

7 verhalen uit de praktijk

Medewerkers van het Verbond van 100 delen hun ervaringen

Voorwoord

Het is bijna zover: aankomend jaar starten de buurtteams. In aanloop daarnaartoe hebben ongeveer 80 professionals met elkaar een eerste stap gezet in de ontwikkeling van een 'integrale werkwijze' voor die buurtteams; de Amsterdamse Maatwerk Methode. Daarbij borduurde dit 'Verbond van 100', verdeeld over vier teams, dankbaar voort op de succesvolle werkwijzen die Amsterdam al kende. De professionals leerden door te dóén, casussen met elkaar te bespreken en continu met elkaar te reflecteren op hun aanpak. Dat leverde al vele bruikbare inzichten en adviezen op voor de buurtteams.

In deze krant lees je verhalen uit de praktijk van deze Verbondsteams. De artikelen geven een indruk van de grote stappen die het Verbond in slechts anderhalf jaar tijd gezet heeft. Het is straks aan de buurtteams om integrale samenwerking op een nog hoger plan te krijgen. Maar ik kan met trots zeggen dat er een prachtige basis ligt om op voort te bouwen. Hopelijk ben je net zo enthousiast als wij wanneer je deze krant uit hebt. Ik wens je veel leesplezier en inspiratie!

Marie-José Driessen,
projectleider Verbond van 100

Inhoud

#1 Waarom willen we ook alweer buurtteams?	
Hilde in gesprek met Hakim	3
#2 Samenwerken in de buurt	
De ervaringen van Aarnout en Justin	4
#3 Learning by doing	
Wilma en Frederike aan het woord	5
#4 Eén verhaal, twee perspectieven:	
Marta	6
Filomena	7
#5 Werken als generalist	
De blik van Mick, Miriam, Awura, Mia	8
#6 Integraal werken bij multiproblematiek	
Het verhaal van Niels	9
#7 Werken met ervaringsdeskundigen in je team	
Daan en Maarten vertellen	10

Blik op buurtteams: 'Deze verandering is nodig'

Amsterdam krijgt per 1 april 2021 buurtteams. Wat is het idee achter die teams? En hoe pakt dat idee uit in de proeftuinen van het Verbond van 100? Hakim el Barzouhi, medewerker van Verbondsteam Volewijck, voert er een gesprek over met Hilde Reints, Directeur Onderwijs Jeugd en Zorg bij de gemeente Amsterdam. 'We komen vlugger tot maatwerk.'

Hakim: 'Hilde, waarom zijn buurtteams volgens jou nodig?'

Hilde: 'In Amsterdam zien we dat het bestaande stelsel van zorg en ondersteuning aan verbetering toe is. Zo kunnen Amsterdammers bij zoveel organisaties en loketten terecht, dat ze kunnen verdwalen in het zorgaanbod. Ook zien we dat we de ondersteuning nog te veel hebben geregeld rondom specifieke problemen van inwoners en niet rondom de personen, die allemaal uniek zijn met hun eigen wensen en behoeften. We werken nu, kortom, te aanbodgericht en dat moet anders. Bovendien: de zorgvraag neemt almaar verder toe en de beschikbare middelen blijven achter. Om dit alles gaan we werken met buurtteams, naast de Ouder- en Kindteams die we al hebben. Met de buurtteams wordt het stelsel duidelijker, efficiënter en effectiever.'

Hakim: 'Wat kenmerkt de buurtteams?'

Hilde: 'Amsterdammers kunnen hier terecht met al hun problematiek, hoe uniek of divers ook. Ze hoeven niet meer naar verschillende loketten, maar hebben één plek om aan te kloppen en ondersteuning te krijgen van professionals, die hun inzet op elkaar afstemmen. Elk buurtteam helpt Amsterdammers bij problemen die zij zelf

niet weten op te lossen. Ook richt het zich sterk op preventie. Buurtteams zoeken in eerste instantie naar oplossingen in de eigen buurt van de Amsterdammer. En in wijken waar meer problemen zijn, heeft een buurtteam ook meer middelen. We hebben deze opzet al geoefend in de vorm van Verbondsteams. Jij hebt bij jouw Verbondsteam nu meer dan een jaar op deze manier gewerkt, toch? Merk je zelf al dat de sociale zorg hierdoor beter, efficiënter en toegankelijker wordt?'

Hakim: 'Absoluut. Zeker zodra wij als Verbondsteam een vaste locatie hadden; een zichtbare, laagdrempelige en veilige plek in de wijk bleek essentieel. Wij zetten nu onze deuren open, nodigen mensen uit, houden inloopsprekuren – naast onze preventieve rondgang langs kwetsbare huishoudens, waarin we op eigen initiatief vragen hoe het gaat en of ze iets nodig hebben. De Amsterdammer komt makkelijker naar een team dat in de buurt is, praat er sneller mee, vertrouwt dat meer.'

