

# Buurtteams Amsterdam

November 2019

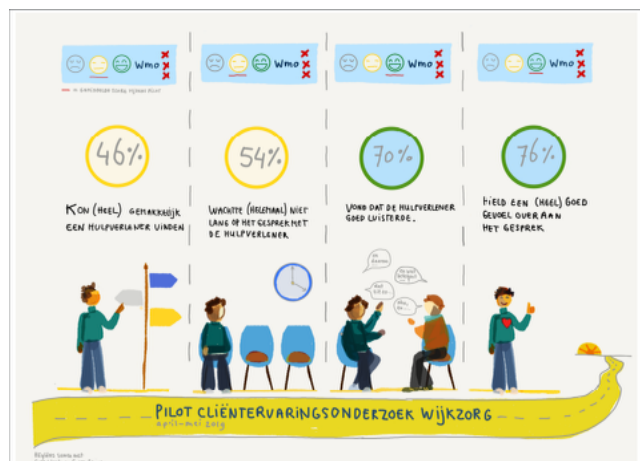
## Nieuwe Buurtteams

Vanaf januari 2021 kan elke Amsterdammer voor allerlei ondersteuningsvragen op het gebied van sociale zorg, inkomen, schulden en veiligheid terecht bij een laagdrempelig buurtteam.

Buurtteams Amsterdam wordt -samen met de Ouder- en Kindteams- de spil in de wijk waar zorg en ondersteuning voor iedere Amsterdammer samenkomen. In de buurt en in samenhang georganiseerd: eenvoudig en herkenbaar voor inwoners en professionals.

## Wat willen we bereiken?

Uit cliëntervaringsonderzoek naar dienstverlening door de gemeente blijkt dat Amsterdammers heel tevreden zijn over hulpverleners en de manier waarop ze geholpen worden. Door de veelheid aan aanbieders is echter niet altijd duidelijk waar ze met hun vragen terecht kunnen. En omdat organisaties vaak zijn opgedeeld per specialisme, lukt het niet altijd om de behoefte van de Amsterdammer integraal te bekijken.



Dat is de aanleiding voor Buurtteams Amsterdam. Maar hoe zien die buurtteams er straks uit? Welke diensten leveren ze? Hoe werken ze samen met aanpalende diensten en specialisten? Hoe borgen we continuïteit? Allemaal vragen die verschillende stakeholders het beste samen kunnen beantwoorden.

### Co-creatie

Daarom werd dit voorjaar besloten om met een afspiegeling van het brede stakeholderveld - in totaal 120 personen waaronder Amsterdammers, zorgaanbieders en gemeente - in drie werksessies samen Buurtteams Amsterdam vorm te geven. De voorbereidingsgroep - een mini-afspiegeling van het veld - identificeerde 11 groepen die samen de uiteenlopende perspectieven inbrengen. *Lees meer over de groepen en de deelnemers op pagina 3 en 8.*



### Centrale vraag:

**“Hoe zorgen we dat Buurtteams Amsterdam optimaal aansluiten bij het leven van Amsterdammers met al hun ondersteuningsvragen?”**

“We moeten terug naar de bedoeling, de vraag van de Amsterdammer,” aldus Hilde Reints, directeur Onderwijs, Jeugd, Zorg en Diversiteit bij de gemeente Amsterdam, op dag 1 van de co-creatie. “Niet meer hetzelfde voor iedereen, maar goed luisteren naar de vraag en maatwerk regelen voor de inwoner. Met de buurtteams organiseren we ons eenvoudiger.”

### Proces en resultaat

De co-creatie sessies vonden plaats op 24 september, 2 en 17 oktober in de Tolhuistuin. Op 13 november werden de oogst en de vervolgstappen gepresenteerd.

*In deze krant een impressie van het proces, de tussentijdse oogst en het resultaat.*

### Gedeelde ambities

Op dag 2 formuleren we met elkaar gedeelde ambities voor de toekomst van de buurtteams.

1. Wat biedt het buurtteam?
2. Hoe werkt een buurtteam?
3. Vindbaarheid
4. Samenwerking
5. Lerende professionals
6. Opdrachtgever & -nemers
7. ICT
8. Zorgcontinuïteit

*Lees de volledige ambitiestatements op pagina 5.*



Dag 1: Verleden & Heden > pagina 2-4



Dag 2: Toekomstambities > pagina 4



Dag 3: Ontwikkelplannen > pagina 5-8



## Dag 1

# Verleden & Heden

Een gezamenlijk vertrekpunt en een gedeeld beeld van het heden rondom de nieuw in te richten Buurtteams Amsterdam creëren.

## Leren van het verleden

Dag 1 zijn we gestart met te onderzoeken wat er nu al goed gaat. Via waarderend onderzoek werd zo een gezamenlijk vertrekpunt gecreëerd.

Alle aanwezigen deelden in tweetallen een verhaal over hun beste (werk)ervaring met het aansluiten bij het leven van Amsterdammers en al hun ondersteuningsvragen. Uit al deze verhalen destilleerden ze de drijvende krachten; dat wat werkt, wat we mee willen nemen naar de toekomst. Op basis van het principe: dat wat je aandacht geeft, groeit.



Hieronder een impressie van de geclusterde oogst.

### Wie ben jij?

- Wees nieuwsgierig - kijk naar wie er voor je staat.
- Uitgangspunt voor alles wat we doen.
- Aansluiten bij wat de cliënt nodig heeft, in plaats van vanuit het aanbod redeneren.

### Tijd en aandacht bij de start

Er moet voldoende tijd zijn om vertrouwen met de Amsterdammer op te bouwen zodat je vanuit echt contact kunt samenwerken. Door onbevooroordeeld te zijn en objectief te luisteren in plaats van een vragenlijst af te werken kun je flexibel meebewegen met de klant.

### Focus van de professional

We zoeken pittige en eigenwijze professionals die buiten de lijntjes durven kleuren. Samenwerken is een kunst omdat je het vertrouwen moet hebben dat je dingen uit handen kan geven. Het profiel van de ideale professional moet die elementen bevatten. Het gaat ook over verbinding, bijvoorbeeld tussen specialist en wijkdienst, die bijzonder krachtig is gebleken.

### Het doel centraal

Het doel is niet de regels naleven, maar de Amsterdammer helpen.

### Versterk elkaar

- Je kunt het niet alleen - zoek elkaar op. Breng kwaliteiten samen, verrassende combinaties.
- Verschillen kunnen verbinden.



### Het eigen netwerk van de Amsterdammer aanspreken én ondersteunen

Houd het klein. Zoek naar praktische oplossingen in het dagelijks leven, wat kan de Amsterdammer wel en wat vindt hij of zij belangrijk? Het netwerk van de burger versterken is een belangrijke kans en biedt een goed perspectief. Kijk breed naar de vragen, omdat daar de creatieve oplossingen liggen.

### Doen wat nodig is

- Het contact met hulpverleners wordt hoog gewaardeerd.
- Durf samen te experimenteren. Maar doe dat in teamverband en niet op eigen houtje.
- Regel en steun experimenteerruimte en voorwaarden voor maatwerk.



## Doelen

### Dag 1: Dinsdag 24 september

Doel: We vormen een gedeeld beeld van wat er speelt rondom de nieuw in te richten buurtteams.

- Gezamenlijk vertrekpunt
- Gedeeld beeld van het heden - feiten, trends & ontwikkelingen, dilemma's

### Dag 2: Woensdag 2 oktober

Doel: We formuleren ambities voor de toekomst en verkennen ideeën om deze te realiseren.

