Wijkzorg Amsterdam Oost

2019 – 2020 Verstevigen van wijknetwerken

Fotograaf: Rein Kooyman

Netwerksamenwerking is de belangrijkste voorwaarde om samenredzaamheid te bereiken en een voorwaarde voor passende (individuele) ondersteuning – alliantie Wijkzorg Oost

Wijknetwerken zijn

- voor alle bewoners

- voor de aansluiting tussen de sociale basis en het zorgdomein

- voor de leefbaarheid en veiligheid in de wijk

- voor een gezamenlijke aanpak van maatschappelijke problemen

- voor de signalering en/of het bereiken van risicogroepen/-personen

- om preventief te kunnen werken

- voor tussenruimte (leerruimte)

- voor dwarsverbanden en korte lijnen

- voor samenwerking tussen alle domeinen

De focus van Wijkzorg Oost ligt op het initiëren en faciliteren van netwerkactiviteiten waarbij we zorgen voor allerlei (duurzame) verbindingen. Daarnaast geven we stedelijk advies in de doorontwikkeling binnen het sociaal domein en andere ontwikkelingen zoals op het gebied van de arbeidsmarkt.

©Wijkzorg Amsterdam Oost

Auteur: Charissa Maduro

Eindredactie: Inge Arends

Verantwoording 2019 en jaarplan 2020

oktober 2019

Inhoud

1. Inleiding 4
1.1 Wijkzorg 4
1.2 Wijkzorg Oost 6
1.3 Sociale Basis Oost 7
2. Verantwoording en leerervaringen in 2019 9
2.1 Korte terugblik 2019 9
2.2 De belangrijkste lessen in de opdrachten 9
2.3 Wat doen we nu eigenlijk? Activiteiten, processen en projecten 10
3. Toegang 14
3.1 De Wijkservicepunten 14
3.2 Project Toegang Middenmeer 15
3.3. Toegang & Netwerkvorming/versterking – projecten 15
4. Netwerkvorming/versterking - activiteiten 17
5. Netwerkvorming/versterking – samenwerking & afstemming 19
6. Deskundigheidsbevordering | consultering 20
7. Communicatie 21
8. Jaarplan 2020 22
9. Uitwerking plannen 23
9.1 Voortzetting van netwerk versterken en netwerkactiviteiten: 23
9.2 Koppeling van projecten en nieuwe projecten 23
10. Communicatie 2020 25
11. Signalen 25
12. Aanbevelingen 26
Bijlagen 28
1. Het Platform Informele Zorg Oost 28
2. Ontwikkelingsfase wijktafels Oost 28
3. Project aanbieders Hulp bij Huishouden (HbH) 29
4. Naar een vraaggericht wijknetwerk voor de toekomst 30

Kenmerkend voor Oost is de enorme diversiteit. De alliantie Wijkzorg Oost is ook divers:

1. Inleiding

Wanneer we terugkijken naar het samenwerkingsklimaat in Oost anno 2017 dan mogen we met elkaar trots zijn op wat we hebben bereikt. In relatief korte tijd is er minder concurrentie, meer onderling vertrouwen tussen aanbieders en meer samenwerking tussen uiteenlopende netwerkpartijen. Trots kunnen we zijn op de zorgprofessionals die een enorme ontwikkeling hebben doorgemaakt door overstijgend en anders te gaan werken. En trots dat hun deskundigheid door Amsterdammers goed beoordeeld wordt.[1] Steeds meer zorgprofessionals in Amsterdam vinden oplossingen met en binnen de sociale basis. We zijn onverminderd gedreven om dit verder te stimuleren want nog niet iedere (zorg)professional kan breed kijken en anders geldt de kracht van herhaling. Terugkijkend zijn we ook trots op de ontwikkeling die we als alliantie hebben doorgemaakt. We hebben veel geleerd over netwerksamenwerking wat we kunnen overdragen. Het komende jaar verwachten we nog een paar slagen te maken.

1.1 Wijkzorg

Wijkzorg (als toegang) verdwijnt, netwerksamenwerking blijft

Het jaar 2019 startte voor alle allianties en alle organisaties en alle betrokkenen bij Wijkzorg met het onverwachte nieuws dat er Buurtteams komen met ingang van 2021. Dat nieuws heeft 2019 absoluut gedomineerd. Aan alle kanten hebben we meer inspanningen moeten leveren dan tevoren. De kwetsbaarheid van de netwerken kwam aan het licht: ze wankelen direct bij onzekerheid. Onafhankelijke sturing en voeding (energie) blijkt continu nodig te zijn om netwerksamenwerking te behouden als meerwaarde voor bewoners.

[1] Pilot Cliëntervaringsonderzoek Wijkzorg april-mei 2019 uitgevoerd door de gemeente.

De naam van Wijkzorg en wijkzorgnetwerken dekt niet de lading en schept nog steeds verwarring bij nieuwkomers. Is het de wijkverpleging? Is het een team? Wijkzorg is een netwerksamenwerking tussen zorg en andere domeinen. We spreken vanaf dit plan voortaan niet meer van wijkzorgnetwerken maar van wijknetwerken.

Vanwege het open karakter van een netwerkstructuur is er verbinding en samenwerking mogelijk met allerlei uiteenlopende wijkpartners – informeel, formeel en alle domeinen. Wijknetwerken zijn van belang voor individuele bewoners voor maatwerk als ook voor de aanpak van maatschappelijke problemen, de leefbaarheid in de wijk en om preventief te kunnen werken.

Door netwerksamenwerking en -activiteiten ontstaat meer creativiteit en vindingrijkheid in de ondersteuning van Amsterdammers bij alle partijen. De deskundigheid van professionals én betrokkenen wordt daarmee ontwikkeld met en door allerlei invalshoeken, kennis en expertises buiten de eigen kring. Het verbreekt de kokers van ambtenaar tot ervaringskundige. Uit je eigen bubbel stappen, out-of-the-box denken, kennis en ervaringen delen; daar zetten we nog steeds op in.

Door actuele ontwikkelingen heeft de samenwerking tussen de allianties Wijkzorg een vlucht genomen in 2019; er wordt van elkaar geleerd, overgenomen, georganiseerd, gebundeld en samen gecreëerd. Met name hebben we onderzocht wat het belang is van netwerksamenwerking. We zijn tot de conclusie gekomen dat wijknetwerken ook in de toekomst noodzakelijk blijven. In het besluit rondom Buurtteams is netwerksamenwerking dan ook een onderdeel geworden. Het uitvoeringsplan wordt momenteel verder uitgewerkt door de gemeente met input vanuit het (werk)veld en de allianties Wijkzorg.

