op meerdere levensdomeinen.

2.5 *Conclusies*

De Buurtteams Jeugd & Gezin zijn er om gezinnen (tijdelijk) te ondersteunen als het niet lukt om zelf oplossingen te vinden voor vragen rond bijvoorbeeld opvoeden, huisvesting, financiën en relatie. Bij de helft van de cliënten spelen er problemen op drie of meer leefgebieden. De Buurtteam medewerkers gaan in op alle vragen van het gezin. Pas wanneer het echt nodig is, betreft het Buurtteam in overleg met het gezin specialisten erbij. Uitgangspunt is ook de veiligheid en ontwikkelingsmogelijkheden van betrokken kinderen.

Het blijkt dat de Buurtteams de drempel voor ouders en gezinnen verlagen. Geholpen gezinnen zijn zeer tevreden over de manier van contact en zien dat de hulpverlening anders is door de regie bij het gezin zelf te leggen. De tussenevaluatie van de afdeling onderzoek van de gemeente ziet het als belangrijk dat niet langer alleen naar het 'geïndiceerde' lid van gezinnen gekeken wordt. Bovendien blijkt in de Utrechtse situatie dat er op dit moment een versnipperd aanbod van interventies is, maar vrijwel geen aanbod van hulp die zich integraal richt op meerdere levensdomeinen.

In de tussenevaluatie worden ook ontwikkelpunten benoemd. Discussiepunten liggen in de sfeer van organisatievraagstukken als hoe terug te koppelen naar die andere partijen. Inhoudelijk is het de vraag welke gezinnen in staat zijn zelf actief aan de slag te gaan met de eigen problemen en het eigen netwerk.

De potentie voor een effectievere en efficiëntere hulp aan gezinnen is met het opzetten van Buurtteams Jeugd & Gezin dus aanwezig, maar de precieze organisatie kan verschil maken. De staat van het onderzoek is niet zodanig dat wat betreft organisatie en financiën een blauwdruk voorhanden is. Juist daarom heeft Utrecht ook gekozen voor het opzetten van pilots en heeft het zin een financiële analyse daarnaar te verrichten.

3 *De Buurteams Jeugd & Gezin vergeleken in tien cases*

3.1 *Inleiding*

Met tien cases reconstrueren we in dit hoofdstuk het werk van de Buurteams Jeugd & Gezin. In de verschillende cases willen we de werkwijze van de Buurteams boven water krijgen en het verschil benoemen met een 'alternatieve aanpak in de referentie. Allereerst beschrijven we de selectie van de cases en wat we daarmee hebben gedaan. Vervolgens stellen we een enkele casus centraal om de reconstructie uit te leggen. We verwijzen naar bijlage 2 voor een overzicht van alle tien de cases. Tot slot bespreken we op het niveau van de tien cases de effecten en financiële kenmerken.

3.2 *Selectie cases en aanpak*

Voor de studie hebben we een zodanige variatie in de cases nodig dat we een zo compleet mogelijk beeld geven van het werk van de Buurteams. De volgende kenmerken moesten dan ook komen terugkomen in de selectie.

- Gebruik eigen kracht
- Gebruik netwerk
- Integrale aanpak
- 1gezin1plan - 1 hulpverlener

We hebben tevens voor inhoudelijke spreiding gezorgd over de volgende kenmerken:

- Wijze van aanmelden casus (via huisarts, MEE, zelf aangemeld)
- Aard problematiek kinderen (gedragsproblemen, geweld, leerproblemen)
- Aard problematiek gezin (schuldenproblematiek, gezondheid, LVG)
- Voorgeschiedenis (uit andere hulpverlening, acuut probleem, nieuw)
- Kwaliteit netwerk (niet aanwezig, contra productief, behulpzaam)
- Achtergrondkenmerken cliënt (leeftijd, sekse, taalbarrière, analfabetisme)
- Praktische overwegingen (afgerond, beschikbaarheid Buurteam medewerker, welk Buurteam)

De medewerkers van de Buurteams hebben een groot aantal mogelijke cases aangedragen. Uiteindelijk hebben de onderzoekers op basis van spreiding over bovenstaande criteria besloten welke cases in deze studie zijn uitgediept. De cases zijn alle geregistreerd. We konden na het analyseren van de gekozen cases concluderen dat de tien cases eenzelfde beeld oproepen qua tijdsduur en contactmomenten als de afdeling onderzoek van de gemeente Utrecht aangeeft in de tussenevaluatie (2013).

De cases zijn besproken met medewerkers van de Buurteams, mensen uit het Utrechtse werkveld en vertegenwoordigers van de gemeente. Per casus waren gemiddeld vijf personen betrokken. De bespreking werd allereerst verricht aan de hand van de Effectenarena (zie bijlage 1) en twee weken later aan de hand van de Effectencalculator (zie ook bijlage 1). Vaak waren dezelfde mensen aanwezig. In de Effectenarena is per case vooral gekeken naar de probleemsituatie van de cliënten, de aanpak van de Buurteams en de kwalitatieve resultaten. Hierbij is ook gekeken naar welke partijen een bijdrage hebben geleverd en welke partijen voordeel hebben bij de uitkomsten van de hulpverlening aan de cliënt. Vervolgens hebben we in de Effectencalculator de afzonderlijke onderdelen van de aanpak met de Buurteams in de tijd uitgezet. Daarnaast is een referentie met een klassieke aanpak

geconstrueerd. Hierbij is samen met de verschillende professionals een zo goed mogelijke inschatting gemaakt van een aanpak indien er geen Buurtteams waren geweest.

Met de inzichten uit de cases geven we hieronder allereerst een beeld van het werk van de Buurtteams, van de effecten voor cliënten en de handelswijze in de referentiesituatie. Vervolgens behandelen we de kosten en effecten van de nieuwe werkwijze en tot slot de veranderingen in financiële stromen.

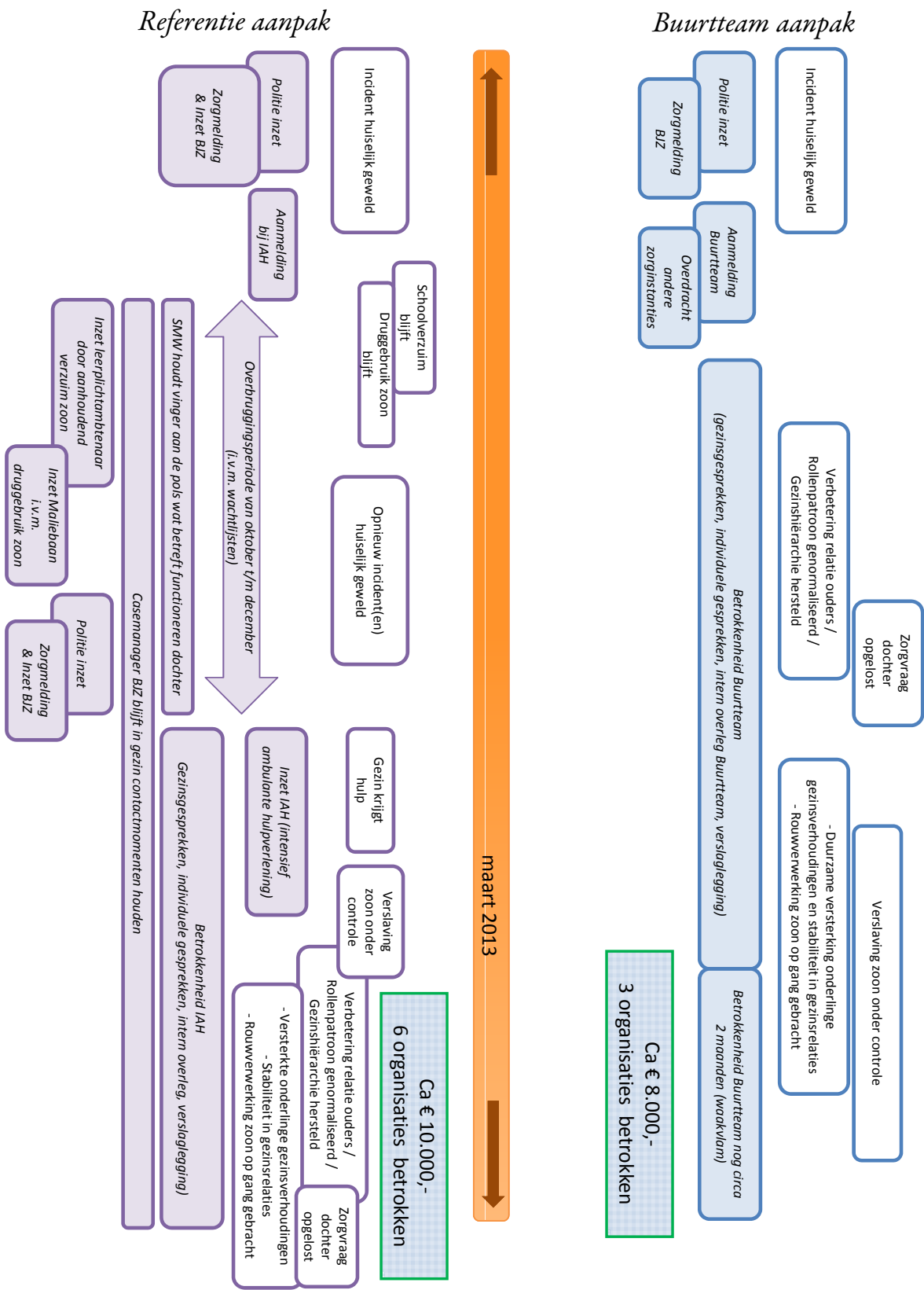
3.3 De nieuwe werkwijze van de Buurtteams in beeld

De werkwijze van de Buurtteams Jeugd & Gezin en het verschil met referentie illustreren we tien maal aan de hand van de cases. We geven hieronder 1 voorbeeld en verwijzen naar bijlage 2 voor de complete tien cases.

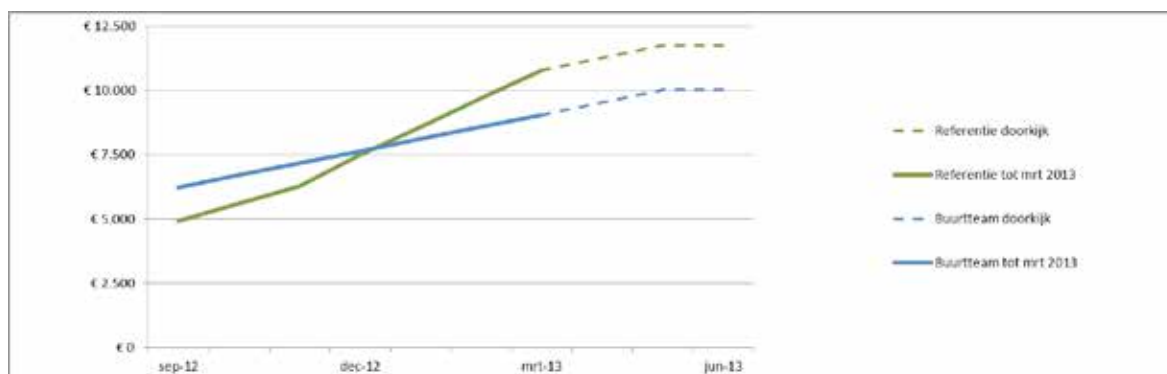
Per case hebben we nauwgezet de totale professionele inzet in de periode januari 2012 tot en met maart 2013 gereconstrueerd en daarbij gekeken wat belangrijke ontwikkelingen in het leven van de cliënten zijn geweest. We hebben dus niet alleen gekeken naar de inzet van het Buurtteam. Vervolgens is afhankelijk van de case gekeken of er met enige hardheid ook een doorkijk kan worden gegeven van de te verwachten professionele inzet in de komende periode (tot uiterlijk maart 2014). De kosten van de professionele inzet per case is vervolgens inzichtelijk gemaakt door per activiteit / interventie de kosten in beeld te brengen. De optelsom hiervan zijn de kosten van de aanpak met de Buurtteams.

De aanpak en kosten van de aanpak met het Buurtteam zijn afgezet tegen die van een referentiesituatie. Deze bestaat uit de meest waarschijnlijke alternatieve aanpak, ofwel de aanpak die in het veld wordt gehanteerd zonder Buurtteam. De referentiesituatie is per case gereconstrueerd met behulp van verschillende professionals uit het veld, zowel vanuit de Buurtteams als van daarbuiten.

Bovenstaande aanpak heeft per case tot onderstaande overzichten geleid. In bijlage 2 zijn vergelijkbare uitwerkingen van alle tien de cases opgenomen. In de overzichten is in tekst opgenomen een korte samenvatting per case. Centraal staat het schema. De oranje balk in het midden is de tijdslijn. Die start wanneer het Buurtteam betrokken raakt. Boven de tijdslijn is de situatie beschreven zoals die in hoofdlijnen daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. In blauw de hulp activiteiten van het Buurtteam en anderen. In wit de situatie bij de cliënt. Onder de oranje tijdslijn is in paars weergegeven de referentie situatie zoals ingeschat door betrokkenen: welke inzet zou gepleegd zijn zonder Buurtteam en wat is dan de situatie van de cliënt? Ook zijn bij sommige cases extra risico's benoemd. Dit betreft mogelijke escalaties zoals ziekenhuisopname en huisuitzetting. Deze risico's zijn niet integraal in de referentiesituatie opgenomen, maar apart weergegeven (in het schema met stippellijnen). Aan de rechterkant van het schema staan in beide situaties de kosten van de inzet vermeld inclusief het aantal betrokken organisaties. Tot slot zijn in een aparte figuur de kosten ook in de tijd uitgezet met bij sommige cases in de stippellijnen de verwachte situaties na maart 2013



Figuur 2 Cumulatieve* kosten professionele inzet met en zonder Buurtteams



* De figuur geeft per jaar de optelsom van alle kosten tot dan toe, dus ook van de voorgaande jaren

Beschrijving

Binnen het gezin bestaan relatieproblemen, onderling tussen vader en moeder, maar ook tussen ouders en kinderen. De zoon gebruikt drugs en gaat weinig meer naar school. De dochter kent ook problemen op school. Recentelijk is ook een oma overleden waardoor het gezin nog in een rouwproces zit.

Uitkomst

Stabieler gezinsverhoudingen (zowel tussen ouders onderling als tussen ouders en zoon). Problemen van de dochter hebben zichzelf opgelost. Drugsgebruik zoon is nu 'stabil' (hij gebruikt nog wel maar dit is sterk verminderd).

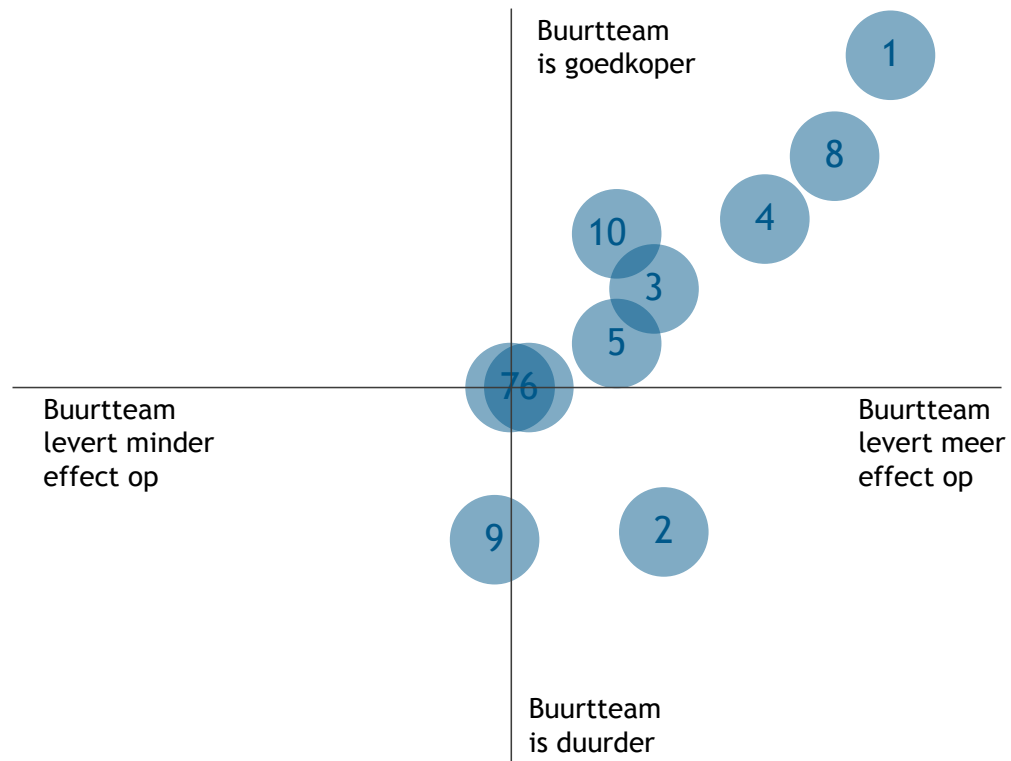
Conclusie

Door de inzet van het Buurtteam is de hulpverlening sneller op gang gekomen; zonder inzet van het Buurtteam was het gezin waarschijnlijk op een wachtlijst terecht gekomen. Hierdoor zijn de kosten met inzet van het Buurtteam ook iets lager dan zonder Buurtteam waarschijnlijk het geval zou zijn.

3.4 Kosten en effecten nieuwe werkwijze

In de vorige paragraaf hebben we beschreven op welke wijze per case een beeld is geschetst van de aanpak met Buurtteams en die van de referentiesituatie zonder Buurtteams. Daarbij hebben we per case een beeld gecreëerd van zowel de kosten als van de kwalitatieve effecten voor de cliënten. In onderstaande figuur zijn deze efficiëntie en kwalitatieve effecten voor al de tien geanalyseerde cases weergegeven. Hierbij zijn de uitkomsten van de aanpak met Buurtteams relatief afgezet tegen die van de verwachte aanpak zonder Buurtteams.

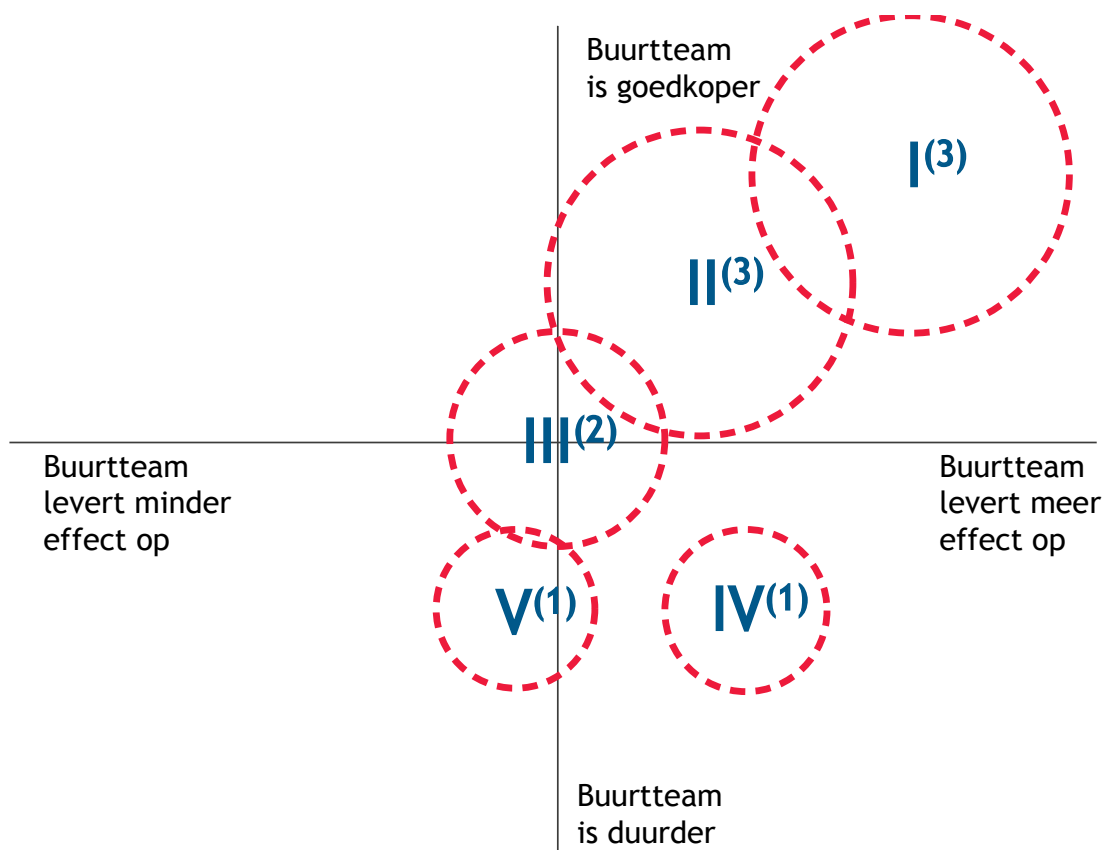
Figuur 3 Kosten en effecten met en zonder Buurtteam per case



De tien onderzochte cases laten een divers beeld zien in kosten en kwalitatieve effecten voor de cliënten. Uit de analyse blijkt dat de aanpak van de Buurtteams overwegend net zo duur of goedkoper zijn en meer effect opleveren. De meeste cases zijn daarom ook terug te vinden in het kwadrant rechtsboven in figuur 3.

