

W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is - in Nieuw-West

Implementeren van werkwijze Mens tussen de mensen



Colofon

Auteurs: Margit van der Meulen
Beeld: 123RF



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Juni 2022
© Movisie

Te downloaden via: www.movisie.nl
Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het
ministerie van VWS

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren. Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	4
1 Werkwijze	5
2 Doel van W in de Wijk	6
2.1 Invulling per partner	6
2.2 Gezamenlijke koers	6
3 Doelgroep van W in de Wijk	7
3.1 Invulling per partner	7
3.2 Gezamenlijke koers	7
4 Onderzoek Osdorp: resultaten	10
4.1 Betrokken actoren en functies	10
4.1.1 Partijen die deelnemen aan het project	10
4.1.2 Partijen die worden betrokken vanwege hun positie in de wijk	12
4.1.3 Organisatie van W in de Wijk	12
4.2 Gehanteerde werkwijze	13
4.2.1 Doorontwikkeling Mens tussen de mensen	18
4.2.2 Werkzame elementen	21
4.3 Genoemde voorwaarden voor deze werkwijze	22
4.3.1 Invulling in de praktijk	23
4.4 Uitwerking van de bouwstenen	25
4.5 Benodigde competenties van de uitvoerder	30
4.6 Kosten en financiering	31
4.6.1 Invulling per partner	32
4.7 Resultaten lopen door van 2020 naar 2021	33
5 Conclusies	34
5.1 De werkwijze	34
5.2 Aangevulde beschrijving	35
Bijlage 1 - Onderzoeksvragen Osdorp	36
Bijlage 2 - Mens tussen de mensen in een notendop	38

INLEIDING

In Amsterdam Nieuw-West starten GGZ inGeest, Combiwel en TEAM ED in 2020 met het implementeren van W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is¹, voorheen genaamd GGZ in de Wijk. Daarbij begonnen ze te werken volgens de werkwijze van “Mens tussen de mensen” uit Amsterdam Zuid. Daar is deze werkwijze ontwikkeld, omdat men wil bereiken dat mensen met psychische en psychiatrische kwetsbaarheden zich welkom voelen in de buurt en deel kunnen nemen aan activiteiten in die buurt.

Bij aanvang van de implementatie is de vraag of het in Amsterdam Nieuw-West mogelijk is om net zo te werken. Beide stadsdelen verschillen van elkaar qua inwonerssamenstelling en ook qua organisaties die actief zijn in de wijk.

Door te onderzoeken wat de werkwijze oplevert in Amsterdam Nieuw-West, is het mogelijk om de werkwijze beter te doorgronden en wellicht gedetailleerder te beschrijven. Movisie heeft dit proces van implementatie gevolgd om zo inzichtelijk te maken of er verschil is tussen de werkwijze in beide stadsdelen.

Wat houdt de werkwijze van W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is in? En wat is de basis voor W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is? Die basis is het startpunt: het verbeteren van de sociale inclusie in de wijk van mensen met psychische en psychiatrische kwetsbaarheden.

Dat is de droom van de gezamenlijke uitvoerende partijen. Die droom kunnen ze alleen realiseren, als ze samen werken bleek in Amsterdam Zuid. Daartoe moeten uitvoerenden én managers elkaar goed leren kennen. Ze hebben een gemeenschappelijke taal nodig. Die ontwikkelen ze al doende, door met elkaar in gesprek te gaan en te blijven. Die wederkerige afhankelijkheid vraagt om elkaars insteek en werkwijze te respecteren, om elkaar daarin ruimte te geven. Dat realiseer je door van én met elkaar te willen leren. En met doorzettingsvermogen!

Met deze uitgangspunten is er begin 2020 gestart met het implementeren van W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is in Amsterdam Nieuw-West.

In deze rapportage kijken we hoe de werkwijze in Amsterdam Nieuw-West heeft uitgepakt. In een andersoortige wijk, met andere accenten en vragen van bewoners. En in een andere tijd: de implementatie begon in de tijd dat Covid-19 opkwam, met alle daarbij horende gevolgen voor onderling contact in Nederland.

We spreken – vanuit de uitgangspunten en bouwstenen uit de originele beschrijving – met de partners in Nieuw-West. Uit die gesprekken komen overeenkomsten en verschillen in de uitwerking naar voren. En nieuwe ontwikkelingen die bijdragen aan kwartiermaken in de wijk. Die beschrijven we in deze rapportage.

¹ In 2023 is, vanwege voortschrijdend inzicht, de naam van de werkwijze veranderd in 'W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is'. In deze publicatie is de naam 'GGZ in de Wijk' vervangen door 'W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is'. Daar waar dit in de tekst tot lange titels leidt, spreken we van "W in de Wijk".

1 WERKWIJZE

Kwartiermaken in de wijk is de basis van de aanpak. Om te zorgen dat algemene voorzieningen, waaronder welzijnsvoorzieningen, open staan voor bewoners uit de wijk met een psychische kwetsbaarheid.

Kwartiermaken bestaat uit het met hen in gesprek gaan. Hen uitleggen wat de bedoeling is: dat mensen met een psychische kwetsbaarheid als bewoner ook graag meedoen in de wijk. En dat deze bewoners baat hebben bij een extra verwelkomend ontvangst. Hen uitnodigen om daar aan bij te dragen. Vervolgens in gesprek gaan hoe dat te doen: hoe ze hun werkwijze kunnen aanpassen om die ontvangst mogelijk te maken. Op die manier worden voorzieningen toegerust om deze doelgroep te kunnen ontvangen.

Daarnaast is het ook nodig dat de betreffende bewoners het welzijns- en ondersteuningsaanbod leren kennen. Hun professionele en informele netwerk kan daar een stimulerende rol in spelen. Voor dat netwerk geldt dat zij toegerust moeten zijn om dat gesprek te voeren. Dat ze kennis hebben over voorzieningen, specifiek die voorzieningen die bij de wensen en behoeften van hun klant of contact aansluiten.

Om dit te bereiken, bleek in Amsterdam Zuid intensieve samenwerking tussen zorg, welzijn, ervaringsdeskundigen en gemeente nodig. Zij hebben dat gerealiseerd door gezamenlijke afspraken te maken, doelen te stellen, te pionieren en in gesprek te blijven. De werkwijze is vastgelegd in de publicatie [Mens tussen de mensen](#).

De aanpak omhelst geen kant-en-klaar stappenplan. Veel hangt af van de situatie in de wijk, het bestaande aanbod aan activiteiten en voorzieningen, en de kansen en mogelijkheden die coaches en ervaringsdeskundigen zien om nieuwe activiteiten te realiseren.

In de integrale samenwerking werken ze vanuit vijf bouwstenen (zie bijlage 2 - Mens tussen de mensen). Die vormen samen de kern van de interventie W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is. De samenhang tussen de vijf bouwstenen staat garant voor een wijk of buurt waarin alle mensen kunnen meedoen.

GGZ inGeest, Combiwel en TEAM ED zijn vanuit deze bouwstenen begonnen om in Amsterdam Nieuw-West kwartier te maken. Zij werkten en werken intensief samen om in hun wijk een andere houding te laten landen.

2 DOEL VAN W IN DE WIJK

is om de sociale inclusie in de wijk van mensen met psychische en psychiatrische kwetsbaarheden te verbeteren. Ook voor hen is het belangrijk om te kunnen participeren in de wijk en zich daar thuis voelen. Om dit te bereiken, moeten zorg, maatschappelijke ondersteuning en welzijnsactiviteiten optimaal op elkaar zijn afgestemd; moet het welzijnsaanbod aansluiten bij de behoefte van de doelgroep; en moeten welzijnsvoorzieningen goed toegankelijk en ontvankelijk zijn voor de specifieke doelgroep. Het welzijns- en ondersteuningsaanbod moet bekend zijn bij de doelgroep en bij hun professionele en informele netwerken. Het motto luidt: Mensen willen, kunnen en mogen meedoen in de wijk.

2.1 INVULLING PER PARTNER

Het Stadsdeel wil mensen met een psychische kwetsbaarheid laten participeren in de buurt of wijk. Dat ze zich er thuis voelen en kunnen integreren. Dat vraagt acceptatie en inzet van alle wijkbewoners. Deze mensen horen erbij; hoe gaan we zorgen dat ze ook een plek krijgen? Wat is daarvoor nodig aan ondersteuning? Dat is een vraag voor de sociale basis. Het is een aanvulling op de vraag die er eerst lag. GGZ inGeest heeft als doel om herstelondersteunende zorg aan te kunnen bieden. Hun invloedssfeer is tijdens de behandeling, maar ook daarbuiten willen ze die herstelondersteunende zorg realiseren. In het dagelijkse leven: dan kunnen mensen in een zo normaal mogelijke woonomgeving integreren in de wijk. Daarvoor moeten de voorzieningen in de wijk voor hen toegankelijk zijn. Voorzieningen zijn toegankelijk, als de voorwaarden zijn gerealiseerd om mensen welkom te heten. Deze bewoners haken bij een kleine tegenslag vaak af. Ze voelen zich ook snel niet welkom. Daarom wil GGZ inGeest hier aan werken. Combiwel wil de wijk toegankelijk, ontvankelijk en gastvrij maken voor iedereen. Ook voor bewoners in een kwetsbare positie. Zodat er een wijk is waar iedereen zich veilig voelt en welkom is. TEAM ED wil een ggz vriendelijke wijk realiseren. Een wijk die vriendelijk is voor kwetsbare mensen, mensen die en beetje anders zijn. Dat kan als de wijk ook voor hen toegankelijk is en het stigma rondom deze doelgroep vermindert. TEAM ED kan voor deze doelgroep de drempel naar de wijk verlagen. Door samen een activiteit te plannen of te doen. TEAM ED werkt ook aan drempelverlaging in de wijk, door de ervaringsdeskundigen die kwartier maken voor de doelgroep. Zij bieden zelf een voorbeeldfunctie. Zij maken partijen bewust hoe ze verwelkomend kunnen zijn ook als ze gedrag niet kennen. Door te laten zien of vertellen wat je daarvoor moet kunnen en kennen.

2.2 GEZAMENLIJKE KOERS

Het doel van W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is wordt door alle uitvoerende organisaties herkend en onderschreven. Door de manier waarop ze het doel omschrijven is duidelijk te zien dat ze allen een eigen belang hebben bij het uitvoeren van dit project. En dat ze eensgezind zijn over de ambitie: dat mensen willen, kunnen en mogen meedoen in de wijk. Door hun ambitie zijn de partners gemotiveerd om met het kwartiermaken aan de slag te gaan. Dat ze deze ambitie delen, maakt dat ze makkelijk met elkaar samenwerken, elkaar opzoeken, een eenheid vormen. Daarbij lijkt het eigen organisatiebelang niet in de weg te staan!

3 DOELGROEP VAN W IN DE WIJK

zijn mensen met psychische en psychiatrische kwetsbaarheid, een diverse groep mensen met een ggz-achtergrond. Het gaat niet om een heel specifieke of afgebakende doelgroep. Het is juist de bedoeling van de interventie om mensen niet uit te sluiten of zich op één bepaalde groep te richten. Eerder het tegenovergestelde: met deze werkwijze ontstaat ruimte bij reguliere activiteiten die voor meerdere groepen bewoners geschikt zijn. En zo de mogelijkheid bieden tot inclusie. Door de werkwijze worden stigmatisering en uitsluiting zo veel mogelijk voorkomen. Dit gebeurt door de samenwerking tussen specialistische ondersteuning, welzijnswerk en wijknetwerk te stimuleren.

3.1 INVULLING PER PARTNER

De gemeente richt zich op iedere bewoner van Amsterdam Nieuw-West boven de 18 met wat voor soort van ggz-problematiek dan ook, al dan niet geïndiceerd. En ook de buurtbewoners in het algemeen.

GGZ inGeest noemt mensen die kwetsbaar zijn als gevolg van psychiatrische problematiek de profijtgroep. Hun professionals beginnen met de eigen cliënten van de FACT teams. Maar ook willen ze wat bieden aan wijkbewoners die een steuntje in de rug kunnen gebruiken vanwege hun kwetsbaarheid.

De eigenlijke doelgroep van het project zijn de mensen binnen de voorzieningen in de leefomgeving van de profijtgroep: hulpverleners, vrijwilligers in de wijk, politie, vrijwilligers, thuiszorg, Leger des Heils, woningcorporaties enz.

Combiwel zet zich altijd in voor mensen in een kwetsbare positie. In dit project is er meer oog voor mensen met een psychische kwetsbaarheid. De buurtbewoners zijn allemaal mensen met een kwetsbaarheid. Eenzaamheid komt daar ook vaak in terug. Er is geen duidelijk onderscheid naar doelgroep.

Voor dit project versmalt TEAM ED de doelgroep tot mensen met een psychische kwetsbaarheid. Het gaat om mensen die iets ingrijpends hebben meegemaakt. Dat kan zijn psychisch, met verslaving of eenzaamheid. Mensen voor wie het een drempel is om weer iets te doen in de wijk. TEAM ED wil dat mensen aangesproken worden op iets anders dan alleen maar cliënt zijn.

3.2 GEZAMENLIJKE KOERS

Ook al benoemen de partners verschillende groepen met verschillende termen, de overeenkomsten zijn groot. Uiteindelijk gaat het erom dat de buurtbewoners allemaal kunnen deelnemen aan activiteiten in de wijk, in een verwelkomende buurt. Omdat de aanleiding is dit specifiek voor mensen met psychische en psychiatrische kwetsbaarheid te verwezenlijken, worden deze mensen genoemd als profijtgroep². Er wordt in de werkwijze van uitgegaan dat de leden van de profijtgroep niet zelf in de positie zijn om dit te realiseren.

De doelgroep is daarom een andere: zij die wel in de positie zijn om een welkome omgeving te realiseren. Te weten de mensen die actief zijn in voorzieningen in de leefomgeving van de profijtgroep, te beginnen met medewerkers van voorzieningen waar inloop mogelijk is.

² De profijtgroep is de groep mensen waarop de interventie zich richt en die (als het goed is) profiteren van de interventie (Toolkit- implementatie)

De omschrijving van de profijtgroep is hier verschillend geformuleerd door de vier actoren. Ze kijken allemaal vanuit hun eigen organisatiedoelstelling wie ze te bedienen hebben. Hier spreekt het eigen belang van de organisatie om deel te nemen aan dit project. Mooi om te zien dat vanuit die verschillende perspectieven de profijtgroep wel op dezelfde mensen in de buurt of wijk neer komt.

Al gebruikt niet iedereen het onderscheid tussen profijtgroep en doelgroep zoals GGZ inGeest dat doet, in de het gesprek blijkt wel dat er overeenstemming is over de uitwerking en dat beide groepen bediend moeten worden.