Hilde: 'Een ander belangrijk kenmerk van buurtteams is dat alle medewerkers "generalisten" zijn: ze beperken zich niet tot één probleemgebied, zoals schulden. Wel hebben ze allemaal eigen specialismes, die ze casusgericht delen. Welke specialismes verschilt per team; dat hangt mede af van

de belangrijkste aandachtsgebieden in de wijk. Komt dit goed uit de verf in jouw Verbondsteam?'

Hakim: 'Deels. We pakken alle zorgvragen op die we tegenkomen en hebben daar in principe ook de expertises voor in huis. Maar al vind ik het een goed idee voor buurtteams, ik heb niet de indruk dat de samenstelling van ons team heel specifiek afgestemd is op de belangrijkste zorgvragen in onze wijk. Wel hebben we duidelijk verschillende achtergronden in het team en delen we onze kennis met elkaar. Laatst hielp ik iemand met schulden, niet mijn expertise: ik ben Wmo-consulent. Het is heel fijn dat ik in zo'n geval snel en makkelijk kan schakelen met teamgenoten én partijen in de buurt die wel de juiste kennis en ervaring hebben. Ik kom hierdoor vlugger tot maatwerkoplossingen, waarbij ik waar nodig in miniteams samenwerk met andere organisaties; integraal, dus, met de Amsterdammer en mijzelf in de regierol.'

Hilde: 'Lukt het jou om daarbij te handelen vanuit het perspectief van de Amsterdammer? Want ook dát is cruciaal in de aanpak van buurtteams.'

Hakim: 'Zeker! Amsterdammers hoeven nu niet meer naar allerlei loketten; ze komen naar ons. En we beginnen niet direct met doorverwijzen. We helpen ze. We luisteren, nemen niet één probleem of één regeling als uitgangspunt, maar bespreken goed met hen wat zij willen bereiken, wat ze nodig hebben, wat ze zelf kunnen doen en welke andere mogelijkheden er voor hen zijn. Ook begeleiden we ze in hun stappen vooruit. Dat leidt tot snellere, structurelere oplossingen. Hierdoor zie ik kwetsbare Amsterdammers steeds beter hun leven op orde hebben. Ik blijf dan ook graag zo doorwerken!' ■

"We werken integraal, met de Amsterdammer in de regie"

Over Verbond van 100 Leren voor de toekomstige buurtteams

Waar kun je beter uitproberen wat werkt dan op de plek waar het gebeurt: in de stad, bij Amsterdammers? Dat is de gedachte achter het Verbond van 100: vier teams die sinds de zomer van 2019 actief zijn als voorlopers van de toekomstige buurtteams. Zij werken elk in een eigen buurt: Geuzenveld/Slotermeer, Volewijck, H-buurt/Amsterdamse Poort en de Dapperbuurt. Medewerkers afkomstig uit allerlei disciplines en domeinen leveren hier ondersteuning aan Amsterdammers in de buurt. Samen onderzoeken zij hoe integraal werken in een buurtteam eruit kan zien. Door te dóén en hierop te reflecteren. Hoe voer je gesprekken met Amsterdammers? Hoe bespreek je een casus met elkaar? Wat werkt al goed? Wat kan beter? De ervaringen delen zij met de professionals van de toekomstige buurtteams. ■

‘We brengen Amsterdammers dichterbij zelfstandigheid’

Buurtgericht werken staat centraal bij de Verbondsteams. Dat doen deze teams niet alleen, maar samen met partijen in de buurt. In Amsterdam Zuidoost kwam bijvoorbeeld een succesvolle samenwerking tot stand met de BuurtWerkKamer. En in Oost bundelen het Verbondsteam en het Ouder- en Kindteam de krachten.

“We komen sneller in contact met mensen in de wijk”

Samenwerken in Zuidoost

‘Dit stadsdeel kent een heel groot informeel netwerk. Al die lokale initiatieven doen veel voor buurtbewoners. Waarom zouden wij helemaal opnieuw beginnen, terwijl buurtbewoners deze plekken al weten te vinden en zich er welkom voelen? We kunnen ons daar beter bij aansluiten – en dat vind ik ook onze taak.’ Aan het woord is Aarnout Mettes van Verbondsteam H-buurt/Amsterdamse Poort. Hoe dit team die aansluiting zoekt? ‘We gaan langs bij organisaties of instanties in de wijk en vertellen wat we doen. Vervolgens verdelen we onderling de nieuwe contacten. Zelf bouwde ik bijvoorbeeld een goede relatie op met de BuurtWerkKamer.’