In zes van de tien cases is in beperkte tot grote mate de aanpak met Buurtteams goedkoper dan de aanpak in de referentie. Ook blijkt dat in zeven van de tien cases de aanpak met de Buurtteams beperkt tot substantieel meer effect oplevert. Bij de overige drie cases wordt uitgegaan van min of meer het zelfde of beperkt kleiner effect. De cases kunnen worden ingedeeld in vijf onderscheidende clusters (deze zijn weergegeven in figuur 4):

Figuur 4 Kosten en effecten met en zonder Buurtteam per cluster van cases

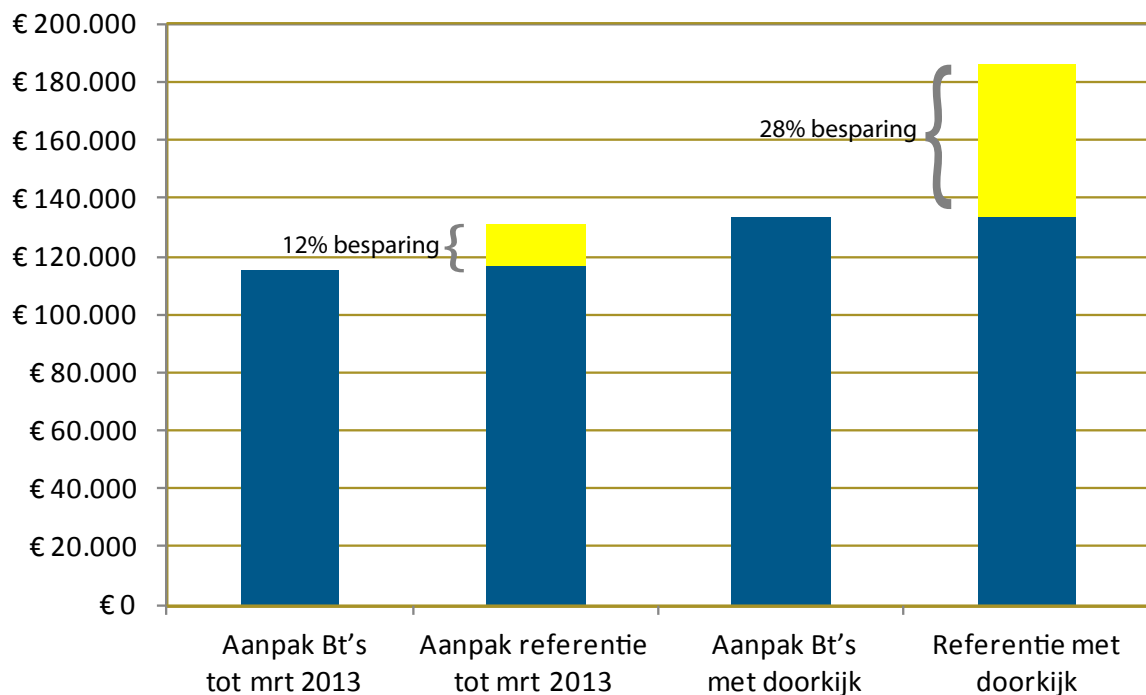


- I. De aanpak met Buurteams is substantieel goedkoper en levert ook substantieel meer effect op voor de cliënt dan de aanpak in de referentiesituatie. De belangrijkste reden is dat het Buurtteam er (anders dan in de referentiesituatie) in slaagt om escalatie van problemen (zoals uithuisplaatsing, opname, problematische schulden etc.) te voorkomen en daarmee grotere kosten vermijdt. Van de tien cases bevinden zich drie cases in dit cluster. Bij alle drie betreft het multiproblematiek, waarbij er in elk van de gezinnen financiële problemen zijn. De besparingen van de totale professionele inzet liggen bij deze drie cases tussen de 40 en 60 procent.
- II. De aanpak met Buurteams is in beperktere mate goedkoper en levert ook in beperktere mate meer effect op voor de cliënt dan de klassieke aanpak. De belangrijkste reden is dat de Buurteams sneller dan in de klassieke aanpak aan de slag kunnen met de cliënt en daarbij ook de situatie integraal kunnen benaderen en niet vastzitten aan strakke kaders (werken zonder indicatie). Hierdoor kan beter en sneller het vertrouwen van de cliënt worden gewonnen en ook eerder resultaat worden geboekt. In de cases in deze groep zien we ook terug dat er door de inzet van de Buurteams minder andere organisaties betrokken zijn bij een cliënt. Bij alle drie de cases binnen deze groep zijn er relatieproblemen tussen gezinsleden en zijn er gedragsproblemen bij een kind. De besparing per case ligt hierbij tussen de 15 en 35 procent.
- III. In dit cluster zijn zowel de kosten als de effecten van de aanpak met en zonder Buurteams vergelijkbaar. Bij twee van de cases is dit het geval. In beide cases zijn er financiële problemen.
- IV. De aanpak van het Buurtteam levert in beperkte mate meer effect op, maar wel tegen hogere kosten dan in de klassieke aanpak. De belangrijkste reden hiervoor is dat de aanpak met het Buurtteam intensiever en meeromvattend is dan in de klassieke aanpak. Er wordt meer tijd besteed. Een van de cases valt binnen deze groep. Deze case betreft een stel in verwachting van een kind, waarbij beide een licht verstandelijke beperking hebben, schulden en geen eigen woning.
- V. De aanpak van de Buurteams heeft tot een iets minder tot vergelijkbaar resultaat geleid als verwacht mag worden van een klassieke aanpak. De kosten waarmee dit is bereikt liggen bij de aanpak met Buurteams ook hoger. Bij een van de tien cases was dit het geval. Ondanks dat heeft het Buurtteam in deze case op zich goede resultaten voor de cliënt heeft geboekt. Deze case betrof een enkelvoudig opvoedvraagstuk. Het is aannemelijk dat enkelvoudige opvoedondersteuning in minder tijd minimaal een vergelijkbaar resultaat had bereikt bij deze enkelvoudige opvoedondersteuning.

3.5 Omvang van kosten met en zonder Buurtteams

In de vorige paragraaf hebben we geconstateerd dat de aanpak met Buurtteams in de tien cases overwegend lagere kosten kent dan in de referentie situatie. In de onderstaande figuur is voor de periode dat de pilot van de Buurtteams Jeugd & Gezin lopen (begin 2012 tot en met maart 2013) het kostenniveau van de twee aanpakken in de tien cases weergegeven. Ook is voor beide aanpakken een doorkijk gegeven voor de komende periode (de duur van deze doorkijk is per cases verschillend en loopt tot maximaal maart 2014).

Figuur 5 Totale kosten professionele inzet met en zonder Buurtteams



In de periode dat de pilot van de Buurtteams Jeugd & Gezin lopen (begin 2012 tot en met maart 2013) ligt het kostenniveau over het geheel van de tien onderzochte cases 12 procent lager dan bij de verwachte referentie aanpak. Als we doorkijken naar de toekomst is het de verwachting dat de besparing bij het geheel van deze tien cases oploopt tot 28 procent. De belangrijkste reden van de lagere kosten in de aanpak met Buurtteams is met name terug te vinden in het voorkomen van escalaties en de daarmee samenhangende kosten.

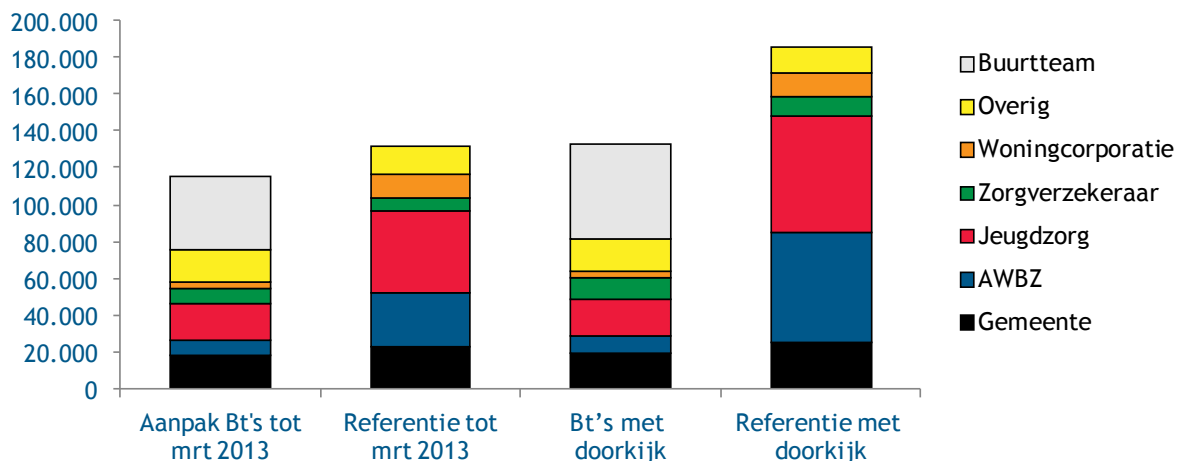
Bij deze inschatting van escalaties en kosten zijn we conservatief te werk gegaan. Bij twee van de tien cases is een risico vastgesteld van een (extra) escalatie van problemen en kosten bij de referentie-aanpak. Dit betreft onder meer een huisverbod voor een ouder en pleegzorg voor een jongen. De totale kosten aan professionele inzet die daarmee gepaard zou gaan is buiten de hiervoor gepresenteerde uitkomsten gehouden. Indien we hier wel rekening mee zouden houden neemt de besparing van de aanpak met Buurtteams nog verder toe ten opzichten van de klassieke aanpak.

Dat de besparing van de aanpak met Buurtteams op de langere termijn oploopt ligt in lijn van de verwachting. Immers een uitgangspunt van de Buurtteams is om met een intensievere aanpak op de korte termijn te zorgen dat escalatie van problemen en hogere kosten voor professionele inzet op langere termijn worden voorkomen. Ook speelt hierbij mee dat de Buurtteams snel bij cliënten aan de slag kunnen, terwijl in de aanpak in de referentie intensievere inzet op zich laat wachten, totdat er een indicatie is, wat op zichzelf ook weer extra kosten en soms ook verslechtering van de situatie met zich mee brengt.

3.6 Financiële stromen in de tien casussen

Van zowel de aanpak met Buurtteams als de aanpak in de referentiesituatie hebben we per case en per onderdeel van de professionele inzet de financieringsbron in beeld gebracht. In de onderstaande figuren 5 en 6 zijn de totale financiële inzet vanuit de verschillende bronnen weergegeven voor het geheel van de tien cases. De financiering van de Buurtteams is niet goed uit te splitsen en is afkomstig vanuit verschillende bronnen (waaronder bijvoorbeeld indirect de Jeugdzorg en de AWBZ). De kosten van de Buurtteams zijn daarom als aparte categorie weergegeven.

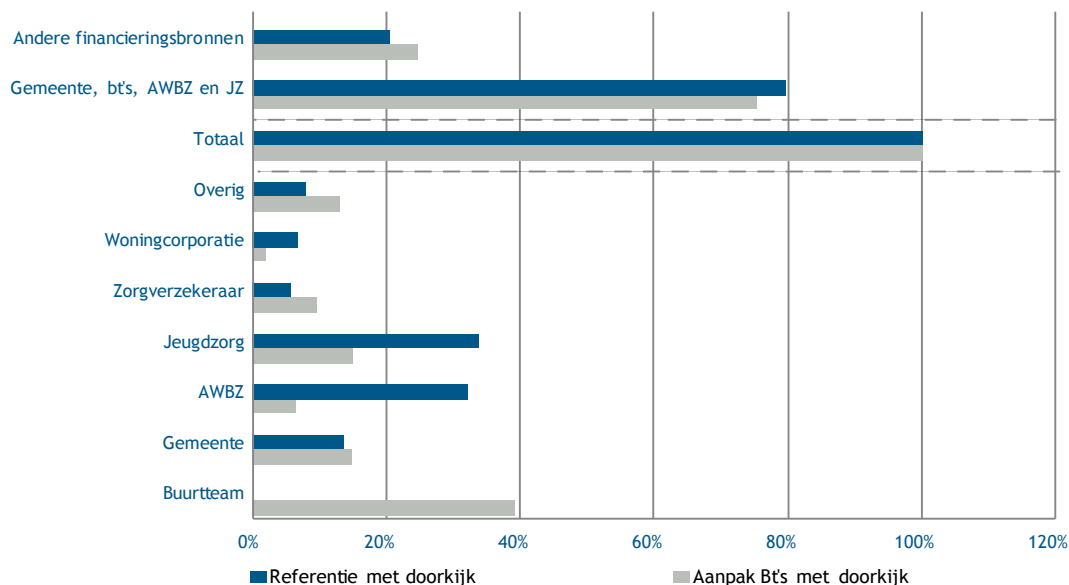
Figuur 6 Uitsplitsing van de kosten van de professionele inzet naar financieringsbron in €* **



* Ten behoeve van het inzicht in de kosten van de Buurtteams zijn deze als afzonderlijke categorie weergegeven

** De weergegeven kosten hebben betrekking op alle professionele inzet en niet alleen op die van de Buurtteams

Figuur 7 Uitsplitsing van de kosten van professionele inzet incl. doorkijk in % van totaal* **



* Ten behoeve van het inzicht in de kosten van de Buurtteams zijn deze als afzonderlijke categorie weergegeven

** De weergegeven kosten hebben betrekking op alle professionele inzet en niet alleen op die van de Buurtteams

Bij de aanpak in de referentie komt de financiering van de inzet van de verschillende betrokken organisaties voor een belangrijk deel vanuit de Jeugdzorg en de AWBZ, op enige afstand gevolgd door gemeentelijke financieringsbronnen (zoals Wmo en W&I). In de aanpak met Buurtteams tot en met

maart 2013 liggen de kosten voor circa een derde bij de Buurtteams. Voor de gehele periode inclusief de doorkijk naar het komende jaar bedraagt het aandeel van het Buurtteam circa 40 procent van de totale kosten. Hierbij moet goed voor ogen worden gehouden dat bij de tien onderzochte cases in veel gevallen al andere organisaties (en daarmee andere financiering) betrokken waren en ook deels betrokken zijn gebleven. Door de aanpak met Buurtteams zijn in de tien cases de kosten voor met name de woningbouwcorporaties en de zorgverzekeraars gedaald. Dit komt doordat de Buurtteam aanpak escalaties zoals een huisverbod en onder toezichtstelling (OTS) heeft voorkomen.

Voor de toekomst mag worden verwacht dat een Buurtteam sneller betrokken is bij een cliënt (voordat veel andere organisaties actief zijn) en mogelijk later indien nodig nog andere organisaties inschakelt. Daarmee zal het aandeel van de Buurtteams in de totale kosten toenemen. Immers, de Buurtteams nemen een groter deel van de totale professionele inzet voor hun rekening.

Door de decentralisatie van m.n. de AWBZ en de Jeugdzorg komen sommige geldstromen die nu nog niet bij de gemeente liggen, daar straks wel te liggen. Daarmee vallen ook de besparingen op deze financieringsbronnen als gevolg van de aanpak met Buurtteams bij de gemeente. Deze financieringsbronnen zullen echter in de toekomst samen met andere gemeentelijke bronnen en mogelijk die van andere instellingen ook nodig zijn voor de Buurtteams. Een voorzichtige doorrekening van de tien casussen laat zien dat tegenover de investering van de gemeente in de Buurtteams een besparing staat in de orde van grootte van 32 procent. Dit houdt in dat de totale kosten vanuit de huidige en toekomstige gemeentelijke financieringsbronnen (Wmo, W&I, AWBZ en Jeugdzorg) bij de aanpak met de Buurtteams bij de tien casussen circa 32 procent lager liggen dan in de referentiesituatie. Hierbij is er vanuit gegaan dat de gemeente de Buurtteams geheel financiert. Als andere partijen (bijvoorbeeld verzekeraars en corporaties) meebetalen zal de besparing voor de gemeente hoger zijn.

3.7 *Gevoeligheidsanalyse*

Bij de uitgevoerde analyses zijn de nodige aannames gemaakt. Deze zijn samen met professionals uit het veld gemaakt en betreffen vooral de aannamen van de meest waarschijnlijke aanpakken in de referentiesituaties. Ook zijn de nodige kengetallen gebruikt voor de kosten van de verschillende onderdelen van de professionele inzet (zie bijlage 1).

Om de uitkomsten van de analyses te toetsen op hun hardheid hebben we een gevoeligheidsanalyse uitgevoerd. Daarbij hebben we verschillende onderdelen van de analyse anders uitgevoerd om te kijken welke invloed dat heeft op de uitkomsten en conclusies van de studie. We hebben de volgende gevoeligheidsanalyses uitgevoerd:

1. Weglaten van de twee uiterste cases: Hierbij hebben we de case weggelaten waarin de aanpak met het Buurtteam de grootste kostenbesparing realiseert (case 1) en ook de case waar de aanpak met het Buurtteam juist de meeste extra kosten had ten opzichten van de referentie (case 7).
2. Verhogen (a) en verlagen (b) van de totale kosten van de aanpak met de Buurtteams met 10 procent.
3. Verhogen (a) en verlagen (b) van de totale kosten van de aanpak in de referentiesituatie met 10 procent.
4. Verhogen (a) en verlagen (b) van de uurtarieven van alle professionele organisaties.
5. Verhogen (a) en verlagen (b) van de uurtarieven van het Buurtteam.

Uit de uitgevoerde gevoeligheidsanalyse blijkt dat de uitkomsten en conclusies van de studie op hoofdlijn hetzelfde blijven bij aanpassing van de verschillende onderdelen. De uitkomsten zijn slechts beperkt gevoelig voor de gehanteerde uurtarieven. Indien alle uurtarieven met tien procent zijn onder- of overschat blijven de uitkomsten in dezelfde orde van grootte en leidt dit niet tot andere conclusies. Dit geldt ook voor de mogelijke onderschatting van het uurtarief van alleen het Buurtteam met tien procent.

Indien de totale kosten van de aanpak met de Buurtteams met tien procent zouden zijn onderschat of als de kosten van de referentie in dezelfde mate overschat dan blijft voor de periode tot maart 2013 de aanpak met Buurtteams nog maar beperkt goedkoper (twee tot drie procent). Als dan echter wordt doorgekeken naar de komende periode dan is de aanpak met Buurtteams waarschijnlijk nog steeds substantieel goedkoper.

We concluderen op basis van de gevoeligheidsanalyse dat de uitkomsten van de studie relatief robuust zijn en dat de conclusies bij de weergegeven aanpassingen van de aannames niet veranderen.

3.8 *Conclusies*

De aanpak met Buurtteams Jeugd & Gezin levert over het geheel van de tien onderzochte casussen een besparing op van 12 tot 28 procent ten opzichte van de aanpak in de referentiesituatie (€ 15.000,- en € 50.000,-). Deze besparing betreft het geheel aan hulpverlening en niet alleen de gemeentelijke inzet. Op de kortere termijn (tot maart 2013) ligt deze besparing aan de onderkant van de genoemde bandbreedte. Als ook wordt doorgekeken naar het komende jaar kan de besparing oplopen tot de bovenkant van de bandbreedte.

Ten opzichten van de klassieke aanpak is er met de Buurtteam aanpak in de tien casussen vooral besparing bij de AWBZ en de Jeugdzorg. Daarnaast neemt ook de financiële inzet vanuit woningcorporaties relatief gezien sterk af.

Een voorzichtige doorrekening van de tien casussen laat zien dat tegenover de investering van de gemeente in de Buurtteams een besparing staat in de orde van grootte van 32 procent. Dit houdt in dat de totale kosten vanuit de huidige en toekomstige gemeentelijke financieringsbronnen (Wmo, W&I, AWBZ en Jeugdzorg) bij de aanpak met de Buurtteams bij de tien casussen circa 32 procent lager liggen dan in de referentiesituatie.

