

EVALUATIE EN JAARPLAN 2019 / 2020



Wijkzorg
Amsterdam Centrum

Inhoud

.....	1
Evaluatie en jaarplan Alliantie Wijkzorg Centrum 2019 / 2020	3
1. Inleiding	3
2. Evaluatie 2019	4
2.1 Netwerk ontmoetingen (wijktafels en andere netwerkbijeenkomsten)	4
2.2 Inclusief Centrum en haar projecten.....	5
De organisatie van Inclusief Centrum	6
2.2.1 De projecten van Inclusief Centrum	6
2.3 Overige netwerkverbindingen.....	9
2.4 Conclusie	10
3. Netwerkvolwassenheidsanalyse	10
3.1 De uitkomsten	10
4. Jaarplan 2020: Samen bestendigen, verdiepen en doorbouwen	12
4.1 Netwerkbijeenkomsten en communicatie wijkzorg.....	13
4.2 Versterken samenwerking Jeugd en Veiligheid.....	13
4.3 Toegankelijke Huizen van de Buurt	14
4.4 Dementie en aanpak zelfredzame daklozen	14
4.5 Vrijwillige inzet	14
4.6 Aanpak Resource management.....	15
4.7 Activeren van wijken	15
4.8 Deskundigheidsbevordering.....	15

Evaluatie en jaarplan Alliantie Wijkzorg Centrum 2019 / 2020

1. Inleiding

In Amsterdam Centrum werkt de alliantie wijkzorg vanaf juni 2017 aan een beweging die wil bewerkstelligen dat het zorg- en welzijnsaanbod zo optimaal mogelijk aansluit bij de ondersteuningsvragen van de inwoners van het stadsdeel. Alle partijen en individuen die een vorm van ondersteuning in Amsterdam Centrum bieden zijn onderdeel van deze beweging. Door het leggen van verbindingen en door op verschillende manieren samen te werken, lukt het de alliantie om steeds beter aan te sluiten bij de vragen van de Amsterdammer. Gezamenlijk zorgen we ervoor dat we integraler en preventiever werken en zijn we steeds efficiënter in het ontwikkelen van aanpakken om verschillende doelgroepen te ondersteunen. Onze visie is dat door optimaal samen te werken we zoveel meer kunnen bereiken waardoor iedereen in het Centrum mee kan blijven doen en zich onderdeel voelt van de wijken van het Centrum.

We willen een beweging creëren waarbij het eigen aanbod en de eigen organisatie niet meer leidend is, maar waarbij de ondersteuningsvraag van de Amsterdammer leidend is. Een beweging is succesvol wanneer er een breed eigenaarschap wordt gevoeld. Om dit te bewerkstelligen heeft de alliantie in het Centrum de afgelopen jaren gekozen voor een tweesporen aanpak.

Eenzijds hebben we geïnvesteerd in het faciliteren van ontmoetingen en samenwerkingsverbanden tussen individuen die werken in de wijken van het Centrum. Hierbij maken we geen onderscheid tussen de individuen die als professional of als vrijwilliger werken, of die betrokken inwoners zijn. Door het organiseren van samenwerkingsprojecten en netwerkbijeenkomsten hebben we eraan bijgedragen dat werkers (formeel en informeel) in de wijk elkaar beter hebben leren kennen en elkaar daardoor makkelijker weten te vinden. Hiervoor hebben we mensen gemobiliseerd om zich aan te sluiten en ook (informele) leiders gevonden die ons helpen om nog meer mensen te betrekken. Rond ieder project, activiteit en bijeenkomst zijn kerngroepen actief die de activiteiten organiseren en bijdragen dat meer mensen ons weten te vinden. En met succes. We zien dat ons netwerk is gegroeid en dat steeds meer mensen deelnemen aan onze activiteiten en projecten en het belang van samenwerken onderschrijven.

Anderzijds hebben we geïnvesteerd in de verbinding van organisaties aan de beweging. Dit hebben we onder andere gedaan door met de partijen die onderdeel zijn van de alliantie wijkzorg, aangevuld met de partijen die in belangrijke mate verantwoordelijk zijn voor de sociale basis in het Centrum, Inclusief Centrum¹ op te richten. Samen hebben we in 2018 onze visie beschreven voor de wijkzorg en de sociale basis in Amsterdam Centrum en een meerjarenplan (2019-2023) ontwikkeld. Met dit plan committeren de organisaties zich aan een gemeenschappelijke visie, maatschappelijke resultaten en een aantal projecten waarmee ze doelstellingen willen behalen die bijdragen aan de verwezenlijking van onze gedeelde visie. Het plan helpt ons om samen nog beter aansluiten bij wat de Amsterdammer nodig heeft.

Inclusief Centrum heeft haar visie en plannen vanaf het begin actief gedeeld met de overige aanbieders in het stadsdeel. Dit heeft ervoor gezorgd dat veel van hen actief betrokken zijn bij de uitvoering van verschillende projecten. Er is regelmatig contact met de leidinggevenden van de

¹ De organisaties zijn: CentraM, MEE AZ, Volksbond/StreetcornerWork, Cordaan, Arkin/Roads, De Regenboog Groep, DOCK AC en Sciandri

verschillende organisaties. Daarnaast is het stadsdeel een betrokken en actieve partner. Het stadsdeel participeert bijvoorbeeld in de verschillende kerngroepen. Samen voelen we ons verantwoordelijk voor sterke leefbare buurten waar ook de meer kwetsbare bewoners tot hun recht komen.

2. Evaluatie 2019

In 2019 konden we doorbouwen op de fundamenten die we in 2017 en 2018 hebben gelegd. In 2019 hebben we de infrastructuur waarbinnen de netwerken zich bewegen, verstevigd en uitgebouwd. De aankondiging van de buurtteams, rond de jaarwisseling en de onduidelijke communicatie hierover in de eerste maanden van 2019, hebben gezorgd dat bepaalde processen rond de oprichting van Inclusief Centrum vertraagd zijn.

