

Samenvatting

We zijn op de goede weg.

Cliënten ervaren een rijker leven, door vergroting van hun netwerk, aanknopen van nieuwe vriendschappen, oppakken van nieuwe maatschappelijke rollen, meer betrokkenheid bij de wijk en door de vergroting van het aantal welkomstplekken.

Professionals spreken vaker dezelfde taal, delen casuïstiek, gaan er samen op af, hebben een bredere kijk, bieden rijkere oplossingen voor cliënten, zijn gemotiveerder en hebben meer plezier in hun werk.

De wijk, op de plekken waar we werken, worden mensen zichtbaarder en leggen ze meer contact met elkaar. Ook ontstaan er meer door bewoners gedragen initiatieven, ontstaan vaker matches en voelen buurtbewoners zich meer gesteund.

Onze verwachting is dat we met Bijspringen & Versterken binnen de gestelde termijn en financiële kaders *niet helemaal* alle beoogde resultaten kunnen behalen. Dat heeft twee redenen:

- Het vrij maken van professionals voor Bijspringen & Versterken heeft veel tijd nodig gehad om op stoom te komen
- Begin van dit jaar – 2018 – ontdekte het kernteam dat de opbouw van nieuwe samenwerkingsvormen meer tijd vergt dan geraamd

Aanpak:

Om knelpunten op te lossen en kansen te benutten, willen we doorpakken op de programmalijnen. Daarvoor hebben we een werkagenda opgesteld voor de periode november 2018 – juli 2019. Borging, consolidatie, scholing, uitkomst effectmeting en taskforce financieringsstromen zijn punten van de agenda die moet leiden tot oplossing van de huidige knelpunten en de ontwikkeling van een plan van aanpak voor de periode na juli 2019.

Inhoudsopgave

Voortgangsverslag	pag. 3- 8
Financiële paragraaf	pag. 9
Werkagenda nov 2018 – juni 2019	pag. 10

Voortgangsverslag Bijspringen & Versterken

Met Bijspringen & Versterken bouwen we aan een wijk waarin alle bewoners naar eigen vermogen kunnen meedoen, ook zij die weinig grip op hun leven hebben. Bij ondersteuning - door medebewoners, familie, vrijwilligers en professionals samen - gaan we uit van de kwaliteit en het perspectief van de individuele bewoner, hij of zij voert zelf de regie.

Onze aanpak loopt langs drie programmaliijnen: de ontwikkeling van een wijkgerichte en persoonsgerichte aanpak; een nauwe samenwerking in en tussen formele en informele partijen, en een goed werkend systeem van vroeg-signalering en opvolging.

Resultaten

I. Ontwikkeling van wijkgerichte en persoonlijke aanpak

We zijn met Bijspringen & Versterken begonnen in buurten waar veel cliënten van de deelnemende organisaties wonen, waar volgens de wijkagent 'veel gedoe' is of waar problematiek is waar professionals tot dan onbekend mee waren. We zijn gesprekken gaan voeren op straat of op plekken waar bewoners elkaar treffen, bijvoorbeeld in de lift, in het buurtrestaurant of in de buurtwinkels.

Professionals zijn voortdurend op zoek naar aangrijpingspunten in gesprekken en ontmoetingen, die kunnen bijdragen aan meer gezamenlijke en individuele zelfredzaamheid. Doordat de focus is gericht op de kracht en de talenten van bewoners leidt onze aanpak tot meer zelfregie en minder begeleiding door professionals. Het Persoonlijk Kansen Budget - €200,- per persoon – kan daarbij van pas komen.

Resultaten tot nu toe op een rij:

- In de periode januari-september hebben we contact gelegd met ruim **800 bewoners**
- Door de gevoerde gesprekken zijn **50 bewoners** met potentiële ondersteuningsvragen in beeld gekomen.
- Er is meer zicht gekomen op de tekortkomingen van het aanbod, vooral op het gebied van vrije tijd, werk en contacten
- Buurtnetwerken in **4 buurten** hebben aan kracht gewonnen, doordat meer mensen elkaar kennen en zich met elkaar verbonden voelen
- De (9) buurtmaaltijden trekken telkens **30 tot 35 bezoekers**, zowel nieuwe als oude gezichten. De bezoekers worden gecoacht in het omgaan met onderlinge verschillen
- **1 bewoner** heeft gebruik gemaakt van het Persoonlijk Kansen Budget

II. Versterking van samenwerking in en tussen formele en informele partijen

Er is een leerkring van 8 professionals (kernteam) opgezet dat als zelfsturend team invulling geeft aan de opdracht. Met behulp van AKAD¹ stimuleren professionals elkaar 'gekanteld' te werken en samen te leren. Na de AKAD-training in november 2017 is de deelname aan de