Als we kijken naar de bewonerssamenstelling in Amsterdam Nieuw-West, zien we dat die afwijkt van het gemiddelde in Amsterdam en nog meer van Zuid. Er wonen meer EPA patiënten in Osdorp. Er zijn meer eenoudergezinnen in Nieuw-West. Er wonen veel mensen met een niet-Nederlandse afkomst. De cultuur in de wijk is minder westers dan in Zuid: daarmee kunnen we ervanuit gaan dat er een groter stigma rondom psychische ziekten is. Het werken aan een verwelkomende omgeving is hierdoor moeilijker. Er moeten bij meer mensen hobbels geslecht worden dan in een wijk als Zuid.

De wijksamenstelling

Bij het bepalen van de wijksamenstelling is gekeken naar de indicatoren die betrekking hebben op het onderwerp van deze studie: het voorkomen van ernstig psychiatrische aandoening, gezondheid en de relaties in de buurt. Uit twee statistieken is het volgende op te maken:

De bewoners van Osdorp en Nieuw-West ervaren hun gezondheid als minder goed (gemiddeld) dan de inwoners van alle Amsterdammers (gemiddeld). In Osdorp ligt dit gemiddelde nog lager dan in heel Nieuw-West. De bewoners van Zuid geven een ongeveer gelijke waardering aan hun gezondheid als de gemiddelde Amsterdammer. In Nieuw-West wonen meer mensen met een ernstig psychiatrische aandoening (EPA); het percentage ligt twee keer zo hoog als in Zuid.

De mate van sociale uitsluiting is veel groter in Nieuw-West dan in Amsterdam als geheel. En in Zuid is die sociale uitsluiting weer een stuk minder dan in heel Amsterdam.

In Zuid geeft bijna iedereen (97%) hun woonomgeving een voldoende. In Nieuw-West geeft ruim driekwart van de bewoners een voldoende. In heel Amsterdam ligt dat percentage op 88%. Dus Nieuw-West scoort minder en Zuid meer dan gemiddeld. Bron: [gezondheid in Beeld gebiedsprofielen](#).

Ook andere indicatoren geven inzicht in de verschillen tussen beide wijken. Zo huurt meer dan de helft van de bewoners in Osdorp een huurwoning van een corporatie. Het overgrote deel van die woningen zijn naoorlogse bouw (tussen 1950 en 1970). Het merendeel van de mensen woont in meergezinswoningen (84%) en in de heel Nederland is dat percentage 36%. Vergeleken met het gemiddelde van Nederland is dat soort woningen onevenredig hoog in Osdorp.

Er wonen meer ongehuwden en meer gescheiden mensen. Deze cijfers wekken de indruk dat er relatief meer mensen alleen wonen en daarmee geen netwerk in het eigen huis hebben.

Bron: <https://www.allecijfers.nl/wijk/osdorp-oost-amsterdam/> op 1-1-2020

De betrokkenen in het project *W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is* in Nieuw-West benoemen ook dat in Osdorp de populatie ingewikkelder problematiek heeft. Zoals de statistieken ook aangeven, zijn er meer EPA-patiënten in Osdorp. Er zijn meer eenoudergezinnen in Nieuw-West. Het aandeel en aantal toewijzingen van huisvesting aan inwoners die getypeerd worden als onderdeel van kwetsbare doelgroepen was afgelopen jaren (2016-2018) hoog – bij de hoogste van de verschillende stadsdelen in Amsterdam. Bron: [Factsheet huisvesting kwetsbare groepen Nieuw-West-periode 2016-2018](#). Het land van herkomst is in veel gevallen niet Nederland. “In Nieuw-West is rond 1 op de 3 inwoners (34,3%) van Nederlandse herkomst. Meer dan de helft van de inwoners (52%) in Nieuw-West is van niet-westerse herkomst. Dit zijn met name inwoners van Marokkaanse en Turkse herkomst.” Uit: [Migratieachtergrond in Nieuw-West](#). Ook in 2018 is meer dan de helft van de inwoners van niet-westerse herkomst (52%). Uit: [Amsterdam in cijfers 2018](#). En dat effect zie je terug in de cultuur. “Er is hier minder een westerse cultuur dan in Zuid” benoemt een van de projectgroepleden.

En dat heeft invloed op de manier waarop tegen psychische ziekten wordt aangekeken. Het onderwerp is over het algemeen niet zo makkelijk bespreekbaar te maken, komt uit de gesprekken naar voren.

Al met al zijn er heel wat factoren die van invloed zijn op de veerkracht in de buurten van Osdorp en Nieuw-West. Deze factoren maken het werken aan inclusiviteit in deze wijk tot een grotere uitdaging dan in een wijk als Zuid.

4 ONDERZOEK OSDORP: RESULTATEN

De invoering van W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is in Amsterdam Nieuw-West lijkt eenvoudig. Er zijn in Osdorp mensen en organisaties betrokken die ook in Zuid betrokken waren. En in 2019 is al samengewerkt door dezelfde partijen in een project Blomwijck. Het doel was daar meer gericht op activering van mensen uit deze doelgroep. Toch zit er overlap in de uitwerking.

Movisie neemt deel aan dit project door enerzijds het leren te stimuleren in dit traject.

En anderzijds door de voortgang van de werkwijze te onderzoeken. Het kernteam wil weten hoe de werkwijze van Amsterdam Zuid in Amsterdam Nieuw-West geïmplementeerd kan worden. Om dat te weten te komen, is er besloten om op basis van thema's uit "mens tussen de mensen" interviews te houden met de kernteam- en projectgroepleden. Om zo de werkwijze in Nieuw-West vanuit verschillende invalshoeken in kaart te brengen.

In het onderstaande is een analyse gemaakt van de gehouden interviews. De uitwerking levert wat meer detail op voor andere buurten of wijken die met de werkwijze van "mens tussen de mens" aan de slag willen. De besproken thema's zijn opgenomen in de bijlage.

4.1 BETROKKEN ACTOREN EN FUNCTIES

4.1.1 Partijen die deelnemen aan het project

Combiwel – inzet leidinggevende huis van de wijk – neemt deel aan het kernteam

Combiwel – inzet **ggz coach welzijn**

De coach welzijn zet de relaties in de buurt neer: partners, bewoners, vrijwilligers als start van kwartiermaken. Daarmee is er een netwerk. En in dat netwerk stimuleert ze dat er projecten in de buurt zijn, waar iedereen aan mee kan doen. Ze biedt ruimte en zorgt voor nieuwe activiteiten en zorgt dat iedereen mee kan doen. Er is overlap met het werk van de buurtwerkers.

Zij waarborgt dat inclusie van iedereen mogelijk is in het Blommetje. Ze zorgt voor een veilige omgeving. Ze bewaakt de gelijkheid.

Ze leidt ook de vrijwilligers op, zodat ze open staan voor het ontvangen van mensen met een ggz kwetsbaarheid. Het aansturen van de vrijwilligers is lastig. Zij zijn de visitekaartjes van het huis van de wijk. Dat is een groeiproces.

Ze probeert ook – en dat lukt ook – dat de wijkbewoners activiteiten zelf gaan runnen. Er is nu heel veel ruimte voor mensen met een ggz achtergrond.

Zij is heel goed in het partijen bij elkaar brengen, overleg creëren. Verbinden van wat er is in de wijk en met wie je moet praten.

Het huis van de wijk biedt een programma. Dat biedt mogelijkheden voor activiteiten als daginvulling en ontplooiing (volgen van cursussen).

GGZ inGeest – ggz coaches zorg

De coach die ook trajectbegeleider is maakt contact met mensen in de buurt en met cliënten. Zij krijgt hen mee naar activiteiten, gaat met hen op stap. Ze signaleert ook als er iets niet lekker gaat. Bij de activiteit en in de buurt, daar is ze aanwezig.

Ze heeft haar voelspriet in de buurt (voor zover dat kan in 2 uur per week).

Ze heeft contact met de coach welzijn en coördinator TEAM ED over mogelijkheden voor cliënten/buurtbewoners. Doel: mensen onderdeel maken van gemeenschappen en activiteiten.

De coach die ook casemanager is gaat over alle leefgebieden met klanten. Ook crisissen. Zij heeft korte lijntjes met de crisisdienst. Dat doet zij, ze weet hoe het werkt. Ze kan de-escalerend optreden. Ook doet ze casuïstiekbesprekingen. En ze is creatief als het gaat om zorgtoeleiding.

Binnen het project heeft ze nog een andere taak. Zij traint teams, zodat ze meer hands-on tools hebben hoe ze met bepaalde situaties om kunnen gaan. Ze geeft niet de basistraining W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is (gegeven met TEAM ED). Die wordt gegeven door Presenz. Met die ene training is deze werkwijze voor mensen nog niet ingesleten. Er is als opvolging behoefte aan een maatgerichte teamtraining. Die is op moment van interviewen nog niet gegeven. Het is wel duidelijk dat herhaling nodig is om aan de benodigde cultuuromslag te werken. Daar werkt deze coach actief aan.

GGZ inGeest – Leidinggeven ggz coaches zorg

GGZ inGeest – stafmedewerker neemt deel aan het kernteam

TEAM ED – Coördinator inzet ervaringsdeskundigen – licht de rol toe die ervaringsdeskundigheid kan hebben; klankborden van organisaties bijvoorbeeld. Ze zet het belang van de cliënt voorop; zorgt ervoor dat iedereen een respectvolle houding heeft en houdt; dat herstel voorop staat.

En ook de vrijwilligers van TEAM ED. De ervaringsdeskundigen verliezen de “cliënt” niet uit het oog. Ze zijn ook actief in de activiteiten van het project. Ze denken mee met bijvoorbeeld het ontwikkelen van het concept van de Groene kans. Ze hebben een rol in de deskundigheidsbevordering. En nemen mensen aan de hand mee naar plekken.

Dat zorgt voor goede contacten en betere mogelijkheden om in contact te komen met anderen.

De directeur neemt deel aan het kernteam als manager en om te sturen in het beleid.

Gemeente Amsterdam

Stadsdeel Nieuw-West – ambtenaar actief op uitvoerend niveau – neemt deel aan kernteam en projectgroep. Heeft overzicht welke instanties er in de wijk zijn. Daarmee kan de gemeente haar regierol uitvoeren.

Ambtenaar actief op beleidsbepalend niveau - neemt deel aan kernteam.

Centrale stad, directie WPI – werk, participatie en inkomen. Op deze afdeling zien medewerkers mensen in de bijstand komen. Ze kunnen daar een actieve rol in spelen. Dat is nu niet het geval.

Centrale stad, directie OJZ – onderwijs, jeugd en zorg (met name zorg). Daar komen ook mensen aan voor ondersteuning. Ook zij kunnen op dat moment een actieve rol spelen. Dat is nu niet het geval.

Voor de toekomst: betrokkenheid van de centrale stad bij deze diensten is hiervoor nodig. Maar ook op het onderwerp van de woonopgave. Dat is ook een onderwerp dat centraal in de stad aandacht heeft, en ook in het stadsdeel aandacht aan (moet) besteden.

4.1.2 Partijen die worden betrokken vanwege hun positie in de wijk

Politie/ wijkagent;

Woningcorporaties;

Ondernemers;

ACT team; door hun aanwezigheid in een buurthuis (niet in lockdown tijd) kunnen zij signaleren dat mensen behandeling nodig hebben. Ze kunnen ook open staan voor vragen van mensen, benaderbaar zijn. Een veilige, herkenbare aanwezigheid zijn die uitnodigt.

Potentiële partijen:

De buurt zelf als actor. Die is als zodanig moeilijk aan te spreken. Wel als bewoners individueel. Zij kunnen ook signaleren als het bijv. met een buur niet goed gaat. En ze kunnen verschillende rollen innemen.

Bijvoorbeeld hulpbehoevende bewoners kunnen activiteiten organiseren bij een inloophuis.

Denk ook aan mensen zonder woonplek in de buurt. Ook zij kunnen verschillende functies hebben in de buurt;

En ook een vereniging van eigenaren (VVE – in Osdorp is weinig huizenbezit), of mensen die een complex vertegenwoordigen;

HVO Querido – als actor in de wijk;

Cordaan – idem.

4.1.3 Organisatie van W in de Wijk

De onderdelen van de organisatie en hun rollen:

Kernteam

Bestaat uit managers

- Stadsdeel Nieuw-West – aanjagen en regie voeren op de ontwikkelingen; beleidslijnen uitzetten; laten voeden door anderen; verbinden van directies, van lokale partijen; werken aan verbreden naar andere buurten; op termijn aanhaken op wijkteams; subsidieverstrekker met het doel dat werkwijze wordt overgenomen door de organisaties.
- Combiwel – geeft de mogelijkheden van het huis van de buurt en opbouwwerk aan; werkt vanuit een netwerk in de wijk – dat biedt verbreding. Denkt ook mee vanuit ontwikkeloogpunt.
- GGZ inGeest – denkt mee over mogelijke beleidslijnen vanuit de eigen kennis en de ervaringen in Zuid. Zowel vanuit beleidsmatige invalshoek als vanuit praktische invulling.
- TEAM ED – denkt mee over mogelijke beleidslijnen vanuit de eigen kennis en de ervaringen in Zuid. Zowel vanuit beleidsmatige invalshoek als vanuit praktische invulling.

Projectgroep

Bestaat uit uitvoerenden; samen vormen ze een hecht team met één missie. Nu ze elkaar kennen, vinden ze elkaar voortdurend, op een informele manier. In het begin kwamen ze formeel wekelijks bij elkaar om te verkennen wat samen te doen.

- Stadsdeel Nieuw-West – projectleiding; meedenken met mogelijkheden van het project; laten voeden door uitvoerenden; verbinden van directies, van lokale partijen; subsidieverstrekker.
- Combiwel – ggz coach welzijn
geeft de mogelijkheden van het huis van de buurt en opbouwwerk aan; faciliteert de andere coaches; werkt vanuit een netwerk in de wijk – dat biedt verbreding. Denkt mee vanuit ontwikkeloogpunt.
- GGZ inGeest – ggz coach zorg
denkt mee over mogelijke beleidslijnen vanuit de eigen kennis en de ervaringen in Zuid. Zowel vanuit beleidsmatige invalshoek als vanuit praktische invulling. Die praktische invulling bestaat zowel uit het toeleiden van FACT team klanten naar de wijk, als toerusten van professionals en overige partijen in de wijk.

- TEAM ED – Coördinator zet ervaringsdeskundigen in/ matcht hen aan activiteiten; licht de rol toe die ervaringsdeskundigheid kan hebben; brengt het belang van de cliënt actief in: zorgt voor klankborden van organisaties; legt uit wat een respectvolle houding is; houdt het doel van herstel voor ogen.
 - vrijwilligers van TEAM ED: ontwikkelen werkwijzen mee; gaan op cliënten af voor individuele steun; geven voorlichting/zijn rolmodel naar buiten (deskundigheidsbevordering).

4.2 GEHANTEERDE WERKWIJZE

De werkwijze die wordt toegepast in Amsterdam Nieuw-West is bij aanvang overgenomen van Amsterdam Zuid. In Zuid werken de partijen samen aan het toegankelijk maken van bestaand aanbod voor de doelgroep. Zodat mensen uit de doelgroep breed terecht kunnen in de wijk. Dat noemen zij W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is. Hoe doen ze dat dan? Door samen te werken aan kwartiermaken.

