

Buurtteams in Amsterdam Centrum: toegankelijk, laagdrempelig en dichtbij

Vanaf april 2021 heeft Amsterdam buurtteams. Elke bewoner kan daar terecht voor informatie, advies en ondersteuning op het gebied van wonen, welzijn, werk, inkomen, schulden en veiligheid.

CentraM als penvoerder van Buurtteam Amsterdam Centrum heeft samen met haar coalitiepartners (De Regenboog Groep, Emile Thuiszorg en perMens) de gemeente aangeboden om samen de buurtteams in het stadsdeel Centrum te gaan vormen. De organisaties kennen elkaar goed, doordat ze al samenwerken in Inclusief Centrum. Deze samenwerking is twee jaar geleden voortgekomen uit Alliantie Wijkzorg Centrum met als doel om meer in de wijk te werken in combinatie met de sociale basis. Onder sociale basis verstaan we het aanbod aan activiteiten en ondersteuning in de eigen buurt.

Buurtteam Amsterdam Centrum heeft de ambitie om Amsterdammers in het stadsdeel Centrum op een andere, betere manier te gaan bedienen: toegankelijk, laagdrempelig en dichtbij. Dat doen we door een sterke verbinding te leggen met de wijk, de sociale basis en aanvullende ondersteuning. De buurtteams gaan meer werken met de inzet van het eigen netwerk van de bewoner en met voorzieningen in de buurt. Daardoor is minder professionele zorg nodig.

U leest hierna hoe we Buurtteam Amsterdam Centrum gaan vormgeven.

Buurtteams in Amsterdam Centrum zijn goed vindbaar en bereikbaar in het stadsdeel

De buurtteams komen op plekken in het stadsdeel Centrum waar nu ook al veel bewoners komen. Dit betekent dat bewoners terecht kunnen bij de bestaande Huizen van de Buurt. Dit zijn:

- het **Claverhuis** voor de Jordaan en de Westelijke Grachtengordel;
- de **Boomsspijker** voor de Nieuwmarkt/Lastage en de Zuidelijke grachtengordel;
- de **Piramide/Reel** voor de Gouden Reel/Haarlemmerbuurt;
- de **Witte Boei** voor de Oostelijke Eilanden/Kadijken en de Plantage/Weesperbuurt.

Naast deze vier locaties willen we een aantal kleinere vestigingen inrichten, bijvoorbeeld in de Haarlemmerhouttuinen, de Weesperbuurt en de zuidelijke grachtengordel. Buurtteam Amsterdam Centrum moet voor iedereen bereikbaar zijn. Daarom is onze ambitie dat drie van de vier bewoners binnen 1 kilometer van huis een buurtteam kan vinden.

De buurtteams in het Centrum zijn er voor iedereen en gaat zo kansenongelijkheid tegen

Door de laagdrempeligheid, de nabijheid en een sterk netwerk in de buurt, bereikt Buurtteam Amsterdam Centrum alle bewoners. Dus ook mensen met een lage opleiding, laag inkomen of een migratieachtergrond. Belangrijk daarbij is dat iedereen zich welkom en op zijn gemak voelt bij het buurtteam. Daarvoor wordt elke bezoeker persoonlijk verwelkomd en zorgen we ervoor dat de medewerkers een afspiegeling zijn van de wijk. Mensen kunnen altijd binnenlopen voor een kopje koffie, ook als ze niet direct een vraag of probleem hebben. Wij bieden een luisterend oor en helpen waar mogelijk.

Buurtteam Amsterdam Centrum biedt informatie, advies en ondersteuning

Amsterdammers kunnen bij de buurtteams terecht voor **informatie, advies en ondersteuning** op allerlei gebieden. Het gaat om Wonen, Welzijn, Werk, Inkomen, Schulden en Veiligheid.