De allianties Wijkzorg hebben de krachten gebundeld met onder andere als resultaat dat er een stedelijk evaluatieplan 2019 en jaarplan 2020 is geschreven. Het gezamenlijk plan beschrijft de leerervaringen met werkbare principes en mechanismen, evalueert de stedelijke activiteiten die in 2019 gezamenlijk zijn uitgevoerd, benoemt de doelen voor 2020 en aanbevelingen voor een soepele overgang naar de Buurtteams die alle zeven allianties Wijkzorg onderstrepen.

Op basis van de leerervaringen van Wijkzorg is duurzame netwerksamenwerking te realiseren door:

1. Een collectieve ambitie
2. Gedeeld eigenaarschap / verantwoordelijkheidsgevoel
3. Inhoudelijk goede netwerkwerkactiviteiten (relevantie, ontspanning en inspiratie)
4. Ondersteuning van het netwerk op verschillende niveaus
5. Overstijgende, onafhankelijke aanjagers in het netwerk voor verbinding
6. Tijd, geduld, doorzettingskracht!

Voor een toelichting per punt en meer: zie het jaarplan allianties Wijkzorg 2020.

Dit plan Oost is een verantwoording en aanvulling op stadsdeelniveau en vormt een geheel met het stedelijke plan en de andere deelplannen.

1.2 Wijkzorg Oost

Sinds september 2019 is de alliantie versterkt met twee nieuwe partijen vanuit (en namens het Platform) Informele Zorg[2]: Assadaaka Community en De Regenboog Groep – informele zorg. Een joint venture tussen informele zorg en formele zorg op alliantieniveau was al een wens vanaf 2017.We zagen destijds allerlei risico's. Het kostte uiteindelijk alleen tijd, lef en doorzettingskracht om zover te komen.

De rol van de alliantie Oost als motor van netwerksamenwerking en -verduurzaming is duidelijker geworden in dit afgelopen jaar. De focus van Wijkzorg Oost ligt op het initiëren en faciliteren van netwerkactiviteiten waarbij we zorgen voor verbindingen tussen zorg – welzijn, tussen informeel – formeel, tussen zorg en allerlei andere domeinen zoals wonen. In 2020 streven we naar het verduurzamen van netwerksamenwerking.

Daarnaast geven we stedelijk advies in de doorontwikkeling binnen het sociaal domein en andere ontwikkelingen zoals op het gebied van de arbeidsmarkt. We nemen deel aan verschillende stuurgroepen en ondersteunen en/of werken samen binnen projecten. We proberen zoveel mogelijk samenhang en structuur te creëren en overlap weg te nemen.

Wat betreft de opdracht 'toegang' zijn er nog meer wegen ontstaan wat enerzijds het bereik voor professionals vergrootte maar anderzijds is er geen eenduidigheid ofwel herkenbare toegangspoorten voor bewoners. Slechts 46% van de bewoners kon "(heel) gemakkelijk een hulpverlener vinden".[3] Wij gaan ervan uit dat de Buurtteams belangrijke bakens in de wijknetwerken worden; voor de bewoner als een nieuwe buur met een duidelijke toegang tot zorg en ondersteuning en voor het netwerk als nieuwe samenwerkingspartner. Daartoe zal Wijkzorg Oost verder werken aan de ambitie en dit ook overdragen:

Iedere buurt in Oost heeft een actief en zichtbaar wijknetwerk waardoor een bewoner en/of de directe omgeving snel en adequaat kan schakelen wanneer ondersteuning of zorg nodig is.

De ideale omstandigheden daarbij zijn:

- het wijknetwerk is open, laagdrempelig, transparant, inclusief en breed
- de bewoner en informele krachten zijn leidend en staan altijd centraal
- wederzijds respect en vertrouwen, gelijkwaardigheid, tussen alle informele en formele betrokkenen
- korte lijnen (elkaar kennen)
- bottom-up met een lerende houding
- met dwarsverbanden en betrokkenheid vanuit verschillende lagen (uitvoering, management, bestuurlijk) en domeinen
- niet alleen persoonsgebonden maar tevens samenwerking op organisatieniveau voor de continuïteit
- de gemeente als co-partner die hierin bottom-up meewerkt

"Meten is weten". Alleen de resultaten en effecten van netwerksamenwerking rondom de zorg en ondersteuning van bewoners is op grote schaal te veelomvattend om in kaart te brengen en/of te

[2] Zie bijlage – Platform Informele Zorg Oost
[3] Pilot Cliëntervaringsonderzoek Wijkzorg april-mei 2019 uitgevoerd door de gemeente.

kwantificeren als alliantie. Veel oplossingen worden gevonden in de sociale basis die specialistische zorg ontlast maar nog vaker werkt de sociale basis preventief waarbij zorg wordt voorkomen.

Er zijn voorbeelden te geven. Zoals Linda die via wijkgericht werken onopgemerkt kosten in de specialistische zorg bespaart. Dit verhaal illustreert dat de relatief goedkope zorg die Wijkzorg biedt voor de samenleving 'betaalbaar' en voor Amsterdammers 'onbetaalbaar' is.

Voor de samenleving 'betaalbaar' en voor de Amsterdammer 'onbetaalbaar'

Ambulant begeleider Linda van HvO-Querido begeleidt een mevrouw die eind 2017 werd aangemeld door een FACT-team van Mentrum in stadsdeel Oost. Mevrouw werd gepresenteerd als: behoorlijk zelfstandig maar ook als zeer angstig met een EPA (ernstige psychiatrische beperking), te weinig sociale contacten, geen zinvolle tijdsbesteding, ervaart het leven als 'zwaar', ligt veel op bed, verwaarloost haar huishouden en administratie.

Linda heeft deze mevrouw een jaar begeleid en heeft een goede samenwerkingsrelatie opgebouwd. Na een jaar heeft mevrouw een maatje, gaat ze eten bij een buurtrestaurant van Dynamo (madi) en doet ze vrijwilligerswerk bij een school. Allemaal vlak bij het woonadres van mevrouw.

Zonder een wijkgerichte aanpak en zonder het maatwerk dat Linda biedt, had deze mevrouw niet zelfstandig kunnen wonen – alleen met 'een dure VPT-indicatie' . Mogelijk had mevrouw zelfs in een BW-voorziening (Beschermd Wonen) moeten wonen.

1.3 Sociale Basis Oost

De sociale basis[4] wordt ook wel aangeduid als het ‘cement’ in de samenleving, een weefsel van verbindingen bestaande uit informele netwerkwerken, overheid, onderwijs, buurtwerk, burgerinitiatieven, etc. Het formele[5] deel wordt gevormd door de organisaties, diensten en voorzieningen die burgers professionele ondersteuning bieden. Het informele[6] deel zijn burgers die individueel of collectief zelf bijdragen aan de sociale basisinfrastructuur.

