Gemeente
Amsterdam

Werkkader

Amsterdamse Buurtteamorganisaties

versie 2.0
april 2021

Inhoudsopgave

Voorwoord 3
Inleiding: Waarom deze verandering? 4

H1 Wat doet een buurtteam? 6
1.1 Doen wat nodig is, eenvoudig en nabij 6
1.2 Geworteld in de buurt 7
1.3 Diversiteit 8

H2 Hoe werkt een buurtteam? 10
2.1 Onze kernwaarden 10
2.2 De Amsterdamse maatwerk methode (Amm) 12
2.3 Regie 13
2.4 Het algemene werkproces Buurtteam Amsterdam 14
2.5 Toegang en toeleiding 19
2.6 Privacy en uitwisseling gegevens 21
2.7 Maatwerk, als er meer nodig is 22
2.8 Integrale schuldhulp 23

H3 Samenspel met partners 29
3.1 Samenwerkingspartners 29

H4 Werken in een team, leren en ontwikkelen 41
4.1 Werken in een team 41
4.2 Leren en Ontwikkelen 43

H5 Voortgang, verantwoording en kwaliteitsbewaking 45
5.1 Voortgangsbesprekingen 45
5.2 Kwaliteitsbewaking 46

Bijlage 1 48

Bijlage 2 Begrippenlijst 49

Voorwoord

Gezamenlijk vertrekpunt

Voor u ligt het werkkader voor de buurtteamorganisaties (BTO's), versie 2.0. Het markeert de start per 1 april 2021 van de zeven buurtteamorganisaties, in elk stadsdeel één. Het werkkader is een compacte weergave van hetgeen eerder is vastgelegd in het Hoofdlijnenbesluit Buurtteams, het bijbehorende Uitvoeringsbesluit, de besluiten over de aanvullende Wmo-voorzieningen en uitwerking van gemaakte afspraken. In het voorjaar van 2020 werd versie 1 gepubliceerd[1]. Deze geactualiseerde versie 2.0 is door gemeente en buurtteamorganisaties gezamenlijk opgemaakt[2].

Op 1 april 2021 zijn de eerste 33 buurtteams gestart: vier in Oost, drie in Zuidoost, vier in Noord, vier in Centrum, vier in Zuid, zes in Nieuw-West en acht in West. De buurtteams worden in ieder stadsdeel geleidelijk verder uitgebreid op basis van de behoefte in een bepaalde buurt of wijk. De buurtteamorganisaties werken de komende jaren de werkwijze gezamenlijk verder uit, geleerde lessen en kennis worden gedeeld. Doel is de hulp en ondersteuning voor kwetsbare Amsterdammers te optimaliseren. De gemeente stuurt op onderlinge afstemming, kennisdeling, eenheid en kwaliteit, zodat de eenduidigheid in werkwijze en de herkenbaarheid voor Amsterdammers en andere professionals wordt geborgd.

Op de website **www.buurtteamamsterdam.nl** vindt de Amsterdammer informatie over het buurtteam. En op de website wijknetwerken Amsterdam staat alle informatie voor de vele samenwerkingspartners in de stad actief op het gebied van zorg, welzijn, geld, wonen, gezondheid, werk, meedoen of veiligheid.

Een levend document

De komst van buurtteams is het begin van een grote verandering in het sociaal domein, die gefaseerd is opgezet. De buurtteamorganisaties zullen de werkwijze verder uitbouwen en door ontwikkelen. Naar verwachting volgt eind 2021 een nieuwe versie van het werkkader, waarin de werkwijze en de afspraken met de stedelijke partners verder zijn uitgewerkt. Zo zorgen buurtteamorganisaties en gemeente voor duidelijkheid en afstemming.

Het werkkader beschrijft de werkwijze en de werkafspraken. Op het sociaal intranet, BUUT, vinden buurtteammedewerkers op onderwerp praktische informatie en handreikingen.

1 Versie 1.0 april 2020, met een kleine update in versie 1.1 in juli 2020
2 Vastgesteld in de stuurgroep BTO d.d. 9 april 2021, opgesteld in overleg met de kwartiermakers Werkwijze, leren en ontwikkelen en met input uit gesprekken van de buurtteamorganisaties.

Inleiding: Waarom deze verandering?

Doorontwikkeling van het sociaal domein

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 waar iedereen mag zijn wie hij is, ongeacht, huidskleur, seksuele geaardheid, leeftijd, beperking of geloof.

Wat willen we versterken met de buurtteams?

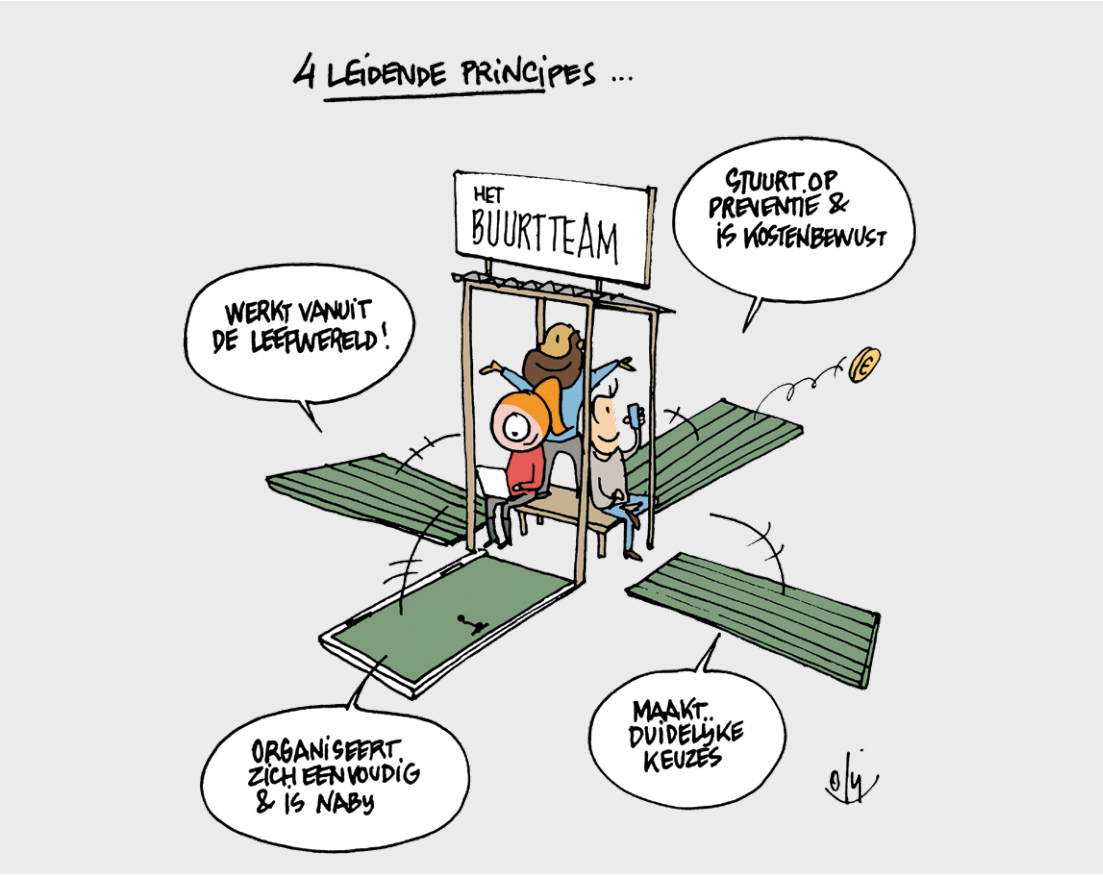
Vanaf april 2021 bieden buurtteams **nabij en laagdrempelige hulp en ondersteuning.** De buurtteams werken op locatie, verspreid over de stad, herkenbaar met hetzelfde bekende logo op zichtbare plekken in de buurt.

Een buurtteam biedt een warm welkom. **Elke vraag kan gesteld worden.** Door te werken vanuit nabijheid komen vragen eerder in beeld en kan beter voorkomen worden dat problemen zich opstapelen. Een buurtteam doet meteen wat nodig is, zo licht als kan en zo zwaar als nodig.

Centraal staat de Amsterdammer die nadenkt over zijn vraag, waar hij naar toe wil, wat hij opgelost wil hebben en wat daarvoor nodig is, wat hij zelf kan doen, doet hij zelf. Door aan te sluiten op de vraag en eigen mogelijkheden **wordt de Amsterdammer meer eigenaar** van de oplossing.

De ondersteuning **sluit beter aan op de leefwereld** van de Amsterdammer. Mede dankzij de inzet van ervaringsdeskundigen. De mogelijkheden in het eigen netwerk en oplossingen in de buurt worden beter benut, waardoor meer duurzame oplossingen ontstaan.
Het aanbod aan professionele hulp en ondersteuning wordt daarop afgestemd en niet meer ingezet dan nodig is.

Met partners in de buurt en met de specialistische organisaties organiseren de buurtteam-organisaties samen met hun partners afgestemd ondersteunings**aanbod in de stad, met de regie in één hand**. De Amsterdammer gaat niet meer van het kastje naar de muur.



Ontwikkelopgave sociaal domein

De buurtteams zijn geen doel op zich, maar slechts een middel, ons vertrekpunt voor werken vanuit de bedoeling. De ontwikkelopgave is het organiseren en faciliteren van samenwerking tussen buurtteams en gemeente (op organisatie- én casusniveau), in een aanpak waarbij de vraag van de Amsterdammer werkelijk leidend is.

De introductie van de buurtteams maakt deel uit van een bredere beweging in het sociaal domein. Samen met actieve Amsterdammers en partners en met inzet van bestuur, management en medewerkers, werkt de gemeente aan drie ontwikkelprogramma's:

- Het verstevigen van de sociale basis;
- De ontwikkeling van de buurtteams;
- Leren van escaleren.

Het raakt ons allemaal: aanbieders van zorg, ervaringsdeskundigen, schuldhulpverleners, ambtenaren, actieve buurtbewoners, klantmanagers, buurt- of gebiedsbeheerders en zovele anderen. Maar bovenal betekent het een verandering voor de Amsterdammer zelf.

De verandering wordt een gezamenlijke zoektocht van jaren, met ruimte om te leren, te reflecteren en tussentijds te verbeteren. Een zoektocht waarbij we samen optrekken vanuit een gedeelde ambitie. Waarbij de gewenste verandering gefaseerd en in behapbare stappen wordt gerealiseerd. Zo maakt Amsterdam, stapsgewijs, de omslag van systeemdenken naar werken vanuit de leefwereld, nabij en eenvoudig georganiseerd. Met duidelijke keuzes die bijdragen aan preventie en kostenreductie. Voor de gemeente zelf ligt hier ook een forse ontwikkelopgave. Het is een beweging van twee kanten.

Het is een verandering die van ons allemaal een lange adem vraagt. Een ontdekkingstocht, met successen én soms vertwijfeling. Een zoektocht waarbij we onszelf bewust de tijd en de ruimte moeten geven om samen te leren van de praktijk.

H1

Wat doet een buurtteam?

Met welke vragen ga je naar een buurtteam? Wat doet een buurtteam? Wanneer en hoe is een buurtteam bereikbaar? In dit hoofdstuk wordt kort uiteen gezet wat een buurtteam doet. Hoe het buurtteam werkt wordt uitgewerkt in hoofdstuk 2.

1.1 Doen wat nodig is, eenvoudig en nabij

Amsterdammers kunnen met al hun vragen terecht bij een buurtteam, herkenbaar, laagdrempelig en nabij, in hun eigen buurt. Bijvoorbeeld wanneer zij bijvoorbeeld moeite hebben om rond te komen, graag andere mensen willen ontmoeten, geldproblemen hebben of zo lang mogelijk thuis willen blijven wonen, maar ook bij problemen door ziekte of verslaving.

Een buurtteam denkt mee en ondersteunt waar nodig. Samen zoekt het buurtteam naar een oplossing die past bij de persoon en bij de situatie: het gaat erom dat iemand zelf weer verder kan. Iedere Amsterdammer die ondersteuning krijgt van het buurtteam, krijgt één vast contactpersoon. Mocht het nodig zijn dan haalt de medewerker van het buurtteam, in overleg met de betrokkene, een andere organisatie erbij.

Een buurtteam is aanspreekbaar op alle vragen, uiteenlopend van vragen over inkomen of schulden, het vinden van een woonplek, ondersteuning bij relatieproblemen, hulp bij de Nederlandse taal of het aanvragen van een paspoort.

Een buurtteam 'doet wat nodig is'. De aanpak is altijd eenvoudig waar dat kan. Een buurtteammedewerker stimuleert de Amsterdammer in eigen mogelijkheden en bespreekt wat er met inzet van het eigen netwerk van vrienden, familie of buurtgenoten te realiseren is.

Een buurtteam geeft bij een eenvoudige vraag een praktisch advies of informatie, zodat de Amsterdammer zelf weer verder kan. Maar kan waar nodig ook langer ondersteuning bieden en eventueel oplossingen uit de sociale basis of aanvullende ondersteuning erbij halen.

Door breed te kijken en tijdig ondersteuning te bieden kan voorkomen worden dat Amsterdammers grotere problemen krijgen. Binnen het buurtteam worden vragen zoveel mogelijk zelf opgelost, waar nodig wordt aanvullende expertise erbij betrokken.

Uitgangspunt is dat de ondersteuning niet langer of zwaarder wordt ingezet dan nodig. Wat de buurtteammedewerker doet, hoe vaak en hoe lang, is afhankelijk van wat er nodig is. De buurtteammedewerker heeft daarbij de ruimte én verantwoordelijkheid om doortastend te handelen.

Dat betekent dat:

- Een buurtteam aanwezig en aanspreekbaar is op een toegankelijke, herkenbare plek in de buurt. Buurtteammedewerkers werken vanaf een buurtteamlocatie en zijn ook te vinden op die plekken in de wijk waar bewoners te vinden zijn, zoals de markt of het park in de buurt.
- Buurtteams hebben een baliefunctie waar Amsterdammers terecht kunnen. De buurtteams hebben ook een telefonische en online informatie- en adviesfunctie. Op beide manieren zijn de buurtteams op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur goed bereikbaar. De bereikbaarheid in de avonden en weekenden kan per buurtteam verschillen.
- Een buurtteammedewerker is in staat om in het eerste contact een goede afweging per vraag te maken: is een antwoord op de vraag voldoende en kan de Amsterdammer het vervolgens zelf? Kan iemand uit het persoonlijk netwerk helpen? Is er passend aanbod uit de sociale basis? Of is er meer nodig? Of een combinatie?
- Met (jonge) mantelzorgers worden afspraken gemaakt over de mate van belastbaarheid. Het uitgangspunt hierbij is om de schaarse tijd en belastbaarheid te benutten waar de mantelzorger het meest van waarde is.

Amsterdammers zijn geholpen met een breed en laagdrempelig aanbod van activiteiten en ondersteuning in de eigen buurt of wijk. Dat helpt om zelfredzaam te zijn, talenten te ontwikkelen en mee te doen in de stad. Dat aanbod, of dat nou op initiatief van Amsterdammers, professionele organisaties, vrijwilligersorganisaties of de gemeente wordt georganiseerd, noemen we **de sociale basis.**

De gemeente Amsterdam ondersteunt initiatieven ter ondersteuning van ontmoeting in de buurt. Het aanbod sociale basis bestaat uit de veelheid van initiatieven van actieve buurtbewoners, maatschappelijke initiatieven, vrijwilligersorganisaties en welzijnsorganisaties. Dagelijks worden tal van Amsterdammers ondersteund met inloopspreekuren of praktische ondersteuning die veelal vanuit de huizen van de wijk wordt aangeboden, zoals bewegingsactiviteiten, training in budgetbeheer of gezamenlijke buurtmaaltijden.

1.2 Geworteld in de buurt

De buurtteams zijn actief en aanspreekbaar in de buurt en kennen de actieve bewoners en partners in de sociale basis. Signalen, zoals eenzaamheid, overlast en huisvestingsproblemen, komen eerder in beeld en meer mensen met een ondersteunings- en/of zorgbehoefte worden tijdig bereikt.

In de buurt is veel ondersteuning te vinden die Amsterdammers in staat stelt om zijn talenten verder te ontplooien. Het buurtteam stimuleert de Amsterdammer om gebruik te maken van het aanbod in buurt, zoals sport- of bewegingsactiviteiten in het Huis van de Wijk. In verschillende buurtteams zijn partners uit de sociale basis aanwezig op de locatie van het buurtteam zodat de verbinding snel tot stand komt.

De buurtteams werken samen met ketenpartners en partijen uit de sociale basis bij (voorlichtings-)activiteiten in het stadsdeel. Bijvoorbeeld met voorlichting over dementie, eenzaamheid- of psychosociale vragen.

Dat betekent dat:

- Het buurtteam zichtbaar is en aanspreekbaar in de wijk, af gaat op signalen die gemeld worden en neemt ook zelf het initiatief tot het leggen van contacten.
- Het buurtteam zet haar expertise in bij activiteiten van partners in het stadsdeel om de preventieve werking van de sociale basis te versterken en activiteiten te stimuleren die het buurtteam ontlasten.
- Elk buurtteam heeft up-to-date kennis van het aanbod in de buurt en kent de contactpersonen in het stadsdeel1. Indien geen passend aanbod voorhanden is - ook niet in ontwikkeling komt bij de partners in de sociale basis - kan een buurtteamorganisatie zelf activiteiten binnen het subsidiekader sociale basis ontwikkelen.

Carolien (51) was het verleden dakloos en werd behandeld voor angststoornissen en psychosen. Haar vriend had haar in huis genomen, maar nu is hij onlangs overleden. Haar angsten belemmeren haar in het dagelijks leven en Caroline is bang voor een terugval. De eerste aanmaning is ook al binnen. Carolien overweegt weer behandeling voor haar angsten, maar wil zelf tegelijk ook wat doen om zich niet zo alleen te voelen. Haar wens voor de toekomst is om een aantal sociale contacten op te bouwen. De buurtteammedewerker maakt een feitelijke situatieschets en schakelt daarbij een aantal collega's in. Samen met Carolien bespreekt hij de situatieschets en de mogelijke oplossingen voor de geconstateerde problemen. Carolien gaat onderzoeken wat zij leuk vindt om te doen en ze krijgt suggesties voor initiatieven in de buurt. Sociaal Raadslid zorgt voor een betalingsregeling voor de aanmaningen. Bij een volgend gesprek met Carolien blijkt dat zij een sportmaatje heeft gevonden via een oproep in de Westerpost. Ze geeft aan ook graag overdag iets om handen te hebben. Samen onderzoeken ze wat ze daarin wil en ze vinden een vorm van dagbesteding in een textielatelier en daarnaast sluit Carolien zich aan bij een groep die tuintjes onderhoudt in de buurt. Ook een gesprek met de behandelaar in het FACT team wil Carolien graag maken. De buurtteammedewerker houdt samen met Caroline de regie over de acties.