Wij vinden het belangrijk dat bewoners die bij ons komen, ook echt antwoord krijgen op hun vragen. Daarom zitten er bij onze nieuwe organisatie deskundige en ervaren medewerkers klaar, die een goed beeld hebben van de hiervoor genoemde gebieden. We willen elke bewoner zo snel mogelijk verder helpen. De ene keer kan dat door meteen informatie en advies te geven. Een andere keer is er meer nodig. We bekijken dan wat er precies aan de hand is en steken zoveel tijd als nodig is in de hulp aan de bewoner.

Om een goed beeld te krijgen van wat er speelt en wat de hulpvraag is, gaan we in gesprek met de bewoner. We noemen dit een vraagverhelderingsgesprek. Het eerste doel is om samen met de bewoner een goed beeld te krijgen van de situatie en de problemen die er spelen. Het tweede doel is om met de bewoner te kijken welke oplossingen er zijn. Bij die oplossingen kijken we ook wat er in de sociale basis mogelijk is om de bewoner te helpen.

In het vraagverhelderingsgesprek komen meestal de volgende vragen aan bod:

- Is de basis op orde? Hoe zit het met werk, inkomen, en financiën? Is de bewoner gezond en voelt hij zich goed? Doet hij mee in de samenleving?
- Is er een netwerk (familie, buurt, sportvereniging)?
- Kan de sociale basis bijdragen aan een oplossing? Denk bijvoorbeeld aan een buurthuis, vrijwilligersproject of andere laagdrempelige activiteit.
- Zijn er belemmeringen om gebruik te maken van de sociale basis voor een oplossing?

In de Huizen van de Buurt werkt Buurtteam Amsterdam Centrum nauw samen met de afdeling Werk, Participatie en Inkomen (WPI) van de gemeente Amsterdam. Door op één locatie samen te werken, kunnen we bewoners nog beter helpen als het gaat om inkomen en participatie.

De buurtteams zijn er ook voor aanvullende ondersteuning

Sommige bewoners hebben aanvullende individuele WMO-ondersteuning nodig. Bijvoorbeeld bij autisme, een verstandelijke beperking of niet-aangeboren hersenletsel (NAH). Het kan ook gaan om bewoners die blind, doof, dement zijn en/of een ggz-achtergrond hebben. In het buurtteam werken mensen die op dit gebied ondersteuning kunnen bieden. Ons streven is om bewoners alleen door te verwijzen naar andere organisaties als dat echt nodig is. Als het kan, helpen we bewoners vanuit het buurtteam. Dat betekent voor bewoners dat zij te maken hebben met één organisatie: het buurtteam, en één vertrouwd gezicht: de buurtteam-medewerker. Om bewoners zoveel mogelijk binnen het buurtteam te kunnen ondersteunen, maken we afspraken met organisaties die aanvullende ondersteuning bieden. We zorgen er daarnaast voor dat zij hun kennis inbrengen in het buurtteam, door regelmatig themabijeenkomsten te organiseren.

Ook gaan er medewerkers en cliënten van organisaties die aanvullende ondersteuning bieden over naar Buurtteam Amsterdam Centrum. Deze overgang zien we als een van de belangrijkste zaken die we rond de buurtteams goed moeten regelen. Dit vraagt om:

- goede en duidelijke afspraken die voor de hele stad Amsterdam gelden;
- een goede organisatie van de samenwerking tussen alle betrokken organisaties;
- voortdurende evaluatie en bijsturing: wat doen we als afspraken niet de uitwerking hebben die we verwachten?
- duidelijke communicatie met bewoners over wat er met de buurtteams verandert en wat hetzelfde blijft.

Buurtteam Amsterdam Centrum is er ook voor multiproblematiek

In de buurtteams komen ook bewoners met zware en/of meerdere problemen. We spreken dan van multiproblematiek. Om de juiste hulp te bieden, komt ongeveer 30 procent van de huidige medewerkers van Samen DOEN naar de buurtteams. Deze groep medewerkers is gespecialiseerd in multiproblematiek.