De samenwerking met deze BuurtWerkKamer werd al snel een succes. Aarnout: ‘Dankzij hun activiteiten voor buurtbewoners komen meerdere Amsterdammers die ik begeleid weer

een stapje dichterbij zelfstandigheid. Ik kan iemand bijvoorbeeld wel helpen met problemen thuis, maar als hij ook een taalbarrière heeft, kan ik die niet met hem doorbreken. Daar heeft de BuurtWerkKamer gelukkig wél aanbod voor.’ Omgekeerd leidt dit initiatief ook mensen naar het Verbondsteam, vertelt Aarnout. ‘Komen er bij de BuurtWerkKamer Amsterdammers binnen die zij niet volledig kunnen ondersteunen, bijvoorbeeld omdat ze op meerdere gebieden tegelijk problemen hebben, dan weten zij ons te vinden.’

Samenwerken in Oost

Ondersteuning voor Amsterdammers laagdrempeliger maken. Dat is ook het doel dat Ouder- en kindadviseur Justin Belfor nastreeft. Hij hoopt dat onder meer te bereiken met de nieuwe krachtenbundeling tussen het Ouder-

en Kindteam (OKT) en Verbondsteam Dapperbuurt. ‘Door samen op te trekken, willen we mensen bereiken die anders niet bij het OKT zouden aankloppen; bewoners die wij niet zouden tegenkomen op onze vaste plekken. We komen nu sneller in contact met mensen in de wijk. En zij komen met hun vraag sneller op de juiste plek terecht.’

Soms blijkt er bij een Amsterdammer meer te spelen dan alleen opvoedkundige of gezinsgerelateerde vraagstukken, zegt Justin. ‘Dan is het fijn als er iemand van het Verbondsteam kan aanhaken. Of het nu voor een casusbespreking is of intensievere samenwerking. En andersom geldt dit natuurlijk ook. Als het Verbondsteam bijvoorbeeld opvoedkundige problemen tegenkomt, kan het direct bij ons aankloppen.’

Die nauwe samenwerking vereist wel dat het OKT en de Verbondsteams goed weten waarvoor ze bij elkaar terecht kunnen, stelt hij. ‘Al kan de precieze rolverdeling per casus verschillen en is het vaak een kwestie van aftasten. Zo was er laatst een Amsterdammer met twee kinderen die een woonurgentie nodig had. Zij moest uit haar huidige woning vertrekken en had nog geen alternatief. Ging het hier om een huisvestingsprobleem en was het dus een zaak voor het Verbondsteam? Of was de veiligheid van de kinderen in het geding en lag er een taak voor het OKT? Dat was niet meteen duidelijk. In zulke gevallen is het belangrijk de casus goed met elkaar door te nemen. En om helder af te spreken wie wat gaat doen.’ ■

‘Niemand kent elke route’

Uitproberen, evalueren, aanpassen, delen. Dat is in een notendop learning by doing, een cruciaal onderdeel van hoe Verbondsteams werken. Frederike de Vries en Wilma Borgt van Verbondsteam Dapperbuurt vertellen er meer over. **‘Je doet dit nooit alleen.’**

‘Elke Amsterdammer die bij ons aanklopt, heeft een unieke behoefte’, zegt Frederike, sinds november aanjager van Verbondsteam Dapperbuurt en voorheen één van de medewerkers in dit team. ‘Dus elke casus vereist een eigen aanpak.’ In haar Verbondsteam wordt dat maatwerk goed voorbereid, zegt ze. ‘In overleg met de Amsterdammer én met je teamgenoten; die kunnen hun ervaring en contacten inbrengen. Maar er is geen gegarandeerd succesvolle oplossing. Laat staan een one-size-fits-all-aanpak. Niemand kent elke route; we proberen het telkens opnieuw uit.’

Overleg met het team

‘Alleen door te doen ontdek je wat werkt en niet’, bevestigt Wilma, die Frederike voorging als aanjager. ‘Wij namen daarom een onderzoekende houding aan. Vroeger zouden medewerkers een lastige casus misschien overdragen aan een collega met meer relevante

kennis en ervaring. Nu vragen ze advies aan die collega en gaan ze er zelf – of samen – mee aan de slag.’ Zo doen ze expertise op, zegt ze, sneller dan door er iets over te lezen. Learning by doing doet niemand hier alleen en nooit enkel voor zichzelf, vult Frederike aan. ‘Een medewerker die zijn casus bespreekt met het team, verbetert zijn aanpak, helpt de Amsterdammer beter én laat collega’s mee leren. Daar wordt iedereen beter van.’