Oost heeft vijf gebieden, 32 buurten en 140.300 bewoners.[7] De buurten zijn divers in bewoners, charmes, problematiek en wijknetwerken. De sociale basisinfrastructuur is stevig met o.a. twee maatschappelijk dienstverleners die Oost samen versterken en er is een veelvoud aan informele initiatieven.

Het stadsdeel Oost heeft een lange traditie om informele initiatieven te ondersteunen. De balans is echter zoek geraakt, ook in de budgetten die momenteel herschikt worden. De alliantie Oost is benieuwd naar de uitkomsten en consequenties waarop we mogelijk moeten acteren wat betreft netwerkvorming en samenwerking.

[4] De sociale basis: terug van weggeweest, startnotitie april 2018, Movisie
[5] De sociale basis: terug van weggeweest, startnotitie april 2018, Movisie
[6] De sociale basis: terug van weggeweest, startnotitie april 2018, Movisie
[7] Kerncijfers Amsterdam 2019, bron ois.amsterdam.nl

Concentraties per gebied

Gebied	MaDi	Informele initiatieven
Oostelijk Havengebied	Civic	Actieve bewoners, Stadsdorp
Indische Buurt	Civic	Buurtcommunities, migrantengroepen
Oud-Oost	Dynamo	Zelforganisaties, bewonersplatforms, migrantengroepen
Watergraafsmeer	Dynamo	Buurtinitiatieven, vrijwilligers, mantelzorgers
IJburg/Zeeburgereiland	Dynamo	Actieve bewoners, mantelzorgers

De organisaties rondom informele zorg en ondersteuning en de individuele informele inzet zijn directe en onmisbare schakels tussen het zorgdomein en bewoners wat nog niet altijd erkend wordt. Informele zorg en ondersteuners worden vaak gevraagd als ze nodig zijn maar een win-winsituatie voor de bewoner is pas te bereiken wanneer alle partijen meepraten en meebeslissen.

Hierbij hebben we het in Oost niet langer over 'afschalen'. Want informele ondersteuning is geen afvoerput maar het startpunt. Wijkzorg Oost streeft ernaar dat dit stedelijk en formeel wordt geborgd: dat de professionele/formele organisaties rondom informele zorg maar ook de kleinere informele initiatieven per wijk ertoe doen als gelijkwaardige samenwerkingspartners.

Samenwerking die leidt tot een positief resultaat voor bewoners

Assadaaka Community ondersteunt kwetsbare bewoners met een breed scala aan laagdrempelige activiteiten die de zelfredzaamheid en participatie versterken. In het dagelijks sociaal maatschappelijk inloopspreekuur komen bewoners met soms complexe multi-problematiek. Daar wordt een luisterend oor geboden, hulpvragen gedefinieerd en oplossingsgerichte ondersteuning geboden. Indien nodig is er een warme toeleiding naar het formele zorg- en welzijnsaanbod.

Voorheen verliep het vormgeven van deze warme toeleiding niet altijd makkelijk. Als informele organisatie kon Assadaaka bijvoorbeeld niet aanschuiven bij belangrijke afspraken met de cliënt. Dit is sinds ruim een jaar sterk verbeterd. De organisaties wordt niet alleen uitgenodigd bij gesprekken, maar formele instanties (jeugdzorg, OKT, klantmanagers WPI, Cordaan, Dynamo, Civic e.a.) nemen ook contact met Assadaaka op voor ondersteuningsvragen, waarbij alle partijen aanvullend aan elkaar werken. Dit heeft een direct positief resultaat voor de bewoners. Het betekent dat zij zich houden aan afspraken, een versterkt gevoel hebben van eigen regie/ eigenaarschap over het aangeboden ondersteuningstraject, evenals een langdurige motivatie. Ook biedt de informele ondersteuning vroegsignalering wanneer dit niet lukt.

Deze verbeterde samenwerking tussen formele en informele zorg- en welzijnsorganisaties zijn duidelijk het resultaat van de toegenomen ontmoetingsmomenten die er zijn in Oost. De wijktafels, de vele netwerk- en kennisuitwisselingsbijeenkomsten in Oost, het Platform Informele Zorg. Organisaties weten elkaar niet alleen beter te vinden, maar werken ook beter samen.

2. Verantwoording en leerervaringen in 2019

2.1 Korte terugblik 2019

In januari werden wij geconfronteerd met het nieuws dat het “allemaal anders moest.” Dat veroorzaakte binnen de netwerken onrust. De samenwerking binnen de netwerken is uiteindelijk verstevigd. Wij zijn in staat gebleken om deze onrust om te zetten in kracht, door de focus te houden op de inhoud, door een aantrekkelijke werkomgeving te blijven bieden en dito leeromgeving. Als alliantie hebben we nieuwe activiteiten ontwikkeld en er is meer geld uitgetrokken voor training.

We haakten aan bij leuke en interessante gemeentelijke bijeenkomsten . Zo was er “Cijfersoep” op het stadsdeel georganiseerd door OJZ: wat klopt er van de cijfers over armoede, eenzaamheid, kwetsbaarheid, jongerenproblematiek, e.a.? Het gesprek erover voeren is heel interessant en wat ons betreft goed om verder uit te diepen.

Er waren drie stedelijke ontwikkeldagen rondom het uitvoeringsplan Buurtteams waarbij partijen uit Oost voldoende vertegenwoordigd waren maar informele zorg onvoldoende. Een opbrengst was dat we konden meedenken en conceptteksten voor het uitvoeringsplan met elkaar hebben geschreven.

Een van de vier Verbondsteams in Amsterdam - als voorloper van de Buurtteams - is in maart van start gegaan in Oost: Verbondsteam Dapperbuurt. Daaromheen is een leercirkel met alle betrokken partijen maar ook een supportersgroep gevormd bestaande uit OJZ (projectleider Wijkzorg en gebiedspartner Oost), het stadsdeel (Gebiedspool) en de projectleider Wijkzorg Oost.