Oplossingen voor multiproblematiek vind je niet alleen. Daarom gaat Buurtteam Amsterdam op alle levensgebieden samenwerken met alle betrokken organisaties. Inclusief Centrum heeft met haar partners in het stadsdeel nu al stevige relaties gelegd. Bijvoorbeeld als het gaat om dementie, ggz-problemen, dakloosheid om financiële redenen en de sociale basis. Ook het Ouder- en Kindteam (OKT) is een belangrijke samenwerkingspartner. Deze samenwerking is bijvoorbeeld gericht op schuldproblemen en de gevolgen die deze kunnen hebben voor de veiligheid binnen het gezin. Op die manier zorgen de buurtteams en het OKT samen voor een goede aanpak van multiproblematiek in gezinnen.

We signaleren financiële problemen op tijd en bieden hulp bij schulden

Veel Amsterdammers hebben financiële zorgen. Vaak zijn er schulden. De buurtteams bieden deze mensen ondersteuning. Daarvoor gaan medewerkers van CentraM over naar Buurtteam Amsterdam Centrum. In elk buurtteam zit straks een schuldhulpverlener en een sociaal raadvrouw. Op die manier wordt de schuldhulpverlening laagdrempelig en nabij.

De aanpak van onze nieuwe organisatie komt overeen met die van de schuldhulpverlening bij CentraM. Belangrijk in die aanpak is om financiële problemen snel te signaleren. In de aanpak 'Vroeg Eropaf' zoeken we contact met Amsterdammers die zijn aangemeld vanwege betalingsachterstanden in hun vaste lasten. De Sociaal Raadsliden bieden sociaal-juridische ondersteuning aan bewoners met vragen over (rechts)gebieden als sociale zekerheid, belastingen, arbeid en/of huisvesting.

De medewerkers van Buurtteam Amsterdam Centrum werken stress-sensitief. Dat betekent dat zij zich goed bewust zijn van wat stress over geld met het denken en handelen van bewoners doet. Daarom is er de komende tijd extra aandacht voor de (financiële) gevolgen van corona. We zien nu al bij ondernemers en zzp'ers in het centrum dat inkomsten wegvallen doordat ze minder opdrachten krijgen. Dat geldt ook voor mensen die flexibel bij bedrijven werkten en ontslagen zijn. Dit speelt zich op dit moment vooral af in de cultuursector, de detailhandel en de horeca. Het is belangrijk om deze groep snel te helpen, om te voorkomen dat de financiële problemen steeds erger worden.

We voorkomen dat er wachtlijsten ontstaan

Willen wij toegankelijk zijn en blijven, dan mogen er geen wachtlijsten ontstaan. Dat vraagt om een brede inzetbaarheid en flexibiliteit van de medewerkers. Bijvoorbeeld bij schuldhulpverlening kan een grotere toestroom ontstaan dan we met de normale capaciteit aankunnen (bijvoorbeeld door corona). In zo'n geval zetten we ook sociaal werkers en sociaal raadsliden in voor de schuldhulpverlening. Aanvullend werken we - waar mogelijk - met vrijwilligers.

Belangrijk bij het voorkomen van wachtlijsten is ook dat we ernaar streven om eenvoudige vragen direct af te handelen. Dat is goed voor de Amsterdammer die meteen antwoord wil, maar ook voor het buurtteam. Want de medewerker hoeft dan later geen antwoorden op te zoeken, iemand terug te bellen of een herhaalafpraak te maken.

Veelvoorkomende vragen gaan we zo mogelijk collectief beantwoorden, door meer digitaal en via eHealth te werken. Daarnaast zal Buurtteam Amsterdam Centrum de hulpverlening beter plannen. Een belangrijk doel daarbij is om het aantal keren dat mensen niet op komen dagen, te verkleinen. Daar gaat nu veel tijd mee verloren.

In de praktijk kan het natuurlijk toch gebeuren dat er wachtlijsten dreigen te ontstaan. We kijken dan met de gemeente naar een oplossing.