De aanpak met Buurtteams heeft bij zeker negen cases minimaal tot hetzelfde kwalitatieve resultaat geleid voor de cliënten als met de referentie aanpak. In de meeste gevallen (zeven van de tien) zijn er zelfs betere resultaten geboekt. Bij de overige drie cases wordt uitgegaan van min of meer het zelfde of een beperkt kleiner effect. In zeker drie gevallen was er sprake van zowel substantieel lagere kosten alsook een substantieel groter effect.

De belangrijkste oorzaken voor de lagere kosten van de aanpak met de Buurtteams is met name het voorkomen van escalatie en een uiteindelijk beperktere inzet in uren en aantallen organisaties. In het volgende hoofdstuk gaan we hier verder op in.

4 *De werkzame mechanismen van Buurtteams Jeugd & Gezin*

4.1 *Inleiding*

Op basis van de tien cases hebben we geconstateerd dat de Buurtteams in potentie extra kwaliteit kunnen leveren tegen minder kosten. In dit hoofdstuk richten we ons op de werkzame mechanismen die we in de tien cases zijn tegengekomen. We starten door nog een keer te kijken naar de aard van het werk van het Buurtteam, als in het tweede hoofdstuk. Vervolgens beschrijven we achtereenvolgens de mechanismen die kostenbesparingen en kostenverhogingen teweeg brengen. Daarna beschrijven we hoe die mechanismen optimaal benut kunnen worden. We sluiten af met conclusies.

4.2 *Werkzaamheid Buurtteams Jeugd & Gezin*

In het tweede hoofdstuk hebben we geconcludeerd dat de Buurtteams Jeugd & Gezin effectief kunnen zijn en in hoofdstuk derde hoofdstuk dat dat ook in de meeste geanalyseerde cases het geval is. In bijlage 3 is de beschrijving opgenomen van hoe dat dan gebeurt. Het is de beschrijving van een effectenarena waarin de aanpak van de Buurtteams in Utrecht staan vermeld voor zover dat terugkomt in de verschillende geanalyseerde cases. In die werkwijze van de Buurtteams komen we uiteraard allerlei zaken tegen die we ook in het tweede hoofdstuk zijn tegengekomen en waarop we de cases in het derde hoofdstuk hebben geselecteerd. Ook zien we de effecten terug bij de verschillende partijen zoals benoemd in hoofdstuk 3. Deze zaken hoeven hier niet apart besproken te worden. Er zijn wel twee constatering van belang.

Allereerst hebben we niet specifiek gezocht op cases die het Buurtteam een *Buurtteam* maken. Alle cases spelen immers in de buurt. Toch komt in de besprekingen wel naar voren dat dit element belangrijk is. Het gaat dan allereerst om het nabij, laagdrempelig en frequent contact, maar ook om toevallig contact en de mogelijkheid om na een traject nog eenvoudig contact te houden. Tot slot gaat het er eenvoudig om elkaar te spreken, ook als specialistische hulp ondertussen betrokken is. Deze elementen staan wel verwoord in de uitgangspunten van de Utrechts Buurtteams Jeugd & Gezin onder de noemer *Simpel, zichtbaar en laagdrempelig*.

Ten tweede worden maar een beperkt aantal randvoorwaarden vaker benoemd om het werk goed te kunnen doen. De beschikking over een klein geld potje blijkt wel eens belangrijk, maar het meest belangrijk zijn de casusbesprekingen binnen de Buurtteams. Pas met die casusbesprekingen is het mogelijk de generalistische aanpak waar te maken.

4.3 *Kostenverlagende mechanismen*

In de tien cases zien we de volgende mechanismen aan het werk die potentieel kostenverlagend werken ten opzichte van de normale manier van werken. Van belang is te beseffen dat in veel gevallen deze mechanismen gekoppeld zijn aan positieve effecten bij de cliënten en/of de betrokken organisaties.

1. Het Buurtteam werkt integraal en kan meerdere levensdomeinen aan en bespaart daardoor op andere hulpverlening.
2. Het Buurtteam ontlast organisaties als belastingdienst, huisarts, politie en woningcorporatie.

3. Het Buurtteam zorgt dat cliënten 'hulpverleningsbereid' zijn, waardoor andere hulpverlening efficiënter/effectiever verloopt.
4. Het Buurtteam voorkomt duurdere trajecten van indicatiestelling.
5. Het Buurtteam werkt korte termijn en dus niet met indicatiestellingen die jaar in jaar uit geld kosten.
6. Het Buurtteam is gericht op het activeren van mensen. Dat bespaart het (toekomstig) gebruik van andere hulpverlening.
7. Het Buurtteam zet het eigen netwerk of vrijwilligers in. Dat bespaart de inzet van professionele krachten.
8. Het Buurtteam vervangt / voorkomt de inzet van specialisten (met een duurder uurtarief).
9. Het Buurtteam heeft minder reistijd en reiskosten; het zit immers al in de buurt en kan op de fiets.
10. Het Buurtteam gaat open de relatie aan en kijkt wat moet gebeuren: niet eerst alle dossiers lezen is efficiënter.

Uit de analyse van de tien cases blijkt de financiële uitkomst vooral gunstig door de integrale manier van werken. In combinatie met het snel en proactief werken zonder indicatie maakt dit het geheel effectief. De elementen tezamen leiden tot eerder en meer vertrouwen van cliënten, méér kwaliteit voor cliënten, minder en goedkopere andere hulpverlening en lagere transactiekosten. De goedkopere hulpverlening komt vooral door het vermijden van dure trajecten. De overige mechanismen blijken in de tien cases minder van belang. De inzet van de eigen kracht en het eigen netwerk draagt nog relatief weinig bij.

4.4 *Aandachtspunten*

In de tien cases zien we risico's voor de volgende mechanismen aan het werk die potentieel kostenverhogend werken.

1. BT verwijst naar ondersteuning waar anders geen gebruik van was gemaakt
2. BT is langer betrokken dan reguliere hulpverlening
3. BT was niet nodig: De problematiek had zich vanzelf of met minder professionele inzet opgelost
4. BT werkt minder efficiënt, bijvoorbeeld door casussen teveel te bespreken
5. Al betrokken en goed lopende hulpverlening wordt vervangen (kapitaalvernietiging)
6. Naast het Buurtteam is er nog steeds een andere, meer specialistische hulpverlener nodig

De uitkomsten blijken (uiteraard) vooral gevoelig te zijn voor de tijdsinzet en kosten van de Buurtteam medewerkers. Méér vraag door laagdrempeligheid en méér uren door een ongelimiteerd aanbod zijn de belangrijkste bepalende factoren. Een laatste belangrijke factor is de timing van de inzet van gespecialiseerde hulpverlening: als die onnodig toch wordt ingezet, is de Buurtteam aanpak duurder, maar ook wanneer het Buurtteam te lang wacht met de inzet van anderen bij bijvoorbeeld enkelvoudige problematiek. De overige mechanismen blijken in de tien cases minder van belang.

4.5 *Conclusies*

De Buurtteams Jeugd & Gezin zijn in principe in staat extra kwaliteit te leveren tegen minder kosten. De integrale manier van werken is essentieel. In combinatie met het snel en proactief werken zonder indicatie wordt het geheel effectief. De elementen tezamen leiden tot eerder en meer vertrouwen van cliënten, méér kwaliteit voor cliënten, minder en goedkopere hulpverlening en lagere transactiekosten. De goedkopere hulpverlening komt vooral door het verminderen van escalaties en het vermijden van dure trajecten. De inzet van de eigen kracht en het eigen netwerk draagt nog weinig hieraan bij.

Mogelijke kostenverhogende factoren moeten worden beheerst. Méér vraag door laagdrempeligheid en méér uren door een ongelimiteerd aanbod zijn de belangrijkste bepalende factoren. Een andere belangrijke factor is de timing van de inzet van gespecialiseerde hulpverlening: als die te snel toch wordt ingezet, is de Buurtteam aanpak duurder, maar ook wanneer het Buurtteam juist te lang wacht met de inzet van anderen bij bijvoorbeeld enkelvoudige problematiek.

5 Conclusies en optimalisatie

5.1 Conclusies

De Buurteams Jeugd & Gezin ondersteunen gezinnen als het niet lukt zelf oplossingen te vinden voor vragen rond bijvoorbeeld opvoeden, huisvesting, financiën en relatie. De veiligheid en ontwikkelingsmogelijkheden van betrokken kinderen vormen daarbij het uitgangspunt. Pas wanneer het echt nodig is, trekt het Buurteam in overleg met het gezin specialisten aan. De helft van de cliënten van het Buurteam heeft problemen op drie of meer leefgebieden. Veelvoorkomende problemen betreffen de verhoudingen binnen het gezin en opvoedvraagstukken. Ook spelen er relatief vaak problemen op psychisch vlak.

De gemeente Utrecht wil met deze aanpak goede, liefst betere hulp leveren en geld besparen om te voldoen aan budgetkortingen. We concluderen dat het mogelijk is betere hulp te leveren voor minder geld. We trekken die conclusie na een diepgaande analyse van tien cases en de tussenevaluatie van de Buurteams.

De aanpak met Buurteams heeft bij zeker negen cases minimaal geleid tot hetzelfde kwalitatieve resultaat voor de cliënten als de referentieaanpak. In de meeste gevallen (zeven van de tien) zijn zelfs betere resultaten geboekt. De overige drie cases gaan uit van min of meer hetzelfde of een beperkt kleiner effect. In zeker drie gevallen waren zowel de kosten substantieel lager als het effect substantieel groter.

De aanpak met Buurteams Jeugd & Gezin levert over het geheel van de tien onderzochte casussen een besparing op van 12 tot 28 procent in vergelijking met de aanpak in de referentiesituatie (€ 15.000,- tot € 50.000,-). Deze besparing betreft het geheel aan hulpverlening en niet alleen de gemeentelijke inzet. Vergeleken met de klassieke aanpak is er met de Buurteam-aanpak in de tien casussen vooral besparing bij de AWBZ en de Jeugdzorg. Daarnaast neemt de financiële inzet van woningcorporaties relatief sterk af.

Een doorberekening van de tien casussen laat zien dat tegenover de investering van de gemeente in de Buurteams een besparing staat in de orde van grootte van 32 procent. De totale kosten vanuit de huidige en toekomstige gemeentelijke financieringsbronnen (Wmo, W&I, AWBZ en Jeugdzorg) liggen bij de aanpak met de Buurteams in de tien casussen dus circa 32 procent lager dan in de referentiesituatie. De tien cases - en dus deze 32 procent - staan niet voor de mate waarin dergelijke cases in de buurten voorkomen. De cases zijn zo gekozen dat het aard van het werk van de Buurteams zichtbaar wordt.

De integrale manier van werken van de Buurteams bleek in de cases essentieel om extra kwaliteit te leveren tegen minder kosten. De combinatie met het snel en proactief werken zonder indicatie maakt het geheel effectief. De elementen tezamen leiden tot eerder en meer vertrouwen van cliënten, méér kwaliteit voor cliënten, minder en goedkopere hulpverlening en lagere transactiekosten. Het vermijden van dure trajecten met meerdere betrokken organisaties leidt tot goedkopere hulpverlening.

Tegelijkertijd is het zaak kostenverhogende factoren te beheersen. Méér vraag door laagdrempeligheid en méér uren door een ongelimiteerd aanbod zijn de belangrijkste bepalende factoren. Een andere belangrijke factor is de timing van de inzet van gespecialiseerde hulpverlening. Het maakt de Buurteam-aanpak duurder wanneer de gespecialiseerde hulpverlening te snel wordt ingezet, maar ook wanneer het Buurteam juist te lang wacht met die inzet.

De inzet van eigen kracht en het eigen netwerk droeg in de cases nog weinig bij aan financiële besparing. Dit is in lijn met de conclusies van de tussenevaluatie door de afdeling Onderzoek van de

gemeente. Het lijkt niet altijd eenvoudig eigen kracht en het eigen netwerk in te schakelen. In de toekomst is extra aandacht nodig voor de vraag of en hoe op dit punt echt verschil te maken is. Tevens verdient het aanbeveling te gaan praten met de partijen die financieel het meest gebaat zijn bij de aanpak van de Buurtteams Jeugd & Gezin, om te bezien of een financiële bijdrage mogelijk is. De analyse zal dan niet moeten uitgaan van de tien cases zoals in deze studie geanalyseerd, maar van het totale aantal (potentiële) soortgelijke cases waar deze organisaties mee te maken krijgen.

De analyse geeft aan dat er potentie ligt in de aanpak met de Buurtteams Jeugd & Gezin om goedkopere en betere hulp te verrichten. Het verdient daarom aanbeveling de gekozen lijn verder uit te bouwen. De optimalisatie van de Buurtteams zal moeten starten vanuit de werkzame bestanddelen, die zo goed mogelijk benut dienen te worden. De faalfactoren vragen om beheersing, en concurrentie en vernieuwing dienen te worden ingebouwd. We werken dit hieronder op hoofdlijnen uit.

5.2 *Aanbevelingen voor optimalisatie van de aanpak Buurtteams Jeugd & Gezin*

De Buurtteams Jeugd & Gezin bieden hulp aan mensen met zeer uiteenlopende problemen en in uiteenlopende situaties. Per keer zal het Buurtteam maatwerk moeten leveren. In lijn met de sterke punten van de Buurtteams (integraal, snel, flexibel, en werken zonder indicatie) zal een systeem moeten uitgaan van het beoordelingsvermogen van de professionals. De professionals moeten functioneren in een systeem waarin ze allereerst gestimuleerd worden kwaliteit te leveren. Zonder het leveren van kwaliteit valt immers het hele bestaansrecht van de Buurtteams weg.

Die kwaliteit moet wel zo efficiënt mogelijk geleverd worden. Ook dit is moeilijk vast te stellen door een ander dan de betrokken professional, wil je niet in een bureaucratisch systeem vervallen. En juist het ontbreken van bureaucratie is één van de factoren waardoor het Buurtteam efficiënt kan zijn. De vraag is dus op welke wijze je een betrokken professional laat kiezen voor het leveren van kwaliteit, maar tevens voor het zo snel mogelijk loslaten van de hulp.

Het antwoord ligt allereerst in de opdrachtformulering. Het is expliciet de bedoeling zo snel mogelijk hulp los te laten en te vervangen door bijvoorbeeld het informele netwerk van de cliënt. Cliënten moeten dat vanaf het begin goed beseffen. In de communicatie naar buiten behoort dit dan ook een terugkerend element te zijn.

Het tweede antwoord ligt bij het Buurtteam zelf. De medewerkers zullen hun tijd zo goed mogelijk moeten indelen. Ze moeten aan de slag met een beperkt budget. Met elkaar moeten ze beoordelen welke cliënten welke ondersteuning verdienen. Dat vereist dat de professionals daar onderling transparant over willen en kunnen zijn. Als een professional weet dat schrijnender gevallen zonder steun blijven, ontstaat een constructief-kritische blik op het huidige cliëntenbestand en hoe collega's daarmee omgaan. De nabijheid en toegankelijkheid van het Buurtteam is hier overigens een vangnet: mocht een cliënt toch te vroeg zijn losgelaten, dan is dat snel in beeld. Dan is op een efficiënte manier vervolgondersteuning alsnog mogelijk.

We pleiten in deze situatie voor een combinatie van zelfsturing, collegiale toetsing ('Ben je nu nog steeds met dat gezin bezig...') en de blik van bovenaf door de teamleider. Dit geheel is inhoudelijk georiënteerd op elke unieke casus, maar dus ook op cases ten opzichte van elkaar. Tegelijkertijd vindt eenzelfde collegiale toetsing plaats op het niveau van de stad, tussen de verschillende teamleiders, onder leiding van de gemeente (benchmarking van de Buurtteams).

5.3 *Aanbevelingen voor sturing*

De gemeente...

De gemeente als opdrachtgever wil een betere kwaliteit van de geleverde hulpverlening tegen lage kosten. De gemeente zal concurrentie tussen de teams stimuleren, maar wil ook dat de teams van elkaar leren. De opdrachtverlening zal simpel moeten zijn in termen van te behalen effecten. Er is inmiddels een werkkader geschreven, maar de Buurtteams bepalen zelf hoe zij binnen het werkkader de effecten willen bereiken. Juist het ontbreken van bureaucratie is immers een succesfactor.

...het Buurtteam...

De budgetten voor de Buurtteams zullen beperkt zijn. In een situatie van schaarste kunnen ten minste de volgende vier mechanismen gaan spelen:

1. De ondersteuning is van onvoldoende kwaliteit.
2. Niet ieder gezin krijgt de benodigde hulp.
3. Cliënten worden te snel doorverwezen of losgelaten.
4. De werklast van medewerkers wordt te groot.

Het management van het Buurtteam zal de eerste en de laatste situatie hoe dan ook moeten vermijden. Wel zal dan een selectie moeten plaatsvinden van mensen die geen hulp krijgen en van hen die doorverwezen worden naar gespecialiseerde dienstverlening of reguliere loketten. De informatie voor een goede vroegtijdige selectie is dus essentieel. Professionals moeten deze informatie onderling delen. Dit kan leiden tot lastige keuzes, temeer omdat bij de start van trajecten maar beperkt te voorspellen is waar de werkelijke hulpvraag ligt en hoe een duurzame oplossing te bereiken is. Toch kan elk Buurtteam groeien in het maken van een goede inschatting. Het met elkaar delen van ervaringen en het geobjectiveerd registreren daarvan kan helpen de selectie zo goed mogelijk uit te voeren.

...en weer de gemeente

De informatie over welke mensen geen hulp krijgen en bij welke mensen doorverwijzing plaatsvindt naar gespecialiseerde dienstverlening is essentieel om verschillen tussen de Buurtteams in de stad te bezien. Zijn er Buurtteams die over relatief veel capaciteit beschikken in verhouding met het aantal cliënten / aanmeldingen? De problematiek is gedeeltelijk buurtgebonden en daardoor is afzonderlijke informatie nodig over ontwikkelingen in de ruimtelijke verdeling van verschillende problematieken. Welk Buurtteam zou bijvoorbeeld extra menskracht kunnen verkrijgen uit een van tevoren ingestelde flexibele schil?

De informatie over welke mensen geen hulp ontvangen is uiteraard ook van belang voor de vraag welke hulp de gemeente wil dat de Buurtteams verlenen. Deze informatie biedt daarmee input voor wijzigingen in het stedelijk werkkader. Het gevaar dat er Buurtteams ontstaan die weinig toevoegen, is snel te signaleren bij de gespecialiseerde hulpverleners en partners in de buurt. Het geheel kan niet functioneren zonder toezicht, bijvoorbeeld via visitaties.

De managementinformatie voor de gemeente bestaat in hoofdlijnen uit

- Aantal cases onder behandeling.
- Kwaliteit die wordt toegevoegd (meting op te behalen effecten).
- Aantal en soort cases die het Buurtteam niet oppakt.
- Aantal en soort doorverwijzingen.
- Aard van de problematiek per buurt.

Wanneer functioneert een Buurtteam niet goed? Als het in vergelijking met andere Buurtteams te weinig cases heeft, te weinig kwaliteit toevoegt en te snel of te laat doorverwijst. Wanneer functioneert het systeem op stedelijk niveau niet goed? Als de Buurtteams zelf niet functioneren, als er Buurtteams zijn die te veel doorverwijzen en er grote verschillen zijn in het aannemen van soorten cases (los van verschillen in buurtproblematiek). De politiek bepaalt de reikwijdte van het soort cases die Buurtteams wel of niet geacht worden aan te nemen (zie het werkkader).

Het systeem is in hoge mate afhankelijk van goede inschattingen door professionals. De beste mensen van het Buurtteam dienen bij de selectiemechanismen betrokken te zijn. Een dergelijke opzet stimuleert een ondernemingsgezind Buurtteam. De inzet van stagiaires en vrijwilligers bij het Buurtteam helpt bijvoorbeeld de slagkracht te vergroten. Een Buurtteam scoort vanzelf beter indien het erin slaagt de ene cliënt de ander te laten helpen.

Literatuur

B & A (2012). *Informatiepositie transitie jeugdzorg gemeente Utrecht*.

Bestuursinformatie Utrecht (2013). *Transitie jeugdzorg: Tussenevaluatie pilot Buurtteams Jeugd & Gezin Ondiep en Overvecht*.

Kallipe Consult & Antropol (2012). *Besparingen door Eigen Kracht-conferenties in de Stadsregio Amsterdam: resultaten van vervolgonderzoek*.

