Notulen wijktafel Noord Oost dinsdag 26 februari van 13:30-15:00, 2019
Locatie: Hoop van Noord, Rodekruisstraat 20 in Amsterdam
Voorzitter: Jennie Boer (Alliantie Wijkzorg Noord)
Notulist: Eliza Rikkelman (Notulist Amsterdam)
Aanwezig: Lucie Sol (HVO Querido), Nathania Paula (Evean), Kiki Roelevink (HVO Querido), Danielle Roth (Heliomare) Hennie den Hartog (Civic), Johnn Deen (Cordaan), Ko van der Meeren (Cordaan), Jonne Meij (Odensehuis), Mieke van Buuren (Gemeente Amsterdam), Mirjam Groot (Cordaan), Michael Melet (HVO Querido), Adam Abu Khamis (Gemeente Amsterdam), Stefan Carr (Gemeente Amsterdam), Margot Fitter (Philadelphia), Eugenie Overmars (Markant), Jeanette de Waard (Diaconie Noord), Marieke van der Schoor (Leger des Heils), Freerk Dijkstra (Leger des Heils), Jeroen Stomphorst (Hoop van Noord), Airton Pedro (Hoop van Noord), Katinka de Boer (Team ED), Arzu Arik (Sensazorg)

1. Mededelingen

- Johnn Deen heeft naar aanleiding van de vorige vergadering al een klant bij Hebben en Houwen, en er zijn twee van zijn klanten bezig met aanmelden.
- Het Leger des Heils aan de Rode Kruisstraat heeft voornamelijk een kantoorfunctie. Daarnaast is er een restaurant dat door deelnemers wordt gerund. Er zijn ook een aantal informele activiteiten.
- Team ED is een sociaal uitzendbureau voor ervaringsdeskundigen op alle gebieden. Op dinsdag zitten ze in de Meeuw met “de vliegende brigade” van 11:00-13:00, waarbij mensen met allerlei problemen kunnen komen en worden geholpen. Een maal in de 14 dagen is er een inloopspreekuur in de OBA van Tuindorp Oostzaan die specifiek is bedoeld voor armoede en schulden. Daarnaast geeft team ED ook gastlessen op hogescholen. Iedereen die werkzaam is bij team ED doet dit vrijwillig behalve de coördinatoren. De website van team ED is: www.teamed.nl
- Sensazorg biedt zorg aan mensen met verschillende culturele achtergronden, er zijn veel medewerkers met verschillende nationaliteiten en die verschillende talen kunnen spreken.

2. De Hoop van Noord

- De Hoop van Noord is een kerk die 12 jaar geleden is opgestart. Het is een open gemeente die mensen met verschillende culturele achtergronden verwelkomt. Het is een protestantse kerk, maar mensen hoeven niet christelijk te zijn om dingen bij de kerk te doen.
- Er zijn taalgroepen zoals: Hindi, Afrikaans-Engels, Perzisch, Koerdisch, en Surinaams.
- Er is een soort catering opgestart die wordt gerund door verschillende bezoekers van de kerk. Mensen kunnen bij de Hoop van Noord vergaderingen organiseren en hierbij de catering aanbieden.

3. Klanthouderschap (Adam Abu Khamis en Stefan Carr)

- In 2018 is er gekeken welk thema de gemeente verder wilden gaan ontwikkelen. Hier kwam klanthouderschap naar voren. Momenteel zijn ze bezig om met mensen uit het veld te praten over wat klanthouderschap voor hen betekent, wat het zou moeten betekenen, en wat hiervoor nodig is.
- Uiteindelijk kwamen ze erop uit dat de kern van klanthouderschap zorgregie is. Dit betekent dat er overzicht wordt gehouden over wat een klant nodig heeft, of dit wordt geboden, en door wie dit wordt geboden. Het is belangrijk om klanten te monitoren en te kijken wat de ontwikkelingen zijn, en of er bij deze ontwikkelingen iets moet worden gedaan. Als een patiënt meer of andere hulp nodig heeft, wordt er van de klanthouder verwacht dat hij of zij aan de bel trekt bij een organisatie die dit kan bieden.

- Ze zijn nog steeds met professionals in gesprek. Als professionals nog geïnteresseerd zijn om hierover in gesprek te gaan kan er contact worden opgenomen.
- Reacties van de leden:
    - Het kost veel tijd om dit te doen, en het levert veel frustratie op omdat men vaak niet weet wat er allemaal gebeurd en men de gegevens van andere partijen niet goed kan inzien.
    - Collega's van andere partijen vullen vaak niet alles in bij het RIS omdat ze dit teveel en niet nodig vinden. Hierdoor missen andere gegevens.
    - Het is veel te veel werk om klanthouder te zijn, een klanthouder kan niet alles signaleren. Soms kunnen klanthouders niet oordelen wat nodig is als het gaat om hele andere expertises.
    - Het gaat heel veel tijd kosten om een goede klanthouder te zijn. Want een klanthouder verwijst, maar moet daarna dan ook kijken of dit wordt opgepakt en hoe het loopt. Daarnaast moet de klanthouder ook blijven monitoren. Uiteindelijk is de klanthouder hier heel veel mee bezig en niet eens per jaar of iets dergelijks.
    - Er moet worden opgepast dat het klanthouderschap niet wordt doorgeschoven omdat het veel werk is, en het op deze manier op andere professionals wordt afgeschoven omdat er niets meer voor wordt ontvangen.
    - Het is moeilijk om elkaar te informeren met betrekking tot de privacy van de patiënt.

4. Casuïstiek bespreking

- De groep is in tweeën gesplitst. De twee groepen hebben casuïstiek besproken aan de hand van de Anders Kijken Anders Doen (AKAD) methode.
- De volgende deelnemers hebben een casus ingebracht: Arzu Arik en Nathania Paula