- Gewenst toekomstbeeld
- Gedeelde basis - wat willen wij allen?
- Gezamenlijke ambities voor de realisatie van de Buurtteams Amsterdam

### Dag 3: Donderdag 17 oktober

Doel: We werken de ideeën en voorstellen uit in een ontwikkelplan.

- Formuleren van werkwijzen en afspraken

- Buurtteams worden in de praktijk duidelijk, daarvoor is ruimte nodig. Fouten maken mag. Dit vereist een bepaalde organisatie cultuur.
- Durf insinueert dat het "eng" is maar de organisatie moet straks zo zijn dat experimenteren niet eng is.
- Maatwerk op casusniveau is belangrijk, maar ook op wijkniveau.

### Inspirerend werkkader

- Systemen zijn nodig maar die moeten ondersteunend zijn, moeten niet bepalend zijn voor wat je doet.
- Durf te kiezen voor een aanpak waarin echt maatwerk mogelijk is. Durf de aanpak te kiezen die echt voor een oplossing zorgt.
- Dit vraagt om specifieke competenties van de medewerkers.
- In de basis moet het kader zijn: professional krijgt ruimte en steun om te kunnen doen wat hij of zij moet doen.

Dit zijn zaken die we willen behouden, op basis van wat er nu al is. Veel van de componenten die we voor de toekomst willen, zitten besloten in de ervaringen. Die willen we benutten en vergroten. Het zijn kiemen die nog meer water moeten krijgen, zodat we ze kunnen benutten voor de transitie.



## Focus op het heden Trends in kaart

Vervolgens hebben we actuele trends en ontwikkelingen in kaart gebracht die een effect hebben op het leven van Amsterdammers en al hun ondersteuningsvragen. Zodat we -voordat we tot actie overgaan- met elkaar het hele plaatje begrijpen: 'de hele olifant in beeld'.

### Sleuteltrends

Uit alle trends hebben we vervolgens de zes top-trends gedestilleerd (zie ook foto):

1. Casussen in de wijk worden complexer.
2. Groeiende tweedeling tussen arm en rijk.
3. Vergrijzing, meer mensen met dementie, mensen wonen langer thuis en meer druk op mantelzorgers.
4. Meer krapte op de woningmarkt.
5. Meer druk op de sociale basis, meer aandacht voor positieve gezondheid, meer druk op mantelzorg.
6. Meer uitgaven aan de zorg, hogere verwachting van maakbaarheid, krachtige thuiszorg in de wijk.

# Mindmappen

Breng trends in kaart

**Sociale, economische, technische, natuurlijke, politieke ontwikkelingen die nu een impact op ons hebben**

**Spelregels**

- Alle ideeën zijn geldig
- Degene die benoemt, bepaalt de plek
- Tegenovergestelde trends zijn ok
- Wees specifiek

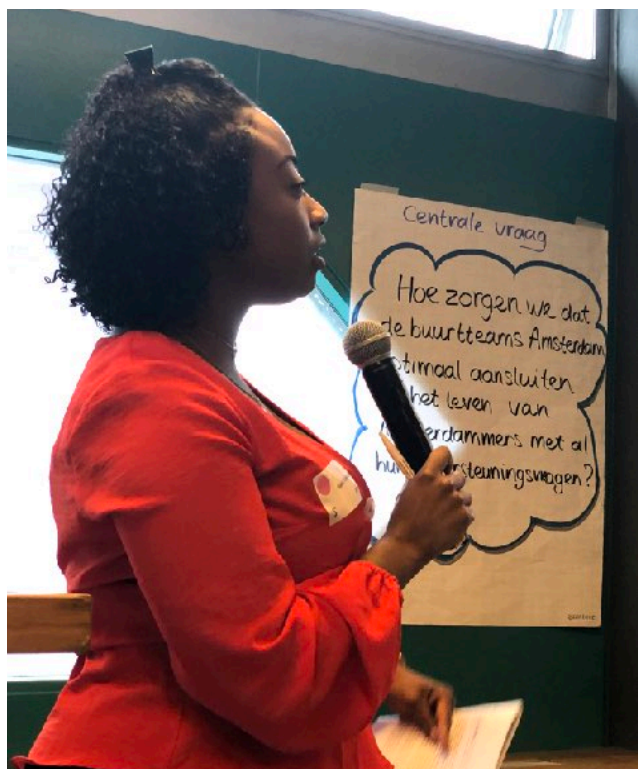
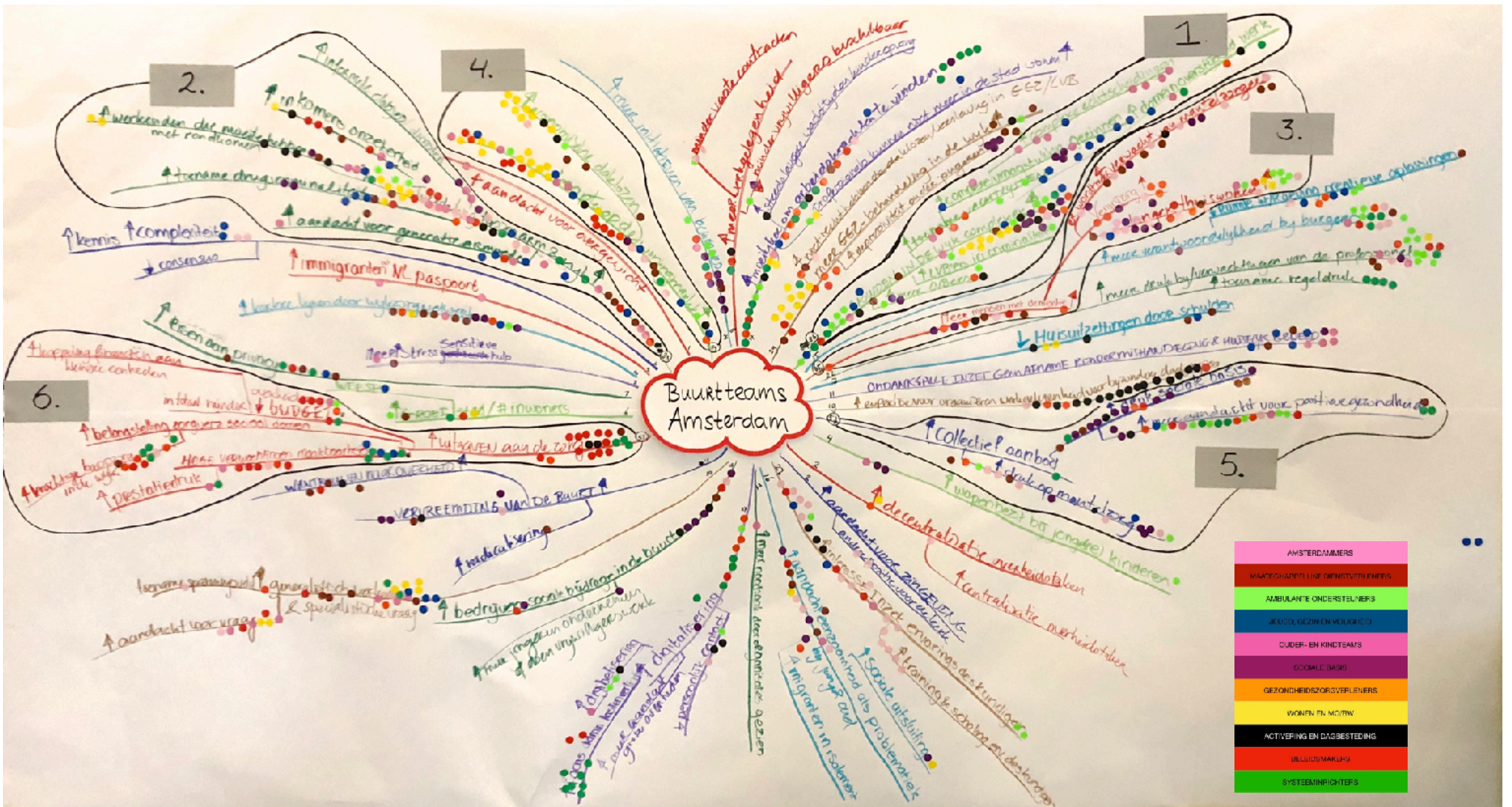
Bron: Weisbord & Janoff Perspectivity  
For the love of complexity