Buurtteam Amsterdam Centrum heeft een sterk netwerk en directe verbinding met de sociale basis

Een ander belangrijk doel van de buurtteams is om bewoners meer te helpen in de sociale basis. Dat betekent dat we ze meer gebruik laten maken van voorzieningen in de buurt en dat we ze helpen om hun eigen netwerk te benutten en te vergroten. Zo kunnen problemen voorkomen worden en is er later minder (dure) professionele zorg nodig.

De organisaties die samen Buurtteam Amsterdam Centrum vormen (CentraM, DOCK, De Regenboog Groep, Emile Thuiszorg, perMens) zijn stevig ingebed in de wijk. Al sinds de start van de Alliantie Wijkzorg Centrum en later in Inclusief Centrum werken deze organisaties samen aan een netwerk van formele en informele contacten. Wij willen dit netwerk verder versterken en uitbreiden. Dat doen we vanuit de praktijk: samen met bewoners en vrijwilligers uit de buurt en collega's uit de sociale basis brengen we contacten in kaart en benaderen we deze.

Coalitie richt één organisatie op

De partijen die Buurtteam Amsterdam Centrum vormen werken al lang samen in Inclusief Centrum en daarvoor in de Alliantie Wijkzorg Centrum. De organisaties kiezen ervoor om één organisatie te zijn en richten een coöperatie op:

- om makkelijker te komen tot een eenduidige werkwijze in de buurtteams;
- om een herkenbaar aanspreekpunt te vormen voor bewoners, gemeente en andere organisaties;
- om een aantrekkelijke werkgever te zijn die de beste medewerkers kan aantrekken en houden.

Buurtteam Amsterdam Centrum is vanaf de start een professionele organisatie met een efficiënte bedrijfsvoering. Daarvoor maken we gebruik van de kennis en expertise van CentraM's administratieve afdeling en neemt de nieuwe organisatie alle activiteiten van CentraM over. We houden de organisatie plat en leggen veel verantwoordelijkheid bij de buurtteams en de medewerkers zelf.

Ervaringsdeskundigen krijgen een belangrijke rol

Ervaringsdeskundigen moeten een belangrijke rol hebben in de ondersteuning van de bewoners, vindt gemeente Amsterdam. Buurtteam Amsterdam sluit zich hierbij aan. Doordat ervaringsdeskundigen zelf problemen hebben gehad, begrijpen ze als geen ander waar mensen precies tegenaan lopen. Bovendien zijn ze meestal goed in het zoeken naar oplossingen die werken. Daarom zetten we waar mogelijk medewerkers en vrijwilligers in die zelf op onderwerpen ervaringsdeskundig zijn.

We sluiten aan bij de wensen van de buurtbewoners

De afgelopen weken zijn er individuele, verkennende gesprekken gevoerd met buurtbewoners in het centrum. We hebben hen gevraagd welke onderwerpen zij belangrijk vinden. Daarnaast hebben we bekeken of ons voorstel voor de invulling van de buurtteams de bewoners aanspreekt. Uit de gesprekken kwam naar voren dat zij de effecten van corona een belangrijk onderwerp vinden. Daarnaast zijn ouderen een aandachtspunt, gezien de drukte en hectiek in de binnenstad.

Een goed begin is het halve werk, maar een goed begin is maar de helft

Samen met onze partners in dienstverlening, de gemeente en bewoners gaat Buurtteam Amsterdam Centrum komende jaren aan de slag om de buurtteams verder te ontwikkelen. We willen daarbij leren van onze ervaringen in het werk. Welke goede voorbeelden zien we? Welke dilemma's komen we tegen? Daarnaast willen we leren van de meetbare resultaten: bereiken we voldoende bewoners, en ook kansarme en kwetsbare bewoners? Zijn de bewoners tevreden over de resultaten en de manier waarop we met ze omgaan?