¹ AKAD is een werkwijze waarbij een groep casuïstiek bespreekt vanuit verschillende perspectieven. De deelnemers delen in een aantal stappen hun kennis en inzichten op een ingebrachte casus. In Amsterdam heeft deze aanpak geleid tot een versnelling in het veranderen van de werkwijze, en tot een daling van 22 procent van het aantal individuele begeleidingsuren per cliënt (<http://anderskijken-andersdoen.nl>).

casuïstiekbesprekingen geleidelijk op gang gekomen. Bij deelnemende professionals bleek veel behoefte aan een breder samengestelde groep, ze wilden dat ook bewoners/cliënten vragen zouden inbrengen. Complicerende factor is dat professionals, naar eigen zeggen, de neiging hebben in oud handelings- en gedragsrepertoire te vervallen: in plaats van vragen te stellen, zorgen ze weer.

Kwetsbare bewoners die uitstromen naar de wijk blijven nauw verbonden met de organisatie die hen begeleidt. Zij vinden het prettig om bij lotgenoten in de buurt te wonen, maar willen hun netwerk wel uitbreiden met 'normale' buurtbewoners. Een herstelgroep heeft voor hen geen toegevoegde waarde. Mocht dat later wel het geval zijn, dan kan er direct op ingespeeld worden. Een specifieke ruimte, begeleiding en middelen zijn beschikbaar.

Resultaten tot nu toe op een rij

- Doordat professionals elkaar beter hebben leren kennen, grijpen zij bij de begeleiding van buurtbewoners minder vaak terug op de kennis en mogelijkheden van de eigen moederorganisatie en maken ze meer gebruik van andere aanwezige kennis en expertise
- Bewoners doen vaker beroep op de wijkvoorzieningen en op de talenten en krachten van hun medebewoners
- Op diverse interne en externe bijeenkomsten - Marktplaats, Verbindingsbijeenkomst, interne visiemeetings - zijn de ervaringen en inzichten van Bijspringen & Versterken nader toegelicht
- 6 professionals volgen de masterclass ABCD bij Cormac Russel².
- Cormac Russel heeft voor een gemêleerde groep, bestaande uit bewoners, teamleiders, uitvoerders, vrijwilligers en bestuurders een inspiratiesessie verzorgd
- Er zijn 3 leerbijeenkomsten geweest. Die gingen over het leren omgaan met privacyregels en de crisiskaart, over de theorie van ABCD, en over ABCD en AKAD in de praktijk
- Wekelijks komt het kernteam bij elkaar om ervaringen te delen, nieuwe inspiratie op te doen en kennis uit te wisselen. Deze 'koffiemomenten' zijn voor iedereen - óók voor bewoners'-toegankelijk
- Leden van het kernteam lopen met elkaar mee in de verschillende werkvelden om kennis en ervaringen uit te wisselen
- Vanaf november 2018 volgen 30 bewoners, vrijwilligers en andere professionals de cursus Mental Health First Aid
- Een ervaringsdeskundige heeft een mini-workshop gegeven over stigmatisering
- Professionals van o.a. OTT en GGZ inGeest nemen deel aan elkaars cliëntenbespreking
- Medewerkers Sociaal team zijn wekelijks aanwezig bij FACT besprekingen GGZ inGeest
- Organisaties weten elkaar te vinden bij nieuwe samenwerkingsprojecten (bijv. OTT en GGZ inGeest in Amstelveen, RIBW K/AM en GGZ inGeest in Haarlem,).

III. Verbetering systeem van vroeg-signalering en opvolging

² Cormac Russell is directeur van het Ierse organisatie "Nurture Development" en faculteitslid van het ABCD Instituut. Hij pleit voor een radicaal andere benadering die altijd begint bij datgene wat al aanwezig is in een community: de bronnen oftewel 'wat mensen kunnen' staan centraal. Dat is volgens Russell de basis van duurzame community building.

Via een verbeterd systeem van vroegsignalering en opvolging kunnen meervoudige problemen tijdig en integraal worden aangepakt. Ook kunnen bewoners met verward gedrag daardoor beter worden ondersteund in hun zoektocht naar een plek in de buurt.

In januari 2018 is een sociaal huismeester aangesteld. Cofinanciering - woningcorporatie Eigen Haard en ZonMW - heeft deze aanstelling mogelijk gemaakt. Het zwaartepunt van de nieuwe functie ligt op toezicht op de omgeving, de leefbaarheid, en de sociale veiligheid.