Movisie (2012). *Proeftuinen van Utrecht. Transitie Jeugdzorg. Beschrijving van de Good practice*.

<http://www.utrecht.nl/smartsite.dws?id=384188>

Bijlage 1: Opzet van de studie

Opbouw vanuit cases

De Utrechtse Buurtteams kenmerken zich door een individuele aanpak. Elke casus is anders. Met de cliënt wordt gekeken welke inzet het meest passend is en ook de gerealiseerde effecten verschillen van geval tot geval. De analyse van de Utrechtse Buurtteams is daarom opgebouwd vanuit het individuele beeld dat cases kunnen bieden. Daarmee wordt recht gedaan aan de diversiteit. De Utrechtse Buurtteams zijn bovendien een pilot. De aanpak is in ontwikkeling. De analyse geeft een beeld van de in de pilot gerealiseerde (financiële) effecten en voegt daar op twee manieren nog iets aan toe.

- Bewust is gekozen voor een interactieve opzet. Door de integrale aanpak van de Buurtteam zijn zeer uiteenlopende professionals betrokken. De Effectenarena en Effectencalculator brengt ze actief en gestructureerd met elkaar in gesprek. Daarmee levert de analyse ook een bijdrage aan de ontwikkeling en kennisdeling binnen de pilot.
- Door het destilleren van kernmechanismen wordt de kern van de aanpak zichtbaar. Deze kernmechanismen zijn waardevol om te betrekken bij een eventueel vervolg op de pilot. Dat zijn de ingrediënten die in ieder geval gewaarborgd moeten zijn.

Daarbij speelt wel direct de vraag in hoeverre de geselecteerde casus representatief zijn. Representativiteit kan daarbij op twee manieren worden uitgelegd:

1. geeft de casusselectie een zo goed mogelijk beeld van alle cliënten die door het Buurtteam in de pilotfase zijn ondersteund, of
2. geeft de casusselectie een zo goed mogelijk beeld van de soort problematieken en de aantallen die daarvan te verwachten zijn (in een buurt), of
3. geeft de casusselectie een zo goed mogelijk beeld van de beoogde manier van werken van de Buurtteams?

We hebben de casussen gekozen op de laatste interpretatie. We konden niet selecteren op basis van registraties van de cases. Ook de tussenevaluatie van de afdeling onderzoek van de gemeente Utrecht heeft al aanbevolen de registraties van de individuele hulpverlening te verbeteren. In de tussenevaluatie staat wel benoemd het aantal contactmomenten en de tijdsduur gemiddeld per case. Kijken we naar de uiteindelijk geselecteerde casussen, dan zien we dat die in lijn zijn met het beeld dat de in de tussenevaluatie wordt geschetst.

Casusselectie

Voor de studie hebben we een zodanige variatie in de cases nodig dat we een zo compleet mogelijk beeld geven van het werk van de Buurtteams. De volgende kenmerken moesten dan ook komen terugkomen in de selectie.

- Gebruik eigen kracht
- Gebruik netwerk
- Integrale aanpak
- 1gezin1plan - 1 hulpverlener

We hebben tevens voor inhoudelijke spreiding gezorgd over de volgende kenmerken:

- Wijze van aanmelden casus (via huisarts, MEE, zelf aangemeld)
- Aard problematiek kinderen (gedragsproblemen, geweld, leerproblemen)
- Aard problematiek gezin (schuldenproblematiek, gezondheid, LVG)
- Voorgeschiedenis (uit andere hulpverlening, acuut probleem, nieuw)
- Kwaliteit netwerk (niet aanwezig, contra productief, behulpzaam)
- Achtergrondkenmerken cliënt (leeftijd, sekse, taalbarrière, analfabetisme?)
- Praktische overwegingen (afgerond, beschikbaarheid Buurtteam medewerker, welk Buurtteam)

De medewerkers van de Buurtteams hebben een groot aantal mogelijke cases aangedragen. Uiteindelijk hebben de onderzoekers op basis van spreiding over bovenstaande criteria besloten welke cases in deze studie zijn uitgediept. De casussen zijn alle geregistreerd. Echter, de aard van de registratie laat niet toe de keuze van de tien casussen te goed te relateren aan de andere casussen (zie ook constatering en aanbevelingen uit de tussenevaluatie). We moeten het doen met inschattingen en door het analyseren van de casussen zien we wellicht nog mogelijkheden casussen koppelen aan bestaande profielen.

De cases zijn besproken met medewerkers van de Buurtteams, mensen uit het Utrechtse werkveld en vertegenwoordigers van de gemeente. Per casus waren gemiddeld vijf personen betrokken. De bespreking werd allereerst verricht aan de hand van de effectenarena (zie bijlage 1) en twee weken later aan de hand van de effectencalculator (zie ook bijlage 1). Vaak waren dezelfde mensen aanwezig.

Effectenarena en Effectencalculator.

Centraal in de dataverzameling staan twee bijeenkomsten met ca. 40 direct betrokkenen:

- een bijeenkomst met de *Effectenarena* om inzicht te krijgen in de werking, de effecten en de betrokken actoren bij de Buurtteam aanpak en de 'oude' aanpak;
- een bijeenkomst met de *Effectencalculator* om het verschil met de oude situatie scherp te krijgen en de grondstoffen voor de financiële analyse op tafel te krijgen.

Effectenarena

De Effectenarena is een beproefd hulpmiddel om met betrokkenen scherp te krijgen in de werking en meerwaarde van een maatschappelijke interventies. In 2009 is het instrument ontwikkeld door Platform31 (voorheen: SEV). In een groep gaat men in gedurende ca. 3 uur in gesprek en legt men een verbinding tussen vier elementen:

- activiteiten: welke werkzaamheden worden uitgevoerd, met welke werkwijze?
- investeerders: welke partijen leveren de financiële en niet-financiële bijdragen die nodig zijn voor deze activiteiten?
- maatschappelijke effecten: welke verandering is er in de situatie van cliënten en hun omgeving?
- incasseerders: welke partijen hebben voordeel van die effecten?
- De werking van het Buurtteam is ook vergeleken met een situatie waarin het Buurtteam niet aanwezig zou zijn geweest.

Effectencalculator

De Effectencalculator geeft de grondstof om op casusniveau de financiële analyse op te stellen. Wederom in gespreksgroepen schetst men de casus. Dit maal wordt de casus beschreven in de tijd, vanuit twee invalshoeken:

- Wat gebeurt er in het leven van de cliënt, wat zijn beslissende momenten of momenten waarop een verschil zichtbaar wordt?
- Welke professionele ondersteuning heeft er plaatsgevonden? En welke prijskaartje is aan deze ondersteuning verbonden?

Deze beschrijving wordt opgesteld voor de situatie met Buurtteam, zoals het daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. En ook voor de situatie zonder Buurtteam. Deze referentiesituatie heeft per definitie niet plaatsgevonden, maar is wel de noodzakelijke achtergrond om scherp zicht te krijgen op de betekenis van het Buurtteam. Betrokkenen wordt gevraagd een zo goed mogelijke inschatting hiervan te maken.

De Effectencalculator is een relatief nieuw hulpmiddel. Het is ontwikkeld door Ecorys en Jochum Deuten Advies & onderzoek tijdens een effectanalyse voor een innovatie aanpak voor de ondersteuning van kwetsbare inwoners in de gemeente Peel en Maas in 2012. Dit voorjaar start de ontwikkelwerkplaats Effectencalculator. Samen met de Hogeschool Arnhem Nijmegen zal het instrument ingezet worden in vijf lokale praktijken om op een gestructureerde manier ervaring op te doen. Het streven is de Effectencalculator aan te bieden als 'open source', ondersteund door een lichte training voor eigen gebruik.

Onderdeel van het instrument is de 'maatschappelijke prijslijst': een overzicht van de kosten die verbonden zijn aan de inzet van maatschappelijke ondersteuning. Dit onderdeel van de Effectencalculator

lator heeft als ambitie om het rekenen aan maatschappelijke interventies laagdrempeliger en uniformer te maken. Momenteel zijn gesprekken gaande met een landelijke organisatie om de maatschappelijke prijslijst publiek te maken en van meer prijzen te voorzien. Door het ‘open source’ karakter kan ook het inzicht in de te hanteren prijzen groeien. Het blijkt in de sector niet altijd eenvoudig de kostprijs te achterhalen. Onder het kopje kengetallen geven we de hier gebruikte cijfers weer.

Een belangrijk element in de Effectencalculator is het benoemen van de referentie-situatie: wat zou er gebeuren als het Buurtteam er niet was? Dit is de achtergrond waartegen de eventuele meerwaarde van de Buurtteams zichtbaar wordt. Per definitie heeft deze situatie niet plaatsgevonden. De evaluatieve opgave is altijd om deze zo goed mogelijk te reconstrueren. Doordat de Effectencalculator op casus-niveau ingezet wordt kan dit nauwkeurig bepaald worden. Bovendien wordt het aan direct betrokkenen professionals gevraagd een ‘levensechte’ inschatting te maken, op basis van hun kennis van de lokale situatie en ervaring in eerdere, andere cases.

Analyse

Op basis van de tien getekende Effectenarena's op casusniveau is één Effectenarena uitgewerkt op aanpak-niveau, zie bijlage 3. De opgestelde Effectenarena's geven met name de informatie voor het benoemen van de kernmechanismen. De tien vellen van de Effectencalculator zijn stuk voor stuk uitgewerkt in een rekenmodel. Daarbij vond een eerste toets plaats en zijn de prijskaartjes zoveel mogelijk vergelijkbaar gemaakt. Bij enkele cases gaven de betrokkenen aan dat er in de referentiesituatie verschillende dingen kunnen gebeuren. Waar deze inschatting ver uit elkaar lag, is in de uitwerking nog een extra ‘risico-referentie-situatie’ opgesteld.

Bij de prijskaartjes is vervolgens ook gekeken a) welke partij dit budget heeft besteed en b) uit welke financieringsstroom het afkomstig is. Door dit te beschrijven voor zowel de situatie met als zonder interventie wordt een verschuiving zichtbaar. Welke partij betaalt, als gevolg van de interventie, meer of minder? Waar twijfel bestond in uitwerking (goede prijs, juiste financiering?) is contact gezocht met financieel deskundigen van de desbetreffende organisatie. Bovendien zijn de concepten ter reactie voorgelegd aan de direct betrokkenen van het Buurtteam.

Gebruikte kengetallen

Uurtarieven

Kengetallen	Euro's	Eenheid	Kengetallen	Euro's	Eenheid
Buurtteam	€ 70	Per uur	Financieel beheer (BMIB)	€ 80	Per uur
SBWU	€ 80	Per uur	Huishoudelijke hulp	€ 30	Per uur
Gemeente	€ 70	Per uur	GGD	€ 70	Per uur
Stichting Present	€ 70	Per uur	Thuiszorg	€ 50	Per uur
Deurwaarder	€ 70	Per uur	Amerpoort (GGZ)	€ 80	Per uur
Indigo	€ 70	Per uur	Altrecht	€ 80	Per uur
Taalles	€ 70	Per uur	SPV'er	€ 70	Per uur
Rode Kruis (vrijwilliger)	€ 10	Per uur	Mee (Welzijn)	€ 70	Per uur
Woningcorporatie	€ 70	Per uur	Steunpunt huiselijk geweld	€ 70	Per uur
Aanvraag medische urgentie	€ 70	Per uur	Present (vrijwilliger)	€ 10	Per uur
Kredietbank	€ 80	Per uur	Jobcoach	€ 70	Per uur
			Jeugdzorg	€ 80	Per uur

De uurtarieven zijn in samenspraak met de gemeente Utrecht en welzijnsorganisatie Cumulus bepaald.

Bijeenkomst calculator

Overige kengetallen

Kengetallen	Euro's	Eenheid	Bron
Consult huisarts	€ 30	Per consult	Maatschappelijke prijslijst
Schuldhelpverlening	€ 1.500	Per jaar	Maatschappelijke prijslijst
Huisverbod (10 dagen)	€ 10.000	Per keer	Bijeenkomst calculator
Zorgcontract woningcorporatie	€ 1.500	Totaal	Bijeenkomst calculator
Sociale werkplaats	€ 3.000	Per jaar	Bijeenkomst calculator
Dagbesteding	€ 1.200	Per maand	Bijeenkomst calculator
Diagnose Alzheimer	€ 500	Totaal	Bijeenkomst calculator
Opname verpleeghuis	€ 4.500	Per maand	Maatschappelijke prijslijst
Participatietraject	€ 1.800	Totaal	Bijeenkomst calculator
Sollicitatietraining	€ 500	Totaal	Bijeenkomst calculator
Inzet jeugdzorg	€ 625	Per maand	Maatschappelijke prijslijst
Pleeggezin	€ 920	Per maand	Kallipe Consult & Antropol (2012)
Ziekenhuisopname	€ 435	Per dag	Maatschappelijke prijslijst
Huisuitzetting	€ 7.000	Totaal	Maatschappelijke prijslijst
Daklozen opvang	€ 90	Per dag	Maatschappelijke prijslijst
Onder bewindstelling	€ 7.100	Per jaar	Kallipe Consult & Antropol (2012)
Inburgeringscursus	€ 5.000	Totaal	Bijeenkomst calculator
Vernielingen in de buurt	€ 730	Per vernieling	Maatschappelijke prijslijst
Re-integratie traject	€ 313	Per maand	Maatschappelijke prijslijst
Ambulance	€ 500	Per keer	Maatschappelijke prijslijst
Traject voorkom huisuitzetting	€ 2.335	Totaal	Welzijnsorganisatie Cumulus
Zorgmelding Bureau Jeugdzorg	€1.900	Totaal	Buurtteam Utrecht
Crisisopvang	€ 150	Per dag	Maatschappelijke prijslijst
Uithuisplaatsing kind	€ 40.000	Per kind	Bijeenkomst calculator & Berekening Ecorys op basis van rapport SEO

Bijlage 2: Tien cases

Case 1 Moeder met drie kinderen en verslaafde en criminele vader

Beschrijving

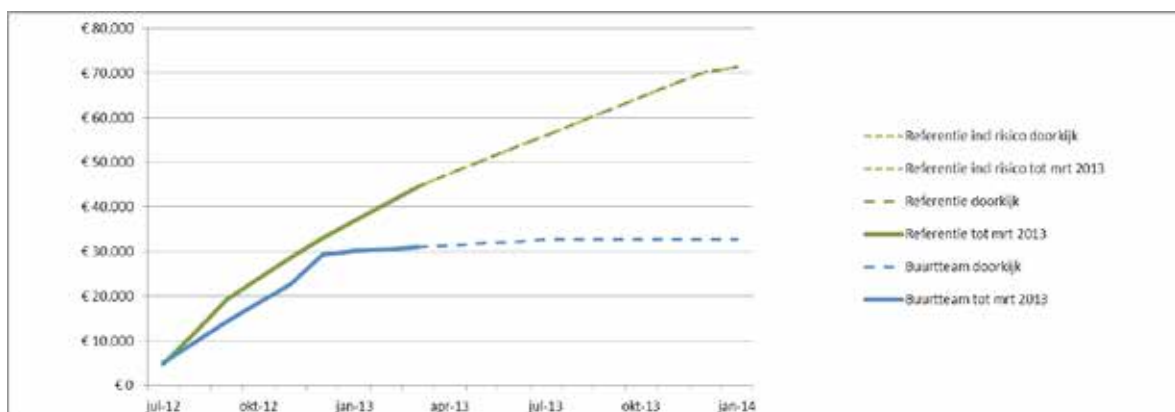
Moeder met 3 kinderen en een vader (vriend) die drugsverslaafd is en veelpleger (zit regelmatig in detentie). Vader en ook de andere gezinsleden zorgen voor veel overlast (inclusief intimidatie) in de buurt. Twee van de kinderen hebben een taalachterstand en volgen een speciale leerlijn. Er zijn relatieproblemen tussen moeder en vader. Moeder heeft een lichte verstandelijke beperking (geen formele diagnose gesteld) en heeft een Wajong Uitkering (ze heeft €80,- leefgeld per week). De ouders hebben serieuze financiële problemen en ook opvoedingsproblemen. Het gezin komt net uit een schuldhelpverleningstraject en moeder staat sinds die tijd (dec 2012) onder toezicht. Ook zijn er huisvestingsproblemen. Het gezin komt net uit een project voorkomhuisuitzetting en de woning verkeert in slechte staat (vooral de kamer van de kinderen). Er dreigt opnieuw huisuitzetting vanwege nieuwe huurachterstand. Moeder dreigt een deel van haar uitkering te verliezen, omdat vader die ook een uitkering ontvangt formeel op hetzelfde adres staat ingeschreven. De woningcorporatie heeft er geen vertrouwen in dat het gezin de huur kan blijven betalen en overweegt (ook gezien het gezin al eerder in het traject voorkom huisuitzetting had gezeten) huisuitzetting. De ambulante woonbegeleiding van Vaartse Rijn is onlangs stopgezet na bedreigingen door vader.

Uitkomst

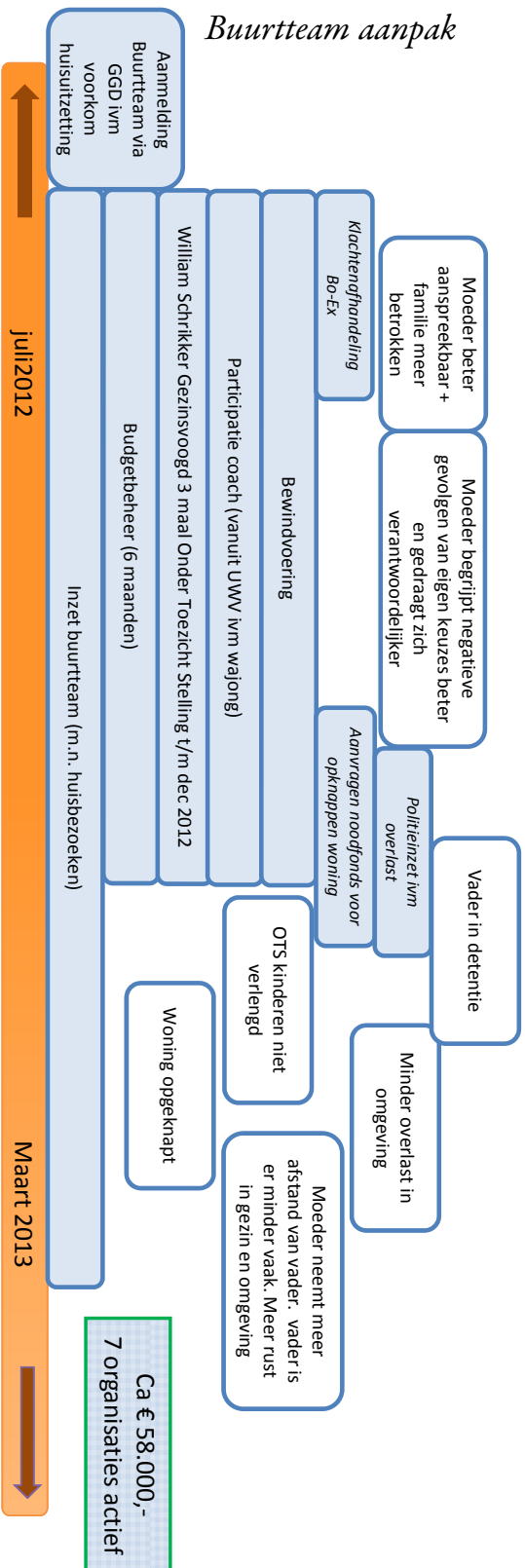
De aanpak heeft voor het gezin geleid tot stabilisatie van de situatie, met meer steun vanuit het eigen netwerk, een opgeknapte woning en vooral meer rust in het gezin. Vader woont formeel niet meer op dit adres. Moeder heeft beter inzicht gekregen in de (negatieve) gevolgen van sommige van haar eigen keuzes en gedraagt zich verantwoordder dan eerst. Het gezin veroorzaakt veel minder overlast in de omgeving. Moeder is vrijwilligerswerk gaan doen. Daarnaast heeft de inzet van het Buurtteam ertoe geleid dat de Ondertoezichtstelling van de drie kinderen niet is verlengd. Vader en moeder hebben meer vertrouwen in de hulpverlening gekregen.

