



## I. Voorwoord

### *Terugblik 2017 – 2018*

In het Strategische beleid CentraM 2017-2018 werd gekozen voor drie leidende thema's: Vinden en Versterken, Preventie en Signaleren en Leiderschap en Alliantievorming. Er is op dit vlak veel werk verzet; de uitvoering loopt volgens plan en soms zelf boven verwachting.

Bij het thema Leiderschap en Alliantievorming konden we niet voorzien dat het in deze relatief korte periode zou lukken om een vergaande integrale samenwerking in de wijk tussen basisvoorzieningen en wijkzorg tot stand te brengen.

Inclusief Centrum is hier het resultaat van; wij zijn blij met deze alliantie.

In deze alliantie werkt CentraM met haar partners (MEE, Cordaan, DOCK, Streetcornerwork/Volksbond, Regenboog Groep, Roads/Arkin en Sciandri) op basis van onze eigen professionaliteit, kennis en expertise, aan de wijkgerichte en integrale dienstverlening in stadsdeel Centrum; CentraM heeft bij de totstandkoming hiervan graag haar verantwoordelijkheid genomen in een collegiale en leidende rol.

### *Vooruitblik 2019 – 2022*

Er kan niet alleen worden geogst wat eerder is gezaaid, deze ontwikkeling zet door is onze verwachting. De vraag om vernieuwende dienstverlening in slimme samenwerkingsvormen blijft aanwezig. In het Strategisch MeerjarenKader 2019-2022 wordt op deze ontwikkelingen voortgebouwd en waar nodig aangescherpt. Het samenwerkingsverband Inclusief Centrum is ook door CentraM van harte geïnitieerd; om vernieuwende dienstverlening duurzaam te organiseren, om te investeren in innovaties en kwaliteit; en om door samenhang en synergie meer te bereiken dan alle partners op zichzelf.

# Strategisch beleidsplan 2019 – 2022

De stad is steeds in beweging en vragen of verwachtingen veranderen.

Naast de grote druk op de leefbaarheid van het centrum door het toerisme zien we een aantal, soms tegenstrijdige, trends die een grote uitdaging zijn voor de Amsterdamse focus op “Gemengde Stad” en onze ambitie voor een “Inclusief Centrum”:

- Groei van het aantal ouderen en van de studentenpopulatie, toename van het aantal verwarde personen, zoals onder andere dementerenden.
- Verkamering van de woningvoorraad en de toename van vrijwel onbetaalbare woningen vragen om specifieke invulling van cohesie en participatie.
- Economische segregatie door toenemende rijkdom naast hardnekkige schuldenproblematiek en bijna onoplosbare armoedevraagstukken.

## *2019 - 2022 CentraM in vijf thema's*

Voor de komende jaren hebben wij vijf thema's benoemd; herkenbaar, actueel en relevant.

- **Armoede en Schuldhulp**
- **Buurt en Sociale Cohesie**
- **Specifieke groepen**
- **Dementie**
- **Welzijn voorkomt Zorg**

## *Hoofdstukindeling*

In dit Strategisch Meerjarenkader geven we hier inhoud en richting aan, beschrijven we het waarom en waartoe van ons werk in 2019 – 2022:

- In hoofdstuk II benoemen we deze vijf thema's als uitgangspunt en leidraad voor ons werk; en in hoofdstuk III vertalen we deze thema's naar targets voor het maatschappelijk resultaat waar CentraM zich aan wil verbinden.
- De context en uitdagingen voor CentraM binnen het sociaal en publiek domein beschrijven we in hoofdstuk IV; en in hoofdstuk V de nieuwe opgaven die hieruit voortkomen voor CentraM als maatschappelijk partner in de stad.
- In Hoofdstuk VI beschrijven we puntsgewijs de operationalisering van deze thema's naar klanten en samenwerkingsverbanden, voor medewerkers en (besturing van) de organisatie.
- In de bijlage een overzicht van de belangrijkste punten uit het coalitie-akkoord van de gemeente Amsterdam.

## **II. Vijf thema's als uitgangspunt en leidraad**

# Strategisch beleidsplan 2019 – 2022

Voor de periode 2019 – 2022 benoemt CentraM vijf thema's als uitgangspunt van haar werken met en voor bewoners /cliënten in Amsterdam CentraM.

In dit Strategisch MeerjarenKader worden bedoeling en betekenis puntsgewijs en schematisch uitgewerkt; waarmee zij de leidraad vormen voor medewerkers en organisatie, voor professionele dienstverlening en de besturing, voor allianties en partnerschap.