In februari 2018 is met subsidie van de gemeente Amstelveen gestart met de opzet van drie buurtkringen. Woningcorporatie Eigen Haard is een van de partijen die dit initiatief financieel ondersteunt.

Resultaten tot nu toe op een rij

- De Sociaal Huismeester is 4 dagdelen aanwezig in de flats op de Jeanne d'Arclaan, daardoor is er met ruim 100 bewoners contact. Met een vaste groep van 30 bewoners is zelfs wekelijks contact. De focus bij de contacten ligt op het leggen van meer onderlinge verbindingen, en het realiseren van wensen en ideeën van bewoners voor een betere buurt. Naast een yogaclub zijn er schoonmaakacties, individuele coachingsgesprekken en wordt er, waar nodig, doorverwezen
- Er is beter zicht op behoeften van de flatbewoners. Ook zijn er contacten gelegd met Vluchtelingenwerk, buurtbemiddeling, bibliotheek en aanbieders van taalcursussen
- Na een zedenmisdrijf door een verwarde buurtbewoner heeft er een gesprek plaatsgevonden met alle betrokken partijen. Dit gesprek heeft zichtbaar gemaakt dat de crisislijnen achter de schermen goed werken, maar dat er geen actieve verbinding met de buurt is
- Mede op initiatief van een actieve buurtbewoonster is er een buurtgesprek over 'positieve veiligheid' gepland
- In vijf maanden tijd gaven professionals van OTT, RIBW, Participe, Eigen Haard en een ervaringsdeskundige een slinger aan de ontwikkeling van drie buurtkringen. Op die plekken leerden mensen – ongeveer 30 personen per buurtkring - elkaar beter kennen. Ook ontstonden er nieuwe activiteiten en relaties tussen burens en buurtgenoten. Om deze verbindingen energiek en vitaal te houden, is blijvende aandacht en ondersteuning nodig. Er is een model ontwikkeld voor het opzetten van een buurtkring in andere buurten in Amstelveen.
- Bewoners en professionals uit de Jeanne d'Arc flats gaan cursus Mental Health First Aid volgen
- Het huisvestingsbeleid wordt aangepast. RIBW-cliënten krijgen toch de gelegenheid in elkaars nabijheid te wonen.

Knelpunten

I. Ontwikkeling van wijkgerichte en persoonsgerichte aanpak

- De bestuurders hebben de aanpak van Bijspringen & Versterken omarmd. Ze hechten belang aan deze andersoortige samenwerking, maar zijn tegelijkertijd gebonden aan prestatieafspraken met subsidiegevers, gemeente en zorgverzekeraars. Bestuurlijke ambitie enerzijds en aangegane verplichtingen anderzijds maken het er voor de uitvoerende professionals niet gemakkelijker op. De activiteiten namens de moederorganisatie hebben in de praktijk vaak voorrang boven de activiteiten van Bijspringen & Versterken

Deel van de oplossing ligt in prioritering en facilitering van het naleven van de gemaakte afspraken over de inzet van Bijspringen & Versterken en van de deelnemende

moederorganisaties. Ook moet worden gewerkt aan de borging van het project, de financiering is bij een aantal organisaties nog een kwetsbaar punt.

- Sturen op eigenaarschap vraagt om het loslaten van traditionele denkpatronen. Bewoners denken vaak in belemmeringen in plaats van in kansen waardoor hun zelfbeeld negatief blijft.

Om dat te veranderen, moeten bewoners samen (zo nodig met steun van professionals) op onderzoek gaan en actie ondernemen.

- Bijspringen & Versterken wil een beweging in gang zetten waardoor buurten sterker worden en bewoners zelf zoeken naar oplossingen. Deze insteek is op zich paradoxaal omdat zij top/down is ingestoken, terwijl er van onderop een beweging wordt verwacht.

Dit vraagt van professionals dat zij voortdurend reflecteren op hun handelen, en dat zij bestand zijn tegen de druk die uitgaat van de vraag naar resultaten en effectiviteit.

II. Versterking van samenwerking in en tussen formele en informele partijen

- Korte lijnen creëren, elkaar beter leren kennen en met elkaar stilstaan bij de praktijk helpt om kritisch op het eigen handelen te zijn en niet in oude patronen terug te vallen, maar kost tijd. Ook moeten we opzoek gaan naar een manier waarop bewoners op een laagdrempelige manier deel kunnen nemen aan het casuïstiekoverleg AKAD.

Dit aspect behoeft meer aandacht, in de planning en bij de borging.

- De focus van het kernteam ligt thans op het contact leggen met bewoners. De kring is daardoor vrij klein.

