

Buur&Zo

Krachtige wijk voor inwoners

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



Februari, 2022

Jannette de Bes (TNO)
Nicole Ketelaar (Hogeschool Saxion)
Dennis Moeke (Hogeschool van Arnhem en Nijmegen)
Jessica van Rijn (TNO)
Peter Gramberg (Hogeschool Saxion)
Wencke Eijkelkamp (Carinova)
Christina Lintsen (Verbindingscentrum de Fontein)

100343710 – 060.45833

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Aanleiding ontwikkeling Buur&Zo	3
2. Buur&Zo het concept.....	6
3. Verbinding met sociale infrastructuur	9
4. Buur&Zo in de praktijk.....	11
4.1 De Wijkservicecentra	11
4.2 Ondersteunende IT	12
4.3 Buur&Zo in cijfers	14
4.4 Bevindingen van de buurtconciërge.....	16
4.5 Ontwikkeling van de buurtconciërge.....	18
4.6 Business model & Government	21
5. Richting de toekomst	22
Bijlage 1. Geraadpleegde bronnen.....	24

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor opdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen de partijen gesloten overeenkomst. Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belanghebbenden is toegestaan.

© 2022 TNO

1. Aanleiding ontwikkeling Buur&Zo

De Nederlandse samenleving staat voor de uitdaging om zorg en sociale ondersteuning toegankelijk en betaalbaar te houden. Lokale overheden, het bedrijfsleven, kennisinstellingen, sociaal werk, welzijns-, en zorgorganisaties hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid om deze uitdaging het hoofd te bieden. Belangrijke richtinggevendende uitgangspunten zijn preventie, bevorderen van veerkracht, bevorderen van eigen regie en zelfredzaamheid, het bieden van gepersonaliseerde zorg, gebruik van slimme technologie en het optimaal inzetten van de beschikbare (personele) capaciteit.

Er zijn verschillende ontwikkelingen. Het aantal zorgvragers, hulp- en ondersteuningsbehoefte neemt toe. Daarbij geldt ook dat de complexiteit van de hulpvragen de komende jaren verder toeneemt, terwijl het potentieel aan professionals, mantelzorgers en vrijwilligers flink daalt. De maatschappelijke individualisatie, die polarisatie in de samenleving en eenzaamheid versterkt, zorgt ervoor dat een grote groep Nederlanders in een heel kwetsbare situatie zit. Daarnaast zien we dat de Nederlandse samenleving in een rap tempo vergrijst. Naar verwachting neemt het percentage 65-plussers toe van 19% in 2020 tot 25% in 2040, waarbij het aandeel 80-plussers nog sterker zal groeien (Nidi/CBS, 2020). De zorgbehoefte van mensen stijgt naarmate de leeftijd toeneemt (Meerding et al., 1998) en met name de vraag naar langdurige zorg is sterk leeftijdsgebonden. Ongeveer 17% van de thuiswonende senioren (> 65 jaar) is kwetsbaar (Vektis, 2020). In aanvulling op een toenemende zorgvraag is er sprake van groeiende arbeidskrachten in de zorgsector (ActiZ, 2021; SER 2020).

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

Naast inzet op technologie is er een maatschappelijke transitie gaande van ziekte en zorg (ZZ) naar gezondheid en gedrag (GG). Naast de inzet op preventie is deze transitie er ook op gericht om mensen zich meer eigenaar te laten voelen van hun gezondheid, zodat zij zich gezonder willen voelen, hun leefstijl daarop aanpassen en minder zorg vragen. Door deze ontwikkeling is er meer aandacht gekomen voor welzijn en welbevinden van mensen en daarmee het sociaal domein. De insteek is dat meer en preventief inzetten op welzijn leidt tot minder zorg. Mensen dienen zich niet alleen meer eigenaar te voelen voor hun eigen gezondheid, maar ook dat van hun medemens.

Samenleven in sterke sociale verbanden waarin mensen automatisch een beroep doen op elkaar en voor elkaar zorgen wordt steeds belangrijker. De in 2013 benoemde participatiesamenleving vraagt om het versterken van de sociale basis. Vanuit Movisie, kennisinstituut voor de aanpak van sociale vraagstukken is de volgende definitie opgesteld van de sociale basis: “het geheel van informele sociale verbanden (buurten, groepen, verenigingen, netwerken, gezinnen) aangevuld en ondersteund vanuit de lokale overheid, organisaties, diensten en voorzieningen, die het mogelijk maakt dat inwoners de mogelijkheden hebben om te participeren in sociale relaties op een manier die hun welzijn, capaciteiten en individueel potentieel verbetert” (Van Pelt, & Repetur, 2018; Van Pelt, et al., 2021). De sociale basis ook wel sociale infrastructuur genoemd heeft een belangrijke rol in de vroeg signalering als onderdeel van preventie. De sociale infrastructuur bestaat uit een formeel en informeel deel. Waarbij het formele deel verwijst naar de fysiek aanwezige infrastructuur: voorzieningen, instanties, gebouwen, inrichting van de wijk. Afhankelijk van de grootte heeft een wijk winkels, een huisarts, een school of speeltuinen en parkjes. Het menselijke en informele deel verwijst naar het deel waarin mensen met elkaar samen de gemeenschap vormen, ook wel *civil society* genoemd. Het gaat dan om de invulling van de sociale basisinfrastructuur door inwoners, professionals, zelfstandig ondernemers en bestuurders. Een rol van sociaal werk in preventie op zorggebruik is het onderhouden en versterken van de sociale basis.



Figuur 1: De toekomst van een krachtige wijk

Er wordt ingezet op verschillende oplossingsrichtingen voor het haalbaar en betaalbaar houden van de zorg, namelijk zorg aan huis en aansluiting op informele netwerken van inwoners. Sociaal werk is verbonden aan zorgopgaven. Door vroeg signalering vanuit sociaal werk, kan veerkracht versterkt worden, hetgeen mensen ondersteunt in hun zelfredzaamheid om langer thuis te blijven wonen.

