Het Kompas voor de buurtteams: Kernwaarden en Amsterdamse Maatwerk Methode

versie 1

Juli 2020

Amsterdam is een machtige stad om in te wonen en in te werken. Er is geen stad in Nederland met zoveel dynamiek, kansen, complexe vraagstukken en belevenissen. Geen stad in Nederland ook waar de verschillen tussen arm en rijk zo groot zijn en de groei, zowel qua economie, toerisme als inwonersaantallen, ongekend hoog is. De gemeente Amsterdam werkt aan een rechtvaardige stad waarin iedereen dezelfde kansen heeft, onafhankelijk van de buurt waarin je woont of de school waar je naartoe gaat. Een stad waarin mensen volwaardig mee kunnen doen en niet gehinderd worden door armoede of schulden. Waar mensen zo lang mogelijk gezond in hun eigen buurt kunnen blijven wonen. En iedereen mag zijn wie hij is, ongeacht, huidskleur, seksuele geaardheid, leeftijd, beperking of geloof (bron: uitvoeringsbesluit)

Inleiding

Om de dienstverlening herkenbaarder, dichterbij en vanuit de vraag van de Amsterdammer te organiseren wordt het sociale stelsel in de Amsterdamse buurten, wijken en daarbij betrokken gemeentelijke organisatie onderdelen vereenvoudigd. Vanaf 2021 komen er 'Buurtteams Amsterdam' die zorg en ondersteuning in de buurt in samenhang organiseren en financieren; eenvoudig en herkenbaar. Deze teams zijn de 'voor de hand liggende plek' waar iedereen met een vraag over wonen, welzijn, inkomen, schulden en veiligheid terecht kan. De buurtteams werken nauw samen met de Ouder- en Kindteams (OKT's) zodat geen huishouden tussen wal en schip valt. Ook zorgen we ervoor dat routes naar 'werk' goed op de teams aansluiten. Werk of een zinvolle dagbesteding is vaak het belangrijkste antwoord op tal van zorgvragen, en andersom kan het wegnemen van een zorgvraag het opstapje naar werk zijn. Het buurtteam werkt outreachend om zo ook de meer kwetsbare Amsterdammers te bereiken. De formele hulp en ondersteuning vanuit de buurtteams en aanvullende dienstverlening wordt aanvullend op wat de Amsterdammer zelf of met zijn/ haar netwerk in de buurt kan gerealiseerd. De Amsterdammer wordt daarbij gestimuleerd om de eigen mogelijkheden te verkennen en het eigen netwerk van familie, vrienden of buren te activeren. Dus geen standaardoplossingen, maar 'ieder het zijne', waarbij het gewone leven vertrekpunt is. De professionals in de teams leveren zelf het grootste deel van de ondersteuning. Ook, of juist, in de huishoudens met meervoudige problematiek. De integrale blik en werken vanuit de vraag Amsterdammer is een enorme veranderopgave voor professionals en de daarbij betrokken organisatie onderdelen (bron: uitvoeringsbesluit).