## Alle perspectieven

Om de centrale vraag te kunnen beantwoorden, zijn de kennis en perspectieven van de verschillende stakeholders nodig. Voor dit vraagstuk zijn 11 stakeholdergroepen geïdentificeerd:

1. Amsterdammers
2. Maatschappelijke dienstverleners
3. Ambulante ondersteuners
4. Jeugd, gezin & veiligheid
5. Ouder-en Kindteams (OKT)
6. Sociale basis
7. Gezondheidszorgverleners
8. Wonen & MO/BW
9. Activering & dagbesteding
10. Beleidsmakers gemeente
11. Systeminrichting

Vervolgens heeft de begeleidingsgroep -in overleg met Cliëntenbelang, SIGRA, zorgorganisaties en de gemeente- ca. 10 mensen per groep uitgenodigd. Zowel directeuren en bestuurders, als zorgverleners en ervaringsdeskundigen die weten wat in de praktijk nodig is. 120 personen die samen een afspiegeling van het 'hele systeem' rondom de centrale vraag vormden.





## Trotsen & spijten

Om eigenaarschap te tonen en verantwoordelijkheid te nemen voor de eigen acties hebben we de volgende vragen in stakeholdergroepen onderzocht:

- Welke trends zijn voor ons -als stakeholdergroep- van belang om optimaal aan te sluiten bij het leven van de Amsterdammers?
- Wat doen we al in relatie tot deze trends?
- Wat willen we in de toekomst meer gaan doen?
- Waar zijn we trots op zijn en waar hebben we spijt van als het gaat om het optimaal aansluiten bij het leven van Amsterdammers met al hun ondersteuningsvragen.

### Amsterdammers

#### Trots op

- dat mensen langer thuis kunnen wonen, ouderen, jongeren, GGZ en mensen met een beperking;
- dat de traplift is geregeld tot driehoog.

#### Spijt van

- dat we niet betrokken zijn geweest bij de voorbereiding van de micro-, macro- en mesomotie;
- dat mantelzorgers niet meer wordt gevraagd wat zij willen.

### Jeugd, gezin en veiligheid

#### Trots op

- inzet en uithoudingsvermogen van professionals;
- wisselwerking tussen specialisten en generalisten als de hulpvraag daar om vraagt.

#### Spijt van

- het nog onvoldoende en goed benutten van de informatie en beschikbare data.

### Ambulante ondersteuning

#### Trots op

- dat er meer complexe doelgroepen zijn bereikt;
- dat er goede professionals in de wijken werken.

#### Spijt van

- dat er onvoldoende aandacht is geweest voor criminele jongeren;
- te weinig wederkerigheid t.a.v. burgers.

### Maatschappelijke dienstverleners

#### Trots op

- het ontstaan van veel samenwerkingen - zoals route 020, wijkzorg en sociale basis;
- dat de MADI's op heel veel goede locaties in de wijk zitten.

#### Spijt van

- het niet meer benutten van sociaal ondernemen;
- gebrek aan diversiteit onder werknemers in de teams.



### Systeminrichting

#### Trots op

- nieuwe en alternatieve wijzen van verantwoordtussen opdrachtgever en -nemer (voorbeeld: Westerpark);
- creatieve vormen om personeel te binden en te behouden.

#### Spijt van

- te weinig collectieve inzet op verbeteren positie personeel vanuit de sector, bijvoorbeeld nog onvoldoende ingezet op terugdringen cao's.

### Sociale basis

#### Trots op

- dat we kijken naar wat iemand kan, niet naar zijn of haar beperking;
- het ondersteunen van initiatieven van Amsterdammers (ook jongeren).

#### Spijt van

- weinig gezamenlijke strategie binnen de sociale basis.



### Beleidsmakers

#### Trots op

- gebieds- en opgavegericht werken;
- toenemende focus op bestaanszekerheden.

#### Spijt van

- niet genoeg tegengaan van de bureaucratie;
- dat we wat we nu doen niet vijf jaar geleden al gedaan hebben.

### Activering & dagbesteding

#### Trots op

- de methodologische professionalisering op het gebied van participatie;
- samenwerking tussen WPI en zorginstellingen waardoor meer mensen naar betaald werk zijn doorgestroomd.

#### Spijt van

- dat het belang van werk en dagbesteding is onderbelicht;
- dat we onvoldoende oog hebben gehad voor niet-westerse migranten.

### Ouder- en Kindteams (OKT)

#### Trots op

- meer vraaggericht werken, waar we tijd en ruimte voor krijgen;
- laagdrempeligheid, we zijn makkelijk te bereiken.

#### Spijt van

- nu nog persoonsafhankelijk hoe de hulpverlening is;
- oudere jeugd wordt onvoldoende bereikt.

### Wonen

#### Trots op

- het meer gebruik maken van elkaars expertise en meer onderlinge samenwerking;
- aanpak kwetsbare huishoudens.

#### Spijt van

- het niet benutten van de regelruimte binnen 5%;
- de raamovereenkomst intermediaire verhuur waardoor we niet zo flexibel zijn.

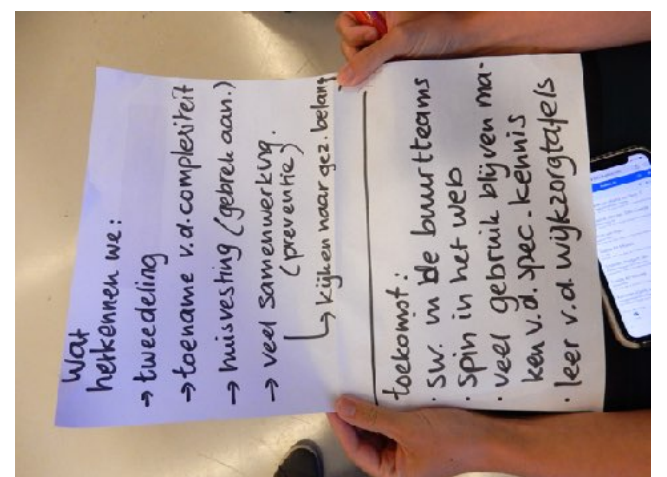
### Gezondheidszorgverleners

#### Trots op

- samenwerking en de continuïteit met de informele zorg;
- specialistische zorg die op de juiste manier wordt ingezet.

#### Spijt van

- het snel afschalen onder druk waardoor je draaideur-cliënten krijgt;
- het niet kunnen aanbieden van combi-product Hulp bij Huishouden Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (HbH OGGZ).





