Eindrapportage project Verbond van 100

Voorwoord/leeswijzer

Ongeveer anderhalf jaar geleden zijn vier Verbondsteams gestart, met als doel om in de praktijk te onderzoeken hoe de toekomstige buurtteams kunnen gaan werken. De ervaringen van de Verbondsteams zijn input voor de buurtteams. Met veel energie en enthousiasme zijn de Verbond-teamleden met hun aanjagers aan de slag gegaan na de zomer van 2019. We zijn met “niks” gestart wat in het begin zeker de nodige onzekerheid en frustratie heeft opgeroepen. Je wordt niet vanzelf een team. Met elkaar zoekend en experimenterend zijn vier hechte teams ontstaan, waarvan de meeste teamleden aangeven dat zij graag met elkaar verder gaan in de toekomstige buurtteams. Wat zij het afgelopen jaar hebben ontwikkeld en geleerd staat beschreven in deze eindrapportage.

De Verbondsteams zijn mogelijk gemaakt door de gemeente Amsterdam en door de zorg/ dienstverleningsorganisaties, WPI, dienst Wonen, Amsterdams Netwerk Ervaringsdeskundigen, OKT die hun medewerkers hebben afgevaardigd (met ontwikkeltijd!) naar de Verbondsteams. Zonder de professionals was het niet mogelijk geweest om de Verbondsteams op te zetten en een werkwijze te ontwikkelen. De aanjagers van de Verbondsteams zijn het ontwikkeltraject met elkaar aangegaan waarin zij telkens de ervaringen uit de vier teams bij elkaar hebben gebracht. Daarbij is afstemming gezocht met de beleidsmedewerkers van de gemeente, met het management van de Verbond-teamleden. Dat heeft ervoor gezorgd dat er draagvlak is en dat de bevindingen in deze eindrapportage gedragen worden bij een grotere groep dan alleen de Verbondsteams. Er is gezamenlijk ontwikkeld.

Deze eindrapportage begint met conclusies en aanbevelingen waarin wordt aangegeven wat de belangrijkste geleerde lessen zijn. Vervolgens gaan we in het eerste hoofdstuk in op waarom de Verbondsteams in het leven zijn geroepen, wat is het doel en wie doet er aan mee. In het tweede hoofdstuk beschrijven we hoe we het kompas voor de toekomstige buurtteams hebben ontwikkeld. Het derde hoofdstuk gaat in op hoe een Verbondsteam werkt in de praktijk en de resultaten die we na 1,5 jaar Verbondsteams hebben opgehaald worden in hoofdstuk vier beschreven. In het vijfde hoofdstuk staan we uitvoerig stil bij belangrijke aspecten waar je niet aan voorbij moet gaan bij het ontwikkelen van een Verbondsteam. Het document wordt afgesloten met de beschrijving van een achttal ontwikkelopdrachten. Praktijkonderzoeken die door de Verbondsteams zijn uitgevoerd en waarin zij adviezen formuleren voor de toekomstige buurtteams

Het is een lijvig document geworden geïllustreerd met vele voorbeelden en casussen.
We wensen jullie veel leesplezier!

Marie-José Driessen
December 2020

Inhoudsopgave **Pagina**

Conclusies en aanbevelingen 4
Tips van Verbond-teamleden aan bestuurders 7

1. Inleiding 8
1.1 Wat is het doel van het Verbond 8
1.2 Ontwikkelopgaven van het Verbond 8
1.3 Deelnemers Verbond 8
1.4 Driedubbele veranderopgave 9

2. Kompas voor toekomstige buurtteams: kernwaarden en de Amsterdamse Maatwerk Methode 10
2.1 Inleiding 10
2.2 Leren door te doen 10
2.3 Ontwikkelen én problemen oplossen 10
2.4 Kernwaarden 11
2.5 De Amsterdamse Maatwerk Methode 12
2.6 Samenwerken met doorbraakteam in de doorontwikkeling van de Amsterdamse Maatwerk Methode 12

3. Hoe werkt een Verbondsteam? 15
3.1 Basis samenstelling van alle Verbondsteams 16
3.2 Expertise in de schil waarmee wordt samengewerkt 17
3.3 Hoe werkt Verbondsteam samen met de schil? 17
3.4 Welke rollen zijn er in het Verbondsteam? 18
3.5 Competenties regisseur en expert complexe problematiek 20
3.6 Mandaat en besluitvorming 21
3.7 Casuïstiekbespreking met het team volgens AMM 22
3.8 Teamtaken in het Verbondsteam 22

4. Resultaten Verbondsteams 23
4.1 Samenvatting teamevaluaties 23
4.2 Eindevaluatie 24

5. Hoe ontwikkel je een Verbondsteam 29
5.1 Doorleven van de gezamenlijke opgave en gedeelde kernwaarden 29
5.2 Leg de basis voor goede samenwerking 29
5.3 Leg de basis voor een lerend team 30
5.4 Werk vanuit één werkwijze; spreek dezelfde taal 30
5.5 Rol van de teamcoach 30

6. Ontwikkelopdrachten 31
6.1 Rollen ervaringsdeskundigen 32
6.2 Brede vraagverheldering 36
6.3 Werken vanuit perspectief van de Amsterdammer 38
6.4 Samenwerken zorg en WPI dienstverlening 40
6.5 Samenwerken met OKT 46
6.6 Samenwerken met sociale basis 51
6.7 Samenwerken met huisartsen 55
6.8 Samenwerken met GGZ 57

Conclusies en aanbevelingen

Na de zomer in 2019 zijn vier Verbondsteams van start gegaan met het doel gezamenlijk een integrale werkwijze voor de toekomstige buurtteams te ontwikkelen. De teams zijn zeer divers van samenstelling (breder dan de toekomstige buurtteams) om met elkaar te ondervinden hoe de samenwerking over alle domeinen heen vorm kan krijgen. Inmiddels is duidelijk dat er vanaf 1 april 2021 buurtteams en Ouder- en Kindteams in alle wijken van Amsterdam komen. Bij de buurtteams kan de Amsterdammer terecht met vragen over wonen, welzijn, inkomen, schulden en veiligheid, bij de Ouder- en Kindteams met vragen over opvoeden en opgroeien. In de praktijk is dit onderscheid natuurlijk niet zo zwart-wit. Want zorgen of problemen op verschillende domeinen beïnvloeden elkaar over en weer. Voor gezinnen zal vaak samengewerkt moeten worden. We staan op een keerpunt. De start van de buurtteams is hét moment om samen de Amsterdammer de meest duurzame hulp en ondersteuning te gaan bieden die we hebben. Onderstaande conclusies en aanbevelingen kunnen daar een belangrijke rol bij spelen.

- **Het Verbond werkt!**

De Verbond-teamleden geven aan dat zij casussen sneller én beter, binnen de bestaande kaders kunnen oplossen. (schatting van de Verbond-teamleden is gemiddeld 65% sneller en gemiddeld 75% beter) Belangrijk aspect hierin is; álle benodigde expertise bij elkaar waardoor je **korte lijnen hebt en daardoor als vanzelfsprekend breed kijkt.** Amsterdammers beperken zich met hun problemen niet tot de afzonderlijke hokjes die bij een organisatie passen. Je kunt die problemen dus ook niet vanuit je eigen hokje oplossen, sterker nog daar heb je elkaar voor nodig. En als het onverhoopt niet lukt binnen bestaande beleidsregels dan helpt het als je als team de mogelijkheid (en mandaat) hebt om casussen wél op te lossen (in de Verbondsteams was dat mogelijk met experimenteerruimte). In de Verbondspraktijk blijkt het in de meeste gevallen mogelijk om de oplossing te realiseren bínnen de bestaande kaders. Daardoor werk je preventief, je voorkómt erger.

Aanbeveling 1: Zorg ervoor dat WPI (klantmanager activering en inkomensconsulent) “in” het buurtteam zit. Zij zijn onderdeel van het team (dus doen mee met teambuilding), doen mee met casuïstiekbespreking, werken bij voorkeur op locatie van het buurtteam. Zij zijn vanaf de start (feitelijke situatieschets) betrokken (zitten in het 'casus-team') bij alle meervoudige en meervoudig complexe problematiek. Juist de samenwerking met de klantmanager activering en de inkomensconsulent heeft er in de Verbondsteams in belangrijke mate aan bijgedragen dat casussen sneller en beter werden opgelost.

Aanbeveling 2: Betrek in een zo vroeg mogelijke fase kennis van wonen bij casuïstiek met woonvragen. Doordat wonen direct, vanaf het begin, meedenkt met een woonvraag kom je eerder en sneller tot betere oplossingen. De parate kennis van Wonen is daarbij onmisbaar. Hoe eerder in het proces je kennis van Wonen meeneemt hoe beter je de procedure kunt volgen en daarmee ook weet waar je kunt afwijken draagt bij aan het onderzoeken van andere mogelijkheden. Het gaat niet alleen over urgenties maar juist ook om preventief kunnen handelen als Verbondsteam,

Aanbeveling 3: In de Verbondsteams is vanaf het begin samengewerkt met ervaringsdeskundigen. Zij hebben een belangrijke rol in het aansluiten bij het perspectief van de Amsterdammer, zij spreken de taal van de Amsterdammer en zorgen voor verbinding tussen de leefwereld van de Amsterdammer en de systeemwereld waar de professionele hulpverlener zich in beweegt. Ze brengen een andere blik in het team, dat is waardevol. De ervaringsdeskundigen in de Verbondsteams zijn geschoold en kunnen op deze manier als gelijkwaardig lid van het team deelnemen.

- **Het perspectief van de Amsterdammer is leidend**

Je sluit aan bij de Amsterdammer

Als je werkt vanuit het perspectief van de Amsterdammer, als je dit als uitgangspunt neemt, dan motiveer je mensen om keuzes te maken op basis van hun eigen drijfveren. Je maakt de Amsterdammer meer “eigenaar van zijn eigen oplossingsrichting” en dat is duurzamer én motiverender voor de Amsterdammer dan dat de professional oplossingen bedenkt voor de Amsterdammer. We hebben in de Verbondsteams ondervonden dat het perspectief van de Amsterdammer voor iedereen de rode draad is in de ondersteuning, in het 'casus-team', in de gesprekken etc. dat geeft richting aan de samenwerking. We hebben ook gemerkt dat het gesprek voeren met de Amsterdammer over zijn perspectief om een andere houding vraagt van de

professionals, andere vaardigheden. De ervaringsdeskundigen kunnen bij het voeren van de gesprekken een belangrijke rol spelen (zij spreken de taal van de Amsterdammer). Het werken aan het eigen perspectief levert meer betrokkenheid op voor de Amsterdammers en een heldere koers voor de (samenwerking)trajecten. Samen werk je in de richting van het perspectief, dat is voor iedereen leidend en helpt om keuzes die gemaakt worden aan te toetsen. Ook het sturen op de kernwaarden van het Verbond (welkom, aansluiten en maatwerk) versterken de houding van de professionals om het perspectief centraal te stellen.

Aanbeveling 4: om écht op een andere manier te gaan werken is het belangrijk om het perspectief leidend te laten zijn en te investeren in vaardigheden van professionals zodat zij het gesprek over het perspectief van de Amsterdammer goed kunnen voeren.

Aanbeveling 5: investeer in het voeren van het gesprek over het perspectief van de Amsterdammer in het begin van het proces (lees de tijd die je hierin investeert), dit loont in het vervolg proces (meer eigenaarschap, duurzame oplossingen). Er ontstaat meer eigenaarschap bij de Amsterdammer om zelf bij te dragen aan het proces en de oplossing waar je samen op uit komt is duurzamer.

- **Eén taal en één werkwijze.**

Iedereen had in het begin zijn eigen taal en werkwijze waarmee hij in een Verbondsteam kwam. Dat is lastig samenwerken. We hebben gemerkt dat het werkt als je een gezamenlijke taal en werkwijze hebt. Dat geeft structuur, voor jezelf en voor je collega's en voor de Amsterdammer. Die zelfde werkwijze en taal is er niet vanzelf. Binnen de Verbondsteams hebben we (voortbouwend op bekende en succesvolle Amsterdamse werkwijzen) de Amsterdamse Maatwerk Methode (AMM) ontwikkeld. Dat blijkt een vruchtbare manier om samen te werken. De AMM kent 6 processtappen, het startpunt is het perspectief van de Amsterdammer, er is ook ruimte om eventuele uitzonderingen op een gestandaardiseerde manier te legitimeren. De Verbondsteams hebben versie 1 ontwikkeld. Samen met de learningcommunity AMM en het doorbraakteam wordt de volgende versie 1.1 opgeleverd.

"De Amsterdamse Maatwerk Methode geeft houvast én vrijheid, het is een samensmelting van bestaande succesvolle methoden, dat is fijn. De stappen doorlopen lijkt veel werk maar levert ook veel op, je levert direct de juiste ondersteuning" (medewerker Verbondsteam)

Aanbeveling 6: ondersteun de buurtteams (en OKT) én de gemeentelijke afdelingen die samenwerken met het sociaal domein, in het leren werken vanuit dezelfde kernwaarden (welkom, aansluiten, maatwerk) én in het leren werken met dezelfde methodiek (AMM). Ondersteun de praktijk met hulpmiddelen, filmpjes, uitleg, scholing en coaching om de AMM onder de knie te krijgen. Maak het makkelijk en aantrekkelijk om met AMM te werken. Zorg dat de systemen de stappen van de AMM ondersteunen. Wij hebben gemerkt dat "learning on the job" in de dagelijkse praktijk waarbij procesbegeleiders casuïstiek aan de hand van de stappen van de AMM begeleiden prima werkt om het hele team mee te nemen in werken volgens AMM

Aanbeveling 7: zorg dat in alle buurtteams (en OKT en bij gemeente) voldoende procesbegeleiders casuïstiek zijn die het team ondersteunen bij het werken volgens AMM.

Aanbeveling 8: zorg dat in alle buurtteams (en OKT en bij gemeente) voldoende "maatwerkcoaches"[1] zijn die kunnen ondersteunen bij het uitpluizen van kwesties (kan het écht niet of denken we dat het niet kan) en het legitimeren van uitzonderingen.

Aanbeveling 9: zorg voor regelruimte (en mandaat) in het team en een heldere maatwerkroute, zodat uitzonderingen gerealiseerd kunnen worden door het team. Geen ingewikkelde procedures vooraf maar toetsen en leren achteraf. Uit de evaluatie blijkt dat, de teamleden die verantwoordelijkheid zelf willen en kunnen hebben naarmate zij er vaker mee geoefend hebben neemt dit toe.

[1] is nog een werktitel, verwijst naar deelnemers van de learningcommunity

- **Je bent onderdeel van de buurt;**

De opgave van het Verbondsteam ligt allereerst op het niveau van de Amsterdammer die hulp vraagt of hulp kan gebruiken, die is in de lead. Die bepaalt de individuele opgave, door zijn verhaal te delen, door zijn leefsituatie uit te leggen, zijn perspectief te benoemen. We sluiten aan bij de vraag die de Amsterdammer zelf stelt of die zich aandient via andere wegen, bijvoorbeeld door veiligheidsissues of buurtoverlast.
Ten tweede zetten we de vraag van de Amsterdammer ook in een breder perspectief, want we hebben met elkaar ook een bredere opgave. Dat zijn opgaven voor de omgeving, de wijk, de buurt en de stad.
Dus staan we ook telkens stil bij vragen als:

- Wat betekent deze situatie voor de Amsterdammer en voor zijn of haar omgeving, zoals gezin of familie?
- Wat betekent de situatie voor de buurt, voor de wijk en voor de stad?
- Aan welk wijk- of stedelijk vraagstuk werken we als we met deze Amsterdammer werken?

Die bewustwording – je werk draagt bij aan een groter maatschappelijk doel, aan leefbaarheid, aan een beter buurt, een fijnere stad - verbetert niet alleen het effect van ons werk, het geeft ook professionele en persoonlijke verdieping voor de medewerker. Het plaatst ieders dagelijkse inspanning in een groter perspectief, en zorgt zo voor meer voldoening in het werk.
Je bent als Verbondsteam welkom voor de hele buurt, mensen voelen zich gezien en gehoord door het Verbondsteam. Het gaat om vertrouwen opbouwen in de buurt, daarvoor ga je de buurt in om zichtbaar en bereikbaar te zijn. Als er geen vertrouwen is dan kun je de mensen die de ondersteuning nodig hebben niet bereiken. Het gaat om brengen en halen als Verbondsteam om gelijkwaardige betrouwbare speler in en van de buurt te worden.

Aanbeveling 10: Zorg voor “buurtkenners” in elk buurtteam. Een “buurtkenner” is een Verbondsteammedewerker die geschoold is in outreachend werken. In het Verbondsteam hebben “buurtkenners” ervoor gezorgd dat er met buurtbewoners en organisaties in de buurt pro-actief contact is gelegd, dat er vragen van bewoners zijn opgehaald. Het Verbondsteam is onderdeel van de buurt geworden, laagdrempelig, zichtbaar in de buurt en bereikbaar. Met sociale basis is afgestemd wie doet wat, samenwerken vanuit gelijkwaardigheid (het Verbondsteam geeft geen opdrachten aan de sociale basis). Niet iedereen met vragen komt zelf aan bij het Verbondsteam, dat kan via allerlei kanalen (met wie je goed contact hebt) lopen.

- **Tijd om samen te werken en samen te leren**

Verbond-teamleden hebben ontwikkeltijd van hun organisatie meegekregen. Die tijd is nodig gebleken om met elkaar te leren samenwerken. In een Verbondsteam kwamen zo’n 10 verschillende expertises bij elkaar. Ieder had zijn eigen taal, werkwijze. Het kost tijd en coaching om hier een team van te maken én om op een andere manier met elkaar te gaan werken. Van belang is dat met alle expertises samen deze stap wordt gezet, dus van het begin af aan alle verschillende invalshoeken bij elkaar in een team om te weten welke expertise eenieder heeft (in Verbondsteams bleek dat bijvoorbeeld ambulant ondersteuners geen goed beeld hadden van wat klantmanager/inkomensconsulent WPI doet en vice versa).
Om op een andere manier te gaan werken én samen te leren werken heb je tijd nodig. Dat betekent niet dat iedereen maanden op cursus moet, maar een lerende omgeving waar ruimte is om je nieuwe dingen eigen te maken, elkaars expertise te leren kennen, nieuwe taken op je te nemen, fouten te maken. Dat vraagt om een tijdsinvestering, die in een latere fase zeker oplevert! Want je hebt elkaar nodig om beter en sneller casussen op te kunnen lossen.

Aanbeveling 11: Investeer in teambuilding (met alle partijen die heel vaak met elkaar samenwerken in een casus). Begin een buurtteam niet met een klein groepje dat wordt uitgebreid, maar begin met alle teamleden op hetzelfde moment. Zorg voor goede teamcoach die de teambuilding begeleidt, vanuit de kernwaarden. Investeren in teambuilding bij de start van elk buurtteam loont op de lange termijn.

Aanbeveling 12: Investeer in leren en experimenteren in de praktijk, door bijvoorbeeld casuïstiekbesprekingen, werken in duo’s etc. om goed zicht te krijgen op elkaars expertise, op waar men elkaar aanvult en ook zeker waar het schuurt! Zorg en WPI dienstverlening werken vanuit andere wettelijke kaders en leren gezamenlijk (met duidelijke gezamenlijke uitgangspunten) tot dezelfde werkwijze te komen en vanuit het perspectief van de Amsterdammer de vraagstukken op te lossen.

Tips van Verbond-teamleden voor bestuurders.

Tijdens de eindevaluatie hebben Verbond-teamleden tips gegeven voor bestuurders voor de toekomstige inrichting en ondersteuning van de buurtteams.

- Maak minder beleid en regels
- Maak oplossingen mogelijk (dus dat we maatwerk kunnen leveren)
- Het Verbondsteam werkt! ga door op deze ingezette lijn
- Zorg dat WPI aansluit bij de buurtteams
- Kijk naar de mens achter de Amsterdammer, respecteer zijn perspectief en laat dat leidend zijn
- Zorg dat alle medewerkers van de gemeente ook een training met de Amsterdamse Maatwerkmethode krijgen
- Geef tijd voor ontwikkeling!
- Laat ervaringsdeskundigen volwaardig lid zijn van een buurtteam
- Zorg dat we sneller kunnen handelen om erger te voorkomen
- Zorg dat het toekomstplan (AMM) goed geïmplementeerd wordt
- Bescherm mensen met schulden, versimpel de bureaucratische systemen
- Geef de buurtteams tijd om tot bloei te komen en zorg voor de goede randvoorwaarden
- Denk met elkaar mee en niet in hokjes
- Vertrouw de professionals, geef hen meer ruimte
- Stem systemen op elkaar af

1 Inleiding

Sinds de zomer van 2019 zijn er, ter voorbereiding op de buurtteams, vier[2] Verbondsteams actief. Doel van de vier Verbondsteams is om binnen een proeftuin constructie alvast te oefenen met de integrale werkwijze in een team met verschillende organisaties vanuit allerlei domeinen en disciplines. De ervaringen die worden opgedaan leveren input voor de beleidsontwikkeling van de buurtteams m.b.t. randvoorwaarden, rollen en taken. De teams zijn gestart op een herkenbare plek in de wijk en nemen deels hun bestaande caseload mee. Om Amsterdammers met complexe vragen maatwerk te kunnen bieden is het nodig om "over" de wetten en kokers van het sociale stelsel te kijken en ruimte te bieden om te experimenteren. De Verbondsteams krijgen hiervoor maatwerkbudget en regelruimte om te doen wat nodig is om de Amsterdammer zo goed mogelijk te helpen. Het Verbond is dé plek in de stad waar al wordt geoefend met de structuur en werkwijze van de toekomstige buurtteams. De ervaringen van het Verbond gaan een plek krijgen in de opdrachtverlening aan de buurtteams 2021.

1.1 Wat is het doel van het Verbond?[3]

De vier Verbondsteam ontwikkelen en oefenen met de integrale werkwijze en samenstelling van de toekomstige Buurtteams om zo meer input uit de praktijk toe te voegen aan de plannen voor de realisatie van de Buurtteams Amsterdam. Concreet gaan de teams aan de slag met:

1. Voorleven van de structuur van de toekomstige buurtteams.
2. Ontwikkelen van een kompas voor de toekomstige buurtteams. Het kompas bestaat uit kernwaarden en een gedeelde werkwijze. In dit kompas is aandacht voor integraal en generalistisch werken, werken aan de hand van de uitgangspunten van de buurtteams, uitvoeren van een brede intake, omgang met cliënten, registratie van de ondersteuning.
3. Rollen en taken, alsook professionaliteit van de medewerkers van het buurtteam.
4. Aanpak multiproblematiek, samenspel bestaanszekerheidsdomeinen.
5. Noodzakelijke condities en randvoorwaarden voor de uitvoerbaarheid van de werkwijze (competenties, deskundigheid, samenwerkingsvaardigheden)

1.2 Ontwikkelopgaven van het Verbond

De teams besteden 30% van hun tijd aan het ontwikkelen van de werkwijze voor de Buurtteams en aan het onderzoeken van de ontwikkelopgaven. Elk team heeft eigen ontwikkelopgaven die gekozen zijn in overleg met het stadsdeel. Inhoud en voortgang van ontwikkelopgaven wordt periodiek afgestemd en bijgesteld met beleidsmedewerkers OJZ en WPI.

- Volewijck: samenwerking OKT, samenwerking huisartsen, samenwerking WPI
- Dapperbuurt: transparante toegang, samenwerking GGZ
- H-buurt/Amsterdamse Poort: samenwerking WPI, samenwerking sociale basis, knip AO
- Geuzenveld-Slotermeer; meervoudig complexe problematiek

1.3 Deelnemers Verbond

Aan de Verbondsteams nemen ca. 80 medewerkers uit zo'n 25 verschillende organisaties deel. De medewerkers nemen minimaal 24 uur per week deel en krijgen van hun moederorganisatie ontwikkeltijd mee (30% van de uren). De huidige Verbondsteams zijn qua samenstelling en caseload niet gelijk aan de toekomstige buurtteams. Het aandeel "Madi"medewerkers in de Verbondsteams is bijvoorbeeld lager dan in de toekomstige buurtteams, er zitten nu relatief veel "zorgpartijen" in. Voor de Verbondsperiode is gekozen voor brede samenstelling bijvoorbeeld schuldhulpverlening zit nu in de Verbondsteams, terwijl zij in de toekomst op stadsdeelniveau gepositioneerd worden, hetzelfde geldt voor wonen en voor het doorbraakteam. Deze brede samenstelling is in deze fase van ontwikkelen van toegevoegde waarde. Met

---

[2] Verbondsteam Geuzenveld Slotermeer focust zich op cliënten met meervoudig complexe vragen. Zij richten zich daarbij op de ontwikkelvragen die door gemeente zijn opgesteld. In het team zitten veel experts en in die zin is de samenstelling geen representatie van een "regulier" buurtteam. In een vervolgfase richten zij zich op de nog openstaande ontwikkelvragen rond cliënten met meervoudig complexe vragen in het bijzonder samenwerking in de jeugd en veiligheidsketen.