Leren door te doen

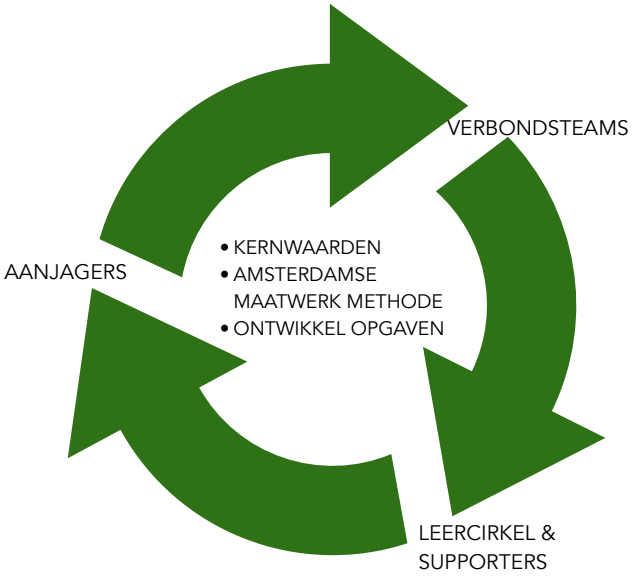
Om mede handen en voeten te kunnen geven aan deze veranderopgave zijn sinds september 2019 vier "Verbondsteams" in de stad actief. Deze Verbondsteams zijn de oefenplaatsen voor de buurtteams van morgen. Zij werken in de praktijk uit wat in het werkkader wordt geschetst. De opdracht aan de Verbondsteams is om een **integrale werkwijze** voor de buurtteams te ontwikkelen. De integrale werkwijze start bij het perspectief van de Amsterdammer en betrekt in een vroeg stadium de bestaanszekerheden erbij. Er is één plan waarvan de Amsterdammer eigenaar is. Het plan begint en eindigt bij de Amsterdammer.

Deelnemers aan het Verbond: ambulant begeleiders, maatschappelijk dienstverlener, Samen Doen, Klantmanager activering, schudhulpverlener, sociaal raadsvrouw, clientondersteuner MEE, indicatiesteller Wonen, Ervaringsdeskundigen, inkomensconsulent, ouder en kind adviseur (OKT) Vanuit **26** verschillende organisaties

Ontwikkelen én problemen oplossen

De opdracht aan de Verbondsteams is om een integrale werkwijze voor de buurtteams te ontwikkelen. We hebben ervoor gekozen om met elkaar in de praktijk te gaan leren en ontwikkelen. Dat betekent met elkaar ervaren, reflecteren, conceptualiseren en experimenteren (met nieuw gedrag)[1]. Het is niet meteen duidelijk hoe de "integrale werkwijze" in elkaar zit, dat onderzoeken we met elkaar. Basis uitgangspunt is dat je leert door te doen, in plaats van er met elkaar over te praten.

Voor de ontwikkeling van de kernwaarden, werkwijze én ontwikkelopgaven hebben we met elkaar bovenstaande stappen telkens weer doorlopen. De concept producten uit de vier Verbondsteams zijn getoetst bij en verrijkt door medewerkers uit de andere Verbondsteams, de deelnemers aan de leercirkel en de supporters. Uiteindelijk hebben de aanjagers de concepten uit de vier teams samengevoegd, wat weer nieuwe input is om mee aan de slag te gaan etc.



(aan)leren Amsterdamse Maatwerk Methode (AMM)

Het in de praktijk werken aan de hand van de stappen van de AMM wordt begeleid door procesbegeleiders. Zij hebben de rol om én het proces in goede banen te leiden, de kwaliteit van de stappen te bewaken en daarnaast met elkaar te leren hoe elke stap gezet kan worden (en waar aan de orde input verzamelen om de stappen te verbeteren). Dat is een leuke en lastige rol. Het ontwikkelen (leren) en oplossen botst soms in de praktijk; ontwikkelen (leren) kost tijd en daar moet je ook een goede omgeving voor creëren (cq tijd voor hebben/nemen), soms wil het team 'gewoon' een casus oplossen. Het is belangrijk dat de procesbegeleiders (samen met aanjagers) dit dilemma bespreken in het team, wanneer gaat het om leren (hoe doe je dat met elkaar) en wanneer staat het oplossen van de casus centraal.

De ontwikkeling van een kompas voor de buurtteams:

De Verbondsteams zijn (op bovenstaande manier) gestart met het ontwikkelen van een kompas voor de buurtteams, in dat kompas staan de kernwaarden van waaruit we willen werken en daarnaast de Amsterdamse Maatwerk Methode beschreven.

[1] Leercirkel David Kolb

- De drie kernwaarden

Voor de doorontwikkeling sociaal domein zijn vier *leidende principes* geformuleerd, dé toetssteen waar we de toekomstige organisatie en sturing aan toetsen: preventie, duidelijke keuzes, eenvoudig organiseren en werken vanuit de bedoeling.