De samenwerkende partijen in Nieuw-West hebben ieder hun eigen expertise. Zeker in de uitvoering vullen die expertises elkaar aan, in de gezamenlijke overleggen. De trajectbegeleider neemt cliënten mee de wijk in. De coach zorg brengt daar waar nodig kennis in over ggz-gerelateerde zaken. Psycho-educatie of begeleidt het gesprek tussen uitvoering en bezoeker, om zo tot meer wederzijds begrip te komen. De coach welzijn organiseert en regelt veel. Denk aan de praktische kant van de Q&A en de Groene kans. De TEAM ED coördinator vult aan vanuit het perspectief van de doelgroep. Heel belangrijk daarbij: ze houdt iedereen scherp op bejegening, op visie en houding.

Samen plannen ze verbindingen met buurthuizen en andere plekken waar mensen kunnen en/of willen meedoen in de wijk.

Hieronder gaan we in op de werkwijze in Nieuw-West. Per betrokken partij wordt uiteengezet wat hun werkwijze is.

De projectgroep verzorgt de uitwerking van het project. De projectgroep bestaat uit coaches welzijn van Combiwel en zorg van GGZ inGeest. De coördinator van TEAM ED zorgt voor de ervaringskennis en maakt waar nodig een ervaringsdeskundige aan een bewoner of een organisatie.

Vanuit het welzijnswerk wordt eerst gekeken welke plekken geschikt zijn voor de doelgroep en hoe bereid mensen zijn om een voorziening toegankelijk te maken. Is een voorziening bereid om daar het gesprek over aan te gaan, brengen de coaches zorg de kennis van en ervaring met de doelgroep in. En bespreken wat dat betekent voor de bejegening en verwelcoming.

De coaches – zorg én welzijn – en de coördinator van TEAM ED verbinden zo zorg aan welzijn en zorgen voor het kwartiermaken.

De projectgroep onderhoudt informeel overleg: alle uitvoerders overleggen 1 keer per 2 weken informeel. Op de agenda staat wat er dan speelt rond wijkbewoners.

Ook hebben ze een formeel overleg één keer per maand. Vanuit het kernteam sluiten de gemeente en het FACT team aan. Daar bespreken de aanwezigen de onderhavige activiteiten. En waar nodig de voorwaarden die geregeld moeten worden voor die activiteiten.

De projectgroepleden hebben tussendoor veel contact onderling over individuen. Over hoe de uitvoerders ze het beste kunnen helpen, waarheen door te verwijzen, hoe ze te laten landen in de wijk.

De gemeente wordt betrokken bij uitvoeringsvragen wanneer dat nodig is. Zij neemt niet deel aan het uitvoerend deel van de projectgroep.

Puntsgewijs bestaat de werkwijze uit:

- ❖ kwetsbare mensen in beeld brengen;
- ❖ rondom het in beeld brengen samenwerken met andere partijen;
- ❖ samenwerken met ketenpartners, sociale partners en bewoners;
- ❖ met ketenpartners kijken hoe we die buurtbewoners onderdeel kunnen maken van de buurt;
- ❖ geven van trainingen;
- ❖ empoweren van de buurtbewoners;
- ❖ monitoren van de activiteiten en de voortgang.

Deze taken worden grotendeels door de projectgroepleden gedaan. Het monitoren en samenwerken met ketenpartners vindt ook op vanuit het kernteam plaats.

De uitvoerende functionarissen:

In Nieuw-West hebben de coaches zorg en welzijn de taak om in de wijk contacten te leggen met de voorzieningen in de leefomgeving van de profijtgroep: hulpverleners, vrijwilligers in de wijk, politie, thuiszorg, Leger des Heils, woningcorporaties enz.

GGZ inGeest bewerkstelligt vanuit de samenwerking met de netwerkpartners dat de mensen in de wijk (professionals en bewoners) handvatten krijgen hoe om te gaan met mensen met een kwetsbaarheid. De basis daarin is begrip kweken voor het gedrag van deze doelgroep en dat ze onderdeel willen zijn van de gemeenschap. Zij ondersteunen concreet waar onbegrip leidt tot afwijzen; bieden die handvatten ter plekke aan. Daarmee ontstaan er lijntjes onderling. Bij zorgelijk gedrag kan er ook een signaal naar GGZ inGeest komen: 'we zien dat het niet goed gaat met die en die. Wat kunnen we doen nu?'

GGZ inGeest zet daarvoor twee ggz-coaches zorg in. Zij hebben allebei andere taken. Eén coach heeft als doel hulpverleners en vrijwilligers een andere omgangscultuur aan te leren: wat moet je doen om mensen zich welkom te laten voelen en hoe krijg je als werker een verwelkomende houding? Om dit te bereiken werkt de coach aan de volgende activiteiten: Q&A, netwerken, deskundigheidsbevordering vormgeven; incidenteel en structureel, en casuïstiekbesprekingen houden op locatie. De coach is actief als trainer en heeft als taak om deskundigheid te bevorderen van mensen in de wijk die een rol kunnen spelen in het ontvangen van mensen met een psychische kwetsbaarheid. Dit wordt gedaan door de training aan te bieden 'W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is' van Presenz. Dit is voornamelijk voor hulpverleners en vrijwilligers. Een andere manier waarop deze deskundigheidsbevordering plaats vindt is door middel van casuïstiekbespreking. Het uitgangspunt daarbij is om ze toe te rusten met kennis over bejegening en handvatten te bieden hoe om te gaan met bewoners met psychische en psychiatrische kwetsbaarheid. Indien een professional vastloopt met een cliënt dan is de rol van de coach om het gesprek aan te gaan met de cliënt. Hierbij wordt er vraagverheldering gedaan en wordt een luisterend oor geboden om zo helder de behoeften naar voren te halen. De coach kan dit bespreken de betrokken professional, als een soort tussenpersoon.

De andere ggz-coach zorg zoekt samen met de ggz coach welzijn naar mogelijkheden om de cliënten te laten participeren in de wijk. De focus ligt hierbij op het stimuleren van contact, het vereenvoudigen van het leggen van contact, en na het eerste contact te blijven observeren. Een vinger aan de pols houden. Een voorwaarde voor het uitvoeren van deze taken is zichtbaar zijn in het netwerk en goed op de hoogte zijn van de voorzieningen en activiteiten in de wijk. Daarnaast levert het netwerk ook zicht op mensen in de wijk die niet bekend zijn bij het FACT-team, maar wel lastig hun draai kunnen vinden in de wijk. Contacten met signalerende partijen zijn hiervoor belangrijk, zoals de politie, de woningcorporaties en het meldpunt Zorg en Overlast.

Ook deze coach staat terzijde wanneer de samenwerking tussen de nieuwkomer en de andere bezoekers en medewerkers niet makkelijk verloopt.

Aanvullend aan de werkwijze van W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is gaan medewerkers van GGZ inGeest in gesprek met mensen die niet in behandeling zijn bij het FACT team, maar wel ondersteuning kunnen gebruiken. Doel: samen bepalen wat ze zouden willen en waar ze naar toe willen. En zo buurtbewoners te stimuleren om actief deel te nemen in de wijk. In Zuid gebeurt dat al in opdracht van het stadsdeel. Omdat mensen die in behandeling bij FACT zijn, deze ondersteuning vanuit het behandeltraject krijgen, is het niet nodig om dat binnen W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is te organiseren. Dit zal in overleg met het stadsdeel Nieuw-West al dan niet zijn beslag krijgen.

TEAM ED is betrokken als mede-uitvoerder van W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is én als vertegenwoordiger van de EDplaats en Vliegende brigade. Zij richten zich op het maken van verbinding met bestaande activiteiten en organisaties in de wijk. Zij noemen als valkuil voor het project W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is zelf nieuw aanbod creëren. Ze benadrukken het laagdrempeliger maken van het bestaande aanbod voor de profijtgroep, zij die zich anders voelen en uiten. TEAM ED is aanwezig bij de verschillende laagdrempelige herstelwerkplaatsen, EDplaatsen, in de wijk. Daarnaast zijn de ervaringsdeskundigen betrokken bij de Q&A's en deskundigheidsbevordering van hulpverleners en vrijwilligers, afhankelijk van het onderwerp. De coördinator is er wel als uitvoerder van W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is. Tijdens de netwerkgesprekken met de uitvoerende partners, zoals politie en woningcorporatie, sluit TEAM ED aan. Zij kunnen uitleggen dat houding en bejegening uitmaakt om met iemand in contact te komen. En dat biedt openingen voor ander gedrag (van beide kanten).

De coach welzijn sluit vanuit Combiwel aan als opbouwwerker. Zij trekt de projectgroep. Zij kent de buurt en bouwt aan een netwerk: met daarin partners, bewoners, vrijwilligers. In dat netwerk bespreekt ze met alle contacten de wenselijkheid dat iedereen mee kan doen aan de projecten in de buurt. Ze zorgt dat er meer activiteiten toegankelijk zijn, door verbindingen te maken met de coaches zorg en TEAM ED. Die maken dan daadwerkelijk contact met bijvoorbeeld cliënten van het FACT team, of gaan in gesprek over hoe je gastvrij bent en wat daar voor nodig is. Haar werk binnen het project overlapt met haar werk als opbouwwerker. Daarmee heeft ze een groot bereik in de beperkte uren van het project.

Haar netwerk-werkzaamheden bestaan vooral uit het contact maken, de ambitie van een gastvrije wijk ook voor mensen met een psychische kwetsbaarheid uitdragen, mensen rijp maken om daar in mee te gaan en hen ook koppelen aan deskundigen die hen van de benodigde kennis kunnen voorzien. Ook signaleert ze waar wel of geen veilige omgeving is, waar gelijkheid wel of geen vanzelfsprekendheid is. Zulke signalen koppelt ze terug naar de projectgroepleden. Samen bedenken ze dan of en hoe ze hier mee aan de slag kunnen.

Ze stimuleert – met succes – de wijkbewoners om zelf activiteiten te gaan runnen. Dus als er een initiatief ontstaat waar bewoners bij betrokken zijn, stimuleert ze de gemotiveerde bewoners om zelf de verantwoordelijkheid te nemen. Ze laat het niet los, maar steunt bij de uitvoering of zorgt dat dat gedaan wordt.

Om op deze manier te kunnen werken, is het nodig dat de coach welzijn goed is in het partijen bij elkaar brengen, het met elkaar in gesprek gaan. Weten wat er in de wijk is aan organisaties, mensen en

activiteiten. Weten hoe je dat onderling kan verbinden. Dat vraagt inzicht in motivatie van de ander, wie zou klikken met wie, maar ook zelf gaan voor de geformuleerde ambitie en dat enthousiasme overbrengen.

Zaken om aan te werken door de projectgroep zijn:

Verbreden toegankelijke plekken	Ketenpartners benaderen en daarmee een netwerk bouwen dat tegemoet komt aan individuele behoeften: een scala aan mogelijke plekken waar mensen kunnen deelnemen en verwelkomd worden.
Toegang creëren en bieden	toe leiden naar een veilige plek; ruimte creëren in de lokale gemeenschap (zorgen voor veilige plekken via netwerken en kwartiermaken);
Preventie	Ontwikkelfases expliciteren en daarmee aandacht vragen voor vroegtijdig ondersteunen, zodat een situatie niet eerst hoeft te escaleren;
Preventie	Samenwerken met alle sociale partners (politie, woningcorporaties, maatschappelijk werk) zodat mensen in een kwetsbare situatie goed in beeld zijn en hun hulpvraag/behoefte snel kan worden beantwoord;
Reflectie kweken	inzetten van ervaringsdeskundigen om hun kennis over te dragen. O.a. samen kunnen reflecteren op houding, opvatting, gedrag/blinde vlekken
Deskundigheidsbevordering	training voor professionals en vrijwilligers. Eerst voor de politie. Daarna voor het huis van de wijk 't Blommetje. Dat bevorderen van deskundigheid gaat door, ook voor andere organisaties. Ook via Q&A's. En andere inzet zoals casuïstiekbesprekingen.
De-escaleren en preventie	Vanuit escalatie ook contact zoeken met politie en meldpunt zorg en overlast. Zodat er een verbinding komt tussen politie en meldpunt zorg en overlast enerzijds en partijen als Presenz en TEAM ED. Presenz kan in de omgeving ondersteunen; TEAM ED eventueel de persoon in kwestie. Om zo te zorgen dat escalatie niet meer of minder makkelijk ontstaat.
De-escaleren en preventie	Die ketenpartners kunnen ondersteunen bij het omgaan met overlast gevend gedrag van bewoners. Denk aan overlast in een wooncomplex. De projectgroepleden kunnen ketenpartners steunen bij het voeren van de-escalerende gesprekken. En eventueel steun bieden door een vliegende brigadier (= ervaringsdeskundige) te koppelen aan de betreffende bewoner. De vliegende brigadier kan in gesprek zodat die persoon grip krijgt op de ervaren overlast. Vervolgstappen kunnen zijn: wil die persoon professionele steun? Wil iemand een training volgen bij Presenz? Ook kunnen ze samen bekijken of deze persoon aan kan haken bij een passende partner uit de wijk. Maatschappelijk werk, buurtwerkers, huizen van de wijk, de Groene kans, het terras van het huis van de wijk, andere activiteiten.
Toegang waarborgen (in lockdown-tijd)	Bij de start van de lockdown – die ongeveer gelijk viel met de start van W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is – hebben de projectgroepleden eerst de plekken benadert waar mensen heen gaan om hulp te vragen. Ze hebben kennis met hen gemaakt en voor dat moment de nadruk gelegd op de route naar Presenz en TEAM

	ED. Dat waren op dat moment de plekken waar het preventief in gesprek gaan met mensen het makkelijkst gebeurt.
--	--

Uitdagingen voor de projectgroepleden

Vrijwilligersbegeleiding	De coaches/buurtwerkers zijn druk met de begeleiding van de vrijwilligers. Het is dan ook soms lastig om te zorgen dat de vrijwilligers gastvrij overkomen. Dat kan afstoten voor die andere kwetsbare bezoekers.
Vrijwilligersbegeleiding	De vrijwilligers zijn ook kwetsbaar en zijn vaak heel hard in hun omgangsvormen. Zij vinden het moeilijk om een gesprek aan te gaan.
Vrijwilligersbegeleiding	De vrijwilligers worden behandeld alsof het hun werk is. En dat gaat niet altijd goed. Als organisatie is het nodig om meer naar hun ontwikkeling kijken
Lockdown problemen	De gastvrijheid is door de overheidsregels lastig. Dat botst met elkaar en het vraagt veel van de vrijwilligers.

Deze genoemde uitdagingen vragen ten tijde van het onderzoek nog om oplossingen. Er is aandacht voor, maar het is geen vanzelfsprekendheid om er een vorm aan te geven.

De begeleiding van de vrijwilligers vraagt om maatwerk, cultuur opbouwen en passend aanbod aan deskundigheidsbevordering. Veel van de vrijwilligers kunnen niet vanzelf overschakelen op digitaal vergaderen. Bovendien is de betrokkenheid online minder groot dan wanneer er in een zaaltje een bijeenkomst is. Ook dat heeft invloed op de resultaten van de deskundigheidsbevordering.