Om dit te bewerkstelligen is naast de kennis uit gezondheidszorg en sociaal werk ook ondersteuning uit andere kennisdomeinen nodig. Inzichten uit het logistieke vakgebied kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan het slimmer organiseren van zorg, hulp of ondersteuning (Moeke, 2021). De huidige ontwikkelingen in het sociale domein en de zorg hebben ook een grote impact op de distributie van goederen. In plaats van het leveren aan zorgorganisaties in grote volumes wordt, onder invloed van de extramuralisering, steeds meer geleverd aan (particuliere) inwoners thuis in kleine volumes (= fijn distributie). Denk aan de leveringen van maaltijden, medicijnen, hulpmiddelen, technologieën (incl. installatie) (Moeke, 2021; TNO, 2020). Deze vraagstukken en ontwikkelingen komen samen in het concept Buur&Zo. Buur&Zo verbindt sociaal werk, gezondheidszorg en logistiek en diensten rondom kwetsbare burgers in de wijk via een slim concept waar buurtconciërges een centrale rol spelen. Binnen het concept wordt in gezamenlijkheid, vanuit verschillende expertises en disciplines, een antwoord te geven op de eerder genoemde complexe maatschappelijke vragen en opgaven. In Deventer heeft Carinova in 2019 het initiatief genomen om een kleinschalige pilot uit te voeren met Buur&Zo. Dit was zo'n succes dat er daarna meerdere landelijke, regionale en plaatselijke partners zijn aangehaakt waardoor er in 2021 verder gegaan is met een doorontwikkelde versie van het Buur&Zo concept. Deventer telt ruim 100.000 inwoners, waarvan zo'n 3.100 valt in de categorie kwetsbare ouderen. Ongeveer $\frac{3}{4}$ van deze ouderen is thuiswonend. Voor deze indicatieve berekening is gebruik gemaakt van Vektis-kengetallen over kwetsbare ouderen (Vektis, 2021, Staat van Deventer, 2021). Deze berekening toont de potentie van het Buur&Zo-concept.

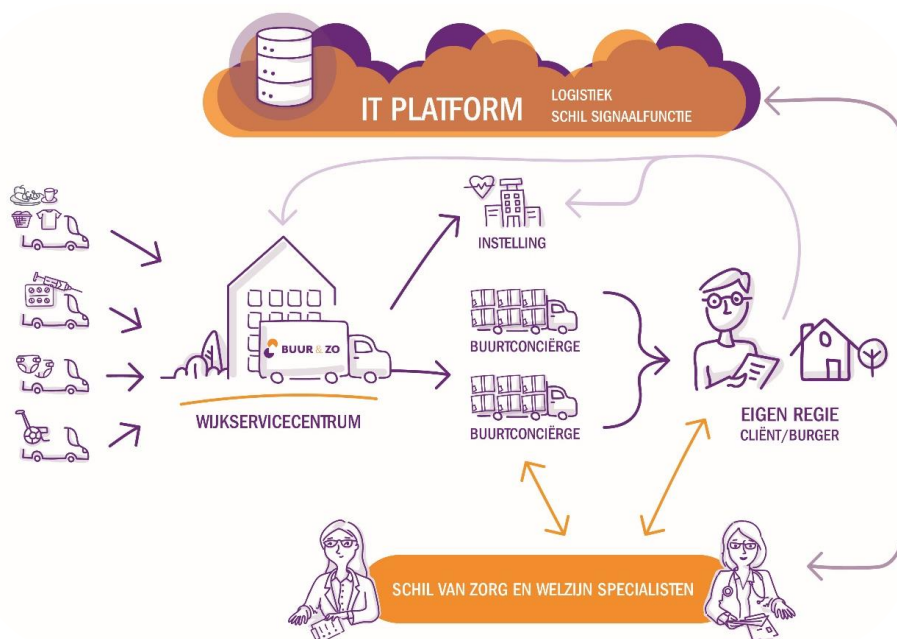
2. Buur&Zo het concept

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

Buur&Zo verbindt zorg, welzijn, logistiek en diensten rondom kwetsbare burgers in de wijk via een slim concept met buurtconciërges.

Binnen het Buur&Zo concept staan de volgende vier kernwaarden centraal:

1. Bevorderen van de eigen regie van de burger.
2. Vergroten van de veiligheid thuis en in de wijk (veiligheidsgevoel).
3. Vroegtijdig opsporen en preventie van zorg-, hulp- en ondersteuningsvragen.
4. Gebundeld en emissievrij leveren van goederen en diensten via een slim integraal logistiek concept, teneinde bij te dragen aan de leefbaarheid in de wijk.



Figuur 2: Schematische weergave van Buur&Zo

Binnen het Buur&Zo concept worden goederen (zoals medicijnen, boodschappen, zorgtechnologie, maaltijden, was etc.) vanuit een centrale hub in de wijk richting kwetsbare inwoners in de wijk gebundeld en emissievrij geleverd door een buurtconciërge. Deze buurtconciërge komt via het leveren van goederen en diensten in contact met kwetsbare inwoners, biedt indien gewenst additionele ondersteuning (bijv. het vervangen van een medicatierol) en signaleert wanneer er extra hulp, zorg en/of ondersteuning gewenst is of vraag naar sociale activiteiten. Goede kennis van de sociale kaart en samenwerking met lokale partijen, sociale wijkteams van de gemeente en initiatieven, waaronder vrijwilligersorganisaties is cruciaal. Ook kan de buurtconciërge inwoners stimuleren om mee te doen aan activiteiten in de wijk, om zo de sociale cohesie en sociale basisinfrastructuur te versterken. De buurtconciërges vormen de verbindende schakel en een vast en vertrouwd gezicht in de wijk. Logistiek, het leveren van goederen en diensten, is een middel om achter de voordeur te komen bij de inwoners. Bij deze bewoners hebben de buurtconciërges contact van “mens tot mens”, de inwoners worden niet als patiënten of cliënten gezien, waardoor er laagdrempeliger contact mogelijk is.

Het ontwikkelde Buur&Zo concept maakt de verbinding in kennis en expertise tussen drie verschillende infrastructuren; de sociale basis infrastructuur, de zorginfrastructuur en de duurzame logistieke infrastructuur. Hieronder staat aangegeven hoe Buur&Zo aansluit bij iedere infrastructuur.

Sociale basis infrastructuur:

- Aansluiten bij gemeentelijke opgaven en met daarin centrale thema's als: preventie, zelfredzaamheid, veerkrachtige wijken, verminderen van eenzaamheid, toeleiding naar tijdige en passende ondersteuning.
- Versterken van veerkrachtige wijken met sterke collectieve voorzieningen, vraagt om samenwerking tussen preventie team, buurthuizen, inwonersinitiatieven in de wijk. Een samenwerking tussen inwoners, vrijwilligers en professionals.