[3] Notitie MT doorontwikkeling buurtteams- uitgangspunten Verbond, september 2019

zoveel mogelijk partijen ontwikkelen we het Kompas, gaan we dezelfde taal spreken om zo beter met elkaar te kunnen samenwerken. Deelnemers aan het Verbondsteam zijn; ambulant begeleiders, maatschappelijk dienstverlener, Samen Doen medewerkers, klantmanager activering , schuldhulpverlener, sociaal raadslieden, cliëntondersteuner MEE, indicatiesteller Wonen , ervaringsdeskundigen, WPI inkomensconsulent, Ouder- en Kind adviseur

1.4 Driedubbele veranderopgave

In de Verbondsteams wordt gezamenlijk (over alle domeinen heen) een Kompas (waarden en werkwijze) ontwikkeld voor de buurtteams van morgen. De teamleden maken een beweging van specialist naar “generalist met eigen expertise”, leren verschillende producten te leveren (informatie en advies, enkelvoudige vragen, meervoudig (complexe) vragen) en leren samenwerken in een multidisciplinair team (zorgverlening en WPI dienstverlening samen in 1 team). Dat is zoeken en pionieren voor alle actoren en kost tijd. We zien ook dat deze verandering niet bij iedereen die deelneemt (zowel trekkers als professionals) past. Dat zal bij de vorming van “echte buurtteams” ook het geval zijn. Sommige mensen haken af. Gelukkig komen er in de Verbondsteams nieuwe deelnemers voor terug.

2. Kompas voor toekomstige buurtteams: kernwaarden en de Amsterdamse Maatwerk Methode

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)

2.1 Inleiding

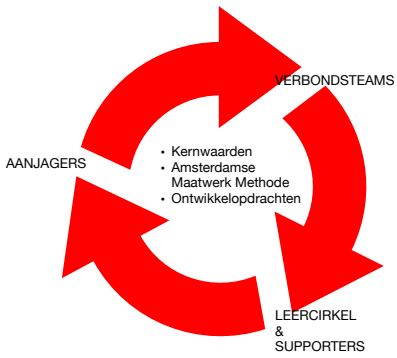
Om de dienstverlening herkenbaarder, dichterbij en vanuit de vraag van de Amsterdammer te organiseren wordt het sociale stelsel in de Amsterdamse buurten, wijken en daarbij betrokken gemeentelijke organisatie onderdelen vereenvoudigd. Vanaf 2021 komen er ‘Buurtteams Amsterdam’ die zorg en ondersteuning 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).

2.2 Leren door te doen

Om mede handen en voeten te kunnen geven aan deze veranderopgave zijn de “Verbondsteams” in de stad actief. Deze Verbondsteams zijn de oefenplaatsen voor de buurtteams van morgen. 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.

2.3 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). 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.

2.4 Kernwaarden

Voor de doorontwikkeling sociaal domein zijn door de gemeente 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. Hoe kunnen we deze abstracte beleidstermen concreet betekenis geven voor de praktijk van de buurtteams? De kernwaarden zijn voor de medewerkers van de Verbondsteams een helder vertrekpunt voor het dagelijks handelen en de keuzes die je maakt.
De ontwikkeling van de kernwaarden 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.

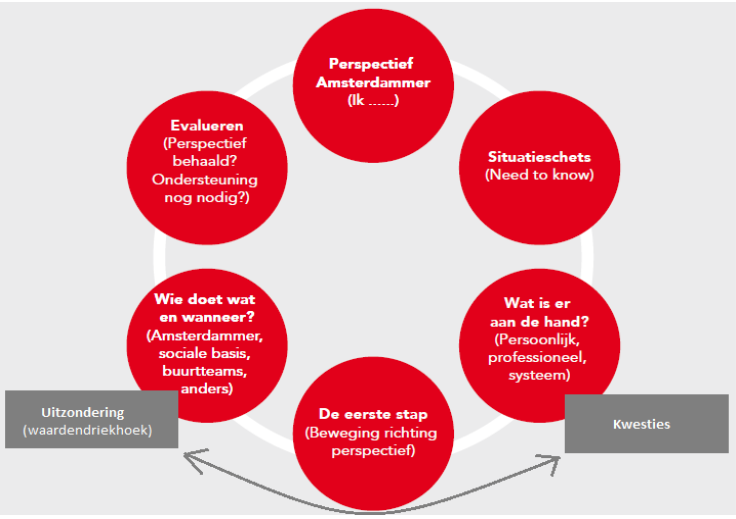
Uiteindelijk zijn er **drie kernwaarden** geformuleerd: Welkom, Aansluiten en Maatwerk. Het betekenis geven aan deze drie waarden in de dagelijkse praktijk is een continu proces. De waarden worden vanuit verschillende perspectieven bekeken; vanuit de buurtteammedewerker, de Amsterdammer, het buurtteam (organisatie). De kernwaarden zijn de toetssteen voor je dagelijks handelen.

2.5 De Amsterdamse Maatwerk Methode[4]

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 bootcamp training van het Instituut Publieke Waarden én de ervaringen van de Verbond-teamleden uit de praktijk is een eerste versie van de Amsterdamse Maatwerk Methode ontwikkeld.

In de Verbondsteams is geoefend met het werken volgens de stappen van de Amsterdamse Maatwerk Methode. Er is een format casuïstiekbespreking "Toekomstplan Amsterdammer"[5] gemaakt waarin de casuïstiek die in het team wordt besproken wordt voorbereid. Op deze manier zijn in elk team minimaal 50 casussen besproken. Voor het begeleiden van de casuïstiek volgens deze aanpak, zijn in elk Verbondsteam procesbegeleiders getraind. Zij zijn een belangrijke schakel in het gezamenlijk leren om op een andere manier te werken. Voor elke stap zijn hulpmiddelen in ontwikkeling. De Verbond-teamleden 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 Verbondsteam geeft ondersteuning bij alle vragen van eenvoudig tot meervoudig complexe problematiek, de teams hebben onderzocht hoe/welke onderdelen van de Amsterdamse Maatwerk Methode worden ingezet bij elke vraag en hoe daarbij vanuit de kernwaarden wordt gewerkt. Tot nu toe is de methode vooral toegepast bij meervoudige (complexe) vragen. Het uitgangspunt "werken vanuit het perspectief van de Amsterdammer" is uiteraard voor alle vragen van toepassing, ook de enkelvoudige vragen.



2.6 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, is een zogenoemde 'Learning Community Amsterdamse Maatwerk Methode' gestart. 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.

---

[4]Versie 1 van de AMM is ontwikkeld door Verbondsteams, deze versie wordt samen met doorbraakteam doorontwikkeld tot definitieve versie in de learning community AMM en wordt eind 2020 opgeleverd.

[5] Een toekomstplan is een hulpmiddel voor de casuïstiekbespreking, ontwikkeld door de Verbondsteams. Het is niet hetzelfde als een ondersteuningsplan.

Casusbeschrijving aan de hand van de stappen van de AMM

Perspectief
Ik wil graag een oplossing voor mijn schulden, een opleiding gaan doen, een andere baan vinden om meer leefgeld te hebben.

Feitelijke situatieschets
Ik woonde in Almere Buiten en had een uitkering, deze werd stopgezet omdat er een fraude-onderzoek liep. Ik had al problemen om de huur te betalen, had nu geen geld meer en werd uit mijn woning gezet. Nadat ik uit de woning was gezet bleek dat ik toch geen fraude had gepleegd. Ik was mijn woning kwijt en kon ook niet werken omdat ik geen briefadres had. Ik maakte gebruik van het openbaar vervoer om werk te zoeken in Amsterdam en kreeg boetes voor zwartrijden. Met alle deurwaarderskosten erbij is deze schuld bij het CJIB nu €2500. Door deze schuld kan ik niet in het minnelijk traject en niet in de WSNP. Daarnaast heb ik nog meer schulden huur, ziektekostenverzekering, energie en belastingschulden. Dit komt door een huisuitzetting en is ongeveer €44.500. Al deze schulden blijven door alle deurwaarderskosten enz. oplopen. Ik los €400 per maand af maar, dit is onvoldoende. Ik heb maar € 61 leefgeld per maand. Ik kreeg geen woonverklaring mee en kan dus ook twee jaar niet in een sociale huurwoning. Ik werk nu al drie jaar in Amsterdam, maar woon er in januari 2021 pas 2 jaar. Hierdoor kan ik ook geen urgentie aanvragen.
Ik zit in een vicieuze cirkel, kan niet in een sociale huurwoning omdat ik geen woonverklaring heb, heb een postadres nodig om te werken, maar krijg daardoor geen toeslagen en als ik stop met werken kan ik wel een postadres krijgen, maar geen schulden aflossen. Ik kan niet in de schuldhulptrajecten omdat ik CJIB boetes heb, kan niet studeren omdat ik moet werken om mijn schulden af te lossen, die ik niet kan aflossen, omdat de kosten van de schulden blijven oplopen doordat ik te weinig aflos, als ik meer werk wordt op meer geld beslag gelegd. Ik zie geen uitweg en word steeds wanhopiger. Het is allemaal moeilijk vol te houden omdat ik geen perspectief heb. Ik ga volgende week afspreken met POH-GGZ voor geestelijke steun.

Wat is er aan de hand?
Persoonlijk
Mevrouw werkt keihard maar raakt wanhopig. Ook al lost zij €400 per maand af, leeft zij van €61 per maand, de schulden lopen op.
Professioneel
Schuldhulp wil mevrouw in een minnelijk traject of WSNP, door CJIB boetes kan mevrouw in geen enkel traject, beslag is al maximaal, schuldeisers blijven komen, mevrouw krijgt beslag op beslag, houdt niets over de schulden blijven oplopen.
Mevrouw kan werken omdat zij een woonadres heeft, maar is hierdoor toeslag partner kwijt, alle toeslagen gaan naar haar ex die het laagste inkomen heeft. Raakt zij haar woonadres kwijt kan zij niet meer werken.
Systeem
CJIB schulden zijn niet saneerbaar, kosten van beslagen/deurwaarders maken de schuldenlast steeds hoger, er is geen traject mogelijk zolang die €2500 niet betaald is.
Mevrouw kan nog niet in een traject voor urgentie, zij werkt en woont nog geen 2 jaar in Amsterdam, zij werkt er wel al 3 jaar. Mevrouw kan nog geen woning op eigen naam, ivm geen huurdersverklaring.

De eerste stap
Op het gebied van financiën, onderzoeken hoe er beweging richting het oplossen van de schulden kan worden gerealiseerd.

Waardendriehoek
<u>Betrokkenheid</u>
Mevrouw krijgt perspectief, zij werkt heel hard maar komt niet uit de vicieuze cirkel waar zij in zit en als er niets gebeurt blijft deze schuld groeien en heeft zij geen perspectief op een andere/betere toekomst. Zowel haar schuldhulpverlener als ik denken dat zij het uiteindelijk niet meer volhoudt, werken niet, aflossen niet, dak en thuisloos wordt en/of in de bijstand beland. Zij heeft dan ook nog steeds geen perspectief om de schulden af te lossen of er van af te komen en de schulden blijven oplopen. Mevrouw is nog jong, pas 28 jaar en heeft nog een heel leven voor zich. Zij kan nu zowel letterlijk als figuurlijk geen kant op.

Legitimiteit

Getoetst met beleidsregels SHV Amsterdam artikel 4, mevrouw voldoet/kan voldoen aan alle voorwaarden

Rendement

Huidige Kosten	Dreigende Kosten	Uitzondering (maatwerk) kosten
Schuldhulp 65 euro per keer	kosten schuldhulp blijven geen zicht op einddatum	2500 CJIB; eenmalig kosten afbetalen, kosten schuldhulp nemen af/stoppen ivm einddatum over 3 jaar
Belaglegging deurwaarder inkomen 250 euro per keer	Kosten blijven geen zicht op einddatum, lopen op als er ook beslag op bankrekening (420 euro per keer) of inboedel 1150 euro per keer wordt gedaan	Bewindvoering 1 persoons huishouden 2500 euro per traject
Mw werkt	Mw. kan niet meer werken door de stress; Uitkering WPI 1000 euro per maand, 12.000 per jaar	Verklaring WSNP 270 euro
POH-GGZ 80 euro per keer, max 5 keer = 400 euro	Langdurige GGZ hulp; 80 euro per keer maar dan vaker dan 5 keer	

Eindconclusie Waardendriehoek

Mevrouw kan in het schuldentraject (minnelijk of WSNP) ingaan, op het moment dat er geen CJIB schuld meer. Mevrouw is bereid aan alle verplichtingen te voldoen en krijgt daardoor de kans om over 3 jaar schuldenvrij te zijn en haar leven weer op te pakken. Het geeft mevrouw toekomstperspectief.
De zaak is nu uitzichtloos, dit veroorzaakt depressieve gevoelens, stress en de kosten blijven oplopen, de kans dat mevrouw hierdoor alle motivatie/werk verliest is aanwezig.

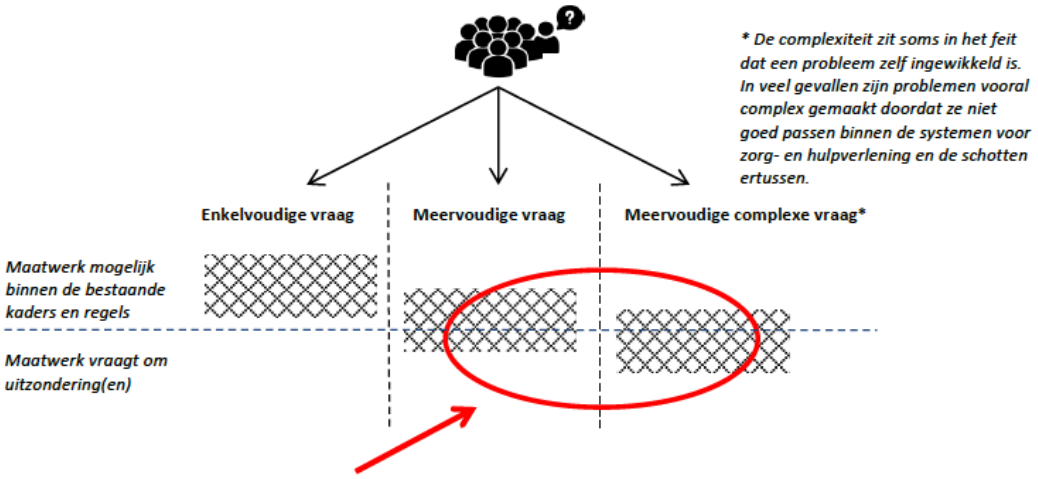
Besluit

De niet saneerbare boetes zijn gefinancierd uit de experimenteerruimte van het Verbond. Mevrouw kan het schuldentraject in.

3. Hoe werkt een Verbondsteam?

De Verbond-teamleden hebben hun eigen case-load meegenomen bij de start van de Verbondsteams, maar in de loop van de tijd hebben we geprobeerd om de focus qua aanmelding en inloop zoveel als mogelijk te verleggen naar de buurt waar het Verbondsteam actief is. We hebben geprobeerd om de teamleden met zoveel mogelijk producten ervaring op te laten doen. We zijn gestart met inloop organiseren (helaas door Corona bij een aantal Verbondsteams tijdelijk stil gevallen). Het "draaien" van een inloop gaat altijd in tweetallen in verschillende combinaties. Hoe krijg je snel duidelijk of er meer aan de hand is of dat het een zuivere "informatie en advies of enkelvoudige vraag" is. Wanneer vul je een toekomstplan in en wanneer niet? Bij informatie en advies en enkelvoudige vragen is het niet nodig om een toekomstplan in te vullen. Tenzij er meer aan de hand is natuurlijk… Eén Verbondsteam heeft zich vooral toegelegd op meervoudig complexe problematiek[6]. Deze ervaringen worden in dit hoofdstuk meegenomen.
Binnen de Verbondsteams maken we qua vragen onderscheid tussen enkelvoudige- meervoudige- en meervoudig complexe vragen.

Een goede match is belangrijk
Het is belangrijk om aandacht te besteden aan een goede match tussen Verbondsteam en de Amsterdammer. Het soms broze vertrouwen maakt dat om goed aan te sluiten er over moet worden nagedacht wie dat bij welke casus het best kan realiseren. Natuurlijk delen we allemaal dezelfde waarden maar er zijn wel verschillen tussen buurtteammedewerkers, qua werkervaring, leeftijd, sekse en ook affiniteit (of allergieën) omdat we aansluiten en maatwerk hoog in het vaandel hebben staan adviseren we dat aan de match voldoende aandacht wordt besteed. Dit is een van de basis principes van integraal werken.



Door als Verbondsteam een inloopspreekuur te houden zijn er meer hulpvragen binnen gekomen en zijn veel buurtbewoners geholpen met hun hulp vragen met verschillende hulpvragen. In een korte periode (ca. 3 maanden) zijn bij Verbondsteam Hoptille tijdens de inloop 132 vragen gesteld die uiteenlopen van hulp bij bezwaar maken, hulp bij dakloosheid, dwangbevel waternet, toeslagen, klussendienst, huiswerkbegeleiding, hulp bij DigiD, overlastmelding, formulierenbrigade, op zoek naar werk, problemen ex-partner, DUO, verblijfsstatus etc. De bewoners en professionals uit de buurt zien het Verbondsteam en de locatie midden in de wijk als een pluspunt. Het is mooi dat de wijkagent aangeeft blij te zijn met de komst van het Verbondsteam. Door de komst van de locatie van Hoptille 183 is de buurt positief veranderd!

[6] De ervaringen en uitkomsten zijn besproken tijdens een drietal leercirkels (bijeenkomsten met samenwerkende partijen en opdrachtgevers waarin we opbrengsten van het Verbondsteam met elkaar besproken hebben en gezamenlijk dilemma's en knelpunten verkend zijn), tijdens zgn opbrengstsessies waar naast de teamleden Geuzenveld Slotermeer ook Verbond-teamleden uit andere stadsdelen aan meededen en beleidsmedewerkers van de gemeente. Die concept uitkomsten zijn een aantal keer met het team besproken en definitief gemaakt.

Tamar (23) is een alleenstaande studente met schulden door onder andere drugs- en alcoholgebruik. Ze meldt zich op een inloopspreekuur omdat ze wil voorkomen dat zij van haar opleiding af moet. Ze zoekt overzicht in inkomsten en uitgaven en wil haar schulden aflossen. Uit de vraagverhelderingsgesprekken blijkt dat ze het belangrijk vindt zelf haar geld te blijven beheren. Haar gebruik van middelen is ook onderwerp van gesprek. Haar prioriteit ligt voor haar bij de administratie en schulden. We spreken onze zorgen uit en spreken samen af om regelmatig te evalueren hoe dit gaat. Samen met SHV maken we een ondersteuningsplan. Maar Tamar komt helaas haar afspraken niet na. Gelet op wat wij weten, maken we ons zorgen. Na vergeefs contact leggen besluiten we naar haar toe te gaan. De schulden zijn opgelopen. In het gesprek blijkt dat Tamars middelengebruik (daardoor) is toegenomen en ze niet meer weet waar ze moet beginnen. Samen bij haar thuis maken we nieuwe afspraken. Dat stemmen we meteen af met SHV. In overleg melden we Tamar aan voor budgetbeheer. Daarnaast maakt ze een afspraak bij de huisarts voor een verwijzing naar behandeling voor haar middelengebruik. De Verbondteam medewerker houdt de vinger aan de pols. Het gaat nu goed met Tamar: haar schuldentraject loopt bij de kredietbank en ze gebruikt niet meer. Er is schuldenrust en Tamar is bezig met het afronden van haar studie. Ze wil graag iets terugdoen en meldt zich aan als vrijwilliger bij de buurtspreekuren. Zo kan ze haar ervaring inzetten voor de buurt.

3.1 Basis samenstelling van alle Verbondsteams

In elk Verbondsteam is de volgende expertise aanwezig: Maatschappelijk Werker, Ambulant Ondersteuner, Schuldhulpverlener, Samen Doen, Ervaringsdeskundige[7], Sociaal Raadslid, WPI klantmanager, WPI inkomensconsulent, expertise op gebied van wonen, Ouder en Kind adviseur (OKA), MEE.

Belangrijk bij de start van de Buurtteams
De Verbondsteams kennen een bredere samenstelling dan de toekomstige buurtteams. Zo worden WPI, OKA, Dienst wonen geen onderdeel van het toekomstige buurtteam in die zin dat zij in dienst komen bij de Buurtteamorganisatie. Gezien de ervaring heeft het enorme meerwaarde om bij meervoudig complexe vragen samen te werken met WPI. Het advies is dan ook om ervoor te zorgen dat dit in de toekomstige situatie van het buurtteam gerealiseerd wordt. Elk buurtteam een "eigen" klantmanager activering en een "eigen" inkomensconsulent. Kennis en expertise van WPI dient voor het team heel makkelijk bereikbaar te zijn.

Mehmet (45 jaar) komt op advies van het OKT op het inloopspreekuur van het Verbondsteam met zijn zoon Enes van 17 jaar. Het gezin is naar Amsterdam verhuisd en heeft opvoedingsondersteuning vanuit het OKT voor Enes, die een lichte handicap heeft. Binnenkort wordt Enes 18 jaar en daarom moet er op het gebied van financiën van alles geregeld worden. Ook heeft Mehmet gehoord van een PGB. Daarnaast wil hij zelf wel een baan. Maar Mehmet houdt het contact af. Hij begrijpt niet dat een ondersteuningsplan belangrijk is. Er verandert toch niets voor Enes? Mehmet begrijpt de taal niet goed en kan het thuis ook niet uitleggen. Het gezin staat er alleen voor, Enes krijgt zorg en dat is goed. Door de weerstand was een goed gesprek niet meer mogelijk. Onze ervaringsdeskundige heeft eenzelfde ervaring met organisaties als Mehmet. Zij kon daarom vanuit haar ervaringen contact en vertrouwen met Mehmet opbouwen en uitleggen dat hij zelf samen met zijn zoon de regie houdt over het plan. Mehmet begrijpt het. De ervaringsdeskundige nodigt het OKT uit en heeft contact met de klantmanager van WPI voor het zoeken o.a. van een baan. Zij ondersteunde Mehmet om gezamenlijk afspraken te maken met OKT en de klantmanager van WPI. Mehmet heeft het gevoel sterker in het leven te staan, heeft meer vertrouwen en is in training als ervaringsdeskundige in ons Verbondsteam.

[7] De ervaringsdeskundigen die in elk Verbondsteam hebben meegedaan (ongeveer vanaf de start) zijn aangesloten bij de leerlijn van ANE. De verschillende rollen die een ervaringsdeskundige in een Verbondsteam kan aannemen staan beschreven in de uitwerking van de ontwikkelopdrachten (hoofdstuk 6.1)

3.2 Expertise in de schil waarmee wordt samengewerkt

In de praktijk is ervaren dat het voor het bieden en organiseren van goede ondersteuning bij meervoudige complexe problematiek cruciaal is dat er sprake is van nauwe samenwerking tussen het Verbondsteam en de partners “in de schil”:

Volwassenen: GGZ (FACT teams en preventie) , Gemeente (doorbraakteam, meldpunt Zorg en Woonoverlast en de wijk GGD) via hen ook de relatie met de wijkagent/politie, aanbieders Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen en bewindvoering.

Jeugd: OKT, Veilig Thuis, Gecertificeerde Instellingen, gespecialiseerde jeugdhulp, coördinatoren jeugd en veiligheid vanuit het stadsdeel, meldpunt Zorg- en Woonoverlast, politie, ACVZ.
Daarnaast goede contacten met de sociale basis en woningcorporaties

Carolien (51) zit op een bank in het park en raakt in gesprek met een Verbondsteam medewerker. Haar vriend is een maand geleden overleden en ze voelt zich alleen; hij regelde alles en nu is dat weg. We maken een vervolgafspraak bij de stadsboerderij. Uit de triage blijkt dat Carolien creatief is en zich op haar goede momenten actief inzet voor de buurt door het prikken van vuil. In het verleden was ze dakloos en werd ze behandeld voor angststoornissen en psychosen. Haar vriend heeft haar in huis genomen, maar nu hij is overleden is ze een beetje bang geworden. Haar angsten belemmeren haar in het dagelijks leven en ze is bang voor een terugval. De eerste aanmaning is ook al binnen. Carolien overweegt weer behandeling voor haar angsten, maar wil zelf tegelijk ook zelf wat doen om zich niet zo alleen te voelen. Onze Verbondsteam medewerker herkent een meervoudig complexe hulpvraag en stelt een plan op met Carolien. Ze kijken naar wat zij leuk vindt om te doen en ze krijgt suggesties voor initiatieven in de buurt. De Verbondsteam medewerker vraagt meteen Sociaal Raadslid erbij voor een betalingsregeling voor de aanmaningen en neemt contact op met de behandelaar in het FACT team, het ambulante GGZ behandelteam. Met WPI vinden zij een vorm van dagbesteding. In het integraal ondersteuningsplan van Carolien komt een deelplan voor de behandeling. De Verbondsteam medewerker houdt de regie. Carolien werkt nu met plezier via dagbesteding in het textielatelier van Roads en heeft een sportmaatje gevonden via een oproep in de Westerpost. Sinds kort onderhoudt zij tuintjes in de buurt.