De Groene Kans is een platform voor het bevorderen van inclusie, samenwerking en sociaal ondernemerschap, onder de paraplu van duurzaamheid. Elke woensdag halen de organisatoren groenten, brood en ander afgeboekt voedsel op bij de Albert Heijn en Dirk bij het Osdorpplein. Ze sorteren het en nemen het mee naar de tuin van Huis van de Wijk 't Blommetje (in Blomwijck, Amsterdam Osdorp). Hier verdelen ze het eten samen met de buurtbewoners. Het platform brengt duurzame contacten tot stand en biedt daarmee een kans om mensen met een ggz-kwetsbaarheid, ouderen en iedereen die het lastig vindt om aansluiting te vinden, mee te laten doen. Vanuit de eerste activiteit – het verdelen van afgeboekt voedsel en promoten van duurzaamheid, zijn diverse activiteiten in de wijk ontstaan. Ze worden op een centraal punt aangeboden.

Einde kader >

- De coaches zorg en welzijn haken aan bij het platform de Groene kans. Ze gebruiken de wekelijkse activiteit om contacten te leggen met andere organisaties in de wijk. Een van beide coaches zorg – ook trajectbegeleider bij GGZ in Geest FACT Osdorp – en de coördinator van TEAM ED in Nieuw-West zijn nauw betrokken bij dit project. Ze gebruiken het platform om af te spreken met cliënten, vrijwilligers en collega's.
- De Groene kans-bijeenkomsten zijn ook ontmoetingsmomenten in deze lockdown tijd. Niet alleen voor bewoners, maar ook voor professionals. Het contact tussen professionals over W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is ontstaat ook bij deze bijeenkomsten, want een groeiend aantal organisaties is er aanwezig. En dat is fijn, want het elkaar niet in levenden lijve kunnen ontmoeten, maakt dat het contact soms wat gemankeerd tot stand komt. Het ontmoeten van de netwerkpartners bij de Groene kans biedt soelaas. Dan kunnen de projectgroepleden aan de relatie bouwen, vertrouwen kweken. En zien wat de partijen met elkaar kunnen bewerkstelligen.
- Ook bewoners bouwen hun netwerk uit bij de Groene kans-bijeenkomsten. Er zijn een aantal mensen door andere aanwezigen meegenomen naar het initiatief "voor elkaar in Osdorp".

4.2.1 Doorontwikkeling Mens tussen de mensen

De werkwijze in Nieuw-West is in de uitwerking gedeeltelijk anders geworden dan de werkwijze in Zuid. Dat past ook bij beschrijving van "Mens tussen de mensen": de werkwijze biedt veel ruimte om zelf in te vullen en bij te stellen. In Nieuw-West zijn ze begonnen vanuit de beschreven werkwijze. De uitwerking is aangepast aan de partijen in de wijk; de behoeften die er in deze wijk zijn – die zijn in Nieuw-West anders dan in Zuid. Er is net als in Zuid begonnen met kwartiermaken! De coronacrisis en (on)mogelijkheden tot fysiek contact veroorzaakten gaandeweg een aanpassing. Naast het contactleggen en het geven van trainingen in de wijk is er gekozen voor een activiteit, waar in de praktijk wordt gebracht wat de projectgroep met kwartiermaken wil bereiken. Met elkaar aan de slag op het thema duurzaamheid, op basis van gelijkwaardigheid en wederkerigheid. Dat draagt de Groene kans uit (zie voor de activiteit het kader in de vorige paragraaf). De Groene kans is begonnen als een vangnet. Al doende is het uitgegroeid naar een steunende, betrokken gemeenschap. Daardoor is ruimte voor preventie ontstaan.

Overeenkomsten:

- De projectgroepleden hebben veel aan kwartiermaken gedaan. Daar waar mogelijk hebben ze pitches gehouden en verteld over W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is. Met als onderliggende vraag: hoe kan je de samenwerking aangaan? In zo'n gesprek probeer je aan te voelen hoe deze personen aankijken tegen het vraagstuk van ontvankelijkheid voor deze doelgroep. En dat leidt tot interessante gesprekken. Die gesprekken hielden de projectgroepleden online met medewerkers van gebiedsteams, de voedselbank, woningcorporaties, meldpunten zorg en overlast, de GGD. Eigenlijk voerden ze die gesprekken op alle plekken waar ze dachten dat mensen die kwetsbaar zijn, komen. En op plekken waar gesignaleerd kan worden. Een mooi – en niet voorzien – voorbeeld is een taxibedrijf dat speciaal vervoer verzorgt. Ook voor mensen met psychische kwetsbaarheid. Die chauffeurs zien mensen vaker. En soms denken ze: het gaat nu niet goed met deze persoon. Ze hebben dan geen plek om dat te melden. Die komen nu bij het projectteam – dat heeft het projectteam bereikt. De gesprekken leiden er dus toe dat mensen in andere posities gaan signaleren.
Een ander voorbeeld: het meldpunt zorg en overlast weet nu zelf de weg in de wijk. Ze weten het netwerk te gebruiken. Daarom verwijzen ze niet meer zo snel naar GGD en politie. Ze verwijzen nu naar andere instanties. Wel zien ze bij het meldpunt de noodzaak van continuïteit. Er werken nu allemaal nieuwe mensen. Dat betekent dat de projectgroepleden opnieuw kunnen beginnen met hen uitleggen hoe er in de wijk gewerkt wordt. Daarbij haakt men aan bij de kennis die nieuwe medewerkers al hebben. Wel is het zaak om elkaar te leren kennen, zodat ze de coaches kunnen en willen benaderen als dat in het werk handig is.
- Hier dient zich het onderhouden van dit netwerk aan. Bij wisseling van bemensing vraagt het aandacht om te zorgen dat medewerkers niet vervallen in hun eigen manier van werken. Het blijkt dat contact onderhouden om de lokale manier van werken bij te houden nodig is. De vraag hierbij is: bestaat het dat dit netwerk zelfvoorzienend wordt?

Verschillen:

- Behoeften: er is anders dan in Zuid geen behoefte-inventarisatie gedaan voor de aanvang van het project. Uit de signalen van professionals in de wijk was al duidelijk dat die behoefte er was. Omdat de samenstelling van de wijk anders is, ligt het ook voor de hand dat er meer behoefte is aan een uitnodigende wijk. In de uitwerking van het project staat de behoefte van de bewoner – zeker die met een verhoogde psychische kwetsbaarheid – voorop. Er wordt gekeken naar plekken waar die eventueel wil aansluiten. En daar wordt gekeken of er een ontvangende cultuur heerst of niet.
- Behoeften van bewoners uit de wijk doen er zeker toe. Ondertussen is er in de gezamenlijke activiteit “de Groene kans” voldoende ruimte om die behoefte te uiten door de bewoners. En gaan de professionals in gesprek hoe er werk van gemaakt kan worden.
- Projectleider uit ander domein: in Zuid is de projectleider iemand uit de ggz. In Nieuw-West is de trekker van de projectgroep uit de welzijnssector afkomstig. Ze heeft relatief gezien meer uren voor deze taak dan de coaches zorg. En dat vertaalt zich naar de activiteiten. Zij organiseert en brengt de ontwikkelingen en uitvoering bijeen. En dat doet ze vanuit haar vertrekpunt, het buurtwerk. Daarmee ligt de nadruk meer op de buurt. Er moet uiteraard wel voldoende aandacht zijn voor enerzijds het meenemen van de cliënten van het FACT team en anderzijds het toerusten van de professionals en vrijwilligers in de wijk. Zodat zij weten wat ze kunnen doen om open te staan voor deze doelgroep.
- Lockdown vanwege Covid-19: die zorgde ervoor dat de manier van werken uit Zuid – fysiek langsgaan bij voorzieningen – tijdens de opstart van het project in Nieuw-West niet mogelijk was. In deze fase werd er juist gestart met contact leggen met bestaande initiatieven. Daardoor is er gekozen om contact te

maken bij een klein aantal voorzieningen tegelijkertijd. Telkens bij die organisaties investeren, waar de meeste moeite, tegenstand of stigma bemerkt werd.

- Zeker in het begin van de pandemie moest nog ontdekt worden wat wel en niet mogelijk was. Soms leverde dat belemmeringen op. Bijvoorbeeld in de huizen van de wijk. Daar werd gewerkt met kleine groepen. Met een verplichting dat bij elke bijeenkomst een welzijnswerker aanwezig moest zijn. Voor TEAM ED betekent dat dat ze anders moesten werken dan ze gewend zijn. Zij werken normaal gesproken zonder aanwezige welzijnswerker. Daarom moeten de projectgroepleden erg zoeken hoe ze W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is wél vorm kunnen geven.
- Het moeten overschakelen van werkwijze in levenden lijve naar digitale ontmoetingen had impact. De trainingen zijn allemaal digitaal. Dat heeft verschillende gevolgen. Het is moeilijk om een band op te bouwen tijdens een training online. Die band is nodig om commitment te kweken voor de bijdrage van de ander aan het bestrijden van de problematiek. Want dat is het doel: samen met professionals, vrijwilligers en buurtbewoners de wijk toegankelijk(er) maken. De meeste professionals zijn snel handig geworden in het online deelnemen. Dat gold in het begin niet voor de meeste vrijwilligers en bewoners. En zelfs bij behendigheid blijft het lastiger om mensen te boeien: ze zijn sneller afgeleid, er is minder contact en daardoor komt de boodschap minder goed over. Er is daarom gekozen om de training te geven aan mensen die gewend zijn om ook online te overleggen en te werken, zoals de wijkagenten. Het moet voor de betrokken ervaringsdeskundigen ook online veilig blijven. Zij stellen zich kwetsbaar op. Dat vraagt extra aandacht in de bijeenkomsten. Omgaan met de online belemmeringen vraagt dus extra inzet. Al zien de projectgroepleden na twee jaar dat digitaal gaan werken eigenlijk best snel ging. Na een poosje kon iedereen met Zoom uit de voeten en werd het normaal om elkaar online te zien. Online werken blijkt ook een toevoeging. Al blijven er groepen waarvoor het onhandig is. Voor die groepen is geregeld dat ze toegang blijven houden tot de huizen van de wijk.
 - Bij aanvang van de lockdown ziet de ggz coach welzijn het meeste effect in investeren in de relatie. Dat is een stap voorafgaand aan kweken van commitment voor dit onderwerp. En dan hebben de online trainingen meer zin, omdat de boodschap beter aankomt.
- Ook bedenken de projectgroepleden dat ze een nieuwe activiteit willen starten: de Groene kans. Enerzijds omdat ze dit project bekendheid willen geven, maar ook omdat ze tijdens die activiteit het gedachtengoed van W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is kunnen uitdragen. Kunnen voorleven, eigenlijk. En door het te laten aansluiten bij de doelstellingen van het huis van de wijk, ontstaat er meteen verbinding met de bestaande deelnemers. Ze organiseren de Groene kans in de buitenlucht, vanwege de lockdown. Daardoor kunnen deelnemers elkaar in levenden lijve ontmoeten. Het begint klein, als een kleine activiteit rond duurzaamheid, maar groeit al snel in aantal deelnemers. Het is in die periode voor de bewoners waarschijnlijk een alternatief voor andere vormen van contact. En voor de professionals in de wijk een goede plek om toch het contact met de bewoners te hebben. Al doende blijken er veel routes naar de Groene kans. De ervaringsdeskundigen hebben daar zeker aan bijgedragen. Het hele projectteam draagt de gelijkwaardige houding uit. En geeft aan dat de Groene kans een activiteit is waar je mensen veilig naar toe kunt sturen.
 - De Groene kans leidt al doende tot een andere manier van werken. Er is meer aandacht voor machtsverhoudingen. Dat is onder andere ingegeven door de kindertoeslagaffaire. Die heeft duidelijk gemaakt dat die andere houding nodig is. De professionele partijen zijn daarom bewust bezig hoe macht doorwerkt ook in de eigen werkwijze en regels daaromheen. In Nieuw-West werken ze vanuit het

adagium ‘Steun is pas steun als het ervaren wordt als steun’ (auteur onbekend). Dit adagium vertolkt de gelijkwaardigheid, want de ontvangende partij beoordeelt of hier goede steun is geleverd.

- In het begin leek deze werkwijze een valkuil te hebben: het is minder outreachend dan de oorspronkelijke werkwijze. Er blijft dus ook aandacht nodig voor mensen die zo'n platform geen fijne plek vinden om naar toe te gaan en toch ook steun kunnen gebruiken. Niet iedereen komt namelijk tot zijn recht in zo'n grote bijeenkomst. En daarom is het nodig dat overal plekken zijn die ontvangend zijn. Dat vraagt van de projectgroepleden alertheid op de uitwerking van het hoofddoel: ontvangende activiteiten in de wijk vanuit een open, gelijkwaardige houding. Zij blijven aandacht geven aan de andere professionals in de wijk om die verbinding met bestaande activiteiten te maken. Zodat mensen ook gewoon in de eigen straat geholpen kunnen worden. Daarvoor moet je er als projectgroep op uit, verbindingen leggen.
- Op de lange duur blijkt dat deze werkwijze ook een pluspunt heeft. De projectgroepleden zijn continu op zoek naar mogelijkheden om een situatie te creëren waarbij de inzet van een casemanager vanuit de ggz niet zo nodig is. Door een sfeer te creëren waarin mensen elkaar leren kennen en elkaar gaan betrekken. Zodat bij activiteiten in de wijk mensen er vanzelf over horen of bij gevraagd worden. Dat is gestart vanuit wat er mogelijk was qua activiteiten en mogelijkheden in huizen van de wijk en daarbuiten (in lockdowntijd). Vooral buiten de huizen van de wijk zochten de projectgroepleden naar andere partners. Naar organisaties die met veel mensen in aanraking komen; mensen die wellicht baat hebben als ze in een eerder stadium steun krijgen. Die taxichauffeurs zijn daar een mooi voorbeeld van. Ook (woon)begeleiders van mensen die begeleid wonen, zoals bij HVO Querido en Focus. Medewerkers bij zulke organisaties kunnen wat hebben aan een training van W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is. Door hen te betrekken, te trainen, uit te nodigen voor de Groene kans – samen met hun “cliënten”. Al die inspanningen leiden tot een netwerk van partijen in de wijk. In dat netwerk werken de leden vanuit een open houding en is iedereen welkom. Die partijen kunnen bijdragen en meedenken als het gaat om preventief signaleren en werken aan het verbinden van verschillende mensen en groepen in de wijk.
- Dat netwerk van professionals is eind 2021 steeds steviger geworden. En er is een omslag gekomen in denken: niet over mensen in de wijk denken, maar met hen. Ze worden nu gevraagd om hun eigen oplossingen te formuleren. En de professionals in de wijk werken samen om te zorgen dat die oplossingen opgehaald en uitgevoerd worden.
- En ook het netwerk van bewoners in de wijk is steviger geworden. De mensen die bij de Groene kans aanhaken, betrekken elkaar – “volgens mij vind jij dit leuk, want we kennen elkaar” – en pakken activiteiten op. Daarmee is een deel van Amsterdam Nieuw-West al een stuk ggz-vriendelijker geworden.