In de evaluatie blikken we terug op onze activiteiten. Hier maken we een onderscheid tussen de activiteiten die puur gericht zijn op ontmoeting, de activiteiten die vanuit Inclusief Centrum worden georganiseerd en de overige activiteiten die bij hebben gedragen aan het groter maken van de beweging rond samenwerking in de wijken van het Centrum.

2.1 Netwerk ontmoetingen (wijktafels en andere netwerkbijeenkomsten)

In 2019 is in de twee gebieden van het Centrum iedere zes weken een wijktafel georganiseerd. De opkomst bij beide wijktafels is gemiddeld 25 bezoekers per keer. Ongeveer tweederde van de bezoekers zijn mensen die bijna altijd de wijktafel bezoeken.

In 2019 draaien de wijktafels zelfstandig. Iedere wijktafel heeft een eigen voorzitter die zelf de voorbereiding organiseert en andere partijen hierbij betreft. De voorzitter inventariseert, vanuit de deelnemers, welke thema's besproken zouden moeten worden op de wijktafels. Daaropvolgend bereidt de voorzitter met een aantal deelnemers het gekozen thema voor. Door deze opzet is een groeiende groep deelnemers betrokken bij het voorbereiden en opzetten van de wijktafels. Op iedere wijktafel wordt casuïstiek besproken volgens de AKAD-methodiek.

De voorzitters van de wijktafels, een ondersteuner die de logistieke zaken regelt en de verslagen maakt van de wijktafels, de projectleider wijkzorg en de gebiedspartner vormen samen de kerngroep wijkzorg. Zij komen maandelijks bij elkaar om signalen met elkaar te bespreken en samen na te denken over hoe we de wijktafels kunnen (blijven) door ontwikkelen om de beweging te versterken.

In juli is een groot stadsdeel brede bijeenkomst georganiseerd in de OBA, waar 71 mensen bij aanwezig waren.

Aanvullend op de wijktafels zijn er drie andere netwerk overleggen in het Centrum die ieder zes wekelijks bij elkaar komen, namelijk het wijkoverleg ouderen in Centrum Oost, het wijkoverleg ouderen in Centrum West en het AKAD LVB /GGZ. De projectleider wijkzorg sluit aan bij deze overleggen en legt verbindingen tussen deze overleggen en andere relevante netwerkontwikkelingen.

Vier keer per jaar organiseert de alliantie het Brede Wijkzorgoverleg Centrum voor managers en voorzitters van bijvoorbeeld bewonersorganisaties.

Daarnaast zijn in 2019 vanuit de verschillende thematische gerichte aanpakken netwerkbijeenkomsten georganiseerd, denk hierbij aan de zes wekelijkse bijeenkomsten rond de

toegankelijkheid van de verschillende Huizen van de Buurt en de bijeenkomsten rondom de aanpak dementie.

In 2019 zijn de netwerken in het Centrum versterkt, een groeiende groep professionals, vrijwilligers en betrokken bewoners voelen zich verantwoordelijk voor het onderhouden en slagen van de netwerken. Ook is de organisatie van de netwerkbijeenkomsten steeds meer zelfsturend. Niet alleen voelen steeds meer mensen zich verantwoordelijk voor het slagen van de netwerkbijeenkomsten, ook weten steeds meer (nieuwe) mensen de weg vinden naar de netwerkbijeenkomsten.

In het Centrum zien we ook dat steeds vaker dat mensen zelf initiatieven nemen om bestaande netwerken uit te breiden of te versterken. Bijvoorbeeld: in maart werd de projectleider wijkzorg benaderd door de wijkverpleging dat zij het wijkoverleg ouderen in Centrum West nieuw leven wilden inblazen omdat zij toch merkten dat het een meerwaarde had voor de ouderen en voor de hulp- en dienstverlening om elkaar regelmatig te treffen. Samen met twee wijkverpleegkundigen en een sociaal werker heeft de projectleider een eerste bijeenkomst georganiseerd. In deze bijeenkomst bleek draagvlak te zijn voor het overleg en het overleg wordt nu iedere zes weken gehouden. Een ander voorbeeld. Twee ambulante begeleiders hebben het initiatief genomen om een whats app groep op te zetten voor actieve werkers in het Centrum. De groep werd in mei aangemaakt en telt inmiddels 81 leden. De app voorziet in een behoefte, er wordt regelmatig advies gevraagd. Na dit initiatief hebben andere werkers ook appgroepen aangemaakt, rond specifieke wijken. Deze voorbeelden laten zien dat mensen in het Centrum in toenemende mate zich ook verantwoordelijk voelen voor het netwerk en voor het leggen van verbindingen met andere werkers.

De uitdaging van 2020 wordt om de netwerken nog verder te versterken, in een sterk veranderend veld. Er zijn nog steeds professionals die niet deelnemen aan netwerkbijeenkomsten en er moet gezocht worden naar manieren om de netwerkbijeenkomsten te verdiepen zodat ze verder gaan dan ontmoeting en kennis delen, maar het nog meer samenwerking stimuleren.

2.2 Inclusief Centrum en haar projecten

Inclusief Centrum (bestaande uit de partijen uit de alliantie wijkzorg en de partijen die in hoge mate verantwoordelijk voor de sociale basis zijn) hebben samen eind 2018 een meerjarenplan geschreven. Hierin hebben zij hun gezamenlijk visie beschreven die de basis vormt voor een aantal projecten die zij samen tussen 2019 en 2023 willen uitvoeren.