1.3 Diversiteit

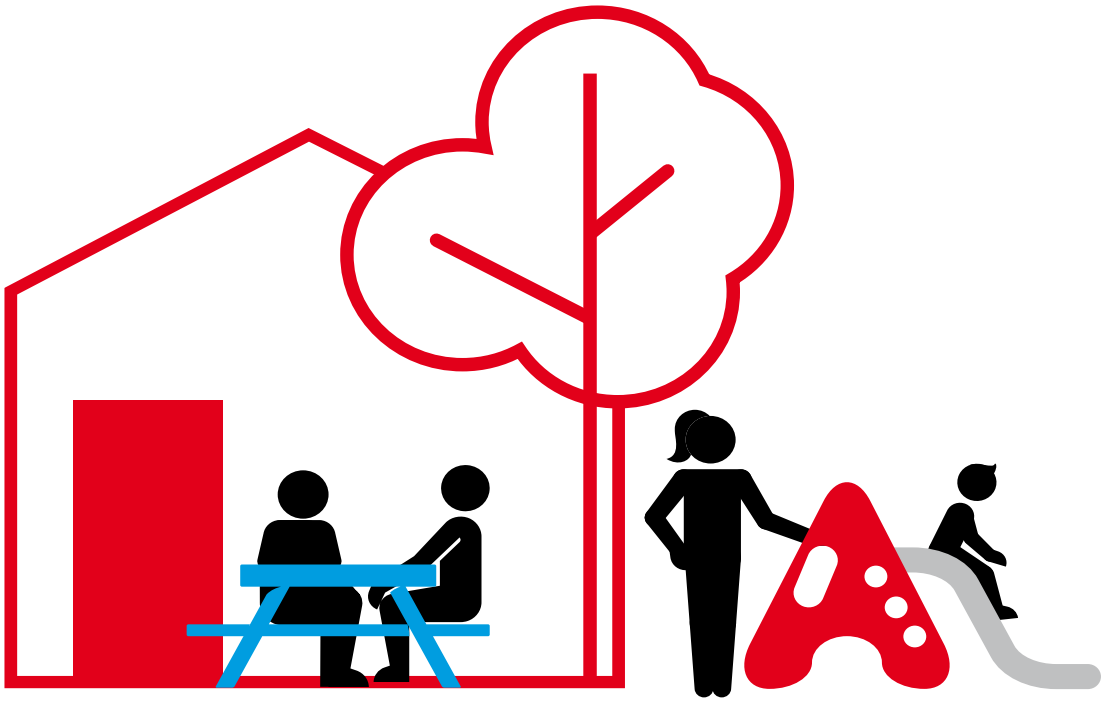
Een buurtteam sluit met de dienstverlening aan op de diversiteit in wensen en behoeften van Amsterdammers in de buurt, rekening houdend met geloofsovertuiging, etnische afkomst, sociaaleconomische situatie en seksuele oriëntatie (lhbtiq+).

Van de buurtteamorganisaties wordt verwacht dat zij een heldere visie hebben op diversiteit en aandacht heeft voor intercultureel vakmanschap, het bevorderen en waarborgen van

voldoende kennis bij medewerkers. Het medewerkersbestand is zoveel mogelijk een afspiegeling van de diversiteit van de Amsterdamse bevolking.

Dat betekent dat:

- Buurtteamorganisaties voor een gemixt personeelsbestand zorgen, met een afspiegeling van de Amsterdammer met allerlei achtergronden vertegenwoordigd, passend bij de bewoners in de buurt.
- Een buurtteam, indien nodig, werkt met sleutelfiguren die het vertrouwen hebben van de moeilijker bereikbare bewoners.
- Een buurtteam zoekt afstemming zoekt en samenwerking met zelforganisaties om laagdrempelig te zijn en blijven.
- Een buurtteam is actief is in het up to date houden van de kennis en expertise op het gebied van cultuursensitief werken.
- Een buurtteam monitort regelmatig of de doelstellingen op het gebied van diversiteit behaald worden en of zij voldoende bereikbaar zijn voor alle inwoners uit de buurt.



H2

Hoe werkt een buurtteam?

De buurtteamorganisaties werken vanuit een eenduidige, herkenbare werkwijze. In dit hoofdstuk worden de kaders van de nieuwe werkwijze beschreven: de kernwaarden, de Amsterdamse maatwerk methode en de stappen in het werkproces, met daarbij de afspraken over de rol van de regievoerder, de wijze van registratie, het proces van toegang en toeleiding en de instrumenten die de buurtteams gebruiken. Het hoofdstuk beschrijft ook welke ondersteuning beschikbaar is als een medewerker van een buurtteam vastloopt in een casus. Buurtteammedewerkers vinden de praktische informatie, verdere uitwerking en werkinstructies op BUUT.

2.1 Onze kernwaarden

Bij het werken in een buurtteam zijn drie kernwaarden leidend: Welkom, Aansluiten en Maatwerk. Deze kernwaarden zijn toetsstenen voor het dagelijks handelen en een rode draad voor het samenwerken in het team. Betekenis geven aan deze drie waarden doen buurtteammedewerkers samen in de dagelijkse praktijk. Door regelmatig het dagelijks handelen aan de kernwaarden te toetsen houden buurtteammedewerkers ze levend en elkaar scherp.

Welkom

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

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

Aansluiten

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

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

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

Maatwerk

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

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

Amsterdammer
- opstellen en realiseren van het plan
- openheid
- wederkerigheid/ gelijkwaardigheid
- zelfbepaling
- investeren in vertrouwen

2.2
De Amsterdamse maatwerk methode (Amm)

- √ Ken de klant en zijn verhaal (en zijn of haar perspectief),
- √ Werk als een team (rond de Amsterdammer),
- √ Met mandaat en expertise in het team,
- √ Kijk breed, werk integraal vanuit één plan
- √ Draag niet over, maar haal erbij

De Amsterdamse maatwerk methode (Amm) is leidend voor het werken in het gehele sociaal domein in Amsterdam. Het bundelt de verschillende succesvolle Amsterdamse werkwijzen, zoals de Werkwijze Samen DOEN, OKT, Wijkzorg, Van overleven naar Leven, Verborgen Oplossingen, Route 020, Omgekeerde toets, en andere landelijke succesvolle werkwijzen. Het is in 2019 en 2020 in de praktijk ontwikkeld[3] en vertaald in het werkproces van de buurtteams.

3 In het verbond van 100 en het zgn. doorbraakteam.

2.3 Regie

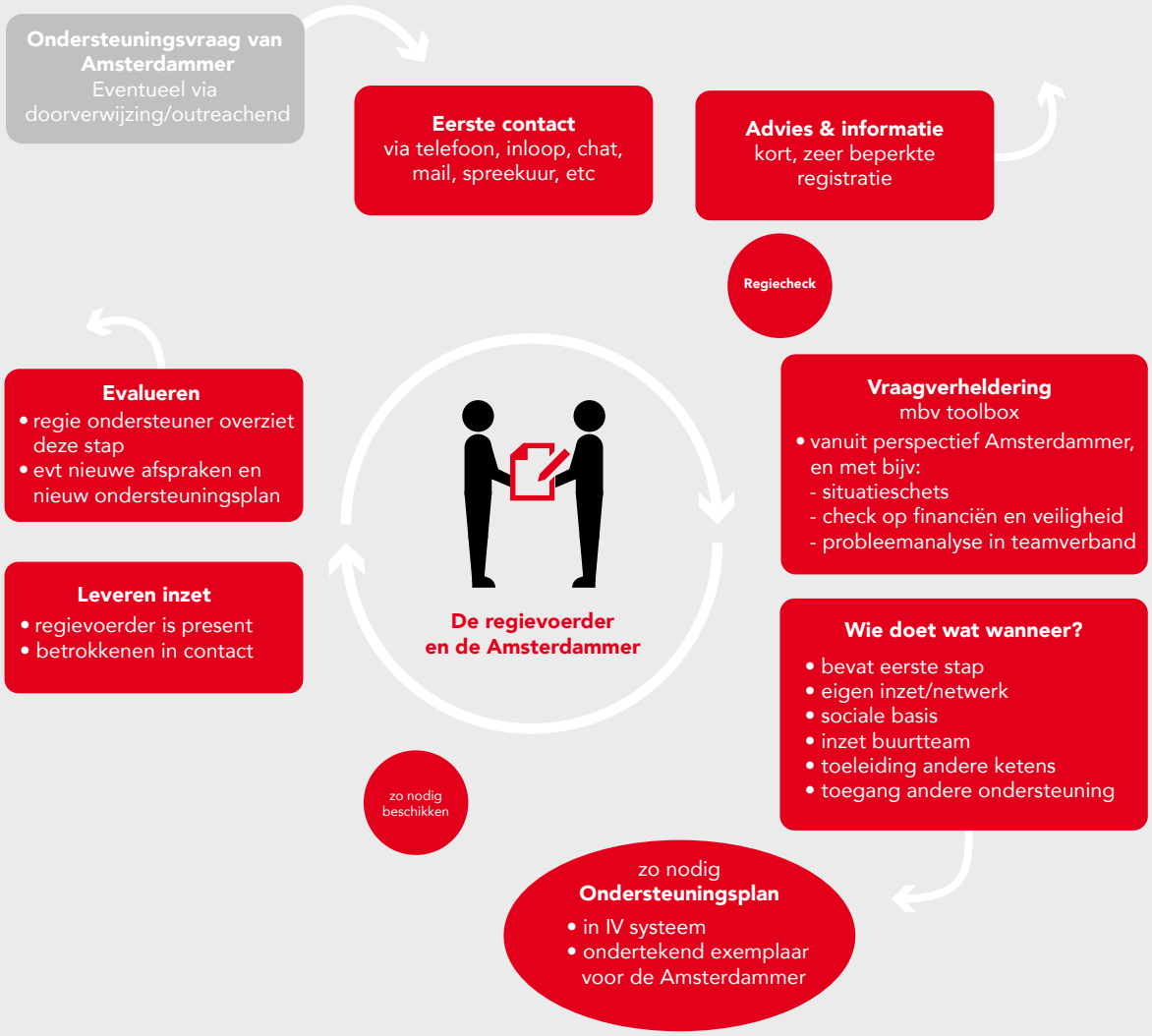
Regie-ondersteuning
De Amsterdammer heeft zoveel mogelijk zelf de regie over zijn eigen leven. De professional is zo veel als nodig ondersteunend. Het gaat erom dat de professional de eigen regie van de Amsterdammer zoveel mogelijk stimuleert. Dit zit in o.a. in bejegening, het formuleren van doelen en de manier waarop daaraan gewerkt wordt.

Formele regie
Naast het ondersteunen van de eigen regie van de Amsterdammer, heeft een buurtteam ook een formele regie verantwoordelijkheid over het proces en wijst daarvoor een regievoerder aan. Dit betekent het inrichten van en het overzicht houden over de wijze van ondersteuning van de Amsterdammer, vanuit het eigen netwerk, de sociale basis, het buurtteam zelf of een andere organisatie, zoals een aanbieder aanvullende Wmo. Een regievoerder is altijd zowel inhoudelijk (wat is er aan de hand?) als procesmatig (hoe wordt eraan gewerkt en door wie?) voldoende op de hoogte van de situatie en de wijze van ondersteuning. Afspraken over wie in welke situatie de regievoerder is, zijn terug te vinden op BUUT. Wie de regievoerder is, is terug te vinden in RIS Wijkzorg – Buurtteam en Myneva. De regievoerder is altijd verantwoordelijk voor bepaalde stappen in het werkproces, dat komt terug in de volgende paragraaf.

2.4
Het algemene werkproces Buurtteam Amsterdam

De volgende afbeelding geeft het werkproces weer in acht stappen. Het heet het algemeen werkproces, omdat dit proces per type voorziening (schuldhulp, dagbesteding, etc.) of aanmeldroute c.q. voortraject, variaties en een andere detailuitwerking kent. Ook zijn de stappen in het proces geen keurslijf wat betreft volgorde of start. Zo kan bij aanmelding via een partner (een deel van de) eerste uitvraag al hebben plaatsgevonden en start het buurtteam bijvoorbeeld bij de verdere vraagverheldering.

Het algemene werkproces Buurtteam Amsterdam



Visie van de Amsterdamse maatwerk methode
Een buurtteammedewerker sluit aan op de vraag van de Amsterdammer. Door samen te werken vanuit het perspectief van de Amsterdammer wordt hij "meer eigenaar van de oplossingen die gezamenlijk gekozen worden". Het resultaat is duurzamer én motiverender voor de Amsterdammer, dan de oplossing die de professional bedenkt.

De buurtteams werken vanuit een gelijke, herkenbare werkwijze, zodat Amsterdammers en partners in het (stedelijk)netwerk weten wat zij van het buurtteam kunnen verwachten. Elk buurtteam doorloopt dezelfde processtappen. De processtappen zijn in lijn met de gezamenlijke uitgangspunten. Bij elke processtap heeft de professional een duidelijk afgebakende rol, regieondersteuner en/of regievoerder[4].

Deze manier van werken, de Amsterdamse maatwerk methode, vraagt van de buurtteammedewerker een specifieke houding en gedrag. De buurtteamorganisaties ondersteunen hun medewerkers daarbij met een passend aanbod aan training, ruimte voor intervisie en supervisie (zie ook aanbod leren en ontwikkelen op BUUT).

2.4.1 Eerste contact

Kernpunten:
- √ Alle vragen zijn welkom bij een buurtteam
- √ Eenvoudig waar kan: kort advies of meer nodig?
- √ Eventueel wijzen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning
- √ Geen of weinig registratie

Het eerste contactmoment is via de inloop, telefoon, mail of door de *outreachende* werkwijze van de buurtteammedewerker. In het eerste contact worden eenvoudige vragen eenvoudig afgedaan. Een buurtteammedewerker is in staat om in het moment van kennismaking een goede inschatting te maken of de Amsterdammer voldoende heeft aan een direct antwoord of advies, of dat meer nodig is.

De buurtteammedewerker maakt daarbij de afweging:
- Betreft het *"Informatie en advies"*. Oftewel: Is een direct antwoord of advies voldoende? Kan de Amsterdammer het zelf? Of kan de situatie eenvoudig opgelost worden met betrekken van het eigen netwerk, burenhulp of partners uit de sociale basis?
- Is bij deze vraag meer nodig of kan mogelijk meer aan de hand zijn? De buurtteam-medewerker maakt in dat geval een afspraak voor een *vraagverhelderingsgesprek*. Hierbij wijst de buurtteammedewerker de Amsterdammer op de mogelijkheid om gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Bij het eerste contact registreert de medewerker van het buurtteam alleen iets als dat nodig is. De medewerker hanteert hier de vuistregels van paragraaf 2.6. Er wordt dus geen standaard registratie vastgelegd.

4 Voor uitleg over deze rollen zie BUUT

2.4.2 Informatie en Advies (I&A)

Kernpunten:

√ Laagdrempelige gesprekken met zeer beperkte registratie
√ Een of meerdere gesprekken

Bij informatie en advies (I&A) kan de Amsterdammer relatief eenvoudig vooruit worden geholpen. Dit kan in één of meerdere gesprekken binnen een periode van maximaal drie maanden (in principe). Zie ook hoofdstuk 1: Wat doet een Buurtteam. Over het algemeen zullen Amsterdammers na informatie en advies weer zelf verder kunnen zonder ondersteuning van het buurtteam.

2.4.3 Regiecheck

Kernpunten:

√ Voorafgaand aan vraagverheldering
√ Met ondersteuning van IV-systemen

Indien de Amsterdammer met informatie en advies niet voldoende geholpen kan worden, zal de buurtteammedewerker een vraagverhelderingsgesprek inplannen. Daarbij wijst de medewerker de Amsterdammer erop dat onafhankelijke cliëntondersteuning mogelijk is.

Voorafgaand aan het vraagverhelderingsgesprek wordt een regiecheck uitgevoerd. Is er al een andere professional betrokken waarmee afgestemd moet worden? Dit kan met behulp van de IV systemen Myneva voor een interne regie-check en via RIS Wijkzorg-Buurtteam voor een regiecheck bij andere buurtteams of aanvullende Wmo. Ook kan een regiecheck betekenen dat telefonisch of op andere wijzen partners geraadpleegd worden.

2.4.4 Vraagverheldering

Kernpunten:

√ Vanuit het perspectief van de Amsterdammer
√ Breed verkennen van problematiek, kansen en oplossingen
√ Hanteren toegangscriteria per voorziening en toolbox vraagverheldering
√ Eerst de feiten daarna de interpretatie
√ Eventueel nadere analyse met specifieke groep betrokkenen voor de casus
√ Wel of niet aanmaken dossier?
√ Regievoerder is verantwoordelijk

Vraagverheldering gebeurt altijd vanuit het perspectief van de Amsterdammer om de vraag te verhelderen en te verdiepen. Het doel is dat de Amsterdammer aan de slag gaat met acties waarvoor hij zelf gemotiveerd is, waar hij zelf voor 'in beweging' komt. In dit gesprek wordt in de breedte over verscheidene leefgebieden en diverse oplossingsrichtingen gekeken en daarbij kunnen andere partijen worden betrokken zoals ervaringsdeskundigen of andere specialisten. Hiervoor kan een instrument uit de toolbox vraagverheldering worden gebruikt zoals de ZRM, Wat Telt en de Spin van de Amsterdamse maatwerk methode (zie BUUT). Daar zijn ook de inhoudelijke voorwaarden voor verstrekking per voorziening terug te vinden.
De buurtteammedewerker kijkt hierbij altijd of er ook kinderen/jongeren betrokken zijn. Indien nodig wordt er, in samenwerking met het OKT, passende ondersteuning georganiseerd.
Als de cliënt gebruik maakt van de inzet van een onafhankelijke cliëntondersteuner kan deze bij vervolggesprekken betrokken worden.
De buurtteammedewerker kijkt in deze fase goed naar kansen in het eigen netwerk van de Amsterdammer en probeert waar nodig deze te activeren. Zie kader hieronder. Daarnaast wordt nadrukkelijk onderzocht of er extra (in)formele ondersteuning vanuit de sociale basis nodig is.

Activeren van het eigen netwerk
Buurtteammedewerkers ondersteunen de Amsterdammer in samenwerking met het eigen netwerk van de Amsterdammer. Hierbij gaan we ervan uit dat de buurtteammedewerkers werken vanuit grondovertuiging dat iedereen een netwerk heeft, hoe veraf of indirect ook. Door te werken vanuit de netwerkbenadering stimuleert de buurtteammedewerker de Amsterdammer leden van het eigen netwerk uit te nodigen voor een gesprek. Het eigen netwerk wordt dan onderdeel van de ondersteuning en het behalen van de doelen. Hierbij is de kwaliteit van de helpers die zich aansluiten belangrijker dan hun kwantiteit.

De buurtteammedewerker helpt de Amsterdammer om hun netwerk op een prettige manier te benaderen door bijvoorbeeld leren vragen te stellen. De basishouding en gedrag van de buurtteammedewerker is die van een nieuwsgierige co-onderzoeker in leven/netwerk van de Amsterdammer.

De netwerkbenadering vraagt van de buurtteammedewerker vaardigheid in het verbinden van de diverse perspectieven in het gesprek. De netwerkbenadering is een onderdeel van het trainingsaanbod voor buurtteammedewerkers.

Als de casus complexe blijkt te zijn dan wordt er een nadere probleemanalyse gemaakt op basis van een casuïstiekbespreking. Zie format op BUUT. Een groep betrokkenen, bestaande uit de benodigde teamleden, klantmanagers of andere (specialistische) organisaties uit het netwerk, analyseert en interpreteert met elkaar de feitelijke informatie. De casus wordt ontrafeld op de aspecten persoonlijke -, professionele - en systeemproblemen. Wat zit het perspectief in de weg? Als het team vastloopt in de casus kan de maatwerkcoach erbij betrokken worden (zie paragraaf 2.7). Met regelmatige casusbesprekingen ontstaat een klimaat van al doende leren. Met een goede samenwerking binnen het buurtteam én in het netwerk ontstaat vanuit eigen perspectieven een optelsom van innovatieve oplossingen die ieder voor zich niet had kunnen bedenken.