Met deze leidende principes zijn we samen met de professionals in de Verbondsteams aan de slag gegaan, welke taal past hier voor hun bij, hoe kunnen deze vier principes verwoord worden in een "intern kompas" voor de medewerkers van de buurtteams van morgen. Het kompas is voor de medewerkers van de buurtteams dé toetssteen waar zij hun dagelijks werk aan toetsen; de waarden van waaruit zij werken. De ontwikkeling van de waarden is in stappen gegaan. Vanuit een analyse van diverse documenten (leidende principes doorontwikkeling sociaal domein, hoofdlijnenbesluit, uitvoeringsbesluit, waarden OKT, sociale benadering en succesvolle Amsterdamse werkwijzen) is een "longlist" gemaakt. Deze is besproken met Verbondsteams, met de deelnemers aan de leercirkels (o.a. managers van organisaties die deelnemen en andere geïnteresseerde partijen waarmee wordt samengewerkt) en met de supporters (beleidsmedewerkers OJZ en WPI). Op basis daarvan is een volgende versie gemaakt en die is weer getoetst etc. In de onderhavige versie is sprake van drie leidende principes. Het betekenis geven aan deze drie waarden in de praktijk is een continu proces. De waarden worden vanuit verschillende perspectieven bekeken; vanuit de buurtteammedewerker, de Amsterdammer de buurtteamorganisatie. De drie kernwaarden in het kompas zijn: Welkom, Aansluiten en Maatwerk .

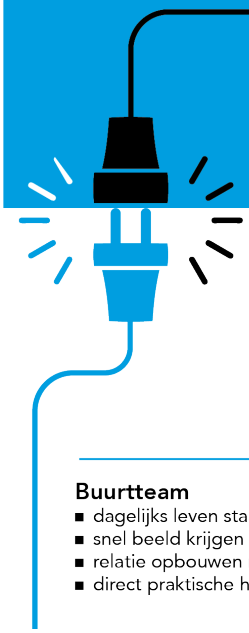
Op de volgende pagina staan de drie kernwaarden weergegeven. De kernwaarden worden door de Verbondsteams in de praktijk verder ontwikkeld welke betekenis hebben deze drie kernwaarden in het dagelijkste werk; Hoe ga je met deze drie waarden om bij een "enkelvoudige vraag", als er wachtlijsten dreigen te ontstaan, wat betekenen deze drie waarden voor de manier waarop je gesprekken voert met cliënten etc.

Welkom

Medewerker
- pro-actief
- betrouwbaar
- transparant
- doen wat je zegt en zeggen wat je doet
- geïnteresseerd
- communiceert helder en begrijpelijk
- bespreekt verantwoordelijkheid buurtteam en verantwoordelijkheid van Amsterdammer
- creëert veilige omgeving

Buurtteam
- zichtbaar op verschillende plekken in de buurt en bereikbaar op verschillende manieren (telefonisch, binnenlopen, digitaal etc)
- heldere en realistische informatie
- uitnodigend voor alle Amsterdammers
- bekend bij lokale (samenwerkings)partners
- werkt samen met lokale partners (sociale basis)

Aansluiten



Amsterdammer
- heeft/neemt zelf zoveel mogelijk regie (eigenaarschap)
- is open en transparant
- respectvol
- samenwerken
- doet zelf zoveel mogelijk
- bepaalt het tempo

Medewerker
- betekenisvol contact maken
- outreachend
- gelijkwaardigheid
- wederkerigheid
- erbij blijven (ook als het moeilijk is)
- begrijpelijke taal (geen jargon)
- verwachtingenmanagement naar klanten ze doen zoveel mogelijk zelf