De samenwerking binnen Inclusief Centrum is ontstaan in 2018 en komt voort uit het feit dat de betrokken organisaties in 2017 werkten vanuit twee vergelijkbare en aanvullende opdrachten. Beide opdrachten hadden als doel om middels verbeterde samenwerking de dienstverlening aan de bewoners te verbeteren. De partijen actief binnen de alliantie wijkzorg hadden de opdracht vanuit OJZ om de samenwerking nog meer te faciliteren en vanuit het stadsdeel Centrum hadden een aantal organisaties die werken vanuit de sociale basis de opdracht om intensiever samen te werken. Omdat bij beide opdrachten een aantal van dezelfde partijen betrokken waren en doordat de organisaties zagen dat door verbinding van de opdrachten aan de wijkzorg en aan de sociale basis de verbindingen sterker zouden worden en de resultaten beter, is er voor gekozen om onder de noemer Inclusief Centrum verder te gaan. Inclusief Centrum richt zich primair op projecten waarbij een goede verbinding wordt gelegd tussen zorg en de sociale basis. Het meerjarenplan dat in 2018 is geschreven, is afgestemd met het stadsdeel en OJZ en in de uitvoering van de projecten wordt vaak samen met het stadsdeel en OJZ opgetrokken.

De organisatie van Inclusief Centrum

Een doel voor 2019 was de samenwerking van Inclusief Centrum verder te formaliseren. De aankondiging van de buurtteams begin 2019 heeft het proces van samenwerking vertraagd en veranderd. Doordat de komst van de buurtteams onzekerheid meebrengt voor de meeste organisaties, is de samenwerking wel doorontwikkeld, maar is er nog niet gekeken naar juridische samenwerkingsvormen en formele samenwerkingsverbanden. Inclusief Centrum heeft in 2019 een structuur opgezet voor de aansturing van de inhoudelijke projecten, waar we ons gezamenlijk aan hebben gecommitteerd. Vanaf mei is het Operationeel Management Overleg (OMO) operationeel. In dit overleg zitten de teamleiders en managers die direct verantwoordelijk zijn voor de aansturing van de uitvoering. Elke maand bespreken we de voortgang van de projecten en proberen we mogelijke knelpunten en uitdagingen snel op te pakken. Naast het OMO is drie keer per jaar een bestuurdersoverleg waar de strategische keuzes besproken worden.

Alle betrokken organisaties zien de meerwaarde van de nauwe verbindingen die gelegd zijn in Inclusief Centrum. We zien dat we door de krachten, expertises en capaciteiten te verbinden er een echte meerwaarde gecreëerd kan worden voor de inwoners van het Centrum.

2.2.1 De projecten van Inclusief Centrum

In 2019 zijn we doorgeshaan met de uitvoering van de projecten die wij benoemd hebben in ons meerjarenplan, in een aantal gevallen gaat het hier om het doorontwikkelen van projecten van de wijkzorg alliantie. Zoals beschreven zetten de organisaties van Inclusief Centrum projecten op waarbij door een intensievere verbindingen te leggen tussen zorg en de sociale basis de ondersteuning door mensen in de wijken wordt verbeterd.

De projecten van Inclusief Centrum zijn niet exclusief van de partijen van Inclusief Centrum. Bij alle projecten die wij uitvoeren, zijn organisaties, partijen en mensen betrokken die niet in Inclusief Centrum zitten. Elk project heeft een kerngroep waar mensen van verschillende organisaties (zowel vanuit de organisaties die onderdeel zijn van Inclusief Centrum als mensen die werken bij andere organisaties) die het project aanstuurt en er zorg draagt dat meer mensen en organisaties betrokken worden bij het project. Bij de meeste projecten is ook het stadsdeel actief betrokken. Hier volgt kort de ontwikkelingen en resultaten van de verschillende projecten.

2.2.2 Toegankelijke huizen van de buurt.²

In 2019 is het project dat in 2017 vanuit de alliantie wijkzorg is gestart waarin de sociale toegang van de huizen van de buurt in het Centrum wordt versterkt doorgegaan. Hierbij is het doel dat de verschillende partijen die dienstverlening bieden vanuit de Huizen van de Buurt samen verantwoordelijk zijn voor de toegang hierbinnen. Het doel is dat mensen zo snel mogelijk bij passende ondersteuning terecht komen en niet van het kastje-naar-de-muur worden gestuurd. De aanpak werkt. In het Claverhuis waar we eind 2017 begonnen zijn, zien we een stijgend aantal bezoekers en de lijnen worden door de werkers onderling als korter ervaren. Elke zes weken komen twaalf betrokken organisaties (zowel formele als informele partijen) bij elkaar en bespreken ze de

² Organisaties betrokken bij de aanpak toegankelijke huizen van de buurt: DOCK AC, CentraM, MEE AZ, Arkin zorgtoeleiding, de Regenboog Groep, Team ED, bewonersgroepen de Jordaan en Bewonersgroep Oostelijke Eilanden, Woon! WPI activering, Roads, stadsdeel Centrum, Sociaal loket, Koentact, Partou, Dynamo, VCA Kerngroep is: De Regenboog Groep, Roads, DOCK AC, CentraM, en Woon!, stadsdeel Centrum

voortgang en mogelijke knelpunten. Ook hebben de betrokken organisaties in 2019 drie keer gezamenlijk een themaweek georganiseerd. Aan de hand van de inhoudelijke thema's: *vrijwillige inzet, wonen en eenzaamheid* hebben de organisaties een gezicht naar buiten laten zien en laten ze inwoners van de Jordaan optimaal gebruik maken van hun kennis en kunde en verbinden ze hun kennis en expertises over deze onderwerpen aan elkaar.