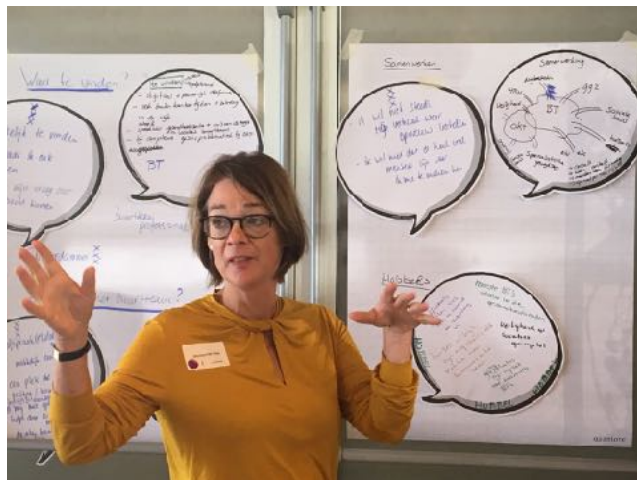
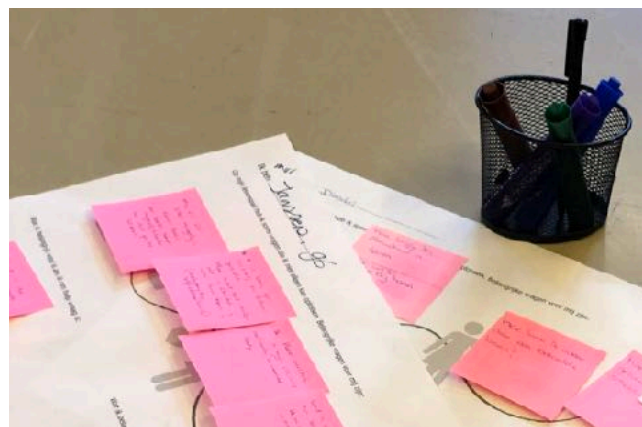
## Dag 2 Toekomst

Gezamenlijke ambities voor de toekomst van de buurtteams formuleren en verkennen wat er nodig is om deze te realiseren.

### Kruip in de huid van de Amsterdammer

We zijn de tweede dag gestart met ons in te leven in diverse Amsterdammers (aan de hand van 26 persona's), en hun specifieke ondersteuningsvragen.

- Wat zijn belangrijke levensvragen?
- Wat vindt deze Amsterdammer belangrijk als zij/hij om hulp vraagt en ondersteuning krijgt?



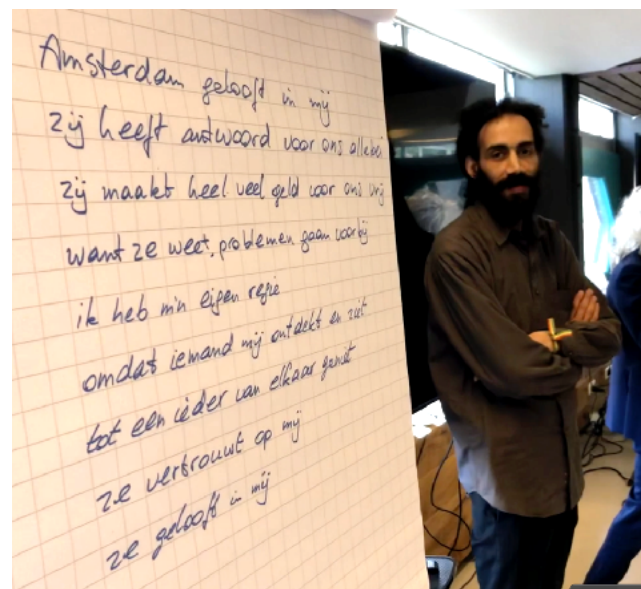
### Toekomstscenario's Het is 2025...

Vervolgens hebben we de toekomstige buurtteams, zowel vanuit het perspectief van de Amsterdammer, als de professional, gevisualiseerd. De kaders in het hoofdlijnenakkoord waren ons uitgangspunt.

Het resultaat: 11 levendige presentaties over Buurtteams Amsterdam in 2025. En hoe de belangrijkste hordes om daar te komen zijn overwonnen.

#### Wat willen we allemaal?

Uit al deze levendige toekomstscenario's is de 'common ground' gedestilleerd; dat wat we allemaal willen voor de buurtteams van de toekomst.



### Gedeelde ambities

Op basis van de 'common ground' hebben we acht ambitiestatementen voor de toekomst van Buurtteams Amsterdam geformuleerd.

#### 1. Wat biedt het buurtteam?

We bieden informatie, advies en ondersteuning, activering en doorgeleiding bij vragen op alle leefgebieden.

#### 2. Hoe werkt een buurtteam?

We houden het simpel en komen er samen uit. We doen wat nodig is en we sluiten aan bij alle Amsterdammers.

#### 3. Vindbaarheid

Wij kennen de Amsterdammers en zij kennen ons. Je vindt ons op een herkenbare plek in de buurt waar je altijd naar binnen kan lopen. En we vinden elkaar op buurtontmoetingsplaatsen. Ook online zijn wij te vinden! Check onze website, social media of neem contact met ons op per mail, chat en/of telefoon.

#### 4. Samenwerking

Wij - sociale basis, buurtteams, OKT en specialistisch en aanvullende ondersteuning:

- hebben dezelfde maatschappelijke opgave, waarin we ieder onze eigen rol hebben. Die opgave is: samenwerking, kleine problemen klein houden, waar nodig specialisten erbij halen, bieden wat nodig is;
- hebben een zorgcontinuüm van licht naar zwaar, over de domeinen heen -huisarts, wijkverpleging, SPVer, veiligheidsketen- dat geborgd is in het 'Amsterdamse zorgstelsel';
- hebben specialismen dichtbij de buurtteams georganiseerd, om kennis te ontsluiten en toegang te organiseren (zoals flexibele arrangementen);
- weten van onszelf en van elkaar wat we kunnen en hebben dezelfde visie en vocabulaire. We hebben vertrouwen in elkaar en elkaars ambacht.

#### 5. Lerende professionals

Wij zijn lerende professionals met een open en nieuwsgierige houding en een vraaggestuurde benadering. Wij nemen tijd en ruimte om te werken aan ons nieuwe buurtteam.

#### 6. Opdrachtgever & -nemers

We willen een heldere opdracht waarin de randvoorwaarden staan die professionals tijd en ruimte geven om continuïteit en maatwerk te leveren en aan te sluiten op wat de Amsterdammer nodig heeft en de buurt vraagt (aansluitend op de netwerkstructuur in de buurt).

#### 7. ICT

De Amsterdammer heeft een eigen dossier dat deelbaar is. De professional kan gemakkelijk en minimaal registreren en beschikt over de informatie die nodig is. Bestuurders en beleidsmakers beschikken over sturings- en verantwoordingsinformatie.

#### 8. Zorgcontinuïteit

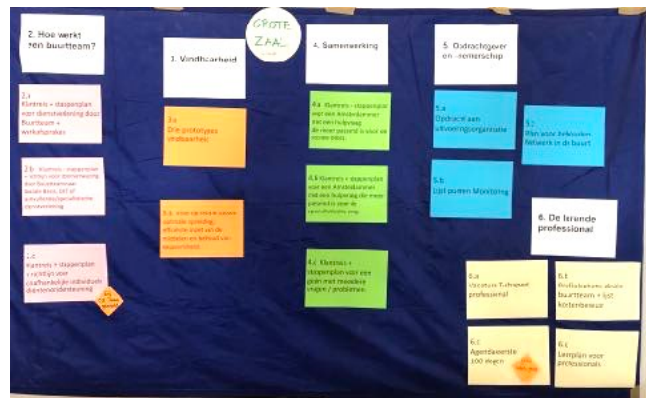
We zorgen ervoor dat de invoering van de Buurtteams voor Amsterdammers en professionals zo goed mogelijk verloopt en nemen maatregelen om de risico's zo goed mogelijk te beheersen.



# Dag 3: Ontwikkelplannen

De ambities voor de nieuwe buurtteams uitwerken in ontwikkelplannen.

Op dag 3 hebben we in subgroepen -aan de hand van een twintigtal opdrachten- de ambities uitgewerkt tot concept ontwikkelplannen.