Buurtteam
- dagelijks leven staat centraal
- snel beeld krijgen van urgentie en complexiteit van hulpvraag (bestaanszekerheden veilig stellen)
- relatie opbouwen met Amsterdammer (gezin/huishouden), veiligheid en vertrouwen voorop
- direct praktische hulp bieden indien nodig (vertrouwen, preventie)

Maatwerk

Medewerker
- oplossingsgericht
- stimulerend
- vasthoudend
- daadkrachtig
- reflecterend
- ondernemend
- onderzoekend
- creatief, doorzettend en vasthoudend

Buurtteam
- doet wat nodig is
- werkt generalistisch (en heeft voldoende doelgroepexpertise in huis)
- geen standaard oplossingen
- werkt vanuit perspectief Amsterdammer
- brengt samen met Amsterdammer zijn situatie in kaart
- kijkt breed over alle domeinen heen
- legitimeert waar nodig uitzonderingen met waardendriehoek
- faciliteert begrijpelijk en duidelijk plan van en door de Amsterdammer
- gericht op regie van de Amsterdammer

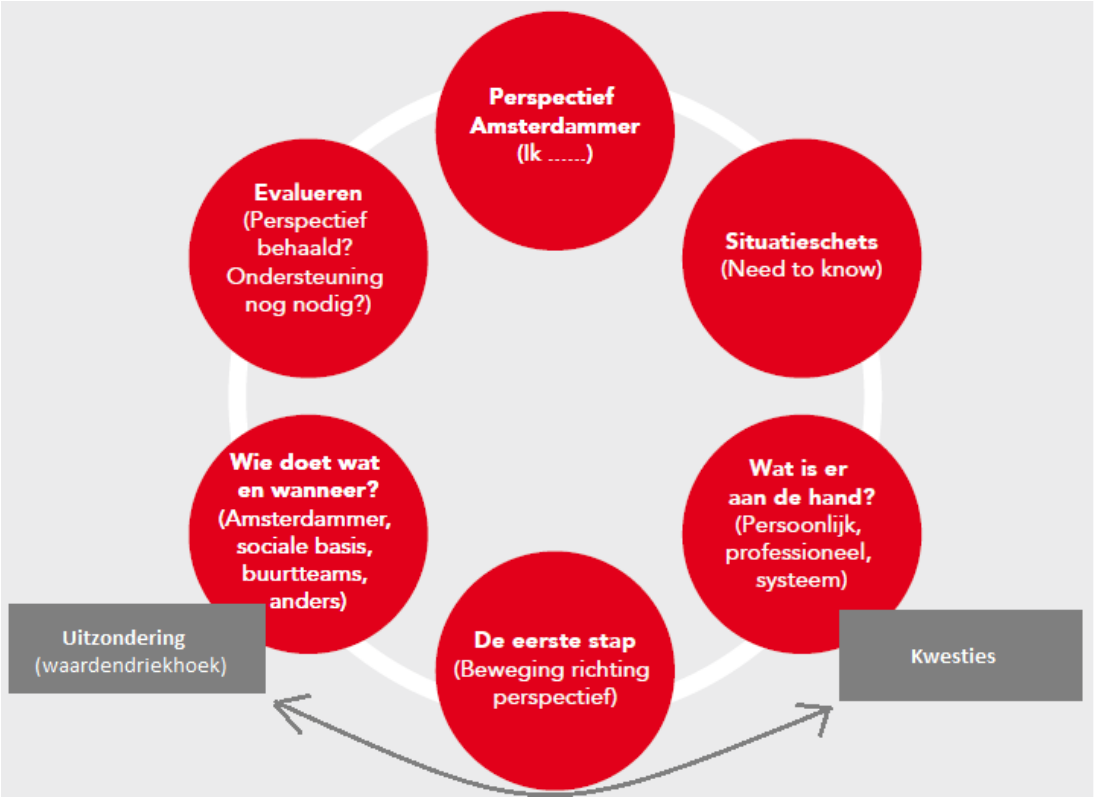
Amsterdammer
- betrokkenheid bij zijn eigen plan
- openheid
- wederkerigheid/ gelijkwaardigheid
- zelfbepaling
- investeren in vertrouwen