Zorginfrastructuur:

- Preventie en vroeg signalering, ondersteuning van wijkverpleging (en Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) diensten bijv. huishoudelijke hulp, mantelzorgondersteuning, vrijwilligers).
- Complexere zorg thuis vraagt om het creëren van een nieuwe samenwerkingsvormen van nabijheid en het overbruggen van afstand door inzet van eHealth/ technologie en menselijke aanwezigheid.
- Het verzekerde pakket van de Wet langdurige zorg (Wlz) omvat onder andere persoonlijke verzorging, begeleiding en verpleging als vormen van zorg. Deze vormen van zorg zijn onderdeel van de aanspraak in alle leveringsvormen: verblijf in een instelling, volledig pakket thuis (vpt), modulair pakket thuis (mpt). Door de verwachte toename van vpt en mpt, zal er nog meer vraag komen naar ondersteuning en zorg thuis, waarbij Buur&Zo een aantal van deze verplichtingen kan invullen.

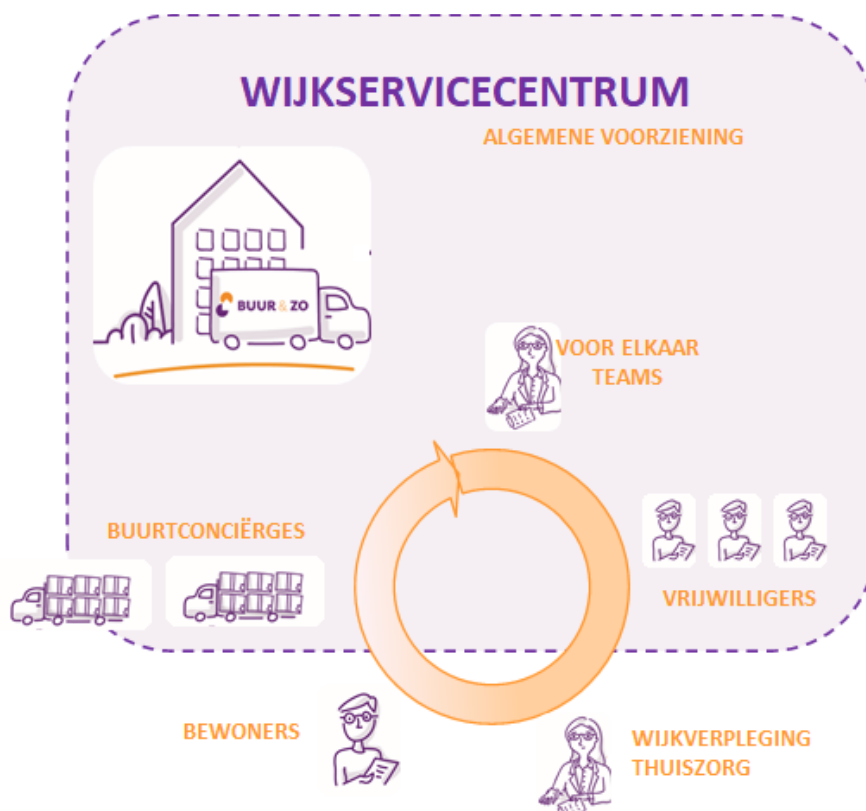
Duurzame logistieke infrastructuur:

- Het middel in dit concept om frequent op een menselijke basis “binnen te komen” en een vertrouwensband op te bouwen.
- Het aflevermoment wordt ook gezien als een contact- en signaleringsmoment.
- Sluit aan bij milieudoelstellingen: minder vervoersbewegingen, minder uitstoot in de wijk en een betere leefbaarheid in de wijken (wat ook een speerpunt van de provincie is).

In 2019 is Buur&Zo begonnen als een pilot in één wijk in Deventer met één buurtconciërge welke een aantal dagen in de week beschikbaar was. In 2020 is er gebouwd aan een consortium van partijen om Buur&Zo grootschaliger in Deventer neer te zetten. Vanaf februari 2021 is de opgeschaalde versie, in meerdere wijken met meerdere buurtconciërges, van start gegaan. Het doel is om Buur&Zo niet alleen te ontwikkelen voor Deventer maar om op termijn ook regionaal/landelijke op te schalen. In hoofdstuk 4 wordt uitgebreider beschreven hoe het Buur&Zo-concept er in de praktijk uitziet.

3. Verbinding met sociale infrastructuur

Het concept Buur&Zo sluit zoveel mogelijk aan bij de bestaande sociale infrastructuur en zoekt de samenwerking met de voorzieningen in de wijk. Deze verbinding met een centraal punt in de wijk (ook wel een wijkservicecentrum genoemd) is essentieel. Bestaande infrastructuren, initiatieven en concepten in de wijk worden via Buur&Zo met elkaar verbonden. Daarbij kan gedacht worden aan locaties van buurtcentra en voorzieningen, activiteiten (voor bewegen, ontmoeten en plezier), (in)formele zorg en professionele ondersteuning vanuit de sociale teams van de gemeente, vrijwilligersnetwerken en diensten.



Figuur 3: Schematische weergave van de sociale infrastructuur

In iedere wijk van Deventer is vanuit de gemeente een Sociaal Team actief. Het Sociaal Team is opgesplitst in Team Toegang en Voor Elkaar Team (preventie). Team toegang is regievoerend. De professionals in deze teams geloven in de kracht en mogelijkheden van mensen en zetten zich in om dat te versterken. Voor Elkaar-teams werken samen met professionals in de buurt, zoals de gezinscoaches, WijDeventer, huisartsen, politie en kinder- en jongerenwerk. Als er meer ondersteuning nodig is (vanuit de Wmo of maatwerktrajecten) wijzen de professionals van het Voor Elkaar Team door naar de juiste ingang.

Het is erg belangrijk gebleken om een centraal punt te hebben in de wijk zoals het Voor Elkaar Team om de regie op en rondom een bewoner te kunnen overzien. Vaak is een bewoner gekoppeld aan meerdere instanties (hulpverlening, zorg) waardoor afstemming nodig is. Sterk sociaal werk is gericht op het versterken van veerkracht, mensen in hun kracht zetten en mensen te verbinden waarbij het streven is om te komen tot een betrokken, actieve gemeenschap waarbij mensen elkaar helpen en niet uitsluiten (inclusie).

Er is een goede samenwerking van de buurtconciërges met het Sociaal Team. De conciërges zijn een aanvulling en vormen een verlengstuk van beide teams in de wijk. De teams werken mét de buurtconciërges aan het versterken van de sociale infrastructuur in de wijk waarbij de inzet van een maatwerkvoorziening wordt beperkt of voorstellen worden gedaan voor afbouw van een maatwerkindicatie. Dit kan door efficiënt samen te werken, zowel binnen de algemene voorzieningen (formeel/informeel) als daarbuiten en daarbij elkaars expertise optimaal te benutten. Deze samenwerking is belangrijk. De buurtconciërges en het Voor Elkaar Team hebben procesafspraken gemaakt over hoe er gehandeld wordt in bepaalde situaties en wie waarvoor verantwoordelijk is, daarnaast is er wekelijks overleg. Tijdens dit overleg gaat het zowel over operationele zaken als casussen waarbij de privacy nauwlettend in de gaten wordt gehouden. Daarnaast zijn er ook overleggen met de wijkverpleging, de voorziening en de vrijwilligers vanuit de voorziening, dit allemaal om de wijk te ondersteunen.