4.2.2 Werkzame elementen

De werkwijze zoals die eind 2021, begin 2022 in Amsterdam Nieuw-West wordt gehanteerd, is gebaseerd op een combinatie van factoren. Die factoren zijn essentieel voor het resultaat. Het gaat om de volgende interventies:

1. Deskundigheidsbevordering – het aanleren van kennis over het omgaan met mensen met een psychische kwetsbaarheid aan betrokkenen in de wijk. Met als extra's kennis over 'van onderop organiseren in de wijk'. Wat van professionals vraagt om actief 1. niet over te nemen en 2. te faciliteren.
2. Voorbeeldfunctie – het voorleven van de beoogde houding en het bieden van een veilige plek. Zodanig, dat de betrokken in de wijk ervaren hoe goede omgang met elkaar "er uit ziet".
3. Opbouwend corrigeren – dat duidt met een groot woord aan dat op momenten dat het niet lekker loopt dan wel beter kan in die omgang, daar actief aandacht aan besteed wordt. Een soort van feedback in de praktijk.
4. Kwartiermaak-vraagbaak – beschikbaar zijn van de projectgroepleden voor betrokkenen in de wijk wanneer die tegen situaties en vragen aanlopen. En zo te ondersteunen bij het verhelpen van situaties en het beantwoorden van vragen.

De combinatie van factoren zorgt ervoor dat betrokken in de wijk op verschillende manieren in staat gesteld worden om duurzaam te leren. Eerst leren wat een passende houding is en hoe je daar aan werkt. En vervolgens er mee in de praktijk aan de gang kunnen gaan. En back-up hebben als het gevoel ontstaat dat het misschien beter kan. Of te horen krijgen dat het beter kan. Daarmee loopt het leerproces door in de tijd. Soms bewust en vaak ook onbewust.

En dat werkt voor de primaire doelgroep – betrokkenen in de wijk, want de manier van opereren in de wijk is in de afgelopen twee jaar bijgestuurd.

Het werkt ook voor de profijitgroep. Zij zijn actief geworden bij het werken aan duurzaamheidsbevordering in hun wijk. Zij hebben daardoor veel meer speelruimte in de wijk. En er is een stevig netwerk ontstaan, waar mensen bij kunnen aansluiten én voor gevraagd worden. Waarmee er onderlinge verbinding is ontstaan.

4.3 GENOEMDE VOORWAARDEN VOOR DEZE WERKWIJZE

Randvoorwaarden rondom het project zijn al geformuleerd in Amsterdam Zuid. Het gaat erom dat er in de volgende uitgangspunten is voorzien:

- partners hebben geloof in de formule
- ze geloven in het groeimodel: klein beginnen en laten ontstaan, aansluiten bij wat er al is en wat er nodig is. Anders geformuleerd: er is bereidheid om te leren, van elkaar en van experimenten
- kiezen van de juist uitvoerende medewerkers die elkaar aanvullen: verbinders, pioniers, sterk op inhoud en zonder vooroordelen
- er is een gemeenschappelijke droom voor de doelgroep bijdragen aan de verbetering van het welzijn en de zelfredzaamheid van bewoners met een psychische of psychiatrische beperking in de betreffende wijk
- er is betrokkenheid op verschillende niveaus, partijen werken vanuit vertrouwen
- qua financiering en verantwoording is er investeringsbereidheid: geld vanuit de gemeente; niet elk uur hoeven te verantwoorden
- altijd werken met ervaringsdeskundigheid, op alle niveaus
- de ontdekking staat voorop; van elkaars inbreng tot experimenteren met activiteiten
- Het gesprek aangaan met open vizier en luisterende houding, met veel ruimte voor experiment en ontdekking. Er wordt niet gewerkt met een blauwdruk of convenant.

In Zuid zijn de voorwaarden kort en krachtig geformuleerd. In Nieuw-West voegen de geïnterviewden veel detail toe aan deze voorwaarden.

4.3.1 Invulling in de praktijk

Voor alle partijen is de werkwijze uit Amsterdam Zuid de leidraad. De uitwerking pakt anders uit. Dat komt deels doordat Amsterdam Nieuw-West echt een andere populatie heeft die wellicht om een andere aanpak vraagt.

Bij aanvang

- Samen met de partners een visie ontwikkelen – als leden W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is – levert een goed uitgangspunt om de werkwijze mee te beginnen.
- Organisaties die partij zijn in de samenwerking van W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is, als initiator, moeten open staan voor samenwerking tussen zorg- en welzijnsprofessionals. Onderdeel daarbij is dat het niet gaat over concurrentie van de verschillende professies. Het gaat om een samenwerking tussen verschillende aanpakken. Die samenwerking moet leiden tot herstel mogelijkheden in de wijk. Erin geloven dat herstelgericht werken in de leefomgeving kan is een voorwaarde voor de aangesloten organisaties en personen. En willen experimenteren hoe dat moet. Dit moet je met elkaar kunnen bespreken. Concrete punten om rekening mee te houden:
 - Van belang is om te weten wat de andere partij doet. Een vanzelfsprekende aanname klopt niet altijd. Dat moeten partijen verkennen bij de ander.
 - Het respecteren van de inzet van iedere partij.
 - Kijk hoe je die inzetten per partij samen sterker maakt.
 - Weten van elkaar wie wat kan brengen. Wat is de visie, wie heeft welke kwaliteiten?
 - Elkaar wat gunnen.
- Deze werkwijze moet niet afhankelijk zijn van een klein aantal personen in een organisatie. Dat is een kwetsbare constructie. De deelnemende organisaties dienen erop te sturen dat het in de hele organisatie leeft. Op die manier wordt de werkwijze een pijler in de organisatie. En dat geldt voor alle niveaus in de organisatie. Naast uitvoerenden ook het management. Vanuit het bestuur tot teamleiders. Dat vraagt om betrokkenheid van alle niveaus in de aangesloten organisaties.
- Naast de uitvoerende organisaties is het nodig dat de gemeente/ het stadsdeel achter de werkwijze staat. In de eerste plaats door mee te denken/werken aan financiering. Bijvoorbeeld door subsidies te verstrekken aan de samenwerkende partijen die W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is vormgeven. Maar ook door actief mee te denken en het leggen van connecties: het stadsdeel heeft zicht op wie er actief zijn. Organisaties laten inzien dat inclusie van deze doelgroep nodig is. Het stadsdeel heeft een bepaalde status en kan soms meer bereiken dan andere organisaties kunnen.
- Als stadsdeel de visie uitspreken naar organisaties in het werkgebied dat ze hun organisatie toegankelijk moeten maken voor alle bewoners incl. mensen met een ggz achtergrond. Dat vraagt een inspanning van die organisaties. De gemeente kan dat eventueel ook afdwingen door bepalingen in beschikkingen: dat inclusie van deze doelgroep een voorwaarde is bij subsidieverstrekking.
- Ook het bepalen van de doelgroep vraagt om een visie. Een visie van ruimdenkendheid. Mensen die in een kwetsbare situatie leven kunnen op termijn ggz-problematiek ontwikkelen. Ook voor die mensen iets doen als organisatie is van belang: in de preventieve sfeer van “vroeger is beter”. Door te zorgen dat iemand zich prettig (kan) voelen en een steunsysteem heeft of opbouwt in de wijk, kan veel narigheid voorkomen worden.
- In het begin van het contact vraagt het aandacht om te bepalen wat het beste past bij de betrokken organisaties. Bij de ene organisaties is het nodig om elkaar eerst op uitvoerend niveau te vinden. Bij andere organisaties kan het zijn dat het management aanwijst om met deze werkwijze aan de gang te gaan. Het projectteam moet zoeken wat het beste past bij de organisatie die ze willen betrekken.
- Bij vernieuwing tussentijds – als er nieuwe mensen komen werken – kost het tijd om weer allemaal de neuzen dezelfde kant op te krijgen. Dat is zowel in Zuid als Nieuw-West gezien bij nieuwe medewerkers.

Financiering

Financiering is een voorwaarde. En dat roept de vraag op: wie financiert dit? Zolang de zorgverkeringen zich moeten houden aan persoonsgebonden inspanningen, zijn zij niet bij machte om mee te financieren. En in de praktijk zien de uitvoerende partijen dat gemeenten daar niet allemaal toe bereid zijn of toe over gaan. Soms denken gemeenten dat er meteen baten zijn en dat financiering voor het zo leren werken maar zeer tijdelijk nodig is.

En de uitvoerende partijen zien dat dat niet realistisch is. Zij noemen een aantal zaken die gefinancierd moeten worden, wil de werkwijze bekijken:

- de ingezette uren van de kwartiermakers. Het ontwikkelen kost tijd. Het opbouwen van een netwerk kost tijd. En er zijn niet meteen kwantitatieve resultaten;
- de plekken waar mensen naar toe kunnen. Daar komt van alles bij kijken: het organiseren van activiteiten, begeleiden van vrijwilligers (tijd van coördinator)
- het faciliteren van TEAM ED als een van die organisatie; een belangrijke, want laagdrempelig voor inwoners. En ervaringsdeskundigen brengen op organisatieniveau veel reflectie in. TEAM ED is afhankelijk van financiering van buitenaf. Zij organiseren veel activiteiten. En hebben zelf ook organisatietijd nodig. Voor bijvoorbeeld overleggen op stadsdeelniveau tussen de ervaringsdeskundigen en coördinator van TEAM ED. En ook voor het begeleiden van ED plaatsen; het bieden van 1-op-1 contact, ontwikkelgesprekken, kennismakingstraject, matchen van vrijwilligers met de coördinator.

Zaken die nog beter kunnen in de organisatie:

- De mogelijkheid hebben om in te kunnen springen op crisissen, met een ervaringsdeskundige die naar iemand toegestuurd kan worden. Bijvoorbeeld bij iemand die in verwarde staat op straat staat te schreeuwen. Dat zo iemand niet door een agent wordt aangesproken. Om een traumatische ervaring boven op een traumatische ervaring te voorkomen.
- Een evenredige verdeling van uren tussen de welzijns- en ggz-coaches. Het eerste jaar is dat in Nieuw-West niet zo georganiseerd. De ggz coach welzijn heeft veel meer uur. De vraag is of er zo een goede balans komt in de uitvoering.

Uitvoerenden

Eisen aan de projectgroepleden/kwartiermakers

- Het is belangrijk dat ze goed kunnen samenwerken, de neuzen allemaal dezelfde kant op (vanuit welke organisatie ze ook deelnemen).
- Het vraagt bevologenheid, enthousiasme, een droom die je wilt waarmaken.
- Het vraagt ook geduld en doorzettingsvermogen.
- Het moeten netwerkers zijn, mensen die makkelijk contact leggen en in gesprek gaan over het doel van het project en hoe dat is te bereiken.
- Zij moeten naast hun eigen (vak)taal ook de taal van andere partijen leren spreken om goed samen te kunnen werken. Goed kunnen communiceren.
- Ze moeten kennis kunnen overdragen.
- De taken moeten ook te combineren zijn met andere taken van de betreffende uitvoerende.
- De medewerker moet goede ervaringen creëren bij nieuwe partijen. Daar moet je ook aan werken. Dat zorgt ervoor dat organisaties bij je langs gaan komen. Je moet eerst een goede naam opbouwen, zeg maar.
- Het gezamenlijk kennen van veel mensen: de ketenpartners. Samen een netwerk hebben. In het netwerk praten over de voorliggende problematiek. Dan werk je toe naar kwartiermaken: dat vraagt om goede relaties op kunnen bouwen. Pas dan kan je stappen zetten met bijvoorbeeld het aanbieden van trainingen.
- De sociale kaart kennen hoeft niet per se; die leren de uitvoerenden al doende kennen. Wel is het een voorwaarde dat ernaar op zoek gaan, langzaamaan de partijen in het werkgebied leren kennen.

Eisen aan de ggz-coaches zorg:

- Dat moeten mensen zijn die overal op af kunnen stappen; netwerkers. Het is een plus dat ze vanuit andere taken al contacten hebben, deelnemen aan netwerken. Zoals bijvoorbeeld het netwerk AKAD (Anders kijken, anders doen) in Amsterdam. Of de stedelijke werkgroep Familie telt en de wijktafel. Daar kan ook aandacht gegenereerd worden voor deze werkwijze.
- Het kunnen inzetten van de eigen specialiteit: bijvoorbeeld het overdragen van kennis, of het enthousiasmeren van cliënten.
- Dichtbij zijn, fysieke beschikbaarheid, in de buurt kunnen zijn. Dat maakt hen aanspreekbaarder en makkelijker toegankelijk. Voor het ggz inGeest team is het kantoor nu niet in de buurt. Dat is beperkend.

Verbreiding in de organisaties

- Bij de ggz is het lastig dat veel medewerkers vooral te maken hebben met hun eigen cliënten. Hun perspectief is niet primair gericht op participatie/ een plek in de wijk. Dat komt aan bod als het gaat over herstel van die cliënten. En de activiteiten van de organisatie die daarop zijn gericht beslaan maar een heel klein stukje van de totale activiteiten van de organisatie. Deze ontwikkeling moet daarom echt onder de aandacht gebracht worden van veel meer teams.
- Bij welzijnsorganisaties: bereidheid van leidinggeven in buurthuizen om open te staan voor training, om na te denken over de eigen plek en of die verwelkomend is. En over de eigen rol naar de vrijwilligers in het buurthuis.
- TEAM ED heeft de systematiek in de visie en kan er goed mee aan de slag. Door de verbreiding van de werkwijze W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is vergroot het beroep dat er op de ervaringsdeskundige vrijwilligers gedaan wordt. Voor hen is het belangrijk dat er voldoende vrijwilligers zijn. Zodat er ook keuze mogelijk is om mensen te matchen die passen bij een individueel geval.
- Ook is er voor de ervaringsdeskundigen behoefte aan stads brede intervisie van hen door een begeleider. Die werkwijze hoort niet alleen bij W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is. Het is wel een voorwaarde voor goede ervaringsdeskundigen.

Toegevoegd zijn:

- medewerkers beschikken over competenties rondom samenwerking. Zie ook de benodigde competenties van de uitvoerenden.
- medewerkers weten wat ieders rol is
- In de wijk: een verwelkomende omgeving, waar mensen elkaar respecteren

De observaties laten zien dat de betrokkenheid en het draagvlak hard nodig zijn. En dat het om punten gaat die makkelijker worden opgeschreven dan gerealiseerd. Dat is ook niet vreemd, want een grote organisatie als GGZ inGeest is minder makkelijk te veranderen dan een kleine als TEAM ED of Combiwel. Ook bij Combiwel zien we dat de verschillende medewerkers en vrijwilligers zich niet vanzelf het gedachtegoed hebben eigengemaakt en het uit kunnen voeren. Het vraagt daadwerkelijk om een grote verandering bij de uitvoerende professionals van de betrokken organisaties. En ook in het vrijwilligersbeleid. Daar hebben de kwartiermakers een belangrijke rol in te spelen. Samen met de managementlaag die hen ondersteund en hetzelfde gedachtegoed omarmt en uitdraagt.