- Werkwijze voor buurtteams: Amsterdamse Maatwerk Methode

De opdracht aan de Verbondsteams is om een integrale werkwijze te ontwikkelen vanuit de praktijk. Zij sluiten daarbij aan bij succesvolle werkwijzen in Amsterdam. Er is een analyse gemaakt van de verschillende werkwijzen, waaronder o.a. Samen Doen, route 020, omgekeerde toets, van overleven naar leven en Verborgen Oplossingen. Samen met de ervaringen uit een bootcamptraining van het Instituut Publieke Waarden én de ervaringen van de Verbondsdeelnemers uit de praktijk is een eerste versie van de Amsterdamse Maatwerk Methode ontwikkeld.
In de Verbondsteams wordt geoefend met het werken volgens de stappen van de Amsterdamse Maatwerk Methode. Er is een format casuïstiekbespreking "Toekomstplan Amsterdammer" gemaakt waarin de casuïstiek die in het team wordt besproken wordt voorbereid. Voor het begeleiden van de casuïstiek volgens deze aanpak, zijn in elk Verbondsteam procesbegeleiders opgeleid. Zij zijn een belangrijke schakel in het gezamenlijk leren om op een andere manier te werken. Voor elke stap in de Methode zijn hulpmiddelen in ontwikkeling. De Verbondsteamleden merken dat het werken volgens de Amsterdamse Maatwerk Methode zorgt voor eenheid in taal, werken vanuit perspectief van de Amsterdammer, oefenen met een brede blik en vooral met elkaar leren. Leren door te doen.

Het buurtteam geeft ondersteuning bij *alle* vragen van eenvoudig tot complexe problematiek, de Verbondsteams onderzoeken hoe/welke onderdelen van de Amsterdamse Maatwerk Methode kunnen worden ingezet bij elke vraag en hoe daarbij vanuit de kernwaarden wordt gewerkt. Tot nu toe wordt de methode in de casuistiekbespreking vooral toegepast bij meervoudige (complexe) vragen.

Amsterdamse Maatwerk methode, versie 1



Stap voor stap:

De hulpmiddelen bij elke stap zijn samen met de procesbegeleiders ontwikkeld, daarbij is gebruik gemaakt van ervaringen tijdens het werken met de Methode, tijdens de bootcamp IPW en de casuïstiekbespreking in de praktijk.

Perspectief van de Amsterdammer[2]

Bespreek met je cliënt waar hij over 1 jaar wil zijn. Hoe ziet zijn toekomst eruit? Wat wil hij gaan doen of bereiken? Welke dromen heeft hij? Wat maakt dat hij nu bij het buurtteam naar binnen loopt?

Als perspectief niet aan de *afgesproken voorwaarden* voldoet geeft de procesbegeleider samen met het team feedback. (NB het is niet de bedoeling dat er in het team disscussie ontstaat over het perspectief van de Amsterdammer, dat bepaalt hij/zij zelf)