Om de kring te vergroten zouden ook het persoonlijk- en buurtnetwerk van bewoners moeten worden aangesproken. Daarnaast zouden (leer)bijeenkomsten voor bewoners, professionals en andere betrokkenen moeten worden georganiseerd en een gezamenlijke taal ontwikkeld.

- Doordat kernteamleden steeds meer bewoners leren kennen, ontdekken ze wat er speelt en leeft in de wijk. Dit maakt vragen los die ook andere domeinen raken en opgepakt moeten worden.

Er is meer aandacht nodig voor het toe-leiden, trainen en coachen, het zogenaamde 'kwartier maken' bij andere partijen.

II. Knelpunten bij de verbetering van het systeem van vroeg-signalering en opvolging

- Na een incident zijn organisaties achter de schermen druk bezig. Maar wat zij doen, blijft voor buurtbewoners veelal onzichtbaar.

Een voortdurende dialoog met de buurt kan misverstanden voorkomen.

Acties in november 2018 – juli 2019

Concrete acties (zie ook de bijlage voor de werkagenda)

1. Afspraken maken over de inzet van Bijspringen & Versterken en die van de moederorganisatie
2. Organiseren van leerbijeenkomsten met specifieke aandacht voor het eigen tempo van bewoners en de ambivalentie waarmee de professional te maken krijgt in zijn rol van coach en kwartiermaker
3. Plan per organisatie om het gedachtengoed van Bijspringen & Versterken binnen de moederorganisaties te verspreiden
4. Organiseren van laagdrempelige thema/ontmoetingsbijeenkomsten voor de buurt over bijvoorbeeld 'positieve veiligheid' en 'community building'
5. Kwartiermaken

Borging: van project naar beweging

Om aan een inclusieve wijk te bouwen, moet Bijspringen & Versterken de transitie maken van project naar 'beweging.' De manier van werken, handelen en organiseren moet zodanig worden ingebed dat, wanneer medio 2019 de subsidiëring door ZonMw eindigt, de beweging gewoon doorgaat. Bijspringen & Versterken moet met andere woorden onderdeel worden van de reguliere werkwijze van de deelnemende organisaties.

Het onderzoek van Verweij Jonker naar de effecten van de aanpak Bijspringen & Versterken in de Amstelveense wijk Bankras/Kostverloren bij professionals, wijkbewoners en in de wijk als geheel zal deze beweging moeten onderbouwen. Desalniettemin zetten we de komende maanden in op:

• Consolideren en kwartier maken

In de komende 8 maanden gaan we de aanpak van Bijspringen & Versterken consolideren, zowel in de buurten als de netwerken rondom individuele bewoners. We zetten daarbij stevig in op de investeringsbereidheid van gemeentelijke afdelingen, sport(verenigingen) om de ondersteuningsvraag van bewoners daadkrachtig op te pakken. In de praktijk moet dit ertoe leiden dat betrokken partners meer vrije ruimte geven aan hun professionals. Om dit aan te zwengelen, maken we gebruik van de ervaringen van GGZindeWijk in Amsterdam Zuid. (n.b. najaar 2018 verschijnt het Handboek GGZ in de Wijk, geschreven door Movisie).

• Scholing

Community Building a la ABCD wordt door alle partijen omarmd. Zes kernteamleden volgden in de projectperiode een driedaagse training bij Cormac Russell. De wens van alle partijen is dat meer bewoners en professionals die training volgen. In januari 2019 is er weer een masterclass met bestuurders en andere betrokkenen bij Bijspringen & Versterken. In het voorjaar is er in Amstelveen een training gepland voor een brede groep professionals.

- **Effectmeting**

Om meer grip te krijgen op de effecten en aldus een bijdrage te leveren aan de verdere ontwikkeling van Bijspringen & Versterken hebben we het Verweij Jonker Instituut gevraagd een evaluatie te doen. Het onderzoek bestaat uit twee delen: een evaluatie op casusniveau (16 x effectencalculator) en op buurtniveau (2 buurten effectenplein) . In juni 2019 wordt het onderzoek afgerond. Gemeente en woningcorporatie Eigen Haard nemen ieder een deel van de financiering op zich.

- **Taskforce financieringsstromen**

Er is geld nodig om te kunnen investeren in de verdere ontwikkeling van een aanpak die idealiter tot 'ontschotting' leidt en op termijn maatschappelijke besparingen oplevert. Participe, OTT en GGzinGeest onderzoeken samen de financieringsmogelijkheden.