Conclusie

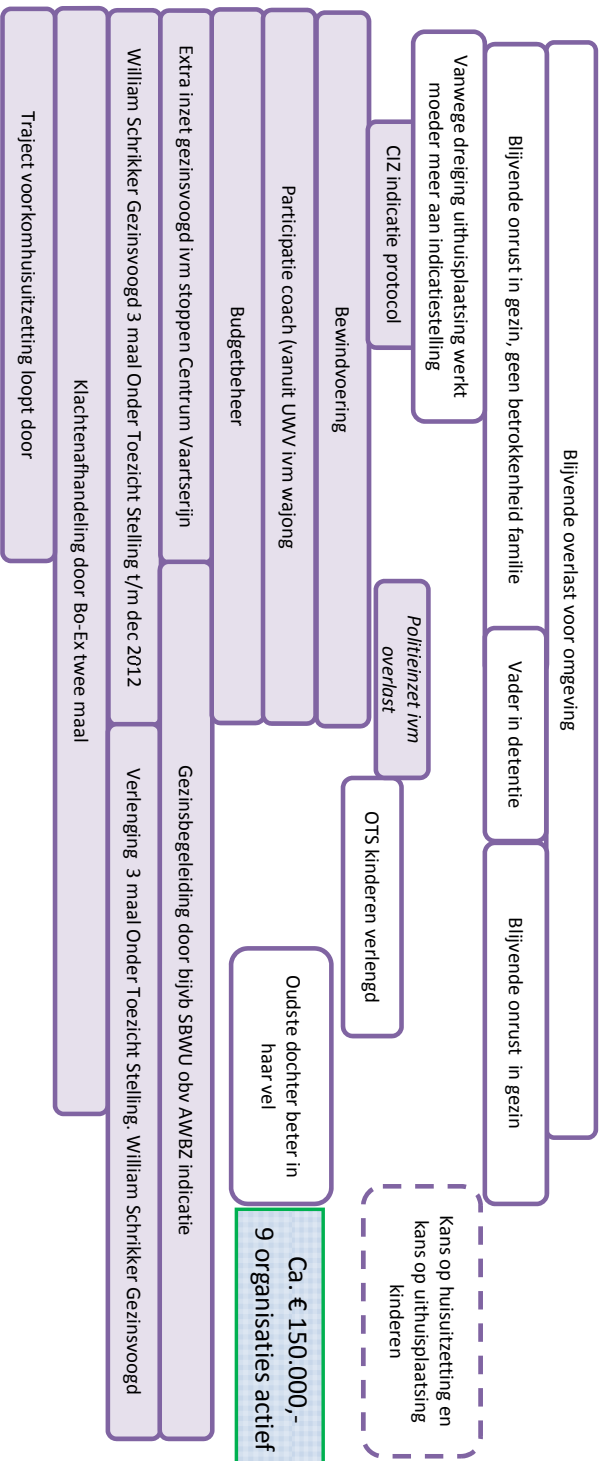
Het Buurtteam heeft duidelijk meerwaarde gehad ten opzichte van een meer traditionele aanpak. Door de integrale benadering van het Buurtteam met ook aandacht voor het opknappen van de woning en het betrekken van de familieleden is er duidelijk voortuitgang geboekt. De verlenging van de OTS van de drie kinderen is voorkomen. Een belangrijk voordeel van de Buurtteamaanpak is ook dat deze direct aan de slag kon en het centrale aanspreekpunt voor het gezin was. In de traditionele aanpak was er een tussenperiode aangebroken, waarin na het stoppen van Vaartse Rijn eerst een indicatie van CIZ nodig was geweest voordat weer een andere hulpverlener aan de slag had gekund. Escalatie van problemen en vooral ook van kosten (m.n. OTS) zorgt ervoor dat de Buurtteam aanpak duidelijk minder kosten heeft dan in de traditionele aanpak van de referentie. Daarnaast is ook de inzet van meerdere andere organisaties en de bijbehorende kosten voorkomen.



Buurtteam aanpak



Referentie aanpak



Case 2 Stel met licht verstandelijk beperking verwacht kind

Beschrijving

Er is een aanmelding gedaan door MEE voor ondersteuning van een jonge man. Zijn vriendin wordt door Amerpoort ondersteund, er is een kind op komst. Beide ouders zijn licht verstandelijk beperkt. Er is geen inkomen, wel schuld en geen eigen woning. Er zijn zorgen over de opvoedvaardigheden van de toekomstige ouders. Ze wonen bij ouders van de man: klein huis met veel huisdieren en licht vervuild. Diverse hulpverleners zijn al betrokken bij het gezin.

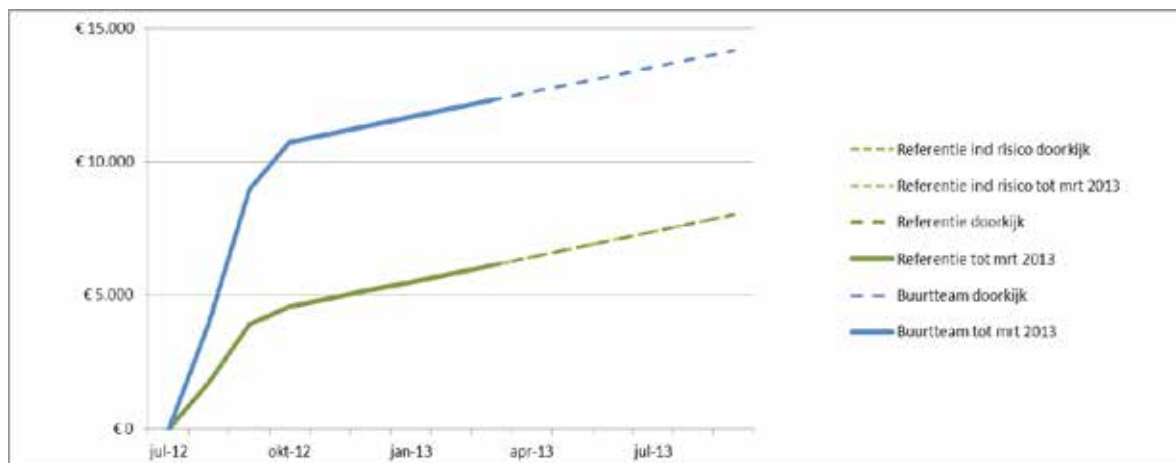
Uitkomst

Het Buurtteam heeft veel ondersteuning kunnen geven rond de zwangerschap en de geboorte van het kind. Veel tijd gaan zitten in het afstemmen met andere hulpverleners. Uiteindelijk is niet voorkomen dat het kind uit huis is geplaatst. Wel is er voortdurend toegang geweest tot het gezin.

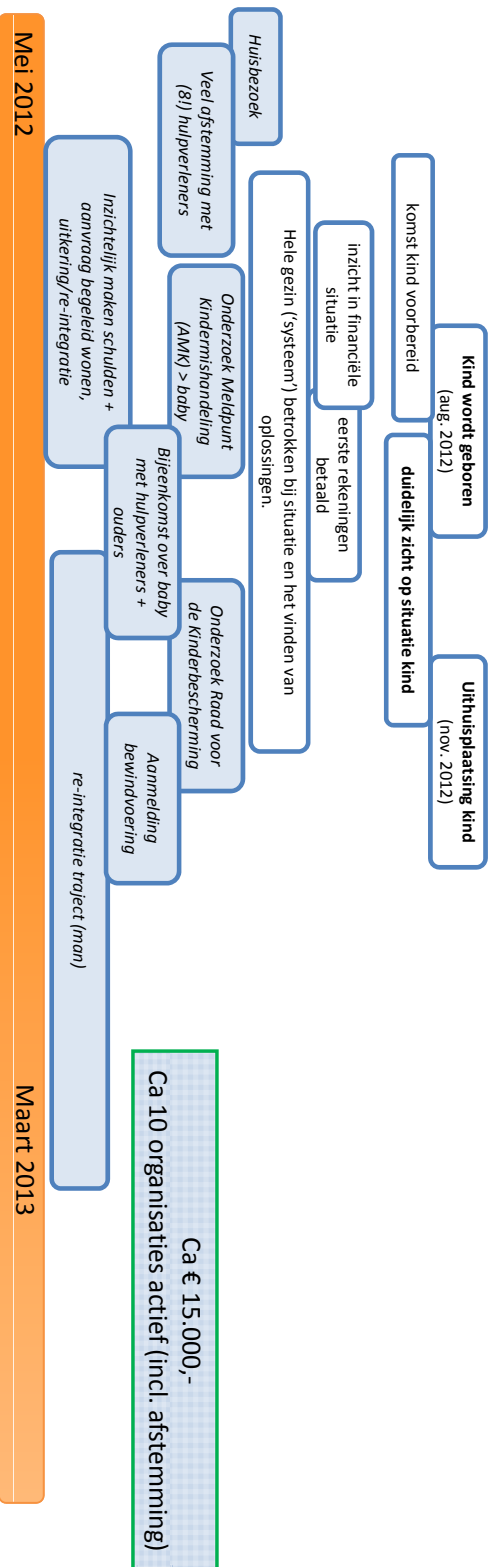
Conclusie

Als het Buurtteam er eerder bij betrokken was geraakt had het meer effect kunnen bewerkstelligen. Wellicht was er zelfs een gesprek over anti-conceptie mogelijk geweest. Denkend vanuit de presentietheorie in de wijk en de waakvlam-contacten was een eerdere betrokkenheid goed mogelijk geweest. Gekoppeld met de mogelijkheid om buiten bestaande kaders (zonder indicatie) te opereren had het Buurtteam bij eerdere betrokkenheid mogelijk ook meer kunnen bereiken.

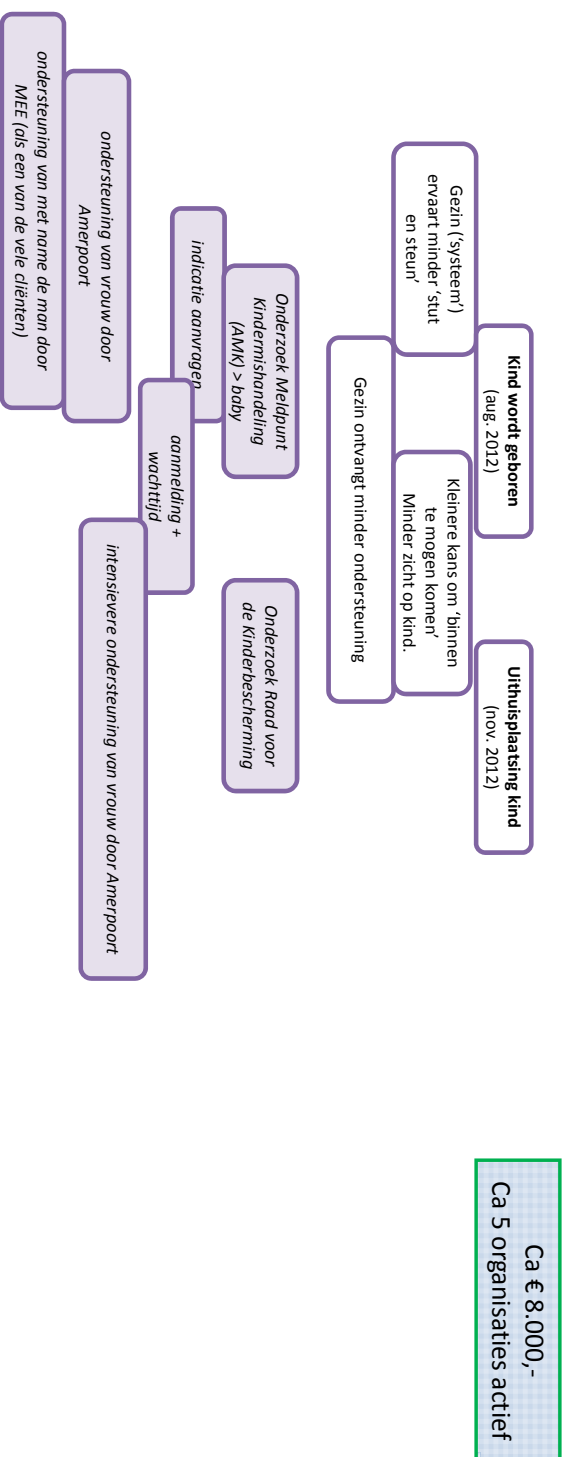
Nu is het uiteindelijke effect beperkt geweest. De alternatieve aanpak had er hetzelfde uitgezien alleen zonder de coördinerende rol van het Buurtteam. Ten opzichte van de alternatieve aanpak is de Buurtteam aanpak duurder maar leverde relatief gezien wel beter resultaat voor het gezin (door de coördinerende rol).



Buurtteam aanpak



Referentie aanpak



Case 3 Relatieproblemen Therapie en financiële problemen

Beschrijving

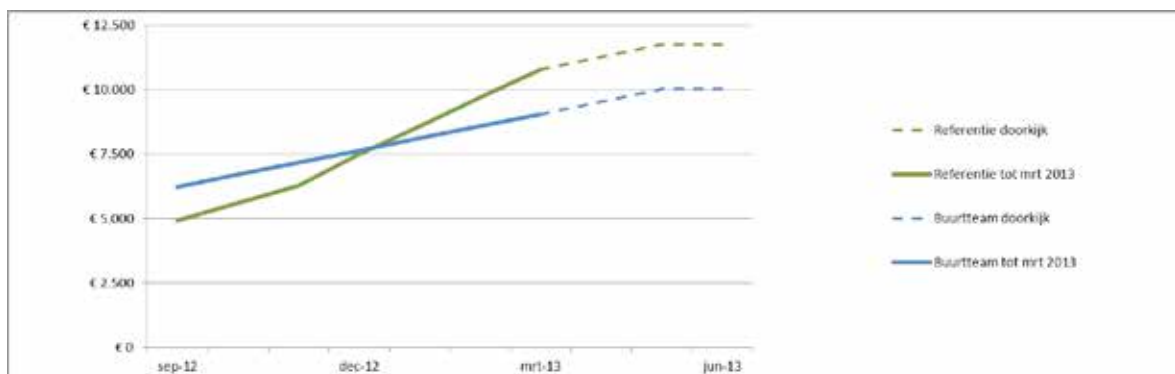
Binnen het gezin bestaan relatieproblemen, onderling tussen vader en moeder, maar ook tussen ouders en kinderen. De zoon gebruikt drugs en gaat weinig meer naar school. De dochter kent ook problemen op school. Recentelijk is ook een oma overleden waardoor het gezin nog in een rouwproces zit.

Uitkomst

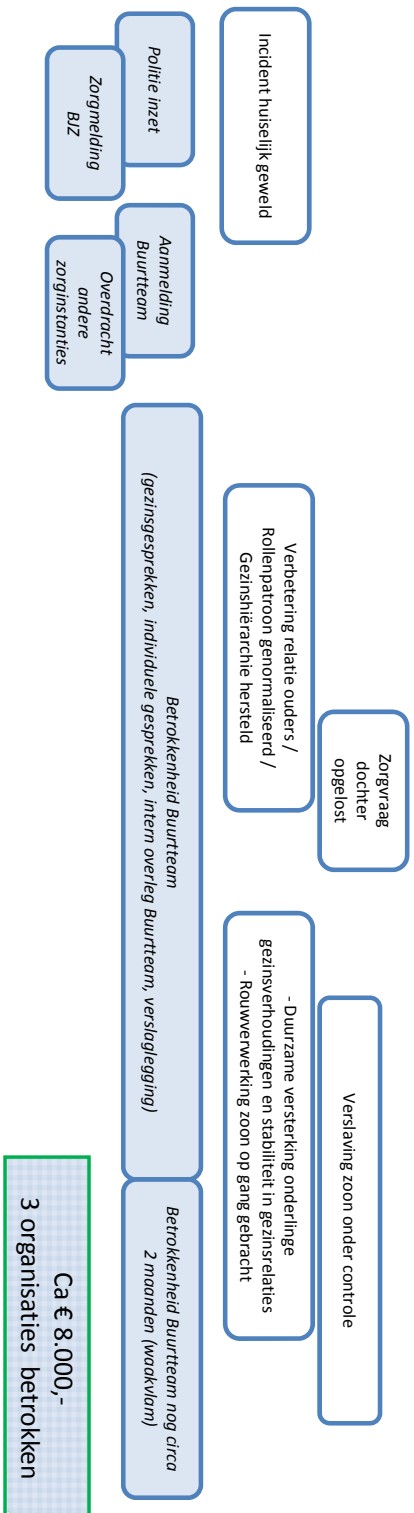
Stabieler gezinsverhoudingen (zowel tussen ouders onderling als tussen ouders en zoon). Problemen van de dochter hebben zichzelf opgelost. Drugsgebruik zoon is nu 'stabil' (hij gebruikt nog wel maar dit is sterk verminderd).

Conclusie

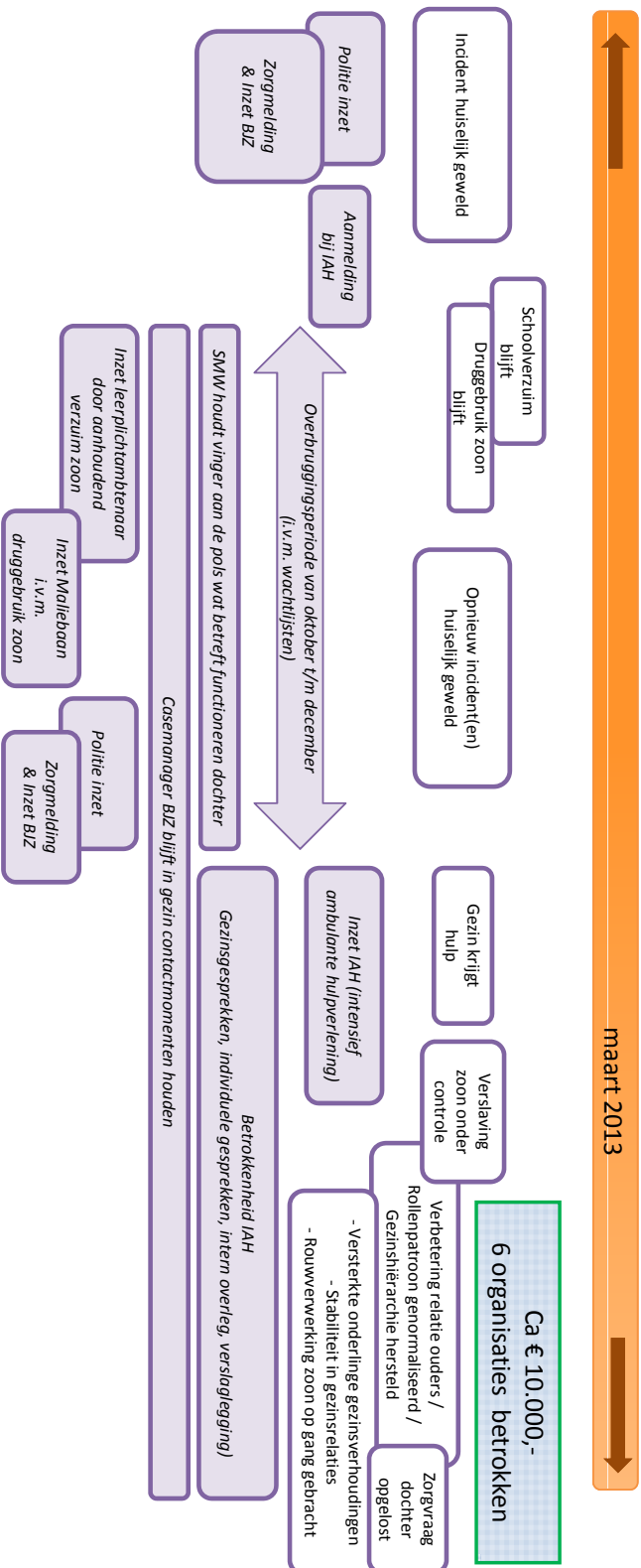
Door de inzet van het Buurtteam is de hulpverlening sneller op gang gekomen, zonder inzet van het Buurtteam was het gezin waarschijnlijk op een wachtlijst terecht gekomen. Hierdoor zijn de kosten met inzet van het Buurtteam ook iets lager dan zonder Buurtteam waarschijnlijk het geval zou zijn.