Ruimte voor onderzoek

Learning by doing speelt zich ook af op andere niveaus, zegt Wilma. ‘Hoe ziet samenwerking binnen en tussen teams er idealiter uit? Wanneer betrek je als buurtteammedewerker de sociale basis of specialistische zorg bij je casus? Ook op die vlakken wordt veel uitprobeerde.’ Medewerkers, teams en betrokken organisaties delen hun lessen met elkaar, digitaal en op bijeenkomsten. Maar een database

waarin alle nieuwe inzichten staan, bestaat niet. Wilma: ‘Ik geloof ook niet zo in vastleggen. Dan lijkt het al snel alsof er wél een one-size-fits-all-oplossing bestaat, terwijl juist geen enkele aanpak uitputtend is.’

“Elke casus vereist een eigen aanpak”

Wel vindt Wilma het belangrijk dat er een helder kader is om binnen te werken. ‘Als Verbondsteams hebben we samen een “kompas” gemaakt, dat als houvast fungeert voor hoe een team werkt. Dit kompas verfijnen we voortdurend. Het geeft houvast, maar ook ruimte om te leren en ontwikkelen. Dát is de balans die we nodig hebben.’ ■

Een voorbeeld Zo kwam er één taal voor alle teams

Verbondsteams werken ‘integraal’. Anders gezegd: professionals uit diverse vakgebieden en organisaties stemmen hun kennis en werkzaamheden zorgvuldig op elkaar af, gericht op de unieke situatie van een Amsterdammer. ‘Die samenwerking is een stuk doeltreffender als zij dezelfde woorden gebruiken en dezelfde betekenis geven aan termen’, zegt Tanya Wartes, medewerker van Verbondsteam Dapperbuurt. ‘Dat was aanvankelijk niet het geval. En in de Amsterdamse Maatwerk Methode die Verbondsteams ontwikkeld hebben, komen woorden voor als “maatwerk”, “doorbraak” en “eerste stap”. Daar bleek lang niet iedereen hetzelfde onder te verstaan, met wat verwarring tot gevolg.’

Het was duidelijk: er moest één ‘taal’ ontwikkeld worden. Verschillende medewerkers van de Verbondsteams bundelden hiervoor de krachten, Tanya inclusief. ‘We probeerden bij collega’s uit welke taal bij iedereen aansloot. Al doende ontdekten we bijvoorbeeld dat we beter “de Amsterdammer” konden zeggen, niet “de klant” of “de cliënt”. Ook vonden we zo aansprekende definities van alle kernwoorden in de Amsterdamse Maatwerk Methode. Iedereen die deze methode in de praktijk uitprobeert en via learning by doing meewerkt aan de doorontwikkeling ervan, maakt zich nu automatisch die definities eigen. Ook de toekomstige buurtteams, als zij met de methode besluiten te werken.’ ■

“Ik zie weer licht aan het eind van de tunnel”

Het verhaal van de Amsterdammer

Het gaat beter met Marta (29). Niet dat ze geen borderline meer heeft. Deze ziekte beperkt haar nog altijd in veel alledaagse dingen; van het vinden van werk tot het openen van post. Maar sinds ze twee jaar geleden de diagnose kreeg, kan ze steeds beter omgaan met haar sombere stemmingen en haar verlamdende paniekaanvallen. ‘Het Verbondsteam heeft me daar erg bij geholpen.’

Hyperventilatie, trillende handen, hartkloppingen. Ze hoeft maar post te krijgen of het begint. Voor Marta was dat de aanleiding om hulp te zoeken. ‘Ik kon mijn rekeningen niet openen en dreigde schulden te krijgen.’ Ze belandde bij Mentrum, een Amsterdamse kliniek voor mensen met ernstige psychiatrische klachten. ‘Daar kreeg ik twee jaar geleden de diagnose borderline en hulp van zowel een psycholoog als een maatschappelijk werker.’

Onafhankelijk worden

Toen haar maatschappelijk werker vertrok, kwam ze via Mentrum en Samen DOEN terecht bij het Verbondsteam in Zuidoost. Daar is Filomena Ribeiro nu haar

hoofdondersteuner, vertelt ze. ‘Ik vertrouw haar volledig. En dat terwijl ik mensen niet zo snel vertrouw.’ Wat haar enthousiast maakt over Filomena? ‘Dat ze mij als uitgangspunt neemt, niet het zorgaanbod.’ Al in ons eerste gesprek vroeg ze me wat mijn doelen zijn. Wat wil ik?’

Eén van Marta's doelen is verhuizen. ‘Mijn kinderen zijn 7 en 10. Ik wil dat ze opgroeien in een veilige buurt.’ Ook wil ze studeren, een baan vinden en zelf haar post kunnen openen. ‘Voor dat laatste heb ik nu nog een bewindvoerder.’ Eigenlijk komt het erop neer dat ze onafhankelijk wil zijn, zegt ze. ‘Van die bewindvoerder, van Filomena én van mijn moeder, die me veel helpt maar er op een dag niet meer zal zijn. Daar moet ik op voorbereid zijn.’