4. Buur&Zo in de praktijk

In 2019 is Buur&Zo begonnen als een pilot in één wijk in Deventer met één buurtconciërge welke een aantal dagen in de week beschikbaar was. Direct vanaf de start bleek het concept een succes te zijn. Er was veel vraag naar de buurtconciërge waardoor ze tijd te kort kwam. In de tweede helft van 2020 is de samenwerking opgezocht met stedelijke, regionale en landelijke partners waardoor Buur&Zo groter kon groeien. Ook werd de visie van Buur&Zo steeds duidelijker, samenwerken over de drie facetten (zorg, welzijn en logistiek) heen was cruciaal om de kwetsbare bewoner te helpen met zijn/haar vraag. Vanaf februari 2021 is gestart met een meer uitgebreide versie van het Buur&Zo-concept; vier buurtconciërges welke zes dagen in de week beschikbaar zijn vanuit twee lokale wijkservicecentra. Sinds december 2021 zijn er vijf buurtconciërges actief.

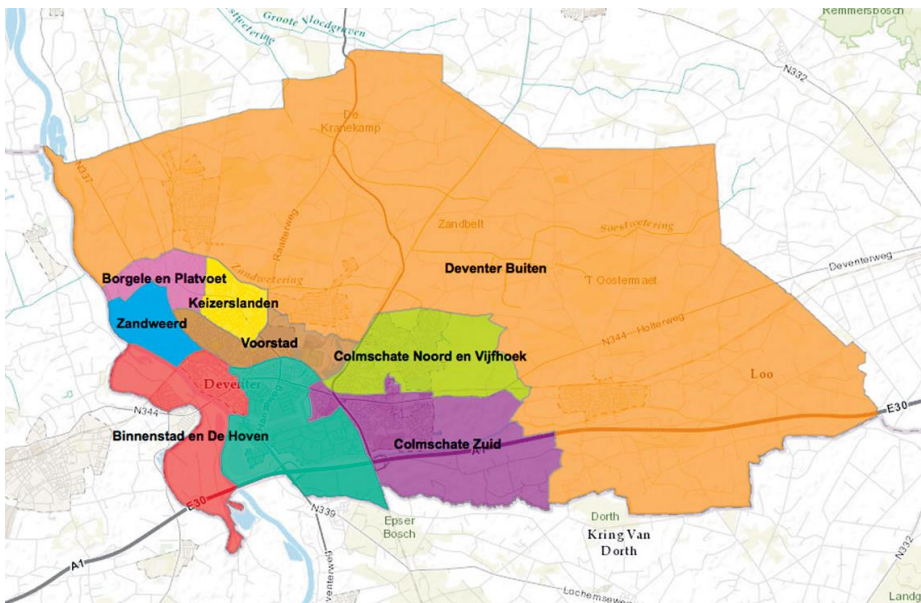


Figuur 4: De buurtconciërges bij de wijkservicecentra

4.1 De Wijkservicecentra

Vanuit de twee wijkservicecentra worden meerdere wijken van Deventer voorzien. In Colmschate bevindt zich verbindingcentrum de Fontein, de voorziening en haar vrijwilligers waar mee samengewerkt wordt. Ook het Voor Elkaar Team is gevestigd in hetzelfde gebouw bij de Fontein. Vanwege ruimtegebrek op dat moment konden de buurtconciërges en hun producten niet op deze locatie erbij. Daarom is op de Escherweg in Deventer een bij locatie geopend. Vanuit deze locatie wordt Colmschate Noord, Zuid en de Vijfhoek bediend. In december 2021 is deze locatie gesloten en zijn de buurtconciërges toch bij Verbindingscentrum de Fontein in het gebouw erbij gegaan. De voordelen om nog dichterbij de voorziening, de vrijwilligers en het Voor Elkaar Team te zijn, gaven de doorslag om te verhuizen. Door in één gebouw te zitten, komen de zorg/hulpverleners elkaar vaker tegen, maar ook komen de buurtconciërges de bewoners tegen in de voorziening en is er nauwer contact.

In maart 2021 is Buur&Zo ook gestart in Diepenveen, met als standplaats wijkcentrum “Het Kulturhus”. Waar Colmschate kan worden gekenmerkt als stedelijk, heeft Diepenveen een duidelijk dorps karakter waardoor er sprake is van een andere “dynamiek”. Wat betreft een randvoorwaardelijke infrastructuur lagen (en liggen) er in Diepenveen een aantal uitdagingen. Zo is er bijv. geen voorziening aanwezig waardoor activiteiten in de wijk meer versnipperd aangestuurd worden. Wel zijn er meerdere vrijwilligersverenigingen en is het Voor Elkaar Team ook gehuisvestigd in Het Kulturhus. Vanuit de locatie in Deventer worden ook de omliggende dorpen voorzien; Borgele, Lettele, Okkenbroek en Schalkhaar.