We zijn gestart met een vergelijkbaar traject in de Boomsspijker en de Witte Boei. Deze trajecten lopen minder goed dan in het Claverhuis. De oorzaak hiervan ligt ten dele in onvoorziene omstandigheden waarbij er veel personele wisselingen zijn geweest, maar vooral omdat in het Claverhuis meer capaciteit beschikbaar is om het proces van samenwerken te blijven aanjagen. Hierdoor hebben we besloten om vanaf oktober 2019 ook meer uren beschikbaar te maken voor het aanjagen van de samenwerkingen in de andere Huizen van de Buurt. Deze uren kunnen beschikbaar worden gesteld omdat het aanjagen van de samenwerking in het Claverhuis juist weer minder tijd kost doordat het nu breder wordt opgepakt.

2.2.3 Aanpak Zelfredzame daklozen³

Het project zelfredzame daklozen is in het Claverhuis succesvol en is in 2019 uitgerold naar andere stadsdelen. Steeds meer daklozen weten de weg naar het Claverhuis te vinden. In 2019 zijn tot half oktober 120 mensen door verschillende organisaties doorverwezen naar de ondersteuning in het Claverhuis. Daarnaast zijn 59 mensen doorverwezen door de GGD naar het Claverhuis.

De zelfredzame daklozen bezoeken nu regelmatig het Claverhuis. Gezamenlijk met de verschillende betrokken partijen wordt gezocht hoe we er in de bejegening en dienstverlening voor kunnen zorgen dat iedereen een plek heeft in het Claverhuis en niemand verdrongen wordt.

De kennis van de medewerkers die het meest direct betrokken zijn bij de dienstverlening aan zelfredzame daklozen wordt steeds vaker geraadpleegd op andere plekken dan het Claverhuis. Men weet elkaar steeds beter te vinden. Bijvoorbeeld in de Boomsspijker, die ook veel wordt bezocht door daklozen.

2.2.4 Pilot Resource Management⁴

De Aanpak Resource Management is een project dat we samen met de alliantie west uitvoeren, in Centrum West en Westerpark. In beide gebieden zijn regisseurs opgeleid om de RACT-methode toe te passen in hun contact met hun cliënten. In deze methode is er veel aandacht voor het inzetten van het persoonlijk netwerk. Waar nodig herstellen ze het netwerk van een cliënt of boren ze nieuw netwerk aan. In het centrum zijn 8 regisseurs betrokken die gezamenlijk 49 cliënten volgens deze methodiek hebben ondersteund. Voor de aanpak is een instrument ontwikkeld dat moet helpen bij het capaciteitsmanagement. Gekeken wordt hoe dit instrument nauw kan aansluiten bij andere ICT-instrumenten zoals Koppl.

³ Organisaties betrokken bij aanpak zelfredzame daklozen: de Regenboog Groep, CentraM, Arkin zorgtoeleiding HVO Querido, MEE AZ, Leger des Heils, GGD, WPI, stadsdeel Centrum, Politie, DOCK AC, Volksbond, Kerngroep is: De Regenboog Groep, Arkin, CentraM

⁴ Organisaties betrokken bij Pilot Resource Management: CentraM, MEE AZ, Arkin, HVO Querido, Cordaan, Volksbond, Markant, Kerngroep: De Regenboog Groep, HVO Querido, Arkin

De eerste uitkomsten van de pilot in Westerpark en de Jordaan laten zien dat van de in totaal 60 geïndiceerde klanten bij 87% van de klanten gelukt is om lange- en kortetermijn doelen vast te stellen. In 77% van de klanten is het gelukt het netwerk te visualiseren. Tot nu is bij 72% van de klanten het netwerk geactiveerd middels verdiepingsgesprekken en is bij 58% van de gevallen een resourcegroep gevormd en samengekomen. Bij 24 klanten (40%) heeft het eigen netwerk van de klant tot nu toe een hulpvraag/doel kunnen oppakken. Bij 5 klanten zijn tot dusverre evaluatiegesprekken geweest.

De regisseurs vinden de methodiek in de regel waardevol. Het inzetten van het eigen netwerk kost wel tijd.

2.2.5 Aanpak dementie⁵

De aanpak dementie wordt uitgevoerd in Centrum Oost. Het doel is dat mensen met geheugenproblemen, die nog zelfstandig thuis wonen, zo lang en prettig mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en ertoe bij te dragen dat ze nog lang mee kunnen blijven doen in de buurt. Met een diverse groep partijen hebben we stappen gezet om de buurt (met name de buurt rond de Oostelijke eilanden) dementievriendelijker te maken en de zorg voor mensen met dementie beter te laten aansluiten bij de bewoners.

Hiervoor zijn onder andere trainingen georganiseerd en is er een huiskamer geopend voor mensen met geheugenproblemen in de Witte Boei. Daarnaast werken we nauw samen met de Tao of Care die in het Centrum de pilot sociale benadering dementie uitvoert.

Op verschillende manieren is het gesprek gevoerd met de verschillende betrokken professionals, vrijwilligers en buurtbewoners over hoe we de zorg en ondersteuning in de wijk voor mensen met dementie kunnen verbeteren. We hebben bijeenkomsten georganiseerd voor verschillende stakeholders en in kleiner verband mensen betrokken bij de uitvoering van deze aanpak.

Daarnaast hebben we een communicatieplan gemaakt om ervoor te zorgen dat de communicatie richting bewoners zo eenvoudig mogelijk is en dat zij bij een iemand terecht kunnen. Hierdoor is het voor mensen met vragen over geheugenproblemen (van hunzelf en of van hun naasten of buurtgenoot) niet nodig is om zelf de hele sociale kaart te kennen, maar zij via een paar sleutelfiguren snel terecht komen bij passende ondersteuning.