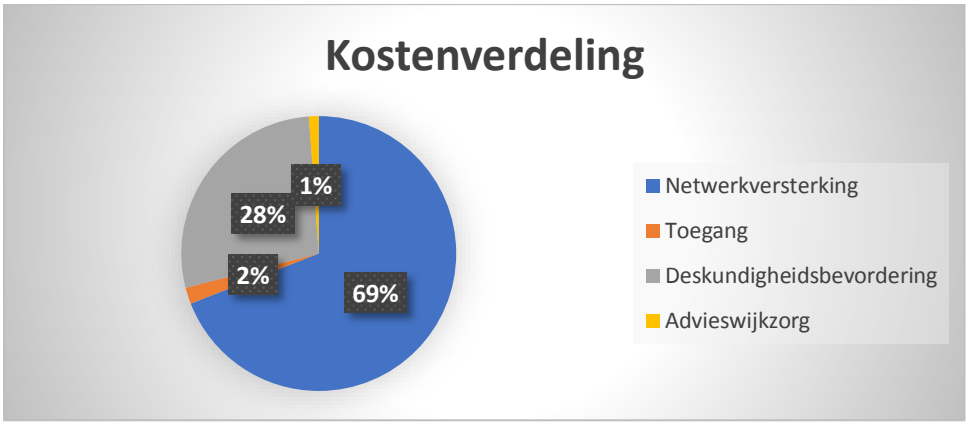
Vanuit de alliantie organiseerden we kampvuur- en keukentafelgesprekken, stedelijke alliantiesessies Wijkzorg, kernteamsessies van de wijktafels, brainstormsessies, wijktafelbijeenkomsten, themabijeenkomsten, workshops, een uitwisselingsevent, Broodje Casus, Pitch & (Pr)Oost, etc.

2.2 De belangrijkste lessen in de opdrachten

- Toegang: “toegang kan iedereen zijn” en daarbij “eenduidig zijn” is niet realiseerbaar.
- Netwerkvorming: een netwerk onderhouden kost tijd, geduld, geld en een aanjager(s) die de concurrentie wegneemt, verbindt, aansprekende en relevante netwerkactiviteiten organiseert waarbij mensen elkaar regelmatig ontmoeten en leren kennen.

- Netwerkversterking: ontstaat door samenwerking op thema's en/of in projecten rondom een bepaalde buurt of problematiek.
- Deskundigheidsbevordering: het echte leren, leer je van elkaar met het liefst zoveel mogelijk kruisbestuivingen. Anders en breed kijken, moet continu in het hele netwerk gestimuleerd worden.

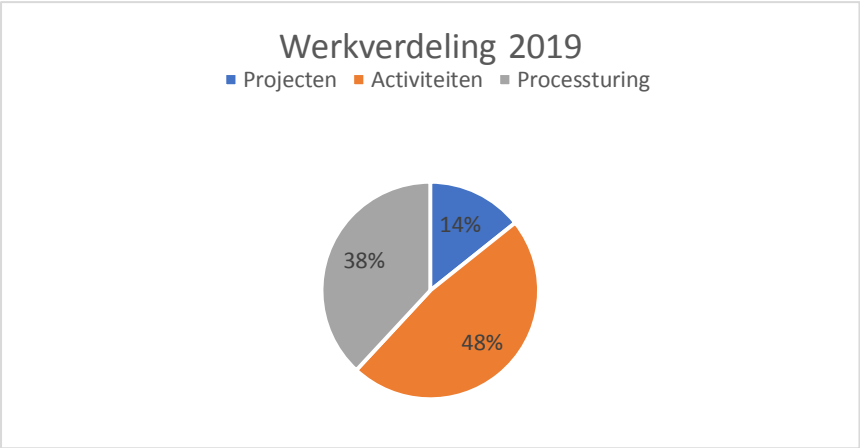
In de uitvoering van de drie opdrachten – toegang, deskundigheidsbevordering en netwerkversterking zijn de scheidslijnen niet altijd helder; in de praktijk gaan ze dikwijls in elkaar over. Het meeste budget gaat naar netwerkversterking.



De meeste kosten betreffen echter tijdsinvesteringen die niet gedeclareerd worden of gedekt door gesloten beurzen of gefinancierd wordt door het stadsdeel. Dit jaar heeft de alliantie Oost een onderbesteding van 15% procent. Mede doordat we zelf minder projecten initiëren; we brengen projecten samen, denken en/of sturen mee. Tevens hebben we bewust bezuinigd wegens de tekorten in de Wmo behalve op de netwerksamenwerking.

2.3 Wat doen we nu eigenlijk? Activiteiten, processen en projecten

Voor het bestendigen van het netwerk zijn alleen netwerkactiviteiten niet voldoende; **de proceskant is even belangrijk**. Denk aan het sturen, beïnvloeden dan wel inspelen op processen, afstemming, overleggen, adviezen uitbrengen, e.a. De volgende figuur is een inschatting.



A De belangrijkste acties en rollen van de alliantie Oost in 2019

1) **Netwerkstructuren verstevigen** als aanjager, verbinder, bemiddelaar, "lijmer" en facilitator
2) **Verbinding tussen informeel en formeel** verder stimuleren als ambassadeur, bemiddelaar, initiatiefnemer en samenwerkingspartner
3) **Samenwerking met het stadsdeel** en schakelfunctie tussen de gemeente en het (zorg)veld
4) **Aan de achterkant / onzichtbaar de motor** achter ontwikkelingen, processen en projecten
5) **Wijkzorg zichtbaar maken**: website bijhouden / aansturen stedelijk webteam, Week van de Wijkzorgnetwerken, interviews/verhalen, nieuwsbrieven en berichten op website
6) **Deskundigheidsbevordering & netwerk versterken**: uitwisselingsevent georganiseerd, leren van elkaar via casussen, energie in het netwerk stoppen als aanjager en motivator
7) **Kwaliteitsslag wijktafels;** trainen, faciliteren van kernteams en coachen gedurende het jaar als een doorlopend proces
8) **Implementatie en evaluatie project toegang Middenmeer**
9) **Adviserende rol** voor het hele netwerk en matchmaker
10) **Lobby** dat informele partners kunnen meedenken en betrokken worden bij het Verbondsteam Oost en in de toekomst bij de Buurtteams
11) **Netwerkactiviteiten ontwikkelen en organiseren**

Toelichting:

- Bovenstaande opsomming heeft betrekking op wat de alliantie zelf ontwikkelt, uitvoert en aanjaagt.
- Ad 3: door aan te sluiten bij overleggen van het stadsdeel Oost naast allerlei andere overleggen is er meer samenhang en verbinding. Bijvoorbeeld een koppeling rondom gelden en activiteiten mantelzorg gelegd waarbij samenwerking binnen het platform IZ is gestimuleerd als ook met andere formele zorgpartijen. Behalve meer samenwerking is dit efficiënt omdat overlap eerder getackeld wordt.
- Ad 4:we zetten partijen in hun kracht door alleen de trekkers met ideeën en informatie te voeden. Diegenen mobiliseren zelf hun achterban.
- De andere punten met resultaten worden verder in dit verslag toegelicht.