3.3 Hoe werkt het Verbondsteam samen met de schil?

Uitgangspunt is dat het Verbondsteam zoveel mogelijk zelf oplost, indien nodig in nauwe samenwerking met de partners uit de schil. Het Verbondsteam voert hierbij de regie. Het kan zijn dat een van de partners, in overleg met het Verbondsteam de regie tijdelijk overnemen, vanwege zeer ernstige problematiek of acute onveiligheid (zware crisis, geweld, criminaliteit) of uit eigen keuze, bijvoorbeeld omdat de Amsterdammer zich wil laten ondersteunen door onafhankelijke cliëntondersteuning.
Als er onvoldoende expertise in het team is wordt er iemand uit de schil bijgehaald. De schil kan op verschillende manieren betrokken worden, voor consultatie en advies, om mee te gaan op huisbezoek of om samen op te trekken in een casus.
Uitgangspunt is dat er nooit sprake is van een overdracht. De coördinatie blijft in het Verbondsteam (zo lang de Amsterdammer in het Verbondsgebied woont), ook als bij zeer complexe problematiek de specialistische schil het (tijdelijk) overneemt. Tenzij in samenspraak anders wordt bepaald in het belang van de Amsterdammer.

Belangrijk bij de start van de Buurtteams:
Voor goede samenwerking en effectieve ondersteuning is het van groot belang dat de toekomstige buurtteammedewerker weet wanneer zijn expertise ophoudt en wanneer hij expertise nodig heeft uit de specialistische schil. De specialist uit de specialistische schil kan er worden bijgehaald voor consult, meedenken, samenwerken of bij heel complexe casuïstiek de regie (tijdelijk) overnemen.word ingezet voor Belangrijk voor de Verbondsteam medewerker is om te weten wat het team zelf kan, wat het OKT hierin kan doen en wat de specialistische en aanvullende zorg hierin kan aanvullen. Dit vraagt investering vanaf de start in het opbouwen van een goede samenwerking. Dit kan op verschillende manieren. In het Verbond is

ervaren dat aanschuiven bij casuïstiekoverleg en het leren van het perspectief van de ander hierin van grote meerwaarde is. Door de partners vanuit de schil er tijdig bij te kan worden voorkómen dat de problematiek onnodig groot wordt.

3.4 Welke rollen zijn er in het Verbondsteam?

Binnen de Verbondsteams werken we met twee rollen. We ervaren in de praktijk dat deze twee rollen van belang zijn. We spreken nadrukkelijk van rollen omdat deze rollen door verschillende mensen uitgevoerd kunnen worden en niet persé gekoppeld hoeven te worden aan een functie.

- **Regisseur**

In het Verbondsteam krijgen alle Amsterdammers een regisseur. Deze professional uit het Verbondsteam (of OKT) staat naast de Amsterdammer, is het eerste aanspreekpunt en voert samen met Amsterdammer de regie over het ondersteuningstraject. Vanuit de visie één plan, één regisseur die hulp verleent en zaken regelt samen met de Amsterdammer. De regisseur heeft het vertrouwen van de Amsterdammer en is een constante factor. De regisseur is in staat om naast de Amsterdammer te staan en vertrouwen te winnen, hij sluit aan bij de Amsterdammer en werkt vanuit zijn/haar perspectief.
De regisseur coördineert de betrokkenheid en inzet van teamleden (vormt een zgn "'casus-team'" rond de casus), coördineert betrokkenheid en inzet van de schil en evalueert regelmatig of het perspectief (voldoende) is bereikt of dat er nog ondersteuning nodig is.

Naast de rol van regisseur is in het Verbondsteam gewerkt met de rol van expert complexe problematiek.

- **Expert complexe problematiek**;

De ervaring van het Verbondsteam is dat in 10% van de gevallen sprake is van meervoudige complexe problematiek. Juist omdat niet iedereen hier dagelijks mee bezig is is het advies om te werken met "experts complexe problematiek" in ieder team.
Deze expert kan collega's adviseren bij de ondersteuning van complexe problematiek en indien nodig de regie tijdelijk overnemen van zijn/haar collega. Belangrijk is ook dat hij of zij de schakel kan vormen tussen het Verbondsteam en partners uit de schil op het gebied van veiligheid, meldpunt. Om een goede schakel te zijn met het veiligheidsdomein is het wenselijk dat de expert getraind wordt in de Top 3 methodiek van van Arum. Daarnaast is het van belang dat een aantal experts de rol van maatwerkcoach[8] hebben.

Bij meervoudige complexe problematiek kan het dus zijn dat je in een casus twee rollen hebt zowel regisseur als expert complexe problematiek, meestal zijn regisseur en expert een aparte medewerker.

Vorm 'casus-teams' rond de Amsterdammer met meervoudig (complexe) vragen

Maak 'casus-teams' waarin Amsterdammer en betrokken (zorg)professionals en ervaringsdeskundigen samen komen en bespreken wat er nodig is. Dit betekent dat je gezamenlijk verantwoordelijk bent en niet meer ieder een stukje verzorgt van de oplossing na elkaar. Het miniteam komt regelmatig bij elkaar en kent een regisseur, indien noodzakelijk betrekt de regisseur ook de expert complexe problematiek hierbij. Dit levert een betere en snellere dienstverlening op waarin de Amsterdammer zich gezien en gehoord voelt. Zowel bij aanmeldingen als bij casuïstiekbespreking in het buurtteam telkens de vraag stellen; "wie is er nodig om deze casus op te lossen". Mandaat en besluitvorming word ingezet door het 'casus-team' rond de Amsterdammer. Dit betekent dat je gezamenlijk verantwoordelijk bent en niet meer ieder een stukje verzorgt van de oplossing

[8] Maatwerkcoach is nog een werktitel. Als maatwerkcoach ben je extra geschoold in het werken met de Amsterdamse Maatwerk Methode en kun je teamleden ondersteunen bij het legitimeren van uitzonderingen.

Angela, 47 jaar, twee minderjarige kinderen meldde zich bij het Verbondsteam. Zij heeft enige tijd geleefd zonder vaste woon- en verblijfplaats, maar heeft inmiddels een vaste huurwoning kunnen betrekken. Zij werkt op basis van een nul-uren contract op oproepbasis. Hierdoor moet er steeds gecommuniceerd worden over hoeveel uren Angela heeft gewerkt. Tijdens het in kaart brengen van de "feitelijke situatieschets" door de regisseur uit het Verbondsteam bleek dat er nog sprake was van (oude) schulden, onbetaalde verzekeringspremies en moest mevrouw uitgaven doen voor haar nieuwe woning. Angela vergat zaken door te geven aan WPI, daar zij naast haar werk een uitkering ontving. Ze ervaarde hierdoor dermate veel stress en problemen, dat er ingezet moest worden op bestaanszekerheden, opvoedondersteuning én psychische ondersteuning.
In deze casus is er door de regisseur een 'casus-team' gevormd met medewerkers van Samen Doen, Verbond van 100 en WPI.
Onder andere door samenwerking op gebied van de bestaanszekerheden met de klantmanager en de inkomensconsulent is er op financieel gebied een betrekkelijk stabiele situatie gecreëerd, waarbij ook afscheid is genomen van de (onbetrouwbare) werkgever. De samenwerking tussen de geledingen was onontbeerlijk in deze casus. Angela heeft nu ruimte om aandacht te geven aan haar psychisch welzijn. Tevens kunnen er nu stappen gezet worden op het gebied van de opvoeding. Angela was door alle stress niet 'beschikbaar' voor haar kinderen, emotioneel afwezig. WPI heeft bijvoorbeeld onder andere ingezet op een Inkomens- Afhankelijke Combinatie Korting, een korting waar vanuit hen aandacht voor was. Tevens heeft WPI in het hele traject meegelopen en zijn er meerdere overleggen geweest met de hulp- en dienstverleners en betrokkene zelf. Door deze samenwerking is een casus met problemen in meerdere leefdomeinen stabiel geworden.

Gezin van vader, moeder en 4 kinderen. Het oudste kind met haar kind (kleinkind) wonen niet meer thuis Vanwege herhaaldelijk huiselijk geweld tussen de ouders heeft de moeder besloten het huis te verlaten. De vader bleef achter met de 3 kinderen. De vader bleef financieel afhankelijk van de moeder omdat alle contracten waaronder huur, uitkering, toeslagen kinderbijslag de bankrekening op naam van moeder stonden Het werd een onhoudbare situatie; moeder moest haar eigen huishouden en dat van haar gezin in stand houden. Beiden (vader en moeder) gingen afzonderlijk hulp zoeken. De moeder en vader schakelde hun klantmanager in en vader had ook contact met het Verbondsmedewerkers (AMW en SHV). De Verbondsmedewerker (AMW) is regisseur in deze casus en heeft en 'casus-team' gevormd met WPI (klantmanager en inkomensconsulent) en Schuldhulpverlener.

Het perspectief van beide ouders was financiële onafhankelijkheid. Dit zou immers rust brengen in de gezinssituatie en ouders konden zich afzonderlijk concentreren op andere leefgebieden. Door de samenwerking met WPI (klantmanager en inkomensconsulent) werd er besloten om ieder een afzonderlijke uitkering te geven. De financiële situatie werd hierdoor inzichtelijk. Moeder had geen woning (en stond nog op oude adres ingeschreven) maar we vonden het belangrijk dat ze inkomen had. Samen met WPI konden we zorgen voor een postadres .

Door netwerken in de buurt en vanuit het Verbond is er contact gelegd met een woningbouwvereniging en zij boden moeder een tijdelijke kraakwoning aan. Er was toen een doorbraak: moeder kon zich tevens uitschrijven op adres van vader en de toeslagen werden overgezet .

Voordeel in deze constructie samenwerken, handelen en steeds weer terugkoppelen in het 'casus-team' en met de cliënten. Het perspectief van de cliënt kwam tot zijn recht .

Collega Sociaal Raadslid in het Verbondsteam had een man gesproken met beslaglegging op zijn inkomen en daardoor een huurachterstand bij een particuliere verhuurder. Deze man woonde met zijn vrouw en twee kinderen in een woning van 1450 euro, nadat zij een periode thuisloos waren geweest. De huur kon hij met zijn inkomen net aan voldoen, maar hij kon niet alle vaste lasten betalen. Door beslaglegging op zijn inkomen liep hij echter 1,5 maand huur achter. Hij had nog 1,5 week om een bedrag van 2200 euro aan huurachterstand te voldoen, anders zouden zij uit de

woning gezet worden. Sociaal raadslid bracht deze casus in bij het Verbondsteam. Tijdens casuïstiekoverleg *werd besloten dat een medewerker uit het Verbond de rol van "expert complexe problematiek" op zich zou nemen in deze casus en aan zou sluiten bij een gesprek om verder te inventariseren. Meneer gaf in het gesprek aan dat zij druk zoekende zijn naar goedkopere woonruimte buiten Amsterdam en/of dat zijn vrouw werkt zoekt, zodat zij de huur wel kunnen gaan voldoen. Echter hebben zij tijd nodig om het een en ander te kunnen regelen. Inmiddels bleek dat zij 1400 euro terug kregen vanwege achtergebleven Kindgebonden-budget. Dus er bleef nog 800 euro plus maandelijkse tekorten over.*

Het uitgangspunt was dat de kinderen niet op straat moesten komen, omdat zij van een vorige periode dakloos te zijn geweest, net hersteld waren. De kinderen wilden ook graag op dezelfde school blijven.

Er werd een 'casus-team' gevormd met regisseur, expert complexe problematiek en WPI inkomensconsulent. Gezamenlijk is onderzocht welke mogelijkheden er zijn. WPI gaf aan dat er mogelijk recht was op Woonkostentoeslag, met terugwerkende kracht, vanaf het moment van beslaglegging. Op donderdag werd besproken dat dit een mogelijkheid kon zijn. Op vrijdag waren alle stukken bij elkaar gezocht en op maandag volgde er een positief besluit. De mensen kregen voor een half jaar woonkostentoeslag en daardoor tijd om aan de eigen oplossingen, vanuit het eigen perspectief, te werken.

3.5 Competenties regisseur en expert complexe problematiek

De rol van regisseur en expert complexe problematiek vragen om specifieke competenties:

- **Competenties regisseur**
- Sluit aan bij (perspectief van) de Amsterdammer
- Planhouder samen met Amsterdammer, toekomstplan is altijd actueel.
- Vormt (indien nodig) een "mini"team rond de Amsterdammer
- Bewaakt en houdt overzicht op perspectief en acteert bij stagnatie. (inbrengen casuïstiek, betrekken experts en specialisten indien nodig)
- Eerste aanspreekpunt bij calamiteiten voor Amsterdammer en professionals.

Eigenschappen: samenwerken ,affiniteit, overzicht, omgevingsbewust, stressbestendig, open houding, onderzoekend, positief handelen denken en doen, goede communicatie

- **Competenties expert complexe problematiek**
- Sluit aan bij de regisseur (en perspectief Amsterdammer)
- Neemt medeverantwoordelijkheid voor proces en afspraken
- Kan mensen verbinden, samenbrengen (ook tussen instanties en Amsterdammer)
- Heeft helicopterview, overzicht
- Schakelt met veiligheidsschil (indien nodig) en valt onder convenanten (zoals van meldpunt)
- Organiseert casuïstiekoverleg indien nodig met alle betrokkenen
- Snel schakelen en handelen
- Kent processen en procedures (legitimeren uitzonderingen)
- Brede kennis (80% over alle leefgebieden)

Eigenschappen: samenwerken, onderzoekend, zicht hebben op betrekkingen, morele oordeelsvorming, ethisch handelen, boven casus staan, positief handelen denken en doen, onafhankelijk, goede communicatie

Een thuisloze moeder met kind (6 jaar). Moeder en kind verbleven veel bij oma, maar konden daar maar enkele dagen per week verblijven. Moeder, met borderline problematiek en verstandelijke beperking, kreeg met kind een plek bij een zorgaanbieder, maar dit liep niet. Moeder was er vaker niet dan wel en schoot in haar emotie alle kanten op. Deze casus is besproken in het Verbondsteam en we hebben besloten om een regisseur naast moeder te zetten, zij kon met moeder "alle kanten mee op schieten". Daarnaast nam iemand de rol als expert complexe problematiek om de contacten met de zorgaanbieder strak te houden, met moeder mee te denken, maar ook soms de persoon te zijn die aangaf wat wel en niet mogelijk was. De collega die naast moeder stond, kon haar dan weer opvangen. Zodoende hebben we moeder het gevoel kunnen geven dat ze gehoord werd, maar ook het proces strak kunnen houden en heeft moeder de plek bij de zorgaanbieder geaccepteerd.

3.6 Mandaat en besluitvorming

De Verbondsteams hebben experimenteerruimte waarmee zij uitzonderingen[9] mogelijk kunnen maken. Een uitzondering wordt altijd onderbouwd met een waardendriehoek[10] (afweging betrokkenheid, legitimiteit, rendement). Zowel regisseur als expert complexe problematiek zijn teamlid en hebben geen bijzonder mandaat maar wel de mogelijkheid om de casus in te brengen als er sprake is van een uitzondering. Het "mini" team besluit over uitzonderingen in consent (meerderheid beslist, minderheid is gehoord en heeft geen zwaarwegend bezwaar). Bij besluitvorming op basis van consent wordt uitgegaan van de gelijkwaardigheid van de teamleden. Op basis van dit uitgangspunt worden besluiten alleen genomen, als er geen overwegend en beargumenteerd bezwaar is tegen het voorgenomen besluit. Het zorgt ervoor dat iedereen gehoord wordt en dat mensen die er tegen zijn er wel mee kunnen leven. Er word aandacht gegeven aan alle argumenten. Het is leren vertrouwen op hoe een ander kijkt en je besteedt ook aandacht aan mensen die kritisch zijn. De afspraak in het Verbondsteam is dat alle partijen die erover gaan (dus bij besluit over een woonurgentie zit wonen aan tafel en bij besluit over geld Inkomensconsulent/ schuldhulpverlener etc) betrokken zijn in het besluit.

Georgia is een alleenstaande moeder met twee minderjarige kinderen (11 jaar) en één meerderjarige zoon (21 jaar). Georgia kwam in 2005 over uit Panama en is met Guillermo getrouwd. De vader van de minderjarige kinderen, Guillermo, is in 2016 overleden. Deze man had een eigen bedrijf. Op zijn sterfbed bleek dat er heel veel schulden waren, ruim 1 miljoen euro, en veel geld was weggegeven aan andere relaties die hij bleek te hebben. Georgia heeft vervolgens de erfenis beneficiair aanvaard, waardoor zij geen schulden kon erven. Echter was er één schuld waar zij ook voor had getekend, ruim 250.000 euro. Deze schuld was voor het bedrijf van Guillermo.

Het huis waar het gezin verbleef was een woning van Guillermo en er werd beslag op gelegd door de bank. Het gezin dreigde dakloos te raken, maar een goede vriend van Georgia wierp zich op door het huis te kopen en gaf aan dat ze er mocht verblijven tot ze iets anders had gevonden. Dit was in december 2018. In maart 2019 is de casus besproken bij het expertiseteam wonen, er leek urgentierecht te zijn, maar alleen als de schuld was verholpen. Georgia kon de schuld niet aflossen, want ze heeft een inkomen op bijstandsniveau. Ze kon ook de schuldhulpverlening niet in, omdat zij aangaven dat, ondanks dat zij de erfenis beneficiair had aanvaard, de schuldenlast van haar overleden partner afgehandeld diende te zijn. Daar was een advocatenkantoor als vereffenaar al sinds 2016 mee bezig.

In juni 2019 bleek Georgia een nieuwe vriend te hebben. De vriend die de woning voor haar had gekocht bleek andere intenties dan vriendschap te hebben en werd zo boos over de nieuwe relatie dat hij moeder in het bijzijn van de kinderen had mishandeld. Hij dreigde haar ook uit de woning te zetten. Dit trok hij soms weer in en soms stuurde hij plots berichten dat hij met de politie of met kennissen langs zou komen om ze uit de woning te gooien. Dit gaf veel stress.

---

[9] Het begrip uitzondering wordt hier bedoeld zoals het wordt gebruikt in de Amsterdamse Maatwerk Methode. Het maken van een uitzondering wordt altijd gelegitimeerd met een waardendriehoek.

[10] De waardendriehoek is een onderdeel van de Amsterdamse Maatwerk Methode

De vereffenaar had ondertussen aangegeven dat het uitzoeken van de schuld nog wel jaren kon duren, dus Georgia zat helemaal klem. Ondertussen bleek het met de kinderen ook steeds minder goed te gaan (rouw, trauma en stress). Betrokken jeugdpsychologen gaven aan niet te kunnen behandelen als de thuissituatie zo gespannen was.
De casus is in september 2019 opgepakt door het Verbondsteam. Een medewerker uit het Verbondsteam was in deze casus regisseur en heeft een 'casus-team' samengesteld met een regisseur complexe problematiek, Sociaal raadslid en Dienst Wonen. Zij hebben met elkaar een plan uitgestippeld om de schuld van 250.000 euro af te kopen, waarna er recht op een urgentie zou zijn. Het plan is onderbouwd met een waardendriehoek en besloten is om vanuit het maatwerkbudget 1500 euro bij te dragen aan het bod aan de schuldeiser: 4500 euro directe betaling (mevrouw heeft via familie 3000 euro bij elkaar gesprokkeld). Dit is een betere optie dan wanneer er, na vele jaren, via een minnelijk traject een regeling voorgesteld zou worden, vermoedelijk rond de 1800 euro. Vervolgens is de urgentie afgegeven en zoeken we nu actief naar woningen.

3.7 Casuïstiekbespreking met het team volgens AMM

Alle Verbondsteams hebben wekelijks casuïstiek met elkaar besproken aan de hand van de stappen van de AMM. Deze casuïstiekbespreking werd begeleid door procesbegeleiders AMM en ter voorbereiding werd het toekomstplan zo ver als mogelijk door regisseur/'casus-team' ingevuld. Het doel van de casuïstiekbespreking is met elkaar de stappen van de AMM doorlopen. Het 'casus-team' richt zich gezamenlijk op het oplossen van de casuïstiek.
Maandelijks kwamen de procesbegeleiders bij elkaar (stedelijk) om hun ervaringen met elkaar te delen. Dat is weer input geweest voor aanscherping van de hulpmiddelen bij de stappen van de AMM etc. Alle vier de Verbondsteams werken met de AMM en leren daar samen in. De procesbegeleider speelt een cruciale rol in het samen leren.

3.8 Teamtaken in het Verbondsteam

Naast de ondersteuning van Amsterdammers zijn er binnen elk Verbondsteam een aantal teamtaken verdeeld:

- Voorzitten overleg
- Procesbegeleider casuïstiek volgens de Amsterdamse Maatwerk Methode
- Maatwerkcoaches (deelnemers van de learning community)
- “Buurtkenners”
- Coördinator aanmeldingen
- Communicatie, in – en extern

4. Resultaten Verbondsteams

De Verbondsteams hebben ongeveer anderhalf jaar intensief met elkaar samengewerkt. In die tijd hebben zij diverse producten ontwikkeld: een Kompas (kernwaarden en werkwijze), dat is opgenomen in het werkkader[11], adviezen over de ontwikkelopgaven zijn uitgewerkt, meer dan 100 casussen zijn besproken aan de hand van de AMM. De geleerde lessen worden samengevat in deze rapportage maar ook in de "krant van het Verbond" en zijn tijdens de week van het Verbond (23-27 november 2020) gedeeld via online workshops.
De Verbondsteams hebben gedurende de anderhalf jaar tweemaandelijks geëvalueerd wat het werken in een Verbondsteam oplevert voor hen en voor de Amsterdammer en wat de knelpunten zijn. Aan het einde is een eindevaluatie in de Verbondsteams gehouden waarin ook meer kwantitatieve aspecten zijn geïnventariseerd.

4.1 Samenvatting teamevaluaties:

Teamleden zijn enthousiaste believers: 'Ik wil niet terug naar oude situatie'
- Fijn om in de buurt te werken, dichterbij de Amsterdammer: "Wees welkom!"
- Als multidisciplinair team kunnen we de vragen direct (sneller en beter) in het team oplossen
- Ik kom met ideeën en initiatieven die ik voorheen niet durfde te opperen (want: "dat hoorde niet bij ons vak")
- Amsterdamse Maatwerk Methode geeft houvast én (voldoende) vrijheid, is samensmelting/bundeling van bestaande succesvolle methodes. Fijn!
- Toekomstplan invullen lijkt veel werk maar levert ook veel op. Omdat ik het perspectief goed in kaart breng, loopt de rest van het (dienstverlenings)traject gerichter en efficiënter

✓ Aandachtspunten
- "front office" taken (inloop) zijn voor veel Verbond-teamleden (nog) spannend, zijn ze niet gewend
- Gesprek over perspectief is niet 1,2,3 onder de knie, het is iets anders als de klant uitvragen, er moet een gelijkwaardig gesprek tot stand komen
- Bekende valkuilen zijn te snel (direct) met een oplossing komen, teveel vanuit je eigen expertise denken, teveel vooraf invullen voor de Amsterdammer, denken voor de Amsterdammer
- Niet praten over maar met de Amsterdammer

Amsterdammers zijn overwegend positief
Een inventarisatie door Verbond-teamleden levert een positief beeld op. Reacties zijn:
- Ik ben direct op de juiste plek, hoef mijn verhaal maar 1 keer te vertellen, er is 1 voordeur in de buurt
- k heb een vertrouwd gezicht/aanspreekpunt, dat is fijn
- Ik word eerder en sneller ondersteund, dit voorkomt crises/escalaties
- Ik kom dichter bij mijn doel, hierdoor is mijn hulpvraag nu helderder
- Ik word serieus genomen en gehoord
- Ik werk samen met Verbondsteam aan oplossing van mijn vraag, ik kan veel taken zelf oppakken of met behulp van een ander.

✓ Aandachtspunten
- Ik ben het niet gewend om die verantwoordelijkheid zelf te nemen, dat vind ik nog best lastig...
- Ik weet niet goed wat het verschil is tussen het buurtteam en de andere instanties in mijn buurt

[11] https://wijkzorg-amsterdam.nl/buurtteams/

4.2 Eindevaluatie

In drie van de vier Verbondsteams is een eindevaluatie gehouden, een combinatie tussen gesprek en vragen via menti.com in totaal hebben 46 Verbond-teamleden hieraan meegedaan.

Waar ben je na 1,5 jaar samenwerken het meest trots op?

Welk soort casuïstiek is besproken in de Verbondsteams?