2.2.6 Platform Informele Zorg⁶

Het platform informele zorg is in 2019 goed van de grond gekomen. Het doel is om partijen die informele ondersteuning om samen te werken door samen casuïstiek te bespreken en ook om samen te kijken wat er nodig is om de samenwerking met formele zorg zo goed mogelijk vorm te geven. Daarnaast hebben de partijen aangegeven dat er meer vrijwilligers nodig zijn om de toenemende vraag naar vrijwillige ondersteuning vorm te geven. Daarom zijn ze bezig om gezamenlijk een

⁵ Betrokken organisaties zijn; Cordaan, Sara Zorgt, BuurtZorg, Tao of Care, DOCK AC, Markant, CentraM, Stadsdorp Centrum Oost, SpillenProject, Ego Plus, Huisartsenpraktijk CzaarPeter, Eigen Haard, Stadsdeel Centrum, AMSTA, Sciandri

Kerngroep: DOCK AC, CentraM, Cordaan, Markant, stadsdeel Centrum

⁶ Betrokken organisaties zijn: Markant, Humanitas, Burennetwerk, De Regenboog Groep, Prisma, Stadsdorp Centrum Oost, Stadsdorp Wetering Plus, Spillen project, De Zonnebloem, AMSTA, de Roze Buddy Zorg, DOCK AC

Kerngroep: Markant, Prisma, de Regenboog Groep, DOCK AC

campagne te starten om meer vrijwilligers te werven voor het centrum. Het Platform moet leiden tot een duidelijk gezicht naar formele organisaties. Daarvoor willen de informele partijen een folder ontwikkelen waarmee ze willen communiceren naar formele partijen. De informele partijen komen nu 6 keer per jaar bij elkaar.

In 2019 zijn twee nieuwe projecten van gestart gegaan.

2.2.7 Activeren van wijken.⁷

Met dit project willen we als Inclusief Centrum aanjagen dat de krachten, die er zijn binnen de wijken van het Centrum, geoptimaliseerd worden. Het doel is om zo binnen de wijk op creatieve manieren meer steun en verbindingen te leggen die de meer kwetsbare bewoners binden aan de meer krachtige bewoners. Er is veel kracht in het Centrum. Veel bewoners willen zich inzetten voor andere bewoners. We willen deze krachten vinden en bundelen. Samen kijken hoe we buurten sterker kunnen maken. In september is een project gestart in de Haarlemmerbuurt. Hiervoor zijn begonnen om aan de ene kant bewoners te activeren zich in te zetten voor hun buurt en tegelijkertijd willen we de werkers in de wijk (o.a. de ambulante begeleiders, de wijkverpleegsters, de huisartsen en de vrijwilliger coördinatoren) betrekken zodat zij ook zich onderdeel voelen van de aanpak en hun cliënten kunnen laten participeren in deze aanpak en nieuwe verbindingen aan kunnen gaan in hun buurt.

2.2.8 Verbinding tussen jeugd en volwassen domein⁸

Het jeugddomein en het volwassenendomein werken nog te vaak naast elkaar in plaats van met elkaar. Dit terwijl er veel vraagstukken zijn waar domein overstijgend werken een grote meerwaarde betekent. Daarom zullen we eind november een verkennende bijeenkomst organiseren waarin we met een gemengde groep professionals verkennen welke interventies nodig zijn om ervoor te zorgen dat er meer verbindingen komen tussen het jeugd- en volwassenendomein. Deze interventies zullen we vertalen naar een plan van aanpak die we in 2020 zullen uitvoeren.

2.3 Overige netwerkverbindingen

Er zijn stappen gezet om de samenwerking met de huisartsen in het Centrum te verbeteren. Huisartsen hebben drie keer een wijktafel bezocht en de projectleider is drie keer aanwezig geweest bij het huisartsen overleg georganiseerd door de ELAA. Daarnaast zijn twee huisartsenpraktijken betrokken bij de aanpak dementie op de Oostelijke eilanden.

Er is een goede samenwerking tussen het stadsdeel en Inclusief Centrum. Dankzij het stadsdeel worden de zorg- en welzijnspartijen ook betrokken bij domein overstijgende projecten zoals het project Veilig oud worden in de Jordaan en de buurtaanpak Oostelijke Eilanden.

⁷ Betrokken organisaties: Alle organisaties die werkzaam zijn in de Haarlemmerbuurt zijn aangeschreven. DOCK AC is samen met het stadsdeel de trekker van dit project.

⁸ Betrokken organisaties: OKT, CentraM, Sciandri, Cordaan, Arkin, StreetcornerWork/ Volksbond, DOCK AC, HVO Querido, Family First, stadsdeel
Kerngroep: DOCK AC, StreetcornerWork

2.4 Conclusie

In 2019 is Inclusief Centrum een vanzelfsprekend onderdeel geworden van het gehele zorg- en welzijnsnetwerk in het Centrum. We worden gevraagd om te helpen bij het leggen van verbindingen met groepen die nog niet heel bekend zijn met het zorg- en welzijnsaanbod in het Centrum, zoals (para)medici en betrokken bewonersgroepen. We hebben een goede samenwerking met het stadsdeel en trekken nauw samen op.

De aanpak die in het Centrum is opgezet, werkt. Vanaf 2017 hebben we in het centrum zorgvuldig gebouwd aan een beweging, waarbij we een combinatie bieden van ontmoetingsactiviteiten en het gezamenlijk uitvoeren van projecten. We werken vanuit een gedeelde visie en missie. Bij elke activiteit en of project zorgen we voor een kleine groep die eigenaar is van het betreffende project. Deze mensen zijn ook verantwoordelijk voor het mobiliseren en betrekken van nieuwe mensen en organisaties. Door deze aanpak zijn we steeds verder doorgedrongen in de haarvaten van het netwerk. We zullen in 2020 blijven investeren in het betrekken van mensen om deel te nemen aan het netwerk, maar willen ook met het netwerk de volgende stap gaan zetten. We willen verder gaan dan ontmoeting en samen dingen doen, maar ervoor zorgen dat steeds breder wordt ervaren dat we samen verantwoordelijk zijn voor het welzijn van de inwoners en nog meer puur uitgaan van de vraag van de bewoners.