- **Na juli 2019 ev.**

We gaan een Plan van Aanpak opstellen voor ná de projectperiode. We willen de ervaringen, belemmeringen, kansen en nieuwe inzichten van Bijspringen & Versterken opnemen in een Toekomstvisie voor 2020 en verder. In deze visie beschrijven we hoe de verschillende organisaties met het project een gezamenlijke bijdrage kunnen leveren aan de maatschappelijke en gemeentelijke doelstellingen. We sturen daarbij op aantoonbare en meetbare resultaten voor de leefbaarheid, het welzijn, de zorg en de veiligheid in de Amstelveen. Uitgangspunt is de leefwereld van de bewoners.

Bijlage

Financiële paragraaf

Verschuiving inzet

De begroting bij dit subsidieverzoek is leidend. We zien echter een verschuiving in de inzet van programmalijn 1 en programmalijn 2.

Professionals geven aan meer tijd nodig te hebben:

- om nieuwe antwoorden te vinden voor de vragen van bewoners
- om vaker op huisbezoek te gaan of in tweetallen gesprekken te voeren met de bewoners onder hun begeleiding
- om samen te leren en kennis te delen.
- om overleg te kunnen voeren, bijvoorbeeld om met de woningcorporatie Eigen Haard afspraken te maken over de toewijzing van woningen voor mensen uit de RiBW.

Onderzoek

Om meer grip te krijgen op de effecten op verschillende niveaus en aldus een bijdrage te leveren aan de verdere ontwikkeling van het concept Bijspringen & Versterken hebben we het Instituut Verweij Jonker gevraagd een evaluatie uit te voeren. Doel van deze evaluatie is inzicht te krijgen in de ervaren effecten van de aanpak Bijspringen & Versterken in de Amstelveense wijk Bankras/Kostverloren bij professionals, wijkbewoners en in de wijk als geheel. Deze evaluatie bestaat uit twee delen: een evaluatie op casusniveau (effectencalculator) en op buurtniveau (effectenplein). Omdat deze aanpak ook sterke reflectie- en trainingsinterventies bevat, willen we een deel van het scholingsbudget (€ 7500) benutten om dit onderzoek te financieren. We denken daarmee ook een belangrijke bijdrage te leveren aan de borging van Bijspringen & Versterken. Overige kosten (ad € 20.000) worden gefinancierd uit de eigen en extra bijdrage door de gemeente Amstelveen en Eigen Haard.

Planning november 2018 – juli 2019

Activiteit	wanneer	door wie
Voeren van individuele gesprekken en coaching bij het realiseren van toekomstplannen 40 bewoners, in 'zorg' bij een van de organisaties	Gedurende looptijd project	Professionals diverse organisaties
Coaching bij het realiseren van toekomstplannen op basis van eerder gevoerde gesprekken met 20 bewoners, in 'zorg' bij een van de organisaties	Gedurende looptijd project	Professionals diverse organisaties
Voeren van individuele gesprekken en coaching met 15 bewoners, (nog) niet (meer) bekend bij de zorg	Gedurende looptijd project	Professionals diverse organisaties
Coaching deelname kwetsbare bewoners aan collectieve initiatieven	Gedurende looptijd project	Professionals diverse organisaties
Organiseren van buurtmaaltijd en andere ontmoetingsactiviteiten in de buurt	Maandelijks vanaf november	Professionals, vrijwilligers bij toerbeurt
Organiseren en bijwonen van maandelijkse afstemmings - casuïstiekoverleg)	Maandelijk	Professionals betrokken organisaties
Organiseren en bijwonen van netwerkbijeenkomsten gericht op verbreden van kennis en expertise, ervaringsoverdracht	Eens per kwartaal	Projectleider i.s.m. professionals en vrijwilligers, bewoners
Opleiden kernteamleden en netwerkpartijen in de aanpak community building a la ABCD,	Mei en december 2018	Professionals en vrijwilligers betrokken organisaties
Organiseren en bijwonen bijeenkomst kwartiermaken	Eenmalig februari 2019	Projectteam
Wekelijks afstemmingsoverleg FACT – Sociaal team	Wekelijks, doorlopend	SPVers Sociaal team en professionals FACT
Communicatie: opstellen nieuwbrief, app groep, voorlichting	Eens per kwartaal	Projectleider i.s.m.

		buurtbewoners / vrijwilligers
Opleiden van ervaringsdeskundigen en vergroten rol binnen projectorganisatie	doorlopend	Kernteam en Cliënten
Evaluatieonderzoek aanpak Bijspringen en versterken 16 casussen (effectencalculator) en 2 buurten (effectenplein)	Nov 2018 – april 2019	Verweij Jonker instituut ism Projectteam, kernteam en bewoners