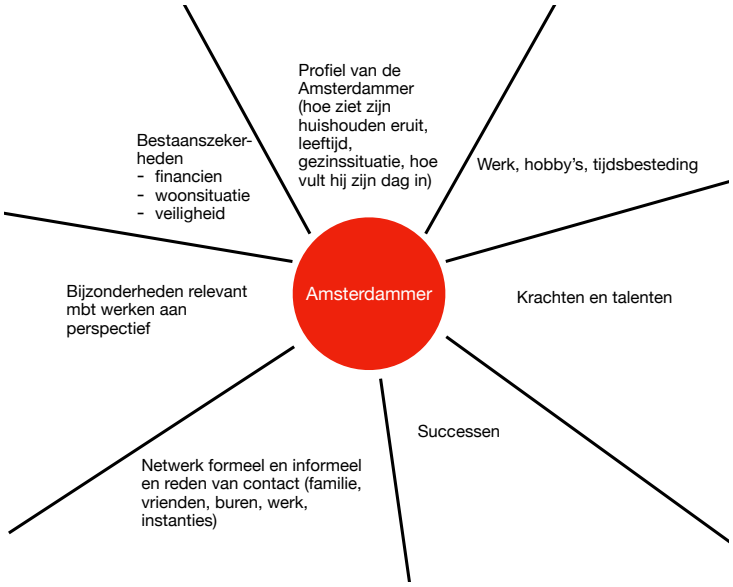
- Voorwaarden goed geformuleerd perspectief:
  - Amsterdammer formuleert dus: in de Ik-vorm
  - Woorden van de Amsterdammer
  - Toekomstgericht: 1 jaar vooruitkijkend
  - Te vertalen in concrete stappen
  - Energie gevend en positief geformuleerd

- Tips bij het formuleren:
  - Bespreken waar de Amsterdammer energie van krijgt: wat zou u graag willen?
  - Gebruik maken van Wat Telt of Positieve Gezondheid
  - Oplossingsgericht: wat maakt dat het nu niet lukt? Wanneer is het u wel eens gelukt? Wat heeft u toen ingezet dat maakte dat het wel lukte?
  - Schaalvraag: waar staat u nu op de schaal van 1-10? Waar wilt u over een jaar staan?
  - Visualiseren van het perspectief: tekening, kleuren, filmpje
  - De wondervraag stellen: "Stel je voor, doe eens alsof"… u krijgt zelf de beschikking over het bedrag dat nu voor uw hulpverlening wordt ingezet, hoe zou u het besteden?
  - Visualiseren van de gewenste situatie; tekening, foto's filmpje

[2] werken vanuit het perspectief van de Amsterdammer is één van de drie kernpunten van integraal werken

Feitelijke situatieschets

Beschrijf de feitelijke situatie van de Amsterdammer. Het is belangrijk om aan alle onderdelen van "de spin" aandacht te besteden. Wees zo precies mogelijk op alle onderdelen.
(NB. De casusinbrenger is degene die deskundig is in deze casus en de feiten op papier zet. Bij de vragen die worden gesteld wordt aangegeven waarom je deze vraag stelt. In de praktijk blijkt dat veel vragen niet direct relevant zijn voor de casus, maar in de categorie "nice to know" vallen)



Wat is er aan de hand?

In deze fase zoom je uit, je ontrafelt de situatie op de aspecten; persoonlijke -, professionele - en systeemproblemen. Het is jouw persoonlijke (team) interpretatie van de feiten uit de situatieschets. Bijvoorbeeld: Schulden of LVB zijn feiten uit de situatieschets. Iemand kan niet goed met geld omgaan is een interpretatie hiervan. Je deelt de analyse met het team én met de Amsterdammer (= een van de kernpunten van integraal werken is een gedeelde "probleem analyse" zowel met het team als met de Amsterdammer).

• Persoonlijke problemen

Voor het oplossen van persoonlijke problemen ligt de sleutel bij de Amsterdammer/het gezin zelf. Je licht toe wat iemands persoonlijke problemen zijn.
Voorbeelden:

- ruzie met familie
- schulden
- ziekte
- schaamte (moeite om hulp te vragen)
- niet goed met geld kunnen omgaan

• Professionele problemen

Voor het oplossen van professionele problemen ligt de sleutel bij de individuele professional of in de samenwerking tussen betrokken professionals. Het gaat vaak over relaties, opvattingen in het ene systeem (ik moet handhaven) versus het andere systeem (ik heb opdracht om voor de kinderen te zorgen). Er zit geen regelgeving of systeem in de weg.