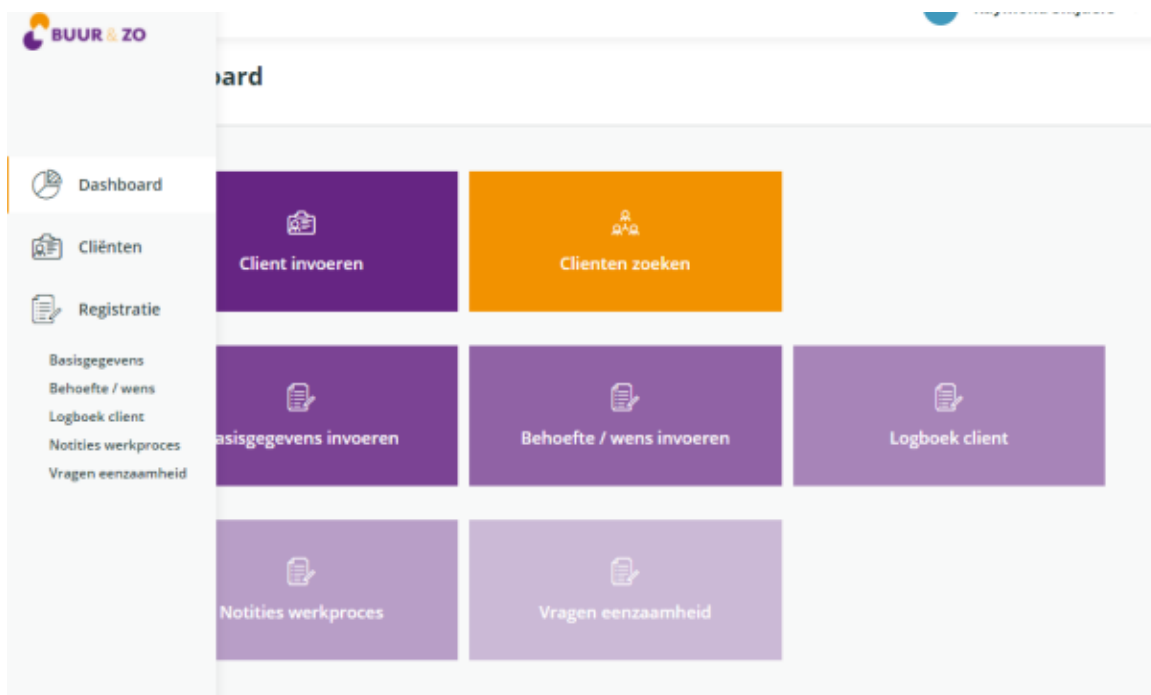
Figuur 5: De wijken in Deventer

Het opstarten in een nieuwe wijk zonder een centrale voorziening, tijdens een Covid-19 pandemie, bleek lastig. Inmiddels hebben de buurtconciërges een goed netwerk opgebouwd en hebben ze ook een aantal vaste adressen waar ze frequent komen. De buurtconciërges hebben nog capaciteit over en zijn inmiddels (december 2021) verhuisd naar Zandweerd. Zandweerd heeft een meer stedelijk karakter met bijbehorende problematiek welke goed aansluit bij Buur&Zo. Vanuit deze nieuwe locatie wordt ook het bedieningsgebied wat eerst vanuit het Kulturhus werd aangedaan nu ook bediend en blijft de samenwerking met de vrijwilligers en het Voor Elkaar Team gewoon doorgaan. De buurtconciërges zijn ingetrokken bij “Bij de halte”, wat wordt omschreven als: “Een broedplek waar buurt, bedrijfsleven en zorg samenkomen in het hart van de Zandweerd”.

4.2 Ondersteunende IT

Buur&Zo gaat vooral om verbinden, dit gebeurt van mens tot mens. Met verschillende IT-tools kan dit ondersteund worden. Binnen Buur&Zo wordt gebruik gemaakt van een speciaal ontwikkelde applicatie, de “Buur&Zo app”, Routigo en Excel.

Met behulp van de Buur&Zo app is het voor de buurtconciërges mogelijk om op een veilige en efficiënte wijze signalen te registreren, follow-up te organiseren en de status van de follow-up te monitoren. Ook biedt de applicatie de mogelijkheid om een logboek bij te houden en een vragenlijst op het gebied van eenzaamheid af te nemen. De data die verzameld wordt via het logboek en de vragenlijst worden gebruikt om (1) meer inzicht te krijgen in de potentiële meerwaarde van het concept en (2) het concept en/of de werkprocessen te verbeteren.

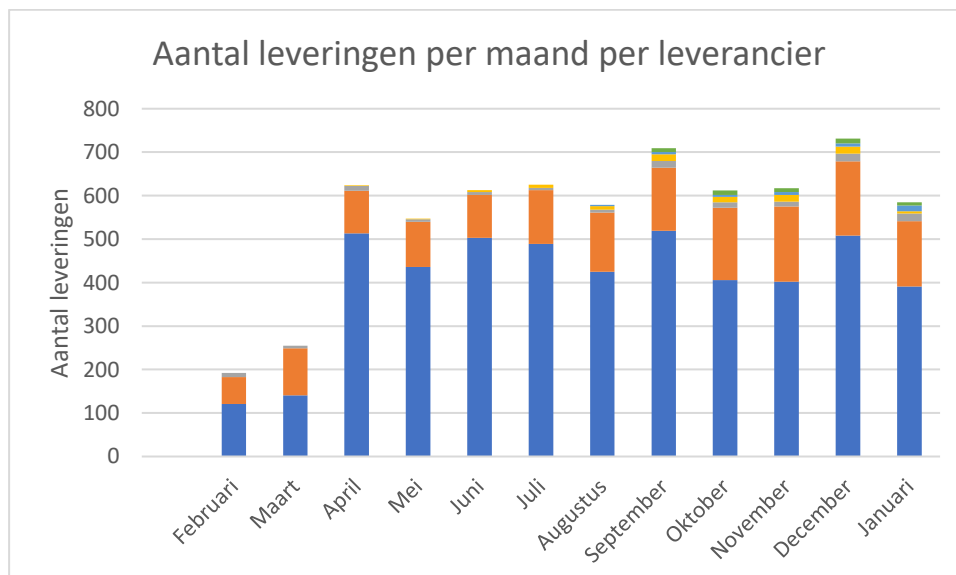


Figuur 6: Weergave van de Buur&Zo applicatie

Ter ondersteuning van de logistieke werkzaamheden is gebruik gemaakt van een reeds bestaande routeplanningsapplicatie: RoutiGo. Via deze applicatie krijgen de buurtconciërges de optimale routes door. Tijdens het bezorgen kunnen de buurtconciërges aangeven als ze bezorgd hebben en komt de volgende stop naar voren. Met de gegenereerde data worden diverse logistieke analyses uitgevoerd. Voor de registratie en facturatie van de bezorgingen is een eenvoudige Excel-tool ontwikkeld.

4.3 Buur&Zo in cijfers

Sinds de uitgebreidere start van Buur&Zo in februari 2021 zijn er liefst 6.668 leveringen geweest door de buurtconciërges in het afgelopen jaar. Wanneer de eerste twee opstart maanden buiten beschouwing worden gelaten zijn er gemiddeld genomen zijn er 600 leveringen per maand voor de beide wijken waar Buur&Zo draait. In onderstaande grafieken is te zien hoe de verdeling is tussen de verschillende leveranciers en hoe het aantal leveringen zich over de maanden heen heeft ontwikkeld. De eerste twee maanden laten zien dat er bij de leveranciers ook een aanlooperperiode nodig was om alles intern geregeld te krijgen. Ook is zichtbaar dat aan het eind van 2021/begin 2022 er steeds meer leveranciers zijn aangehaakt (het aantal verschillende kleuren op de balkjes). December 2021 was een drukke maand vanwege de toename van de vraag naar maaltijden en boodschappen door de feestdagen in combinatie met de Covid-19 lockdown.