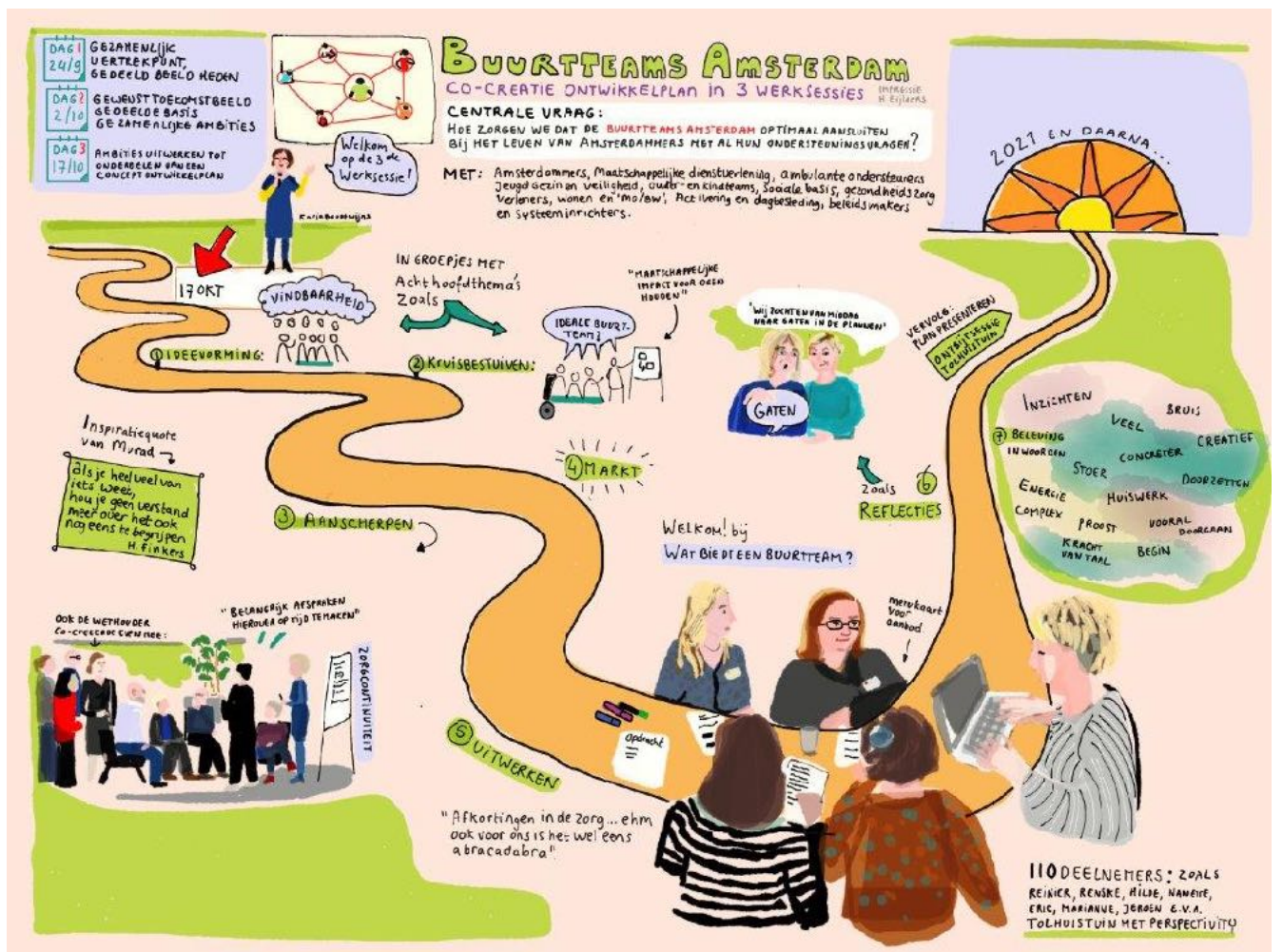
De voorbereidingsgroep heeft vervolgens alle plannen (41 pagina's in totaal) gelezen en hieruit gedestilleerd wat iedereen wil, wat waar landt en ontwikkelpunten en dilemma's benoemd. Dit werd op 13 november gepresenteerd. Lees hier de samenvatting.



## Wat willen we allemaal?

In de ontwikkelplannen komen veel dezelfde ideeën terug. Niet altijd heel vernieuwend, maar toch ook nog niet overal praktisch. Aandachtspunt voor de komende maanden: plannen uitwerken en aan de slag!

- Het buurtteam is er voor alle Amsterdammers en alle vragen.
- De Amsterdammer heeft een duidelijk aanspreekpunt, dat kan wisselen gedurende het traject, wordt niet doorverwezen, treft de juiste zorg en ondersteuning, maakt zelf zijn plan en is leidend in de zorgverlening.
- Het buurtteam is vindbaar op vertrouwde en bestaande plekken in de buurt en heeft een warme en toegankelijke sfeer. Het buurtteam is deskundig en betrouwbaar en is zowel fysiek als digitaal en telefonisch goed bereikbaar.
- Buurtteammedewerkers zijn generalisten met een eigen expertise/aandachtsgebied, vakmanschap, lef en vertrouwen en kijken naar wat wèl kan.
- De buurtteams werken vanuit een gezamenlijke visie die wordt doorvertaald naar de opdracht op stadsdeelniveau. Op basis van een stadsdeel/buurtscan kunnen de accenten worden aangebracht. Het beschikbaar budget sluit hierbij aan.
- Er zijn goede samenwerkingsafspraken met de sociale basis, onafhankelijke cliëntenondersteuning, WPI, OKT, veiligheid, medisch domein, etc.
- Samen met burgers en buurten wordt een passend monitoringssysteem ontwikkeld.
- Goede ICT-ondersteuning is essentieel.



## Wat landt waar?

- 1. Uitvoeringsbesluit**  
Een deel van de ontwikkelplannen en een aantal onderwerpen die buiten de co-creatie vallen, landen in het uitvoeringsbesluit Buurtteams Amsterdam. Dit ligt in januari 2020 ter besluitvorming voor bij het college van B&W. In februari komt het in de commissie en in maart besluit de gemeenteraad.
- 2. Opdrachtverlening**  
Een deel van de ontwikkelplannen landt in de uitvraag voor de uitvoering in de stadsdelen. Deze wordt eind maart 2020 gepubliceerd.
- 3. Inspiratie**  
Sommige onderdelen zijn al tot in detail uitgewerkt. Dit wordt als handreiking meegegeven aan de buurtteams.
- 4. Co-creatie**  
Een aantal onderwerpen wordt in co-creatie verder doorontwikkeld.

*“De meest waardevolle opbrengst van de co-creatie: basis voor gezamenlijke beslissingen vanuit de inhoud, in het belang van Amsterdammers en professionals.”*

## 2. Hoe werkt het buurtteam?

Uitgangspunten:

- Eenvoudig waar het kan, uitgebreid waar nodig;
- Uitgaan van de kracht van de Amsterdammer zelf en zijn/haar netwerk;
- Het buurtteam sluit aan bij de Amsterdammer in al zijn/haar diversiteit;
- Goede samenwerking met onafhankelijke cliëntenondersteuning ;
- Eenduidig proces voor iedereen:
  - ➔ Kennismaken
  - ➔ Vraag verhelderen en mogelijkheden onderzoeken
  - ➔ Plan maken
  - ➔ Rollen verdelen
  - ➔ Coachen en begeleiden
  - ➔ Voortgang volgen en evalueren

### Hoe verder?

- De rol en werkwijze van de onafhankelijke cliëntenondersteuning t.o.v. de buurtteams wordt nader uitgewerkt en landt in het uitvoeringsbesluit;
- De in detail uitgewerkte werkprocessen worden meegegeven ter inspiratie aan de individuele buurtteams.