In deze processtap wordt het duidelijk of de Amsterdammer een ondersteuningsplan nodig heeft of niet.

2.4.5 Wie doet wat wanneer?

Kernpunten:
- √ Bepalen eerste stap
- √ De nodige aanvullende ondersteuning regelen (soms beschikken) voor zover de Amsterdammer dat niet zelf kan.
- √ Bepalen of ondersteuningsplan nodig is
- √ Regievoerder overziet deze processtap

In deze processtap inventariseert de buurtteammedewerker welke stappen en acties er gezet moeten worden.
De eerste stap is om focus aan te brengen in wat het allereerst gedaan moet worden en om aan te sluiten bij de motivatie en betrokkenheid van de Amsterdammer. Gemaakte afspraken met de Amsterdammer over wie wat doet en wanneer worden zo concreet mogelijk vastgelegd, inclusief een datum waarop de afspraken gerealiseerd zijn of weer besproken wordt. De buurtteammedewerker onderzoekt met de Amsterdammer, wat hij (al dan niet met zijn netwerk) zelf kan doen, welke mogelijkheden er is in de sociale basis, wat aanvullend nodig is van het buurtteam, Ouder- en Kindteams of ander (specialistisch) aanbod. Als de hulpvraag niet (volledig) door een buurtteam kan worden beantwoord, zijn ze in staat om snel gespecialiseerde hulp- en zorgverleners in te schakelen. Waar nodig organiseert de buurtteammedewerker zelf een aanvullende Wmo voorziening.

2.4.6 Zo nodig: ondersteuningsplan en beschikken

Kernpunten:

- √ Eén regievoerder
- √ Het plan is zo breed en integraal als nodig
- √ Regievoerder legt afspraken vast
- √ Gemeente beschikt voor Wmo, buurtteam voor schuldhulp

Als een ondersteuningsplan nodig is dan komt er dus een dossier of wordt een bestaand dossier uitgebreid of geactualiseerd. De buurtteammedewerker legt de afspraken vast in het ondersteuningsplan waarin een regievoerder is benoemd. Ook bevat het ondersteuningsplan afspraken tussen de Amsterdammer en betrokken professional(s). Het ondersteuningsplan maakt inzichtelijk wie of wat bij de aanpak betrokken is en helpt om planmatig en cyclisch te werken. De Amsterdammer geeft vooraf toestemming voor het vastleggen van zijn gegevens ook als zij gedeeld worden met betrokken professionals. Deze toestemmingsverklaring moet worden geregistreerd in het dossier. De Amsterdammer kan de toestemming altijd weer intrekken.

Bij het inzetten van een maatwerkvoorziening geldt een wettelijke termijn van 8 weken tussen het moment dat de Amsterdammer de aanmelding doet en dat hij de beschikking ontvangt. Bij een maatwerkvoorziening is een ondersteuningsplan noodzakelijk voor het afgeven van een beschikking, bij andere vormen van ondersteuning is dat niet altijd zo. De richtlijn is dat een ondersteuningsplan wordt opgesteld bij maatwerkvoorzieningen, als de professional de situatie als complex inschat of als er drie maanden of langer ondersteuning geleverd wordt. De werkwijze voor het schrijven van een ondersteuningsplan staat op BUUT.

Het beschikken is formeel het sluitstuk van het toegang verlenen tot een maatwerkvoorziening. In een beschikking legt de gemeente vast waar een Amsterdammer recht op heeft.

- √ Voor het Wmo-aanbod van de buurtteams is geen beschikking nodig. De ondersteuning door het buurtteam is een algemene voorziening.
- √ Voor schuldhulp door de buurtteams is wel een beschikking nodig (dit is een maatwerkvoorziening). De buurtteams geven deze beschikking zelf af.
- √ Voor aanvullende Wmo-ondersteuning is een beschikking nodig (dit is een maatwerkvoorziening). De gemeente geeft de beschikkingen af. Het buurtteam bereidt dat voor met de registratie van de vraagverheldering en het ondersteuningsplan. Zodra het buurtteam het ondersteuningsplan accordeert, volgt er automatisch een beschikking.

2.4.7 Leveren inzet

Kernpunten:

- √ Hulp en ondersteuning en/of warme overdracht
- √ Regie op het proces en de coördinatie van de ondersteuning

Het buurtteam voert regie op het proces en de coördinatie van de ondersteuning van de Amsterdammer: het buurtteam kan een rol spelen bij de acties die de Amsterdammer zelf onderneemt en/of het betrekken van zijn naasten; zelf hulp en ondersteuning leveren en/of de hulp en ondersteuning van andere partijen erbij halen zoals ondersteuning uit de sociale basis, door het OKT , aanvullende Wmo ondersteuning, of bijvoorbeeld zorg vanuit de Zorgverzekeringswet. Dit vergt afstemming, samen optrekken, soms warme overdracht, regie en coördinatie, net als het doorlopend openstaan voor signalen van de Amsterdammer of uit de wijk.

Het is daarbij de bedoeling dat het buurtteam een herkenbare partij voor zowel de Amsterdammer als partners in de stad is. Al deze activiteiten behoren tot de inzet die het buurtteam levert.

2.4.8 Evalueren

Kernpunten:
√ Regievoerder verantwoordelijk voor integrale evaluatie
√ Betrokkenen vullen aan

De regievoerder evalueert regelmatig met de Amsterdammer (en eventuele direct betrokkenen zoals mantelzorger of onafhankelijke cliëntondersteuner) wat het resultaat is van de activiteiten die in de afgelopen tijd zijn uitgevoerd. Daarbij wordt een instrument van vraagverheldering gebruikt: Wat Telt of de ZRM. Als regievoerder zorgt de buurtteamprofessional ervoor dat het gehele ondersteuningstraject integraal wordt geëvalueerd. Input van eventuele betrokkenen haalt de regievoerder op. Met eventuele andere regie voerende partijen wordt afgestemd over het vervolg.

Als er geen verdere ondersteuning nodig is, kan het ondersteuningsplan worden afgesloten. Als er meer ondersteuning nodig is, dan worden de eerste stappen opnieuw doorlopen, met herijking van de probleemanalyse, gemaakte afspraken en eventueel verlenging van de beschikking als resultaat.
In het werkproces is de regievoerder verantwoordelijk en aanspreekbaar op de stappen van de vraagverheldering (2.2.4) tot en met evaluatie (2.4.8).

Daarnaast is de regievoerder hét aanspreekpunt voor de Amsterdammer en de professionals betrokken bij deze casus. Deze professionals zijn op hun beurt verantwoordelijk voor het ondersteunen van de regievoerder. Dat betekent:
1. Tijdig signalen doorgeven,
2. Bereikbaar zijn voor de regievoerder,
3. Tijdig aanvullen van ondersteuningsplan op eigen onderdelen,
4. Tijd en aandacht hebben voor onderlinge samenwerking, bijvoorbeeld in de vorm van gezamenlijke casuïstiek besprekingen.

Let wel: Voor de term regie bestaan veel gelijkende termen die in verschillende contexten de voorkeur hebben. Zo gebruikt het OKT de term coördinator terwijl ze regie puur als iets zien van de Amsterdammer.

2.5 Toegang en toeleiding

De regievoerende buurtteammedewerker zorgt voor de aansluiting met andere benodigde partijen. Daarbij is een duidelijk verschil in verantwoordelijkheid tussen het organiseren van ‘toeleiding’ en ‘toegang’.

Toeleiding
Toeleiding gaat over de rol waarbij het buurtteam niet zelf beslist, maar een Amsterdammer verbindt met iemand die wel beslist. Dan ligt de beslissing zelf bijvoorbeeld bij de Centrale Toegang voor MOBW of een huisarts voor eerstelijnszorg.

Het buurtteam heeft daarbij contact met vele partijen in de buurt. Het veld waar het buurtteam naar toe kan leiden is breed en bevat in ieder geval:
- Ouder en kindteams
- Werk, participatie en Inkomen
- Centrale toegang MOBW - Cliënten met een woonvraag
- Centrale toegang MOBW - Nacht- en noodopvang

- MOBW - Passantenhotel
- Ondersteuning en Opvang bij Huiselijk Geweld
- Wmo Helpdesk en Stadsloket/Sociaal loket voor inzet vervoers- of woonvoorzieningen
- Informele voorzieningen
- Indicatieadviesorgaan voor aanvraag Persoonsgebonden Budget (Pgb)

De buurtteammedewerker levert regievoering over het gehele ondersteuningsplan. Dus ook over de stand van zaken van trajecten waar het buurtteam alleen toeleiding voor regelt. Echter bij die trajecten gaat regie dus vooral over afstemmen in plaats van besluiten. Zie voor BUUT de uitleg van de specifieke regievoering per veld.

Toegang

Met 'toegang organiseren' wordt bedoeld het voorbereiden van een besluit tot inzet van een bepaalde vorm van ondersteuning. De buurtteamorganisatie is verantwoordelijk voor een correcte, kostenbewuste afweging. Oplossingen kunnen algemene voorzieningen of maatwerkvoorzieningen zijn. De ondersteuning vanuit het buurtteam zelf of activiteiten in de sociale basis zijn algemene voorzieningen. Maatwerkvoorzieningen zijn voorzieningen waar een formeel besluit (beschikking door de gemeente) voor nodig is. Deze beschikking volgt automatisch nadat een buurtteammedewerker het ondersteuningsplan heeft geaccordeerd en de voorziening heeft ingezet.

De verantwoordelijkheid voor het bepalen van de toegang ligt vaak bij de buurtteams maar niet exclusief bij de buurtteams. Zie tabel "wie bepaalt de toegang?" Om tot een goede afweging te komen volgt de buurtteammedewerker de werkinstructie per voorziening op BUUT. Daar zijn ook de inhoudelijke voorwaarden voor verstrekking per voorziening terug te vinden. Ook bevat BUUT-artikelen met informatie over de aanvullende Wmo voorzieningen zelf.

Dienst of organisatie	Wie bepaalt vanaf april de toegang tot
Buurtteam	■ Ondersteuning door het buurtteam (dit heet géén AO*) ■ Maatschappelijke dienstverlening ■ Schuldhulpverlening door het buurtteam ■ Hulp bij het huishouden ■ Ambulante ondersteuning* ■ Dagbesteding ■ Logeeropvang
Aanbieder Hulp bij het huishouden	Eigen inzet (als uitsluitend hulp bij het huishouden nodig is)
Aanbieder Logeeropvang	Eigen inzet (als uitsluitend logeeropvang nodig is)
Aanbieder ambulante ondersteuning* (ook GGZ en MO/BW)	Geen
Aanbieder Dagbesteding	Vanaf 1 april 2021 tot 1 januari 2022: ■ Dagbesteder kan zelf beslissen over toegang mits overlegd met het buurtteam Eindsituatie: ■ Buurtteam bepaalt toegang in samenspraak met een netwerkoverleg van organisaties dagbesteding en WPI.

*Ambulante ondersteuning (AO) blijft als voorziening bestaan totdat een nieuwe inkoopronde aanvullende Wmo is geslaagd. Dan wordt dit product wellicht opgesplitst in twee producten (aanvullende individuele ondersteuning en begeleid thuis). Let op: de ondersteuning door het buurtteam zelf noemen we géén ambulante ondersteuning (AO), de term AO gebruiken we alleen voor een voorziening binnen de aanvullende Wmo ondersteuning.

Indicatieorgaan
Het indicatieorgaan heeft in twee verschillende situaties een rol. Als de Amsterdammer en het buurtteam het niet eens zijn over de in te zetten ondersteuning, dan kan het buurtteam het onafhankelijk indicatieorgaan inschakelen. Het indicatieorgaan onderzoekt de ondersteuningsbehoefte van de Amsterdammer en brengt advies uit aan de gemeente. De gemeente informeert het buurtteam over de uitkomst. Daarnaast brengt het indicatieorgaan altijd advies uit bij aanvragen voor persoonsgebonden budget (Pgb). Het buurtteam verzorgt dan voorlichting, advies, eerste vraagverheldering en aanmelding bij het indicatieorgaan.
Het indictieorgaan beoordeelt dan de aanvraag en de vraag of de Amsterdammer de basisvaardigheden heeft om een Pgb te hanteren. Het indicatieorgaan sluit af met een advies aan de gemeente, die het passend bedrag bepaalt en beslist over de toekenning. Op BUUT zijn de werkafspraken terug te vinden over de samenwerking met het indicatieorgaan.

2.6
Privacy en uitwisseling gegevens

Een buurtteam wordt gevormd door professionals met verschillende deskundigheid en achtergrond en de ondersteuning valt soms onder verschillende wettelijke kaders. Om persoonsgegevens te kunnen verwerken is een wettelijke grondslag nodig op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De grondslag waarop persoonsgegevens worden vastgelegd kunnen verschillend zijn, en zijn terug te vinden in het register gegevensverwerking dat elke buurtteamorganisatie inricht.
De buurtteams nemen bij de inrichting van de processen en systemen de wetgeving in acht en gaan ervan uit dat de medewerkers hun werkzaamheden uitvoeren binnen de kaders van de AVG. We verwijzen hiervoor naar het privacybeleid en de privacy protocollen van de buurtteamorganisaties. De privacyofficers/contactpersonen privacy van de BTO's stemmen hierover met elkaar af om zoveel als mogelijk uniformiteit in de stad Amsterdam te realiseren.

Alle buurtteammedewerkers werken vanuit de volgende acht vuistregels:
- Verzamel alleen wat je nodig hebt
- Gebruik gegevens alleen waarvoor je ze gevraagd hebt
- Let op de kwaliteit van data
- Maak geen onnodige kopieën
- Gooi weg wat je niet langer nodig hebt
- Beveilig en bescherm persoonsgegevens
- Informeer de Amsterdammer welke gegevens je verwerkt en welke rechten hij heeft
- Deel geen gegevens met derden zonder expliciete toestemming van de Amsterdammer

2.7
Maatwerk, als er meer nodig is

Als een casus vastloopt dan is het wellicht nodig en mogelijk om een uitzondering te maken. Een uitzondering op een regel, een interpretatie of toepassing van een regel, of een routine. De praktijk leert dat zeer zelden een wet in de weg zit. Het is belangrijk om goed te onderbouwen waarom uitzondering op wet en regelgeving legitiem is. Bij het onderbouwen van een uitzondering gaan we op zoek naar de ruimte die er wél is! Dat onderbouwen we vanuit drie waarden: legitimiteit, betrokkenheid en rendement: de waardendriehoek.

Voor élke uitzondering beschrijft het team zo precies mogelijk hoe de gewone route eruit ziet (als je geen uitzondering maakt) en die zet je af tegen de "uitzonderingen route". Daardoor wordt duidelijk wat de "uitzonderingen route" oplevert. Deze kwalitatieve beschrijving van de waarde van de gewone route en de uitzonderingen route leidt tot een professioneel oordeel, van de hele casus. Deze beschrijving doe je met de zgn. waardendriehoek; op drie onderdelen: legitimiteit, betrokkenheid en rendement.

Maatwerkcoaches
Als één of meerdere (systeem)problemen in de weg zitten om de eerste (of volgende) stap(pen) te zetten, betrek je een maatwerkcoach bij de casus. Maatwerkcoaches zijn intensief geschoold in de Amm. Zij kunnen professionals ondersteunen bij het onderzoeken van belemmeringen en oplossingen. Zij kennen de maatwerk-afspraken in de stad en hebben contacten met maatwerkcoaches binnen de gemeente. Ze ondersteunen de betrokkenen bij de casus, bij het realiseren van het maatwerk en zo nodig uitzonderingen op regels, procedures, of afspraken. Zij kennen de maatwerkroute als er uitzonderingen nodig zijn en ondersteunen het team bij het realiseren van de uitzondering. Stedelijk is afgesproken dat een uitzondering altijd samen met een maatwerkcoach wordt onderbouwd. Op BUUT is een pagina waarop de maatwerkcoaches staan.

Minimaatwerkbudget
Het Minimaatwerkbudget (eerder bij Wijkzorg, OKT en WPI Activeringsteams bekend als teambudget) en het Maatwerkbudget zijn maatwerkinstrumenten waarmee je als professional kunt doen wat nodig is.

Het Minimaatwerkbudget biedt een buurtteammedewerker de mogelijkheid om snel en met minimale verantwoording kleine problemen klein te houden. Buurtteammedewerkers komen zelf tot een besluit vanuit het zes ogen principe. Hier is het mogelijk om tot € 500 per huishouden uit te geven en tot € 3.000 per team per jaar.
Naast een minimaatwerkbudget is er ook een maatwerkbudget beschikbaar voor complexere casussen waar een groter bedrag voor nodig is: Hiervoor wordt een plan gemaakt conform de Amsterdamse maatwerk methode en het besluit onderbouwd, dus altijd met behulp van een maatwerkcoach (zie paragraaf 2.7). Op BUUT staat een beschrijving van het maatwerkbudget.

2.8 Integrale schuldhulp

Een buurtteam is aanspreekbaar op àlle vragen, ook als de vraag de bestaanszekerheden raakt, denk aan problemen en vragen op financieel vlak (inkomen, toeslagen en voorzieningen, geldproblemen, budgettering) of vragen op het gebied van juridische problemen. Specialisten, de schuldhulpverleners en de sociaal raadslieden, in dienst bij de buurtteamorganisaties, voeren deze specifieke functie uit. Beiden zijn zeer laagdrempelig beschikbaar voor de buurtteams en de Ouder- en Kindteams. Deze vormen van ondersteuning kunnen een onderdeel zijn van de algemene integrale ondersteuningsroute beschreven in dit hoofdstuk en hebben daarmee ook een plek in de Amsterdamse maatwerk methode. Een buurtteam 'doet wat nodig is' en pakt problemen rond schulden, inkomen, wonen en veiligheid gecombineerd aan.

2.8.1 Informatie en budgetadvies

Amsterdammers met vragen op financieel vlak (inkomen, toeslagen en voorzieningen, geldproblemen, budgettering) kunnen voor informatie en budgetadvies terecht bij de buurtteams. Indien er sprake is van lichte betaalproblemen, wordt zo nodig inkomensreparatie ingezet, worden mogelijkheden tot betalingsafspraken verkend, en/of wordt een budgetplan opgesteld.

Informatie en budgetadvies worden gegeven bij praktische individuele ondersteuning of via collectieve activiteiten in samenwerking met vrijwilligers en informele initiatieven vanuit de sociale basis zoals budgetmaatjes, hulp bij de financiële administratie of groepsvoorlichting over belastingen. De hulpverlening is laagdrempelig en dicht bij de Amsterdammer via (financiële) inlopen in de wijk of door outreachend werken op vindplaatsen (voedselbank of scholen) of door verregaande samenwerkingsafspraken. Als blijkt dat de hulpvraag meer complex is, is er toeleiding mogelijk naar de specialistische hulp binnen het buurtteam van sociaal raadslieden of schuldhulpverlening.