23% Enkelvoudig	35% Meervoudig	42% Meervoudig complex

Bij de beantwoording is vooral gedacht aan de casuïstiek die tijdens de overleggen is besproken. De verdeling van casuïstiek gaat niet over de totale case-load van het Verbondsteam.

Wat is de winst van het Verbond bij het oplossen van casuïstiek?

3% Overig	26% Meer bewust van belang breed kijken	30 % Juiste expertise bij elkaar	41% Korte lijnen en daardoor snellere samenwerking

Opvallend was de winst van korte lijnen (elkaar kennen). Daarnaast kwam het verrijken van de analyse door aanvullende expertise heel erg naar boven. Men ervaart in het Verbondsteam meer mogelijkheid om breder te kijken en vanuit het perspectief van de Amsterdammer te werken dan binnen “moederorganisatie”. Men ervoer echt dat dit het grootste verschil was als dat ze vanuit hun eigen organisatie werken, er is geen “opdracht” om Amsterdammer bij de eigen organisatie te houden (organisatiebelang is soms onbedoeld toch meer leidend dan we denken). Doordat je met verschillende expertises bij elkaar zit leer je van elkaar en wordt je blik automatisch verbreed.

Voorbeeld korte lijnen

Ronald werd aangemeld bij het Verbondsteam. In een gesprek gaf hij aan dat iemand hem mondeling had toegezegd dat hij recht heeft op verhuiskostenvergoeding. Voor de Verbondsteam medewerker heel lastig om te achterhalen of deze mondelinge toezegging goed geïnterpreteerd is vanwege licht verstandelijke beperking van Ronald en omdat hij niets zwart op wit heeft staan. Na verschillende telefoontjes, waarbij we minimaal kwartier in de wacht stonden, worden er verschillende antwoorden gegeven door Wmo “helpdesk” en een telefoonnummer bij de gemeente. Het is nog steeds onduidelijk of het ja of nee is en bij nee wat dan te doen. Met Ronald is besproken en toestemming gevraagd om zijn situatie met WPI collega in het Verbond te bespreken.

Overleg in het Verbondsteam
Collega WPI kan direct schakelen naar de juiste mensen en in het systeem kijken op basis van BSN. Ik heb de vraag per email voor gelegd en heb binnen een een uur antwoord plus uitgebreide terugkoppeling wat de vervolg stappen zijn.

Verschil met 'vroeger'
Verschil is dat er meteen directe lijnen zijn en verbinding met de juiste personen waar je soms erg naar moet zoeken. Je deelt dezelfde Amsterdammer in het team en voelt meer de gezamenlijke verantwoordelijkheid. Daardoor heeft de klant net een streepje voor als hij door het Verbondsteam wordt begeleid. Het samenwerken maakt dat je gemotiveerd bent elkaar op weg te helpen en levert snelle terugkoppeling op. Het levert op dat je elkaar direct kunt bereiken en benaderen. Voorheen belden we veel langs elkaar heen, lang in de wacht of ik werd helemaal niet terug gebeld of terug gemaild, daar heb ik talloze voorbeelden van.

Meerwaarde voor Amsterdammer
De Amsterdammer krijgt veel sneller duidelijkheid.

Meerwaarde voor professionals in Verbondsteam
We leren om samen te werken en gezamenlijke verantwoordelijkheid te nemen voor Amsterdammers met ondersteuningsvragen. We zien en spreken elkaar wekelijks tijdens meetings en spreekuur waardoor je snel kun doorpakken. De schotten zijn weg, lijnen zijn kort, we motiveren elkaar en doordat we elkaar zien kunnen we ook uiting geven aan het resultaat dat we samen behalen. Een blij gezicht is inspirerend voor de werksfeer en voor de inwoners van Amsterdam.

Wordt je werk leuker in een buurtteam?

Men was het er unaniem over eens dat het Verbondsteam een verbetering is voor de Amsterdammer. Wel zien sommigen dat hun werk zelf er minder leuk door wordt. Dit had verschillende redenen. Opvallend waren het vaak de ambulant begeleiders die zelf al een brede opdracht en veel vrijheid ervaren. Daarnaast gaf men aan dat het "organisatiegevoel" nog wordt gemist, je bent een team maar hoort niet bij een organisatie.

Hoeveel sneller en beter heb je casuïstiek kunnen oplossen?
Sneller: gemiddeld 65% sneller
Beter: gemiddeld 75% beter

De antwoorden bij de categorie "sneller" liepen verder uit elkaar dan bij beter. Maar geconstateerd kan worden dat men eensgezind is in het antwoord dat casuïstiek sneller en beter wordt opgepakt. Het sneller wordt vooral geduid doordat ook WPI (activering én inkomensconsulent) én wonen in het team aanwezig is en dat je sneller merkt als er "dubbelingen" in een casus zitten, dus beter op elkaar afstemmen, daardoor heb je betere duurzamere oplossingen. Het onderschrijft dat de Verbondsteams een belangrijke bijdrage leveren aan preventie, in de zin van "erger voorkómen". In onderstaande casus wordt hiervan een voorbeeld gegeven.

Voorbeeld samenwerken WPI dienstverlening en zorg
Perspectief
Ik wil voldoende financiële middelen hebben om mijn vaste lasten te kunnen betalen en samen met mijn partner een volwaardig leven te kunnen leiden.

Feitelijke situatie
Behrouz is 51 jaar en heeft zich sinds 2013 in Nederland gevestigd nadat hij uit Iran is gevlucht. De heer spreekt en begrijpt beperkt Nederlands. Zijn echtgenote Laleh, is in 2019 naar Nederland gekomen voor

gezinshereniging. Door de taalproblemen heeft Behrouz te laat zijn aanvraag voor verlengingen van zijn verblijfsvergunning ingediend. Met het verlopen van zijn verblijfsvergunning is het visum van Laleh ook op dezelfde datum verlopen. De advocaat van de heer had na het inreizen van mevrouw direct verlenging van haar verblijfsdocument voor haar moeten aanvragen, maar dat was niet gebeurd. Uiteindelijk heeft Behrouz per 7/01/2020 een verblijfsvergunning asiel onbepaalde tijd gekregen. Laleh woont bij hem maar heeft geen verblijfstitel meer.
De kostendelersnorm werd toegepast waardoor Behrouz een lagere uitkering ontving van € 714,08 netto. Daarnaast rekende de belastingdienst Laleh als medebewoner. Omdat zij geen geldige verblijfstitel had, had Behrouz geen recht op de huurtoeslag. Hierdoor moest hij de huurtoeslag over de maand december 2019 en januari 2020 terug te betalen en had hij tevens ook geen recht meer op de toeslag over de maanden februari t/m december 2020. Omdat Behrouz een lagere uitkeringsnorm ontving konden hij en zijn echtgenote de vaste lasten niet meer betalen en was er ook geen geld voor levensmiddelen.
Er ontstonden betalingsachterstanden, namelijk de betaling van de huur over de maanden februari en maart 2020 waren niet betaald. Daarnaast waren er nota's van energie, tandarts, belastingdienst en watergeld die ze ook niet konden betalen. Door de financiële problemen kregen de heer en mevrouw stressklachten en had Behrouz tevens woede uitbarstingen.

Overleg in het Verbondsteam
Door de samenwerking tussen WPI en Zorg werden de krachten gebundeld en werd de Amsterdammer ontlast omdat hij zelf geen actie hoefde te ondernemen in het contact met WPI, de schuldeisers, belastingdienst, jurist en IND. Zij hebben een inventarisatie gemaakt van actuele schulden.

Meerwaarde voor Amsterdammer
Minder stress, één aanspreekpunt, één plan en maatwerk. Mevrouw heeft met terugwerkende kracht een geldig verblijfstitel gekregen. Hierdoor is de uitkeringsnorm van de heer met terugwerkende kracht gewijzigd van alleenstaande naar een norm voor een gezin. De betalingsachterstanden van de vaste lasten zijn betaald omdat de heer en mevrouw door de normwijziging recht hadden op een nabetaling.

Meerwaarde voor professionals in Verbondsteam
Brede en integrale blik, tijd winst, korte lijnen, intensievere samenwerking over de schotten heen werken, outreachend en oplossingsgericht werken, leren van escaleren, meer kennis gekregen over wet- en regelgeving en welke routes bewandeld kunnen worden.

Wat heb je nodig om vastgelopen casuïstiek beter en sneller op te lossen.
In deze vraag deed zich in de antwoorden een duidelijke tweedeling voor. Het Verbondsteam met veel ervaring in het legitimeren van uitzonderingen gaf aan: "ik zou zelf (team) mandaat willen hebben op de afweging voor een financiële tegemoetkoming, dan wel woonurgentie" (60%). In de twee teams waar minder ervaring is met het legitimeren van uitzonderingen gaf aan: "ik zou dit graag met een expert willen oppakken maar dan vanuit gelijkwaardigheid en niet vanuit wantrouwen" (80%). Het accent ligt dus precies anders. Het lijkt erop dat als je als team meer ervaring hebt met het legitimeren van uitzonderingen je je zekerder voelt om dit met je team op te pakken, die wens ligt er zeker.

Welke ervaringen heb je met het gebruik van experimenteerruimte (wonen of maatwerkbudget)
Met behulp van "ranking" gaven de meeste Verbond-teamleden aan dat zij het gebruik van de experimenteerruimte "met elkaar zoekend, maar leerzaam" vonden (ca.70%). Vervolgens werd aangegeven "lastig/onmogelijk omdat we geen idee hadden waar we moesten zijn" (ca 20%) en een kleine groep gaf "overig" aan.
Het gebruik van de experimenteerruimte is langzaam op gang gekomen, maar naar mate de route duidelijker werd zijn de teams meer ervaren geworden in het uitwerken van de "waardendriehoek" (legitimeren van de uitzonderingen) en is er steeds vaker gebruik van gemaakt. Je ziet ook terug dat naarmate het team het vaker inzet (zoals bijvoorbeeld in Verbondsteam Geuzenveld-Slotermeer omdat zij vooral meervoudig complexe casuïstiek behandelen) zij dit als hele grote meerwaarde ervaren die zij kunnen inzetten. Daarmee kunnen zij ingewikkelde casussen in een vroegtijdig stadium oplossen en voorkomen dat het erger wordt. Minimaal 21 keer is een uitzondering onderbouwd en gerealiseerd, in bijna alle gevallen is gebruik gemaakt

van het maatwerkbudget een enkele keer een woonurgentie. Door het samenwerken en in vroeg stadium problemen oplossen is in nog veel meer casussen voorkómen dat een uitzondering moest worden gemaakt.

Hoe is de samenwerking met wonen verlopen?
In drie Verbondsteams heeft een medewerker van team indicaties geparticipeerd. Het betrekken van wonen aan de voorkant levert volgens alle Verbond-teamleden (incl. medewerkers wonen) enorme meerwaarde op. Dat zit in het direct, dus vanaf het begin, meedenken met een woonvraag. Als de relevante mensen aan tafel zitten, kom je eerder tot betere oplossingen. De parate kennis die Wonen meebrengt wordt als onmisbaar bestempeld. Hoe eerder in het proces je kennis van Wonen meeneemt hoe beter je de procedure kunt volgen en daarmee ook weet waar je kunt afwijken. Het delen van expertise, samen opties onderzoeken, het proces én de oplossingsgerichtheid bij elkaar hebben een enorm versterkende uitwerking. Samen werk je aan het perspectief van de Amsterdammer. Een betere connectie tussen het gemeentelijk apparaat en de hulpverlening wordt ook als winstpunt genoemd. Het is lastig om de bijdrage van Wonen te kwantificeren[12]. Het gaat niet alleen maar om de “experimenteer urgenties” maar zeker ook om kleine doorbraken die niet groots en meeslepend wereldkundig worden gemaakt maar wel van toegevoegde waarde zijn. Het gaat juist ook om preventief handelen als Verbondsteam, dus als er een woonvraag is niet meteen een indicatie in Amsterdam aanvragen maar eerst goed uitzoeken hoe de woonvraag eruit ziet en of het persé in Amsterdam opgelost moet worden; voorkómen dat er nog meer druk op de schaarse woningmarkt wordt gelegd. Daarover voer je het gesprek en daar ben je alert op.

Een paar voorbeelden:

Een casus uit Geuzenveld Slotermeer. Het betrof een scheidend paar. Door met alle partijen samen te werken heeft WPI een doorbraak geforceerd op inkomensgebied, waardoor er geen urgentieaanvraag ingediend is. Door eerst andere zaken op te pakken heeft mevrouw zelf een oplossing gevonden voor haar woonprobleem. Je moet er dan vanaf het begin bij zijn, anders mis je elementen uit de casus.

Een casus in Zuid Oost. Cliënten krijgen na de screening & intake bij het sociaal loket voor een urgentieaanvraag een afwijzing. De hulpverlener van deze cliënten menen dat er informatie niet goed is overgekomen. In het Verbondsteam is deze casus nog eens uitgeplozen en daardoor waren er meer aanknopingspunten voor een urgentieaanvraag. Door deze voorbereiding kreeg het sociaal loket betere informatie waardoor er alsnog verder gegaan kon worden met de aanvraagprocedure.

Een aantal voorbeelden van mensen die succesvol begeleid zijn buiten de regio Amsterdam: een man die inschrijfduur in Leeuwarden bleek te hebben. Hij kwam uit Friesland en met 3 jaar inschrijfduur kon hij daar naartoe verhuizen.

Het gaat om een gezin dat vertrok naar een gemeente waar de huren lager liggen dan in Amsterdam. Er zijn meerdere vergelijkbare cases geweest. Het gezin woonde in Nieuw-West. De kostwinner was zelfstandig ondernemen (stukadoor) en er was sprake van enorme financiële krapte. Het gezin had twee minderjarige kinderen en door de oplopende schulden, ontstond er een huurachterstand. De eigenaar van de woning was deze mensen duidelijk liever kwijt dan rijk. Het gezin is op veel fronten bijgestaan om de financiën weer enigszins op de rit te krijgen. Uiteindelijk is er een grote eengezinswoning gevonden in Den Helder. De hulpverlener zegt hierover: dit gezin heeft gekozen om als éénheid te functioneren en veiligheid en geborgenheid in een andere stad te prevaleren boven onzekerheid en financiële ellende in Amsterdam.

Een ander voorbeeld van een schijnbare kleine oplossing van een potentiële woonvraag: de woningbouw heeft een ontruiming ivm woonfraude omgezet naar een officiële waarschuwing na tussenkomst van een multidisciplinair gesprek en ingezette ondersteuning.

---

[12] De Verbond-teamleden werkten niet in hetzelfde registratiesysteem, gegevens zijn daardoor niet systematisch en eenduidig vastgelegd.

Tot slot nog een voorbeeld waarbij de oorspronkelijke hulpvraag 'ontmaskerd' werd terwijl de hulpvraag als een woonvraag gepresenteerd werd. De hulpvraag komt van een 27-jarige vrouw in de laatste fase van haar zwangerschap. Ze woont met haar 73-jarige moeder in één huis. De woning staat op naam van haar moeder. De dochter is mantelzorger van haar moeder en regelt alles voor haar, o.a. haar financiën en het verzorgen van dagelijkse levensbehoeften. De dochter staat al heel lang ingeschreven bij WoningNet, maar ze wil haar moeder eigenlijk niet alleen laten. Een aantal basiszaken heeft mevrouw prima voor elkaar: een vaste baan, financiën zijn stabiel en haar gezondheid is in orde. Ze vraagt om een eigen woning. De Verbondsteam medewerker praat met de dochter om te onderzoeken of er omstandigheden zijn waardoor ze met voorrang een huurwoning nodig zou hebben. Bij het doorvragen werd duidelijk dat ze vaak ruzie met haar moeder heeft en dat dit eigenlijk de reden is om een eigen woning te willen. Het wordt duidelijk dat ze hierbij op twee gedachten hinkt, want ze voelt zich ook verantwoordelijk voor de zorg voor haar moeder. De Verbondsteam medewerker stelt voor om haar moeder bij de gesprekken te betrekken zodat duidelijk wordt wat de oorzaak van hun conflict is en wat er nodig is om samen zonder conflicten onder één dak te wonen. Na meerdere gesprekken is de oorspronkelijke hulpvraag van mevrouw niet meer in beeld. De conflicten tussen moeder en dochter zijn verminderd en minder intens. Mevrouw is tevreden over de verbetering van hun verstandhouding. Mevrouw is inmiddels bevallen van een gezonde baby. Ook dit maakt dat mevrouw en haar moeder minder tegenover elkaar staan en de handen meer in een slaan.

---

5. Hoe ontwikkel je een Verbondsteam

Werken in een Verbondsteam is een nieuwe manier van samenwerken. Je werkt samen over alle domeinen heen. Je hebt gedeelde kernwaarden een gedeelde werkwijze je spreekt dezelfde taal. De teamleden maken een beweging van specialist naar “generalist met eigen expertise”, leren verschillende producten te leveren (informatie en advies, enkelvoudige vragen, meervoudig (complexe) vragen) en leren samenwerken in een multidisciplinair team (zorgverlening en WPI dienstverlening samen in één team). Dat is zoeken en pionieren met elkaar en dat kost dus tijd.
Bij de start van de Verbondsteams hebben wij ervaren dat het van belang is om tijd te nemen om elkaar te leren kennen, teambuilding. Zoeken met elkaar naar hoe je samenwerkt, dat gaat niet vanzelf. Sommige teamleden kwamen erachter dat een Verbondsteam niet de juiste werkplek voor hen was en zijn afgehaakt.

Om een goed team te vormen willen wij vanuit de Verbondsteams een aantal tips en adviezen meegeven wat ons geholpen heeft om een goed samenwerkend team te ontwikkelen.
Opmerking vooraf, het is van belang om de stappen met het hele team te doorlopen, dus ook als er weer nieuwe mensen bij komen, je begint altijd bij het doorleven en betekenis geven van de gezamenlijke opgave en de kernwaarden.

5.1 Doorléven van de gezamenlijke opgave en gedeelde kernwaarden

In het Verbondsteam werk je vanuit een gezamenlijke opgave “iemand naar een goed leven helpen”. Alle medewerkers in de Verbondsteams zijn betrokken bij de stad, de buurt en bij de Amsterdammers. Door de gezamenlijke opgave centraal te zetten en als startpunt te nemen, wordt de opgave bepalend voor ons handelen en voor de samenwerking. Organisatiebelang verschuift naar de achtergrond, samen werken aan de opgave wordt zo een gezamenlijke aangelegenheid. En ieder draagt vanuit de eigen expertise bij aan die opgave. We zullen dus op alle niveaus ons telkens af moeten vragen: wat is in dit geval onze opgave?
Allereerst ligt die opgave op het niveau van de Amsterdammer die hulp vraagt of hulp kan gebruiken, die is in de lead. Die bepaalt de individuele opgave, door zijn verhaal te delen, door zijn leefsituatie uit te leggen. We sluiten aan bij het perspectief dat de Amsterdammer zelf stelt of die zich aandient via andere wegen, bijvoorbeeld door veiligheidsissues of buurtoverlast.
Ten tweede zetten we de opgave van de Amsterdammer ook in een breder perspectief, want we hebben met elkaar ook een bredere opgave. Dat zijn opgaven voor de omgeving, de wijk, de buurt en de stad. Dus staan we ook telkens stil bij vragen als:

- Wat betekent deze situatie voor de Amsterdammer en voor zijn of haar omgeving, zoals gezin of familie?
- Wat betekent de situatie voor de buurt, voor de wijk en voor de stad?
- Aan welk wijk- of stedelijk vraagstuk werken we als we met deze Amsterdammer werken?

Door gezamenlijk op deze manier te kijken – je werk draagt bij aan een groter maatschappelijk doel, aan leefbaarheid, aan een beter buurt, een fijnere stad - verbetert niet alleen het effect van het werk, maar het geeft ook professionele en persoonlijke verdieping voor de medewerker. Het plaatst ieders dagelijkse inspanning in een groter perspectief, en zorgt zo voor meer voldoening in het werk.

De kernwaarden die we als Verbondsteams hebben ontwikkeld (welkom, aansluiten, maatwerk) zijn een rode draad voor het samenwerken in het team. Je geeft met elkaar betekenis aan deze kernwaarden; hoe krijgen ze vorm bij de inloop, bij de gesprekken, bij de contacten in de buurt etc. Door dit met elkaar te blijven bespreken ga je steeds meer vanuit dezelfde opgave en kernwaarden aan de slag.

5.2 Leg de basis voor goede samenwerking

Een belangrijke basis voor samenwerking is dat teamleden elkaar kennen, waarderen en vertrouwen. Zij komen uit verschillende organisaties en hebben diverse achtergronden en kennisgebieden. Stap één is dan ook investeren in teambuilding. Uitgebreid kennismaken en vaardigheden oefenen, als ook informele activiteiten organiseren.
Goed kunnen samenwerken binnen en buiten het team is noodzakelijk, iedereen is bereid om mee te denken en stappen te zetten om echt concreet iets voor elkaar te krijgen in het belang van de Amsterdammer. Er wordt (bijna) niet naar andere organisaties gewezen, het team wijst naar zichzelf en gaat aan de slag. Ontwikkel het besef dat het niet mijn klant is maar onze klant, en dat je elkaar nodig hebt om het op te lossen, je bent gezamenlijk verantwoordelijk voor de oplossing.

5.3 Leg de basis voor een lerend team

Alle inzet van het team is gericht op het leveren van toegevoegde waarde voor de Amsterdammer. Focus op het primaire proces en hou dit proces zo eenvoudig en overzichtelijk mogelijk. De rol van de formele leidinggevende is niet controleren maar faciliteren; begrenzen en prioriteren. Geen eindeloze cursussen en trainingen, maar 'learning by doing' op de werkplek, in de praktijk, bv. 80 procent leren op de werkvloer en 20 procent evalueren, leren en reflecteren. Samen leren en uitproberen, fouten maken hoort er bij.
Bedenk met elkaar verschillende manieren waarop je in de dagelijkse praktijk van elkaar kan leren, maak bijvoorbeeld duo's om ervoor te zorgen dat kennis gedeeld wordt en alle teamleden verder kunnen kijken dan hun eigen expertise.

5.4 Werk vanuit één werkwijze; spreek dezelfde taal

Het helpt als er een heldere werkwijze is waarmee gewerkt gaat worden. De Verbondsteams gebruiken hiervoor het Kompas: de kernwaarden en Amsterdamse Maatwerkmethode. Dat doen we door de Amsterdammers welkom te heten, aan te sluiten en maatwerk te leveren (onze kernwaarden). We investeren in de relatie met de Amsterdammer en schakelen snel indien nodig binnen of buiten het team. We laten de regie bij de Amsterdammer en ondersteunen hem bij het vinden van oplossingen.
Aansluiten bij en vertrouwen in de Amsterdammer is essentieel om maatwerk te kunnen leveren. Met de AMM spreek je dezelfde taal en je werkt altijd vanuit het perspectief van de Amsterdammer, dat is leidend. Daarbinnen is er ruimte voor leren, experimenteren, reflecteren en ontwikkelen.

5.5 Rol van de teamcoach

Een Verbondsteam is een nieuw team (in de toekomst de buurtteams ook) met een grote veranderopgave. Je kunt aan het begin niet precies zeggen hoe alles eruit ziet (draaiboek), maar je gaat met elkaar vanuit de opgave, binnen de kaders ontwikkelen. Dat vraagt van de teamcoach een houding die leren in de praktijk ondersteunt en stimuleert. Een aantal belangrijke onderdelen waar de teamcoach op stuurt zijn:

- Vakmanschap en elkaar daarin vertrouwen
- Autonomie voor teamleden
- Beslissingsbevoegdheid als team
- Wederkerigheid in het afleggen van verantwoording
- Gemeenschappelijk belang gaat boven eigen belang

Basishouding is:

6. Ontwikkelopgaven

Naast het ontwikkelen van het kompas voor de buurtteams heeft elk Verbondsteam een aantal ontwikkelopgaven opgepakt. De meeste ontwikkelopgaven zijn samen met medewerkers uit de andere Verbondsteams opgepakt en uitgewerkt de zgn. “saté-prikker” aanpak. In elke ontwikkelopgave is beschreven hoe deze tot stand is gekomen, welke werkwijze is gevolgd en welke adviezen worden gegeven. De uitkomsten van de ontwikkelopgaven zijn voorgelegd aan de beleidsmedewerkers van OJZ en WPI. Onduidelijkheden zijn op basis hiervan aangescherpt.

Achtereenvolgens worden de volgende ontwikkelopgaven beschreven

6.1 rollen ervaringsdeskundigen
6.2 brede vraagverheldering
6.3 werken vanuit perspectief

6.4 samenwerken zorg en WPI-dienstverlening
6.5 samenwerken met OKT
6.6 samenwerken met sociale basis
6.7 samenwerken met huisartsen
6.8 samenwerken met GGZ

6.1 ONTWIKKELOPDRACHT rollen ervaringsdeskundigen in het Verbondsteam

Ervaringsdeskundigen in het toekomstige buurtteam; wat bedoelen we daar precies mee?