### Dilemma's:

- Inzet van ervaringsdeskundigen (zie ook pagina 7)
- Toegang dagbesteding



## 1. Wat biedt het buurtteam?

Onderstaand voorstel wordt opgenomen in het uitvoeringsbesluit.

### Buurtteam X

#### MENUKAART

<b>WARM WELKOM</b> We bieden een warm welkom aan alle Amsterdammers met ondersteuningsvragen. Dit doen we zowel fysiek als digitaal. We bieden informatie, advies, ondersteuning, activering en doorgeleiding bij vragen op alle leefgebieden. We bieden een vraagverhelderingsgesprek om de vraag van de klant helder te krijgen in een veilige omgeving naar keuze.	<b>PSYCHOSOCIAAL</b> Ondersteuning bij aanvragen PGB Ondersteunen van de mantelzorger Inzetten van specialistische ondersteuning Veilig Thuis, GGZ, Politie, OGGZ netwerk Ondersteunende gesprekken versterken eigen regie, huisbezoeken Netwerkanalyse en versterking Veilig Thuis, GGZ, Politie
<b>WONEN</b> Ondersteunen WMO aanvraag Denk aan traplift, HBH Ondersteunen bij gesprekken Denk aan met GGZ, Zorg & Overlast, woongroep, wijkagent, IWOon Doorgeleiden Centrale Toegang MO/BW Uitleg en informatie geven Regelingen en procedures rondom dakloosheid, woningruil Ondersteunen bij huishouden Van tijdelijke aard met lerend effect, inzetten HBH OGGZ	<b>WERK/DAGBESTEDING</b> Kennis sociale kaart en regelingen Informatie geven en ondersteunen bij afspraken. Ook rondom vrijwilligerswerk, daginvulling, overgang WMO/WLZ Inschakelen wat nodig is Sollicitatietrainingen sociale basis, trainingen voor laaggeletterdheid bij WPI, informeel. Ondersteunende gesprekken Inzicht geven in de mogelijkheden van de klant zelf. Toeleiding naar dagbesteding Arbeidsmatig, meedoen en meewerken
<b>FINANCIËN</b> Ondersteunen aanvraag schuldhulp Toeleiden naar sociale basis Voor trainingen en cursussen Uitleg en informatie geven Denk aan inkomensondersteunende maatregelen van bv WPI, fondsen Aanvragen bewindvoering, budgetbeheer Toeleiden naar sociaal raadslieden	<b>WARM AFSCHIED</b> Bij een warm welkom hoort ook een warm afscheid. We bespreken welk contact nog gewenst is; een vinger aan de pols contact? Een blijkspreek? Een evaluatief gesprek na een bepaalde periode? Ook bespreken we de wederkerigheid, wat kan de klant eventueel zelf betekenen voor de buurt?



### 3. Vindbaarheid

#### Locatie

- Fysieke locaties, gevestigd langs 'olifantenpaadjes', combineren met bijv. OKT of gezondheidscentrum;
- Biedt mogelijkheid voor privacy, heeft groepsruimte en spreekkamers;
- Daarnaast ook ondersteuning bij de mensen thuis;
- Geen postcodebeleid.

#### Digitaal en telefonisch contact

- Chatten/whatsappen/digitaal moet mogelijk zijn.

#### Vindbaarheid via andere hulpverleners/ingangen:

- Aandacht voor diverse groepen via andere zorgverleners;
- Open inloop mogelijk zonder afspraak;
- Gebiedsgerichte aanpak;
- Sturing op de samenwerking.

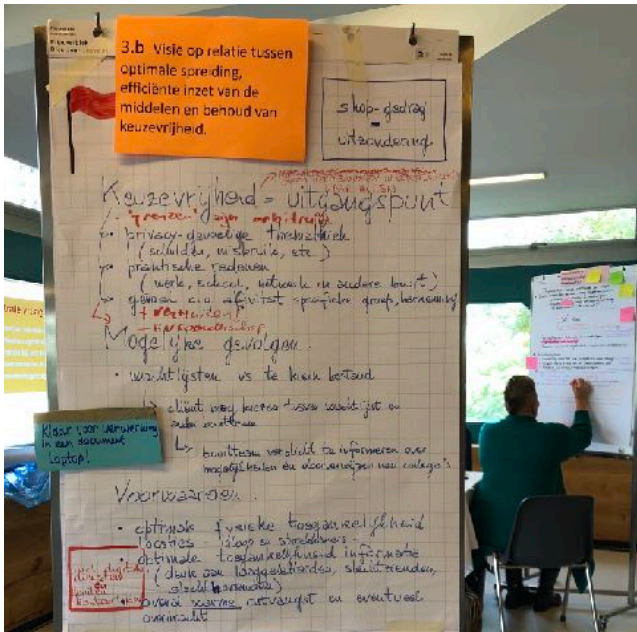
#### Hoe verder?

##### Faseringsvraagstukken:

- ▶ Op 1 januari minimaal één -uiteindelijk circa acht- fysieke locaties per stadsdeel (60 in totaal in de hele stad);
- ▶ Telefonisch en digitaal contact buiten kantooruren.

##### Dilemma:

- ▶ Locaties zijn zowel herkenbaar als anoniem.



### 4. Samenwerking

#### Multiproblematiek

- Volwassenen: buurtteam doet zoveel mogelijk zelf. Als dat niet voldoende is wordt geïndiceerd voor specialistische ondersteuning. Samen optrekken met OKT, activering, sociale basis, schuldhulpverlening, wonen, ervaringsdeskundigen, etc.;
- Gezinnen en jongvolwassenen: OKT en buurtteams werken nauw samen (op gezinsniveau). Idealiter is er uit beide teams een vaste contactpersoon die samen één behandelplan opstellen. (Fysieke) nabijheid is van belang. Daar waar het zwaartepunt van de hulpvraag ligt bepaalt wie de kar trekt. OKT/buurtteam doen zoveel mogelijk zelf. Als de casus te complex is wordt specialistische zorg erbij gehaald.

#### Netwerksamenwerking

- De opdrachtnemer borgt netwerksamenwerking op stadsdeelniveau en per buurt via de buurtteams.

#### Hoe verder?

De werkwijze multiproblematiek en samenwerking OKT worden opgenomen in het uitvoeringsbesluit.

#### Dilemma's in verband met haalbaarheid:

- ▶ Aandachtsfunctionarissen sociale basis;
- ▶ Aanjager netwerksamenwerking.

### Samen doorontwikkelen

Een aantal dilemma's en aandachtspunten wordt op korte termijn in co-creatie doorontwikkeld:

- ▶ Samenwerking sociale basis
- ▶ Professionalisering
- ▶ Ervaringsdeskundigheid
- ▶ Zorgcontinuïteit & fasering

Andere trajecten (zoals het Verbond en de Allianties) gaan door of volgen later.

### Samenwerking sociale basis

Het leggen van verbinding met de sociale basis is iets wat elke buurtteammedewerker moet kunnen en zou hierin gefaciliteerd moeten worden. Dit gaat niet vanzelf. Buurtteams krijgen dan ook de opdracht mee:

- om een vorm te vinden om de samenwerking met de sociale basis te versterken.
- om via deskundigheidsbevordering te werken aan dienstverlening die uitgaat van preventie, kracht en mogelijkheden.

#### Co-creatie

Een klein team gaat de opdracht voor de sociale basis t.b.v. de uitvraag in co-creatie verder uitwerken.