Sociaal raadslieden en schuldhulpverleners werken bij de buurtteamorganisaties, in direct samenspel met de verschillende buurtteams in het stadsdeel, en zijn ook onderdeel van een keten van sociaaljuridische dienstverleners, waaronder het Juridisch Loket en de sociale advocatuur. Bij elke buurtteamorganisatie heeft een medewerker de rol van kwaliteitsmedewerker sociaal raadslieden. Deze persoon bewaakt en verbetert de kwaliteit, geeft invulling aan de signaleringsfunctie en neemt deel aan stedelijke overleggen met de gemeente en andere partijen in het netwerk.

2.8.2 Vroegsignalering

De Amsterdamse aanpak vroegsignalering heeft als doel om schuldenproblematiek en dwangmaatregelen te voorkomen, zoals woningontruimingen, afsluitingen van water en energie en de instroom in de wanbetalersregeling. Het gaat daarbinnen om de volgende aanpakken:

- ***'Integrale schuldhulpverlening voor Participatiewetgerechtigden'.*** Hierbij wordt de klant actief benaderd naar aanleiding van een melding door één of meer samenwerkingspartners in geval van een betalingsachterstand. De klantmanager WPI schakelt rechtstreeks en intensief met de schuldhulpverlener. Zij monitoren gezamenlijk de voortgang van de klant met financiële problemen. Een dedicated inkomensconsulent ondersteunt bij deze aanpak.

- ***'Geregelde betaling, voorkomen woningontruimingen'*** voor Amsterdammers met een Participatiewet-uitkering en een huurachterstand. Hierbij melden de woningcorporaties met wie een convenant is afgesloten, huurders aan met een betalingsachterstand van 2 maanden. Een van de uitgangspunten is dat bij huurachterstanden, de huur (en evt. andere vaste lasten) op de uitkering wordt ingehouden om escalatie te voorkomen. Ook hier is er een intensieve samenwerking tussen de klantmanager, de schuldhulpverlener en de inkomensconsulent en wordt een integrale benadering toegepast. Er wordt tredeloos gewerkt en geen onderscheid gemaakt tussen de verschillende doelgroepen binnen WPI

- ***'Vroeg Eropaf'*** voor Amsterdammers zonder Participatiewet-uitkering met een betalingsachterstand/financiële problemen, gemeld door één van de samenwerkingspartners. Hiervoor volgt het buurtteamorganisatie de afspraken van de betreffende convenanten met de samenwerkingspartners.

- Tot slot kent Amsterdam ook de aanpak ***'Eropaf'*** die er ook op gericht is om escalatie bij een reeds aangezegde woningontruiming te voorkomen.

Het beoogde resultaat van 'Vroeg Eropaf' en 'Eropaf' is dat de Amsterdammer na melding tijdig een passende, integrale oplossing krijgt aangeboden voor de schulden, waaronder het (weer) voldoen van de betalingsverplichtingen. Meldingen worden direct opgepakt en de standaardwerkwijze is dat een Amsterdammer middels de outreachende werkwijze wordt bereikt.

Van een buurtteamorganisatie wordt verwacht dat er in het kader van 'Vroeg Eropaf en 'Eropaf' alles aan wordt gedaan om Amsterdammers met betalingsachterstanden/financiële problemen te bereiken, met minimaal 2 keer een huisbezoek, ook 's avonds en in het weekend. In het kader van de intensivering vroegsignalering (van toepassing op betalingsachterstanden in de vaste lasten) is het de bedoeling dat de inzet in beginsel wordt gecontinueerd totdat iemand is bereikt.

Binnen de vroegsignaleringsaanpak wordt nauw samengewerkt met schuldeisers (zoals woningcorporaties, zorgverzekeraars, waternet en energieleveranciers) met wie een convenant is gesloten. Binnen WPI is een infrastructuur aanwezig waarbij alle doelgroepen (inclusief jongeren) in beeld zijn en waarbij een gepaste schuldenaanpak voor een aantal doelgroepen is ontwikkeld.

Onderdeel van deze aanpakken zijn een oriënterend (budget)adviesgesprek, inkomensreparatie, het verkennen van de mogelijkheden tot betalingsafspraken, het opstellen van een budgetplan (indien mogelijk) en het hervatten van de betalingsverplichtingen voor de vaste lasten.
De zelfredzaamheid van de Amsterdammer wordt gecheckt en er vindt een analyse plaats van oorzaak van betalingsachterstand. Samen met het lokale buurtteam wordt de benodigde vervolghulp ingezet.

2.8.3 Schuldhulpverlening via Route 020

Schulden komen vaak voort uit stresssituaties, zoals werkloosheid, woonproblemen, scheiding, ziekte of iets niet (meer) begrijpen of beheersen, zoals door een taalbarrière of dementie. Deze situaties zijn vaak niet op korte termijn opgelost, waardoor ook andere problemen ontstaan op bijvoorbeeld het gebied van relaties, opvoeding en communicatie. Schulden zijn vaak een optelsom van onderliggende problemen met relationele en emotionele impact. Amsterdam heeft een eigen succesvolle methodiek voor schuldhulpverlening Route 020 met de route matrix. Het gebruik van deze route is een instrument om breed te kijken naar onderliggende problematiek en samen met de Amsterdammer de situatie op verschillende leefgebieden in beeld te brengen. De Route 020 matrix helpt om met de Amsterdammer realistische doelen te stellen, de samenhang in beeld te brengen en het effect van de genomen stappen te monitoren.

De buurtteamorganisatie werkt volgens de Route 020, wat betekent dat:

- De hulpverlening in alle fases uitgaat van maatwerk, de integrale hulpvraag van de klant en van een stress-sensitieve methode.
- De schuldhulpverleners getraind zijn in de werkwijze Route 020 en verbinding zoeken met andere hulpverleners.
- De werkwijze is beschreven in de visie, methodiekbeschrijving en in het handboek Route 020. De methodiekbeschrijving is in ontwikkeling bij de HvA, het handboek ontwikkelen de buurtteamorganisaties samen met de gemeente verder door.
- Amsterdammers - naast inloop bij het buurtteam - ook via andere routes bij schuldhulpverlening terecht kunnen komen, zoals via ketenpartners, via vroegsignalering en preventie en via diverse vindplaatsen (outreachend werken) en online.

Route 020

Het oplossen van problematische schulden bestaat uit afzonderlijke fasen: na preventieve informatie en advies en eventuele crisisinterventie, start het schuldhulptraject met:

- intake/voortraject;
- gevolgd door stabilisatie;
- schuldregeling;
- nazorg.

Een Amsterdammer heeft binnen twee weken een eerste intakegesprek (fase 1). Idealiter vindt zo'n gesprek binnen vijf werkdagen plaats; de ervaring is dat daarna de motivatie afneemt. De dienstverlening is dan ook zo ingericht dat wacht- en doorlooptijden minimaal zijn en dat de dienstverlening nooit de vertragende factor is. In de stabilisatiefase (fase 2) probeert de schuldhulpverlener om de situatie van de Amsterdammer op alle kritieke leefgebieden stabiel te krijgen en te komen tot een duurzame financiële situatie van waaruit schulden kunnen worden opgelost.

Als schuldsanering aan de orde is (fase 3), leidt de schuldhulpverlener de Amsterdammer eerst toe naar een aanvraag voor een minnelijke schuldsanering bij de Kredietbank Amsterdam. Als een minnelijk traject niet haalbaar is, volgt veelal een aanvraag voor een wettelijk traject via de rechtbank (WSNP).

Ná het bereiken van een schuldoplossing, kijkt de schuldhulpverlener in de nazorgfase (fase 4) wat nodig is om terugval te voorkomen. Zo nodig helpt hij de Amsterdammer bij behoud en ontwikkelen van duurzaam gezond financieel gedrag.

In de verschillende schuldhulpfasen kunnen flankerende modules worden ingezet gericht op verbetering van financiële vaardigheden of maatschappelijke ondersteuning, zoals sociaaljuridisch advies, trainingen digitale vaardigheden of budgetcoaching. Hierbij wordt altijd gekeken naar de mogelijkheden die kunnen worden geboden vanuit de sociale basis.

Als de Amsterdammer (desondanks) niet in staat blijkt om zijn financiën goed te beheren, verwijst de schuldhulpverlener door naar inkomensbeheer (budgetbeheer of bewindvoering via de rechtbank). De buurtteamorganisatie geeft daarbij uitvoering aan het Convenant kwaliteit beschermingsbewind.

2.8.4 Ondersteuning bij sociaal juridische vraagstukken (sociaal raadsliedenwerk)

- Het sociaal raadsliedenwerk biedt sociaal juridische dienstverlening aan Amsterdammers op het gebied van sociale zekerheid, belastingen, arbeid, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen- en familierecht, onderwijs en consumentenzaken.
- Sociaal raadslieden geven informatie, advies en (grotendeels kortdurende) ondersteuning bij zowel eenvoudige als complexe hulpvragen. Omdat de hulpvragen vaak een financieel karakter hebben, helpen zij financiële problemen voorkomen. Zij signaleren, lichten voor en werken nauw samen in de keten van sociaal juridisch dienstverleners, waaronder het Juridisch Loket en de sociale advocatuur.
- De raadslieden ondersteunen de curatieve schuldhulpverlening met een financiële toets waardoor deze beter verloopt en mensen sneller geholpen worden.
- De raadslieden zijn zeer laagdrempelig beschikbaar voor Amsterdammers en stemmen de aanpak af met de buurtteams en de OKT's. Dit kan betekenen dat sociaal raadslieden een aantal dagen werkzaam zijn op wijklocaties, dat zij consult bieden en kwaliteit bewaken en beschikbaar zijn om naar Amsterdammers toe te gaan. Ook werken zij samen met zogenaamde 'vindplaatsen' van Amsterdammers met dit type hulpvragen.
- De raadslieden borgen hun deskundigheid centraal en organiseren een passend aanbod bij de vraag naar dienstverlening, waarbij zij hun rol vervullen in het proces van schuldhulpverlening.
- De raadslieden zijn bij voorkeur aangesloten bij het beroepsregister voor sociaal juridisch dienstverleners.
- De buurtteamorganisaties volgen de registratieafspraken uit het informatiemodel voor sociaal raadslieden om de effectiviteit en laagdrempeligheid van het sociaal raadsliedenwerk te bewaken.

2.8.5 Onafhankelijke cliëntondersteuning

Alle Amsterdammers hebben recht op onafhankelijke cliëntondersteuning. De onafhankelijke cliëntondersteuners staan los van zorgorganisaties, buurtteams, Ouder- en Kindteams en van de gemeente. Zij handelen alleen vanuit het belang van de cliënt en zijn ervaren professionals die de weg en het systeem kennen. Zij bieden Amsterdammers gratis informatie, advies en kortdurende ondersteuning op het gebied van: maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen. Het onafhankelijke advies van de cliëntondersteuner kan Amsterdammers helpen om keuzes te maken over zorg en ondersteuning. Zij ondersteunen de Amsterdammer zodat hij zich door het buurtteam gehoord

en gesteund voelt, gaan mee naar mee naar moeilijke gesprekken en dragen waar mogelijk zo snel mogelijk over. Daarnaast kunnen onafhankelijke cliëntondersteuners Amsterdammers helpen bij bemiddeling en geschillen of bij bezwaar en beroepszaken. Een Amsterdammer kan zelf kiezen door welke organisatie van de vijf organisaties hij of zij ondersteund wil worden. Van een buurtteammedewerkers wordt verwacht dat zij:

- de Amsterdammer attent maken op het bestaan van (gratis) onafhankelijke cliëntondersteuning. De contactgegevens van deze organisaties staan op BUUT.
- in staat zijn om situaties te herkennen waarin de meerwaarde van onafhankelijke cliëntondersteuning evident is, bijvoorbeeld als er sprake is van wantrouwen bij de cliënt of van moeizame communicatie. Dan wordt de Amsterdammer geadviseerd gebruik van te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.
- de Amsterdammer in de gelegenheid stellen om de onafhankelijke cliëntondersteuner mee te nemen naar de gesprekken met de buurtteams en met andere aanbieders.
- samen werken met de onafhankelijke cliëntondersteuners van Amsterdammers en faciliteren dat onafhankelijke cliëntondersteuners bij gesprekken met cliënten aanwezig kunnen zijn.
- contact opnemen met een onafhankelijke cliëntondersteuner om samen af te stemmen.
- op de hoogte zijn van het aanbod van MEE, Amsterdammers waar nodig op dit aanbod wijzen en actief afstemmen met de medewerkers van MEE als dit aanbod relevant is voor de Amsterdammers.

Samenwerking met MEE

MEE is een van de vijf organisaties die in opdracht van de gemeente onafhankelijke cliëntondersteuning bieden aan Amsterdammers die hier behoefte aan hebben. MEE zal de buurtteammedewerkers ook ondersteunen met de inbreng van specifieke kennis, informatie en voorlichting over beperkingen, psychische kwetsbaarheden en chronische ziektes. MEE-cliëntondersteuners bieden onafhankelijke cliëntondersteuning en hebben geen formele rol in het toegangsproces. De buurtteams houden rekening met deze scheiding van rollen en functies van de medewerkers van MEE binnen de buurtteams.

Wanneer de onafhankelijke cliëntondersteuning voor de cliënt niet mogelijk is omdat de cliënt de medewerker van MEE te veel als buurtteammedewerker ziet, wordt een andere cliëntondersteuner gekoppeld aan deze cliënt.

Mehmet (23) is een alleenstaande student met schulden door onder andere drugs- en alcoholgebruik. Hij meldt zich op een inloopspreekuur omdat hij wil voorkomen dat hij van zijn opleiding af moet. Hij zoekt overzicht in inkomsten en uitgaven en wil zijn schulden aflossen. Samen met een schuldhulpverlener brengen we de situatie in kaart. Mehmet komt helaas zijn afspraak om dit te bespreken niet na. Gelet op wat wij weten, maken we ons zorgen. Na vergeefs contact leggen besluiten we naar hem toe te gaan. De schulden zijn opgelopen. In het gesprek blijkt dat Mehmet's middelengebruik (daardoor) is toegenomen en hij niet meer weet waar hij moet beginnen. Samen bij hem thuis maken we nieuwe afspraken. Dat stemmen we meteen af met schuldhulpverlener. In overleg melden we Mehmet aan voor budgetbeheer zodat zijn financiële situatie niet nog verder uit de hand loopt. Daarnaast maakt Mehmet zelf een afspraak bij de huisarts voor een verwijzing naar behandeling voor zijn middelengebruik. De buurtteammedewerker houdt de vinger aan de pols. Het gaat steeds beter met Mehmet, hij heeft het gevoel dat hij grip op zijn financiën krijgt, zijn schuldentraject loopt bij de kredietbank en hij gebruikt niet meer. Er is schuldenrust en Mehmet is bezig met het afronden van zijn studie. Hij wil graag iets terugdoen en meldt zich aan als vrijwilliger bij de inloopspreekuren. Zo kan hij zijn ervaring inzetten voor de buurt.

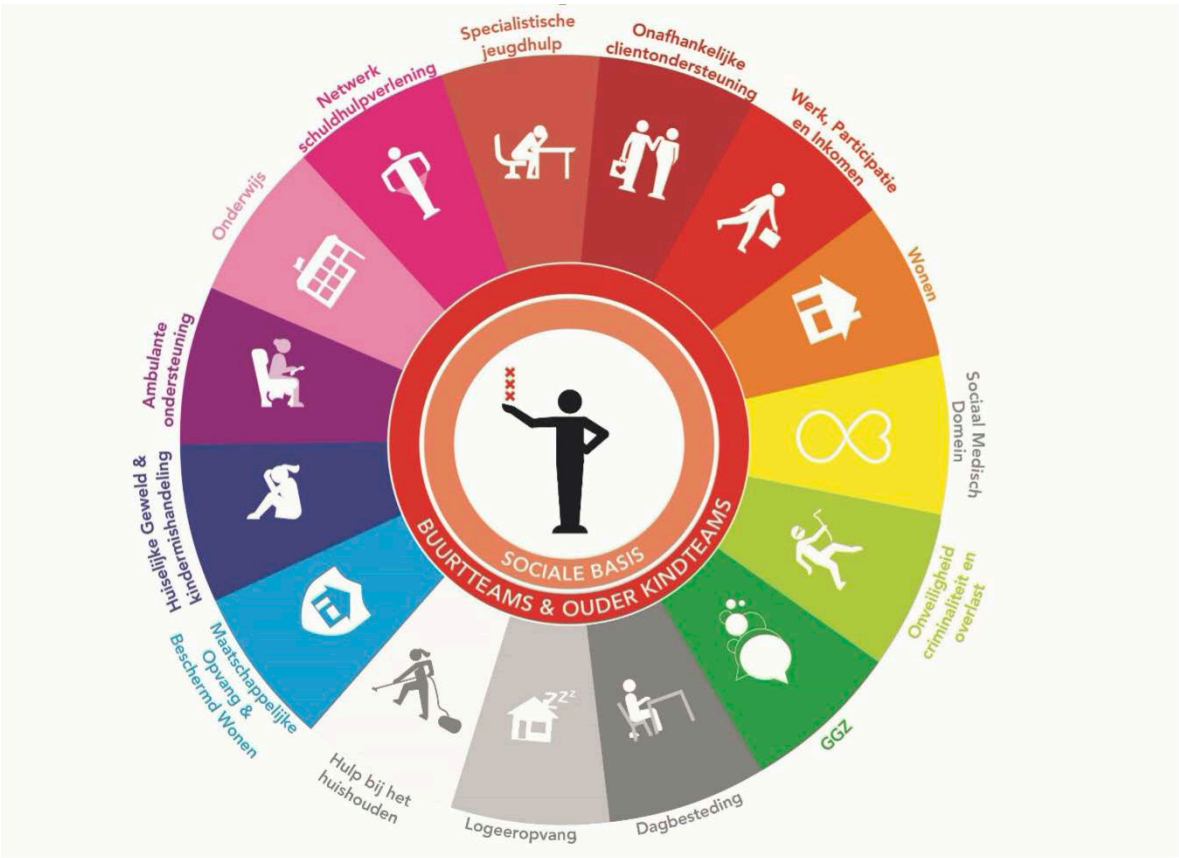
H3

Samenspel met partners

Alleen samen zijn we echt succesvol voor de Amsterdammer. Om Amsterdammers optimaal te ondersteunen is het noodzakelijk dat het buurtteam gebruik maakt van de kennis, expertise en kunde van de verschillende samenwerkingspartners. Door in gezamenlijkheid passende ondersteuning te bieden kunnen we voorkomen dat de Amsterdammer van het kastje naar de muur wordt gestuurd en ervoor zorgen dat er echt maatwerk wordt geleverd. In dit hoofdstuk worden de kaders voor de samenwerking met partners beschreven. Buurtteammedewerkers vinden op BUUT de praktische informatie over samenwerkingspartners van het buurtteam, zoals een beschrijving van het aanbod, samenwerkingsafspraken en contactgegevens.

3.1 Samenwerkingspartners

Het netwerk rondom het buurtteam bestaat uit de volgende samenwerkingspartners, weergegeven in onderstaande afbeelding. In dit hoofdstuk wordt de samenwerking met partners per domein beschreven.