B. Projecten waaraan de alliantie Oost meewerkt

1. Betere aansluiting Wijkservicepunten – Wijkzorg/ wijknetwerken samen met het stadsdeel als **medeorganisator en spreker**.
2. Leefbaarheid in de Indische Buurt. Gestart voorbereiding in jan – loopt t/m begin 2020 door HvO-Querido en Eigen Haard als **lid van de stuurgroep** van het project.
3. Project Zorgen voor elkaar Amsteldorp, uitwerking en werving gestart feb, uitvoeringsfase maart t/m oktober samen met. het stadsdeel, ZGAO en Dynamo als **lid van de stuurgroep** van het project.
4. Tekorten in de arbeidsmarkt HbH; Amsterdam Thuishulp/Zonzorg stedelijk i.s.m. OJZ **als trekker** van het project.
5. Stedelijke activiteiten; zie gezamenlijk jaarplan allianties Wijkzorg **als samenwerkingspartner en/of initiatiefnemer**

C. Eind 2019 gestart en Naar 2020>>:

- Stedelijke communicatie verbeteren samen met alle projectleiders Wijkzorg en met afdeling Communicatie van de gemeente. Zie Communicatie 2020.
- Projectaanvraag "Naar een vraaggericht wijknetwerk van de toekomst" een initiatief van de De Eester in het Oostelijk Havengebied waarbij Wijkzorg is aangehaakt en de verbinding heeft gemaakt met de Watergraafsmeer. Voor het schrijven van de subsidieaanvraag en indiening bij ZonMW heeft de alliantie een extern onderzoeker aangetrokken. Afhankelijk of de subsidieaanvraag wordt gehonoreerd is de startdatum 15 januari t/m eind 2020. [8]

In Oost werkt de Regenboog nauw samen met maatschappelijk dienstverleners (Civic, Dynamo), formele partijen als HVO Querido, Cordaan, Arkin en is naast in het Platform IZ en de Alliantie Oost ook vertegenwoordigd in het Verbondsteam Oost en wijktafels. Naast de contacten met informele partners in Oost zijn de contacten met de formele hulpverlening ook veelal persoonlijk en worden door het netwerk steeds sterker. Mede doordat voor veel partijen steeds duidelijker wordt dat men juist in goede samenwerking tussen informeel en formeel cliënten samen verder kan helpen dan alleen. Een eerder gevoel van concurrentie heeft ondertussen plaatsgemaakt voor een streven naar *aanvulling*, onder andere door betere bekendheid met elkaars aanbod en de meerwaarde daarvan voor de persoon in kwestie.

- *Belangrijkste punten en activiteiten per maand*

Januari Focus op: doorontwikkeling sociaal domein | behoud netwerk 14 jan Wijktafelcafé voor kernteams, procesbegeleiders + teamleiders **23 en 24 jan 3x eindpresentaties onderzoeken studenten in de wijk**	**Februari** Focus op: doorontwikkeling sociaal domein | behoud netwerk **Start voorbereiding implementatie project toegang Middenmeer** **14 feb Valentijns-netwerkbijeenkomst Oost met netwerkvuurtje** 	**Maart** Focus op: toegang verbeteren | netwerkversterking **Start project toegang Middenmeer na pilotfase.** **FOTOSHOOT OOST voor website** **7 maart bijeenkomst Wijkzorg – Wijkservicepunten**
April Focus op: doorontwikkeling sociaal domein | samenwerking alliantie(s)	**Mei** Focus op: netwerkversterking | deskundigheidsbevordering	**uni** Focus op: netwerkversterking | deskundigheidsbevordering | communicatie verbeteren 3 juni wijksafari huisartsen Watergraafsmeer

[8] Zie bijlage Naar een vraaggericht wijknetwerk voor de toekomst

3 april officiële lancering website (gezamenlijk alle allianties) 5 en 18 april sessies doorontwikkeling sociaal domein 15 april alliantieoverleg Theory of Change over rol alliantie 23 april brainstormsessie voor juni event	**7, 8 en 9 mei sessies met de 9 kernteams van de wijktafels.** 16 mei wijksafari huisartsen Oud-Oost **23 mei lunchsessie partijen rondom participatie – HbH personeelstekorten** **Start voorbereiding studentenonderzoek IJBURG** 27 mei rondetafelgesprek klanthouderschap (gezamenlijk alle allianties) **28 mei sessie stedelijke partijen informele inzet (gezamenlijk alle allianties)**	3 en 17 juni rondetafelgesprekken klanthouderschap (gezamenlijk alle allianties) 4 juni lunchbijeenkomst Advieswijkzorg **13 juni evaluatie website** 24 t/m 28 juni Week van de Wijkzorgnetwerken; bij elkaar in de keuken kijken. TUSSENEVALUATIE **24 juni sessie allianties Wijkzorg en gemeente (gezamenlijk alle allianties)** 27 juni uitwisselingsevent Oost; De Energie van Netwerken.
Juli Focus op: uitrusten en bezinnen **Teamuitje Alliantie (lunch)** 18 juli TLO Wijktafels **Aanpassingen website: verbetering gebruikersgemak.** Verkenning en planvorming WGM - ouderennetwerk	**Augustus** Focus op: netwerkversterking Voorbereiden uitbreiding alliantie Wijkzorg Oost **Werving nieuwe kernteamleden voor de wijktafels aug – okt.** **Enquête bij een aantal wijktafels aug-okt** Start gesprekken stadsdeelcongres Thuis in Oost **Planvorming OHG – ouderennetwerk**	**September** Focus op: netwerkvorming- en versterking **Verkenningsgesprekken diverse partijen vanuit het Platform Informele Zorg** **Selectie en aansluiting van twee nieuwe alliantiepartijen: Assadaaka Community en Regenboog.** **Werving en promotie Broodje Casus** Start aanvraag voor subsidie ZonMW koppeling plannen WGM en OHG – De Eester. **Start nieuwe AKAD training: 2 procesbegeleiders** 30 september sessie II allianties Wijkzorg en gemeente ihkv gezamenlijk jaarplan 2020
Oktober Focus op: doorontwikkeling sociaal domein | netwerkvorming | adviezen en plannen schrijven	**November** Focus op: deskundigheidsbevordering 4 november Stadsdeelcongres Thuis in Oost	**December** Focus op: netwerkviering en - samenwerking **3 december Pitch & (Pr)Oost** **12 december TLO Wijkzorg**

Meewerken aan uitvoeringsplan Buurtteams. 10 oktober eerste Pitch en (Pr)Oost (tweemaandelijks) 29 okt eerste Broodje Casus (maandelijks)	**3 x workshop voor 9 kernteams wijktafels: groepsprocessen begeleiden en beïnvloeden.** **Bericht subsidieaanvraag ZonMW**	

3. Toegang

- Wijkservicepunten (WSP)
- Project toegang Middenmeer

3.1 De Wijkservicepunten - zijn ontmoetingsplekken in de buurt en een toegangspoort met een groot wijknetwerk erachter.

Op 7 maart was Wijkzorg Oost medeorganisator van een “verbeeldende” bijeenkomst in De Eester tussen de coördinatoren van alle wijkservicepunten samen met het stadsdeel Oost om meer samenhang te creëren. Aan de hand van inspiratiekaarten werd een gezamenlijk beeld gecreëerd: wat een wijkservicepunt symboliseert, welke beelden het netwerk oproepen en vervolgens wat de verbinding is tussen de Wijkservicepunten en Wijkzorg. Van de bijeenkomst is een beeldverslag gemaakt.