Ervaringskennis, ervaringsdeskundigheid, ervaringsdeskundige
Velen worden vandaag de dag "ervaringsdeskundige" genoemd, of noemen zichzelf zo. Dit zegt echter vaak weinig over de kennis competenties waarover diegene beschikt. Belangrijk dus om voor buurtteams de term "ervaringsdeskundige" te definiëren. Zodat we weten welke kennis en competenties van betreffende persoon verwacht mogen worden.

Wanneer kun je je in een buurtteam "ervaringsdeskundige" noemen?
Je ontwikkelt je tot ervaringsdeskundige door reflectie op eigen ervaringen en het weer op orde brengen van het leven (= *ervaringskennis*). Door dit te analyseren en te verbreden/verdiepen met de kennis van lotgenoten, ontstaat *ervaringsdeskundigheid*. Door vervolgens vaardigheden te leren om deze ervaringskennis professioneel te gaan inzetten, ontwikkel je je tot e*rvaringsdeskundige*.

De ervaringsdeskundige
De ervaringsdeskundige zet beargumenteerd aan den lijve ondervonden kennis van ontwrichtende ervaringen, stigmatisering en empowerment in om anderen te ondersteunen in hun persoonlijk proces. De inbreng van deze persoonlijke dimensies onderscheidt een ervaringsdeskundige van een reguliere hulpverlener.

Welke rollen hebben de ervaringsdeskundigen in het Verbondsteam gehad?

Verantwoording
Er is een werkgroep gevormd met ervaringsdeskundigen uit alle vier de Verbondsteams, aanjagers, medewerkers uit de Verbondsteams en de kwartiermaker ED. In de Verbondsteams zijn de ervaringsdeskundigen een volwaardig teamlid met een eigen rol.
Deze werkgroep is een aantal keer bij elkaar geweest en heeft op basis van de ervaringen die in de Verbondsteams zijn opgedaan een aantal rollen geformuleerd. Dat heeft geleid tot onderstaande 6 rollen

ADVIES rollen ED in het Verbondsteam

Basisrol:

1. **Brugfunctie:** ED spreekt de taal, (her)kent de ervaring van de Amsterdammer en is in staat deze over te brengen naar de professional. ED is de vertolker van het buurtleven waarbinnen hij zelf leeft. Maar ook is ED in staat de taal van de professional toegankelijk te maken voor de hulpvrager. ED zorgt voor verbinding tussen de leefwereld van de Amsterdammer en de systeemwereld waarin de hulpverlener zich beweegt. Hiervoor is het nodig dat ED goed is aangehaakt bij formele en informele netwerken.

2. **Onafhankelijke denker/doener:** ED is in staat in om zowel naast de Amsterdammer als de betrokken partijen te staan omdat ED niet gebonden is aan de systeemtermen en de organisatie van de professional. ED denkt, doet en voelt vanuit eigen ervaring een probleemgebied en kent andere oplossingsrichtingen. Een professional handelt vaak vanuit afspraken, organisatiebelangen en wet- en regelgeving. Dat zijn twee verschillende uitgangspunten. Ze kunnen elkaar prima aanvullen, maar de een kan niet de rol/functie van de ander overnemen.

3. **Perspectief Amsterdammer:** ED is niet de enige die vanuit de Amsterdammer de dingen kan bezien, dat kan een professional ook. Maar voor ED is dit meer vanzelfsprekend, want ED heeft meer dan eens vanuit dit perspectief naar dingen moeten kijken en oplossingsrichtingen gevonden. De ED is ondersteunend en empathisch, een vertrouwenspersoon.

4. **Rolmodel/Bondgenoot:** vanuit de rol van maatje of coach is ED in staat de Amsterdammer te inspireren en te stimuleren tot het nemen van eigen verantwoordelijkheid en het bouwen aan eigen kracht. Door het delen van het eigen ervaringsverhaal ontstaat een natuurlijke brug van veiligheid en vertrouwen. Door in het proces naast de Amsterdammer te blijven staan, ook als het minder gaat, is ED de Amsterdammer tot steun.

Aanvullende rollen:

5. **Ervaringsdeskundigheid (h)erkennen als kennisbron.** Belangrijk bij de huidige ontwikkelingen rond ervaringsdeskundigheid, is de (h)erkenning van ervaring als aparte kennisbron. Ervaringskennis krijgt een plek náást wetenschappelijke en professionele kennisbronnen. ED is de vertolker van deze (herstel)kennis en kan zich makkelijk verplaatsen in de situatie van de Amsterdammer. Dit kan bv. in de vorm van het geven/ontwikkelen van trainingen; kijken vanuit verschillende perspectieven en zoeken naar verschillende oplossingsrichtingen.
   Een andere manier om vorm te geven aan de erkenning van ervaringsdeskundigheid als kennisbron is het werken in een tandem (duo, trio) met een professional: samen aanwezig bij bv. de intake. ED voelt en ervaart waar de (zorg)vraag van de Amsterdammer over gaat. Werkt en denkt stress reducerend en voorkomt verdere achteruitgang door bruggen te bouwen met informeel of eigen netwerk. Hierdoor is het soms zelfs zo dat er geen zorg nodig is. Als er wel zorg nodig is, wordt naar de juiste zorg geleid.
   (Kloven theorie: https://sterkuitarmoede.nl/de-kloven-de-theoretische-achtergrond/)

6. **Kwartiermaker:** Professionals en bestuurders kunnen de kennis van ED gebruiken om (beleid over) hulp en ondersteuning te bieden die beter aansluit bij de behoeften en noden van Amsterdammers in een kwetsbare positie. Soms is het nodig dat ED de rol van innovator op zich neemt. Het signaleren van tekorten in het aanbod van de bestaande hulpverlening en ontwikkelen van alternatieven is daar een belangrijke uiting van.

Conclusie

- Er zijn verschillende rollen mogelijk voor ED in het Verbondsteam. Het is belangrijk om duidelijk hierover te zijn in het team, niet iedereen ambieert dezelfde rol, dat is ook maatwerk.
- Leren samenwerken tussen ervaringsdeskundigen en de professionals uit het Verbondsteam kost tijd, belangrijk dat die tijd er is en dat er door de aanjagers wordt gestuurd op het samenwerken.
- ED maakt integraal onderdeel uit van het Verbondsteam, vanuit gelijkwaardigheid.
- In de Verbondsteams wordt op dit moment vooral de rol van brugfunctie, onafhankelijke doener/ denker en bewonersperspectief goed vervuld.
- Dat de rol van tandem met professional wordt als een belangrijke rol gezien, maar nog te weinig opgepakt. Daar werken we aan.
- Het heeft een enorme meerwaarde om ED in je team te hebben voor de professionals maar zeker ook voor de Amsterdammers. Advies is dan ook zorg voor goede (gekwalificeerde) ED in je team en creëer de randvoorwaarden zodat zij hun kennis en ervaring optimaal kunnen inzetten (bijvoorbeeld brede stedelijke intervisie vanuit ANE als onderdeel van kwaliteitsbevordering).

Hoe zien de ervaringsdeskundigen uit de Verbondsteams hun rol in de toekomst?

…Een betaalde functie als (gecertificeerde) ervaringsdeskundige is voor mij een manier om maatschappelijk en professioneel een plek te verwerven. Het is een waardering voor het harde werken en de kennis die ik als ervaringsdeskundige inbreng en deel van zowel het persoonlijke als maatschappelijk herstel.

…ik zie een belangrijke taak weggelegd in het welkom heten en het aansluiten bij de Amsterdammer. Ik kan goed aansluiten bij de leefwereld van de Amsterdammer. Alles valt of staat met een goede communicatie.

…Ik wil graag vanaf het begin bij een casus betrokken worden, dus bij de eerste intake, als het een Amsterdammer betreft die voor langere tijd begeleiding nodig heeft op een voor ons bekend terrein. Net als alle anderen in het team, ieder vanuit zijn eigen expertise. Afhankelijk van de behoefte van de klant. Onder begeleiding professional. Dit wordt bij de intake direct verteld; wat mijn rol is in de casus

…Ik wil graag een gelijkwaardige en volwaardige deelnemer zijn in de casuïstiekbespreking en de teamvergaderingen en hierin het ervaringsdeskundige perspectief vertegenwoordigen. Inhoudelijk ben ik een 'anders denker'. Hiermee bedoel ik dat ik anders dan de professionals nadenk over herstel van probleemgebieden en stressvermindering. Een professional kan heel goed dingen oplossingen voor de buurtbewoner. Ik stimuleer een buurtbewoner om vanuit eigen ervaring een andere oplossingsrichting aan te bieden. De buurtbewoner kan dan zelf (eigen regie) bepalen of hij wat doet met het aangebodene.

….Het is voor de professional duidelijk dat wij de ervaringsdeskundige zijn en niet de eindverantwoordelijke. Professional heeft de leiding, ervaringsdeskundige is volgend en afwachtend opstellen.
Het is voor de professional duidelijk dat wij de ervaringsdeskundige zijn en niet de eindverantwoordelijke. Professional heeft de leiding, ervaringsdeskundige is volgend en afwachtend opstellen. Afhankelijk van de behoefte van de klant. Onder begeleiding professional. Dit wordt bij de intake direct verteld.

…Ik wil graag vanuit een rol van maatje/coach de eigen kracht van de Amsterdammer stimuleren. Ik kan de Amsterdammer wijzen op eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht. Ik blijf in het proces naast de Amsterdammer staan ook als het minder gaat, ben ik hem tot steun, ook buiten kantoortijden.

….Ik wil graag in een tandem met de professional werken. Ik merk dat mijn standvastige aandacht voor het perspectief van de Amsterdammer nu breder gedragen wordt in ons Verbondsteam. Ik wil graag samen met de professionals een intake doen zodat ik kan voelen en ervaren waar de (zorg)vraag van de Amsterdammer over gaat. Doordat ik er vroeg bij betrokken word en we het goede gesprek hebben we ook al ervaren dat er soms geen zorg nodig is maar iets anders.

.. Ik wil graag een rol als innovator. Met organisaties in de buurt kijken hoe zij Verbonden kunnen worden aan het Verbondsteam. Zo heb ik samen met een woningcorporatie een telefonisch spreekuur ontwikkeld

waar medewerkers uit het Verbond aan deelnemen en ook buurtconciërges. Op deze manier leren we elkaar goed kennen en zijn de lijnen super kort. Het lijkt mij leuk om te kijken hoe andere partijen ook aangehaakt kunnen worden bij het Verbond zodat we steeds meer onderdeel worden van de buurt.

6.2 ONTWIKKELOPDRACHT BREDE VRAAGVERHELDERING

Verantwoording
De methodiek “wat telt is” ingezet in Verbondsteam Dapperbuurt (sinds september 2019) en Volewijck (sinds januari 2020), de methodiek Mijn Positieve Gezondheid is geïntroduceerd bij Verbondsteam H-buurt/ Amsterdamse Poort en Geuzenveld Slotermeer. Het doel was om met beide methodieken te oefenen en zodoende een afgewogen advies te kunnen geven over beide methodieken. In de praktijk is alleen de methodiek “Wat telt” uitgetest bij 20 cliënten. De methodiek Mijn Positieve Gezondheid is binnen deze ontwikkelopdracht slechts door een paar professionals ingezet. Buiten deze ontwikkelopdracht hebben verschillende teamleden daar in hun eigen werk wel ervaring mee opgedaan. We nemen alle ervaringen mee in het advies, maar de ervaring met MPG, binnen de ontwikkelopdracht, is mager.

De twee methodieken:
Het instrument Wat Telt is ontwikkeld in Utrecht, samen met professionals, cliënten en Movisie. Het doel is om in gesprek te gaan over wat goed en minder goed gaat in het leven van de cliënt. Samen met de professional stelt cliënt doelen op per leefgebied en deze worden regelmatig geëvalueerd. Zo ontstaat er monitoring op verandering op de verschillende leefgebieden. Er is een digitale en bordversie van Wat Telt.

Positieve gezondheid is een benadering die niet de ziekte, maar een betekenisvol leven van mensen centraal stelt. De nadruk ligt op de veerkracht, eigen regie en het aanpassingsvermogen van de mens en niet op de beperkingen of ziekte zelf. Positieve Gezondheid kan digitaal of offline worden ingezet.

Advies:
Wat Telt draagt bij aan het bespreken van en werken aan het perspectief van de cliënt. Professionals vinden het een fijn instrument en krijgen samen met de cliënt het perspectief goed boven tafel. Cliënten en professionals ervaren Wat Telt als eenvoudig en laagdrempelig. Perspectief staat voorop en cliënt heeft de regie. Het gesprek wordt breed gevoerd. Hiermee sluit het instrument aan bij de Amsterdamse Maatwerk Methode, de werkwijze van de Verbondsteams.

Bij Positieve gezondheid is er sprake van een rijke uitvraag, deze benadering staat verder van cliënten af vinden de professionals. Ze vinden het een minder praktisch instrument dan Wat telt. Hierbij moet gezegd worden dat de meeste professionals buiten het Verbond ervaring hebben opgedaan met Positieve Gezondheid. Vooral bij Welzijn op Recept komt deze benadering van pas.

We zien ook dat het niet mogelijk is om één instrument voor alle doelgroepen in te zetten, Wat Telt komt het meest in de buurt. Het is een rijk instrument; vergeleken met de ZRM is Wat telt verder doorontwikkeld. Waar de ZRM meer een feitelijke situatieschets oplevert, opent Wat Telt het gezamenlijke gesprek over het perspectief en hangt daar concrete doelstellingen aan.

We adviseren om Wat Telt op te nemen in de toolbox en te integreren in het ondersteuningsplan en het registratiesysteem van de toekomstige buurtteams

Samenvatting van de ervaringen met het instrument Wat Telt zijn zeer positief, bij professionals en cliënten. Hieronder een opsomming van ervaringen:

Cliëntperspectief
- Het is tastbaar voor de cliënt (krijgt print mee)
- Het plan is van de cliënt zelf, vanuit zijn/haar perspectief
- Cliënt is zelf veel meer in de regie
- Actie ligt ook direct bij de cliënt

Doelgroep
Geschikt voor veel doelgroepen, ook voor gezinnen

…Bij een depressieve cliënt had het geen meerwaarde, mogelijk speelde daarbij LVB een rol
…Leefgebieden zijn soms nog te abstract, handig om deze in pictogrammen af te beelden, zeker als er sprake is van LVB
…Minder geschikt voor mensen die slecht lezen of problemen hebben met taal

Werkwijze
- Het instrument geeft zowel de cliënt als de hulpverlener een breed overzicht
- Geeft aanleiding tot een gesprek over andere zaken, meer achtergrondinformatie komt naar boven
- Het helpt de hulpverlener breed uit te vragen
- Goed om perspectieven van cliënt en hulpverlener naast elkaar te kunnen zetten
- Nuttig om naar een datum waarop een doel gehaald wordt toe te werken
- Goed instrument om de cliënt beter te leren kennen
- Geeft structuur in een gesprek
- Prettig om prioritering aan te kunnen brengen op leefgebieden
- Mogelijkheid om te evalueren is fijn
- Instrument wordt meestal niet bij het eerste gesprek ingezet, maar in een later stadium
- Geschikt voor praktische vragen
- Sluit aan bij alle leefgebieden
- Handig instrument om naast de ZRM te gebruiken

…Het instrument mist de opsomming; wat doet cliënt en netwerk, wat is er in de buurt, wat doet formele zorg

Gebruiksvriendelijkheid:
- Fijn om een document te kunnen uitprinten en mee te kunnen geven aan de cliënt
- Prettig om stap voor stap het instrument in te kunnen vullen, maakt het overzichtelijk en laagdrempelig
- Fijn dat er een papieren en digitale versie is, sluit aan bij verschillende doelgroepen
- Handig als Wat Telt geïntegreerd wordt in het registratiesysteem

… Veel scrol en zoekwerk in de digitale versie, dit kan voor sommige cliënten te ingewikkeld zijn
… Visueel; de blauwe achtergrond bij de digitale versie is niet fijn, beter zachtroze
… De methodiek mag uitgebreider; gameverslaving moet een apart kopje krijgen, valt niet onder alcohol/ drugsverslaving
… Cliënten vonden het moeilijk om hun leven een cijfer te geven
… Alleen een foto kunnen maken van de leefgebieden in de bordversie van Wat Telt is niet handig

6.3 ONTWIKKELOPDRACHT WERKEN VANUIT HET PERSPECTIEF VAN DE AMSTERDAMMER

Verantwoording
Voor deze ontwikkelopgave is een werkgroep opgericht met deelnemers uit de vier Verbondsteams (sociaal raadsvrouw, ambulant ondersteuner, klantmanager ondersteuning, ervaringsdeskundigen) en een aantal cliënten. Er zijn 5 bijeenkomsten georganiseerd tussen maart en oktober 2020. De bevindingen uit de gesprekken van de werkgroep zijn uitgetest in de praktijk door duo's professionals en ED. Dat heeft uiteindelijk geleid tot dit advies en de inzichten worden gedeeld tijdens een workshop in de week van het Verbond.

Onderzoeksvragen
Wat levert het werken vanuit het perspectief op voor de Amsterdammer en professional?
- gezamenlijk richting perspectief werken en goed overleggen over taken en verantwoordelijkheden levert snellere en makkelijkere oplossingen. Op korte termijn kost het meer tijd en op de lange termijn werk je sneller naar een duurzame oplossing.
- Door goed door te vragen op het perspectief ontstaat een heel ander gesprek. Door dichter bij de wensen van de Amsterdammer te blijven, kwamen er andere zaken die speelden naar boven. Daardoor lukte het om verder te kijken dan de oorspronkelijke vraag (naar bv. een woning).
- Aandacht besteden aan de tussenstapjes die moeten gebeuren om het perspectief te halen (verdiepen), haalt druk van de ketel. Voor zowel Amsterdammer als professional fijn om de stress van de situatie te verminderen. Het uitzoomen op het perspectief helpt de Amsterdammer het ook vol te houden, waar doe je het voor? Motivatie neemt toe en de klant voelt zich heel serieus genomen
- Minder focus op wat niet kan, meer op wat wel kan.
- In eerste instantie schrikken Amsterdammers van de perspectief vraag, later in het traject geven ze aan dat ze ontspannen als ze een doel hebben. Er ontstaat meer rust om terug en vooruit te kijken, te reflecteren. Ze zijn enthousiast en hebben dit nog nooit meegemaakt.
- Meeste Amsterdammers zijn gewend dat de hulpverlener iets bedenkt en met oplossingen komt. De vraag prikkelt de klant wel tot nadenken over zijn verantwoordelijkheid. Blijven stellen van deze vraag is belangrijk, je plant eigenlijk een zaadje dat bij herhaling gaat groeien.
- Als het netwerk/familie een ander perspectief heeft dan de Amsterdammer wordt het lastig. Dan moet er gesproken worden over wie gaat het hier? Wat is zijn/haar perspectief? Hoe krijg je dan als hulpverlener de verschillende meningen op 1 lijn.

ADVIES
Het werken vanuit het perspectief gaat niet vanzelf, het vraagt om een andere houding van jou als professional. De aanname die eronder ligt is dat als je het perspectief van de Amsterdammer als uitgangspunt neemt je mensen motiveert om andere keuzes te maken op basis van hun eigen drijfveren (perspectief) en hun eigen kracht en hen dat te laten vertalen in (blijvend) nieuw gedrag[13]. Dat is vele malen duurzamer dan oplossingen bedenken voor de Amsterdammer. Om dit goed in de vingers te krijgen merken we ook dat er aanvullende scholing nodig is. Het vraagt om inzetten van motiverende gespreksvoering, het stellen van slimme open vragen en oplossingsgericht meedenken met de Amsterdammer. We hebben gemerkt dat niet iedereen deze vaardigheden even goed beheerst, we merken ook dat de inzet van ervaringsdeskundigen hierbij een grote rol kan spelen (zij spreken de taal van de Amsterdammer)

- Investeer in de vaardigheden van Verbond-teamleden om het perspectief van de Amsterdammer goed te kunnen achterhalen. In de hierboven genoemde onderzoeksvragen staat een aantal tips, het instrument Wat telt kan hier ook bij ondersteunen
- De kernwaarden van het Verbond (welkom, aansluiten en maatwerk) versterken het centraal stellen van het perspectief van de Amsterdammer
- Een training/workshop "perspectief" voor toekomstige buurtteammedewerkers ontwikkelen samen met ervaringsdeskundigen.

[13] Deze uitgangspunten worden ook onderschreven in de Stress Sensitieve Werkwijze (ontwikkeld door Doras)

Het perspectief van Amir is om in land X. te gaan wonen. Het is een zelfgekozen doel dat motiverend werkt. In tijden van somberheid of tegenslagen merkte ik dat het teruggrijpen naar het perspectief positieve energie geeft. Bij het maken van beslissingen over uitschrijven ander persoon van het adres, het schuldhulpverleningstraject en het op orde brengen van het inkomen grijpen we regelmatig terug naar dit perspectief. Het geeft dus richting in het traject en het is helpend bij het maken van keuzes en beslissingen. Met het door Amir gekozen perspectief als doel neem ik hem serieus. Iedereen heeft krachten en talenten en, op uitzonderlijke gevallen na, geloof ik dat iemand zelf het beste weet wat hij wil en wat goed voor hem is. Als hulp- en dienstverlener ondersteun ik Amir en neem ik een meer coachende rol aan. Amir geeft aan dat ik hem goed help. Ik denk dat dit komt omdat hij zich gezien en gehoord voelt en werkt aan zijn perspectief.

6.4 ONTWIKKELOPDRACHT samenwerken zorg- en WPI dienstverlening in het Verbondsteam

Verantwoording
Met een groep medewerkers uit de vier Verbondsteams (zorgverlening: Madi, MEE, AO, Samen Doen en WPI dienstverlening: klantmanager Activering, Inkomensconsulent, Schuldhulpverlening) is de vraag onderzocht hoe zorgverlening en WPI dienstverlening goed kunnen samenwerken in het Verbondsteam. Deze groep is vier keer bij elkaar geweest, koppels van WPI en zorgverlening hebben gezamenlijk Amsterdammers begeleid en de bevindingen en aannames getoetst uit de werkgroep. Tot slot hebben zij een gezamenlijk advies geformuleerd. Naast de "samenwerking ontwikkelvraag" waren er nog meerdere ontwikkelvragen over de rol van WPI in het Verbondsteam, deze zijn beantwoord door en getoetst bij de WPI medewerkers in de vier Verbondsteams

Samenwerken tussen Zorg- en WPI dienstverlening; dat gaat niet vanzelf!

Waar(om) schuurt het?
In de eerste bijeenkomst hebben we dit vraagstuk onderzocht. Het bleek dat er verschillende oorzaken zijn waarom de samenwerking niet vanzelf gaat. Als belangrijk punt werd opgemerkt dat er regelmatig geen vertrouwen is in de Amsterdammer (klopt het wel wat hij/zij aangeeft?). De zorgmedewerkers gaven aan dat het lastig is om de juiste persoon te pakken te krijgen bij WPI, en dat als je in het verleden negatieve ervaring hebt met WPI collega ("kijk uit wat je zegt want insteek van WPI is om uitkering stop te zetten") dat niet helpend is in opbouwen samenwerking. WPI geeft aan dat zij ervaring hebben met zorg "dat de Amsterdammer wordt gepamperd en dat niet het volledige verhaal wordt verteld". Wat iedereen aangaf is dat ieder op zijn eigen territorium zit en beslissingen los van elkaar neemt (zonder overleg).
Een ander punt is dat men elkaars werk niet kent en vanuit welke (wettelijke) kaders men werkt. Dat ontstaat gaandeweg door intensief met elkaar samen te werken en door samen casuïstiek op te pakken en casuïstiekoverleg gezamenlijk te doen (WPI heeft altijd net andere vragen dan de zorg).

Wat kan helpen?
Door ervaringen in de Verbondsteams wordt geconstateerd dat een gezamenlijke werkwijze (de Amsterdamse Maatwerk Methode) zorgt voor 1 taal en voor samenwerken vanuit het perspectief van de Amsterdammer. Dat maakt dat je hetzelfde doel hebt. Er is dan geen wij-zij, maar samen voor het perspectief van de Amsterdammer. Door samen te werken heb je een bredere blik en werk je aan vertrouwen in elkaar en aan vertrouwen in de Amsterdammer. Dat gaat niet vanzelf (je moet nieuw gedrag ontwikkelen en vooroordelen over elkaar en over de Amsterdammer parkeren) maar in de praktijk blijkt dat er als je samenwerkt veel meer mogelijk is dan dat je voorheen dacht, je maakt optimaal gebruik van elkaars expertise en mogelijkheden om zaken te regelen.

ADVIEZEN:

1. **Leer elkaar kennen**

Ga niet zomaar van start maar neem uitgebreid de tijd om elkaar en elkaars werkveld (en wettelijk kader) te leren kennen. Ben nieuwsgierig naar elkaars manier van werken, wat kun je wel/niet voor een Amsterdammer betekenen. In de praktijk van de Verbondsteams is gebleken dat men geen idee heeft wat elkaars werk inhoudt en met welke vragen je bij elkaar terecht kunt. Elkaar leren kennen helpt bij het vertrouwen krijgen in elkaar. Zorg ervoor dat je "vooroordelen" over elkaars werkwijze bespreekbaar maakt.