Samenwerking op 3 niveaus:
De samenwerking met partners krijgt invulling op verschillende niveaus. Van de buurtteamorganisatie en buurtteammedewerkers wordt verwacht dat hij of zij een actieve rol speelt in het onderhouden en faciliteren van samenwerkingsrelaties op drie niveaus:

1. Individuele relaties
Buurtteammedewerkers leggen actief contact met samenwerkingspartners op het niveau van professionals onderling, om vanuit samenwerking te komen tot goede en passende ondersteuning op casusniveau. Van de buurtteammedewerker wordt verwacht dat hij of zij de mogelijkheden van ondersteuning en het aanbod in de buurt kent en de samenwerking aangaat met andere professionals. Er wordt zo nodig gewerkt aan een warme overdracht, en in elk geval vindt informatie-uitwisseling plaats met goedkeuring van degene om wie het gaat. De buurtteamorganisatie is ervoor verantwoordelijk dat medewerkers beschikken over voldoende kennis van het netwerk zodat zij relevante verbindingen kunnen leggen voor de Amsterdammer.

2. Netwerk in de buurt
Naast deze individuele relaties tussen buurtteammedewerkers en hun partners heeft het buurtteam een rol in het actief onderhouden en faciliteren van het netwerk. Het netwerk op is van belang om een overzicht te hebben van het aanbod in de buurt en van hieruit passende ondersteuning te kunnen bieden. Tevens maakt samenwerking op buurtniveau het mogelijk om signalen te delen en trends op te merken van waaruit kan worden bijgestuurd. Elk buurtteam is partner in het eigen buurtnetwerk waarin alle wijkpartners - sociale basis, zorg, welzijn, veiligheid, wonen, e.a. - er gezamenlijk voor zorgen dat (mede) bewoners de benodigde ondersteuning krijgen, op laagdrempelige wijze signalen worden gedeeld en samen het aanbod in de wijk kan worden verrijkt. Om op mesoniveau een dekkend netwerk te realiseren en of onderhouden is het belangrijk dat medewerkers vanuit verschillende organisaties elkaar ontmoeten. Buurtteammedewerkers laten zich zien of doen mee met activiteiten in de buurt en nemen ook deel (of zijn trekker) aan netwerkoverleggen zoals de wijktafels.
De buurtteamorganisatie is ervoor verantwoordelijk dat de buurtteammedewerkers actief netwerken en zorgt voor de ontwikkeling van voldoende netwerkcompetenties en beschikbare tijd daarvoor in de teams.

3. Stadsdeel en stad
Tot slot speelt de buurtteamorganisatie op stadsdeel en stedelijk niveau een belangrijke rol in het signaleren van hiaten in het aanbod en het bespreekbaar maken ervan. Door dit regelmatig te doen, kunnen de buurtteamorganisaties, haar partners en de gemeente ervoor zorgen dat signalen tijdig worden opgepakt. De buurtteamorganisatie heeft – samen met de gemeente (centraal en stadsdeel) – een aanjagende rol om de actieve samenwerking zowel stedelijk als in het stadsdeel te onderhouden en waar nodig te stimuleren. Daarnaast is elk buurtteam verbonden aan specialistische netwerken die het stadsdeel overstijgen.

Samenwerken op drie niveaus betekent voor de buurtteamorganisatie dat:
- Een buurtteamorganisatie actief inzet op de versterking – en waar nodig – uitbreiding van het netwerk in de wijk. De buurtteamorganisaties werken hierin samen met de gemeente en bouwen hierin voort op de ervaringen die de wijkzorgallianties tussen 2017 en 2020 hebben opgedaan.
- Het buurtteam stemt haar aanbod af op het aanbod van partners in de buurt. Het aanbod wordt jaarlijks door buurtteam, Ouder- en Kindteam, vertegenwoordiging sociale basis, gemeente en andere betrokkenen geëvalueerd. Verbeteracties worden benoemd.
- Buurtteammedewerkers hebben korte lijntjes en persoonlijke contacten met partners, zowel in de buurt als op stedelijk niveau.
- Het management van de buurtteams ziet erop toe dat de buurtteammedewerkers actief netwerken en zorgt voor de ontwikkeling van voldoende netwerkcompetenties en beschikbare tijd daarvoor in de teams.

- Buurtteamorganisaties zorgen gezamenlijk voor een stedelijk dekkend netwerk waarbinnen signalen en ontwikkelingen rondom thema's als bestaanszekerheden, veiligheid, sociaal-medisch en de aanvullende Wmo kunnen worden besproken en van waaruit kan worden bijgestuurd. Ook op bestuurlijk niveau ontmoeten partners elkaar om successen, hiaten en uitdagingen in de samenwerking te bespreken.

3.1.1 Samenwerking met Ouder- en Kindteams

De buurtteams en de Ouder- en Kindteams (OKT) zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de ondersteuning van Amsterdammers. Zij werken intensief samen als het gaat om gezinnen en jongvolwassenen. Het belang van goede samenwerking is vergroot met de komst van de oud-Samen DOEN medewerkers en hun caseload bij de buurtteams en de Ouder- en Kindteams.

Goede samenwerking moet voorkomen dat Amsterdammers hinder ondervinden van de knip die is gemaakt tussen beide teams. De relatie tussen het buurtteam en het Ouder- en Kindteam zijn daarom zo georganiseerd dat ze elkaar gemakkelijk "erbij kunnen halen" als de situatie van de Amsterdammer daarom vraagt. Voor de Amsterdammer maakt het geen verschil of hij/zij binnenkomt via het buurtteam of via het Ouder- en Kindteam.
Toch is het zinvol om vooraf de afweging te maken wie de best passende ondersteuning kan bieden: bij het buurtteam of bij het Ouder- en Kindteam. Juist om te zorgen dat iemand meteen op de juiste plek terecht komt.

Wanneer het Ouder- en Kindteam en wanneer het buurtteam?
Om de juiste afweging te maken, is het van belang om te kijken welke problematiek bij de Amsterdammer centraal staat. Gaat het om opvoed- en opgroeiproblematiek en/of de kindveiligheid? Of staat de problematiek van de ouders centraal? Zoals toegelicht in het onderstaande schema:

	Buurtteam Amsterdam	Ouder- en Kindteam
Voor wie?	Biedt ondersteuning aan (jong)volwassenen bij problemen in het dagelijks functioneren zoals geldzorgen, woonproblematiek, psychisch welzijn, werken, meedoen of relaties. Ondersteunt jongvolwassenen (18-23 jarigen) tenzij zij door Ouder- en Kindteam worden ondersteund (zie kolom hiernaast).	Biedt hulp en ondersteuning aan gezinnen, kinderen, jongeren en ouders bij vragen/ problemen rond opvoeden, opgroeien en kindveiligheid. Biedt ook de jeugdgezondheidszorg (preventieve gezondheidszorg) voor kinderen en jongeren van 0-18 jaar. Ondersteunt jongvolwassen (18-23 jarigen) als het Ouder- en Kindteam al betrokken is, of wanneer uit onderlinge afstemming (tussen de jongvolwassene, Ouder- en Kindteam , het buurtteam en de aanmelder) blijkt dat het Ouder- en Kindteam het meest passend is.
Welke hulpvraag/ problema-tiek?	De hulpvraag is primair gericht op de problematiek van (jong)volwassenen. Daarnaast is er altijd oog voor de impact van problematiek van ouders op het opvoeden en opgroeien en op de veiligheid van de betrokken kinderen en wordt altijd gevraagd hoe het gaat met de kinderen en wat zij nodig hebben. Zo nodig haalt het buurtteam het Ouder- en Kindteam erbij en ondersteunen zij samen een jongvolwassene en/ of ouders, elk vanuit hun eigen expertise en met eigen resultaten.	De hulpvraag is primair gericht op het opvoeden en opgroeien. Daarnaast is er altijd oog voor de andere leefgebieden waar ouders, jongeren en kinderen moeite kunnen ervaren. Zo nodig betrekt het Ouder- en Kindteam het buurtteam en ondersteunen zij samen een jongvolwassene en/ of ouders, elk vanuit hun eigen expertise en met eigen resultaten.

Voor de Amsterdammer moet het niet uit maken waar je binnen stapt. Zowel vanuit het buurtteam als vanuit de Ouder- en Kindteams kan passende ondersteuning worden georganiseerd. De werkwijze van het OKT is gebaseerd op vergelijkbare uitgangspunten als de Amsterdamse maatwerkmethode die het buurtteam hanteert. Samen met de Amsterdammer(s) wordt bepaald of het OKT óf het buurtteam de ondersteuning coördineert en welke overige professionals betrokken zijn. Bijvoorbeeld: de buurtteammedewerker coördineert de ondersteuning en biedt ondersteuning op het gebied van bestaanszekerheden en is het eerste aanspreekpunt voor de Amsterdammer. Daarnaast is de Ouder- en kind adviseur verantwoordelijk voor de ondersteuning van het kind.

Dit betekent dat:

- Het buurtteam en Ouder- en Kindteam elkaar op alle niveaus kennen. Op het niveau van de medewerkers, teamleiders en directie/bestuurders. De directie/ bestuurders en teamleiders van alle buurtteamlocaties en OKT-locaties kennen elkaar en zorgen ervoor dat hun teams effectief met elkaar samenwerken.
- Het buurtteam bij de ondersteuning van volwassenen altijd kijkt of er ook kinderen betrokken zijn en indien nodig, in samenwerking met het OKT, passende ondersteuning voor de kinderen en/of ondersteuning bij opvoed- en opgroeivragen en/of overige problematiek organiseert.
- De toegang tot de specialistische jeugdhulp altijd via het Ouder- en Kindteam verloopt (of via de Gecertificeerde Instellingen (GI), huisarts, medisch specialist). De verwijzing naar specialistische Jeugdhulp kan niet vanuit het buurtteam worden gedaan. De aanvraag voor aanvullende Wmo verloopt altijd via het buurtteam.
- Het buurtteam en Ouder- en Kindteam trekken bij gezinnen en jongvolwassenen, waarbij sprake is van complexe problemen op meerdere leefgebieden, waar nodig samen op.
- In dossiers waarin het OKT en buurtteam samenwerken wordt er in twee dossiers geregistreerd. Het OKT registreert de kind-informatie en de noodzakelijke informatie over gezinsleden en ouders, om op deze manier altijd integraal en systeemgericht te kunnen werken. Het buurtteam registreert informatie over ouders met noodzakelijke informatie over het kind. Het OKT en buurtteam maken met het gezin afspraken over wie de coördinerende rol vervult.
- Het buurtteam werkt ook samen met het Ouder- en Kindteam en met de Gecertificeerde Instellingen (GI) om de continuïteit van zorg voor jongvolwassenen te borgen. Bij het bereiken van de leeftijdsgrens van 18 jaar stromen jongvolwassenen met een ondersteuningsvraag vanuit de Jeugdwet door naar ondersteuning vanuit een ander wettelijk kader (Wmo, Zvw, WLZ). Dit vraagt om een goede overgang op een passend moment. In het kader van het programma 18-/+ zijn hierover de volgende afspraken gemaakt: de jeugdhulpaanbieder neemt rond het 16de levensjaar van een jeugdige, waarvan de verwachting is dat deze ook na zijn/haar 18e nog ondersteuning nodig heeft, contact op met de verwijzer (Ouder- en Kindteam of GI) om gezamenlijk (jeugdige/ouders, verwijzer, aanbieder) een plan te maken dat voorbereidt op de overgang naar volwassenheid.
  Het Ouder- en Kindteam of de GI kan het buurtteam vragen om mee te denken. Voor jongvolwassenen die bij het buurtteam terecht komen kan het zijn dat ondersteuning vanuit het OKT passender is. In afstemming met de Amsterdammer wordt dan het OKT erbij gehaald om passende ondersteuning te regelen.

3.1.2 Samenwerking met de Sociale Basis

In samenwerking met de sociale basis kan het buurtteam de Amsterdammer stimuleren om gebruik te maken van laagdrempelige activiteiten in de buurt. Het inzetten van de sociale basis is een vaste overweging bij het opstarten van een ondersteuningstraject vanuit het buurtteam. Hierdoor is samenwerking bij veel hulp en ondersteuningsvragen van Amsterdammers mogelijk.

Om de samenwerking goed vorm te geven kan worden voortgebouwd op bestaande netwerken. In elk stadsdeel is de komst van de buurtteams voorbereid in het voorbereidingsteam met vertegenwoordigers van het stadsdeel, OJZ, alliantie wijkzorg, de buurtteams en de sociale basis om de samenwerking verder te concretiseren en te verdiepen. Van de buurtteamorganisaties wordt verwacht dat zij de gemaakte afspraken implementeren en het belang van samenwerking uitdragen en onderhouden.

Samenwerking met de sociale basis betekent dat:
- Buurtteams met de partners in de sociale basis samenwerken vanuit gelijkwaardigheid, met erkenning voor de diversiteit in de sociale basis;
- Buurtteammedewerkers het aanbod en de mogelijkheden in de buurt kennen;
- Buurtteammedewerkers de vertrouwenspositie benutten die veel partners in de sociale basis hebben. Bijvoorbeeld door samen het gesprek aan te gaan of de Amsterdammer op een vertrouwde locatie van de sociale basis te ontmoeten;
- Buurtteammedewerkers de partners uit de sociale basis betrekt bij vraagverheldering en evaluaties indien zij ondersteuning bieden, mits in overeenstemming met de wens van de Amsterdammer;
- Buurtteammedewerkers zich laten zien of doen mee met laagdrempelige activiteiten in de buurt. De buurtteamedewerkers zijn regelmatig in de buurt te vinden en mengen zich met de bewoners en de partners in de sociale basis.

Het buurteam geeft samen met partners uit de sociale basis invulling aan buurtactiviteiten zoals:
- Het organiseren van een inloop;
- Het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten, ook met andere partners uit de wijk (woningcorporaties, politie of huisartsen) op onderwerpen waar veel individuele vragen over gesteld worden;
- Het uitvoeren van wijkverkenningen met actieve bewoners, stadsdeelvertegenwoordigers en andere partners uit het netwerk zoals eerstelijnszorg, politie of huismeesters van woningcorporaties om al doende te onderzoeken hoe de leefbaarheid in de wijk kan worden verbeterd.

3.1.3 Organiseren van ondersteuning bij bestaanszekerheids-problematiek in samenwerking met Wonen, Werk, Participatie en Inkomen en ketenpartners schuldhulpverlening

Een van de belangrijke taken van het buurtteam is om ondersteuning te bieden of te organiseren op het gebied van bestaanszekerheden: wonen, werk en inkomen. Een deel van de expertise op dit gebied heeft het buurtteam zelf in huis (schuldhulpverlening en sociaal raadslieden), daarnaast kan het buurtteam in samenwerking met partners op het gebied van Wonen, Werk, Participatie, Inkomen en schuldhulpverlening ook overige ondersteuning organiseren. Zo kunnen de buurtteams toe leiden naar aanvullende inkomensondersteuning en werk- en re-integratietrajecten. Ook kunnen de buurtteams informatie bieden op het gebied van huisvesting, kunnen zij voor specialistische vragen de verbinding leggen met de juiste professionals en hebben zij een rol in het toe leiden naar de aanvraag van woonurgenties. Waarbij het de uitdaging is om deze leefgebieden tijdig op orde te brengen en indien nodig te interveniëren om zo problemen op andere leefgebieden te voorkomen.
Dit betekent dat het buurtteam in staat is om:
- Bestaanszekerheidsproblematiek (tijdig) te herkennen en bespreekbaar te maken;
- Passende ondersteuning te organiseren, indien nodig in samenwerking met partners op het gebied van wonen, inkomen, werk;
- De voortgang te monitoren en te handelen bij escalatie.

Hulp bij het vinden van werk, een participatieplek en inkomensondersteuning
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. Zo zijn werk en

zorg nauw aan elkaar verbonden. De activering naar werk of andere vormen van participatie in de samenleving maakt deel uit van de aanpak. Voor het activeren en participeren werkt het buurtteam samen met WPI.

Het buurtteam leidt toe naar aanvullende inkomensondersteuning (participatiewet-uitkering) en naar werk- en re-integratietrajecten. Ook wordt er samengewerkt met partijen uit de sociale basis. Denk bijvoorbeeld aan een vrijwilligersbaan in een buurtcentrum.
Voor Amsterdammers die vallen onder de beroepsbevolking werkt het buurtteam dan ook vanuit de volgende uitgangspunten:

- Iedereen heeft perspectief op werk;
- We activeren naar werk of participatie;
- Werk en zorg zijn nauw verbonden.

Naast alle bestaande reguliere routes en werkafspraken met WPI, is de samenwerking verstevigd met een vaste klantmanager en inkomensconsulent per buurtteam. Zij zijn deels op locatie en maken gebruik van de spreeklocaties van het buurtteam. De contactgegevens van de inkomensconsulenten en klantmanagers Buurtteam zijn te vinden op (de teampagina's op) BUUT.

De vaste klantmanager en inkomensconsulent kunnen direct benaderd worden voor:

- Vragen en advies rondom werk, participatie en (Participatiewet gerelateerde) zaken rondom inkomen.
- Realisatie van een directe verbinding met de vaste klantmanager en/of inkomensconsulent van een gedeelde cliënt.
- Meedenken en/of direct handelen in een casus.
- Deelname aan de (casuïstiek) besprekingen, zodat op proactieve wijze informatie wordt gewisseld tussen WPI en buurtteam.
- De toegang tot arbeidsmatige dagbesteding en periodiek overleg over de ontwikkeling van de deelnemers.

Deze inkomensconsulenten en klantmanagers Buurtteam werken deels vanuit de buurtteamlocatie en maken gebruik van de spreeklocaties van het buurtteam.
De contactgegevens van de inkomensconsulenten en klantmanagers Buurtteam zijn te vinden op het sociaal intranet BUUT.

De inzet van deze medewerkers WPI is op basis van samenwerking, er wordt geen WPI-dienstverlening overgedragen aan de buurtteams.

Samenwerking met netwerkpartners schuldhulpverlening
De schuldhulpverleners in het buurtteam werken samen met een breed netwerk in de schuldhulpketen om problematische schulden te voorkomen, klein te houden of op te lossen:

- Met ketenpartners werken zij aan het oplossen van problematische schulden: budgetbeheerders, bewindvoerders klant, WPI/Kredietbank Amsterdam, Rechtbank Amsterdam, bewindvoerder WSNP, Brancheorganisatie NVVK. Met schuldeisers, wordt het schuldenoverzicht inzichtelijk gemaakt en afspraken gemaakt over een betalingsregeling of toeleiding naar sanering. Met banken, overheden, werkgevers en incassobureaus en/of deurwaarders vindt afstemming plaats ter waarborging van de beslagvrije voet.
- Samen met samenwerkingspartners zorgen schuldhulpverleners voor een integrale aanpak en het bereiken van duurzaam perspectief.
- Daarnaast werken schuldhulpverleners samen met andere professionals en vrijwilligers op diverse vindplaatsen, zoals scholen, sociale basis, voedselbank, huisartsen, Jeugdhulp, maatschappelijke opvang, Stadsbank van Lening, taalscholen.

Daarnaast werkt schuldhulpverlening samen met partners in het kader van specifieke aanpakken op thema of per doelgroep:

- Samenwerking met schuldeisers zoals woningcorporaties, zorgverzekeraars, energiebedrijven, waternet, overheden en deurwaarders in het kader van vroegsignalering.
- Samenwerking met klantmanagers WPI in het kader van geregelde betaling en integrale schuldhulpverlening voor WPI-klanten.
- Om jongeren in de leeftijd 18-27 jaar te ondersteunen op het gebied van schuldhulp wordt samengewerkt met de jeugdketen en jongerenpunten WPI.