Buurtteam aanpak



Referentie aanpak



Case 4 Therapie en financiële problemen

Beschrijving

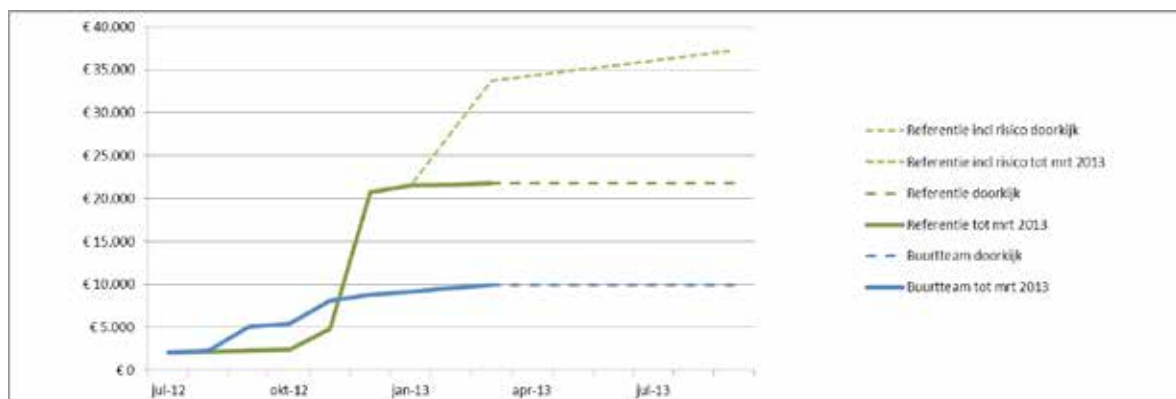
Gezin met 3 kinderen, (waarvan twee kinderen 21+). Een van de kinderen (jongen van 8) is in het verleden misbruikt. Hij vindt het moeilijk hiermee om te gaan en heeft hiervoor therapie gevolgd bij Altrecht. Nu ervaart hij nog last van gedachten tijdens de schooldag; hij wil hier hulp bij. Later in het traject randt hij een jongetje van school aan en dreigt er een verwijdering van school. Hiernaast heeft het gezin ook financiële problemen (waarvan alleen moeder op de hoogte is) en dreigt huisuitzetting (een traject van 'Voorkom huisuitzetting' is gestart en stopgezet (omdat het gezin niet voldeed aan de voorwaarden van het project)).

Uitkomst

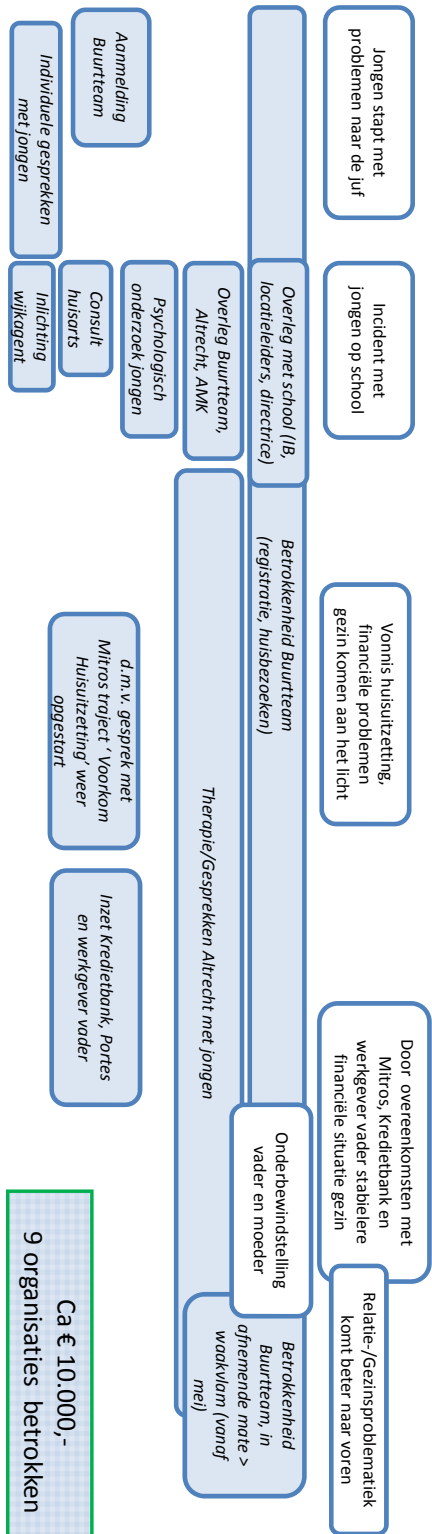
Jongen volgt weer therapie, is onderzocht en het lijkt beter te gaan met hem. Hij kan op school blijven, in zijn eigen klas. Huisuitzetting is voorkomen (zonder inzet van het Buurtteam was er waarschijnlijk wel sprake geweest van een huisuitzetting). Verder zijn de financiële zaken beter op orde en is er sprake van een verbeterde relatie tussen vader en moeder en in het gezin zijn de verhoudingen beter in beeld en verdeeld.

Conclusie

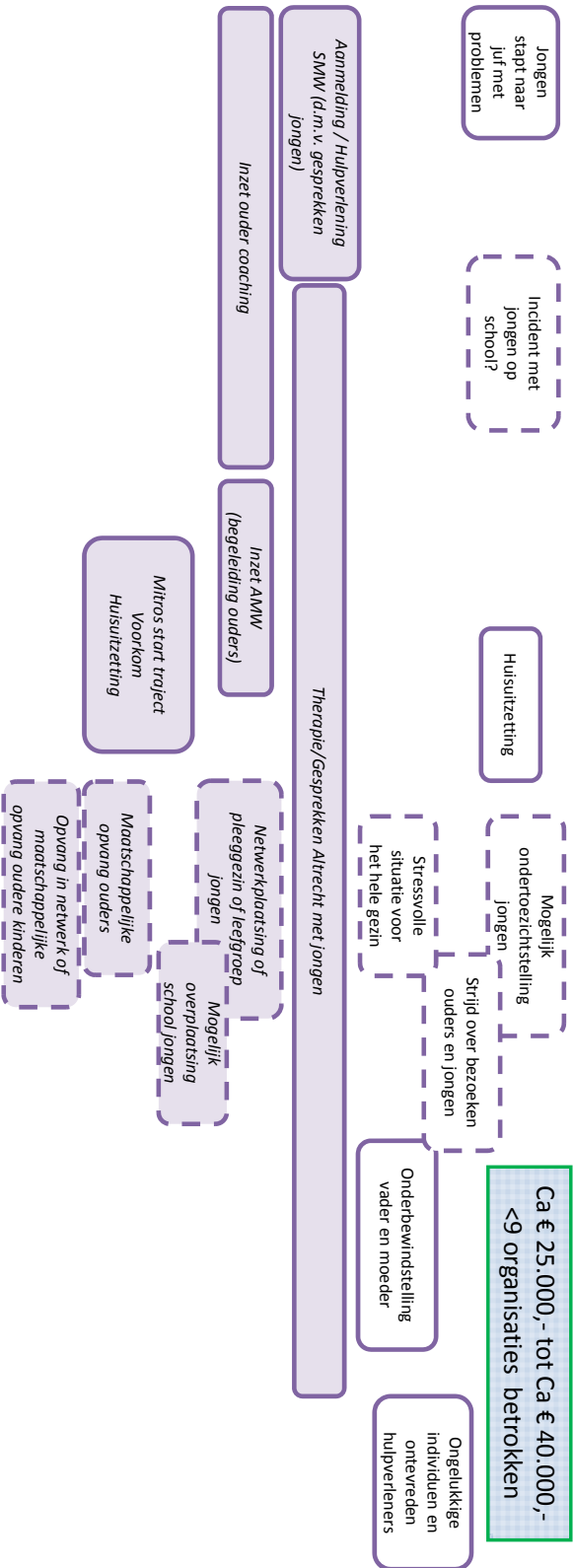
Met het Buurtteam zijn betere resultaten behaald, voornamelijk door het voorkomen van huisuitzetting en verbreding naar het gehele gezinssysteem. Hierdoor is de gehele aanpak ook goedkoper dan in de referentie aanpak.



Buurtteam aanpak



Referentie aanpak



Casus 5 Al een jaar niet naar school

Beschrijving

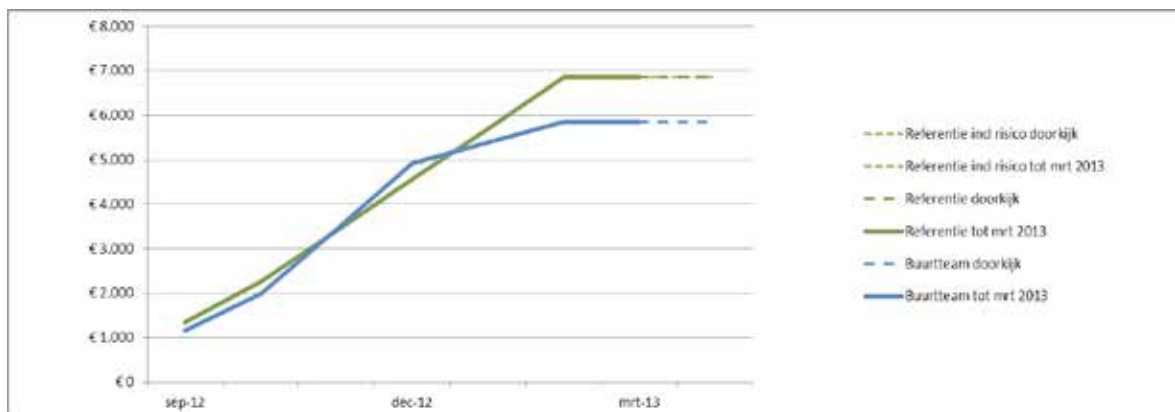
De casus betreft een jongen die al ruim een jaar niet naar school gaat. De vader weet weinig van de situatie en de moeder neemt het kind in bescherming. Het unieke in de aanpak van het Buurtteam is dat de casus vanuit een breder perspectief wordt bekeken. Het kind is niet het probleem, dit ligt binnen het gezin. Door een beter dag/ en nachtritme, een huiswerkplek in huis en ouders die hun rol beter oppakken gaat het kind beter functioneren. Naast de aanpak binnen het gezin is een andere sleutel tot succes de afstemming tussen de verschillende organisaties: school, leerplicht, jeugdreclassering, en Buurtteam.

Uitkomst

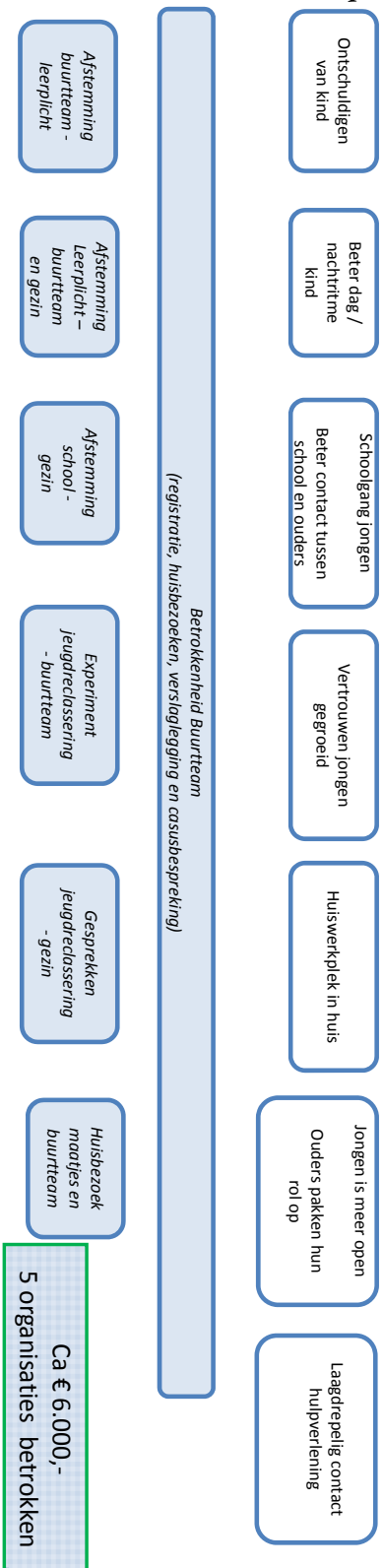
Het resultaat bij de Buurtteamaanpak is dat binnen de periode augustus 2012 - maart 2013 de jongen weer naar school gaat en beter functioneert. De effecten van de hulpverlening in de referentie zijn aanvankelijk hetzelfde als bij het Buurtteam. De ouders ontmoedigen echter de hulpverlening. Hierdoor worden de effecten teniet gedaan. De jongen komt in een traject bij jeugdzorg. Uiteindelijk gaat de jongen in de referentie situatie ook weer naar school.

Conclusie

Voor beide alternatieven (met en zonder Buurtteam, geldt dat de hulpverlening niet optimaal was en dat het te lang heeft geduurd voordat de jongen weer naar school ging. In de aanpak met het Buurtteam samen met de andere betrokken organisaties zijn wel sneller resultaat geboekt dan wat aanneemelijk is voor in de referentie. Daarnaast heeft het Buurtteam de aandacht ook gericht op de ouders waardoor het hele gezin beter is gaan functioneren. In de referentiesituatie zou de jongen ook weer naar school zijn gegaan, maar had dit wel langer geduurd en in beperkte mate meer gekost. De Buurtteam aanpak was nu niet optimaal omdat met name de coördinatie met de andere organisaties niet vlot verliep. Het is de verwachting dat als het Buurtteam ruim baan had gekregen in deze casus, de zaken vlotter waren verlopen.



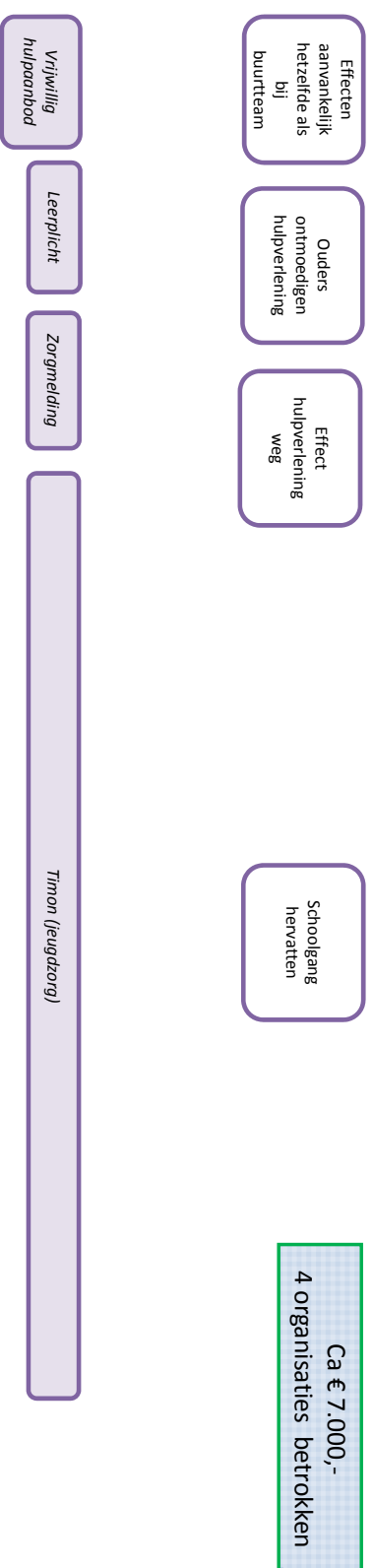
Buurtteam aanpak



Augustus 2012

maart 2013

Referentie aanpak



Augustus 2012

maart 2013

Case 6 Minder stress

Beschrijving

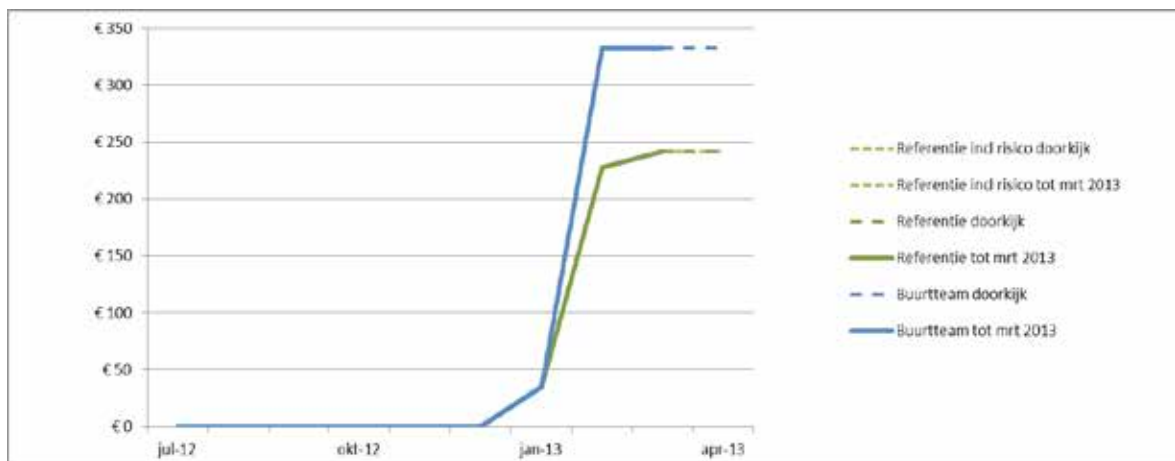
Gezin, met 3 kinderen, waarvan één chronisch ziek en op speciaal onderwijs. Er is een zwakke financiële situatie, met teruglopende inkomsten (zzp), hoge zorgkosten en 4 maand huurachterstand. Moeder verleent mantelzorg. En men heeft klachten over het onderhoud door de woningcorporatie.

Uitkomst

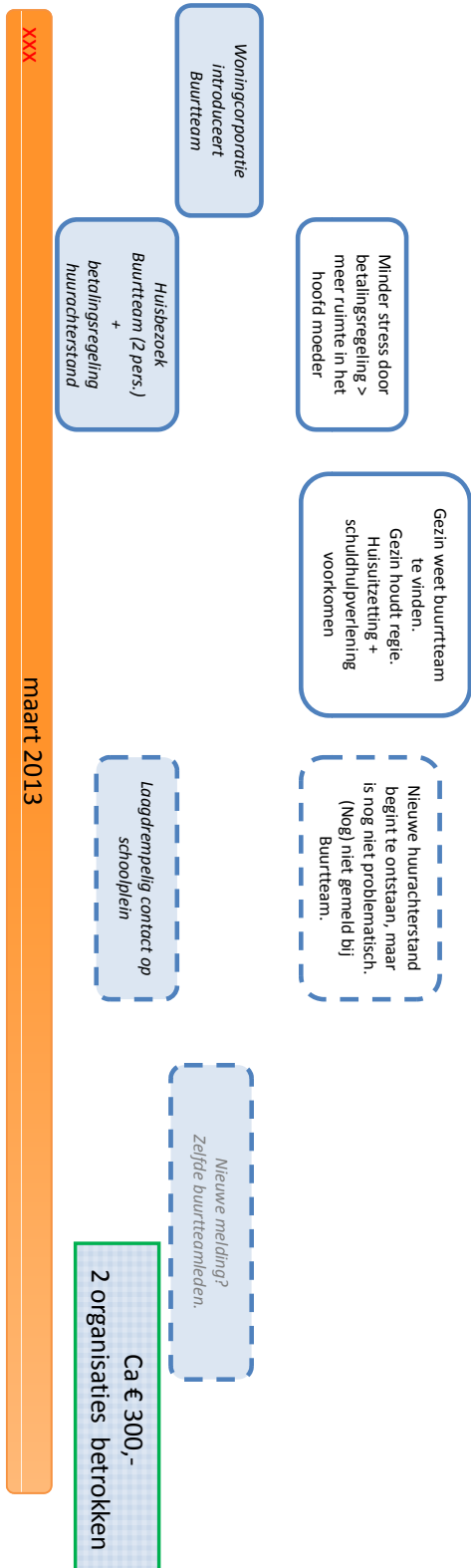
Het Buurtteam weet een betalingsregeling te treffen, waardoor de stress afneemt. Maar de kans is groot dat de woningcorporatie in de alternatieve situatie ook 'outreaching' maatschappelijk werk had ingeschakeld en deze had vermoedelijk dezelfde aanpak gekozen, met hetzelfde resultaat.