Trekker: Peggy Wilting



*“We moeten faciliteren dat professional nieuw en leuk werk gaan doen.”*

### 5. Professionalisering

- Professionals zijn in staat integraal (samen) te werken;
- Vanuit een T-shaped model, werken in een generalistisch team, ieder vanuit zijn/haar specialisme;
- Professional krijgt de ruimte om te blijven ontwikkelen en om kennis en netwerk van aandachtsgebied op peil te houden;
- Amsterdammer heeft eigenaarschap, professional faciliteert, aansluiten op de probleemoplossende mogelijkheden van de Amsterdammer zelf en zijn/haar eigen netwerk;
- Vraaggestuurde benadering en brede blik;
- Werken vanuit zelfinzicht/ ervaringsdeskundigheid is geborgd in het team;
- We doen het kosteneffectief.

#### Co-creatie

Leren & ontwikkelen en het werkkader voor professionals wordt in co-creatie verder uitgewerkt.

Trekker: Conny Heemskerk

### 6. Opdrachtgever- & nemers

#### Opdrachtgever

- Aanspreekbaar, eenduidig en gelijkwaardig;
- Continuïteit in opdracht, rapportage, formats;
- Aandacht voor randvoorwaarden en knelpunten;
- Monitort op basis van vooraf bepaalde indicatoren;
- Ruimte voor ontwikkeling en leren.

#### Opdrachtnemers

- Goed werkgeverschap;
- Verbinder & transparant;
- Deskundig & efficiënt;
- Oog voor diversiteit;
- Medebewaker van stedelijke eenheid en samenhang in de uitvoering;
- Werkt actief mee aan herschikking van capaciteit wanneer dat nodig is.

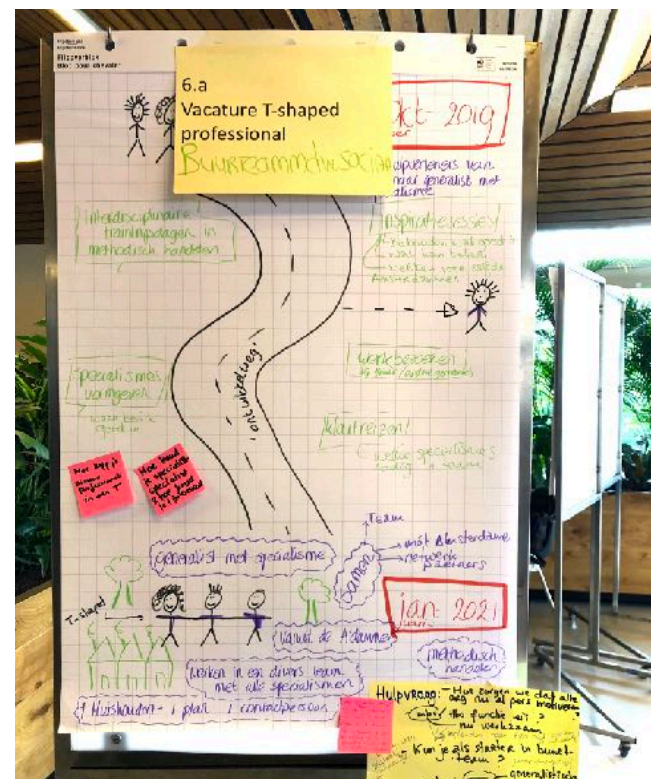
#### Hoe verder?

- ▶ Het monitoringssysteem en de indicatoren worden in het uitvoeringsbesluit voorgelegd. De uitwerking volgt in de opdrachtverlening. In het model van sturing kijken we daarnaast ook naar de samenhang met de sociale basis en de aanvullende zorg.
- ▶ Amsterdammers en buurten worden betrokken bij het ontwerpen van het monitoringssysteem en de wijze van monitoren, zodat de kwaliteit echt aansluit bij de behoefte.

### Ervaringsdeskundigheid

Het belang van de inzet van ervaringsdeskundigheid wordt breed gedeeld. Hoe we deze rol willen en kunnen invullen wordt ook in co-creatie verder uitgewerkt.

Trekker: Johan de Vries





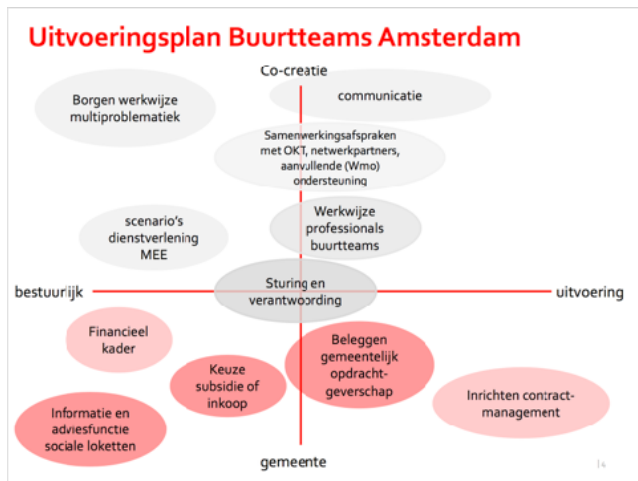
## 7. ICT

Uitgangspunten:

- De Amsterdammer heeft toegang tot informatie over de buurtteams. De Amsterdammer kan gegevens over zichzelf inzien, delen en bewerken.
- De professional kan makkelijk zijn/haar werk doen en hoeft minimaal te registreren. Als professional beschik je over de informatie die je nodig hebt.
- De gemeente en opdrachtnemers beschikken over de hoogstnodzakelijke sturings- & verantwoordingsinformatie.

**Hoe verder?**

- ▶ De ICT-uitgangspunten landen in het uitvoeringsbesluit.
- ▶ De fasering ICT wordt meegenomen in de co-creatie zorgcontinuïteit & fasering.



## 8. Zorgcontinuïteit & fasering

Uitgangspunten:

- Iedere Amsterdammer die zorg nodig heeft blijft die zorg krijgen;
- We behouden zo veel mogelijk professionals;
- Het moet wel haalbaar zijn. Dus we gaan faseren; wat moet voor 2021 en wat kan daarna?
- Maak nu al afspraken over warme overdracht van cliënten tussen oude en nieuwe zorgaanbieders. Kijk ook welke ondersteuning voor 2021 afgerond kan worden.
- Zorg dat werken in buurtteams meerwaarde voor personeel heeft; minder administratieve lasten, mooie leerlijn, actieve rol bij ontwikkelopgaves, ruimte en faciliteiten om werk te kunnen doen.
- Implementatietijd van 5-6 maanden is kort en fasering is nodig voor succes. Aanvullende ondersteuning zal bij start nog een groter deel uitmaken van de ondersteuning dan in latere fase.

**Co-creatie**

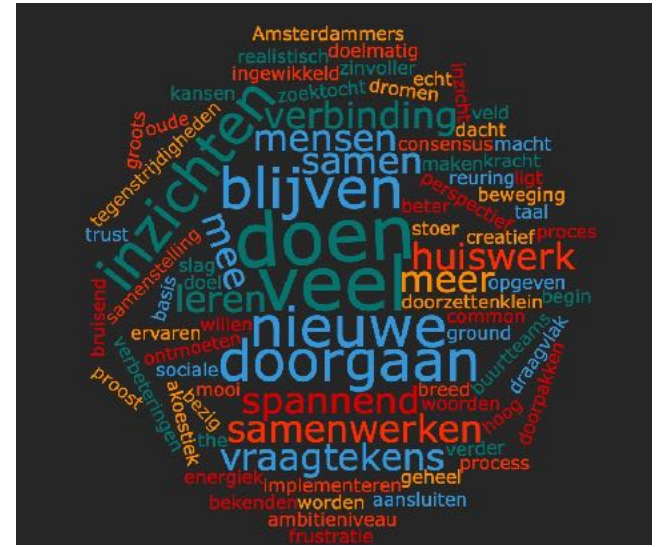
Stakeholders gaan in december samen implementatiescenario's ontwikkelen.