De sociaal raadslieden in de buurtteamorganisaties werken nauw samen met o.a. het Juridisch loket, de Sociale advocatuur, Gemeentelijke Ombudsman en overheden.

Hulp bij het vinden van een (tijdelijke) woonplek

Goed leven begint bij goed wonen. Gelijktijdig is de Amsterdamse woningmarkt niet in staat om iedereen een woonplek te bieden door de schaarste aan (sociale huur) woningen. Een eigen veilige woonplek en leefomgeving vormt bij de integrale aanpak de basis om te kunnen werken aan perspectief en aanpak van problemen. Bij het vinden van een passende (tijdelijke) woonplek werkt het buurteam samen met woningcorporaties, WOON en de afdeling Wonen gemeente Amsterdam.

Voor de samenwerking betekent dit dat:

- Het buurtteam op locatie nauw samenwerkt met of de weg wijst naar andere organisaties om woonvragen op te lossen. De buurtteams worden voorzien van een schematische weergave van woonvragen en welke samenwerkingspartner of welk instrument hierbij ingeschakeld kan worden. Tussen de buurtteams en de samenwerkingspartners bestaat een gedeelde verantwoordelijkheid om signalen en trends te signaleren en te escaleren. Met elkaar zal werkenderwijs hiervoor een structuur en een afsprakenkader voor worden opgezet.
- Bij vragen op het gebied van wonen, hanteren de buurtteams de kennis en informatie uit de Woonwaaier. Deze bevat informatie in samenhang met de andere sociale domeinen zoals de sociale basis, inkomen, schuldhulpverlening. Omdat de ondersteuning vanuit het buurtteam erop gericht is om iemand een veilige en passende woonplek te laten behouden of te laten vinden behandelt de Woonwaaier een breed palet aan informatie over:
    - betaalbaarheid (inkomen, bijzondere bijstand, huurschulden, te hoge huur)
    - leefbaarheid (meldpunt zorg- en woonoverlast, Beterburen, woonfraude)
    - tijdelijk onderdak vinden (briefadres, Passantenhotel, Onder de Pannen, huisbewaring)
    - duurzaam onderdak (WoningNet, woningruil, van groot naar beter, urgenties)
- Buurtteams bieden informatie over de mogelijkheden van ondersteuning bij het vinden van woonplek binnen of buiten de stad of het verkrijgen van een woonurgentie. Om te onderzoeken welke mogelijkheden het beste aansluiten bij de vraag en het perspectief van de Amsterdammer, krijgt het buurtteam de beschikking over contactlijnen met het team urgenties bij de afdeling Wonen van de gemeente en het instrument de urgentiewijzer. Het buurtteam zal ook voorzien worden van informatie en advies over wonen buiten Amsterdam.
- Het buurtteam vindt op BUUT een kaart van Amsterdam waarbij per adres bekeken kan worden of een woning in verhuur is bij een woningcorporatie en met wie contact opgenomen kan worden. Veel woonvragen kunnen voorkomen worden door in directe samenwerking met de corporaties woonvragen in een vroeg stadium op te lossen. Het is belangrijk om bij woonvragen snel contact op te nemen met de woningcorporatie.
- Voor veel privaatrechtelijke woonvraagstukken werken de buurtteams samen met de lokale teams van! WOON die individuele ondersteuning kunnen bieden. Zoals hulp bij een woning zoeken, regels met betrekking tot huurprijzen, opzegging van huur, erfpacht, VvE, onderhoud en verbetering van de woning, prettig wonen voor ouderen en hulp bij het oplossen van huurgeschillen.

- De gemeente Amsterdam heeft te maken met een toenemende vergrijzing en een woningvoorraad die niet altijd geschikt is om oud in te worden. De buurtteams zullen hierdoor steeds vaker aanmeldingen krijgen van oudere Amsterdammers met een woonvraag. Het is van groot belang dat ouderen tijdig op het langer zelfstandig wonen anticiperen. In het kader van preventie hebben buurtteams een belangrijke rol bij het tijdig signaleren, bespreken en verbinden van (verborgen) hulpvragen op het gebied van langer zelfstandig wonen.
- Het buurtteam is het eerste aanspreekpunt voor statushouders met een vraag over 'de ruggensteunregeling'. Als een statushouder na afloop van het tijdelijke huurcontract zelf geen passende huisvesting kan vinden en aanspraak maakt op de ruggensteunregeling, doet de gemeente eenmalig een aanbod voor vervolghuisvesting. De buurtteams hebben in de eerste plaats een informerende rol naar de statushouders. Om aanspraak te maken op de ruggensteunregeling dienen de statushouders gegevens aan te leveren bij de gemeente over bijvoorbeeld het inkomen. De buurtteams kunnen helpen met het invullen van het aanmeldingsformulier en het verzamelen van de benodigde documenten (zoals een verhuurdersverklaring en een verklaring geregistreerd inkomen). Daarnaast kunnen de buurtteams helpen met administratieve handelingen die opspelen bij een verhuizing zoals het inschrijven op het nieuwe woonadres en zorg- en huurtoeslag aanvragen op het nieuwe adres. Tot slot kunnen de buurtteams op dit moment andere hulpvragen van statushouders signaleren en oppakken.
- Het buurteam werkt samen met de Regenbooggroep voor de ondersteuning van Amsterdammers die economisch dakloos zijn (dwz. een urgente woonvraag maar geen zorgvraag hebben). Zij hebben ook specialistische kennis en een specialistisch netwerk rond briefadressen, uitkeringen voor dak- en thuislozen of het activeren van het eigen netwerk voor tijdelijk verblijf. Per buurtteam(organisatie) is hiervoor een vast contactpersoon van de Regenbooggroep beschikbaar.

3.1.4 Samenwerking met partners sociaal-medisch domein

Een groot deel van de Amsterdammers die gebruik maakt van de buurtteams hebben vaak ook medische zorg (paramedici, huisarts, wijkverpleging, POH GGZ). Hierdoor komen sociale- en medische professionals elkaar in de wijk veelvuldig tegen. Goede onderlinge samenwerking tussen het buurtteam en het medisch domein is in het bijzonder van belang als het gaat om kwetsbare Amsterdammers. Vanuit samenwerking tussen sociaal en medisch kunnen combinaties gemaakt worden tussen Wmo ondersteuning en medische ondersteuning, wat bijdraagt aan het herstel van Amsterdammers.

Voor buurtteams betekent dat:

- Er gewerkt wordt met vaste contactpersonen over en weer, dat er concrete en praktische afspraken gemaakt worden over bereikbaarheid, bilateraal afstemmen en (warme) overdracht. Uiteraard binnen de kaders van de privacywetgeving.
- Voorwaarde voor een goede samenwerking is een lerende omgeving en een cultuur van gezamenlijke verantwoordelijkheid. Vertrouwen en onderlinge feedback tussen professionals zijn cruciaal. Om dit te bereiken gaan de buurtteams en huisartsenpraktijken/wijkgroepen op regelmatige basis met elkaar in gesprek over de vraag of de samenwerking goed verloopt en wat er beter kan. De wijze waarop dit vorm krijgt wordt uitgewerkt in onderstaande gezamenlijke opdracht van Buurtteamorganisaties en Amsterdamse Huisartsen Alliantie.
- Per wijk of buurtteam worden er afspraken uitgewerkt, geïmplementeerd en geëvalueerd. De Elaa kan daarbij ondersteunen.
- De buurtteamorganisaties en Amsterdamse Huisartsen Alliantie samen met de gemeente en Zilveren Kruis een gezamenlijke opdracht en aanpak formuleren voor het maken van samenwerkingsafspraken tussen de buurtteams en zowel de huisartsenpraktijken als de overige eerstelijns zorgverleners in de buurten.

Om de samenwerking tussen medisch en sociaal domein in de wijk optimaal te ondersteunen stemmen gemeente en preferent zorgverzekeraar de kaders op elkaar af en zullen zij in gezamenlijkheid de buurtteams en Amsterdamse Huisartsen Alliantie aanspreken op het verbinden van het sociale en het medische domein.

3.1.5 Het organiseren van veiligheid in het huishouden

De buurtteamorganisaties spelen samen met de Ouder- en Kindteams een belangrijke rol in het realiseren van veiligheid in huishoudens. Deze rol is vergroot met de invlechting van Samen DOEN in de Ouder- en Kindteams en de buurtteams per 1 januari 2021. Waar voorheen het merendeel van de huishoudens vanuit Veilig Thuis en de Gecertificeerde Instellingen (GI's) werd aangemeld bij Samen DOEN, komen zij nu bij de Ouder- en Kindteams en de buurtteams.
Voor de buurtteams betekent dit dat:

- Het buurtteam is in staat om onveiligheid binnen gezinnen of huishoudens te herkennen en risicofactoren te benoemen. Tijdens de vraagverheldering en bij het opstellen van het ondersteuningsplan wordt veiligheid daarom ook meegenomen. Indien er ondersteuning nodig is op het veiligheidsaspect, weet het buurtteam wie zij kunnen inschakelen.
- Alle buurtteammedewerkers zijn in staat om de basisstappen van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling te volgen en als dat nodig is Veilig Thuis in te schakelen. Per buurtteam is er tenminste een medewerker met het aandachtsgebied Veiligheid/ Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Deze medewerker volgt de aanvullende training veiligheid. De training die onderdeel uit maakt van de gezamenlijke leerlijn van de vijfhoek.
- Het buurtteam kan een regierol vervullen t.a.v. veiligheid. Veilig Thuis kan overdragen aan het buurtteam. Aanmeldingen vanuit Veilig Thuis komen tot de zomer binnen bij het Aanmeld- en Informatieteam, waarna het huishouden wordt ondersteund door de medewerker met het aandachtsgebied Veiligheid/ Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Ook de GI's en de Blijf Groep kunnen het buurtteam betrekken voor ondersteuning op het gebied van volwassenenproblematiek.
- Buurtteammedewerkers kunnen specialistische partners op veiligheid (zoals de GI's of de Blijf Groep) vragen om consult, om aan te sluiten bij casuïstiekoverleg of om samen te werken aan veiligheid. Als dit te complex wordt of een gedwongen maatregel is nodig, kan de ondersteuning op het gebied van veiligheid in samenspraak worden overgedragen aan de GI's (in huishoudens met kinderen) of de Blijf Groep. Altijd in afstemming met de overige leefgebieden.
- De buurtteamorganisaties dragen bij aan de ambities zoals geformuleerd in de regioaanpak 'Veiligheid voor elkaar': Huiselijk geweld en kindermishandeling of het risico daarop eerder signaleren, voorkomen en of stoppen en nemen deel aan de (bestuurlijke, beleids- en lokale) Vijfhoek.
- De buurtteams sluiten aan op de nieuwe werkwijze ontwikkeld voor de aanpak van Huiselijk Geweld en Kindermishandeling: Blijvend Veilig. Begin 2021 zijn er in 2 wijken in stadsdelen Blijvend Veilig teams, terwijl in andere wijken nog losse organisaties bestaan. De komende jaren zal de nieuwe werkwijze in de hele stad worden uitgerold.

3.1.6 Samenwerken voor een veilige leefomgeving

In het realiseren van een veilige leefomgeving werkt het buurtteam samen met de Meldpunten Zorg- en Woonoverlast, het meldpunt OGGZ, de wijk GGD, de wijkagent en het Actiecentrum Veiligheid en Zorg. Het Meldpunt is hierbij een belangrijke schakel, omdat in het meldpunt zowel de wijk GGD, de politie, het Actie Centrum als de woningcorporaties vertegenwoordigd zijn. Het buurtteam neemt niet rechtstreeks contact op met de wijk GGD, het Actiecentrum Veiligheid en Zorg of de politie. Dit loopt altijd via het Meldpunt Zorg- en Woonoverlast.

Van de buurtteammedewerker wordt verwacht dat:
- De buurtteammedewerker in staat is om onveiligheid te herkennen en risicofactoren te benoemen. De buurtteammedewerker kan hierbij hulp inschakelen vanuit het Meldpunt Zorg- en Woonoverlast, de Wijk GGD en het Actiecentrum Veiligheid en Zorg
- De buurtteammedewerker besteedt tijdens de vraagverheldering en bij het opstellen van het ondersteuningsplan aandacht aan het domein veiligheid, wat integraal onderdeel uitmaakt van de analyse en het plan.
- Indien er ondersteuning nodig is op het veiligheidsdomein, weet het buurtteam wie zij kunnen inschakelen. De buurtteammedewerker verwijst niet door, maar neemt contact op met het Meldpunt om gezamenlijk te kijken naar een passende vervolgstap. Om snel te schakelen heeft het buurtteam een vaste contactpersoon bij het Meldpunt Zorg- en Woonoverlast.
- Het buurtteam werkt samen met veiligheidspartners binnen de bestaande convenanten en stedelijke aanpakken. Samen vormen zij het stedelijk kader waarbinnen gewerkt wordt.

3.1.7 Samenwerking met expertisenetwerken (GGZ, LVB, Autisme, NAH, Zintuigelijke beperking en Dementie) in de toegang en toeleiding naar aanvullende ondersteuning

Het buurtteam kijkt altijd eerst naar wat de Amsterdammer zelf kan, of met hulp vanuit zijn of haar netwerk. Ook kijkt het buurtteam naar formele en informele mogelijkheden in de buurt of wijk en naar andere voorzieningen. Om te bepalen welke ondersteuning het beste aansluit op de specifieke situatie kan het buurtteam gebruik maken van de expertise van samenwerkingspartners. In de regio Amsterdam zijn verschillende expertisenetwerken actief, waarin organisaties hun ervaring en expertise rond kwetsbare doelgroepen bundelen.
Het gaat om de Expertisenetwerken:
- Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH)
- Autisme
- (L)VB
- Amsterdam Extra (GGZ)
- Dementie (expertisenetwerk is in oprichting)
- Zintuigelijke beperking

De (partners in) expertisenetwerken zijn beschikbaar voor:
- Consultatie en advies;
- Vraagverheldering;
- Samen optrekken;
- Deskundigheidsbevordering.

Ook is het mogelijk dat partners op verzoek van het buurtteam de ondersteuning aan mensen met bovengenoemde problematiek (deels) overnemen. De buurtteamprofessionals en professionals van zorgaanbieders trekken hierbij samen op. In plaats van ‘overdragen aan’ spreken we van deskundigheid erbij halen.

De buurtteams en de aanbieders van de verschillende expertisenetwerken zetten zich gezamenlijk in voor:
- Het tijdig signaleren van problematiek van doelgroepen en om escalatie te voorkomen of te beperken.
- Het herstel van Amsterdammers door herstel en behoud van een stabiele leefomgeving en verminderen van sociaal isolement.
- Het bespreekbaar maken van de mogelijke gevolgen van ouders met onbegrepen gedrag voor de kinderen. Er wordt in samenspraak met OKT en huisarts snel passende integrale zorg en ondersteuning ingezet om veiligheid en ontwikkelkansen van kinderen te borgen.
- Het verminderen van stigma en onbekendheid rond mentale gezondheidsklachten door schaamte.

Om samenwerking tussen het buurtteam en de expertisenetwerken te versterken en de expertise in het buurtteam te borgen beschikt elk buurtteam over medewerkers met het aandachtsgebied GGZ, LVB, NAH, Autisme, en Dementie. Deze medewerkers zijn in staat om:

- De problematiek te signaleren en bespreekbaar te maken;
- Te kunnen inschatten of de problematiek gevolgen heeft voor kinderen in het gezin.
- Te kunnen inschatten of er (specialistische) consultatie & advies nodig is in casuïstiek.
- Het aanbod specifiek voor de doelgroep goed kennen.

De netwerken streven naar samenhang van het zorg- en welzijnsaanbod, zodat cliënten niet tussen wal en schip vallen. SIGRA coördineert de expertisenetwerken NAH, Autisme, LVB en biedt beleidsmatige ondersteuning, borging van samenwerkingsafspraken en optimalisatie van de vindbaarheid en doelmatigheid van de netwerken. In 2021 worden de samenwerkingsafspraken tussen expertisenetwerken en buurteams verder uitgewerkt, waarbij zoveel mogelijk wordt gestreefd naar uniforme werkwijze met de verschillende expertise netwerken.

3.1.8 Samenwerken met het onderwijs

Ook met de Amsterdamse scholen en het mbo werkt het buurteam samen, wanneer dat nodig is. De wijze waarop verschilt voor basisonderwijs, voorgezet onderwijs en mbo. Het OKT is voor scholen de eerste partner, als het gaat om inzet van jeugdhulp en ondersteuning. Aan elke school is een ouder- en kindadviseur verbonden. Het mbo-jeugdteam bedient het mbo, ook voor studenten boven de 18.
In het speciaal onderwijs zijn specialistische jeugdhulpverleners actief (SJSO). Het OKT zorgt in het basis- en voortgezet onderwijs voor inzet van algemeen toegankelijke jeugdhulp en verwijst door naar specialistische jeugdhulp waar nodig.
Scholen, OKT, mbo jeugdteam en buurteam moeten zorgen voor een goede afstemming wanneer ook sprake is van hulp in gezinnen en/of jongeren ouder dan 18 jaar. Scholen en het buurtteam maken hierover medio 2021 specifieke afspraken voor het schooljaar 2021-2022.

3.1.9 Samenwerken met mantelzorgondersteuning

Het buurtteam gaat altijd in de eerste instantie uit van wat de cliënt zelf kan of wat er kan worden georganiseerd vanuit het netwerk van de cliënt. Hierbij is het belangrijk om naast de belastbaarheid ook oog te hebben voor het welzijn van de mantelzorger. Vitale mantelzorgers dragen bij aan de duurzame ondersteuning van een cliënt. Het is daarom van belang dat het Buurteam weet wat de mantelzorger nodig heeft om overbelasting te voorkomen of te verhelpen. Het buurtteam werkt hierin samen met Markant (expertise Centrum voor mantelzorg) en organisaties die ondersteuning bieden aan jonge mantelzorgers en mantelouders. Dit betekent dat:

- Het buurtteam beschikt over mantelzorgconsulenten. Zij kunnen meedenken over passende ondersteuning. De mantelzorgconsulenten zijn goed op de hoogte van het stedelijke en lokale aanbod en kunnen de mantelzorger adviseren en ondersteunen. Voor specifieke ondersteuning, informatie en advies kan daarom worden doorverwezen naar de mantelzorgconsulent.
- Het buurtteam voor de ondersteuning van jonge mantelzorgers en mantelouders het Ouder- en Kindteam inschakelt. Zij kunnen meedenken over passende interventies vanuit het Jeugd Preventief aanbod.
- Het buurtteam ervoor zorgt dat medewerkers hun kennis op het gebied van mantelzorgondersteuning en het beschikbare aanbod up to date houden. Hiervoor maken zij gebruik van de informatie van Markant (Expertise Centrum voor Mantelzorg). Het expertisecentrum biedt verschillende Toolboxen en trainingen die de omgang met mantelzorgers en mantelzorgsituaties bevorderen.

Voorbeelden zijn: mantelzorgen binnen verschillende culturen, samenspel tussen mantelzorger en formele zorg, signaleren van overbelasting. Voor advies kan er contact worden opgenomen met de hulplijn voor professionals.