Conclusie

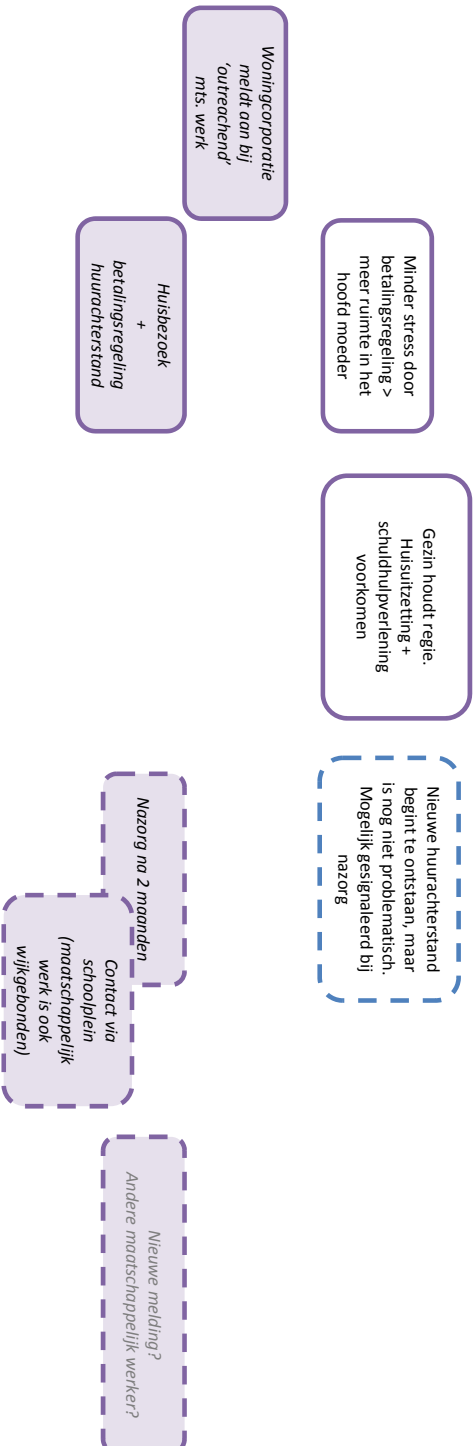
Meerwaarde van het Buurtteam is beperkt. Op termijn is een terugval (bijv. nieuwe schulden) te verwachten. In dat geval of als er op andere leefgebieden problemen ontstaan is het de verwachting dat doordat er nu al een laagdrempelig contact met het Buurtteam bestaat, er tijdig ingegrepen kan worden. Dit contact is gericht op wat het gezin zelf al kan met behulp van hun sociale netwerk. De Buurteamaanpak is zowel op het gebied van de kosten als van de effectiviteit van de aanpak vergelijkbaar geweest met wat verwacht kan worden van de klassieke aanpak.



Buurtteam aanpak



Referentie aanpak



Case 7 Huisverbod

Beschrijving

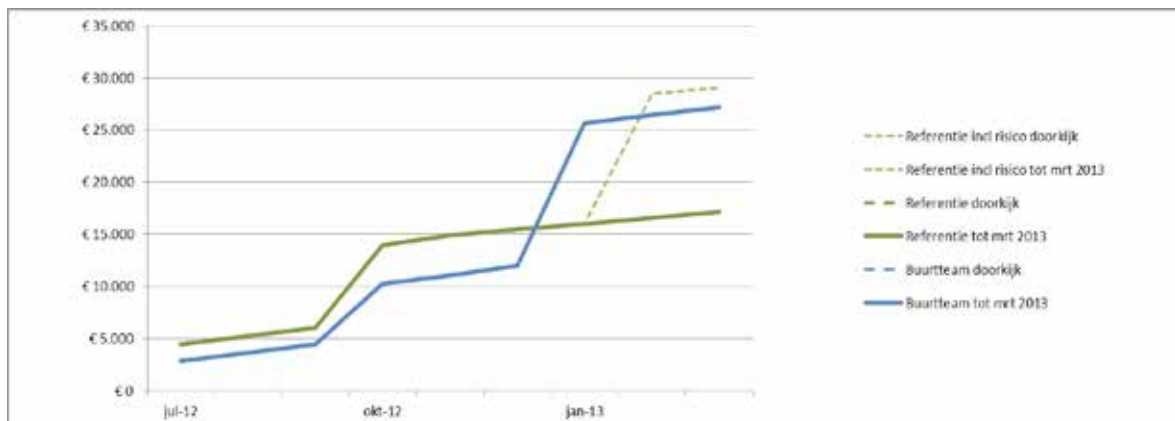
Marokkaans gezin (vader, moeder en 3 jonge kinderen. De moeder is in 2011 overgekomen uit Marokko en heeft een verblijfsvergunning van een jaar. De verlenging van deze verblijfsvergunning is nog niet verstrekt maar al in juni 2012 aangevraagd. De kinderen hebben problemen op school door een taalachterstand. Er zijn financiële problemen binnen het gezin, maar vader wil niet in de schuldhulpverlening.

Uitkomst

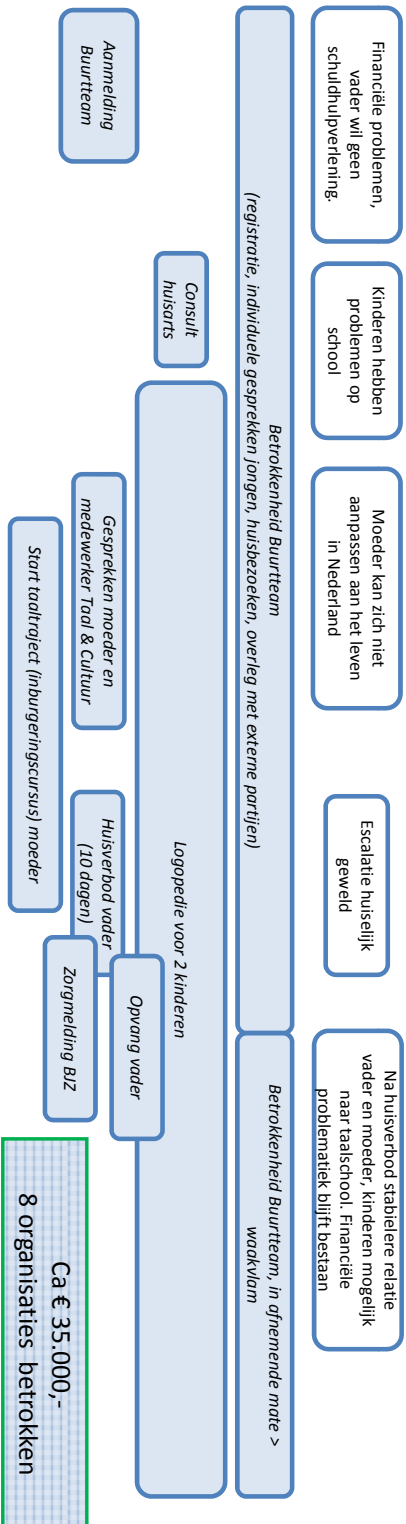
Er heeft escalatie van huiselijk geweld plaatsgevonden. Hierop volgend heeft vader een huisverbod van 10 dagen gekregen. Hierna is er meer stabiliteit in het gezin gekomen. De kinderen met problemen op school zitten, vanaf april 2012, bij een logopedist. Financiële problemen zijn niet opgelost, een advocaat heeft aangeboden vader daarbij te helpen maar het is niet duidelijk wat deze advocaat precies doet. Wel probeert de advocaat achterstallig salaris te innen.

Conclusie

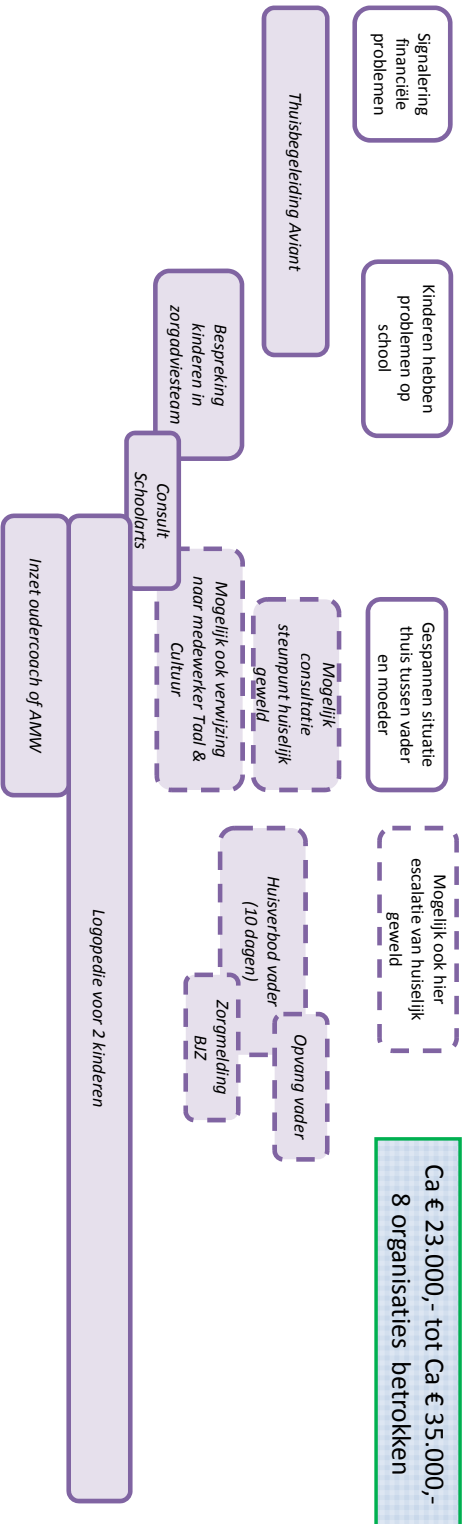
Er heeft, ondanks de inzet van het Buurtteam, een escalatie van huiselijk geweld plaatsgevonden. Het is onduidelijk (50/50) of dit zonder het Buurtteam ook zou zijn gebeurd. Zonder escalatie in de referentie zou de Buurtteam aanpak duurder zijn geweest. Als er wel een escalatie was geweest dan was het Buurtteam juist goedkoper geweest. Op basis van de huidige inzichten gaan we ervan uit dat de Buurtteamaanpak en die in de referentie vergelijkbaar zijn in termen van resultaat/kwaliteit.



Buurtteam aanpak



Referentie aanpak



Case 8 Overleven

Beschrijving

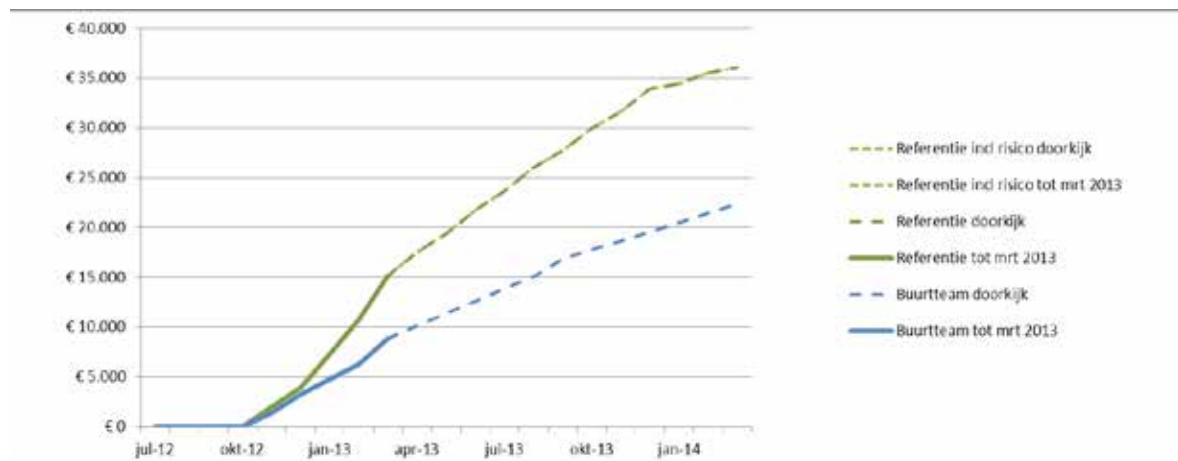
Een gezin, waarvan vader al sinds 2009 thuis zit, is geïsoleerd en overbelast. Er zijn medische klachten bij beide ouders. Ze zijn feitelijk aan het 'overleven'. Wel bekend bij hulpverlening rond financiële ondersteuning. In de praktijk hebben ze grote moeite om een goede hulpvraag te formuleren.

Uitkomst

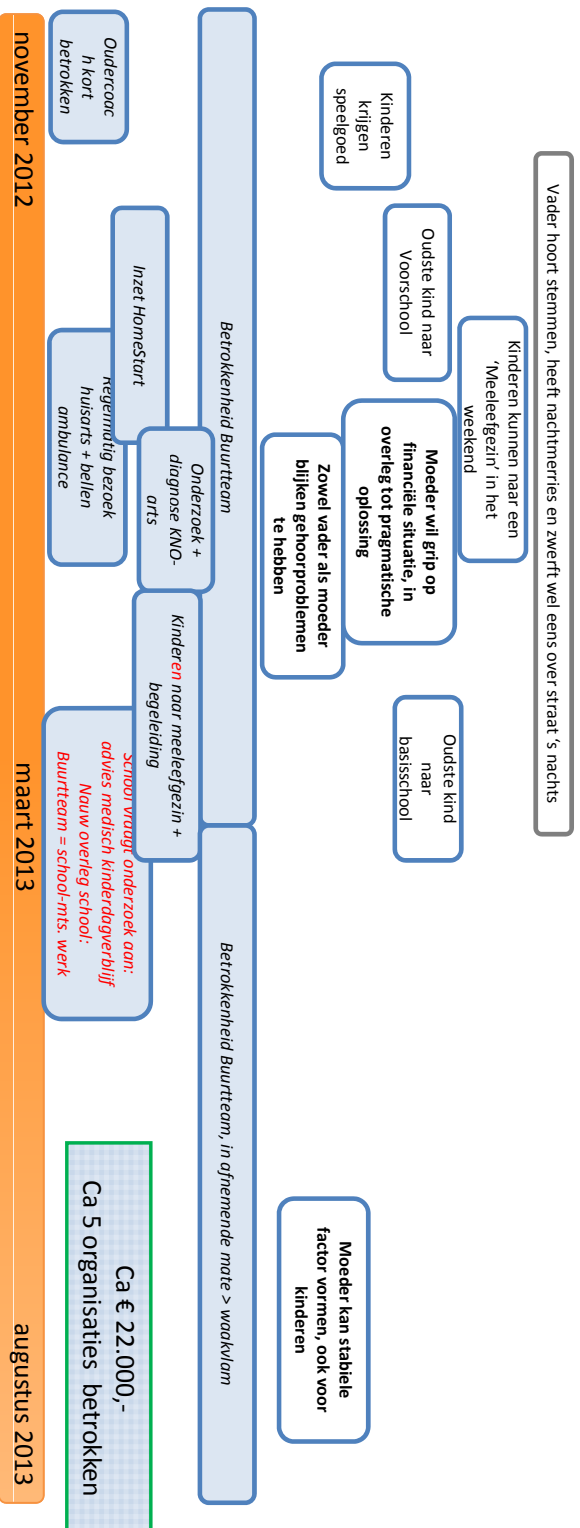
Door het lid van de Buurtteam, dat aandringt bij de huisarts, blijkt dat beide ouders gehoorproblemen hebben. Ook wordt er een pragmatische aanpak gevonden voor beide ouders, waardoor de financiële situatie stabiel wordt. Daarnaast wordt moeder in een positie gebracht waardoor ze het gezin meer kan dragen. Met 'waakvlam'-steun van het Buurtteam dat nabij is op de school van de kinderen.

Conclusie

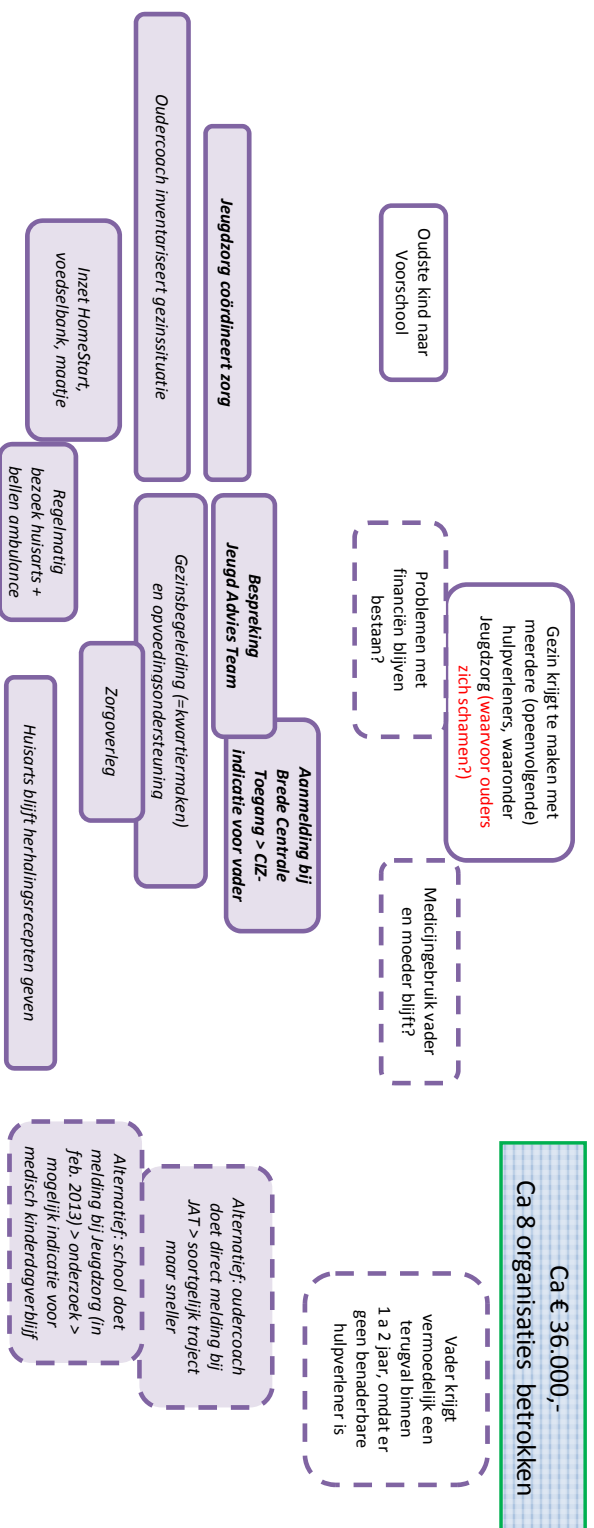
Door het aangaan van een vertrouwensrelatie worden enkele onderliggende problemen op een pragmatische wijze aangepakt. Het Buurtteam zorgt voor een duidelijk en blijvend aanspreekpunt, waar anders meerdere hulpverleners aan elkaar hadden overgedragen. Door de bemiddeling van het Buurtteam worden andere hulp-/zorgverlening beter ingezet of voorkomen. Het Buurtteam was hiermee zowel goedkoper al effectiever dan in een klassieke aanpak.



Buurtteam aanpak



Referentie aanpak



Case 9 Opvoedondersteuning

Beschrijving

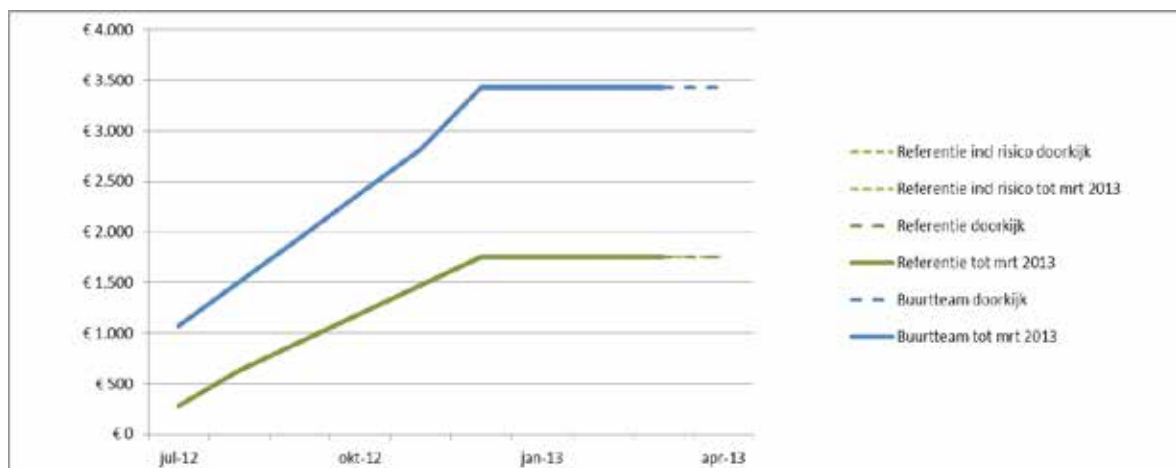
Marokkaans gezin met vader, moeder en twee kinderen van drie en zes jaar. De kinderen hebben weinig grenzen en luisteren slecht (vooral met eten en naar bed gaan). De Ouders hebben weinig pedagogisch inzet en hebben behoefte aan opvoedondersteuning. Vader heeft taalachterstand. Moeder werkt en vader zorgt voor de kinderen. Moeder geeft regelmatig een corrigerende tik aan de kinderen. Vader is het daar niet mee eens. De ouders hebben weinig steun vanuit hun netwerk. Moeder bemoeit zich ook met de kinderen van haar zus. Deze heeft nog grotere opvoedproblemen met haar kinderen. Er is veel onrust in het gezin en de ouders hebben aangeklopt bij het Opvoedbureau voor hulp.