4.4 UITWERKING VAN DE BOUWSTENEN

- Samenwerking en planvorming – hoe is het commitment van de partijen geregeld?
 - beleidsmakers en bestuurders; directeuren en managers die verantwoordelijk zijn voor de uitvoeringsorganisatie; uitvoerenden;

Momenteel is niets formeel geregeld. GGZ inGeest hebben - in navolging van de werkwijze in stadsdeel Zuid – het contact partijen gezocht met het stadsdeel, de welzijnsorganisatie en TEAM ED.

Aanleiding was de constatering vanuit een aantal organisaties (Beschermd wonen, Cordaan, streetcornerwork, Combiwel, TEAM ED, GGZ inGeest, SeZo) dat er een probleem voor deze doelgroep is. In 2017-18 haakte het stadsdeel aan.

In 2018 is gestart met een pilot met een andere insteek, meer rondom casuïstiek. Het project Blomwijk. Daardoor waren de partijen geen onbekenden. In 2020 is er begonnen met W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is. In een projectplan zijn de rollen en opbrengsten benoemd. De partijen werken niet met een andere overeenkomst; vertrouwen is de basis voor samenwerking.

De partijen hebben hun commitment uitgesproken voor de uitvoering van dit plan en de onderliggende problematiek. Zowel in het kernteam als in de projectgroep.

De werkwijze in de praktijk heeft het karakter van learning on the job; creatief zijn; je niet aan de lijntjes houden. Daarbij kan zorgvuldig plannen belemmerend werken.

- **Ambitie**

De betrokken partijen hebben uitgesproken dat ze het probleem van maatschappelijk herstel willen tackelen. De constatering op dit vlak was bij aanvang per organisatie anders. De verschillende organisaties hadden geen gelijk kennisniveau. Het hielp dat er al een werkwijze W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is was (uit Stadsdeel Zuid) en dat een aantal partijen uit Nieuw-West ook in Zuid daaraan werkten. Daarom konden ze in Nieuw-West elkaar vinden. En sloot deze samenwerking aan bij de ambitie van maatschappelijk herstel bevorderen die de verschillende organisaties hadden.

Het Stadsdeel heeft het over in een netwerk en met deskundigheidsbevordering voorwaarden realiseren zodat deze doelgroep kan meedoen.

- geloof in de formule; geloof in het groeimodel: klein beginnen en laten ontstaan, aansluiten bij wat er al is en wat er nodig is; ze hebben een open blik: ze kunnen zonder vooroordelen en met vertrouwen in elkaar samenwerken; Ze zijn bereid werkzaamheden aan elkaar over te dragen; Ze zijn in staat om flexibel te werken zonder dichtgetimmerde projectplannen. Op die manier kunnen plannen worden bijgesteld op basis van actuele ervaringen.

Dat geloof is er wel. De uitvoerenden zijn heel enthousiast aan het werk. Ze weten dat hun inspanningen bijdragen aan het succes. Er zijn voorbeelden te over wat het voor iemand kan betekenen om ergens welkom te zijn. En ze zien dat daar wel iets voor moet veranderen in die buurt. Ook de nieuw aangetrokken medewerkers zijn overtuigd dat er op deze manier vooruitgang geboekt kan worden. Sommigen doordat ze met eigen ogen het verschil hebben gezien. Anderen omdat ze bij voorbaat al overtuigd waren van de meerwaarde van deze werkwijze.

Uiteraard zien ze dat het niet vanzelf van de grond komt. En dat er een aantal voorwaarden gerealiseerd moeten worden. Maar dat is ook een deel van het groeimodel. Dat je al doende leert wat er vooraf geregeld moet zijn.

- Onderkennen van verschillende belangen van verschillende partijen -> hoe doe je dat, wat heeft dat voor gevolg? Waar lukt dat niet en wat zou je dan anders willen?

Een van de voorwaarden om geloof te hebben in de samenwerking, is dat je elkaar moet kennen: elkaars expertise en kwaliteiten. Dat kost tijd. En je moet met een open blik naar elkaar kijken. Die tijd moet je nemen. Dat de uitvoerende en beleid makende projectleden op de hoogte moeten zijn van en begrijpen wat er vanuit de deelnemende organisaties kan en wat niet.

“Er zijn verschillende belangen. Dat is onvermijdelijk, iedereen heeft een eigen belang. Dat is niet meer dan normaal. Hoe we daar mee omgaan? Door met elkaar in gesprek te blijven gaan. Bijvoorbeeld de rol van Movisie in het geheel. Daarover zijn we met elkaar in gesprek gegaan en hebben er een weg in gezocht. Dat lukt wel.”

Om dit te bereiken is het nodig dat je je eigen belang kent en vertegenwoordigt enerzijds. En anderzijds dat er aandacht is voor dit punt bij het kennismaken: “Wie zijn we eigenlijk? De verbindingsfactor in de samenwerking moet de cliënt zijn, die moet in het midden staan bij alles wat we doen.”

In Zuid is de samenwerking tot stand gekomen door te doen, door werkende wijs te ontdekken wat werkt. In dat proces is de samenwerking gegroeid. In Nieuw-West is er meer spraakverwarring “er wordt te makkelijk van uit gegaan dat je weet waar je met elkaar naar toe werkt.” Daarbij ligt de focus in Nieuw-West meer op het huis van de wijk Blommetje en minder op algemene voorzieningen. De vergelijking met andere stadsdelen lijkt voorbij te gaan aan de intrede van de lockdown in de beginfase van W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is in Nieuw-West. Om het Blommetje is er zo lang als mogelijk, een buitenactiviteit die veel mensen aantrekt. Zowel bewoners als vertegenwoordigers van voorzieningen. Ook voor de laatste is deze activiteit (de Groene Kans) een moment waarop die vertegenwoordigers elkaar makkelijk ontmoeten en leren kennen. Ook in de samenwerking met de voorzieningen in de wijk is elkaar kennen en afstemmen nodig.

In Zuid is er meer geïnvesteerd in de inzet van coaches vanuit de ggz. Al komt dat doordat die verdeling niet goed is aangevraagd.

- Inventarisatie behoefte bewoners -> gedaan? Wat heeft het opgeleverd? Is dit gedaan in Zuid? En wat leverde dit op? Is dit niet een vraag die je aan de persoon tegenover je moet stellen? Wat wil die? Hoe gaat Osdorp er mee om?

In Zuid is er een inventarisatie van bewoners gedaan.

In Nieuw-West is er in de gebiedsgerichte uitwerking – door de gemeente opgesteld – zicht op de behoefte van de inwoners.

De deelnemende partijen hebben geen extra onderzoek gedaan. Ze hebben zelf die behoefte: ze merken in de praktijk dat er van alles speelt. En dat ze meer handvatten nodig hebben om deze doelgroep te bedienen. Er zijn dus ook situaties geweest dat mensen/ professionals zich niet handelingsbekwaam voelden. Op zich sluit dat aan bij het aanbod van W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is: dat is eigenlijk vraaggericht. Waar doemen problemen op bij organisaties en medewerkers daarvan? Daar gaan de coaches van W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is heen. Ze kijken wat er voor vraag is en kijken samen hoe ze die vraag het beste kunnen beantwoorden.

Verder zien ze het als hun taak om in hun werk oog te hebben voor de mensen in de buurt. De behoeften van de buurtbewoners halen ze op die manier op. Dat is een continu proces door verschillende partijen, en op zo veel mogelijk plekken.

- Inzet coaches in welzijn en zorg -> een coach Welzijn: vanuit het welzijnswerk kijken naar de toegankelijkheid van welzijnsvoorzieningen; een coach Zorg: vanuit zorg de kennis van en ervaring met de doelgroep inzetten. Taak: vergroten van de samenwerking in netwerken; kansen zien en aangrijpen; in gesprek blijven met organisatie of ondernemer en vrijwilliger; kwetsbare bewoners helpen bij eerste stappen in de richting van activiteiten; oogje in het zeil houden tot het goed gaat.
 - Hoe: zijn bekend in de buurt en bij de professionals en vrijwilligers in buurthuizen en andere laagdrempelige ontmoetingsplekken; contact met andere organisaties die in de buurt werken; geven advies, denken mee, verwijzen en ondersteunen bij het omgaan met mensen uit de doelgroep en het

omgaan met afwijkend gedrag. Belangrijk is dat een coach scharrelruimte heeft, dat wil zeggen een aantal uren is vrijgesteld om niet-cliëntgebonden activiteiten uit te voeren, om consultatief beschikbaar te zijn voor welzijnspartners in de wijk, contacten te kunnen onderhouden met sleutelfiguren en voorlichting en toerusting te kunnen verzorgen.

Hoe doen ze dat in Nieuw-West in lockdown tijd?

De coaches hebben tijd om zelf in te vullen, de zogenoemde scharreltijd. De coaches zorg hoeven geen cliënt-gevonden activiteiten uit te voeren. Zijn beschikbaar voor elkaar. En ook voor andere organisaties in de wijk.

Er worden trainingen, Q&A's gehouden en gecoacht voor de netwerk-partijen waar eerst contact mee wordt gelegd. Er wordt genetwerkt met andere actoren in de wijk: politie, woningcorporatie, andere organisaties die mensen ontvangen met mogelijke ggz problematiek.

- coach Welzijn vormt de schakel tussen welzijn en zorg. Begeleidt zowel vrijwilligers als beroepskrachten bij de omgang met mensen met een psychische of psychiatrische kwetsbaarheid binnen hun organisatie en helpt de toeleiding verbeteren. Hoe doe je dat?

Heeft de rol om de wijk in te gaan en vragen op te halen bij professionals en vrijwilligers die gaan over het er zijn voor de mensen waar het om gaat. Zij breidt waar mogelijk het netwerk uit, gaat in gesprek met allerhande organisaties.

Een vraag die bijvoorbeeld gesteld is: Gesloten groepen, moeten we daar iets mee? Wat is er nodig, is er een oplossing voor? Samen met TEAM ED en coaches zorg bespreken hoe die vraag te behandelen.

Manieren om daar een vorm aan te geven zijn coaching, training, individuele ondersteuning.

De vraag over gesloten groepen kan bijvoorbeeld opgepakt worden door TEAM ED: zij denken mee. Wat is er nodig om die drempels te slechten?

- coach Zorg vormt de schakel tussen behandeling, zorg en voorzieningen in de wijk. Hoe doe je dat? Zuid: actieve rol bij het begeleiden van cliënten naar dagbesteding, vrijwilligerswerk, maatjes in de wijk en deelname aan de herstelwerkplaatsen. Het versterken van het netwerk van de ggz-organisatie in de wijk of buurt, ggz-kennis en ervaring meer gebruiken door andere organisaties. Ook samen organiseren van projecten en activiteiten met actief betrokken buurtbewoners met een ggz-achtergrond. De coach Zorg deelt ook kennis van en ervaring met de wijk met de ambulante hulpverleners van behandelteams en preventieafdeling van de ggz-organisatie. Op die manier ondersteunt ze de hulpverleners bij het zoeken naar participatiemogelijkheden van cliënten.

Hebben de rol om mogelijke oplossingen aan te dragen op vragen uit de wijk. Die kennis heeft deze coach welzijn niet. <je ziet hier dat het dus ook gaat over de invulling van de functie: wie voert hem uit en wat zijn de kwaliteiten van die persoon?>

Er zijn een aantal zaken te noemen die generiek zijn in het coachen:

- *wat is belangrijk voor deze doelgroep? Gezien voelen als je ergens binnenstapt. Meer dan voor anderen. En dat vraagt ook om iemand meer uit te nodigen dan een gemiddeld persoon.*
- *Het gaat over weten wat een ggz-achtergrond met iemand doet: mensen hebben over het algemeen te maken met een gevoel van minderwaardigheid, het is nodig om zelfstigma te tackelen, maar ook het eigen stigma (van de professional).*
- *Soms is begrenzen van de betreffende persoon nodig: je hebt je huisregels, je hoeft niet ieder gedrag te tolereren. De werker heeft eigen grenzen en die van de organisatie waar hij/zij voor werkt en waar de betreffende persoon te gast is. Op welke manier bespreek je dat, zonder dat je iemand het gevoel geeft dat je hem de deur wijst?*

Zulke kennis hebben de coaches – en die kennis bespreken ze.

- *Ze kunnen ook gevraagd worden om met de betreffende persoon in gesprek gaan. Over: wat voor effect heeft jouw gedrag (waar het afwijkend is) op anderen, op het groepsproces? Weet je wat je teweegbrengt? Dat moet ook besproken worden.*
- *En ook bespreken van de overeenkomst tussen die mensen. Welke kwaliteiten neemt iemand mee? Die aan bod laten komen binnen de groep/deelnemers aan de groep. Mensen gaan dan ook anders kijken naar die persoon.*
- *In beide gevallen is het van belang om te blijven focussen: het gaat om gedrag, niet om stoornissen. Wat kom je tegen in je werk wat vind je lastig en hoe kan je daarmee omgaan?*

Die vragen zijn voor de coaches zorg. En de coaches welzijn kunnen zorgen dat de medewerkers van de organisaties in de wijk de coaches zorg kennen en kunnen bereiken.

Het kan ook zijn dat een individu ergens tegen aan loopt. En dat de coach het individu ondersteunt om hier verder mee aan de slag te gaan.

- Inzet ervaringsdeskundigen en herstelgroepen.

Ervaringsdeskundigen hebben een heel belangrijke rol in de wijk. Dat doen ze door aandacht te vragen voor herstel en participatiemogelijkheden. Activiteiten in Nieuw-West zijn:

Inloopactiviteiten zoals de ED plaatsen verankeren in het aanbod van de wijk. Daar waar er ruimte is. En dan zorgen dat de deelnemers ontvangen verwelkomd worden door de andere aanwezigen op die locatie (medewerkers en andere bezoekers). In lockdown-tijd vindt dat plaats bij de Groene Kans activiteiten. Trainen/ deskundigheidsbevordering over de inzet van ervaringsdeskundigen. Ze zijn in staat het aanbod laagdrempelig te maken. Denk bijvoorbeeld aan hun bijdrage aan de Q&A: de ervaringsdeskundigen komen via TEAM ED binnen. Zij kennen de doelgroep vanuit hun ervaringen en kunnen vertellen wat de doelgroep nodig heeft.

TEAM ED biedt individuele matches: coaches bellen met een casus. Iemand wil met een ervaringsdeskundige praten. Zo worden ze buddy's met een gelijksoortige ervaring. Die nemen laagdrempelig contact op; ze vinden ingang. Zij nemen de mensen aan de hand mee weer de maatschappij in.

Ook komen ze met organisaties in contact. Ze vragen hen: hebben jullie een idee wat deze bewoner bij jullie zou kunnen doen? De ervaringsdeskundige gaat soms letterlijk mee als daar behoefte aan is. Ook kunnen zij signalering voor de toekomst bieden.