3. Netwerkvolwassenheidsanalyse

Tussen half september en half oktober hebben we in verschillende groepen de netwerkanalyse volwassenheid besproken.

We hebben ervoor gekozen de analyse niet individueel te laten invullen, maar mensen er individueel naar te laten kijken en in groepen gezamenlijk de analyse te bespreken.

Uiteindelijk is de analyse met 24 mensen besproken.

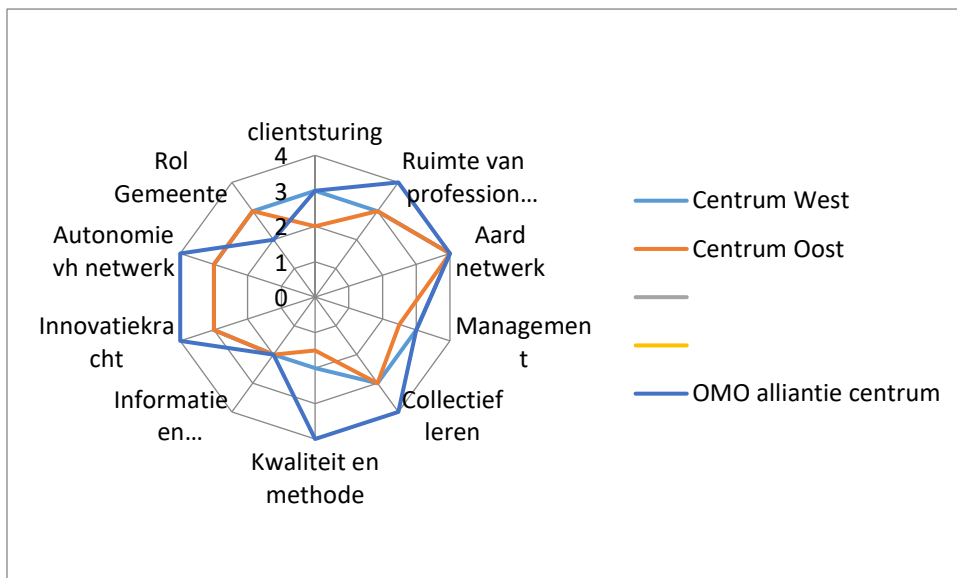
In het OMO hebben we de analyse ingevuld met de netwerkontwikkeling in het hele stadsdeel voor ogen

De analyse is doorgenomen met negen mensen die werken in Centrum West en negen mensen die werken in Centrum Oost. De mensen die deel hebben genomen aan de gesprekken zijn allen mensen die actief participeren in het netwerk. Ook hebben de mensen verschillende achtergronden en zijn ze bij verschillende organisaties in verschillende rollen actief. Zowel formeel als informeel heeft deelgenomen.

Opvallend was dat iedereen op een andere manier de antwoorden las die op het formulier staan. Mensen gaven hun eigen interpretaties aan cijfers. Het had een meerwaarde om de analyse in de vorm van een groepsgesprek samen te maken.

3.1 De uitkomsten

	cl.stur.	r. prof	Aard nw	mt	Coll Leren	Kwal + Meth.	Inf. + reg	Inno.	Aut	Gem
c.w	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3
c.o	2	3	4	2,5	3	1.5	2	3	3	3
omo	3	4	4	3	4	4	2	4	4	2



In alle groepsgesprekken gaven de mensen aan dat het netwerk de afgelopen jaren zich positief heeft ontwikkeld. Mensen vinden dat het steeds eenvoudiger en laagdrempeliger wordt om elkaar te ontmoeten, samen dingen op te pakken en samen te leren. Dit blijkt ook uit de hoge scores die gegeven zijn voor de aard van het netwerk, de ruimte voor de professional en mate waarin er binnen het netwerk geïnnoveerd wordt.

Echter geven mensen ook aan dat het nog steeds erg individueel afhankelijk is hoe en op welke manier mensen betrokken zijn bij het netwerk in het Centrum. Sommige mensen en sommige organisaties participeren nog steeds niet of onvoldoende. Het samenwerken en het werken binnen een netwerk is nog niet zo normaal dat het in de vezels van alle organisaties is doorgedrongen. Zeker met betrekking tot registratie en kwaliteitsborging vinden mensen in de regel dat dit nog steeds primair toebehoort aan individuele organisaties. Er worden soms wel initiatieven genomen om dit gezamenlijk te doen, maar dit is nog erg incidenteel.

Wat opvalt is dat in Centrum West mensen het netwerk en het lerend vermogen net hoger waarderen dan in Centrum Oost. De verklaring hiervoor ligt misschien omdat de mensen die deel hebben genomen aan de gesprekken over de netwerkanalyse allen ook meedoen aan verschillende projecten die wij gezamenlijk uitvoeren (bijvoorbeeld rond het Claverhuis en de Resourcegroepen). Bij de gesprekken over de netwerkanalyse in Centrum Oost waren er ook deelnemers die alleen regelmatig de wijktafels bezoeken.