Ik had een cliënt die in detentie moest waardoor zijn uitkering stopte. Zijn huur ging echter wel door. Ik kon toen even de WPI collega uit het Verbond bellen om te vragen wat nu. Zij heeft me uitgelegd hoe ik kon regelen dat de huurbetaling door ging. Erg makkelijk en snel door de korte lijntjes en omdat je elkaar kent.

2. Formuleer gezamenlijke uitgangspunten (die je ook telkens weer toetst)

- Kernwaarden (welkom, aansluiten, maatwerk) zijn leidend voor WPI[14] en zorg
- Je werkt vanuit het perspectief van Amsterdammer (en elkaar daarop scherp houden en bevragen) en verkent samen de grenzen (van wet- en regelgeving) om het perspectief leidend te laten zijn.
- Als er vooroordelen zijn over de Amsterdammer dan maak je die bespreekbaar
- Neem elkaar mee in hoe WPI met wetgeving omgaat en keuzes maakt (in werkzaamheden en waarom) en ook hoe hulpverlening werkt en keuzes maakt, werk hierin transparant.
- Ben transparant richting de Amsterdammer dat samenwerken meerwaarde heeft voor hem en over wie wat doet
- Bouw (samen) vertrouwen op met Amsterdammer en transparant zijn richting Amsterdammer over samenwerking tussen WPI en zorg
- Geen fraude

Yazeed is zo'n 10 jaar geleden naar Nederland gevlucht en is sindsdien in behandeling voor ernstige PTSS. Inmiddels gaat het redelijk goed met hem en is hij stabiel met het gebruik van medicijnen. Meneer heeft nog twee kinderen in het land van herkomst wonen die hij graag naar Nederland wil halen. Hiervoor loopt een juridische procedure. In Nederland heeft hij ook een gezin (vriendin en twee kinderen) en deze wonen elders in het land. Yazeed heeft tot nu toe nooit gewerkt en niet hoeven inburgeren door zijn psychische problemen. Hij heeft nu zelf naar zijn begeleider aangegeven dat hij zelf een cursus Nederlands gaat volgen en dat hij wil werken in de groenvoorziening. Samen met de klantmanager van deze meneer (die in het Verbondsteam zit) wordt onderzocht wat de mogelijkheden op het gebied van werk zijn voor Yazeed.

Een gezin die het normaal al niet breed heeft kan net rondkomen en is in begeleiding bij een ouder- en kind adviseur (OKA). De OKA neemt deel aan het casuïstiekoverleg van Verbondsteam. Vader is vertegenwoordiger bij een Amerikaans bedrijf. Moeder werkt aantal uur bij Karwei. Zo kunnen ze net rond komen. Nu met Corona heeft het Amerikaanse bedrijf bedacht dat de werknemers nog maar 70 % van hun salaris krijgen. En vader gaat van een werkweek van +40 naar 20 uur. Nu komen ouders dus in de problemen. Aan klantmanager WPI uit het Verbondsteam wordt de vraag voorgelegd of hier een regeling voor is of dat het domme pech is en de familie moet interen op de reserves en op zoek naar een andere baan? Klantmanager geeft hier snel antwoord op zodat OKA familie snel op de juiste manier kan inlichten over de mogelijkheden en voorliggende voorzieningen.

3. Organiseer de juiste randvoorwaarden

- Elk buurtteam heeft een “eigen” klantmanager Activering en een “eigen” inkomensconsulent
- WPI doet direct vanaf de start mee in de teamvorming. ALL je elkaar leert kennen; dan is er veel meer vertrouwen, en dan kun je er samen uitkomen, ook bij fraude ed.
- WPI doet minimaal mee met casuïstiekoverleg (waarborgen brede blik en verbinding met het team)
- Idealiter werkt WPI ook een aantal dagen/dagdelen op de locatie van het Verbondsteam, de ervaring is dat dit de samenwerking écht ten goede komt.
- Waar nodig trekt men samen op in een casus, van A tot Z bij dossier betrokken
- Zorg voor een reeële caseload bij WPI medewerkers (in Verbondsteam schommelde dat tussen 110 en 180 dossiers)
- Er is ruimte (in tijd) om elkaars werkwijze te leren kennen goed met elkaar in gesprek te gaan en transparant te zijn over wat het inhoudt als je bv fraude in stand houdt, welke consequenties heeft het voor de Amsterdammer, hoe kun je dit anders doen.
- Ruimte om gezamenlijk grenzen van wet- en regelgeving te verkennen, samenwerken op de grens van wat wel kan.

---

[14] WPI heeft in het werkkader buurtteams aanvullend nog 3 gedeelde uitgangspunten opgenomen; Een ieder heeft perspectief op werk (in de beroepsbevolking); We activeren naar werk; Werk en zorg worden Verbonden

- In het team wordt gestuurd op samenwerking, wordt bespreekbaar gemaakt waar het schuurt én wordt gestimuleerd dat zoveel mogelijk in het team wordt opgelost.
- We kunnen vanalles verzinnen, maar als we elkaar niet zien/kennen dan blijft het ongrijpbaar

De klantmanager is op huisbezoek geweest bij Meryem die haar afspraak was vergeten. Ze is namelijk niet heel erg mobiel en vergeetachtig. Heeft diverse fysieke klachten. Is hiervoor in behandeling bij de fysiotherapeut. Mevrouw is niet belastbaar voor werk of activiteiten. Afgelopen jaren veel meegemaakt wat betreft overlijden moeder en broer. Langzamerhand kan ze dit een plaats geven. Haar inwonende zoon van 30 is haar tot steun. Helpt veel in het huishouden en met koken. Dit mag ze namelijk niet alleen doen vanwege haar vergeetachtigheid en omdat ze niet voldoende kracht heeft in haar armen. Meryem heeft een urgentie voor een andere woning. Het ziet er naar uit dat dit op korte termijn is te verwezenlijken. Mevrouw staat vrijwillig onder bewind voering. Ze is hier erg blij mee. Ze heeft ook gespaard voor de verhuizing. Bij bespreking casus in Verbondsteam bleek dat collega (ambulant ondersteuner) mevrouw ook begeleidde. Daar was WPI verder niet van op de hoogte. De situatie van mevrouw (met instemming van mevrouw) met elkaar besproken, dat maakt mevrouw nu de juiste ambulante ondersteuning krijgt.

Ontwikkelvragen WPI & rol in Verbondsteam

Rol van klantmanager activering in het Verbondsteam

In het begin is de afspraak gemaakt dat de klantmanagers activering zijn aangesloten bij het Verbond voor 24 uur per week. In de praktijk ziet dit er anders uit. Klantmanagers sluiten aan bij de vergaderingen en casuïstiek (dat is in de praktijk geen 24 uur per week). Klantmanagers hebben ook meegedaan met de inloop, maar dat is gestopt omdat er niet veilig gewerkt kan worden op de locatie van het Verbondsteam. De rol van klantmanager activering ligt op gebied van vragen rondom uitkering, werk of participatie. Op dit moment krijgen wij binnen het Verbondsteam veel praktische vragen rondom de uitkering. Als klantmanager breng je werk en participatie telkens onder de aandacht (bij de zorg collega's staat dat nog niet altijd even scherp op het netvlies). Als klantmanager leg je ook makkelijk de lijntjes binnen WPI (handhaving, terugvordering en verhaal en brief/postadressen) dat is grote meerwaarde in het team. Klantmanagers geven ook aan dat de kennis die je opdoet bij gezamenlijke casuïstiekbesprekingen kunt inzetten bij andere Amsterdammers in je case-load die niet worden besproken in het Verbondsteam vallen.

Bij welke (casuïstiek) overleggen schuift WPI KM aan en hoeveel klanten kan WPI in de caseload hebben?

Het wisselt per Verbondsteam. De meeste WPI KM schuiven aan bij het wekelijkse casuïstiekoverleg, sommige KM WPI doen met alle vergaderingen mee. De caseload wisselt per persoon (gebied) en schommelt tussen 110 tot 180. De meeste WPI KM hebben alleen klanten uit de buurt waar het Verbondsteam actief is. De verwachting van de WPI KM is dat de caseload gezien alle ontwikkelingen zeker zal toenemen.

Welke toegevoegde waarde heeft de inkomensconsulent in het Verbondsteam?

In sommige Verbondsteams is dit goed van de grond gekomen (NW en ZO) en in andere Verbondsteams minder. Het is belangrijk dat de inkomensconsulent onderschrijft wat de toegevoegde waarde is van een Verbondsteam anders heeft het geen toegevoegde waarde. De kennis die een inkomensconsulent meebrengt is heel specifiek en aanvullend voor het Verbondsteam. Het is van belang dat ook de inkomensconsulent vanuit het perspectief van de Amsterdammer werkt, dan heeft het enorme meerwaarde. De ervaring is dat het betrekken van een inkomensconsulent bij een casus voor een enorme tijdsversnelling kan zorgen.

Bij het Verbondsteam klopte een pas gescheiden alleenstaande moeder met inkomsten uit werk (doorverwezen via jobhunter WPI) en aanvullende bijstand aan. Moeder heeft een nul-uren contract. Iedere maand wordt een fictief bedrag ingehouden en later herberekend. Moeder werkt iedere maand ongeveer evenveel uur, dus komt er goed mee uit.
Door een corona-uitbraak bij het restaurant waar zij werkte, ging het restaurant voor enkele weken dicht. Moeder zat zonder inkomen. Zij probeerde haar klantmanager te bellen via het centrale nummer, werd teruggebeld, maar ze kregen elkaar niet te pakken. Na 4 werkdagen was het gelukt. Zij diende een online formulier in te vullen.

Mevrouw heeft het online formulier ingevuld en na een week kreeg zij een brief dat de situatie niet geheel duidelijk was. Samen met mevrouw haar Inkomensconsulent geprobeerd te bellen via het centrale nummer, maar na een week heen en weer gebeld te hebben, nam de stress bij mevrouw toe.
Ik heb een WPI-collega van het Verbond benaderd, de situatie gemaild en deze collega heeft de situatie doorgezet naar de betreffende Inkomensconsulent. Dezelfde dag kreeg ik een mail van deze Inkomensconsulent dat het duidelijk was en geregeld.

Hoe krijgen de klanten (van WPI) de juiste mate aan aandacht, hoe kan intensieve en extensieve begeleiding het beste worden toegepast?
In team Volewijck hebben de WPI KM net het cohort gehad (zijn aan het afronden). Dus alle klanten zijn het afgelopen jaar gesproken. Van de 1300 klanten zijn er ongeveer 100 aan het werk gegaan. Hoe duurzaam dat is valt te bezien. Ondanks dat we diverse malen het Verbondsteam onder de aandacht hebben gebracht bij collega's WPI zijn er maar een aantal klanten opgepakt door het Verbondsteam. Collega's van WPI hebben praktisch geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Wat opvallend is is dat veel zorgklanten eigenlijk wel de juiste ondersteuning hebben. Klantmanagers activering hebben veel dossiers nagelopen en ook best veel klanten nagebeld om te checken of ze de juist ondersteuning hadden en of er behoefte was aan ondersteuning vanuit het Verbondsteam. Buiten het feit dat het erg op prijs werd gesteld dat we belden is daar verder bijna geen gebruik van gemaakt.
De termen intensief en extensief zijn inmiddels niet echt meer in gebruik. Uiteraard hebben de meeste WPI KM wel altijd een aantal klanten die tijdelijk of langer meer aandacht krijgen. Dat zou je een kern-caseload kunnen noemen. Dat zijn gemiddeld denk ik 10/15 klanten waar je regelmatig mee belt en mee afspreekt. Dat zou je dus intensief kunnen noemen. Extensief zijn klanten die of in zorg zijn of voldoende zelfredzaam en participeren maar de stap naar werk (nog) niet zullen zetten. Het kunnen ook klanten zijn die zelfredzaam zijn maar verder niet meedoen actief in de maatschappij.

Welke plek heeft werk in het Verbondsteam?
Er ligt nog steeds veel focus op zorg. In het toekomstplan wordt wel beschreven of iemand wel/geen werk heeft. Het perspectief is leidend en als daar niks in staat over werk dan wordt er in eerste instantie geen actie op ondernomen. Inkomen en bijzondere bijstand worden beschreven bij bestaanszekerheden en daar wordt wel standaard aandacht aan besteed. Activering wordt wel besproken, betaald werk (nog) niet. Klantmanager activering kent de buurt erg goed, kan snel alle verbindingen (voor activering) leggen
Het gaat niet vanzelf, is geen vanzelfsprekende focus is een belangrijk punt om focus op te blijven leggen (misschien kan de procesbegeleider casuïstiekbespreking hier een rol in spelen) In de praktijk zijn er voorliggende aspecten die eerst opgelost moeten worden.

Amir heeft het emotioneel erg zwaar. Zijn huwelijk is slecht. Dit is al sinds lang. Hij wil graag op zichzelf wonen maar dit lukt niet. Weinig kans op een woning. Wil ook graag in de buurt van de kinderen blijven. Heeft gesprekken gehad met psychiater maar deze kan niet veel voor hem betekenen. Zijn broer van 38 heeft een dodelijk ongeval gehad met zijn scooter in Marokko. Hij laat 3 kinderen achter. Amir heeft wegens financiële reden hier geen afscheid van hem kunnen nemen. Gaat soms naar zijn yoga les. Werkt ongeveer 20 uur per week als schoonmaker via een vriend. De laatste tijd minder omdat hij het eigenlijk niet aan kan. Amir is ingebracht door Klantmanager Activering en besproken tijdens casuïstiekoverleg in het Verbondsteam. Amir woont om de hoek dus het zou fijn zijn als een van de collega's hem kan ondersteunen en hopelijk vooruit helpen. Amir heeft een aantal gesprekken gehad met een collega van het Verbond er is een plan in de maak waarbij afstemming is tussen klantmanager, klant en ambulant ondersteuner. Perspectief van meneer is behoud van werk, gezamenlijk wordt onderzocht wat meneer hierin zelf kan en waar hij (welke) ondersteuning nodig heeft.

Isa is een alleenstaande moeder met drie (jonge) kinderen komt uit de maatschappelijke opvang en heeft sinds kort een eigen (huur)woning. Er was enig inkomen vanuit een nul-uren contract bij een ietwat dubieuze werkgever, die zeer onregelmatig uitbetaalde. WPI is hierbij betrokken geraakt en vulde het inkomen van Isa maandelijks aan. Mevrouw had enige schulden en geen mogelijkheid haar woning in te

richten en aan te kleden. Dit betrof ook de bedden en kasten etc. van haar kinderen. Om iets op de vloer te hebben, heeft ze de kinderopvangtoeslag gebruikt om laminaat aan te schaffen. De kinderopvang werd betaald vanuit salaris, waardoor zij elders een privé schuld op liep. Isa raakte steeds meer in de stress, was niet meer volledig 'aanwezig' voor haar kinderen en liep op haar tandvlees, bang als ze was om alles weer te verliezen. Haar perspectief is dat zij rust wil om goed voor haar kinderen te kunnen zorgen. Tijdens casuïstiekoverleg in het Verbondsteam werd een mini team rond deze casus gevormd; een ambulant begeleider als regisseur, een maatschappelijk dienstverlener een klantmanager vanuit WPI en een maatje vanuit de Regenbooggroep. Zij vormden een vaste groep rond dit gezin en hebben onderling hun rollen verdeeld. Het maatje is iedere week een paar uur naar mevrouw gegaan om administratieve zaken uit te zoeken, boekhouding op te zetten en te ondersteunen bij aanvragen en het versturen van brieven. Maatschappelijk dienstverlener en WPI hebben veel overleg gehad over bestaanszekerheden. WPI is bij alle overleggen betrokken en bevraagd. Uit deze samenwerking is een constructie ontstaan waarbij is ingezet op het stoppen van mevrouw bij de onbetrouwbare werkgever. Het WPI nam, in samenspraak met het UWV, tijdelijk de inkomsten van mevrouw op zich. Dit met het oog op de kinderen en de pedagogische vaardigheden van moeder. Isa had en heeft voldoende capaciteiten als opvoeder en kan voldoende veiligheid bieden, maar door stress rond haar inkomen en schulden, kon zij niet de aandacht geven die nodig was voor de kinderen. Door de ingreep werd er ruimte gecreëerd, waardoor Isa toe kwam aan haar pedagogische taken en er vanuit een stabiele situatie verder gewerkt kon worden aan de psychische problematiek bij moeder met begeleiding van een ambulant ondersteuner. Hiernaast kwam er ruimte om middels trajecten en opleidingen de positie van Isa te verbeteren op de arbeidsmarkt.

Voorbeeld Samenwerken zorg-WPI dienstverlening

Mevrouw was opgeroepen voor een kennismakingsgesprek bij klantmanager activering in het kader van de cohortaanpak om te bespreken welke mogelijkheden er zijn voor werk of participatie. Bij binnenkomst zag ik een mevrouw die met veel moeite binnen kwam. Eigenlijk verraste dit nogal omdat uit vorige rapportages naar voren was gekomen dat mevrouw haar leven na een moeilijke periode weer goed op orde had. Mevrouw vertelde dat zij een half jaar geleden een hersenbloeding had gehad en dat zij nog met veel restverschijnselen zat. Het kost haar veel moeite om alles zelf te organiseren wat betreft huishouden en eten koken. Mevrouw heeft weinig afleiding en doet geen activiteiten op dit moment. Er is geen hulp aanwezig. Mevrouw heeft af en toe gesprekken met de praktijkondersteuner van de huisarts, maar die vergeet ze regelmatig. Ze geeft aan dat ze sowieso veel dingen vergeet momenteel. Ze probeert haar huis een beetje op te ruimen maar dat kost haar veel energie en tijd. Ze vindt dit ook moeilijk omdat er veel herinneringen zijn aan haar moeder die vorig jaar is overleden. Mevrouw heeft twee katten van 4 en 8 jaar oud. Ze is hier heel blij me omdat deze haar troosten. Ook is dit een reden dat ze naar buiten moet om voer voor ze te kopen. Een goede vriendin woont een straat verderop. Haar stiefvader regelt soms wat praktische zaken. Haar eigen vader is op de achtergrond aanwezig, hij woont in Groningen en overwintert 6 maanden per jaar in Spanje. Mevrouw heeft een dochter van 26 zij woont in Diemen en komt af en toe langs. Contact is niet optimaal en dochter heeft mantelzorg taken voor haar vriend. Het perspectief van mevrouw is dat zij de boel weer kan oppakken en weer een paar lichtpuntjes in haar leven zien.

Overleg in het Verbondsteam

In overleg met mevrouw is haar casus besproken in het Verbondsteam. Daar is besloten dat er een gezamenlijk huisbezoek zou plaatsvinden. KM WPI en ambulant ondersteuner uit Verbondsteam hebben dit opgepakt. Mevrouw geeft in het gesprek aan dat zij ondersteuning nodig heeft in de dagelijkse zaken en behoefte om haar verhaal kwijt te kunnen. Zij stelde het bezoek erg op prijs en er zijn vervolgafspraken gepland met de ambulant ondersteuner.

Verschil met 'vroeger'

Dan waren de lijnen niet zo kort geweest. Er kon nu direct concrete actie worden ingezet. Geen ruis vanwege diverse overdrachten. Het komt regelmatig voor dat als WPI klanten doorverwijst zij alsnog niet aankomen omdat zij door de dagelijkse beslommeringen worden opgeslokt. Je weet nu dat mevrouw is opgepakt door collega in het Verbondsteam. Als klantmanager WPI heb je vaak een grote caseload en is het niet reëel om te verwachten dat je bij al je zorgklanten contact kunt blijven onderhouden.

Meerwaarde voor de Amsterdammer
Wordt snel geholpen door de korte lijnen. Een Amsterdammer die voelt dat zij ertoe doet dat ze gezien en gehoord wordt. Een Amsterdammer die weer perspectief heeft of krijgt. Op termijn zal het een hoop zorgkosten schelen omdat er nu een tijdige interventie is ingezet.

Meerwaarde voor professionals in het Verbondsteam
Een positief gevoel. Het gevoel dat je daadwerkelijk als professional wat voor de kwetsbare Amsterdammer kan betekenen. Het samenwerken met andere disciplines geeft ook een beter inzicht in het werkveld. Het vergroot je netwerk en maakt dat er makkelijk geschakeld en overlegd kan worden. Door het samenwerken met diverse andere disciplines wordt je kennis en je blikveld vergroot.

6.5 ADVIES samenwerking OKT en Verbondsteams

Verantwoording

Sinds de start van de Verbondsteams haken twee medewerkers van OKT aan bij het team. De teamleden van de vier Verbondsteams en de “matchende” vier Ouder- en Kindteams hebben hun ervaringen in het najaar van 2020 besproken tijdens vier (online) netwerkbijeenkomsten. Die ervaringen zijn vertaald in adviezen. Naast de adviezen uit de bijeenkomsten hebben we ook drie korte adviezen van buurtteams uit Utrecht meegenomen, omdat zij ervaring hebben in de transitie naar het buurtgerichte werken met jeugd en volwassenen. In het advies wordt beschreven wat goed samenwerken in de praktijk volgens de teamleden is en wat daarvoor nodig is. Van een gezamenlijke visie en aandacht voor de gezamenlijke opgave tot praktische adviezen. Dit advies is een aanzet, een groeidocument richting de ontwikkeling van een gezamenlijk kompas van waaruit we allemaal kijken en werken. Als we dit kompas uitwerken en verinnerlijken, dan wordt generalistisch werken niet ingewikkeld, maar simpel en vanzelfsprekend.

1. **Deel de gezamenlijke maatschappelijke opgave, praat erover, spreek het bewustzijn – dat er ongetwijfeld al bij iedereen is – aan en keer telkens terug naar de vraag: Wat is hier de opgave?**

Werk vanuit een gezamenlijk opgave: ’Iemand naar een goed leven helpen. Daar gaat iedereen van aan.’ Alle medewerkers van de Verbondsteams en van de Ouder- en Kindteams zijn betrokken bij de stad, bij de buurt en bij de bewoners. Alleen soms overheersen de regels, de protocollen, de aanmeldingsformulieren, de eigen doelen en plannen. En vaak is ook de vraag wat eerst aangepakt zou moeten worden, wat beïnvloedt elkaar?

Wij geloven dat als we de gezamenlijke maatschappelijke opgave telkens als uitgangspunt nemen, samenwerken vanzelfsprekend wordt. Door de gezamenlijke opgave centraal te zetten en als startpunt te nemen, wordt de opgave bepalend voor ons handelen en voor de samenwerking. Organisatiebelang verschuift naar de achtergrond, samen werken aan de opgave wordt zo een gezamenlijk aangelegenheid. En ieder draagt vanuit de eigen expertise bij aan die opgave.

We zullen ons dus op alle niveaus en telkens af moeten vragen: wat is in dit geval onze opgave? Allereerst ligt die opgave op het niveau van de Amsterdammer die hulp vraagt of hulp kan gebruiken, die is in de lead. Die bepaalt de individuele opgave, door zijn verhaal te delen, door zijn leefsituatie uit te leggen. We sluiten aan bij de vraag die de Amsterdammer zelf stelt of die zich aandient via andere wegen, bijvoorbeeld door veiligheidsissues of buurtoverlast.
Ten tweede zetten we de opgave van de Amsterdammer ook in een breder perspectief, want we hebben met elkaar ook een bredere opgave. Dat zijn opgaven voor de omgeving, de wijk, de buurt en de stad.
Dus staan we ook telkens stil bij vragen als:

- Wat betekent deze situatie voor de Amsterdammer en voor zijn of haar omgeving, zoals gezin of familie?
- Wat betekent de situatie voor de buurt, voor de wijk en voor de stad?
- Aan welk wijk- of stedelijk vraagstuk werken we als we met deze Amsterdammer werken?

Het afgelopen 1,5 jaar hebben de Verbondsteams en de Ouder- en Kindteams samen aan individuele opgaves, wijkopgaves en maatschappelijke opgaves gewerkt. Die bewustwording – je werk draagt bij aan een groter maatschappelijk doel, aan leefbaarheid, aan een beter buurt, een fijnere stad - verbetert niet alleen het effect van ons werk, het geeft ook professionele en persoonlijke verdieping voor de medewerker. Het plaatst ieders dagelijkse inspanning in een groter perspectief, en zorgt zo voor meer voldoening in het werk.

2. Leer samen

Om tot een gezamenlijke opgave te komen en deze scherp te houden, is de bereidheid om samen te leren in gezamenlijke leertrajecten en evaluaties essentieel. Door samen casuïstiek te bespreken en samen in de praktijk per fase en per situatie te kijken wat er nodig is ontstaan er leercirkels:

terugkerende leermomenten in het primair proces. Zo ontwikkel je dezelfde basiskennis en dezelfde taal, je leert van elkaars expertise en ervaringen. Bovendien leer je elkaar beter kennen. Een must voor een goede samenwerking op lange termijn, dat lees je in het volgende punt.