De vliegende brigadiers doen ook huisbezoeken.

Ook werkt TEAM ED met ED plaatsen, lokale inloopvoorzieningen. Daar zijn groepsactiviteiten georganiseerd. Lunches, maar ook tekenen en bijv. wandelen. Ook huisvesten ze traditionele herstelgroepen. In de herstelgroepen "kunnen mensen ervaren, kleine succesjes boeken".

Er zijn ook vliegende brigadiers op de ED plaatsen aanwezig. Ze zijn daar bereikbaar en in contact met de aanwezigen.

Naast TEAM ED en hun rol in de wijk, werkt ook het ACT met een ervaringsdeskundige. Die denkt mee over wat ACT kan bieden. En dan gaat het voor mensen met een chronische aandoening over herstel en zingeving; weg van de focus op ziekte. Het inzetten van een jobcoach is bij hen onderdeel van de aanpak: ze willen werk inzetten als een vorm van medicatie.

De coördinator van TEAM ED in Osdorp deelt binnen dit project haar kennis door te reflecteren en te klankborden hoe organisaties of personen hun werk doen. Ze zoekt veel in op bejegening en op het benoemen van vooroordelen.

Dankzij het project wordt de meerwaarde van ervaringsdeskundigen gezien. Hun inzet wordt steeds meer gevraagd. Bijvoorbeeld in het wijkzorg-netwerk. Ook zijn ervaringsdeskundigen en de coach actief in de Groene Kans bijeenkomsten: dat helpt. Mensen (bewoners en professionals) ervaren dat het meevalt wat een ervaringsdeskundige doet. Dat ondervangt hun angsten.

Het is jammer voor de ED plaatsen dat de lockdown er is. Buiten zijn activiteiten zo langzamerhand niet meer zo makkelijk i.v.m. verslechtering van het weer.

Digitaal zijn er wel activiteiten. Die zijn niet voor iedereen toegankelijk: daar moeten de randvoorwaarden voor zijn. Er zijn mensen met slecht internet, met een lege batterij van hun telefoons. En er komt steeds meer afkeer van digitaal contact. Mensen worden er moe van.

De herstelwerkplaatsen zijn nu nog klein. Nu, tijdens de lockdown, is er een wandelgroep. Daar is het een hele tijd heel druk geweest, er namen veel mensen aan deel.

De coördinator van TEAM ED Osdorp begon aan het begin van corona met Discord (dat is een app, veilig, met een eigen kanaal). Daarbinnen kan je als groep gewoon een soort chatroom hebben. Aan het begin van corona was het lastig om de herstelgroepen te organiseren en bij elkaar te brengen. Lunches gaan niet door, de groepen zijn klein. Nu is er een hele lange wachtlijst. Dat komt omdat de coördinator de groepen leidt. Er zijn niet veel andere ervaringsdeskundigen die dat kunnen doen. Er is nu wel een herstelgroep in het Blommetje begonnen. Om zulke groepen te kunnen laten plaatsvinden, zijn meerdere locaties nodig in de wijk. En mensen die het kunnen trekken zijn ook een voorwaarde. Die zijn er nu nog niet.

- Deskundigheidsbevordering professionals en vrijwilligers.
- deskundigheidsbevordering van professionals en vrijwilligers wordt in de vorm van trainingen gegeven door Maria van Os van Presenz, samen met een ervaringsdeskundige van TEAM ED.
- Stigmagesprekken – door TEAM ED en de coaches van W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is. Doelgroep: woningcorporaties en politie, maar ook professionals van andere organisaties.
- Bijwonen van bijeenkomsten en daar kennis delen en uitdragen, zo kennis vergroten.
- Q&A bijeenkomsten over ervaringsdeskundigheid, zorgtoeleiding en Intervisie over grenzen aangeven.

4.5 BENODIGDE COMPETENTIES VAN DE UITVOERDER

Algemene kenmerken van de samenwerkende teamleden:

- Initiatiefrijk zijn.
- Vanuit de eigen expertise open staan voor samenwerking:
 - Bereid zijn te leren van elkaar.
 - Zich kwetsbaar kunnen opstellen.
 - Elkaar vertrouwen.
 - Elkaar serieus nemen en bewaken dat ieder zijn rol pakt.
 - Elkaar scherp houden.
 - Een klik hebben met elkaar.
 - Het eigen belang ondergeschikt maken aan het teambelang.
 - Elkaar de ruimte geven waar nodig.
- Enthousiast zijn over het project en elkaars inbreng.
- Staan voor een inclusieve samenleving.
- De doelgroep en de doelstellingen in zicht houden.
- Niet te veel praten over beleid maar durven doen.

- Netwerken
- Doorzettingsvermogen, vooral richting de doelgroep

Ervaringsdeskundigen

- krijgen intervisie en begeleiding
- kunnen ondersteunen. Dat doen ze o.a. door te luisteren, vertrouwen opbouwen, geduld.
- kunnen coachen – dit geldt voor de coördinatoren van TEAM ED.
- leren hoe hun ervaringen in te zetten ten behoeve van anderen.
- aanvullende trainingen op maat beschikbaar te hebben, zoals bijvoorbeeld gesprekstechnieken en actief luisteren, contact leggen en hoe eigen ervaringen daarbij functioneel kunnen aansluiten om het herstelproces van bewoners te bevorderen.
- zijn in staat om de-escalerend te communiceren.
- kennen van de grenzen van eigen mogelijkheden en verantwoordelijkheden, weten aan wie wanneer en hoe iemand over te dragen. Daar ook in worden begeleid.
- zij krijgen het vertrouwen dat ze, ook als het even niet zo goed gaat, altijd weer welkom zijn.

Ggz-coaches Zorg

- hebben ervaring binnen de ggz.
- zijn hulpverlener in de ggz en werken daarnaast als ggz-coach voor W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is.
- kennen de sociale kaart.
- hebben korte lijntjes in de wijk.
- beschikken over communicatieve vaardigheden (luisteren, verdragen). Ze zijn in staat om de-escalerend te communiceren.
- hebben kennis van psychiatrie.
- De ggz-coaches Zorg kennen veel cliënten in de wijk, omdat ze in (F)ACT teams werken.
- Door voorgaande combinatie kan er snel en eenvoudig geschakeld worden tussen behandeling, de voorzieningen in de wijk en het wijkzorgnetwerk.

Ggz-coaches Welzijn

- hebben ervaring binnen de ggz.
- werken als verbinder tussen welzijn en zorg.
- zijn thuis in de Huizen van de Wijk en daardoor zeer toegankelijk voor bewoners en professionals. Ze hebben korte lijntjes in de wijk.
- kennen de sociale kaart.
- beschikken over communicatieve vaardigheden (luisteren, verdragen). Ze zijn in staat om de-escalerend te communiceren.
- hebben kennis van psychiatrie.
- zij moet de cliënt voor ogen hebben.

4.6 KOSTEN EN FINANCIERING

Beleid rondom de opvang en ondersteuning van inwoners in een kwetsbare situatie wordt steeds nadrukkelijker de verantwoordelijkheid van gemeentes.

De kosten van het project W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is zijn divers. Kostenposten zijn o.a.

* Uren voor de inzet van de vier samenwerkende partijen, o.a. in de kerngroep.

* De uren van coaches Welzijn en Zorg.

* De kosten voor de locatie en de organisatie van de herstelwerkplaatsen en de inzet van ervaringsdeskundigen in bijvoorbeeld Vliegende Brigades.

Bij de start van het project kan gebruik gemaakt worden van incidentele middelen. Uiteindelijk dient de werkwijze binnen het project onderdeel te worden van de reguliere werkwijze van zorg- en welzijnsorganisaties in de wijk, en dus van structurele financiering.

Het is belangrijk dat initiatiefnemers van W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is zich realiseren dat duurzame inzet van mensen voor deze niet-cliëntgebonden verbindingstaken nodig blijft. Hoewel de accenten in het werk van de coaches kunnen verschuiven, is hun continue aandacht voor en kennis van zowel cliënten als sociale netwerken noodzakelijk. Een deel van de kwetsbare bewoners stroomt door naar reguliere activiteiten, maar er is ook voortdurend sprake van nieuwe aanwas van de doelgroep. Ook voor het 'waakvlamcontact' met kwetsbare inwoners en voor mensen waar het even niet zo goed mee gaat blijft aandacht nodig.

4.6.1 Invulling per partner

De initiatiefnemers van W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is moeten zich realiseren dat duurzame inzet van mensen voor deze niet-cliëntgebonden verbindingstaken nodig blijft. Hoewel de accenten in het werk van de coaches kunnen verschuiven, is hun continue aandacht voor en kennis van zowel cliënten als (het ondersteunen van) sociale netwerken noodzakelijk.

Een deel van de kwetsbare bewoners stroomt door naar reguliere activiteiten, maar er is ook voortdurend sprake van nieuwe aanwas van de doelgroep.

Ook voor het 'waakvlamcontact' met kwetsbare inwoners en voor mensen waar het even niet zo goed mee gaat, blijft aandacht nodig.

In 2020 zijn de kosten van het project gefinancierd door het Stadsdeel Nieuw-West met een projectsubsidie. De financiering van die uren moet wel doorgezet worden, pleiten de uitvoerende organisaties, anders is dit geen duurzame oplossing.

Het Stadsdeel vraagt zich af hoe de kosten van deze werkwijze zich gaan ontwikkelen. En of het mogelijk is om deze kosten uit de reguliere bekostiging te realiseren zijn. Danwel uit die van de organisaties zelf (GGZ inGeest, Combiwel en TEAM ED) danwel uit de sociale basis-subsidie. We hebben het dan over een termijn van 3 jaar.

Ten tijde van de interviews was het gesprek over dit onderwerp nog niet gevoerd met de betrokken organisaties. Het Stadsdeel wil dit gesprek graag in alle openheid met de betrokkenen voeren.

De verdeling van de kosten.

De subsidie voor GGZ inGeest resulteren in 4 uur per week voor de uitvoering in 2020. De coach welzijn heeft meer uren per week. Daarmee is de inzet van coach welzijn en de coaches zorg niet evenwichtig verdeeld. Daardoor kunnen ze minder goed samen optrekken én licht het zwaartepunt van de resultaten bij de activiteiten van de welzijnscoach. Dit moet gelijkwaardiger zijn. Dan is er voor de coaches zorg ook meer ruimte om het werk goed te kunnen doen.

Ook moet de inzet van de coördinator TEAM ED gefinancierd worden voor de inzet die ten goede komt aan de uitvoering van het project.

Voor de verduurzaming van het project is dit een onderwerp dat gerealiseerd moet worden. Het staat op de planning voor de subsidieaanvraag bij het Stadsdeel voor het komende jaar, 2021.

4.7 RESULTATEN LOPEN DOOR VAN 2020 NAAR 2021

Movisie heeft de implementatie en voortgang in Amsterdam Nieuw-West een jaar gevolgd. Daarna hield de betrokkenheid van Movisie op. Zo niet de werkzaamheden en doorontwikkeling van de werkwijze in Amsterdam Nieuw-West. Die is door de projectgroep en het kernteam voortgezet. Daarmee loopt een groot deel van de rapportage niet synchroon met de ontwikkelingen in Amsterdam Nieuw-West.

Deze rapportage brengt daarom vooral in beeld wat er in 2020 is ingezet en ontwikkeld. En vanuit welke motivatie de verschillende partijen daaraan werken. In dat jaar zijn de onderzoeksgegevens verzameld. En daar is het grootste deel van de rapportage op gebaseerd.

Ondertussen is het 2022 en is het project doorontwikkeld. Die doorontwikkeling is niet meer onderzocht, maar wel van grote waarde voor de lezer. Er is namelijk veel meer tot stand gekomen dan op 1 januari 2021 was bereikt. Daarom hebben we ervoor gekozen om die doorontwikkeling in deze rapportage mee te nemen. Zie voor de resultaten met name paragraaf 4.2.1.

5 CONCLUSIES

Werkt de werkwijze van Mens tussen de mensen voor Nieuw-West? Dat was begin 2020 de onderzoeksvraag. Terugkijkend is deze vraagstelling te beperkt. De vraag is zo passender geformuleerd: wat werkt aan de werkwijze die al doende is ontwikkeld in Nieuw-West?

5.1 DE WERKWIJZE

In het onderzoek is er specifiek gekeken naar de implementatie in Amsterdam Nieuw-West van de werkwijze Mens tussen de mensen. Het zal daarom niet verbazen dat er overeenkomsten in de werkwijze zijn. En ook is er sprake van verschillen.

- In Amsterdam Nieuw-West is vooraf geen behoefte-inventarisatie gedaan. Vanuit de ervaring wisten de werkers in de wijk dat de bevolkingssamenstelling in Nieuw-West afwijkt van het Amsterdamse gemiddelde en van Zuid. Een demografische analyse van de wijk onderbouwt dat. Er wonen meer EPA-patiënten, meer eenoudergezinnen, veel mensen met een niet-Nederlandse afkomst. Over het geheel is de cultuur in de wijk minder westers dan in Zuid. Daarmee hangt samen dat stigma tegen psychische aandoeningen groter is in deze wijk.

De noodzaak voor het anders werken dan voorheen was er zeker én was bekend.

- Het accent van de uren in Amsterdam Nieuw-West ligt bij de ggz coaches welzijn. Zij is de trekker van de projectgroep. Doordat de ggz coaches zorg minder uren hebben, is zij degene die het meest aan zet is. Wel in directe samenwerking met de collega's van de ggz en TEAM ED. Het doel is om de professionals en vrijwilligers in de wijk toe te rusten om open te staan voor de doelgroep van het project. Vanuit haar eigen functie ligt de nadruk op het buurtwerk.
- De gevolgen van de Covid-19 pandemie maken de werkwijze die in Zuid is ontwikkeld heel moeilijk. In het begin van het project is fysiek langsgaan bij voorzieningen geen optie, vanwege de lockdown. Daardoor kan er bij aanvang slechts met een klein aantal voorzieningen contact gemaakt worden. Later in de tijd wordt overal gewerkt met kleine groepen, met verplicht een welzijnswerker aanwezig. Dat is voor TEAM ED een niet gewenste verandering van de werkwijze. De enige andere mogelijkheid van contact is digitaal ontmoeten. De overschakeling van fysiek naar digitaal ontmoeten heeft impact. Trainingen worden digitaal. Daar is niet iedereen (meteen) goed in. De meeste professionals zijn wel of snel bedreven in online werken. Wel schept dat beeldscherm meer afstand; mensen zijn minder betrokken. Bovendien is het moeilijker om een veilige omgeving te scheppen. Dat vraagt extra aandacht in de onlinebijeenkomsten.
- Daarnaast starten de coaches in het tweede kwartaal 2020 met de activiteit de Groene kans, net na de start van de lockdown. Een buitenactiviteit voor buurtbewoners. Daar komen al snel flink wat mensen op af. Door die aantallen is het een activiteit waar professionals toch contact kunnen leggen met bewoners. Binnen de projectgroep is er wel aandacht voor het feit dat de Groene kans niet de enige manier is om in de wijk te werken. Het doel blijft om overal in de wijk kwartier te maken, zodat ook mensen die zich niet thuis voelen op een grote bijeenkomst als de Groene kans op andere plekken terecht kunnen. Wel ontwikkelt zich vanuit deze activiteit een sfeer waarin mensen elkaar leren kennen en elkaar gaan betrekken. Niet alleen binnen de huizen van de buurt, maar overal waar de projectgroepleden denken dat er veel mensen komen die er wellicht bij baat hebben als ze in een eerder stadium steun krijgen. Al

die inspanningen leiden tot een stevig netwerk van partijen in de wijk. Die partijen dragen bij aan het preventief signaleren en werken aan het verbinden van verschillende mensen en groepen in de wijk. Het uitgangspunt is ook veranderd: er wordt niet meer over mensen in de wijk gedacht, maar met hen. De wijkbewoners worden nu gevraagd om hun eigen oplossingen te formuleren.