Voorbeelden:

- moraliteit; hulpverleners oordelen over bv. de hoogte van een schuld
- hulpverleners die Amsterdammer niet meer willen helpen omdat ze het nut ervan niet meer inzien

• Systeem problemen (Kwesties)

Dit zijn problemen die veroorzaakt worden door hoe we het systeem hebben georganiseerd. Zijn vaak niet door Amsterdammers op te lossen. Vaak is er hulp bij nodig.

Voorbeelden:

- bij het OKT is het te druk,
- psycholoog kan pas over paar maanden starten,
- wachtlijst voor sociale huurwoningen is lang,
- urgentieregeling vraagt om garanties voor de schulden voordat ze een urgentie kunnen geven, terwijl urgentie op medische gronden afgegeven zou kunnen worden

Eerste stap

Benoem samen met de Amsterdammer wat de eerste stap is om beweging te brengen in de huidige situatie in de richting van het perspectief van de Amsterdammer. Je kunt daarbij bijvoorbeeld gebruik maken van "Wat Telt"[3]

Wat zijn de kenmerken van een "goede eerste stap"

- sluit aan op het perspectief van de Amsterdammer
- valt vaak onder de categorie snelheid, tijd of toegang
- gaat vaak over bestaanszekerheden (financien, veiligheid, wonen)

Aangegeven wordt op welk leefgebied de eerste stap zich bevindt en vervolgens wat de eerste stap is.

Wie doet wat?

Nadat de eerste stap is geformuleerd maak je afspraken met de Amsterdammer wie wat doet en wanneer om de eerste stap op te pakken.

- Je begint bij wat Amsterdammer zelf doet of zijn netwerk (familie, buren, vrienden)
- Vervolgens onderzoek je welke mogelijkheden er in de wijk (sociale basis en informele zorg) zijn
- Is er ondersteuning nodig vanuit het buurtteam; zo ja welke ondersteuning
- Is er andere ondersteuning nodig bijvoorbeeld hulp bij huishouden, dagbesteding, specialistisch zorg.

Het gaat om het zo concreet mogelijk vastleggen van de afspraken en een datum waarop het gerealiseerd is of weer besproken wordt. Het gaat dus om concrete afspraken die je met elkaar maakt.

[3] Wat telt is een instrument dat gaat over welke leefgebieden voor hem of haar belangrijk zijn. Met wat telt verken je op een open manier wat er goed gaat en wat er minder goed gaat in iemands leven

Perspectief
Eerste stap

WIE DOET WAT & WANNEER?			
AMSTERDAMMER (met zijn netwerk)	SOCIALE BASIS & INFORMELE ZORG	BUURTTEAM	ANDERS

Als het niet lukt om de eerste stap binnen de bestaande mogelijkheden te realiseren dan spreken we over het realiseren van een **uitzondering.** Als dat aan de orde is, dan onderbouw je die uitzondering aan de hand van de waardedriehoek (zie bijlage)

Evaluatie

Regelmatig evalueer je met de Amsterdammer wat het resultaat is van de activiteiten die in de afgelopen tijd zijn ingezet in de eerste stap richting perspectief. Is het perspectief behaald? zo ja wat werkte, zo nee wat is er nog nodig (verder met de eerste stap afronden of nieuwe stap)

Samenwerken met doorbraakteam in de doorontwikkeling van de Amsterdamse Maatwerk Methode

De Verbondsteams en het Doorbraakteam hebben een eerste versie van de Amsterdamse Maatwerk Methode ontwikkeld. Om breder geleerde lessen en succesvolle elementen uit andere werkwijzen (Van overleven naar Leven, Wijkwijze Samen Doen, Verborgen Oplossingen,) en methoden (Omgekeerde toets en Morele Oordeelsvorming) op te halen, gaat een zogenoemde 'Learning Community Amsterdamse Maatwerk Methode' van start.

Het is van belang dat de kennis van de Amsterdamse Maatwerk Methode wordt overdragen aan de Buurtteams en de daarbij betrokken Gemeentelijke organisatie onderdelen, zodat een gemeenschappelijke taal en werkwijze ontstaat.