## **1. Armoede / schuldhulp**

- a. voorkomen
- b. bestrijden en hulpverlening

## **2. Buurt / sociale cohesie**

- a. kwetsbare bewoners en eenzaamheid
- b. participatie

## **3. Specifieke groepen (GGZ / LVB / verwarde personen / alcoholisten)**

- a. bijzondere doelgroepen met bijzondere aandacht
- b. specifieke dienstverlening op cruciale levensgebieden

## **4. Dementie**

- a. actueel thema
- b. campagne dementievriendelijke stad

## **5. Welzijn voorkomt Zorg**

- a. huisartsen en POH GGZ en Welzijn op Recept
- b. MaDi als 'preferente partner' van huisartsen in de keten tussen zorg en welzijn

De thema's zijn als de vijf vingers aan een hand; ieder op zich met eigen functie en kenmerken, onlosmakelijk aan elkaar verbonden als werkend geheel.

In dit Strategisch MeerjarenKader 2019 – 2022 leest u wat CentraM doet, hoe CentraM herkenbaar is en welke maatschappelijke resultaten zij wil realiseren. Met een uitgestoken hand naar cliënten en bewoners, opdrachtgevers en stakeholders, alliantiepartners en collega-organisaties.

# Strategisch beleidsplan 2019 – 2022

## III. De CentraM thema's 2019 – 2022 vertaald naar targets als basis voor maatschappelijk resultaat in een oogopslag

<b>1. Armoede &amp; Schuldhulp</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Schuldhulp en armoedeprogramma's / interventies in de wijk</li><li>2. Gebruik maken van life-events om financiële problematiek te bespreken</li><li>3. Actief op zoek naar (werkende) "armen"</li></ol>
<b>2. Buurt / Sociale Cohesie</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Huis van de Buurt is vindplaats en werkplekken; toegang, nooit een drempel, preventie</li><li>2. Klanten opzoeken en ophalen; zichtbaar zijn en 'vroegsignaleren'</li><li>3. Focus op kwetsbare bewoners, ouders. Op voorlichting én op preventie</li></ol>
<b>3. Specifieke groepen</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Wij vinden hen en zij vinden ons</li><li>2. CentraM-specialisatie uitwerken en "vermarkten"</li><li>3. GGZ-samenwerking aangaan, verdiepen en borgen</li></ol>
<b>4. Dementie</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. "Dementievriendelijke wijk" = dementie wordt herkend; = dementerenden voelen zich welkom</li><li>2. Rond de klant georganiseerd</li></ol>
<b>5. Welzijn voorkomt Zorg</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sociaal werker en POH-GGZ werken in partnerschap, zijn een tandem</li><li>2. POH-er is geschoold in (herkennen van) niet medische thema's (armoede, schulden)</li><li>3. Geen enkele organisatie blijft met een cliënt zitten</li></ol>

# Strategisch beleidsplan 2019 – 2022

## IV. De context en uitdagingen voor CentraM binnen het sociaal en publiek domein

CentraM laat zich inspireren door actuele en verwachte ontwikkelingen die wordt geschetst door kennisinstituten en de denkkraft van maatschappelijk onderzoek; hun reacties en bijdragen laten zien binnen welke maatschappelijke veranderingen CentraM werkt en welke opgaven daaruit voortvloeien:

- De grote opgave voor het sociaal domein is “innoveren en anders organiseren” om protocolliseren tegen te gaan.
- Het is de kunst om als CentraM de lead te nemen: in debat over populatiebepoorting en wijkbudgetten; en te bespreken: is er nog meer nodig?
- Belangrijke vliegwielen om aan te draaien zijn daarbij in elk geval:
  - (gebrek aan) sense of urgency bij overheid
  - er is al veel in beweging; hoe en met wie gaat we de echte slag nu maken?
- Professionals in de frontline hebben ruimte nodig:
  - binnen heldere kaders aan de slag gaan met maatwerk naast generieke basisdiensten.
  - en moeten die positie claimen.
- Nieuwe commons (civil society / bewonerscoöperaties / burgerinitiatieven) zijn échte partner, geen concurrent of lastige buitenboordmotor.
- Zelforganiserende burgers kunnen leiden tot vormen van “uitsluiting” en segregatie: CentraM moet hier een rol kiezen om ons hiertoe te verhouden.
- Creatief en integer omgaan met de verplichtingen voor AVG-gegevens om vroegsignaleren en bemoeizorg effectief te houden.

# Strategisch beleidsplan 2019 – 2022

## V. De nieuwe opgaven voor CentraM

### 1. Organiseer de Doorbraak:

- ✓ Met een actieve rol door bottlenecks op te lossen; zodat burgers het écht zelf kunnen en mogen doen (zorgcoöperatie, buurtcoöperatie).
- ✓ Activerend CentraM: de andere bewoners rond de “grachtengordel” uitdagen en uitnodigen iets terug te doen en bij te dragen.
- ✓ Actieve professionaliteit om meedoen mogelijk te maken; faciliteren en ondersteunen in plaats van (ver)zorgen en aan de hand nemen.
- ✓ Actieve rol door terug te grijpen op de wortels van CentraM om de rijk-arm-kloof aan te pakken; zorgzaamheid; mecenaat; filantropie.