Mogelijkheden zoeken

Soms komen Amsterdammers in de knel met de gemeente. Verbondsteam-medewerkers bieden dan aan om mee op gesprek te gaan. ‘Zo dreigde ik ooit door een misverstand mijn uitkering te verliezen’, vertelt Marta. ‘Als je je kwetsbaar voelt en onbekend bent met het systeem, is het ontzettend moeilijk zo’n gesprek alleen te voeren. Het helpt als je ondersteuner meegaat.’

Wat Marta leert van het Verbondsteam? ‘Dat je het zelf moet doen, maar er niet alleen voor staat. En dat er altijd een oplossing is. Soms zie ik niets meer zitten. Maar Filomena praat dan met me. En door haar zie ik dan toch weer licht aan het eind van

de tunnel. Ik leer nu ook tegen mezelf te zeggen dat er altijd mogelijkheden zijn. En probeer die mogelijkheden te zoeken, zoals Filomena met mij doet. Dat is mijn weg naar zelfstandigheid.’ ■

>> Hoe heeft Filomena haar ondersteund?
Vervolg op de volgende pagina

» **Het verhaal van de medewerker**

‘Als maatschappelijk werker zoek ik sowieso integrale samenwerking’, zegt Filomena Ribeiro. ‘En eigenlijk nam ik de doelen van Amsterdammers altijd al als uitgangspunt.’ Maar ze weet dat dit niet voor iedereen geldt. ‘Voor veel collega’s in mijn Verbondsteam is het nog best nieuw. En ook Amsterdammers vinden het vaak verrassend dat hun wensen opeens centraal staan.’

Ze vraagt niet meteen naar iemands doelen, zegt ze. ‘Als iemand bij ons aanklopt, laat ik hem om te beginnen eerst zijn verhaal vertellen. Welke problemen ervaart hij? Wat is zijn situatie? Daar luister ik naar. En dán pas vraag ik: wat wil je, wat droom je, wat wil je bereiken? Dat antwoord moet het startpunt zijn van hulp.’ Van daaruit zoekt ze samen met de Amsterdammer hoe hij die doelen kan behalen – in behapbare stappen. ‘Maar ik begin een gesprek nooit met “Wat is jouw perspectief?” Dat overvalt mensen te veel en levert minder bruikbare antwoorden op.’

Geloof hebben

Niet dat de perspectiefvraag mensen nu nooit verrast. Filomena: ‘Veel Amsterdammers zijn gewend dat een professional zegt wat zij moeten doen. Als ze dat opeens zelf moeten formuleren, op basis van hun eigen hoop voor de toekomst, dan is dat soms even schakelen. Maar ze vinden het steevast prettig. Het geeft ze het gevoel dat ze serieus genomen worden. En dat ze zelf kunnen bijdragen aan een oplossing.’

Dat geloof in zichzelf helpt enorm om hun problemen hanteerbaar te maken.’ Eén van de Amsterdammers voor wie dit geldt, is Marta. ‘Zij vertelde me dat ze door haar borderline worstelde met alledaagse dingen: van werken en rekeningen openen tot de opvoeding van haar kinderen. Haar doel: geen hulp meer nodig hebben voor dit soort zaken.’ Een miniteam van professionals staat Marta bij om dit doel te bereiken. ‘Denk aan een ambulante ondersteuner van Cordaan, een pedagogisch sociaal werker van Arkin en een jeugdpsycholoog van het Ouder- en Kindteam’, zegt Filomena, die in deze integrale samenwerking de regierol heeft.

Vruchten afwerpen

Heeft de aanpak succes? ‘Absoluut. Marta is steeds actiever. Ze maakt nu bijvoorbeeld op eigen initiatief afspraken met haar psycholoog en de jeugdpsycholoog, trekt aan de bel als de vader van haar kinderen vervelend doet en verwijst zelfs andere mensen naar het Verbond. Ook weet ze



het verlamme gevoel dat haar situatie uitzichtloos is beter te relativiseren. Ze heeft geleerd dat er altijd meer mogelijk is dan ze denkt.’

Marta heeft rust, stabiliteit en zelfvertrouwen nodig om vooruit te komen, vertelt Filomena. ‘Daar draag ik aan bij.’ Soms op ongebruikelijke manieren. ‘Laatst vroeg ze of ik haar vriend kon helpen de juiste hulp te krijgen, onder meer bij woonproblemen. Ik zei niet: “Nee, want hij is geen lid van jouw huishouden en woont in Utrecht.”