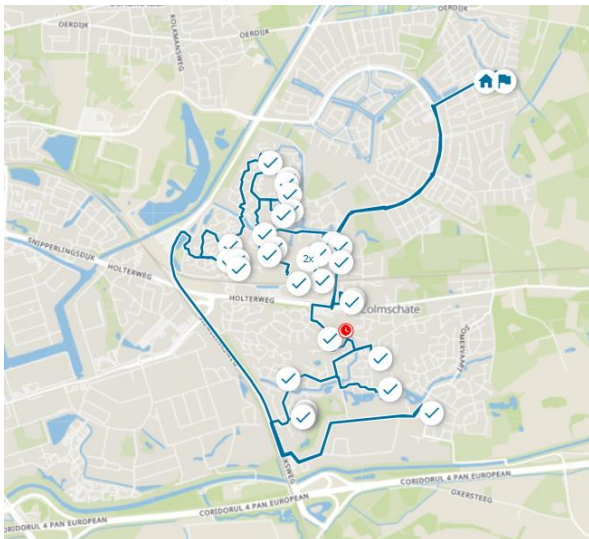


Figuur 7: Aantal leveringen per maand per leverancier

Gemiddeld genomen komen de buurtconciërges 2x per week langs bij inwoners, waar ze gemiddeld 10 minuten binnen zijn. Er zijn in deze relatief korte periode 450 unieke adressen in beeld gekomen. Van al deze leveringen heeft 80% geresulteerd in echt contactmoment, 20% van de leveringen betrof “brievenbusleveringen”. Niet alle contactmomenten zijn even uitgebreid de één duurt langer dan de ander, maar alle mensen worden gezien en gehoord. De 20% brievenbusleveringen blijven ook in zicht bij de buurtconciërges, zodat er op een later moment wellicht alsnog contact gelegd kan worden. Door aan te bellen, aandacht te geven en vertrouwen te winnen, worden de signaleringen steeds verder uitgebreid. Buurtconciërges gaan soms ook zonder levering even langs bij een bewoner om een praatje te maken, of om een eerder mogelijk verontrustend signaal op te volgen. Omdat de buurtconciërges een vast gezicht zijn geworden herkennen de inwoners hen en maken ze makkelijk contact.

In deze periode zijn er 15 inwoners doorverwezen naar een voorziening waar ze één of meerdere malen per week een programma volgen en zo een sterkere sociale infrastructuur hebben gekregen. Veelal zijn de buurtconciërges de eerste keer meegegaan naar een voorziening om zo aan warme overdracht te doen.

Een analyse op de huidige logistieke data laat zien dat gebundeld leveren in 4% van de gevallen mogelijk is. In de praktijk is dit tot op heden maar een enkele keer voorgekomen doordat de leveranciers op verschillende, vooral vaste dagen leveren. Wanneer het aantal leveranciers toeneemt en de leverdagen meer flexibel worden, dan is het mogelijk om meer gebundeld te leveren. Daarbij dient te worden opgemerkt dat de mate waarin het wenselijk is om gebundeld te leveren ook afhangt van de (mogelijke) impact die het heeft op de contact- en signaleringsfunctie.



Figuur 8: Een voorbeeld van een route uit RoutiGo

De impact van Buur&Zo in termen van reductie van voertuigkilometers en CO₂ is beperkt. Zoals hiervoor al aangegeven, zijn er weinig gebundelde leveringen. De lokale leveranciers leveren de goederen in de ochtend aan op de wijkservicecentra waarna de conciërges de routes gaan rijden. De routes zijn lokaal en vergelijkbaar met de routes die de leveranciers zelf zouden rijden. Hierdoor worden er niet of nauwelijks voertuigkilometers bespaard. Voor één landelijke leverancier Vegro, verandert het logistieke concept wel. Zij gaan nu niet meer met een bakwagen vanuit een landelijk distributiecentrum naar de bewoners, daar de meest gebruikte goederen op voorraad zijn in het wijkservicecentrum in Deventer waar de leveringen vanuit gedaan worden. Indien nodig wordt deze voorraad aangevuld tijdens de rit van de Vegro naar het ziekenhuis van Deventer. Op deze manier is er geen aparte rit nodig omdat er slim wordt gebundeld. Aangezien het aantal leveringen voor de Vegro in Colmschate en Diepenveen beperkt is, is de impact beperkt. In Colmschate en Diepenveen zijn gedurende de projectperiode op 126 dagen goederen vanuit het wijkservicecentrum door de buurtconciërges bij mensen thuisbezorgd of opgehaald.

Dit betekent dat in het meest gunstigste geval circa 12.600 kilometers zijn bespaard (126 dagen x 100 km per rit (de afstand tussen het dichtstbijzijnde distributiecentrum en Deventer is 50 km)). Echter, valt niet uit te sluiten dat de bakwagen af en toe toch nog wordt ingezet. Mogelijk dat de leverancier alsnog goederen levert of ophaalt in naastgelegen wijken. Het hierboven berekende kilometers zal de bovengrens zijn van het aantal vermeden voertuigkilometers.

Het concept draagt bij aan de vermindering van de uitstoot van CO₂, omdat de “last-mile” met een elektrisch voertuig gedaan wordt, waar de leveranciers zelf met diesel voertuigen rijden. Voor een elektrisch voertuig is de CO₂-uitstoot gelijk is aan 0 kg¹. De impact wat betreft CO₂-reductie, is op basis van de gemiddelde maand juni 2021, geschat.

Er is gekozen voor de maand juni als vertrekpunt voor de berekening, omdat de opstartfase toen achter de rug was en het aantal leveringen representatief is voor het jaargemiddelde. Het aantal leveringen in juni 2021 (voor Colmschate en Diepenveen) bedroeg circa 600, waarbij het aantal gereden kilometers uitkwam op zo'n 400. Daar extrapolatie zijn dit 4.800 kilometer per jaar. De emissiefactor van een bestelwagen is gemiddeld 221 gram per kilometer². Wat inhoudt dat er totaal aan CO₂ 1.060 kg bespaard is.

Bij het reduceren van de voertuigkilometers is geconcludeerd dat er minder kilometers zijn afgelegd door het op voorraad houden van de goederen bij het wijkservicecentrum. Als deze kilometers vertaald worden naar CO₂ uitstoot, is er op dat traject 4.612 kg CO₂ (366 gram per kilometer³) bespaard. Bij elkaar is de totale CO₂ reductie op jaarbasis zo'n 5.700 kg.