Wat daarnaast opvalt is dat het management de netwerksamenwerking positiever beoordeelt dan de uitvoering. De uitvoerders in beide gebieden gaven aan dat zij zich zeker gesteund voelen door het management om actief deel te nemen aan het netwerk en de samenwerking op te zoeken maar dat

soms de waan van dag leidend is. Ook ervaren zij dat soms door financiële beperkingen en output- en productieafspraken, het samenwerken onder druk komt te staan. Hierbij was een duidelijk onderscheid tussen de medewerkers die werken bij een organisatie die onderdeel is van Inclusief Centrum en mensen die bij een andere organisatie werken. De medewerkers van de organisaties van Inclusief Centrum waren positiever over de netwerksamenwerking en de mate waarin zij door het management gefaciliteerd worden om actief de samenwerking op te zoeken.

Met betrekking tot cliënt sturing werd in Centrum West en door het OMO de Resource aanpak specifiek genoemd als een positief voorbeeld waarbij de cliënt meer regie krijgt. Uitvoerders in beide gebieden gaven aan dat het ook erg afhankelijk is van de cliënt in hoeverre zij in staat zijn om zelf de regie te voeren. In Centrum Oost gaven een aantal mensen dat ze wel nog zien dat hulpverleners te weinig ruimte geven aan hun cliënten om zelf de regie te pakken. Als voorbeeld gaven zij dat het voor cliënten bijvoorbeeld vaak heel ingewikkeld is om zelf inzage te krijgen in hun eigen dossier.

Opvallend was dat het OMO een aanzienlijk lagere score gaf aan de faciliterende rol van de gemeente in vergelijking met de uitvoerders. Dit heeft alles te maken met de huidige ontwikkeling richting de buurtteams. De managers en teamleiders hebben op dit moment meer de onrust al ervaren die de toekomstige transitie met zich mee brengt. De mensen uit Centrum Oost en West vonden dat de gemeente nu op een positieve manier de netwerksamenwerking stimuleert, maar maken zich ook zorgen over de komst van de buurtteams en of de buurtteams de netwerksamenwerking onder druk gaan zetten.

Uit de analyse halen we een aantal aanbevelingen waar we in 2020 zeker mee aan de slag gaan. We vinden het belangrijk dat de regie van de cliënt in 2020 nog veel meer centraal komt te staan. De vraag van de cliënt moet nog leidender worden. In onze aanpakken en bijeenkomsten zullen we hier meer aandacht aan besteden.

Ook willen we er in 2020 aan bijdragen dat het netwerken en samen verantwoordelijk zijn voor het welzijn van bepaalde doelgroepen en mensen die kwetsbaarder zijn minder incidenteel en persoonsafhankelijk wordt, maar onderdeel wordt van een breed gedragen aanpak. We willen verder bouwen en stappen zetten dat samenwerken steeds vanzelfsprekender wordt voor iedereen die betrokken is bij zorg en welzijn in het Centrum.

Tot slot willen we meer aandacht besteden aan de borging van de kennis die we nu delen met de mensen die werken in het Centrum. We geven kennis op themabijeenkomsten, wijktafels en geven soms trainingen binnen projecten. We willen nu samen denken hoe we vervolg kunnen geven aan de kennis die we delen zodat het meer geborgd wordt. In de kerngroep wijkzorg van november zullen we hier al een eerste brainstorm over hebben.

4. Jaarplan 2020: Samen bestendigen, verdiepen en doorbouwen

In 2020 zal de alliantie Centrum in de vorm van Inclusief Centrum doorbouwen aan een goed functionerend sociaal domein in het stadsdeel. Er zijn stevige fundamenten gelegd en we hebben gezamenlijk gebouwd aan stevige sociale basis en een stevige netwerkstructuur waardoor we ervan overtuigd zijn dat we een goede bijdrage kunnen leveren aan het oppakken van de complexe vraagstukken die spelen binnen de zorg.

Door onze samenwerking zorgen we er in 2020 voor dat de netwerken verder worden versterkt en de onderlinge samenwerking nog verder zal toenemen. Wij streven na dat het vanuit de zorg relatief makkelijk is om de samenwerking op te zoeken met de sociale basis zodat de casussen en vraagstukken, waarbij dat mogelijk is, collectief en/of informeel aangepakt worden. De verbondenheid tussen de sociale basis en zorg leidt ertoe dat het niet meer wordt gevoeld als twee totaal verschillende werelden. Dit maakt het mogelijk om tijdig contact met elkaar te zoeken, samen te werken rond een bewoner/bezoeker, elkaar te consulteren. Korte lijnen zorgen ervoor dat een verwijzing naar gespecialiseerde zorg in een aantal gevallen kan worden voorkomen. Doordat de verschillende ketens nauw op elkaar aansluiten wordt preventie bevorderd. Zowel de krachten vanuit de wijkzorg worden benut als van de specialistische zorg en de wijk waardoor we sneller mensen in beeld hebben en sneller kunnen handelen. De projecten die wij in 2019 uitvoeren dragen bij aan de door ons gestelde doelen. Wij zullen deze in 2020 voortzetten, soms uitbreiden en in ieder geval bestendigen. Dit jaarplan sluit aan op de gebiedsgerichte uitvoeringsplannen.

4.1 Netwerkbijeenkomsten en communicatie wijkzorg

In de afgelopen twee jaar is er een sterk netwerk ontstaan. We realiseren ons dat dit in 2020 onder druk staat. Het wordt een spannend en in sommige opzichten een onrustig jaar. Voor de buurtteamorganisatie is een goed functionerend netwerk essentieel. Wij willen hier graag aan bijdragen, zodat mensen elkaar kunnen blijven ontmoeten en er goede communicatie is rond alle ontwikkelingen die in 2020 gaan spelen. Hiervoor zullen wij onder andere:

- 14 wijktafels organiseren voor de formele en informele hulp- en dienstverleners die actief zijn binnen het wijkzorgnetwerk. Bij deze wijktafels zullen we zeker ook aandacht besteden aan de doorontwikkelingen binnen het sociaal domein, zoals de komst van de buurtteams.
- Twee stadsdeel-brede conferenties organiseren voor zowel de professionals als de andere betrokkenen. De thema's voor deze bijeenkomsten zullen we met het netwerk later bepalen.
- 4 wijkzorgbijeenkomsten organiseren voor managers en teamleiders van verschillende partijen die niet deel uit maken van Inclusief Centrum.
- We publiceren iedere maand een nieuwsbrief voor alle betrokkenen binnen het netwerk, waarin we hun op de hoogte houden over de laatste ontwikkelingen. Ook nodigen we partners uit hier zelf aan bij te dragen. We zullen ook gebruik maken van de website www.wijkzorg-amsterdam.nl om zaken te communiceren.