Uitkomst

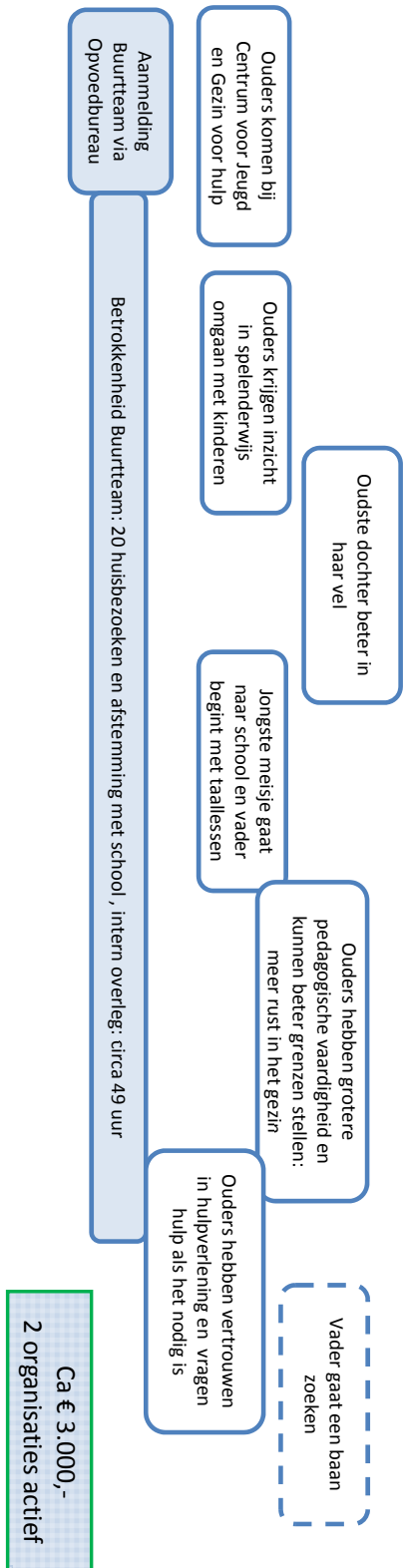
De inzet van het Buurtteam heeft ertoe geleid dat de ouders grotere pedagogische vaardigheid hebben ontwikkeld en dat ze beter grenzen kunnen stellen. Ouders spelen nu ook met de kinderen. Er is meer rust in het gezin.

Conclusie

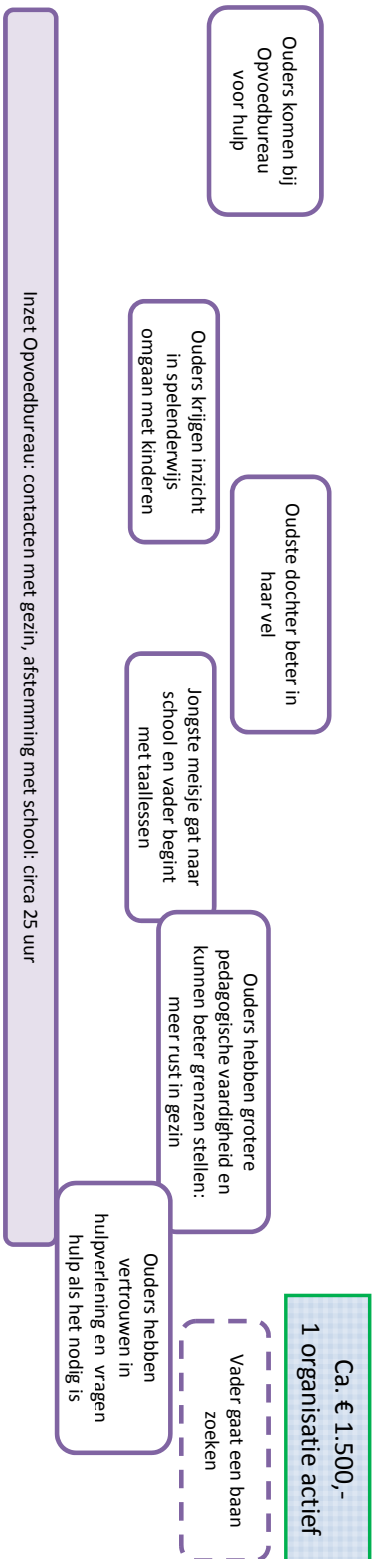
Het Buurtteam heeft goede resultaten geboekt bij dit gezin. Het is echter de verwachting dat zonder Buurtteam het Opvoedbureau minimaal dezelfde resultaten had geboekt. Mogelijk zelfs iets betere resultaten, omdat dan hiervoor een opgeleide hulpverlener zou zijn ingezet in plaats van de meer generalist van het Buurtteam. Ook is het de verwachting dat zonder het Buurtteam er minder tijdsin-zet nodig zou zijn geweest en daarmee de kosten lager waren geweest.



Buurtteam aanpak



referentie aanpak



Casus 10 Gedragsproblemen

Beschrijving

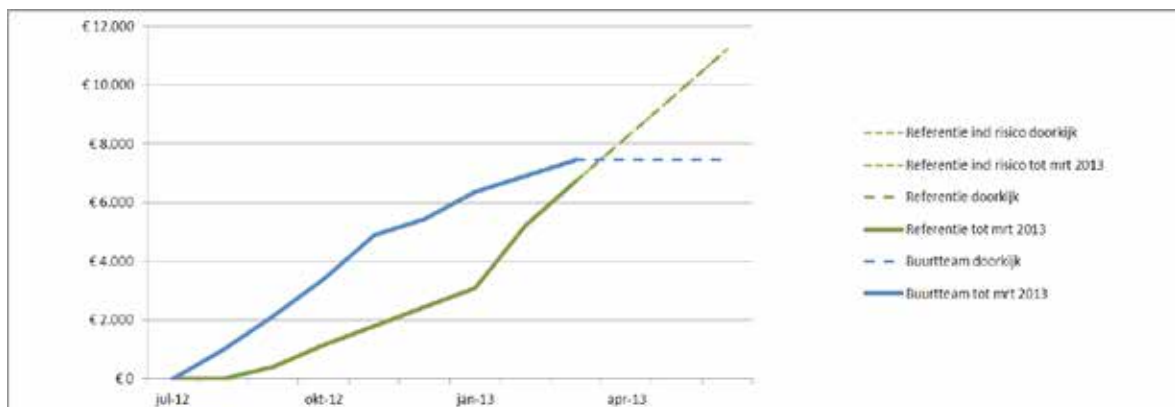
De casus betreft een Iraakse jongen met gedragsproblemen. De oorzaak zit echter niet alleen bij de jongen maar zit veel breder in het gezin.

Uitkomst

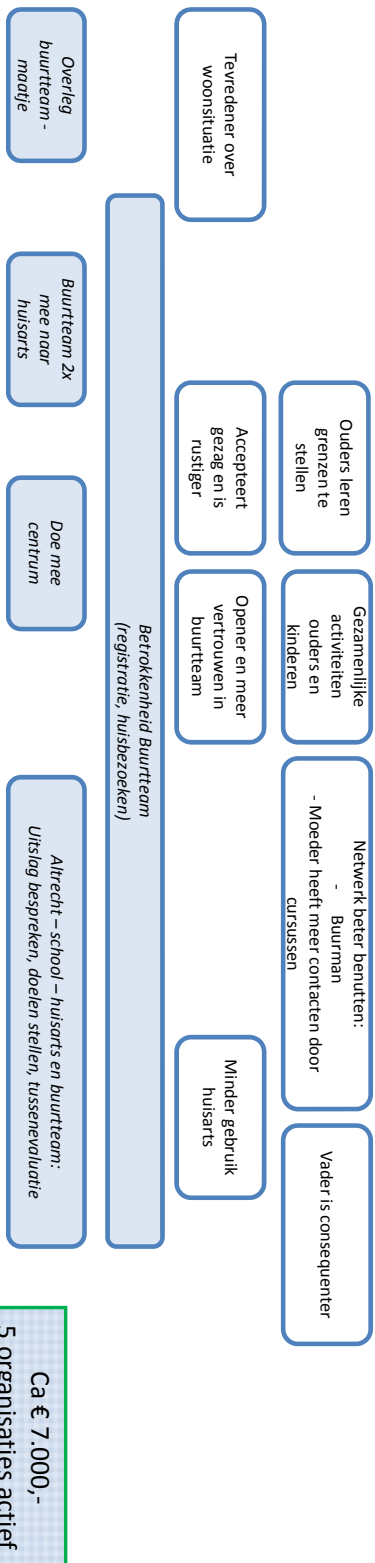
Het unieke in de aanpak van het Buurtteam is dat de casus vanuit een breder perspectief wordt bekeken. Het kind is niet het probleem, dit ligt binnen het gezin. De ouders leren grenzen te stellen, consequent te zijn, en ondernemen samen met de kinderen activiteiten. Daarnaast legt het gezin meer contacten met de omgeving, via de buurman en cursussen. Het gezin als geheel gaat beter functioneren. In de referentiesituatie richt de hulpverlening zich in eerste instantie op het kind, terwijl de problemen in het gezin liggen. De aanpak komt hierdoor niet uit de verf, waardoor het kind in een traject bij jeugdzorg terecht komt. Dit duurt langer, is duurder en het is de vraag of hetzelfde resultaat wordt geboekt.

Conclusie

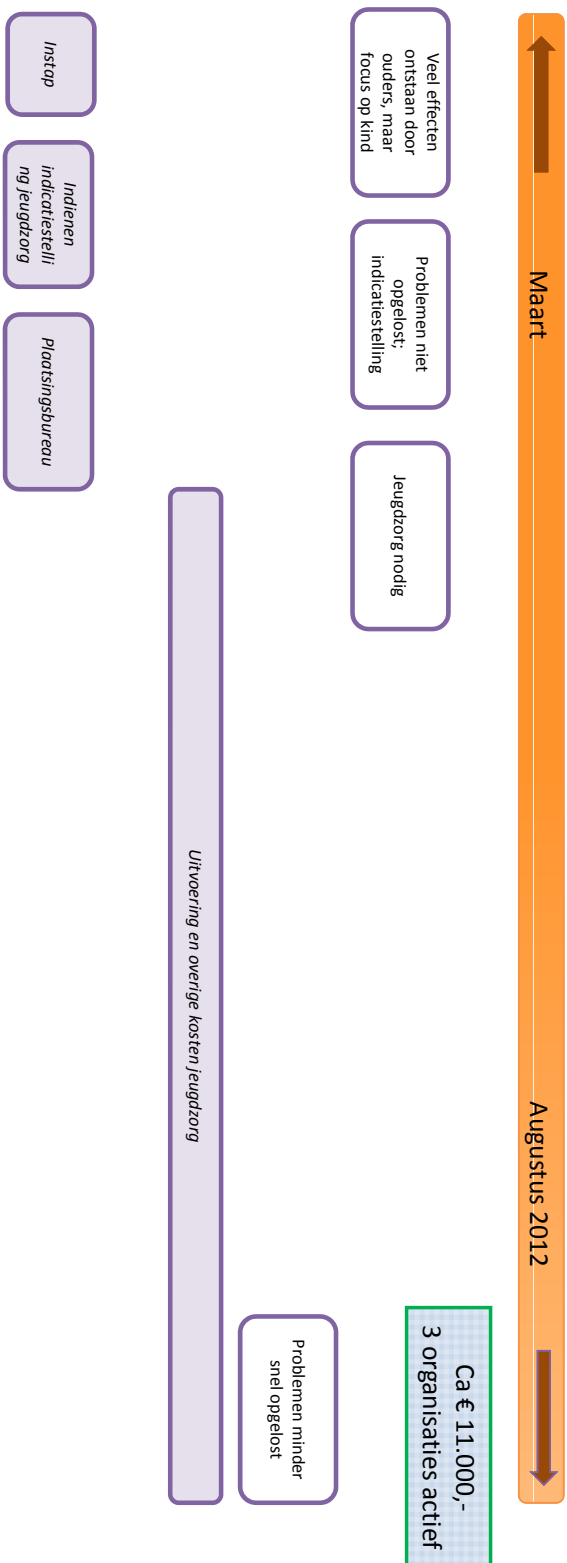
Door de brede / integrale aanpak boekt het Buurtteam eerder en ook betere resultaten dan van een meer traditionele aanpak kan worden verwacht. Dit vergde wel in het begin een forse inzet van tijd, waardoor de kosten in de eerste periode hoger lagen dan in de referentie aanpak. Op de langere termijn neemt de inzet van het Buurtteam echter af terwijl de professionele inzet in de referentie situatie doorloopt. Hierdoor is het Buurteamaanpak op de wat langere termijn goedkoper.



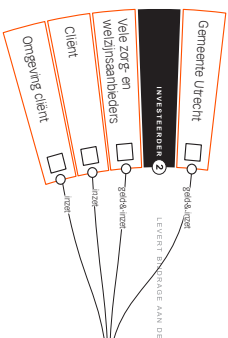
Buurtteam aanpak



Referentie aanpak







- Contact maken met client, van mens tot mens (o.a. door huisbezoeken)
- Aan de slag kunnen zonder indicatie
- Actief betrekken omgeving client en eventueel ook hen ondersteunen
- Client centraal, hij/zij heeft regie
- Stimuleren zelfwerkzaamheid client (voor wat, hoort wat)
- Doeren van draagkracht en draagvlak
- Betrokken blijven naar problemen/kansen op meerdere leiderschapsniveaus
- Zorgen voor snelle eerste praktische resultaten
- Bouwen aan vertrouwen, open, luisterende houding, rust, positief zijn, in het nu werken
- Maar ook duidelijk, eerlijk, met zekere afstand
- Aanwzigheid buurt: laagdrempelig, nabij, frequentier (toevallig) contact, ook na traject (waakvlam)
- Uitgeven/voelichten/vermenen wat ander hulpverleners willen/bedoeien
- Voldhouden, betrokken blijven (ook bij overdracht, specialist)

WIJZE VAN UITVOERING

1 INTERVENTIE

ACTIVITEITEN KOMEND CLIENT

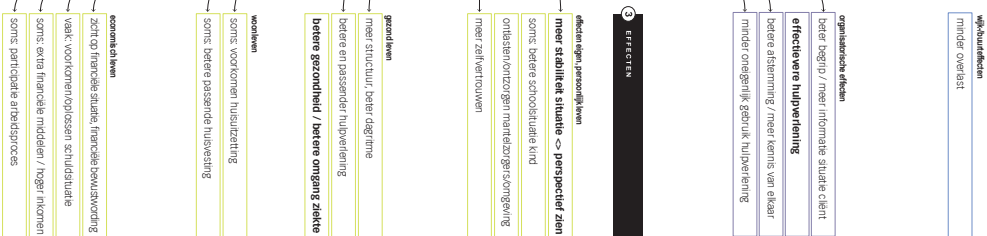
- Aanmelding ontvangen + beoordelen
- Op huisbezoek gaan + beeld vormen situatie
- Contacten 'insaniteren': regelen, uitleggen, brandjes blussen, contact maken
- Contact leggen collega-hulpverleners (informatie vergaren, toelichten, lijntjes leggen, ev. terug in hok zetten)
- Contact leggen + betrekken omgeving rond client
- Aanpak inrichten, in overleg met client (ev. na interview)
- Op huisbezoek blijven gaan
- Duurzame ondersteuning, regelen (leest: steunsysteem vrijwilliger, anders professioneel)
- Toepassen ondersteunende methoden (drievak, ecogram)



RANDVOORWAARDELIJKE ACTIVITEITEN

- Casusbespreking binnen Buurteam
- Beschikking over klein geld potje

VERBODEN



2 EFFECTEN

3 INVESTEREND



WIJZE VAN UITVOERING

- Contact maken met cliënt, van mens tot mens (o.a. door huisbezoek)
- Aan de slag kunnen zonder indicatie
- Actief betrekken omgeving cliënt en eventueel ook hen ondersteunen
- Client centraal: hij/zij heeft regie
- Doeren van 'draagkracht' en 'draaglast'
- Brede blik: kijken naar problemen/kansen op meerdere levensdomeinen
- Zorgen voor snelle, eerste praktische resultaten
- Bouwen aan vertrouwen, open, luisterende houding, rust, positief zijn, in het nu werken
- Maar ook duidelijk, eerlijk, met zekere afstand
- Aanwezigheid buurt: laagdrempelig, nabij, frequenter (toevallig) contact, ook na traject ('vaakvlam')
- Uitleggen/zoelichten/nerinnen wat andere hulpverleners willen/beoelen
- Voldhouden, betrokken blijven (ook bij overdracht 'specialist')

BUURTTEAM

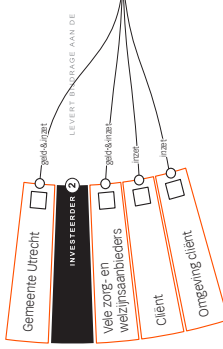
INTERVENTIE

- Aanmelding ontvangen + beoordelen
- Op huisbezoek gaan + beeld vormen situatie
- Contacten inschakelen: legelen, uitleggen, breedtes blussen, contact maken
- Samen met cliënt en collega's hulpverleners (informatie vergaren, toelichten, advies leggen, ev. terug in 'hol' zetten)
- Contact leggen + betrekken omgeving rond cliënt
- Aanpak inrichten in overleg met cliënt (ev. na interventie)
- Op huisbezoek blijven gaan
- Duurzame ondersteuning regelen (eerst: steunsysteem/vrijwilliger; anders: professioneel)
- Toepassen ondersteunende methoden (driehoek, ecogram)



RANDVOORWAARDELIJKE ACTIVITEITEN

- Casusbespreking binnen Buurteam
- Beschikking over klein geld potje



Colofon

Opdrachtgever	Gemeente Utrecht
Auteurs	Dr. F. de Meere Drs. A. Hamdi (Ecorys) Drs. J. Deuten (Jochum Deuten Advies en onderzoek)
Omslag	Ontwerppartners Breda
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN 978-90-5830-588-6

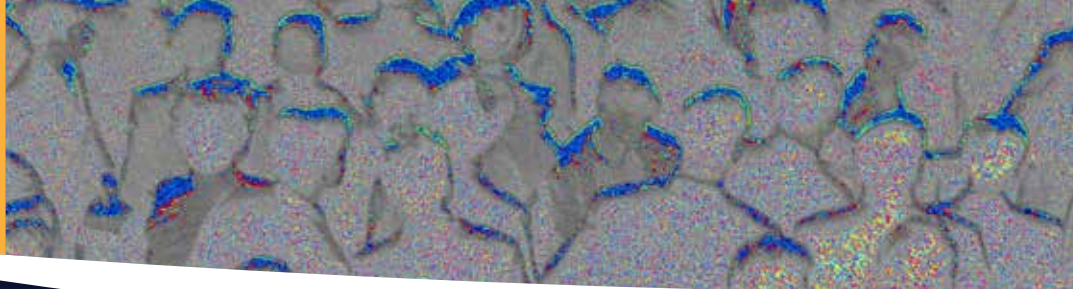
© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2012. Eerste druk.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.

Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.



De Buurtteams Jeugd & Gezin zijn er om gezinnen te ondersteunen als het niet lukt zelf oplossingen te vinden voor vragen rond bijvoorbeeld opvoeden, huisvesting, financiën en relaties. De Buurtteams willen dat kinderen gezond opgroeien met goede mogelijkheden om zich te ontwikkelen. De Buurtteams werken integraal en stellen de eigen kracht en het eigen netwerk van gezinnen voorop. Voor elk gezin en elke jongere is duidelijk wie de coördinatie over het plan voert (één gezin, één plan). De integrale manier van werken blijkt essentieel om betere hulp te leveren tegen minder kosten. Het snel en proactief werken zonder indicatie leidt ook tot effectiviteit. Deze werkzame bestanddelen vragen om optimalisatie, en tegelijkertijd dient er aandacht te zijn voor het beheersen van kostenverhogende factoren.