We zien dat de gevolgen van de lockdown maken dat in Nieuw-West opnieuw gepioneerd wordt hoe dat kwartiermaken in deze situatie het beste te realiseren is. Net zoals de ontwikkelaars in Zuid dat eigenlijk deden. Daarmee doen ze in Nieuw-West meteen recht aan de werkwijze Mens tussen de mensen. Die benoemt expliciet dat de werkwijze gevoegd moet worden naar de partijen die hem uitvoeren en de omstandigheden waar zij mee te maken hebben. En dat is precies wat de samenwerkingspartners GGZ inGeest, Combiwel, TEAM ED en het stadsdeel Amsterdam Nieuw-West doen. Ze zoeken samen naar het optimaal bereikbare gegeven de omstandigheden.

Kort samengevat komt het erop neer dat de werkwijze van W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is is verbreed met het werken in de Groene kans. Waar W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is de nadruk legt op kwartiermaken en een passende houding aanleren, richt de Groene kans zich op het in de praktijk brengen van de principes van kwartiermaken. Bij beide werkt men aan netwerkontwikkeling. En doordat mensen uit dit netwerk elkaar op verschillende plekken tegenkomen, groeit de onderlinge band en zijn ze steeds meer doordrongen van de meerwaarde van samenwerken.

Op dit moment resulteert die doorontwikkeling in een stevig netwerk in de wijk. In dat netwerk is ruimte voor het gesprek met elkaar op basis van de houding van W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is: gelijkwaardigheid, iedereen doet ertoe en kan meepraten en meedoen. Wat heel mooi is, is dat het netwerk niet alleen bestaat uit professionals die in de wijk werken, maar ook uit inwoners van de wijk. Het heeft in de afgelopen twee jaar een betrokken, steunende gemeenschap opgeleverd.

5.2 AANGEVULDE BESCHRIJVING

Een tweede doel van het onderzoek is om de werkwijze – waar nodig – uitgebreider te beschrijven. In “Mens tussen de mensen” staat beschreven wat er geregeld moet worden. Toch voegt het onderzoek toe aan de aandachtspunten en de benodigde houding en wat dat van de betrokken professionals vraagt. Zo is er een uitgebreidere beschrijving van de competenties van die professionals. Ook is er aandacht besteed aan de verandering die een deelnemende organisatie zelf moet bewerkstelligen. Als alleen de meewerkende professionals enthousiast en gedreven zijn, is dat niet voldoende om in die organisatie een olievlekwerking op gang te brengen. Daar moet aandacht voor zijn. Pas als het draagvlak binnen de organisaties wordt verbreed, kan de manier van werken zich als vanzelfsprekend ook buiten de organisaties gaan verspreiden. De kwartiermakers/ projectgroepleden zijn meer gericht op het externe verspreiden van dit inzicht. Het is daarom van belang dat de kerngroepleden in de eigen organisatie kwartiermaken.

BIJLAGE 1 - ONDERZOEKSVRAGEN OSDORP

Wat is jouw doel, doel van je organisatie?

Op welke doelgroep richt jij je?

Welke werkwijze hanteren jullie?

Welke voorwaarden zie jij voor deze werkwijze?

Welke actoren zijn onderdeel? Welke functies?

Hoe ziet de organisatie eruit? (kernteam, projectgroep, rollen) rollen per partij uitvragen.

Bouwstenen: ken je die?

- Samenwerking en planvorming – commitment partijen -> hoe geregeld?
- Inventarisatie behoefte bewoners -> gedaan? Wat heeft het opgeleverd? Is dit gedaan in Zuid? En wat leverde dit op? Is dit niet een vraag die je aan de persoon tegenover je moet stellen? Wat wil die? Hoe gaat Osdorp er mee om?
- Inzet coaches in welzijn en zorg -> een coach Welzijn: vanuit het welzijnswerk kijken naar de toegankelijkheid van welzijnsvoorzieningen; een coach Zorg: vanuit zorg de kennis van en ervaring met de doelgroep inzetten. Taak: vergroten van de samenwerking in netwerken; kansen zien en aangrijpen; in gesprek blijven met organisatie of ondernemer en vrijwilliger; kwetsbare bewoners helpen bij eerste stappen in de richting van activiteiten; oogje in het zeil houden tot het goed gaat. Hoe: zijn bekend in de buurt en bij de professionals en vrijwilligers in buurthuizen en andere laagdrempelige ontmoetingsplekken; contact met andere organisaties die in de buurt werken; geven advies, denken mee, verwijzen en ondersteunen bij het omgaan met mensen uit de doelgroep en het omgaan met afwijkend gedrag. Doen jullie dat ook? En hoe doe je dat? Hoe is dat uitgewerkt in Zuid? Belangrijk is dat een coach schaarrelruimte heeft, dat wil zeggen een aantal uren is vrijgesteld om niet-cliëntgebonden activiteiten uit te voeren, om consultatief beschikbaar te zijn voor welzijnspartners in de wijk, contacten te kunnen onderhouden met sleutelfiguren en voorlichting en toerusting te kunnen verzorgen.
 - coach Welzijn vormt de schakel tussen welzijn en zorg. Begeleidt zowel vrijwilligers als beroepskrachten bij de omgang met mensen met een psychische of psychiatrische kwetsbaarheid binnen hun organisatie en helpt de toeleiding verbeteren. Hoe doe je dat?
 - coach Zorg vormt de schakel tussen behandeling, zorg en voorzieningen in de wijk. Hoe doe je dat? Zuid: actieve rol bij het begeleiden van cliënten naar dagbesteding, vrijwilligerswerk, maatjes in de wijk en deelname aan de herstelwerkplaatsen. Het versterken van het netwerk van de ggz-organisatie in de wijk of buurt, ggz-kennis en ervaring meer gebruiken door andere organisaties. Ook samen organiseren van projecten en activiteiten met actief betrokken buurtbewoners met een ggz-achtergrond. De coach Zorg deelt ook kennis van en ervaring met de wijk met de ambulante hulpverleners van behandelteams en preventieafdeling van de ggz-organisatie. Op die manier ondersteunt ze de hulpverleners bij het zoeken naar participatiemogelijkheden van cliënten.
- Inzet ervaringsdeskundigen en herstelgroepen.
- Deskundigheidsbevordering professionals en vrijwilligers.

Benodigde competenties van de uitvoerder

Algemene kenmerken van de samenwerking

Specifieke kenmerken per functie:

- Ervaringsdeskundigen
- ggz-coaches Zorg
- ggz-coaches Welzijn

Randvoorwaarden voor toepassing
Kosten en financiering

BIJLAGE 2 - MENS TUSSEN DE MENSEN IN EEN NOTENDOP

Mens tussen de mensen is gebaseerd op een aantal uitgangspunten. De eerste en belangrijkste is de basis: een gemeenschappelijke droom hebben: dat mensen willen, kunnen en mogen meedoen in de wijk. Vanuit die droom is in Amsterdam Zuid gewerkt aan een samenwerkingsverband dat gebaseerd is op enerzijds een goede samenwerking tussen ambulante ggz, welzijn en ervaringsdeskundige ondersteuning. En anderzijds op het systematisch kwartiermaken in de wijk voor de doelgroep.

De gemeenschappelijke droom is vertaald naar het volgende **doel**: sociale inclusie in de wijk van mensen met psychische en psychiatrische kwetsbaarheden.

Om die sociale inclusie te verbeteren, is het belangrijk dat zij kunnen participeren in de wijk en zich daar thuis voelen. Dat is te bereiken als zorg, maatschappelijke ondersteuning en welzijnsactiviteiten optimaal op elkaar zijn afgestemd, als het welzijnsaanbod aansluiten bij de behoefte van de doelgroep, en de welzijnsvoorzieningen goed toegankelijk en ontvankelijk zijn voor de specifieke doelgroep. Ook dient het welzijns- en ondersteuningsaanbod bekend te zijn bij de doelgroep en bij hun professionele en informele netwerken.

De **doelgroep** zijn mensen met psychische en psychiatrische kwetsbaarheid. Een diverse groep mensen met een ggz-achtergrond.

Het gaat niet om een heel specifieke of afgebakende doelgroep. Het is de bedoeling van de interventie om mensen niet uit te sluiten; en daar leidt een afbakening toe. De interventie streeft naar inclusieve activiteiten die voor meerdere groepen bewoners geschikt zijn. Zo worden stigmatisering en uitsluiting zo veel mogelijk voorkomen en stimuleert W in de Wijk, samen Werken aan Wijken waar Iedereen Welkom is de ontschotting tussen specialistische ondersteuning, welzijnswerk en wijknetwerk.

De **werkwijze** berust op integrale samenwerking tussen zorg, welzijn, ervaringsdeskundigen en gemeente. De betrokken partijen stellen doelen, pionieren en leren wat werkend is – in samenspraak. Zodoende ontwikkelen ze een goede samenwerking. Door elkaar goed te leren kennen, een gemeenschappelijke taal te ontwikkelen, blijven praten en ontwikkelen, elkaar te respecteren en ruimte te bieden. Dat vraagt doorzettingsvermogen.

De uitvoerende medewerkers zijn ggz coaches welzijn, ggz coaches zorg en ervaringsdeskundigen. Wat doen zij? Zij verbinden in de wijk welzijn en zorg aan elkaar. Door te kijken hoe de toegankelijkheid van (welzijns)voorzieningen in de wijk verbeterd kan worden. En door vanuit de zorg en ervaringsdeskundigheid die voorzieningen toe te rusten met kennis over bejegening, handvatten hoe om te gaan met bewoners met psychische en psychiatrische kwetsbaarheid en in gesprek te gaan over dat iedereen welkom moet kunnen zijn en wat je daar als (vertegenwoordiger van) voorziening voor rol in hebt. Door elkaar onderling veel te spreken, verweven de functies enigszins. Als iemand constateert dat kwartiermaken nodig is, bedenken ze wat er gedaan kan worden op die specifieke plek en wie dan welke taak op zich neemt. Korte lijnen, noemen ze dat.

- Het Stadsdeel faciliteert en agendeert het kernteamoverleg. Zij verzorgt het beleidskader en neemt het voortouw bij het zorgen voor structurele financiering en borging van de werkwijze.

- De ggz coach welzijn (welzijnsorganisatie) zorgt voor focus op eigen kracht en samenlevingsopbouw. Met de nadruk op preventie en verbinding met laagdrempelige ontmoetingsplekken en activiteiten in de wijk.
- De ggz coach zorg (ggz-instelling) brengt kennis in van de doelgroep, kent de ondersteuningsnetwerken en is gericht op herstelondersteunende zorg en geleidelijke toeleiding naar algemene welzijnsactiviteiten.
- Ervaringsdeskundigen (TEAM ED) bieden mensen met psychische en psychiatrische kwetsbaarheid individuele ondersteuning (Vliegende Brigadiers) en een veilige plek (herstelwerkplaatsen) waar ze zich kunnen ontplooiën en daarvandaan de wijk in kunnen gaan.

Niet alleen de uitvoerende medewerkers werken samen. Ook op andere niveaus hebben de organisaties nauw contact. De leidinggevenden vormen samen een kernteam. Het kernteam is verantwoordelijk voor de (financiële) voortgang van de interventie. Door hun betrokkenheid bij de inhoud sturen ze de uitvoering en bewaken de voortzetting richting de toekomst.

Al doende zijn in Amsterdam Zuid 5 **bouwstenen** geïdentificeerd.

1. Samenwerking en planvorming – commitment partijen.
2. Inventarisatie behoefte bewoners.
3. Inzet coaches in welzijn en zorg.
4. Inzet ervaringsdeskundigen.
5. Deskundigheidsbevordering professionals en vrijwilligers.

De samenhang tussen de vijf bouwstenen biedt de voedingsbodem voor een wijk of buurt waarin iedereen kan meedoen. De kennismix van specialistische zorg, mogelijkheden om te participeren en een gelijkwaardige, respectvolle bejegening is cruciaal. Zo wordt de zorgkennis vertaald naar het alledaagse leven. Het levert meer begrip en een prettigere bejegening op voor de mensen uit de doelgroep; die kunnen en mogen daardoor meedoen in de wijk. Die kennismix komt logischerwijs van de ggz coaches welzijn en zorg én de ervaringsdeskundigen. Zij brengen die naar plekken in de wijk waar mensen kunnen aansluiten en onderdeel kunnen zijn van de buurt of wijk. Daarmee groeit een wijknetwerk.

De **aanpak** is geen kant-en-klaar stappenplan. Veel hangt af van de situatie in de wijk, het bestaande aanbod aan activiteiten en voorzieningen, en de kansen en mogelijkheden die coaches en ervaringsdeskundigen zien om nieuwe activiteiten te realiseren.

In Zuid startte men met resultaatformuleringen. Al gauw bleek dat niet haalbaar en is er gekozen om te werken met wat er is en waar mogelijkheden liggen. Dat werd vervolgens de aanpak. Dit was de start van een groeimodel.

Genoemde **voorwaarden** voor de medewerkers zijn dan ook:

- dezelfde droom hebben: dat mensen willen, kunnen en mogen meedoen in de wijk;
- in de formule geloven;
- in het groeimodel geloven: klein beginnen en laten groeien, aansluiten bij wat er al is en wat er nodig is;
- een open blik hebben: zonder vooroordelen en met vertrouwen in elkaar kunnen samenwerken;
- bereidheid hebben om werkzaamheden aan elkaar over te dragen;
- in staat zijn om flexibel te werken zonder dichtgetimmerde projectplannen. Op die manier kunnen plannen worden bijgesteld op basis van actuele ervaringen;
- elkaars belangen onderkennen: elke partner neemt deel vanuit het eigen belang.

En vooraf weten dat exclusie of niet-participeren van mensen met een psychische of psychosociale kwetsbaarheid voorkomt. In Zuid is dat geïnventariseerd door de partijen die in de wijk actief zijn. Deze constatering was de aanleiding om met dit onderwerp te beginnen.

De projectleider vanuit de ggz-partner organiseert en brengt de ontwikkelingen en uitvoering bijeen.