4.2 Versterken samenwerking Jeugd en Veiligheid

Ook na 2020 is het belangrijk dat er goede verbindingen zijn tussen het jeugd- en veiligheidsdomein en de Buurtteams. In 2020 bouwen we het fundament voor deze verbindingen, zodat deze ook in 2021 geborgd zullen zijn wanneer de Buurtteams starten. Zaken die we hiervoor doen zijn onder andere:

- Samen zoeken naar verrassende combinaties, dit betekent activiteiten opzetten die voortkomen uit de denksessies die georganiseerd worden door het jeugd- en

volwassenendomein (bijvoorbeeld op de Oostelijke eilanden onderzoeken hoe jongeren positief kunnen bijdragen aan de vermindering van de eenzaamheid van ouderen).

4.3 Toegankelijke Huizen van de Buurt

De Huizen van de Buurt zijn de plekken waar zorg en welzijn elkaar vindt. Wij werken er hard aan dat de bewoners/bezoekers nooit nee te horen krijgen, maar altijd verder op weg worden geholpen. In sommige huizen van de buurt is dit al verder gerealiseerd dan anderen. In 2020 zorgen we dat:

- Alle Huizen van de Buurt zijn toegankelijk en leveren dezelfde basiskwaliteit van zorg en welzijn.
- Steeds meer bewoners weten de Huizen van de Buurt te vinden en ervaren dat ze op een efficiënte manier geholpen worden.
- De Huizen van de Buurt zijn klaar om ook de toekomstige Buurtteams te huisvesten.

4.4 Dementie en aanpak zelfredzame daklozen

In beide aanpakken is een stevige basis in de afgelopen jaren neergelegd. Een optimale mix van dienstverlening uit de sociale basis, uit de wijkzorg en uit de specialistische zorg draagt ertoe bij dat deze doelgroepen de ondersteuning krijgen die bij hun past.

In 2020 gaan we door met deze doelgroep(en) gerichte aanpak. We kijken waar nog aanvullende ondersteuning nodig is en hoe we de aanpak verder kunnen bestendigen. Voor 2020 is verder ons doel dat de ervaring en opgedane kennis in 2021 mee wordt genomen binnen de nieuwe structuur van het sociaal domein. Om deze aanpakken te kunnen bestendigen en lessen te kunnen trekken die mogelijk ook relevant zijn voor andere kwetsbare doelgroepen.

4.5 Vrijwillige inzet

Inclusief Centrum heeft een stimulerende en ondersteunende rol in de samenwerking tussen de partijen die vrijwilligers ondersteunen. Deze samenwerking is goed. Er zijn verschillende plannen gemaakt om meer vrijwilligers in het Centrum bij activiteiten te betrekken en de positie van vrijwilligers te verstevigen.

In 2020 worden meer vrijwilligers geworven die actief willen worden in zorg en welzijn en de kwaliteit van de matching wordt verhoogd. Ook zullen we meer mensen met een beperking en/of afstand tot de arbeidsmarkt laten instromen als vrijwilligers. Vrijwillige inzet zal een logische aanvulling zijn binnen de projecten die wij uitvoeren in het Centrum.

4.6 Aanpak Resource management

In de pilot resourcemanagement (Regie in het Sociaal Domein) hebben we de afgelopen jaren veel inzicht gekregen in wat de werkzame elementen zijn van de gehanteerde methodiek (RACT-methodiek) en van de capaciteitsmanagement-tool die ontwikkeld is.

In 2020 worden de werkzame elementen geïmplementeerd in de verschillende onderdelen van zorg en welzijn, zoals deze actief zijn in het Centrum.

4.7 Activeren van wijken

De Buurtteams zullen werken op kleine schaal, hiervoor is belangrijk om de buurt te kennen en de kracht van de buurt optimaal te benutten. In 2020 nemen we in het Centrum hier al een voorschot op door het project activeren van wijken. We gaan verder met het project rond de Haarlemmerbuurt waarbij in afstemming met het stadsdeel de buurt optimaal willen versterken. Zorg- en welzijnspartijen, inwoners van de buurt en stadsdeel zullen nauw samenwerken. Waarbij sterke inwoners ondersteuning kunnen bieden aan de meer kwetsbare inwoners en inwoners samen verantwoordelijk zijn voor hun buurt. Eind 2020 zullen we deze aanpak uitrollen en de lessen van deze aanpak zijn van belang voor de toekomstige Buurtteams.

In het kader van activeren van wijken willen wij het netwerk 18- en 18+ rond veilig wonen uitbouwen richting een gedragen pedagogisch klimaat in de wijk. In dit kader zullen wij actief deelnemen aan verschillende activiteiten.

4.8 Deskundigheidsbevordering

Ook in 2020 gaan we door met het bevorderen en versterken van het lerend netwerk. Hiervoor zullen we kritisch kijken hoe er een lerende omgeving ontstaat. Aandachtspunt hierbij is of medewerkers hiervoor voldoende ruimte krijgen. Dit levert waardevolle informatie op voor de Buurtteams. Waar nodig zullen we vanuit de projecten aanvullende trainingen en scholing verzorgen.