Trekker: Ebeth van Loon

**Colofon**

Concept & vormgeving: Perspectivity

Tekst: Voorbereidingsgroep



## Hoe nu verder?

Deze drie dagen waren heel belangrijk voor de co-creatie, maar hier stopt het niet. De **klankbordgroep** - tevens opdrachtgever van dit proces- inclusief de wethouders, gaat in ieder geval door tot de zomer 2020. Ook de **voorbereidingsgroep** gaat verder als **co-creatieteam Buurtteams Amsterdam**.

Wil je de verdere ontwikkelingen rondom de buurtteams blijven volgen? Houd dan de website in de gaten: [amsterdam.nl/buurtteams](http://amsterdam.nl/buurtteams)

**Doe mee**

Wil je meedenken over de uitwerking van deelaspecten of in het co-creatieteam?

Neem contact op met: [buurtteams@amsterdam.nl](mailto:buurtteams@amsterdam.nl)

## Deelnemers co-creatie

- Achmed Achghouyab, Gemeente Amsterdam
- Andy Tarenskeen, Leger des Heils
- Anita Hippolite, Ouder- en Kindteams
- Anja Hommel, Gemeente Amsterdam
- Anja van Mil, Wmo adviesraad
- Anne Annegran, ELAA
- Anne Riemersma, Cordaan
- Anneke di Carlo, Dynamo
- Annemarie van Breugel, Spirit
- Arno Beek, Voorzet
- Arthur Neve, Leger des Heils
- Astrid Philips, ervaringsdeskundige
- Bastaiaan Nota, Gemeente Amsterdam
- Ben Booi, Gemeente Amsterdam
- Biki van Leeuwen, Ouder- en Kindteams
- Brigit Nieuwbrug, Regenbooggroep
- Brigitte Lambregts, MEE
- Calijn den Nieuwenboer, Gemeente Amsterdam
- Carien Gorts, Gem. Amsterdam
- Charissa Maduro, PL Wijkzorgalliantie Oost
- Chérie de la Rambelje, Pantar
- Christèle Warmerdam, SIGRA\*
- Clemens Blaas, HVO Querido
- Conny Heemskerk, Gemeente Amsterdam
- Corine van de Burgt, De Omslag
- Deborah Lauria, Cliëntenbelang
- Dick Glastra-Van Loon, Eigenwijken
- Ebeth van Loon, Gemeente Amsterdam
- Elgitha Bos, Spirit
- Elise Sman, Eigen Haard
- Elke Woltersom, Roads
- Elsje van Dijk, ervaringsdeskundige
- Elske de Kanter, Altra
- Eric Groot-Kormelink, ervaringsdeskundige
- Erwin Tijms, Gemeente Amsterdam
- Fatima Ouariachi, Cliëntenbelang Amsterdam\*
- Fleur van Eeden, Cordaan
- Fons Blankendaal, Combiwel
- Francien Biolders, ZGAO
- Frank van der Hoff, Dock
- Gerben Mencke, Gemeente Amsterdam
- Gerrit de Jager, Kenniskring Z&W Stadsdorpen

- Hilde Reints, Gemeente Amsterdam
- Jacqy Cleijne, Sociale Maatschap
- Janneke Vosse, SIGRA\*
- Jennie Post, Samen Doen
- Jentiena Clement, Platform Mantelzorg Amsterdam
- Joanne Sarker, Cordaan
- John Aarts, Cordaan
- John Samsen, Gemeente Amsterdam
- Joyce Weski, Gemeente Amsterdam
- Judith Suurmond, Gemeente Amsterdam
- Kaja Popelier, Cordaan
- Karin Boudewijns, Gemeente Amsterdam\*
- Karin Compier, Amstelring
- Kati Varkevisser, Jeugdplatform Amsterdam
- Katia Maas, Leger des Heils
- Kenny Zschuschen, Venzo
- Koos Timmermans, GGZIngeest
- Leanne de Vries, Emile
- Liesbeth van Boxtel, Ouder- en Kindteams
- Linda Faber, Ouder- en Kindteams
- Lisa van Bodegom, Siga
- Majid Ahmadian, Ouder- en Kindteams
- Malika Mouhmouh, Combiwel
- Marielle van der Land, Centrum
- Marcel Bakker, ervaringsdeskundige
- Marcel Kerkhoff, Amstelring
- Marcel Thijssen, Gemeente Amsterdam
- Marco Roestenburg, Arkin
- Marianne Volkers, Gemeente Amsterdam\*
- Marieke van Herwijnen, Gemeente Amsterdam
- Marie Jose Driessen, Gemeente Amsterdam
- Marielle Schipper, Gemeente Amsterdam
- Marije van der Hijden, Ouder- en Kindteams
- Marion Fisser, Gemeente Amsterdam
- Marjan Koopman, Samen Doen
- Marjan Stomph, Clientenbelang Amsterdam
- Marjon van den Berg, Sezo
- Marlijn Oosterhof, Sezo
- Meeuw van Ingen-Amersfoort, Cordaan
- Michel Kuik, Gemeente Amsterdam
- Michel Pot, Gemeente Amsterdam
- Mieke van den Berg, Ouder- en Kindteams
- Mieke Rook, Sociale Maatschap
- Mireille van Bree, GAZO
- Monique de Vries, Combiwel

- Mourad Hijji, ervaringsdeskundige
- Nafiye Heima-Akca, Ouder- en Kindteams
- Nel Winkel, Gemeente Amsterdam\*
- Nelleke Hof, Philadelphia
- Nienke Siemonsma, Gemeente Amsterdam
- Nynke Engelhard, Gemeente Amsterdam
- Nynke Vlieger, Wijkzorg Amsterdam\*
- Oscar Papa, BA groep
- Paul Asberg, HVO Querido
- Peter Swinkels, Prisma
- Ragna Louman, HVO Querido\*
- Reinier Schippers, Denktank buurtteams
- René Ooms, Gemeente Amsterdam
- Renske Emmelkamp, Ouder- en Kindteams\*
- Ronald Venderbosch, Gemeente Amsterdam
- Raymond Brockotter, ervaringsdeskundige
- Regien Keurentjes, ZGAO
- Renata Wieringa, Cordaan
- Renate Fonken, Tzorg
- Renee van Vlaardingen, Gemeente Amsterdam
- Ron Stutz, Gemeente Amsterdam
- Sacha Steinmann, Gemeente Amsterdam
- Sander Vermeer, Ymere
- Sandy Pauw, Sezo
- Sudely Trinidad, Ouder- en Kindteams
- Sylvia den Hollander, Sezo
- Sylvia Kneefel, Gemeente Amsterdam
- Tetsa Woelders, Dynamo
- Tunny Jongejan-Maat, Ouderenadviesraad Oost
- Victor Ruhlmann, Gemeente Amsterdam
- Wijnand Menger, Spirit
- Will van Schendel, Sociale Maatschap
- Winifred Merckx, Cordaan
- Yolanda Veerhuis, Volksbond
- Yvonne Cornelisse, Gemeente Amsterdam
- Yvonne Spring in 't Veld, Gemeente Amsterdam

**Facilitatie & organisatie**

- Elien Rogaar, Perspectivity\*
- Karin Calor, Gemeente Amsterdam\*
- Lara Minnaard, Perspectivity
- Petra de Boer, Perspectivity\*
- Sacha van Halder, Gemeente Amsterdam\*

\*Voorbereidingsgroep