Vervolgens heeft de communicatiemedewerker interviews afgenomen op een aantal locaties die op de website zijn gepubliceerd om meer bekendheid bij de wijkpartners te genereren. Daarnaast is er een aparte webpagina voor de Wijkservicepunten (WSP) op wijkzorg-amsterdam.nl/oost ingericht.

Doelen:

- Bewustwording bij de medewerkers dat de wijkservicepunten onderdeel uitmaken van het wijknetwerk.
- Duidelijke toegangspoorten voor bewoners profileren.

Resultaten:

- Wijkservicepunten zijn fysieke toegangspoorten naar het wijkzorgnetwerk; bewoners kunnen er met iedere vraag terecht. Het is een ontmoetingsplaats waar activiteiten plaatsvinden voor en door bewoners en waar professionals zijn die het brede wijkzorgnetwerk kennen. NB. De Wijkservicepunten hebben zelf de verantwoordelijkheid genomen voor het profileren richting de bewoners.
- De Wijkservicepunten zijn voor 90% de thuisbasis van de wijktafels.

3.2 Project Toegang Middenmeer

In de voorbereidende fase van het project Middenmeer in 2018 bleek dat de longlist van bezochte locaties in Middenmeer al een samenwerking of connectie had met welzijn of zorg voor toegang tot Wijkzorg. Alleen de ondernemers en het zwembad gaven aan dat ze weleens klanten hadden waarbij ze een niet-pluisgevoel hadden en niet wisten waar ze met hun zorg naar toe konden. Er was behoefte aan een persoonlijk en warm contact. In maart ging het project van start.

De projectgroep bestond uit een aantal adoptanten waaronder de participatiemedewerker van Dynamo, een ambulant begeleider van HvO-Querido, de ergotherapeut van ZGAO en een actieve buur. De adoptanten bezochten ieder regelmatig zijn of haar vindplek.

Doelen: Iedere bewoner van Middenmeer (veelal senioren) met een vraag krijgt toegang tot het wijk(zorg)netwerk doordat de toegang zichtbaar is, de vindplaatsen in de wijk zich bewust zijn van hun rol in de toegang tot Wijkzorg en dat zij kunnen doorverwijzen naar hun aangewezen contactpersoon.

Resultaat: gedurende de periode maart t/m oktober zijn er 0 aanmeldingen geweest. Het project was arbeidsintensief en krijgt verder geen vervolg. De vindplaatsen blijken achteraf geen vindplaats te zijn. De winkels en horeca hebben veel wisselend personeel waardoor het contact steeds opnieuw gelegd moest worden.

"De keren dat ik bij Café Frankendael kwam waren er meestal andere mensen die weer van niets wisten. Een enkele keer was er een "oh ja"-moment. Ik heb de eigenaar recent nog gesproken en hij stond er enerzijds voor open maar aan de andere kant heeft hij het idee dat hij al heel veel doet op dit terrein. Dat komt omdat de ruimte vaak gehuurd wordt door bijvoorbeeld het Alzheimercafé of een project over valpreventie etc. Hij vond het lastig om dat los van elkaar te zien." *Ergotherapeut ZGAO*.

Zoals het vooronderzoek uitwees zijn de meest voor de hand liggende locaties al verbonden met Wijkzorg. Inmiddels is er meer leven ingeblazen in een bestaande locatie in Middenmeer: Het Parkhuis waar buurtbewoners makkelijker naar toe kunnen dan wanneer ze naar een andere wijk moeten voor het dichtstbijzijnde buurtpunt. Op deze locatie werken Dynamo en Philadelphia onder meer samen. En sinds april is ZGAO in Het Parkhuis samen met Dynamo dagbesteding voor ouderen gestart.

3.3. Toegang & Netwerkvorming/versterking – projecten

- Project leefbaarheid in de Indische Buurt
- Project Zorgen voor Elkaar in Amsteldorp

Project '**Leefbaarheid in de Indische Buurt**' wordt uitgevoerd door HvO-Querido en Eigen Haard en loopt nog t/m maart 2020. De evaluatie volgt in 2020. Het is gericht op vroegsignalering en een meldingsrouting voor als er een niet-pluisgevoel is onder medewerkers van de woningcorporatie.

Het project **Zorgen voor Elkaar in Amsteldorp** was een vervolg van de pilot Zorgeloost. Het stadsdeel was zowel opdrachtgever als samenwerkingspartner. De stuurgroep bestond uit een gebiedscoördinator van het stadsdeel, een teamleider en een manager zorg van ZGAO, een

teamleider van Dynamo en de projectleider Wijkzorg Oost. Voor het project is een uitvoerend projectleider ingehuurd: een bewoonster met goed informeel contact met bewoners en verbonden aan Amsteldorp Actief. Zij heeft veel mensen aangesproken, geïnterviewd en enquêtes gedaan, verbindingen gemaakt, hulpvragen kunnen beantwoorden. Zij is het wijknetwerk beter gaan leren kennen. De opbrengst is met de stuurgroep gedeeld.

De vraagstelling was: Hoe krijgen we een reguliere werkwijze tussen professional, semi-professionals en vrijwilligers/ mantelzorgers om ouderen zo lang mogelijk thuis te laten wonen.

Resultaten: Doordat bekend werd in de wijk dat je met vragen bij de projectleider terecht kon, kreeg zij via via verschillende hulpvragen. Onder meer (wel) vanuit lokale ondernemers die vervolgens ook zelf buurtinitiatieven (koffie-inloop voor buurtpraatjes) zijn gaan ontplooien. De samenwerking met Amsteldorp Actief is aangehaald. Er zijn diverse nieuwe ideeën ontstaan en goed werkende eerdere successen opgehaald.