4.4 Bevindingen van de buurtconciërge

De buurtconciërges zijn de ‘oren en ogen van de wijk’. Door hun aanwezigheid en de signalerende en verbindende functie ontlasten ze zowel het professionele als het informele netwerk. De buurtconciërges zijn betaalde krachten, maar vervullen deze rol niet vanuit een zorg of hulpverlenersscope. Het contact tussen inwoners en de buurtconciërges is er essentie één van “mens tot mens”. Ze zijn geselecteerd en opgeleid om laagdrempelig contact te leggen en te signaleren. Daarbij worden de buurtconciërges voorzien van middelen en kennis om opvolging te geven aan signalen. De beweging van normaliseren in plaats van medicaliseren krijgt hiermee (ook) vorm.

De buurtconciërges hebben vier fases geconstateerd in het maken van contact en het voorzichtig opbouwen van een laagdrempelige relatie.

¹ Hierbij wordt uitgegaan van de Tank to Wheel emissies.

² Uitgaande van 80% in de stad en 20% provinciale wegen.

³ Uitgaande van 70% in de stad, 25% provinciale wegen en 5% snelweg met een kleine bakwagen.

Bij sommige mensen gaat de deur direct open, bij anderen moeten ze het 'verdienen' en gaat dat in kleine stapjes:

STAP 0, de deur op een kier

STAP 1, de deur gaat open, eten wordt aangepakt;

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

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

Door deze stappen voorzichtig op te bouwen, kunnen de buurtconciërges hun signaalfunctie steeds beter vormgeven. Pas bij de 3^e stap komen de buurtconciërges binnen, zien, horen en ruiken ze de thuissituatie van een inwoners.



Figuur 9: Buurtconciërge wisselt een medicijnrol bij een bewoners thuis

Zolang Buur&Zo actief is, Buur&Zo is zichtbaar dat de signaalfunctie werkt. Meerdere inwoners hebben, dankzij het Buur&Zo-concept, een sterkere sociale infrastructuur opgebouwd. Een voorbeeld van het signaleren en opvolgen is dat het digitaal bestellen van boodschappen voor veel mensen een enorme drempel blijkt te zijn. Er is vraag naar boodschappen, echter de behoefte ligt bij een vertrouwd iemand die de boodschappen doorgeeft. Hier is op ingespeeld en met een mobiel pinapparaat wordt dit nu door de buurtconciërges gerealiseerd. Bijkomend voordeel hierbij is dat goed in de gaten kan worden wat mensen eten, of de koelkast nog op orde is (houdbaarheidsdatum) en kan er advies gegeven worden met betrekking tot gezonde voeding. Een ander voorbeeld is het signaleren van medicatie die onaangeraakt in een hoek ligt. Het niet innemen van voorgeschreven medicatie kan gezondheidsrisico's met zich meebrengen. Eén van de buurtconciërges bezorgde de nieuwe levering medicijnen, maar ontdekte ook een tas vol ongebruikte medicijnen.

Bij navraag bleek de voorschrijving door de arts al een tijd geleden te zijn aangepast maar nog niet goed aan de apotheek te zijn doorgegeven. De buurtconciërge heeft het signaal doorgegeven bij de apotheek en de medicatie is aangepast. Ook op andere manieren signaleren en handelen buurtconciërges preventief. Zo heeft een buurtconciërge een bewoner geattendeerd op het feit dat de filét american die ze wilde eten bij de lunch over de datum is. Ook komen de buurtconciërges bijv. regelmatig bedorven pakken melk tegen wanneer ze de bezorgmaaltijden in de koelkast zetten. Buurtconciërges signaleren dichte lamellen, fysieke achteruitgang, kans op vallen of merken op dat er niet goed wordt schoongemaakt ondanks de inzet van huishoudelijke hulp. Met de betrokken bewoners wordt contact gezocht en wordt gezamenlijk bekeken wat er eventueel nodig is. In het geval van de dichte lamellen bleek er gelukkig niets aan de hand te zijn, de mevrouw was gewoon laat die dag. Ze gaf wel aan dat ze het erg fijn vond dat er naar haar omgekeken werd.

De buurtconciërges hebben, anoniem, bijgehouden via de logboeken welke hulpvragen ze tegenkomen in de wijk. Dit overzicht van de behoeften geeft een beter beeld van de wijk en haar inwoners.

Tabel 1: Overzicht van hulpvragen

Vragen / behoeften	
Contact	Tegengaan van eenzaamheid Kopje koffie Praatje
Hulpvragen	Vuilnis buiten zetten Klein tuinonderhoud Boodschapje Inzet/ regelen van huishoudelijke hulp Klusje in huis Voorlezen brief instantie (slechtziendheid) Batterij verwisselen Lamp verwisselen Wens om naar de markt te gaan Wens om te wandelen (vrijwilligers gekoppeld aan een inwoner)
Regelzaken	Telefoontje plegen naar bedrijf/instantie Huisarts bellen Actueel medicatieoverzicht opvragen
Persoonlijke ondersteuning	Helpen met rollator/ zitten aan keukentafel (valrisico)
Informatie	Aanbod van voorzieningen in de wijk
Mobiliteit	Vervoer van...naar... Vervoer en begeleiding bij vaccinatie
Technische ondersteuning	Wifi

4.5 Ontwikkeling van de buurtconciërge

In het voorjaar van 2021 is er een training geweest voor de buurtconciërges om hen te helpen bij het signaleren van “de vraag achter de vraag”.

De ervaring is dat de buurtconciërges gegroeid zijn in hun eigen rol. Het blijft aftasten ten aanzien van het grenswerk: wat past precies waar? Wat kan vanuit signalen goed opgepakt worden door de buurtconciërges en welke hulp kunnen sociaal werkers bieden vanuit de beide teams. De buurtconciërges en de teams hebben frequent contact. Na de training zijn er regelmatig intervisie bijeenkomsten geweest om de ontwikkeling en vragen van de buurtconciërges te bespreken. Het is een nieuwe functie, waardoor de functie zich ook ontwikkeld. Tijdens deze bijeenkomsten zijn een aantal onderwerpen naar voren gekomen welke belangrijk zijn voor het werk van de buurtconciërges.