Angela (38), alleenstaande vrouw met twee minderjarige kinderen, meldt zich bij het buurtteam. Zij heeft enige tijd geleefd zonder vaste woon- en verblijfplaats, maar woont inmiddels een huurwoning. Zij werkt op basis van een nul-uren contract op oproepbasis. Angela ontvangt naast haar werk een uitkering, waardoor goed doorgegeven moet worden hoeveel uren zij heeft gewerkt. Tijdens het in kaart brengen van de "feitelijke situatieschets" door de buurtteammedewerker blijkt dat de kinderen veel ruzie maken en er sprake is van (oude) schulden, onbetaalde verzekeringspremies en dat er extra uitgaven waren voor de nieuwe woning. Angela vergat zaken door te geven aan Werk Participatie en Inkomen (WPI). Dat leverde veel stress op. De buurtteammedewerkster neemt contact op met het Ouder- en Kindteam (OKT), met schuldhulpverlening en WPI. In de probleemanalyse werd geconstateerd dat er problemen zijn op gebied van bestaanszekerheden, opvoeding van de kinderen en psychische problemen. In het ondersteuningsplan wordt afgesproken wat Angela zelf gaat doen en wie de andere taken in de ondersteuning gaat oppakken. Dankzij het directe samenspel met de klantmanager en de inkomensconsulent van WPI is een betrekkelijk stabiele situatie gecreëerd. Door haar stress kon zij niet de aandacht aan haar kinderen geven die zij wilde. Dat is door de rust die op het financiële vlak is ontstaan wel weer mogelijk en kan zij hier stappen in gaan zetten samen met het OKT. Met de regievoerder heeft zij afgesproken dat ze regelmatig nog telefonisch contact blijven onderhouden.

H4

Werken in een team, leren en ontwikkelen

Een brug bouwen terwijl je er overheen loopt vraagt om al doende leren en experimenteren, kennisdelen en goed communiceren, samen reflecteren en geleerde lessen delen, tussen teams, tussen buurtteamorganisaties en betrokken partijen en de gemeente. Van de buurtteamorganisaties wordt verwacht dat zij het vakmanschap samen vormgeven in een lerende omgeving.

4.1 Werken in een team

4.1.1 Breed kijken

In de buurtteams wordt domein overstijgend samengewerkt. Buurtteammedewerkers zijn in staat om niet alleen vanuit een eigen referentiekader naar de vraag te kijken, maar weten de vraag ook te benaderen vanuit het referentiekader van andere vakgebieden. Naast een brede blik, vanuit generalistische basiskennis, hebben buurtteammedewerkers ook eigen specifieke vakkennis en aandachtsgebieden. Waar nodig zoeken zij elkaar actief op om de casus samen te onderzoeken.

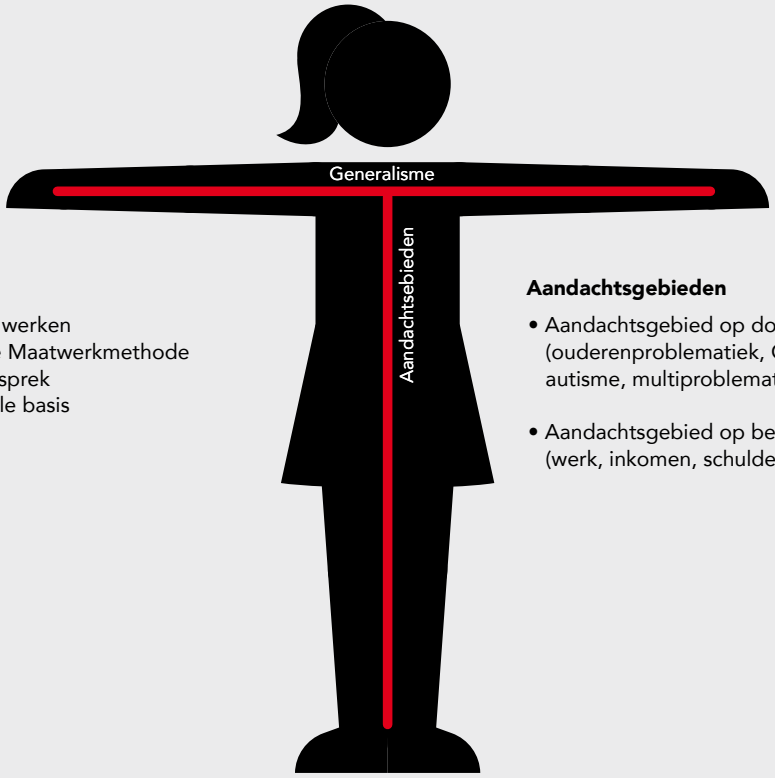
Buurtteammedewerkers komen uit verschillende organisaties, met diverse achtergronden en kennisgebieden. Het vraagt van buurtteammedewerkers dat zij de tijd en ruimte hebben om van elkaar te leren, elkaars taal te begrijpen en samen de nieuwe werkwijze al doende vorm te geven. Om deze samenwerking goed te ondersteunen investeert elk team bij de start in teambuilding zodat medewerkers elkaar eenvoudig weten te vinden en elkaars vakkennis, vaardigheden en talenten weten te benutten.

4.1.2 Met aandachtsgebieden

In de buurtteams hebben medewerkers verschillende aandachtsgebieden. Voor deze gebieden is de medewerker aanspreekpunt binnen de buurteamorganisatie en verbinder op het onderwerp met het netwerk buiten de buurtteams. De medewerker met het aandachtsgebied zorgt ervoor dat hij up-to-date blijft over ontwikkelingen in het aandachtsgebied en deze kennis waar nodig deelt met collega's. Ook is de medewerker in staat om specifieke methodieken toe te passen. Als de vraag niet (volledig) door een buurtteam kan worden beantwoord, zijn ze in staat om snel gespecialiseerde hulp- en zorgverleners in te schakelen.

De volgende aandachtsgebieden gelden voor alle buurtteams:

1. Aandachtsgebied op doelgroep: Ouderenproblematiek, GGZ, LVB, NAH, Autisme, problematiek binnen huishouden met name gericht op veiligheid
2. Aandachtsgebied op bestaanszekerheid: Werk, Inkomen, Schulden, Wonen en Veiligheid



Generalisme

- Outreachend werken
- Amsterdamse Maatwerkmethode
- Het brede gesprek
- Kent de sociale basis

Aandachtsgebieden

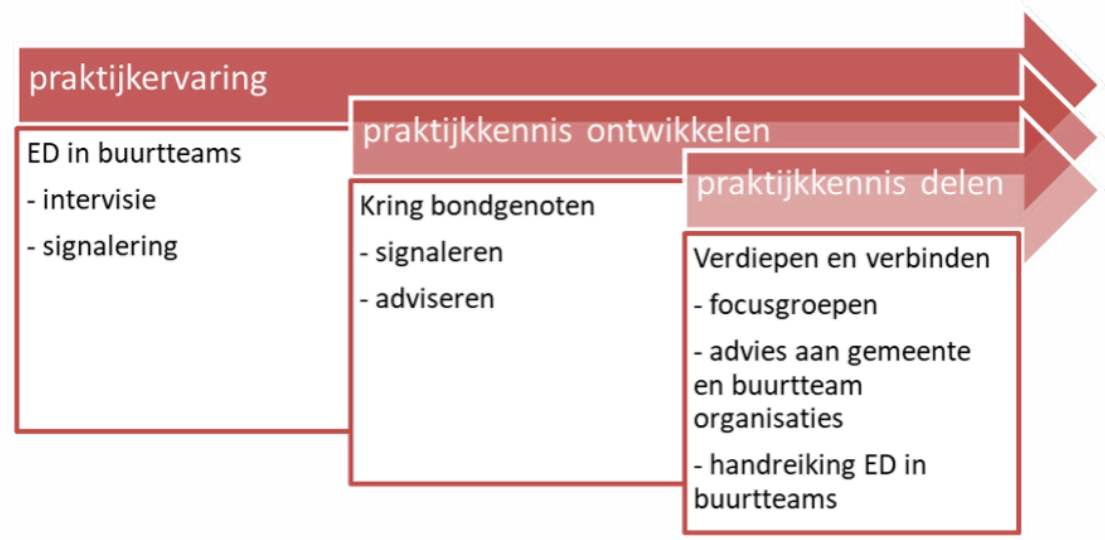
- Aandachtsgebied op doelgroep (ouderenproblematiek, GGZ, LVB, NAH, autisme, multiproblematiek)
- Aandachtsgebied op bestaanszekerheid (werk, inkomen, schulden, wonen, veiligheid)

De T-shaped professional in het buurtteam

Alle buurtteammedewerkers werken in lijn met de Amsterdamse maatwerk methode en zijn op de hoogte van het netwerk van de sociale basis in het stadsdeel. Welke kennis behoort tot de generieke basiskennis, de specifieke expertise, wat zij zelf kunnen en wanneer het bij de specialistische zorg hoort is volop in ontwikkeling en zal zich de komende jaren verder uitkristalliseren.

4.1.3 Beroepsmatige ervaringsdeskundigen

Ervaringsdeskundigen kennen de leefwereld van de Amsterdammer vanuit eigen ervaring, spreken de taal van de Amsterdammer en spelen een belangrijke rol in de gesprekken. De ervaringsdeskundige kan een verbindende schakel zijn in peer-to-peer contact tussen Amsterdammers in de buurt en daarmee de zelfredzaamheid en samenredzaamheid van Amsterdammers ondersteunen. In een buurtteam werken beroepsmatige ervaringsdeskundigen als volwaardig lid van het team.



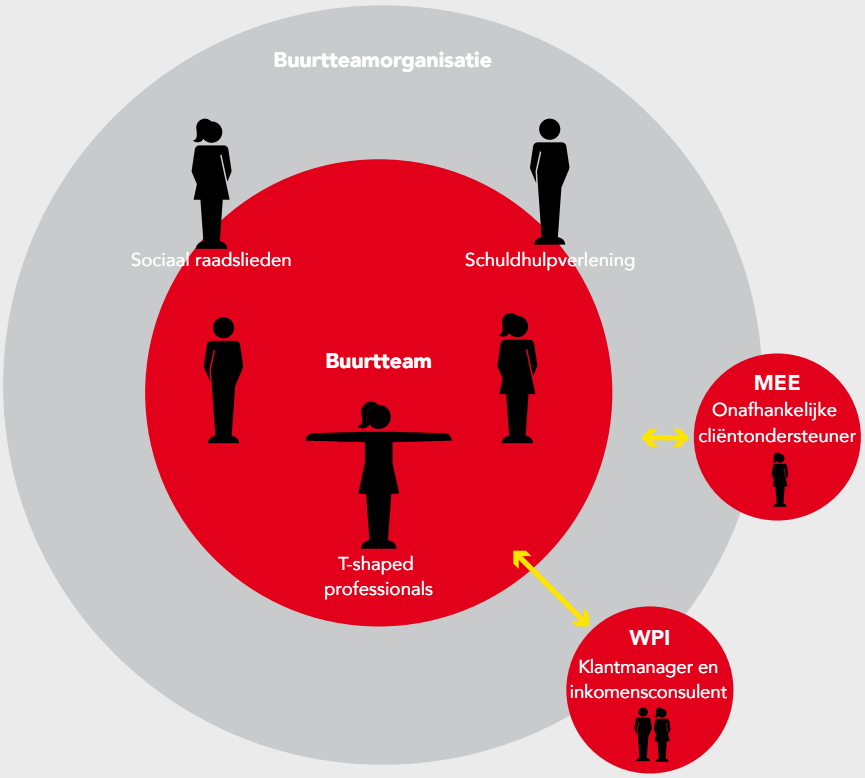
De rol en positie van ervaringsdeskundigen in de buurtteams is een ontwikkelopgave. Gezamenlijk wordt de komende jaren aandacht besteed aan het ontwikkelen van de benodigde competenties. Daartoe wordt met alle betrokkenen een "handreiking ervaringsdeskundigheid in buurtteams" opgesteld, waarin stedelijke kwaliteitsnormen t.a.v. de functie en opleiding van ervaringsdeskundigen in de verschillende rollen staan omschreven. Samen werken we aan een eenduidig takenpakket en functieomschrijving.

4.1.4 Samenspel met specialisten schuldhulpverlening, sociaal raadslieden, Klantmanagers en inkomensconsulenten, MEE en onafhankelijke cliëntenondersteuning

De sociaal raadslieden en schuldhulpverleners werken bij de buurtteamorganisaties, in direct samenspel met de verschillende buurtteams in het stadsdeel. In het buurtteam doet elke buurtteammedewerker aan signalering en preventie van financieel-juridische problemen. Zo nodig betrekt hij de sociaal raadslieden of schuldhulpverlener voor advies, voor het direct verlenen van informatie en budgetadvies aan de Amsterdammer of voor een rol in het ondersteuningsplan. Als de sociaal juridische of schuldenproblematiek dominant is dan nemen deze functionarissen de regierol bij het ondersteuningsplan op zich. De sociaal raadslieden en schuldhulpverleners verlenen daarnaast laagdrempelig financieel advies bij financiële inloopspreekuren van het buurtteam en op locatie van samenwerkingspartners. De schuldhulpverlener werkt net als de buurtteammedewerker outreachend, volgens de Amsterdamse maatwerk methode, en met kennis van de sociale basis.

Binnen de buurtteams nemen de inkomensconsulenten en klantmanagers van WPI en de onafhankelijke cliënt ondersteuners van MEE een bijzondere positie in. Zij zijn onderdeel van het team, ondanks het feit dat zij niet in dienst zijn van de buurtteamorganisatie. Zij nemen wel deel aan casuïstiek besprekingen, werken op locatie bij het buurtteams en doen mee met de teambuilding.

Door deze nauwe verbinding zijn de buurtteams nog beter in staat om het integraal werken en breed kijken vorm te geven en er gezamenlijk voor te zorgen dat de Amsterdammer tijdig de best passende ondersteuning krijgt.



Welke huidige type medewerkers werken er straks in een buurtteam?

- Maatschappelijke dienstverleners
- Ambulante Ondersteuners
- Beroepsmatige ervaringsdeskundigen
- Schuldhulpverleners
- Sociaal raadslieden
- WPI klantmanager en inkomensconsulent

4.2 Leren en Ontwikkelen

Buurtteams werken vanuit een eenduidige, herkenbare werkwijze. Buurtteammedewerkers onderhouden hun opgebouwde kennis en delen deze actief in het team. Leren en ontwikkelen is voor buurtteammedewerkers niet iets wat je 'erbij' doet, maar is echt onderdeel van het werk en ieders takenpakket. Het vereist tijd, middelen en professionele aandacht.

De buurtteamorganisaties werken samen in leren en ontwikkelen. Zij investeren in kennisdelen, intervisie en supervisie, stemmen het aanbod aan training op elkaar af en voor elkaar open. De gemeente draagt zorg voor een blijvend pakket aan basistrainingen voor toekomstige medewerkers. Naast een basistraining "Werken in een buurtteam" (2 dagdelen) zijn er verschillende verdiepende modules. Op BUUT is het actuele aanbod weergegeven.

Dat betekent dat:

- Er ruimte is voor teamoverleg, delen van kennis opgedaan met casuïstiek bespreking en reflectie op de werkwijze onderdeel is van het werkproces.
- De leerpunten tussen buurtteamorganisaties gedeeld en verduurzaamd worden in de werkwijze van het buurtteam (cyclisch leren).
- De buurtteamorganisatie voor de juiste competenties en deskundigheid binnen het team en de wettelijke certificering zorgt. Van de buurtteamorganisaties wordt verwacht dat zij hun medewerkers in staat stellen om de eerder verkregen certificering te continueren en indien nodig te verkrijgen.
- De buurtteamorganisatie middelen beschikbaar stelt voor persoonlijke ontwikkeling en vakinhoudelijke verdieping en medewerkers vrij stelt voor intervisie en supervisie. Dit geldt ook voor de stedelijke intervisie voor ervaringsdeskundigen.
- Van alle buurtteammedewerkers verwacht wordt dat zij deelnemen aan de basistraining. De verdiepende modules gaan uit het train-the-trainer concept, waarmee kan worden volstaan met deelname van een of twee deelnemers per team.

BUUT

Buurtteammedewerkers vinden, zoals gezegd, op het sociaal intranet BUUT praktische informatie en werkinstructies. BUUT is ook een platform voor kennisdeling tussen buurtteams, buurtteamorganisaties en partners in het netwerk. Het platform biedt de mogelijkheid om de opgedane kennis in de vakgroepen per aandachtsgebied te delen, waar ook de partners uit het netwerk op aan kunnen sluiten.

Kennis delen in het netwerk

Veel kennis is aanwezig in het netwerk in de stad. De netwerkmanagers van de buurtteamorganisaties zorgen voor het aanjagen van de kennisdeling tussen de buurtteams en het netwerk. In elk stadsdeel is de samenwerking met de sociale basis voorbereid. De werkwijze is per stadsdeel verschillend. Voor meer informatie, zie sociaal intranet BUUT.

H5

Voortgang, verantwoording en kwaliteitsbewaking

De gemeente is partner van de buurtteamorganisaties bij het leren en ontwikkelen binnen de werkwijze. Gezamenlijk wordt de Amsterdamse maatwerk methode en het werkkader voor de buurtteamorganisaties periodiek aangevuld en aangescherpt. De contractmanagers van de gemeente bespreken met de buurtteamorganisaties de naleving van de afspraken, de voortgang in de uitvoering, de wijze van verantwoording en de kwaliteitsbewaking. In dit hoofdstuk is kort uiteengezet hoe wij daarin samenwerken.

5.1 Voortgangsbesprekingen

Zo vaak als nodig spreken gemeente en buurtteamorganisaties elkaar bilateraal of in breder verband over inhoud en voortgang. Met name in het eerste (transitie)jaar zal dat veel aan de orde zijn, omdat de buurtteams in opbouw zijn en in dat jaar de basis gelegd wordt voor het vervolg. Gemeente en buurtteamorganisaties creëren onderling korte feedbackloops zodat - indien nodig - snel bijgestuurd kan worden en geleerde lessen gedeeld kunnen worden.

Sturing door de gemeente
De sturing van de gemeente is gericht op de werking van het Amsterdamse zorgstelsel in zijn geheel en de invulling van de rol van de partners in de onderdelen. De gemeente stuurt op kwantitatieve én op kwalitatieve data en gebruikt die informatie niet alleen om te sturen, maar ook om te leren en door te ontwikkelen. Dat betekent dat de gemeente voor de werking van het stelsel niet stuurt op normen en kpi's waarvan aan de voorkant de omvang al is bepaald. Uitzondering hierop is de sturing op de uitvoering van schuldhulpverlening en het sociaal raadsliedenwerk, waar de omvang van de subsidie gekoppeld is aan de omvang van de prestaties (inzet van producten en trajecten).

Inhoudelijk zal steeds de vraag centraal staan in hoeverre de doelstellingen van de buurtteams worden gerealiseerd. Dat betekent dat de gesprekken over voortgang, verantwoording en kwaliteitsbewaking in elk geval zullen gaan over de volgende thema's:

- De gewenste beweging van zwaardere naar lichtere ondersteuning (van aanvullende ondersteuning naar buurtteam naar sociale basis). Inzet op preventie en organiseren van kostenbewustzijn,
- Eenvoud en nabijheid (zoals toegankelijkheid, herkenbaarheid, bereikbaarheid),
- Netwerkvorming en samenwerking met de sociale basis, met aanbieders aanvullende ondersteuning en met de bestaanszekerheidsdomeinen, als noodzakelijke voorwaarden voor de hiervoor genoemde aspecten,
- Werken vanuit de leefwereld van de Amsterdammer (integraliteit van dienstverlening en maatwerk/aansluiting op de doelen van de Amsterdammer),
- De voortgang van de ontwikkelopgave, hoe verloopt het leren en reflecteren en hoe is dat in de organisatie geborgd. En hoe wordt bijgedragen aan onderlinge kennisdeling en verdieping van de werkwijze.