3. Ken elkaar

Het klinkt simpel, maar blijkt in de praktijk lastig: even advies vragen aan een collega uit een ander domein. Maar zodra je elkaar goed kent, doe je dat sneller, dat hebben we ook ervaren in de Verbondsteams waar OKT vaste deelnemer was tijdens casuïstiek en vergaderingen. Laat weten wat je doet en goed kunt en bevraag ook de ander daarop. Zorg voor regelmatig formeel en informeel contact. Laat onderling contact niet afhangen van vaste patronen, geplande vergadermomenten en casuïstiekbesprekingen. Werken op maat betekent ook overleggen op maat: meteen wanneer het nodig is. Creëer een open inloop. Loop de deur bij elkaar plat. Stimuleer een durf-te-vragen-mentaliteit.

4. Investeer in de sociale basis

De opgaves van de Verbondsteams en de Ouder- en Kindteams gaan over bestaanszekerheid, armoede, kansenongelijkheid en participatie: dit zijn onderdelen van de sociale basis van de Amsterdammer.
Die basis wordt gevormd door het netwerk van de Amsterdammer, door bewonersinitiatieven, sleutelfiguren in de wijk en welzijnsorganisaties. Zorg dat je de brug wordt naar die sociale basiszorg. Verwijzen naar specialistische hulp is in de praktijk soms makkelijker dan toeleiden naar de sociale basis, die gefragmenteerd is en soms minder professioneel georganiseerd. Dat kost tijd, je moet uitzoeken wat er allemaal is en wie je moet hebben, je moet er soms langer bijblijven.
Maar investeren in de sociale basis betekent dat je investeert in de fundering van de samenleving. Deze mensen, deze initiatieven, zijn vaak duurzaam, ze zullen er altijd zijn in het leven van de Amsterdammer.

5. Werk vanuit het perspectief van de Amsterdammer

De kernwaarden van de Verbondsteams (welkom, aansluiten en maatwerk) en die van de Ouder- en Kindteams (laagdrempelig, aansluiten, verbinden, versterken) zijn de toetssteen van de dagelijkse praktijk en ondersteunen maatwerk voor elke Amsterdammer.
De Amsterdammer is in de lead, door aan te sluiten bij diens situatie ontstaat een gelijkwaardige samenwerking, waarin je samen met de Amsterdammer bepaalt wat de beste ondersteuning is. Ook als aansluiten lastig lijkt, lever je nog steeds maatwerk. Iedere Amsterdammer heeft een eigen aandeel in het succes om verder te komen.
Vragen van Amsterdammers kunnen bij beide teams binnenkomen. Belast de Amsterdammer niet met de verschillende loketten achter de voordeur. Het uitgangspunt en de attitude is: we hebben alle expertise, ondersteuning en hulp in huis en u krijgt de ondersteuning die het beste bij úw opgave past.

6. Kijk voorbij je eigen domein en expertise

Een probleem of vraag staat zelden op zichzelf, en iedere aanpak of ondersteuning is van invloed op meerdere leefgebieden. Zodra je hier oog voor hebt, en naar handelt, werk je aan lange termijn oplossingen in plaats van brandjes blussen.
Drie adviezen die hierbij helpen:

- Zorg ervoor dat alle medewerkers naast hun expertise brede basiskennis hebben over wonen, werken, armoede, schulden, welzijn, participatie, criminaliteit en discriminatie.
- Als we allemaal bij de start bij iedere Amsterdammer dezelfde leefgebieden uitvragen, krijgen we zicht op de gehele leefsituatie en een gezamenlijk vertrekpunt. Zo komen we sneller bij de vraag achter de vraag. Het hoeft geen ellenlange vragenlijst te zijn, maar een brede zelfde uitvraag bij de start, scheelt op de lange termijn inspanning en kosten. Hoe die gezamenlijke uitvraag eruit moet zien, dat kan het beste in de praktijk ontwikkeld worden een eerste aanzet is de Amsterdamse Maatwerk Methode die in de praktijk door de Verbondsteams ontwikkeld is.
- Plan vooraf vaste en regelmatig evaluatiemomenten in, waarin je samen met de Amsterdammer bekijkt: is er aanvullende expertise nodig? Of is er juist minder (verschillende) hulp nodig, of wenselijk, op dit moment? Vraag een collega om kritisch mee te kijken.

7. Vermijd vertraging

Vermijd vertragende systemen, zoals 'aanmeldroutes' of 'aanmeldformulieren', en alles dat 'van-het-kastje-naar-de-muur-vertragingen' en 'geschakelde hulpverlening' in de hand werkt.
Maar let op: de praktijk is hierin weerbarstig, het vraagt daadkracht en lef bij de medewerkers om telkens weer aan te sluiten en maatwerk te leveren. En het vraagt om het krijgen van vrijheid en verantwoordelijkheid van de moederorganisaties. Medewerkers moeten mandaat krijgen om de primaire processen zo in te richten dat deze ten gunste zijn van de Amsterdammer en zijn perspectief. Hoe maken we het systeem ondersteunend, zodat de Amsterdammer op maat ondersteund kan worden? Dat vraagt om een uitwerking vanuit de praktijk. Professionals weten zelf als de besten wat vertraagt.

8. Haal de ander erbij

(Ver)wijs niet naar elkaar, maar haal het Ouder- en Kindteam of het Verbondsteam erbij! Houd het informeel en ga schotten tegen. Ga samen zo snel als je kunt terug naar de inhoud, daar vind je elkaar het beste. Je bent samen verantwoordelijk voor dezelfde opgave. Praat over die gezamenlijke opgave, met de Amsterdammer, voor zijn of haar gezin en voor de buurt.
Erbij halen kan concreet op deze manieren:

- De collega loopt een tijdje mee en adviseert
- De collega gaat vanuit de eigen expertise aan de slag met een deelvraag
- Je ondersteunt samen. In dat geval: maak samen de analyse, zorg voor één ondersteuningsplan en werk aan gezamenlijke doelen.

Overdragen en verwijzen vergroot de kans op vertraging, en iedere knip in de hulp zorgt meestal weer voor een stapje terug. Draag alleen over naar een ander team als er echt een probleem is op één gebied en een ander team of specialisme heeft daarvoor de expertise. Houd elkaar daar scherp op. Zorg dat de Amsterdammer niet de dupe wordt van doorverwijzen of overdragen

9. Bepaal samen wie welke taken en verantwoordelijkheden heeft

De regie ligt in principe bij de Amsterdammer, met hem of haar maak je een plan van aanpak, en bekijk je op maat: wie kan hierin het beste welke rol pakken?
Bespreek wie de regisseur is, en communiceer dit naar iedereen die betrokken is. Ieder teamlid heeft de kwaliteiten om regisseur te zijn. Communicatie en evaluatie verloopt met de Amsterdammer, en niet over het hoofd van de Amsterdammer. We weten allemaal dat de klik tussen hulpverlener en Amsterdammer essentieel is voor het slagen van de hulp. Dus: de vertrouwensband of klik met de Amsterdammer is minstens zo'n belangrijk criterium als het domein waar de (grootste) problematiek speelt.

10 Begrijpen of ingrijpen

Verwijs niet zomaar meteen door, vraag eerst advies of trek juist even samen op. Maar modder ook niet aan. Als je acties niet leiden tot verbetering, of niet (meer) van betekenis zijn: ga kijken wat of wie je nodig hebt. Durf in te grijpen als het nodig is.

Drie tips uit Utrecht

We vroegen een aantal collega's uit Utrecht om mee te lezen en te denken. Zij kwamen met deze drie aanvullende adviezen:

•1 opgave, 1voordeur
Overweeg een gecombineerde voordeur: één plek waar het voorveld, het buurtteam, het Ouder- en Kindteam en de specialistische hulp werkt. Handig voor de Amsterdammer, beter voor de samenwerking.' -> nog kijken waar in pdf plaatsen.

•18 – 23 jaar? Trek samen op
Kinderen wonen steeds langer thuis, maar de Jeugdwet loopt tot 18 jaar, daarna wordt ondersteuning via de

Wmo geregeld. Voor kwetsbare jongeren en jongvolwassenen is die grens een risico. Werk je met een jongvolwassene tussen de 18 en 23 jaar? Of werk je met een gezin waarin kinderen wonen onder én boven de 18 jaar? Trek dan samen op.

•Werk vindplaatsgericht
Kom uit je kantoor, stap achter je laptop vandaan. Zorg dat je vindbaar bent. Wees daar waar de kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen zijn. Werk op scholen, in buurthuizen en wijkcentra, op straten en pleinen. Daar heb je wat te halen en te brengen. Zodra je je daar als mens positioneert – en niet als instituut of overheidsorgaan - ben je onderdeel van de buurt en komen bewoners zelf op je af.

AAN HET WOORD
Camiël Kesser – Ouder- en kindadviseur in Verbondsteam Dapperbuurt

'Iemand naar een goed leven helpen, daar gaat iedereen van aan'

'Ik denk dat iedereen dit werk is gaan doen omdat je mensen van een redelijk leven naar een goed leven wil krijgen, maar dat we nu veel mensen van een slecht leven naar een redelijk leven aan het helpen zijn. We werken allemaal hard, we draaien overuren, en 's avonds zit je op de bank, en dan heb je nog niet het idee dat je iemand écht geholpen hebt.
Iemand van een redelijk leven naar een goed leven helpen, daar gaat iedereen aan van. De vooruitgang zien, zien dat mensen in hun kracht komen. Daar zijn we met z'n allen naar op zoek! En we krijgen nú de kans om dat te gaan doen.

Ik zie het zo: iedere casus die ik binnenkrijg is een stukje van een puzzel. Er zijn stukjes die heel duidelijk ergens onderdeel van zijn, bijvoorbeeld een boom, maar er zijn ook stukjes waarvan je niet kan zien waar het onderdeel van is. Het is blauw, je ziet dat het water is, een oceaan, maar je weet niet waar het ligt: aan de rand, in het midden? Om tot een adequate oplossing te komen, moet je weten van welk groter deel het puzzelstukje onderdeel is.

Wat het nu het moeilijk maakt, is dat we allemaal, vanuit ons werkgebied, vanuit onze persoonlijke en professionele overtuiging een ander idee hebben van waar een probleem begint.

We krijgen nu de kans om het grote plaatje, de puzzel, sneller te zien en een goede analyse te maken. Met die analyse voorkom je dat je aan de oppervlakte aan symptoombestrijding gaat doen. Hoewel ik denk dat daar niet 1-2-3 een eenduidige manier van werken voor te creëren is, kunnen we wel door dichter bij elkaar te zitten, sneller in overleg en gezamenlijk doelen afspreken. En het helpt om alle domeinen tussentijds te blijven analyseren. Want soms werk je aan domein 1, en dan merk je dat domein 2 vanzelf beter gaat. Dan hoef je dus aan domein 2 niets te doen, kun je met domein 3 aan de slag gaan.

Maar…om dat te bereiken moeten we dezelfde start krijgen. Zodat we de missie en visie van onze moederorganisatie naar achteren, en de gezamenlijke missie en visie van de buurt- en Ouder en Kindteams naar voren schuiven. Dit helpt om belangenverstrengeling tegen te gaan, en om te zorgen dat collega's – ook ik – vanuit openheid werken: wat wil dit gezin, wat wil deze Amsterdammer? En de start moeten we niet afdoen met mailtje of een aankondiging, dat gaat de boodschap niet de strekking geven die het verdient. Ik zie een gezamenlijke start voor me, al huren we de Stopera af, of we maken er een hele week van vol online activiteiten. Het moet een soort samensmelting van verschillende disciplines teweegbrengen, zodat je elkaar meer als collega's gaat benaderen.

Tot slot nog een praktisch, maar heel belangrijk punt: laten we alsjeblieft hetzelfde analyse-instrument gebruiken. Ik ben halverwege het Verbondsteam ingestapt en daar werkten ze met het toekomstplan van de Amsterdamse Maatwerk Methode en als ik casussen vanuit anderen binnenkrijg, heb ik veel moeite om te schakelen. Als zowel de buurtteams als de Ouder- en Kindteams gezinnen breed en op dezelfde manier uitvragen, dan kun je meteen aan de slag vanuit jouw expertise. Hoe steviger het fundament ligt, hoe prettiger je kan werken.'

AAN HET WOORD
Amal Douich – medewerker Verbondsteam Volewijck

‘In ons Verbondsteam zijn twee collega’s aangehaakt vanuit het Ouder- en Kindteam. Ze doen mee met casuïstiekbesprekingen en vergaderingen. Als ik een vraag heb over jeugd dan kan ik hen makkelijk benaderen. Die laagdrempeligheid komt de efficiëntie ten goede. Je weet wie er betrokken is bij het gezin en je weet wie waarmee bezig is. Dat is wat je nodig hebt om samen op te trekken en het goede voor de Amsterdammer te doen.

Nu heeft Verbondsteam Volewijck dit als opdracht gekregen, en we zien dat dit veel oplevert, maar hoe bereid je de buurtteams die gaan komen hierop voor? Er zou stedelijk een grote aanpak moeten komen, met als doel: dit is de visie die wij belangrijk vinden, zo moet de samenwerking tussen het Ouder- en Kindteam en het buurtteam eruitzien, en dit is er nodig om die samenwerking te realiseren. Een visie waarin de Verbondenheid en laagdrempeligheid onderling terugkomt, en waarin de werkwijze om dit te realiseren goed in het primair proces geborgd wordt.

Want het verloop is groot, en je wil dat iedereen op de hoogte is van het belang om op deze manier te werken.

‘Je hebt in de praktijk toch de neiging om de brandjes er als eerste uit te pakken, en met je eigen hulpverleningsplan aan de slag te gaan. Dan ben ik voornamelijk met de ouders bezig, en dan hebben we gewoon te laat door dat een ouder bijvoorbeeld snel aan een behandeling moet starten, omdat haar gedrag van invloed is op het kind, en dat dat weer slecht voor het kind is. De ondersteuning vanuit het Ouder- en Kindteam kan hierdoor stagneren. Als we een gezamenlijke visie hebben, en een gezamenlijke werkwijze waardoor we elkaar snel erbij halen, dan kunnen we elkaar sneller wijzen op de invloed die het een op het ander heeft. Samen achter het gedrag kijken, dat zou je willen. Maar dat moet wel geborgd worden.

Wat ik persoonlijk belangrijk vind is dat je allemaal hetzelfde belang hebt: dat je de Amsterdammer op zijn allerbest wil helpen. De bereidheid is er in beide teams. Maar een gezamenlijke visie en gezamenlijke werkwijze zou het makkelijker maken om het ook echt te doen. En wat helemaal mooi zou zijn is als we dichtbij elkaar in de buurt zitten, in hetzelfde pand. In Utrecht hebben ze dat, daardoor loop je gewoon sneller bij elkaar naar binnen.’

6.6 ONTWIKKELOPDRACHT samenwerking sociale basis[15] en Verbondsteam

Verantwoording;
Alle Verbondsteams hebben contact gelegd en samengewerkt met de sociale basis. De manier waarop en mate waarin verschilt. Sociale basis is door sommige teams uitgenodigd bij teamoverleggen/ casuïstiekbesprekingen, er zijn presentaties gegeven bij platform informele zorg, er is geflyerd in de buurt. De ontwikkelopdracht voor samenwerking met de sociale basis ligt bij team H-buurt/Amsterdamse poort. Zij zijn vanaf juni 2020 intensief met deze opdracht aan de slag gegaan met hun nieuwe aanjager (die vanuit sociale basis komt). Het advies is gebaseerd op de ervaringen van dit team in de praktijk.

Kennis maken met sociale basis
Het Verbondsteam heeft onderzocht welke bestaande netwerken er zijn in de wijk, met wie kunnen ze samenwerken en hoe geven ze dit vorm. Het blijkt dat er heel veel partijen in de sociale basis actief zijn. Met een groot aantal partijen is contact gelegd en met elke partij afzonderlijk is onderzocht hoe de samenwerking het beste vorm kan krijgen. Het beeld is heel divers, er zijn meer overkoepelende partijen zoals bij voorbeeld GIZZO, Georganiseerde Informele Zorg Zuidoost en IZAZO, Platform Informele Zorg Amsterdam Zuidoost is de uitdaging signalen van deze zorg op te vangen en het stadsdeel hierover gevraagd en ongevraagd advies te geven. Daarnaast partijen die zich op bepaalde bewonersgroepen richten zoals bijvoorbeeld Profor (een organisatie die brede maatschappelijke ondersteuning verleend met name aan mensen uit het Caribisch gebied. Ze spreken o.a. Spaans en Papiamentu) en Veni Cultura (een organisatie die ondersteuning biedt aan mantelzorgers, taalondersteuning biedt en hulp bij formulieren. Zij richten zich op mensen die Spaans, Papiaments of Engels spreken). Buurt(huis)kamers en buurtinitiatieven zoals bijvoorbeeld de Handreiking (buurtkamer), Casa Hofgeest, (huiskamer voor de buurt), De Buurtcirkel (een groep buurtbewoners die wekelijks bij elkaar komen onder begeleiding van een buurtcoach), Stichting Duurzaamheid (een stichting die zich richt op sociale en maatschappelijke participatie, en kennis en bewustwording. Dit doen zij door onder andere een vrouwen empowerment groep die wekelijks samen komt, een mannenclub en een inloopspreekuur). In de H-buurt is contact gelegd met kerken en geloofsgemeenschappen.

De huizen van de wijk en andere vindplaatsen zijn belangrijke locaties voor het Verbondsteam, dat zijn voor veel mensen laagdrempelige plekken om binnen te lopen. Voor Verbondsteam dus belangrijke plek om te zitten. Het is al jaren bewezen dat het voor bewoners vanuit sommige culturen het makkelijker is om bij informele bewonersorganisatie binnen te komen met hun hulpvraag. Dit omdat het vertrouwd is, zij spreken de zelfde taal en snappen de cultuur nu eenmaal beter. Bij het Verbondsteam werken wij samen met deze organisaties om ook deze groep beter te kunnen bereiken en helpen. Dat kan in de praktijk betekenen dat een BT medewerker de intake of proces samen met deze organisaties in gaat. Je trek op een gelijkwaardige manier samen met elkaar op en zorg voor een warme overdracht en nazorg.

Het Verbondsteam heeft bijvoorbeeld samenwerking gezocht met De Handreiking (een buurtwerkkamer), zij zijn de vertegenwoordiger van de sociale basis binnen het buurteam en de poort, zij zitten ook als schakel bij de overleggen van de sociale basis zoals bijvoorbeeld GIZZO/IZAZO. Met als doel het beter ondersteunen van de Amsterdammer, het versterken van leefbaarheid en het bevorderen van participatie. De Handreiking is een 'satellietlocatie' van het Verbondsteam, waar partners en bewoners samen komen. Hier wordt bijvoorbeeld op een laagdrempelige manier financiële hulp aangeboden door vrijwilligers met ondersteuning vanuit het Verbondsteam. Een medewerker geeft aan dat hij veel tijd kwijt is aan telefoontjes met diverse instanties en het lezen en ordenen van de administratie met de cliënt. Hiervoor is nu een goede samenwerking ontstaan met de formulierenbrigade. Dat betekent voor de medewerker dat er meer tijd is voor goede gesprekken met de cliënten. De medewerker is vaak maar 1 uur per week beschikbaar en moet de cliënt zich aanpassen aan mijn rooster. De Handreiking heeft een inloop van 10:00-16:00. De cliënt kan dus sneller en vaker daarheen dan dat ik dat vanuit het Verbondsteam kan regelen. Dat maakt het voor de

[15] Alle laagdrempelige activiteiten en de ondersteuning die Amsterdammers helpen om zelfredzaam te zijn, talenten te ontwikkelen, kansen te pakken en mee te doen in hun buurt of stad. Het gaat om activiteiten of ondersteuning voor en door Amsterdammers zelf, denk bijvoorbeeld aan actieve bewoners, mantelzorgers en vrijwilligers, maar ook van professionele (welzijns)organisaties, vrijwilligersorganisaties of de gemeente.

cliënt dus ook makkelijker. Een warme overdracht is belangrijk: introduceer de sociale basis als collega's van dezelfde organisatie niet als andere partij (dan hebben de cliënten niet het gevoel dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd). Nazorg is erg belangrijk (blijf in contact met de sociale basis over de cliënt, zoals je met collega's praat) want dat vergemakkelijkt de samenwerking.

Nog een stap verder: Onderdeel worden van de buurt (vanaf juni 2020)

Gezamenlijke visie op samenwerken met sociale basis ontwikkelen
Onze opdracht is om de Amsterdammer naar een goed leven te helpen, we hebben hierin een gezamenlijke opgave met de Amsterdammer, de buurt en de maatschappij. Wij doen dit met de partners uit de buurt door dichtbij de bewoners en hun behoeften te staan door middel van een zgn. outreachende werkwijze. Deze outreachende werkwijze houdt in dat de medewerkers van het Verbondsteam zich regelmatig in de buurt bevinden en zich mengen met de bewoners en informele partners in het gebied. Zij zijn vooral aanwezig in buurthuizen/buurtkamers en op vindplaatsen waar de potentiële doelgroep zich ook bevindt. Daarnaast gaan we af op de signalen van formele en informele netwerkpartners maar kunnen natuurlijk ook de signalen geven aan deze partijen. Ook organiseert het Verbondsteam verschillende activiteiten met als algemeen doel de verbinding tussen de bewoners, professionals, bewonersinitiatieven en de woon- en leefomgeving te realiseren en een goede samenwerking in de buurt met alle partners te blijven stimuleren. We willen daarom nog een stap verder naar voren maken; niet alleen maar “halen” maar ook brengen, gelijkwaardigheid en vertrouwen opbouwen. Er wordt veel gesproken over de sociale basis maar we gaan er (nog) niet tussen zitten.
Wat hebben we gedaan:

- **Kijk in je wijk**

Het Verbondsteam organiseert Kijk in je Wijk weken samen met formele en informele partners en sleutelfiguren om knelpunten en kansen op te halen en om nieuwe verbindingen te leggen met partijen en Amsterdammers in de wijk. De Kijk in je Wijk neemt de professionals mee in de wijk langs een uitgestippelde route langs verschillende vindplekken. Het is een speelse en levendige manier om samen signalen op te halen in samenwerking met partijen die in deze buurten actief zijn. Door het laagdrempelige karakter van deze activiteit verloopt de samenwerking tussen het Verbondsteam, de zorginstellingen en de informele organisaties beter. Hierdoor wordt de sociale basis in het gebied inzichtelijker en zorgt voor sneller schakelen.

- **Pop-up[16] met sleutelfiguren**

Met Pop-up legt het Verbondsteam samen met sleutelfiguren in de wijk de verbinding tussen de Amsterdammers en de woon- en leefomgeving. Tijdens het pop-up wordt er actief op straat en op vindplekken het gesprek aangegaan met Amsterdammers om te zien waar zij ondersteuning of hulp bij nodig hebben. Tevens wordt de pop-up ook ingezet om het Verbond-team kennis te laten maken met de buurt en de Amsterdammers die hier wonen.

- **Bewonersbijeenkomsten**

De komende tijd gaat het Verbondsteam bewonersbijeenkomsten of andere activiteiten organiseren om te polsen hoe de Amsterdammer in H-buurt/Amsterdamse Poort geholpen wil worden. Dit is weer een andere manier om de buurt te leren kennen (en de buurt het Verbondsteam) en kun je signalen uit de buurt oppakken.

[16]Het Verbondsteam heeft bij het organiseren van de pop-up ondersteuning gehad van het Hoodlab in Zuid Oost. Dit is een startup collectief van creatieven, onderzoeker, kunstenaars etc. Zij hebben bijvoorbeeld een mobiele balie gemaakt voor het Verbondsteam die ze kunnen gebruiken tijdens de pop-up, kaartjes met vragen, lego steentjes met een leuke boodschap etc.

Elke buurt heeft leuke initiatieven, georganiseerd door bewoners dit kunnen wandel-, brei- of schaakclubjes of andere leuke activiteiten zijn. Het is handig als de Verbond-teamleden aansluiting vinden bij de bewonersinitiatieven van de buurt. De sleutelfiguren die de bewonersinitiatieven organiseren hebben vaak een groot netwerk en zijn de oren en ogen van de buurt. Je heb elkaar dus hard nodig. Door deze contacten kunnen de cliënten van het Verbondsteam makkelijker participeren in het aanbod in de wijk. Maar ook kunnen sleutelfiguren de mensen verbinden aan de Verbondsteam-medewerkers. Door in gesprek te gaan met bijvoorbeeld de buurtkok kom je veel te weten over de buurt en zijn bewoners. Bij de buurtkok komen bewoners met veel leuke verhalen maar natuurlijk ook met minder leuke verhalen. Maar ook advies of hulpvragen omdat deze manier nou eenmaal makkelijker is voor de bewoner die de weg niet kent binnen de hulpverlening. Door het goede contact met de kok was het voor hem makkelijk om bewoners met hulpvragen te koppelen aan het Verbondsteam. Maar ook vanuit het Verbondsteam kunnen wij mensen laten aansluiten in de keuken. Dit is een mooi voorbeeld van op een laagdrempelige manier samenwerken in de buurt.