Rust en reflectie

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



Figuur 10: Buurtconciërge krijgt de leveringen binnen aan het begin van de dag

Afstand en nabijheid

Voor sociaal werkers en gezondheidsprofessionals is dit een punt dat veel aandacht krijgt in de opleidingen en het ontwikkelen van een professionele bril. Voor buurtconciërges, vaak zonder zorg of sociaal werk achtergrond, is dat even wennen. Je komt als buurtconciërge thuis, je signaleert veel, hoort soms indrukwekkende (levens)verhalen. Mensen zijn blij met hulp en aandacht.

Sommige mensen vragen steeds meer, anderen willen hun dankbaarheid tonen met een attentie of een etentje. Hoe daarmee om te gaan is ook onderdeel van het groeien in een professionele rol als buurtconciërge.

Toeleiden naar informele netwerken in de buurt/wijk

De ondersteuning van mantelzorgers en hulp bij beperkte lees- en schrijfvaardigheden (laaggeletterdheid) is een aspect dat de buurtconciërges verschillende keren zijn tegengekomen en waar ze mee om hebben leren gaan. Toeleiden naar hulp richting Verbindingscentrum De Fontein, de vrijwilligersverenigingen of naar professionals van het Voor Elkaar Team is iets dat al plaatsvindt en (hopelijk) meer en meer zal toenemen.

Toeleiden naar activiteiten in de buurt/wijk

De behoefte van inwoners om zelf boodschappen te (blijven) doen met hulp of zelf naar de markt te gaan is groot. Hiervoor is op initiatief van de buurtconciërges vanuit de Verbindingscentrum De Fontein op donderdag een extra bus gaan rijden om mensen naar de markt te brengen. Het ophalen van behoeften en deze bundelen tot een grotere vraag vanuit de wijk is een mooi resultaat.



Figuur 11: Activiteit in de voorziening

Afbakening van taken

Een laatste voorbeeld van hoe de rol van buurtconciërges zich ontwikkelt en verder vorm krijgt in afstemming met de sociale infrastructuur en de input vanuit het projectteam, is gericht op een afbakening en aanscherping van taken. Met de toenemende bekendheid van Buur&Zo krijgen de buurtconciërges meer vragen van zowel professionals in de wijk als van inwoners of mantelzorgers. “Wat wel en wat niet” is een terugkerend onderwerp en zal ook een discussie blijven waar ieder elkaar scherp op moet houden. Het uitgangspunt is: als een vraag incidenteel is, ja dan wel, wordt het frequent dan is het geen vraag meer voor de buurtconciërge en dient het doorgezet te worden naar de wijk (de sociale infrastructuur).

Het concept draait om het bekrachtigen van de overgang naar Ziekte en Zorg naar Gezondheid en Gedrag en 'van zorgen voor naar zorgen dat', werkend vanuit de eigen kracht van inwoners en principes van Positieve Gezondheid. Het is belangrijk om goed te blijven kijken naar de rol van de buurtconciërges, zodat zij meer grip krijgen op hun werk, en hun werk als toegevoegde waarde blijven zien.

4.6 Business model & Government

Bij een concept hoort ook een business model. Het business model van het Buur&Zo concept is gebaseerd op meervoudige waardecreatie. Dit betekent dat er een bredere definitie van waarde wordt gehanteerd dan waarde in termen van "financieel rendement". Ook het verhogen van de positieve gezondheid en duurzaamheid (in termen van reductie van CO₂-uitstoot en verkeerdrukke) vormen expliciet onderdeel van het gekozen waardeperspectief. Om meer grip te krijgen op de meervoudige waardecreatie is, met ondersteuning vanuit de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, een performance dashboard ontwikkeld. Het dashboard is getest met behulp van real-life data. De uitkomsten van deze test laten zien dat de (potentiële) toegevoegde waarde van het concept, vanuit verschillende perspectieven, groot is. Het doorlopend monitoren van de meerwaarde vanuit meervoudig waardeperspectief vormt een belangrijk aandachtspunt, waarbij expliciet aandacht dient te zijn voor de financiële haalbaarheid van het concept.

Buur&Zo is vanuit praktische overwegingen ondergebracht bij Verbindingscentrum de Fontein in Deventer. Het afgelopen jaar heeft bewezen dat het concept werkt, dat er (veel) interesse is en dat de organisatie verder geprofessionaliseerd moet worden. Het opzetten van een heldere governance structuur hoort daar ook bij. Het voornemen is om Buur&Zo onder te brengen in een afzonderlijke stichting te maken met in het bestuur vertegenwoordigers van een aantal belangrijke stakeholders. De buurtconciërges komen dan in dienst van de nieuwe stichting. Ook zal er vanuit de stichting een projectleider worden aangesteld die verantwoordelijk is voor de organisatie op lokaal niveau. Door lokaal een projectleider aan te stellen, kan het concept verder geprofessionaliseerd en uitgebreid worden. Naast deze lokale structuur zijn er gedachten om een structuur op te zetten voor de landelijke uitrol van Buur&Zo, hier wordt nog aan gewerkt.

5. Richting de toekomst

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

Buur&Zo is gericht op signaleren en verbinden waarbij sociaal werk en zorg de kern vormen en logistiek als middel wordt ingezet. De focus van Buur&Zo heeft in de afgelopen tijd vooral gelegen op de zorg en sociale opgaven en (vooralsnog) vooral op de relatie met het formele deel van de sociale infrastructuur. Op basis van 450 unieke adressen van kwetsbare inwoners in de wijk ontstaat een uniek en waardevol beeld over wat inwoners nodig hebben om zelf krachtig te (kunnen) blijven. De inzichten die het Buur&Zo concept opleveren kunnen worden benut ten behoeve van de realisatie van krachtige wijken.

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

Het sluitend krijgen van het onderliggende verdienmodel vereist zoals eerder genoemd een meervoudig waardenperspectief waarin, naast de logistieke opbrengsten ook zorg- en welzijnsopbrengsten worden meegenomen. Met de gemeente Deventer dient lokaal het welzijnsrendement opgepakt te worden, eventueel aan de hand van KPI's. Carinova is vanuit de zorg kant betrokken, dit kan met andere zorgaanbieders uitgebreid worden, daarnaast is dit concept voor een verzekeraar ook zeker interessant. Met meerdere verzekeraars zijn contacten gelegd en deze dienen verder uitgewerkt te worden. De laatste van de drie is logistiek, hoe meer diverse leveranciers betrokken zijn hoe meer divers het bedieningsgebied is wat een ruimere blik geeft op de wijk. Dit al kan integraal bestudeerd worden door het betrekken van stakeholders uit de hele keten en een TCO-analyse.

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

Bijlage 1. Geraadpleegde bronnen

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

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

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

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

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

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

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

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

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