De basis voor de gespreksvoering zijn de monitorgegevens die in de subsidieregeling zijn benoemd:

- De cliëntstromen (in-, door- en uitstroom (met uitstroomkenmerk) van cliënten met een ondersteuningsplan.
- De wachttijden.
- Het aantal en de aard van ontvangen klachten en de wijze van afdoening daarvan.
- De resultaten van onderzoeken naar cliëntervaring en medewerkerstevredenheid.
- Een reflectie op de samenwerking met de ketenpartners in het stelsel en in het stadsdeel.

De focus kan over tijd veranderen, afhankelijk van de ontwikkelingsfase van de buurtteams. Het uiteindelijke doel is een toegankelijk, betaalbaar en kwalitatief hoogwaardig stelsel van sociale zorg in Amsterdam.

In de bijlage is inzichtelijk gemaakt hoe en waarmee de gemeente stuurt. Deze uitwerking volgt het sturingsmodel zoals dat in de besluitvorming is opgenomen en ook op andere onderdelen van het stelsel wordt toegepast.
Door het lerende en ontwikkelgerichte karakter is het een cyclisch model. Het vertrekpunt ligt linksboven, in het doel wat de gemeente voor ogen heeft in het Sociaal Domein. Vanuit die doelstellingen en de leidende principes maakt de gemeente afspraken met partners over het speelveld en de uit te voeren taken, en meet aan de hand van kengetallen over cliëntstromen en kwaliteit of de doelstellingen gerealiseerd worden. In het eerste jaar, het transitiejaar, zal daarbij de focus voornamelijk liggen op opbouwen: van de organisatie, van het cliëntenbestand en van de netwerken in het stadsdeel en de stad.

De gemeente bespreekt de uitkomsten met de partners, één op één en in samengestelde groepen. In die gesprekken delen we successen én knelpunten om zo de werking van het stelsel te optimaliseren. Daarbij gaan we uiteraard ook in op de financiële ontwikkelingen. Met de duiding die uit de gesprekken naar voren komt, kunnen gezamenlijk normen en streefwaarden worden ontwikkeld.

5.2 Kwaliteitsbewaking

Zelfreflectie door onafhankelijke visitaties
Het werken in het buurtteam is onderwerp van visitatie (zie subsidiebesluit), waarbij een vertegenwoordiging van betrokken partijen (Amsterdammer, professional, buurtteamorganisatie, buurt/wijk) gezamenlijk reflecteert op de werkwijze. Het visitatieproces wordt door de buurtteamorganisaties gezamenlijk afgestemd. Het resultaat van de visitatie en het gesprek daarover wordt door de buurtteamorganisatie besproken met de gemeente en openbaar gemaakt.

Bewaken van de kwaliteit
De buurtteamorganisatie werkt een kwaliteitssysteem uit waarin gedurende de subsidieperiode en in samenwerking met de partners in het stadsdeel (waaronder cliënten, vrijwilligers, welzijns- en zorgprofessionals) de werking van de buurtteamorganisatie wordt geëvalueerd. De uitkomsten van die evaluaties worden, voorzien van verbetervoorstellen en de voortgang daarop, tenminste jaarlijks besproken in de accountgesprekken.

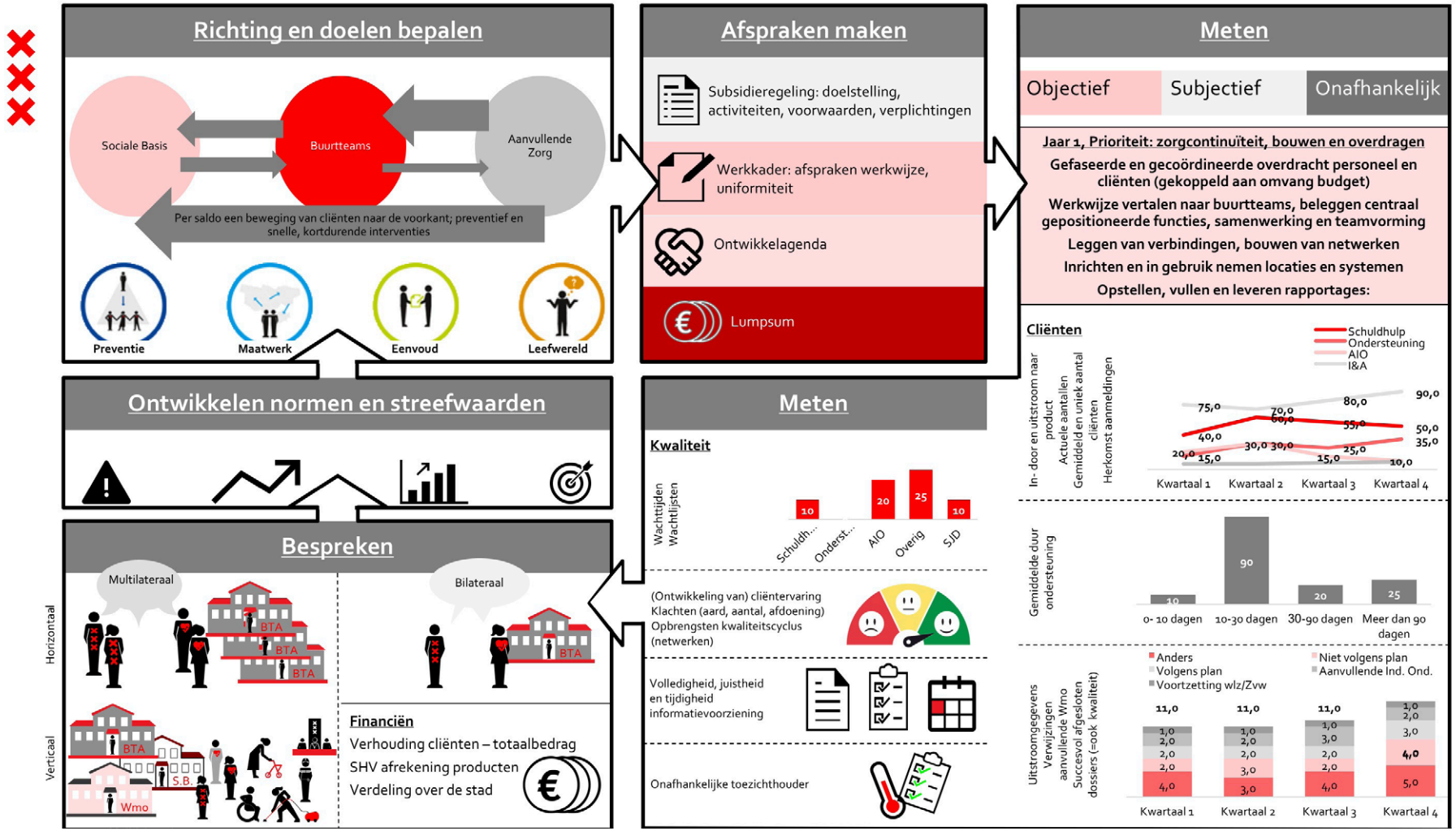
De gemeenten zal daarnaast gebruik maken van de volgende instrumenten:

- De hiervoor genoemde cliëntstromen en -gegevens.
- Onderzoeken door toezichthouder: de GGD onderzoekt periodiek de kwaliteit van de zorgaanbieders en buurtteamorganisaties.
- Bezoek en onderzoeken door kwaliteitsmedewerkers
- Cliëntervaringsonderzoeken
- Klachtenmonitoring: aanbieders hebben de plicht om een klachtenprotocol op te zetten. Informatie over aantal, aard en opvolging van klachten draagt bij aan het beeld over de kwaliteit van de aanbieder.

Klachtenprocedure

Elke buurtteamorganisatie heeft een klachtenregeling waar Amsterdammers die niet tevreden zijn over de uitvoering van de afspraken in de praktijk gebruik van kunnen maken. De gemeente kan de buurtteamorganisatie vragen om inzicht te geven in de wijze van afhandeling van de klachten. De gemeente Amsterdam kent ook een klachtenregeling sociaal domein waar Amsterdammers een beroep op kunnen doen als ze er niet uitkomen met de buurtteamorganisaties.

Bijlage 1


Richting en doelen bepalen
Sociale Basis
Buurtteams
Aanvullende Zorg
Per saldo een beweging van cliënten naar de voorkant; preventief en snelle, kortdurende interventies
Preventie
Maatwerk
Eenvoud
Leefwereld
Afspraken maken
Subsidieregeling: doelstelling, activiteiten, voorwaarden, verplichtingen
Werkkader: afspraken werkwijze, uniformiteit
Ontwikkelagenda
Lumpsum
Meten
Objectief
Subjectief
Onafhankelijk
Jaar 1, Prioriteit: zorgcontinuïteit, bouwen en overdragen
Gefaseerde en gecoördineerde overdracht personeel en cliënten (gekoppeld aan omvang budget)
Werkwijze vertalen naar buurtteams, beleggen centraal gepositioneerde functies, samenwerking en teamvorming
Leggen van verbindingen, bouwen van netwerken
Inrichten en in gebruik nemen locaties en systemen
Opstellen, vullen en leveren rapportages:
Cliënten
In- door en uitstroom naar product
Actuele aantallen
Gemiddeld en uniek aantal cliënten
Herkomst aanmeldingen
Schuldhulp
Ondersteuning
AIO
I&A
Kwartaal 1
Kwartaal 2
Kwartaal 3
Kwartaal 4
Gemiddelde duur ondersteuning
0- 10 dagen
10-30 dagen
30-90 dagen
Meer dan 90 dagen
Uitstroomgegevens
Verwijzingen aanvullende Wmo
Succesvol afgesloten dossiers (=ook kwaliteit)
Anders
Volgens plan
Voortzetting wlz/Zvw
Niet volgens plan
Aanvullende Ind. Ond.
Ontwikkelen normen en streefwaarden
Meten
Kwaliteit
Wachttijden
Wachtlijsten
Schuldh...
Onderst...
AIO
Overig
SJD
(Ontwikkeling van) cliëntervaring
Klachten (aard, aantal, afdoening)
Opbrengsten kwaliteitscyclus (netwerken)
Volledigheid, juistheid en tijdigheid informatievoorziening
Onafhankelijke toezichthouder
Bespreken
Horizontaal
Verticaal
Multilateraal
Bilateraal
BTA
S.B.
Wmo
Financiën
Verhouding cliënten – totaalbedrag
SHV afrekening producten
Verdeling over de stad

Bijlage 2

Begrippenlijst

Onderstaande begrippenlijst is een niet-uitputtende lijst termen die de gemeente en de verschillende buurtteamorganisaties onderling gebruiken.

In het donkergroen staat elke keer de hoofdterm die over het algemeen gebruikt dient te worden. In het lichtgroen staan verwante termen die in andere contexten de voorkeur hebben. In het rood staan de verwante termen die we niet of zo min mogelijk willen gebruiken. In de toelichting staan de definities maar ook eventuele nuanceringen over wanneer wel en niet te gebruiken. Bijvoorbeeld wel intern maar niet naar de Amsterdammer.

		Toelichting
Term gebruiken	Buurtteammedewerker	Om alle buurtteammedewerkers aan te duiden. Ook ervaringsdeskundigen vallen hier onder
Ook wel genoemd	(Uitvoerende) professional	Dit is de algemene term voor betaalde medewerkers die Amsterdammers ondersteunen (of daar een belangrijke rol in spelen) in het kader van de Wmo, sociale basis of SHV. Wordt vooral binnen de gemeente gebruikt.
	Ondersteuner	Vooral om andere betrokken professionals buiten het buurtteam aan te duiden
	Huishoudelijke Hulp	De hulp die bij de Amsterdammer thuis komt om te helpen bij het huishouden
	Hulpverlener	Buiten HbH om spreken we liever niet van hulp en hulpverlener omdat we juist de eigen kracht van iedere Amsterdammer willen benadrukken. Echter, dit is wel de algemene term die Amsterdammers gebruiken.

		Toelichting
Term gebruiken	Regievoerder	De persoon die verantwoordelijk is voor de formele stappen in het ondersteuningsproces en de afstemming tussen de betrokken partijen. Iedereen die met de Amsterdammer werkt ondersteunt hem/haar zoveel mogelijk in eigen regie. Er is echter één formele regievoerder.
Ook wel genoemd	Contactpersoon	Amsterdammer heeft altijd één formeel aanspreekpunt waar hij altijd terecht kan. Gaat om dezelfde persoon als de regievoerder maar contactpersoon liever gebruiken bij communicatie met de Amsterdammer
	Coördinator	Wordt gebruikt binnen het OKT. Gaat om persoon met gelijkende functie als regievoerder
	Trajecthouder	Wordt gebruikt binnen de Centrale Toegang MO/BW van de GGD. Gaat om persoon met vergelijkbare functie als regie-ondersteuner.
	Klantmanager, Klantbegeleider	Wordt gebruikt binnen WPI. Gaat om persoon met gelijkende functie als regievoerder.
Niet gebruiken	Klanthouder, regisseur	Oude termen of termen met een te dwingende connotatie

		Toelichting
Term gebruiken	Voorzieningen	Een voorziening ter ondersteuning van een Amsterdammer waar een formeel besluit voor nodig is. Zo beperkt mogelijk gebruiken naar de Amsterdammer. Dan liever over ondersteuning praten.
Ook wel genoemd	Diensten	Zo beperkt mogelijk gebruiken naar de Amsterdammer. Dan liever over ondersteuning praten.
	Instrumenten	Binnen WPI
Niet gebruiken	Producten	Te commerciële connotatie

		Toelichting
Term gebruiken	Regievoerder	De persoon die verantwoordelijk is voor de formele stappen in het ondersteuningsproces en de afstemming tussen de betrokken partijen. Iedereen die met de Amsterdammer werkt ondersteunt hem/haar zoveel mogelijk in eigen regie. Er is echter één formele regievoerder.
Ook wel genoemd	Amsterdammer, buurtbewoner, inwoner. Amsterdammer met ondersteuning	Zo veel mogelijk deze termen gebruiken om de 'klanten' aan te duiden binnen het kader van de Wmo, sociale basis en SHV
	Klant	Binnen WPI en vooral tussen collega's
	Cliënt	Alleen gebruiken tussen professionals onderling en met de gemeente. Alleen wanneer het om een persoon gaat die al in een ondersteuningstraject zit
Niet gebruiken	Burger	Alleen binnen gemeente te gebruiken als het gaat om het algemeen aanduiden van een persoon die een dienst van de overheid nodig heeft

		Toelichting
Term gebruiken	Voorzieningen	Een voorziening ter ondersteuning van een Amsterdammer waar een formeel besluit voor nodig is. Zo beperkt mogelijk gebruiken naar de Amsterdammer. Dan liever over ondersteuning praten.
Ook wel genoemd	Diensten	Zo beperkt mogelijk gebruiken naar de Amsterdammer. Dan liever over ondersteuning praten.
	Instrumenten	Binnen WPI
Niet gebruiken	Producten	Te commerciële connotatie

		Toelichting
Term gebruiken	Ondersteuning	Alle vormen van ondersteuning die een Amsterdammer krijgt om zijn doelen te verwezenlijken, zowel formeel als informeel.
Niet gebruiken	Hulp	Heeft te veel een connotatie van afhankelijkheid terwijl je juist de eigen kracht willen benadrukken
	Zorg	Wordt alleen in het medisch domein gebruikt

		Toelichting
Term gebruiken	Eerste gesprek	Het eerste verdiepende gesprek waarbij de professional de vraag van de Amsterdammer verheldert.
Ook wel genoemd	Vraagverhelderingsgesprek	Dit is de formele term. Vooral onderling tussen professionals en met de gemeente gebruiken.
Niet gebruiken	Intake(gesprek)	Intake kan als een zakelijk, koud gesprek worden beleefd.
	Keukentafelgesprek	Is inmiddels een archaïsche term aan het worden

		Toelichting
Term gebruiken	Eerste contactmoment	Dit is het moment van de formele aanmelding. Er wordt nog geen verdiepend vraagverhelderinggesprek gevoerd.
Ook wel genoemd	Aanmelding	Dit is de formele term voor het eerste contactmoment. Vanaf dit moment geldt er een wettelijk termijn waarbinnen de aanmelding opgepakt moet worden. Alleen onderling gebruiken of met de gemeente.

		Toelichting
Term gebruiken	Ondersteuningsplan	Dit is het document dat (wettelijk) opgesteld moet worden samen met de Amsterdammer waarin duidelijk staat beschreven wat de Amsterdammer nodig heeft en wie en hoe daaraan gewerkt gaat worden. Altijd vanuit het perspectief van de Amsterdammer geformuleerd. Het document wordt ondertekend en aan de Amsterdammer meegegeven.
Ook wel genoemd	Toekomstplan	Dit is wat de Verbondsteams gebruikten om casuïstiek te bespreken. Dit wordt als hulpmiddel uitgewerkt en aangeboden op sociaal intranet/Kick voor de begeleiding van casuïstiekbesprekingen.
	Perspectiefplan	Een document met dezelfde functie als het ondersteuningsplan maar een iets ander gebruik en alleen binnen het OKT/jeugdhulp.
	Plan van aanpak	Een document met dezelfde functie als het ondersteuningsplan maar een iets ander gebruik en alleen binnen WPI
Niet gebruiken	Behandelplan	Alleen binnen medisch/GGZ domein

		Toelichting
Term gebruiken	Iemand erbij halen	Indien er iemand anders nodig is om de Amsterdammer te ondersteunen haal je die erbij. Dit kan eventueel leiden tot een volledige dossieroverdracht, maar dat hoeft niet.
Ook wel genoemd	(Warm) overdragen	Als een dossier echt wordt overgedragen en betrokkenheid van de eerste professional stopt/bouwt af.
Niet gebruiken	Op en afschalen	Niet gebruiken. Ook binnen de gemeente zo min mogelijk
	Doorverwijzen	

		Toelichting
Term gebruiken	Besluit	Wanneer een buurtteammedewerker op basis van een vraagverhelderingsgesprek een formele voorziening inzet, neemt de gemeente het formele besluit. Hieruit volgt de beschikking. In het ondersteuningsplan wordt er met de term 'besluit' naar deze beschikking verwezen.
Ook wel genoemd	Beschikking	Dit is het officiële document dat volgt op een besluit van de gemeente. Alleen binnen de gemeente gebruiken en in communicatie naar de gemeenteraad
Niet gebruiken	Indiceren	Dit betreft het advies tot toegang tot een maatwerkvoorziening dat het indicatie-adviesorgaan geeft op basis van een eigen onderzoek. Het buurtteam doet dit in het geval van een maatwerkvoorziening ook maar heeft een veel bredere en verder gaande rol: ze blijven betrokken bij de Amsterdammer, ook na het besluit tot een maatwerkvoorziening. De connotatie bij indiceren is een zakelijke beoordeling of iemand voldoet aan bepaalde criteria. Bij de buurtteams spreken we daarom liever over het besluit of over toegangsbepaling.