“Ik neem haar serieus en dat voelt ze”

Ik sprak hem, belde zijn maatschappelijk werker en gaf een tip die hem verder hielp. Op die manier bracht ik rust in het leven van Marta. En liet ik zien wat ik haar altijd voorhoud: denken in mogelijkheden werpt vruchten af. ■

Wil de echte buurtteammedewerker opstaan?

In de buurtteams werken straks buurtteammedewerkers. Wat voor een professional zie jij voor je? We vroegen het vier medewerkers van verschillende Verbondsteams.



Investeren in contact

'Buurtteammedewerker is echt een sociaal beroep. Ik kom in mijn werk veel mensen tegen. Oog hebben voor anderen en mensen weten mij te vinden, daar draait het om. Dat geldt voor mijn eigen collega's, maar ook voor Amsterdammers en andere partijen in de buurt. We hebben elkaar echt nodig. Het is belangrijk te investeren in dat soort contacten, in samenwerking. Met samenwerkingspartijen in de buurt bespreken we bijvoorbeeld wel eens gezamenlijk een casus. Om aan elkaar te laten zien hoe we te werk gaan; zo leren we hoe we elkaars expertise in de toekomst kunnen benutten. En richting Amsterdammers betekent 'investeren' voor mij: zichtbaar zijn en de taal van de buurt spreken. Zodat mensen mijn gezicht kennen en weten dat ze bij mij terecht kunnen. Ik hoop Amsterdammers het gevoel te geven dat ik samen met hen een oplossing zoek. En dat ze mij vertrouwen; dat ze hun hart bij mij willen luchten als dat nodig is.' ■

Mick Maasdam (team Dapperbuurt)



Iedereen te woord staan

'Als medewerker in het Verbond krijg ik met allerlei soorten vragen te maken. Dat vereist flexibiliteit. Waar ik werk, in de Volewijk, gaan veel vragen bijvoorbeeld over wonen en financiën. Maar mensen voelen zich gelukkig ook welkom om voor heel andere dingen langs te komen. Laatst liep bijvoorbeeld een student bij ons binnen die iets wilde weten over het groenafval in de buurt. Zo'n vraag kreeg ik eerder nooit. Ik dacht: "Wat leuk dat we kennelijk zó laagdrempelig zijn dat iemand met zoiets aanklopt." En ik wil ook in zulke gevallen antwoord kunnen geven. Iedereen verdient een fatsoenlijke reactie, al is het maar een kort advies of een goede doorverwijzing. Als buurtteammedewerker heb je altijd de drive om Amsterdammers vooruit te helpen. Daarom is het vooral belangrijk om jezelf open te stellen en je te interesseren, ook voor dingen waar je nog niet eerder mee te maken had.' ■

Miriam van der Hoeven (team Volewijk)



De samenwerking zoeken

'Niet alles zelf willen oplossen. Die houding is voor mij het belangrijkste. Ik ben mij in het Verbondsteam bewust van het feit dat ik in een divers team zit met veel verschillende expertises. En daar maak ik gebruik van! Dat betekent: niet te lang zelf zitten rommelen met een casus, maar juist samenwerking zoeken. Er zijn misschien collega's die er net iets meer vanaf weten. Bijvoorbeeld bij specifieke opvoedvragen, of schuldhulpverlening. Ik heb geleerd om goed in te schatten wanneer ik er een ander specialisme bij moet halen. Juist door anderen te betrekken kom je tot een integrale oplossing voor een Amsterdammer. En verbreed je je eigen kennis en ervaring. Dat ik niet alles alleen hoeft te doen, maakt het werk ook dynamisch en geeft energie. Ik werk met unieke combinaties van professionals en ervaringsdeskundigen, leer voortdurend en ben constant aan het schakelen. In een buurtteam sta je nooit stil.' ■

Mia van der Vlugt
(team Geuzenveld/Slotermeer)



Kaders loslaten

'In het sociaal domein ben je vaak gewend om binnen bepaalde kaders te denken, aan je eigen manier van werken. In het Verbond word ik elke dag uitgedaagd om dat soort 'waarheden' te toetsen en ze waar nodig te veranderen, te doorbreken, los te laten. Doordat mijn collega's allerlei andere achtergronden en expertises hebben, krijg ik ook zicht op hún kaders. Je kijkt hierdoor verder dan je eigen specialisme, ziet opeens meer mogelijkheden voor een Amsterdammer. Wat mij betreft is nieuwsgierigheid dan ook je meest essentiële eigenschap als buurtteammedewerker; dat je nieuwe manieren wil leren om Amsterdammers zo goed mogelijk te helpen. In mijn team merk ik dat we soms vergeten dat we daar ruimte voor hebben. We herinneren elkaar er steeds aan: we hebben nú de kans om een nieuwe aanpak uit te proberen.' ■

Awura Abena
(team H-buurt/Amsterdamse Poort)

Van toekomstbeeld tot miniteam

Schulden, opvoedproblemen, dreigende uithuiszetting. Vaak spelen dit soort problemen tegelijk. Maatschappelijk werker Niels Gozems helpt die gezinnen al jaren, sinds 2019 met een vergaande integrale aanpak vanuit Verbondsteam Geuzenveld/Slotermeer. ‘Ons unieke stappenplan werkt uitstekend’, zegt hij – en hij geeft direct een voorbeeld.