ADVIEZEN

Er is geen standaardoplossing voor samenwerken met sociale basis, daarvoor is de sociale basis te divers. Wij gaan uit van één buurt één team. Eén team betekent met zijn allen optrekken en samenwerken om de Amsterdammer nog beter en sneller te kunnen helpen. Daarvoor hebben wij alle krachten uit de buurt nodig, formeel, informeel maar ook de bewoners initiatieven. Dat betekent dat de Verbondsteam medewerkers de buurt kennen waar ze in werken en de juiste verbinding kunnen maken. Het gaat om het elkaar leren kennen, vertrouwen opbouwen, gelijkwaardigheid, brengen én halen. Dát is een goede basis voor samenwerking.

Dit betekent dat je hierin moet investeren omdat dit een andere rol vraagt van de Verbond-teamleden dan voorheen. Zij moeten de (levende) sociale kaart en de dynamiek kennen van de wijk en een intermediair kunnen zijn wanneer dit nodig is. De opgave is natuurlijk hoe kun je de Amsterdammer weer laten participeren in de maatschappij. Van klant tot participeren, meedoen, meepraten. Wij hebben gemerkt dat persoonlijk contact en de persoonlijke relatie met de bewoner of het netwerk opbouwen de belangrijkste sleutel is. Door het laagdrempelige karakter van het Verbondsteam zijn we zo benaderbaar mogelijk. Daarnaast is het belangrijk goed te luisteren en analyseren: wat wil een bewoner maar ook de buurt en wat kan een bewoner? We kijken naar de talenten en beperkingen van iedere bewoner. Je hebt sociale basis nodig om een nieuwe situatie te creëren voor de bewoners. Als je de sociale basis alleen ziet als “afschaalmogelijkheid” dan gaat het nooit werken.

Koffie- uurtje

Wekelijks organiseren de welzijnscoaches in samenwerking met het Verbondsteam en een aantal vrijwilligers, een koffie-uurtje in het kader van Welzijn op Recept en hulpvragen. Voorheen vond dit plaats in het gezondheidscentrum, maar vanwege diverse redenen is dit verplaatst naar de Huis van de wijk. Het koffie-uurtje is een sociaal moment om samen te komen. Er is ruimte voor eigen ervaringen, vragen en ideeën. Vaak staat het koffie-uurtje in het teken van een bepaald thema, bijvoorbeeld het seizoen, een feestdag, maar ook vriendschap en liefde. Ook worden er regelmatig organisaties uitgenodigd om zich voor te stellen. Dit om de deelnemers te informeren over wat er op buurtniveau te vinden is en waar bewoners terecht kunnen met diverse vragen. Ook worden er andere leuke uitjes en activiteiten georganiseerd voor de deelnemers. Hierbij is te denken aan high tea, een les bloemschikken en kooklessen.

1. **Als Verbondsteam ben je onderdeel van de buurt**

Neem de tijd om sociale basis, bewonersinitiatieven, sleutelfiguren uit de buurt te leren kennen. Investeer hierin. Sluit aan bij wat er al is. Je werkt hierin vanuit oprechte interesse (je komt niet alleen maar presenteren wat het Verbondsteam doet). Het gaat om vertrouwen opbouwen en een gelijkwaardige relatie met de buurt opbouwen; het gaat om brengen én halen. Dit kost tijd. Je zorgt ervoor dat je regelmatig je gezicht laat zien in de buurt, elkaar leren kennen. Het is niet voldoende om in een buurthuis te gaan zitten en van daaruit te werken. Het gaat om contact hebben met de buurt.

2. **Ongeveer de helft van het Verbondsteam is een “buurtkenner”**

In de dagelijkse contacten met de sociale basis en actieve buurtbewoners werkt het Verbondsteam samen op basis van gelijkwaardigheid en met respect voor ieders expertise. Daardoor weten we welk aanbod we in de sociale basis in kunnen zetten voor de Amsterdammer. Elk teamlid moet basiskennis hebben van wat outreachend werken inhoudt. We merken dat niet elk teamlid het leuk vindt om outreachend te werken, niet iedereen kan het of wil het leren. In het Verbondsteam werkt ongeveer de helft van de medewerkers in en met de buurt “de buurtkenners” (dat is hun rol). Zij zijn vanuit het Verbondsteam zichtbaar voor de buurt (buurt moet Verbondsteam kennen, vertrouwen naar het buurtteam). Zij sluiten regelmatig aan bij laagdrempelige activiteiten in de buurt. Je komt gewoon koffiedrinken, praatje maken (geen presentaties geven). Het is belangrijk dat deze medewerkers hier tijd voor krijgen en hierin getraind worden. Als “buurtkenner” ken je de problematiek en culturen kent in de wijk, maar ook de sleutelfiguren. Je bouwt vertrouwen op met de buurt. Als er geen vertrouwen is en je ziet elkaars meerwaarde niet dan gaat het niet werken.

3. **Begin klein en onderzoek wat het beste aansluit bij de buurt**

We hebben op verschillende manieren samengewerkt met de sociale basis. Wat heeft hierin gewerkt?

- We zien de sociale basis als collega, daardoor ontstaat er vertrouwen en gelijkwaardigheid
- We houden gezamenlijk het inloopspreekuur
- We sluiten als Verbondsteam aan bij activiteiten van bijvoorbeeld de buurtwerkkamer, laagdrempelige manier voor cliënten om contact te maken en vergemakkelijkt de overstap naar die activiteiten
- Sociale basis betrekken we bij de casuïstiek overleggen. Zij hebben andere blik en andere kijk. En dan niet alleen de bekende partijen maar ook bewonersinitiatieven, zij hebben oplossingen die niet via de formele routes lopen vb voedselpakketten voor de buurt, zij hebben zicht op wat de buurt kan doen
- Een aantal taken die de Verbondsteam medewerker gewend zijn om zelf te doen kunnen worden uitgevoerd door de sociale basis. We hebben goede ervaringen met samenwerking met sociale basis waarin de volgende activiteiten door hen werden opgepakt; post lezen, bellen met derden, digitale zaken (aanvragen DigiD enz.), uitkeringen en toeslagen aanvragen. Er is altijd regelmatig afstemming tussen sociale basis en Verbondsteam.

4. **Zorg vanuit de toekomstige buurtteamorganisatie voor coaching op outreachend werken**

Het is cruciaal dat er scholing en coaching in de praktijk is op “outreachend werken”. Dit gaat niet vanzelf, mensen in het Verbondsteam zijn zo niet opgeleid. Het besef dat je onderdeel bent van een grotere opgave, je bent niet alleen voor een individu, maar voor individu in zijn omgeving, de maatschappij aan de slag (het is een grotere opgave dan alleen het individu ondersteunen), vraagt om scholing, coaching.

5. Organiseer het zo praktisch mogelijk

Maak onderling afspraken over wat de sociale basis doet, en wat het Verbondsteam doet. Maak het behapbaar door een aantal afgevaardigden van de sociale basis dicht bij het team te betrekken (meedoen met casuïstiekbespreking, teamoverleg, pop-up, kijk in je wijk etc). Je creëert daarmee een vast aanspreekpunt voor het team voor de sociale basis. Hij/zij is dan voor het team de schakel met de sociale basis.

Kortom maak gebruik van alles wat er al is in de buurt is en sluit hierbij aan, ga niet het wiel opnieuw uit vinden. Ga samen met buurtbewoners de wijk in, weet samen wat er speelt, waardoor het Verbondsteam een signalerende rol op kan pakken. Zorg voor de warme overdracht (zorg dat je elkaar kent, dan heb je makkelijk contact, ook contact in de nazorg) naar het Verbond-team van Amsterdammers die hun vraag neerleggen bij activiteiten in de buurt en vice versa. Goede samenwerking voorkomt overbelasting van de sociale basis en draagt bij aan dat Amsterdammers weer meer onderdeel worden van de buurt.

6.7 ONTWIKKELOPDRACHT samenwerken met huisartsen

Verantwoording
De ontwikkelopdracht is uitgevoerd door de medewerkers van Verbondsteam Volewijck. De opdracht is om te onderzoeken hoe de samenwerking met huisartsen kan worden vormgegeven/verbeterd. Zij hebben een aantal acties ondernomen om beeld te krijgen van welke afspraken er al zijn in de buurt. Het uitgangspunt van het Verbondsteam is dat zij aansluiten bij wat er al is. Op basis van de inventarisatie zijn afspraken gemaakt met alle partijen voor samenwerking en die zijn uitgetest in de praktijk. De ervaringen en aanbevelingen worden in dit advies beschreven

Kennismaken en inventariseren wat er al is door het Verbondsteam
- gesproken met de participatie medewerkers van Doras, zij hebben al een samenwerkingsstructuur met de huisartsen
- gesproken met de OKT collega's uit het Verbondsteam, OKT heeft ook al samenwerkingsafspraken met huisartsen
- Kennis gemaakt met de huisartsen en POH via telefoon, email en folders, bezocht in praktijk. Rol van het Verbondsteam uitgelegd en benadrukt dat de samenwerking met huisarts noodzakelijk is voor verbetering van gezondheid en welbevinden van de bewoners.
- Collegae van andere Verbondsteams benaderd om te onderzoeken hoe zij samenwerken met huisartsen
- Bewoners in de Volewijck gevraagd wat zij belangrijk vinden in samenwerking tussen huisartsen en Verbondsteam
- Gesproken met een POH-krachtige basiszorg over vormgeven van de brugfunctie in haar werkgebied

In de praktijk onderzoeken hoe we kunnen samenwerken
Op basis van de kennismakings- en inventarisatie met elkaar (Verbond & huisartsen & POH) aantal opties besproken om uit te proberen:
- POH-ers uitgenodigd om casuïstiek in te brengen en aan te sluiten bij casuïstiekbespreking
- collega van Doras in het Verbondsteam verwijst de zorgvragen vanuit huisartsen in de Volewijck naar het Verbondsteam
- Voorgesteld om aan te schuiven bij spreekuren van de participatiecoach op de huisartsenpraktijk (goed idee maar mocht niet vanwege Corona)

Samenwerkingsafspraken
- Er zijn al bestaande structuren zoals bijvoorbeeld welzijn op recept vanuit Doras . Zij zijn bij huisartsen aangesloten. Bijna alle huisartsenpraktijken hebben een contactpersoon vanuit Doras. Het Verbond van 100 sluit daarbij aan.
- Huisartsen willen graag terugkoppeling van de regisseurs (klankhouders) uit het Verbondsteam, over hoe het met de cliënt gaat
- Huisartsen en hulpverleners vinden het belangrijk dat er specifieke expertise aansluit (beschikbaar is) in een wijk. Aansluiting bij expertise alleen als nodig is en de wens van de Amsterdammer zelf komt. Om te voorkomen dat problemen verergeren zoals verslaving, angststoornissen, criminaliteit , woon- en geluidsoverlast.
- POH sluit aan bij de casuïstiekbespreking van het buurtteam, en brengt ook zelf casuïstiek in.
- Huisartsen willen casussen met het Verbondsteam bespreken mits dat via zorgmail gaat.

Bovenstaande samenwerkingsafspraken zijn in de praktijk geëffectueerd. Er zijn korte lijnen ontwikkeld met de contactpersonen van Doras, de huisartsen weten ons te vinden en wij hen, POH sluit aan bij casuïstiekbespreking, huisartsen verwijzen cliënten door naar het Verbondsteam

Advies
1. Sluit aan bij de samenwerkingsstructuren die er al zijn in de wijk. Het aansluiten van een vast contactpersonen van het Verbondsteam bij een huisartsenpraktijk is belangrijk voor korte lijnen met de huisarts voor overleg, aanmelding en kennis). Daarnaast is voor het Verbondsteam belangrijk dat zij de vaste contactpersonen vanuit Madi/Welzijn op recept kennen en met hen korte lijnen hebben.

2. Organiseer als Verbondsteam een laagdrempelig en toegankelijk inloopspreekuur waar huisartsen makkelijk naar kunnen doorverwijzen, zodat mensen dan ook “aankomen”. Hierin kan het buurtteam samenwerken met ervaringsdeskundigen die soortgelijke problematiek hebben als de mensen de uit wijk.
3. Om makkelijk informatie uit te kunnen wisselen met huisartsen is het werken via zorgdomein/zorgmail nodig ivm AVG. Hier wordt door de meeste Madi’s al mee gewerkt
4. Zorg dat huisartsen/POH weten dat ze kunnen aansluiten (als expert) bij casuïstiek besprekingen en ook zelf casuïstiek kunnen inbrengen (vraagt goede planning en flexibiliteit)
5. Maak duidelijk aan huisartsen dat iedereen (18+) terecht kan bij het Verbondsteam en dat het Verbondsteam nauw samenwerkt met OKT en Streetcornerwork.
6. Leg bij het intakegesprek vast wie de huisarts van de cliënt is, bespreek dat Verbondsteam samenwerkt met de huisarts en dat hij/zij aanspreekpunt is bij noodgevallen. Ontwikkel richtlijnen voor Amsterdammers die niet zelf hun huisarts kunnen of willen doorgeven aan het Verbondsteam.
7. Koppel terug aan de huisarts wie regisseur/aanspreekpunt in het Verbondsteam is voor de cliënt
8. Samenwerking huisartsen met Verbondsteam én OKT is nog een ontwikkelpunt.
9. Er is behoefte aan schriftelijke informatie én thema bijeenkomsten om huisartsen in te lichten over de aankomende buurtteams (en naast de huisartsen ook behandelaren, wijkverpleging, GGZ etc. informeren)

6.8 ONTWIKKELOPDRACHT samenwerken met de GGZ

Verantwoording
Voor deze ontwikkelopgave zijn we met 4 medewerkers uit het Verbondsteam Dapper aan de slag gegaan. Na de aanscherping van de ontwikkelopgave is een plan van aanpak gemaakt. Vervolgens is een werkgroep samengesteld waarin medewerkers Verbondsteam (HVO Querido, Cordaan, Leger des Heils en ervaringsdeskundige) en GGZ-organisaties waar in de Dapperbuurt al mee wordt samengewerkt zoals Arkin/ Mentrum/Jellinek, GGZ coaches Zorg- en Welzijn, SPV-er Vangnet &Advies zijn vertegenwoordigd. Deze werkgroep is tussen mei en september drie keer bij elkaar geweest. De ervaringen zijn opgedaan in de Dapperbuurt, partijen die zijn aangehaakt vanuit de GGZ werken stedelijk, we denken dat de adviezen relatief eenvoudig vertaalbaar zijn voor de hele stad.

Adviezen

1. Leg contact met GGZ partijen in de buurt
De Dapperbuurt scoort stedelijk hoog in het aantal bewoners met een ernstige ggz achtergrond en in het huisvesten van kwetsbare doelgroepen. Er zijn dan ook in de buurt diverse acties in gang gezet door verschillende partijen. Hoe verhouden we ons als Verbondsteam tot alle ontwikkelingen op GGZ-gebied in de Dapperbuurt? Als Verbondsteam hebben we verschillende acties ondernomen:

- Contactpersonen van GGZ-organisaties in de wijk zijn in het teamoverleg geweest om kennis te maken met elkaar, elkaars bestaan kennen. Presentatie door Verbond-teamleden bij GGZ teams
- Verbondsteam is betrokken bij de aanpak vanuit Dynamo en stadsdeel Oost ‘de Dapperbuurt is een plek voor iedereen
- Verbondsteam is betrokken bij het Dapperhart waar het stadsdeel contact maakt met kwetsbare bewoners en ook bij de vervolgopdracht na de sluiting van het pand: het zichtbaar maken van (informele) vindplaatsen van kwetsbare bewoners in de Dapperbuurt

Verbondsteam vindt het belangrijk om onderdeel uit te maken van deze acties, ontwikkelingen en netwerken daarmee ben je onderdeel van de (GGZ) netwerken in de buurt

2. Ontwikkel gezamenlijk beeld over de samenwerking op buurtniveau
Een volgende stap is om concreet en op buurtniveau te onderzoeken hoe we de samenwerking met GGZ-organisaties vorm kunnen geven in de Dapperbuurt. Wat betekent samenwerken tussen Verbondsteam en de GGZ organisatie voor jou?

- Toegankelijk zijn: korte lijnen, vindbaar, gezicht bij naam, contact hebben ook als er geen aanleiding voor is.
- Afspraken nakomen; verantwoordelijkheid nemen, inzet expertise, verwachtingen uitspreken, taken verdelen
- Gezamenlijk doel; dezelfde taal spreken
- Consultatie; meerdere perspectieven in beeld, praktisch samen de wijk in

3. Experimenteer op casusniveau met samenwerken

3.1 De GGD, Jellinek, SPV hebben deelgenomen aan casuïstiek Verbondsteam en andersom en gezamenlijk casuïstiek opgepakt

Anton werd aangemeld door GGD bij het Verbondsteam. Anton was bekend bij Meldpunt Zorg&Overlast. Het betreft een cliënt die regelmatig overlast veroorzaakt en zorg mijdt. Er komt een laatste kans zitting waar de rechter uitspraak gaat doen of cliënt in de woning kan blijven wonen. Vanuit het Verbondsteam is er bewust gekozen om aan te sluiten bij de vragen van deze cliënt en Anton te benaderen met de inzet van een ervaringsdeskundige. Hij doet dit onder verantwoordelijkheid van 2 hulpverleners in de casus en in nauw contact.
Het kost tijd om een vertrouwensband op te bouwen. We wachten de uitspraak van de rechter af en begeleiden Anton op zijn ondersteuningsvraag. Hierover vindt terugkoppeling plaats aan de GGD.
De ervaringsdeskundige krijgt de eerste weken geen contact telefonisch en besluit langs te gaan, maar er doet niemand open. Hij koppelt dit terug aan het meldpunt en hoort dat meneer in het ziekenhuis ligt. Hierover heeft de ervaringsdeskundige contact met het Meldpunt en met de GGD. Niet lang daarna neemt

Anton zelf contact op met de ervaringsdeskundige en maken zij een afspraak voor kennismaking bij Post Oost. Anton gaf aan dat alles in orde was. Bij doorvragen gaf hij aan geen uitkering te ontvangen en daarmee geholpen te willen worden. Hiervoor maakt ervaringsdeskundige een afspraak met Verbondscollega. Meldpunt wordt hiervan op de hoogte gebracht. Meldpunt meldde dat er een laatste kans zitting is geweest voor cliënt. Tot de uitspraak het verzoek om het contact met cliënt via het Verbondsteam te laten lopen. Als de laatste kans wordt toegekend, zal Anton begeleiding krijgen van Restart.
Er is door ervaringsdeskundige wederom contact opgenomen met Anton om hem aan de afspraak te herinneren en kreeg geen gehoor. Helaas is hij ook niet op de afspraak verschenen. Ervaringsdeskundige stuurt hem een sms met de vraag contact op te nemen. Vervolgens komt Anton wel naar de afspraak en heeft hij een gesprek met Verbondsteam medewerker om uitkering aan te vragen.

Wat ging goed:
- *Contact leggen met klant door inzet ervaringsdeskundige*

Wat kan beter:
- *Warme overdracht is belangrijk, anders veel vragen over voortgang en taakverdeling. Contact en korte lijnen, niet alleen per mail*
- *Wanneer draag je over van Verbondsteam naar specialistisch en andersom?*
- *Overleg over wie wat doet en wat het perspectief is waaraan gewerkt wordt. Ook in het kader van veiligheid. Communicatie hierover is belangrijk*
- *Wie heeft de regie? Is onduidelijk… Behoefte aan een heldere routing.*
- *We zien ook veel combinatie LVB/GGZ bij klanten. Dat wordt nog niet altijd even goed herkend door professionals.*

3.2 Overleg Verbondsteam en Jellinek over casuïstiek met postcode 1093, start met 1 casus. Samenwerking Verbond- Jellinek: elkaar geconsulteerd over aanmelding, tips uitgewisseld, gezamenlijk casus opgepakt. Gezamenlijke Intake bij Jellinek en afgesproken met klant wie doet wat? Welke vragen pakken we op? Contact over de voortgang via app, mail, telefoon.

Bernhard is een vriendelijke man die kampt met verslavingsproblematiek. Hiervoor is hij in behandeling bij Jellinek. Bernhard is door allerlei omstandigheden dakloos geraakt en verbleef af en toe bij kennissen op de bank en af en toe buiten. Hij heeft een zus waar hij over het algemeen goed contact mee heeft, maar deze wil niets met hem te maken hebben wanneer hij onder invloed is. Bernhard stond al 11 jaar ingeschreven op Woningnet en had ook voorrang op seniorenwoningen.
Het perspectief van Bernhard luidde: "Ik wil een eigen woning en rust."
Medewerker Jellinek heeft contact opgenomen met het Verbondsteam om te vragen of wij praktische begeleiding konden bieden in het vinden van woonruimte, zodat zij zich kon blijven focussen op de verslavingsproblematiek. Het eerste gesprek heeft op het kantoor van Jellinek plaats gevonden, waarbij zowel medewerker Jellinek als twee medewerkers Verbond, en Bernhard aanwezig waren. We hebben het toekomstplan doorgenomen en afgesproken wie, wat doet.
Vervolgens is het Verbondsteam aan de slag gegaan om wekelijks met Bernhard te reageren op woningen via Woningnet, en twee weken later kon hij tekenen voor zijn eigen woning in Amsterdam Oost. Medewerker Jellinek heeft ondertussen bewindvoering opgestart voor hem, en ook met de bewindvoerder is er regelmatig overleg. We zitten nu in een fase waarin de kijken hoe het zelfstandig wonen gaat, en welke praktische ondersteuning Bernhard hierin nog nodig heeft. Binnenkort zullen wij weer gezamenlijk evalueren en besluiten wat er in de toekomst nog nodig is.

Wat ging goed:
Kennismaking/intake samen doen, hulpverleners en cliënt dus mini-groepje om klant heen. Taakverdeling samen met klant en dat werkte goed.
Altijd meedenken met elkaar, ook als het niet binnen je werkkader valt.
Verbondsteam medewerker uitgenodigd voor behandelplanbespreking Jellinek

Wat kan beter?
Soms zijn professionals niet goed bereikbaar, te druk, te doorverwijzerig, dan ontstaat er toch weer een 'kastje naar de muur gevoel'.

4. Ontwikkel gezamenlijk instrument voor inzet specialistische GGZ

In de samenwerking wordt geconcludeerd dat het belangrijk is om gezamenlijk een instrument te ontwikkelen dat ondersteunt bij het bepalen of inzet van specialistische zorg nodig is. Een eerste versie is ontwikkeld, deze moet nog verder worden ontwikkeld in de praktijk

Welke vragen stel je jezelf en elkaar om te bepalen wanneer specialistische zorg wordt ingezet. Wat is het beste voor de Amsterdammer? Voorbeeld vragenlijst die in team Dapper is ontwikkeld:

Situatie exploreren
- Hoe is de hulpvraag ontstaan?
- Wat heb je tot nu toe kunnen betekenen?
- Wat is de hulpvraag nu nog van de cliënt?
- Hoelang is de cliënt al in beeld?
- Is er een steunend informeel netwerk?

Verdiepende vragen
- Hoe lang denk je dat de Amsterdammer nog hulp nodig heeft
- Wat maakt dat je denkt dat de Amsterdammer specialistische ondersteuning nodig heeft?
- Hoe vaak heeft de Amsterdammer hulp nodig van een professional? Zijn er hulpvragen buiten kantoortijden? Kan de hulpvraag worden uitgesteld?
- Kan het informele netwerk worden ingezet om steunend te zijn?
- Is de Amsterdammer crisisgevoelig?
- Komt de Amsterdammer zijn afspraken na?
- Is er een diagnose of vermoeden van een diagnose?
- Wat heeft de Amsterdammer nodig wat wij als buurtteam niet kunnen bieden?
- Wat maakt dat jij denkt dat we de Amsterdammer niet meer voldoende vanuit het buurtteam kunnen ondersteunen? (Het een sluit het ander niet uit, het hoeft niet te betekenen dat het buurtteam afsluit).

Tot slot
- Samenwerking met GGZ-organisaties zoveel mogelijk op buurtniveau en casusniveau vormgeven
- Als buurtteam bepalen wanneer specialistische zorg nodig is aan de hand van bespreking in het team met behulp van vragenlijst
- Een warme en heldere afspraken met alle betrokken partijen en klant, o.a. over regie bij samenwerking
- Bij elkaars casuïstiek besprekingen en andere belangrijke momenten aanwezig zijn
- Goede communicatie onderhouden, niet alleen via de mail
- Met elkaar meedenken buiten de kaders van je eigen werkveld
- Samenwerking met POH-GGZ is een aandachtspunt
- Toekomstige buurtteam medewerkers moeten getraind worden in basisniveau GGZ en LVB-kennis en eventuele verdieping naar behoefte