Borging: bij Dynamo. Een cliëntondersteuner van Dynamo die tijdens het project betrokken werd, zal belangrijke sleutelfiguren en locaties regelmatig blijven bezoeken om verder te bouwen aan het wijknetwerk. Daarbij vormt zij een driehoek met de woningbouwbeheerder en de participatiemedewerker die ook een belangrijke signaleringsfunctie hebben in de wijk. Zij zullen hulpvragen verder verhelderen.

- **Algemene conclusie rondom de opdracht toegang:**

- Sleutelfiguren in de wijk inzetten is arbeidsintensief maar heeft direct resultaat als deze altijd dichtbij/nabij is en diegene directe, korte lijnen heeft met zorg en/of welzijn.
- Hoe kleinschaliger des te groter het bereik.
- Via een lokaal netwerk kan het als een lopend vuurtje gaan bij wie bewoners kunnen zijn; laagdrempelig en persoonlijk contact werkt.
- Wijkservicepunten, buurtpunten e.a. locaties zijn direct de toegang tot zorg en ondersteuning dichtbij.

- **TIP** Locaties warm houden / daar investeren waar al inloop of binding is met bewoners.

Naar 2020>>: de verschillende manieren van toegang inventariseren - locaties maar ook via lokale netwerken en specifieke contactpersonen/zelforganisaties e.d. en vervolgens welke als belangrijke kanalen kunnen blijven bestaan richting Buurtteams.

Voorbeeld samenwerkingsproject Indische Buurt informele ondersteuning

Burennetwerk is een van de deelnemende organisatie aan de pilot Passend Wonen en is onderdeel van de werkgroep Langer zelfstandig wonen met o.a. Gemeente, Woningcorporaties, Civic en Sociaal loket. Met elkaar wordt gewerkt aan een aanbod 'Verhuismaatjes' voor Oost met als pilot de Indische Buurt. Het is een aanbod voor kwetsbare bewoners om hen informatie over de mogelijk- en onmogelijkheden te geven rondom verhuismogelijkheden en -hulp. Burennetwerk voorziet in de kleine klusjes rondom verhuizing zoals administratie, dozen inpakken, spullen ophangen, kasten in elkaar zetten, samen naar een woningbezichtiging of naar het stadsdeelloket voor een inschrijving.

4. Netwerkvorming/versterking - activiteiten

- Wijktafels
- Themabijeenkomsten
- Uitwisselingsbijeenkomst
- Broodje Casus
- Pitch en (Pr)Oost

A. Wijktafels Oost

In Oost faciliteert de alliantie negen wijktafels die draaien dankzij de inzet van multidisciplinaire kernteams: iedere wijktafel heeft een kernteam met een samenstelling tussen zorg, welzijn, informeel en andere disciplines. In 2019 waren er wisselingen in meerdere kernteams en teams die even vastliepen en weer op de rails getrokken moesten worden. De wisselingen hadden te maken met langdurig zieken, tijdelijk verlof of vertrek wegens een andere baan.
Bij de *organisatie* van de wijktafel waren medewerkers betrokken vanuit 21 verschillende organisaties c.q. initiatieven volgens onderstaand overzicht. **NB.** de diversiteit van *deelnemers* is veel breder met WPI, OKT, gemeente, politie, woningbouwcorporaties, mantelzorgers, cliëntenbelang, vrijwilligers en vele andere zorgorganisaties en wijkpartners.

Overzicht oktober 2019

Wijktafels	**Kernteamleden vanuit:**	**teamleden**
1. Oosterparkbuurt (Oud-Oost)	Dynamo, Nieuw Cordaan/WSP Kastanjehof (Regenboog), (Cordaan a.o.)	2+
2. Dapperbuurt (Oud-Oost)	Dynamo, Evean, Prisma, Nieuw: Verbondsteam Dapperbuurt	4
3. Transvaalbuurt (Oud-Oost)	Dynamo, Amsterdam Thuishulp, Cordaan a.o, HvO-Querido	4
4. Amsteldorp (WGM*)	Dynamo, ZGAO; WV thuiszorg en coördinator Hoekhuis, Ymere (Amsteldorp Actief)	4
5.Betondorp/Park de Meer (WGM)	Dynamo (met 2 personen), Evean, Betondorp Bloeit!	4
6.Jeruzalem/Middenmeer (WGM)	Dynamo, OAR, (Leger des Heils), Evean	3
7.IJburg/Zeeburgereiland	Dynamo (met meerdere medewerkers), MEE a/z	4
8.Indische Buurt	Civic, MEE a/z, Nieuw: Platform IZ - Buurthulp Oost, Nieuw Spirit en Nieuw: fysiotherapiepraktijk, (Sipi)	5
9.Oostelijk Havengebied	Civic, De Eester	2
Totaal kernteamleden		**32**

*WGM = het gebied Watergraafsmeer

Toelichting:

- De organisaties (in het rood) zijn in de loop van het jaar afgehaakt.
  Deze 5 organisaties hebben hun vertrokken medewerkers niet vervangen voor de wijktafel.
- De **blauwe organisaties** hebben een wissel van persoon vanuit dezelfde organisatie.
- Er zijn in 2019 totaal 8 nieuwe kernteamleden gestart t.o.v. 8 uitstroom.
- Er zijn in 2019 totaal 5 nieuwe organisaties betrokken t.o.v. 4 uitstroom.

Volgens een enquête die aan de wijktafel Indische Buurt is gehouden afgelopen september krijgt de wijktafel een 7,8 als rapportcijfer qua relevantie en casuïstiekbespreking scoort op deze wijktafel een 7,1. De voornaamste redenen voor bezoek zijn: kennis-/informatie-uitwisseling en netwerken.

De top thema's zijn geweest:

1. Diversiteit
2. Informele Zorg
3. Mantelzorg
4. GGZ in de wijk
5. Eenzaamheid

Voor meer informatie lees de bijlage: Ontwikkelingsfase wijktafels Oost.

B. Pitch & (Pr)Oost

Iedere wijktafel heeft een netwerkmoment met een lunch vooraf/achteraf of een borrel. Borrels zijn ook gekoppeld aan andere netwerkactiviteiten zoals na iedere thema- of uitwisselingsbijeenkomst. Daarnaast bleek behoefte aan losse borrels zoals de Bitterballenborrels in stadsdeel Zuid. Voor Oost hebben we daarom Pitch en & (Pr)Oost in het leven geroepen. Een tweemaandelijkse borrel op wisselende locaties waar je het laatste nieuws hoort, zelf kunt pitchen, samen proosten en ongedwongen nieuwe contacten kunt opdoen of bijpraten met bekenden.