Stap 1: Wat is het perspectief?

‘Ik wil dat mijn kinderen gezond opgroeien. Dat we schuldenvrij zijn en een prettige woning hebben waar we onze ervaringen kunnen verwerken.’ Zo beantwoordt Angel* de centrale vraag die Niels haar stelt: waar wil je over een jaar of twee staan met je gezin? In de Amsterdamse Maatwerk Methode die Verbondsteams hebben ontwikkeld is zo’n zelfgeformuleerd toekomstperspectief hét uitgangspunt van ondersteuning.

Stap 2: Wat is de situatie?

Niels vraagt welke sterke punten Angel heeft om haar toekomstperspectief te realiseren. Welke karaktereigenschappen, professionele achtergrond, inkomsten en netwerken bijvoorbeeld? ‘Ik krijg maandelijks 1.000 euro aan nabestaandenpensioen’, vertelt Angel onder andere. En ze wil dolgraag werken, al blijkt het lastig een baan te vinden zonder diploma’s of goede beheersing van het Nederlands.

Stap 3: Wat is er aan de hand?

‘In onze aanpak onderscheiden we persoonlijke, professionele en systeemproblemen’, vertelt Niels. Angels persoonlijke problemen blijken bijvoorbeeld stress om haar schulden, angst voor haar huiseigenaar en bezorgdheid om haar kinderen, die verdrietig en bang zijn en zich niet meer kunnen concentreren op school.

Stap 4: Wat is de eerste actie?

Zonder stabiele woonsituatie heeft andere hulp minder zin, weet Niels. Hij ontdekt dat Angel woonurgentie kan krijgen zodra zij geen bankschuld meer heeft. De bank accepteert een deal: als Angel in één keer 4.500 euro betaalt, meer dan ze ooit zou betalen via een schuldsaneertraject, scheldt de bank de rest van de 250.000 euro kwijt. Angel leent 3.000 euro van familie en krijgt vanuit het

Maatwerkbudget via het Verbondsteam 1.500 euro. Niels: ‘Zo voorkomt de gemeente duurdere noodopvang.’

Stap 5: Wie doet wat en wanneer?

Integraal werken betekent dat zorgpartijen waar nodig als mini-team optrekken. Dat ze waar nodig gelijktijdig optrekken, niet na elkaar, en hun werkzaamheden op elkaar afstemmen. Eén professional heeft hierbij de regierol, samen met de Amsterdammer. ‘Zo doet niemand dubbel of tegenstrijdig werk, maar versterken we elkaar’, vertelt Niels.

Als hoofdondersteuner van Angel trok hij voor haar woonproblematiek bijvoorbeeld samen op met de Dienst Wonen en een sociaal raadslid. ‘Nieuw voor mij, maar fantastisch om te doen. Doordat we samen planden en uitvoerden, wisten we bijvoorbeeld dat onze deal met de bank zou leiden tot woonurgentie. Anders hadden we die deal niet durven te maken.’

Stap 6: Evaluatie

‘Na elke actie houd ik evaluaties met Verbondsteam-collega’s en betrokken derden. Maar ook met de Amsterdammer zelf. We nemen dan opnieuw de stappen door.’ Dat doet Niels ook met Angel. ‘Want ze heeft nu wel een woning, maar is nog niet waar ze wil zijn. En ze is vastberaden om een betere toekomst na te jagen. Voor zichzelf, maar vooral voor haar kinderen.’ ■

**Angel is een fictieve naam. De echte naam is bij de redactie bekend.*

“Geen dubbel werk, maar elkaar versterken”

Hierdoor kwam Angel in de knel

Ze kwam in 2005 voor de liefde uit Zuid-Afrika, trouwde en kreeg een kind. In 2016 stierf haar man aan longkanker. Op zijn sterfbed vertelde hij dat hij, een gevierd zakenman, al hun geld had opgemaakt aan buitenechtelijke affaires en 1 miljoen euro schuld had. Angel aanvaardde de erfenis beneficiair, waardoor ze ‘alleen nog’ een lening van 250.000 euro hoefde af te betalen die mede op haar naam stond. Ze kon hun huis niet meer betalen, maar kreeg geen woonurgentie vanwege haar schuld en mocht niet in een schuldsaneringstraject zolang de tijdrovende juridisch-bureaucratische afhandeling van de erfenis liep. Een goede vriend kocht het huis en zei dat ze er kosteloos mocht blijven wonen. Tot hij verwachtingen bleek te hebben die zij niet wilde waarmaken. Een heftig conflict volgde, waarbij hij dreigde haar uit huis te zetten. ■