### 2. Ontwikkel een eigentijds, herkenbaar CentraM-idioom:

- ✓ *Mecenaat en filantropie*: uitdaging aan nieuwe partners (ondernemers; rijke Amsterdammers) faciliteren en committeren; ‘terug naar de oorsprong’.
- ✓ *Community-vorming*: voor nieuwe dienstverlening; om bewoners aan elkaar te binden, elkaars stut en steun te zijn; bijvoorbeeld bij schuldhulp.
- ✓ *Getrapte dienstverlening*: een vorm van “train de trainer” sociaal werker traint bewoner/vrijwilliger om andere bewoners te ondersteunen / helpen.
- ✓ *Veelzijdige, activerende dienstverlening*: de ideale mix van formele en informele zorg en ondersteuning.

## Strategisch beleidsplan 2019 – 2022

### VI. Operationalisering van de thema's naar klanten, partners, medewerkers en organisatie.

<p><b>Wat betekent dit voor de klant, de bewoner?</b> <b>Een aantal echte CentraM-invalshoeken en ijkpunten:</b></p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 hulpverlener heeft regie per klant in het hele proces; het klantproces is leidend; geen controle maar ondersteunende meerwaarde</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sociaal werkers zijn zichtbaar, vindbaar, bereikbaar in de omgeving van de klant; “klanten zijn blij dat we langskomen”</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Scholen en ouders/omgeving zijn partner en “klant”; ook hoogopgeleiden nodigen en dagen we uit voor buddieschap en informele zorg</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Stabiliseren als doel; slechts eventueel vervolgstappen indien mogelijk; voorkomen van erger; activering als middel en doel</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Klanten krijgen nooit een nee; klanten zijn eerder in beeld en houden we zo nodig <b>langer in beeld</b></li></ul>

## Strategisch beleidsplan 2019 – 2022

**Daarom investeert CentraM in partners en samenwerkingsverbanden; en dat verwacht CentraM (dus ook) van hen!**

- Initiëren, verstevigen en bestendigen van wijknetwerken en in samenwerking (ook met 1<sup>e</sup> lijns zorg)
- Sluitende netwerken rond klanten en thema's ontwerpen en onderhouden; duidelijke afspraken; aanspreken en aangesproken worden
- Nieuwe samenwerkingspartners (middenstand bijvoorbeeld) betrekken door thematisch organiseren
- Zorgkring van dragende samenleving en georganiseerde mantelzorg
- Inclusief Centrum: “geen uitval bij verwijzen” en “een voordeur”



## Strategisch beleidsplan 2019 – 2022

Nieuwe aandachtspunten voor de rol en van sociaal werkers en ondersteunende medewerkers
<ul style="list-style-type: none"><li>Breed kijken &amp; signaleren; integraal denken &amp; handelen; resultaten bijhouden en extern delen; elkaar in het netwerk aanspreken; regie voeren</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Vroegtijdig teamleden en OR betrekken en meenemen in transformatie in een zorgvuldig proces van omdenken en anders doen</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Denken vanuit de klant, de passende dienstverlening en het maatschappelijk vraagstuk Wederkerigheid stimuleren, zelfs bij de 'moeilijkste' klant; kunnen omgaan met bewoners en inzetbaar voor alle groepen, dakloos en hoog opgeleid</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Laveren tussen klant en vrijwilliger (soms doelgroep en collega tegelijk; maar ook de ogen &amp; oren in de wijk; en drager van samenredzaamheid)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Outreaching / flexibel in tijd en plaats; werken op locatie "straat, park en plein", huis van de buurt, kerk en moskee, bij ondernemers en partners Flexibiliteit in uren en werkplek; uit je comfortzone; huisbezoek; generalistische basiskennis voor iedereen én een goede mix van specialismen</li></ul>

## Strategisch beleidsplan 2019 – 2022

Dat vraagt van management, bestuur en toezicht
<ul style="list-style-type: none"><li>• Inspirerend koploper zijn; bewust uitstralen: “dit is dé ontwikkeling die past bij deze tijd”; Invloed en netwerk bewust en strategisch inzetten</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• RvT regelmatig op werkbezoek in het hele werkgebied; meedenken; aandacht voor de nieuwe eisen die aan het vak worden gesteld</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Slim nadenken: “hoe komen we van A naar B? wat hebben we daarvoor nodig?”</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Iedereen betrekken en meenemen; en tegelijkertijd stellig en overtuigd zonder te lang tijd pad actief invoeren; meedenken RvT, bestuurder, strategiegroep, OR; in open dialoog met partners en opdrachtgevers</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Investeren in partners en (nieuwe) stakeholders; “harde” afspraken over geven en nemen; halen en brengen</li></ul>

### Nawoord

Met dit Strategisch MeerjarenKader 2019-2022 wordt versterkt wat de afgelopen jaren is opgebouwd, binnen CentraM en in de samenwerking met partners. CentraM wil haar expertise verder uitbouwen, is specialist op onderdelen. En zij wil haar positie in de wijk versterken, door samen met de partners verantwoordelijkheid te nemen voor de zorg & welzijn in die wijk.