‘In het begin was het nog erg aftasten’

Ervaringsdeskundigen zijn binnen het Verbond van 100 een belangrijk onderdeel van het team. Voor velen was het de eerste keer dat zij in zo'n team zaten. Zij moesten eraan wennen – net als hun nieuwe collega's. Daan Neleman werkt als ervaringsdeskundige in team Geuzenveld/Slotermeer, samen met hulpverlener Maarten Bijlenga. Wat hebben zij geleerd?



Hij heeft zijn positie in het team het afgelopen jaar zien groeien. 'De nieuwsgierigheid van collega's is er', zegt Daan, 'Dat is een goede eerste stap. En ik zie steeds vaker een ingang om vanuit mijn ervaringsdeskundigheid een concrete bijdrage te leveren aan een casus. Collega's geven die opening gelukkig ook meer en meer.'

Verlegenheid

Maarten geeft toe dat de samenwerking met een ervaringsdeskundige aanvankelijk wat onwennig was. 'Ons hele team erkent het belang van ervaringsdeskundigheid. Maar ik merk bij mijzelf en mijn collega's een soort verlegenheid: hoe moeten we die deskundigheid toepassen? De inzet van ervaringsdeskundigen moet nog veel normaler worden, maar dat heeft tijd nodig.'

Ook voor Daan was het in het begin aftasten. 'Hulpverleners hebben een heel sterk onderling netwerk en hun eigen taal. Ik voelde mij er niet direct onderdeel van. Dat kwam misschien ook doordat de rol van ervaringsdeskundigen nog niet helemaal is vastgelegd. Wat wordt er nou precies van mij verwacht?'

Bruggenbouwer

'Mijn rol als ervaringsdeskundige is gelukkig steeds duidelijker geworden', vertelt Daan. 'En daarmee ook mijn toegevoegde waarde.' Maarten bevestigt dat; Daans inbreng bevestigt voor hem vaak hoeveel ervaringsdeskundigen kunnen bijdragen. 'Tijdens casuïstiekbesprekingen kan hij bijvoorbeeld heel goed de gedachten of gevoelens van de Amsterdammer

verwoorden, vanuit de taal van de ervaring. Dat helpt enorm om maatwerk te bieden.' Daan ziet zichzelf als bruggenbouwer. 'Je bent als ervaringsdeskundige altijd een vertaalslag aan het maken: van jouw team naar de Amsterdammer en andersom. Bijvoorbeeld tijdens een intakegesprek. Ik kan goed inschatten waar iemand met een bepaalde hulpvraag behoefte aan heeft of wat iemand op zo'n moment aankan. Ik merk dat mijn collega's dat waarderen.'

In de praktijk

Daan zou graag nóg vaker betrokken worden door collega's. 'De inzet van ervaringsdeskundigheid is een kwestie van oefenen. Hoe vaker je het doet, hoe beter het werkt. En in ons team kan het wat mij betreft meer gedaan worden. Het wordt denk ik

“Ik merk dat mijn collega's mijn inbreng waarderen”

vaak vergeten. Soms word ik uitgenodigd, bijvoorbeeld voor een casuïstiekgroepje, maar soms ook niet.'

Maarten herkent dat: 'Ik kan eveneens meer gebruik maken van ervaringsdeskundigen bij het ondersteunen van mijn cliënten.' Hij ziet dat Daan zijn rol graag wil versterken. Maar weet ook dat hij dit niet in zijn eentje kan. 'We moeten zijn rol met het hele team blijven ontwikkelen. Met de juiste inzet van ervaringsdeskundigheid sluiten we beter aan op wat de Amsterdammer nodig heeft.' ■

Colofon

Uitgave

Gemeente Amsterdam, november 2020

Tekst & redactie

Jens Middel, Emmy Bruijstens, Joyce Weski

Fotografie

Gemeente Amsterdam

Meer informatie

De Verbondsteams van het Verbond van 100 zijn een initiatief van de gemeente Amsterdam. De Verbondsteams zijn de voorlopers van de buurtteams die in 2021 door heel Amsterdam starten.

De verhalen in deze krant zijn gebaseerd op persoonlijke ervaringen van medewerkers van het Verbond van 100. Aan de informatie kunnen geen rechten worden ontleend.

 **Gemeente
Amsterdam**