C. Uitwisselingsevenement

Tijdens de Week van de Wijk(zorg)netwerken in juni organiseerde Wijkzorg Oost voor de vierde keer een uitwisselingsbijeenkomst. De focus lag op deskundigheidsbevordering waarbij deelnemers vooraf casussen inbrengen en het was tegelijkertijd een netwerkactiviteit. Het evenement ging over "De Energie van Netwerken" waarbij we een spreker uit een ander werkveld hadden gevonden om uit te zoomen uit de dagelijkse praktijk en out-of-the-box te denken. Daarnaast was er weer een doe-activiteit en ter afsluiting een netwerkborrel.

"Het was weer heel verrassend en inspirerend dank je wel daarvoor"– een vaste deelnemer en actieve netwerker van en over de uitwisseling in juni. Het verslag staat op onze website onder nieuws d.d. 15 juli: https://wijkzorg-amsterdam.nl/oost/terugblik-de-energie-van-netwerken/

❖ Algemene bevindingen en conclusies in de netwerkactiviteiten

- Er is een vaste kern deelnemers en er melden zich steeds weer nieuwe partijen en personen die aanhaken.
- De reacties zijn positief en de waardering van wijktafels en andere activiteiten met name de uitwisselingsbijeenkomsten zijn goed tot zeer goed.
- Het is continu een uitdaging om de wijktafels goed te managen en netwerkactiviteiten aansprekend, relevant en leuk te maken.
- Goede netwerkactiviteiten zorgen voor interactie, meer kennis, contacten en enthousiasme.

5. Netwerkvorming/versterking – samenwerking & afstemming

- Alliantie Oost
- Platform Informele Zorg Oost
- Verbondsteam Dapperbuurt
- Stadsdeel
- OJZ
- TLO Wijkzorg
- Aanbieders Hulp bij Huishouden (HbH)

De rol van **alliantie Oost** is in hoofdstuk 2 al beschreven maar wat nog noemenswaardig is, is dat onderling tussen de alliantiepartijen steeds meer wordt samengewerkt. Zo is er een samenwerking tussen Amsterdam Thuishulp – Civic – Dynamo rondom mantelzorg en werken Dynamo en Philadelphia samen in de Watergraafsmeer waarbij cliënten met LVB vanuit Philadelphia warm worden opgevangen in de wijk via Dynamo (vangnet – project "zachte landing"). Ook signalen komen aan het licht tijdens het maandelijkse overleg en worden er besluiten genomen dan wel geagendeerd.

De samenwerking met het **Platform Informele Zorg Oost** is goed van de grond gekomen en daarbij zorgen we dat er verbindingen worden gemaakt met ook andere partijen. Onder meer met het Verbondsteam Dapperbuurt of als schakel tussen de Gebiedspool en het Platform IZ. Als alliantie informeren we en nemen het platform mee in de ontwikkelingen, adviseren en andersom horen we hun zorgen, hun signalen, adviezen en ideeën. Dit zal verder verbeteren doordat er nu overlap is tussen alliantieleden en leden van het Platform Informele Zorg. Een gedeelde zorg en opgave is:

- hoe de organisaties rondom informele zorg en ondersteuning formeel op de kaart blijven als de allianties Wijkzorg verdwijnen? Vervolgen in 2020

Zodra de aanjager van het **Verbondsteam Dapperbuurt** bekend was, was er meteen een kort lijntje tussen de aanjager en de projectleider Wijkzorg. Zo heeft de alliantie Wijkzorg adviezen gegeven, wegwijs gemaakt in de buurt en gekoppeld aan onder meer het project GGZ in de Dapperbuurt en het Platform Informele Zorg Oost.

Zowel met het stadsdeel als met OJZ is afstemming door regelmatig (en gezamenlijk) overleg: algemeen maar ook in samenwerkingsprojecten. Zoals met het stadsdeel "Zorgen voor elkaar in Amsteldorp", aansluiting met de Wijkservicepunten, GGZ in de wijk, e.a. Met OJZ is de samenwerking goed waarbij er altijd snel geschakeld wordt. De samenwerking met het stadsdeel beperkt zich tot op heden tot de Gebiedspool basisvoorzieningen en een enkele gebiedscoördinator. In 2020 willen we de samenwerking verder uitbouwen met ook de gebiedsteams om samen te zorgen voor een soepele overgang naar de Buurtteams.

TLO Wijkzorg: in juli is er een overleg tussen de teamleiders rondom wijktafels geweest. In december trekken we het breder met een teamleider OKT Oud-Oost/Watergraafsmeer, MEE a/Z, HvO-Querido, Civic, Dynamo, Cordaan ambulante ondersteuning. Cordaan, Kastanjehof, e.a.

Het overleg in december staat in het teken van het eerste half jaar 2020:

- Toekomstschets 2020 met opgaven en doelen
- Hoe we onze medewerkers (blijvend dan wel extra) kunnen enthousiasmeren en toerusten voor netwerksamenwerking
- Welke instrumenten zoals de wijktafels kunnen we gezamenlijk verbeteren

In juli is het onderwerp van het TLO-overleg: de transitie naar de Buurtteams.

- **Opbrengsten**
- Door een kort lijntje tussen de aanjager van het Verbondsteam en de projectleider Wijkzorg is er een betere en snelle aansluiting in de wijk.
- Het verbondsteam heeft een lid afgevaardigd voor de organisatie van de wijktafel Dapperbuurt waarmee met andere partijen buiten het Verbondsteam wordt samengewerkt – dit als voorloper van de Buurtteams hoe de samenwerking via de wijktafel kan gaan.
- In 2020 wordt de Dapperbuurt versterkt door het Verbondsteam, stadsdeel Oost en Wijkzorg Oost samen. Vervolg in 2020 Zie paragraaf 9.2 Koppeling van projecten en nieuwe projecten.

Project aanbieders Hulp bij Huishouden (HbH)

In Oost zijn we eind 2017 gestart met de aansluiting van HbH bij Wijkzorg onder aanvoering van onze alliantiepartner Amsterdam Thuishulp (ZonZorg) samen met de gebiedspartner Oost en projectleider Wijkzorg Oost. Dit is vervolgens door OJZ stedelijk opgepakt waarbij Amsterdam Thuishulp een trekkersrol heeft rondom inspanningen van HbH aanbieders met het volgende doel:

- de wachttijden en het personeelstekort terug te dringen [9]

6. Deskundigheidsbevordering | consultering

- Workshops voor het netwerk
- Workshops voor kernteams
- Casuïstiekbespreking
- Uitwisselingsbijeenkomst
- Training AKAD procesbegeleiders: 2 nieuwe medewerkers.
- AdviesWijkzorg: geen aanmeldingen, de adviesgroep blijft op afroep actief.

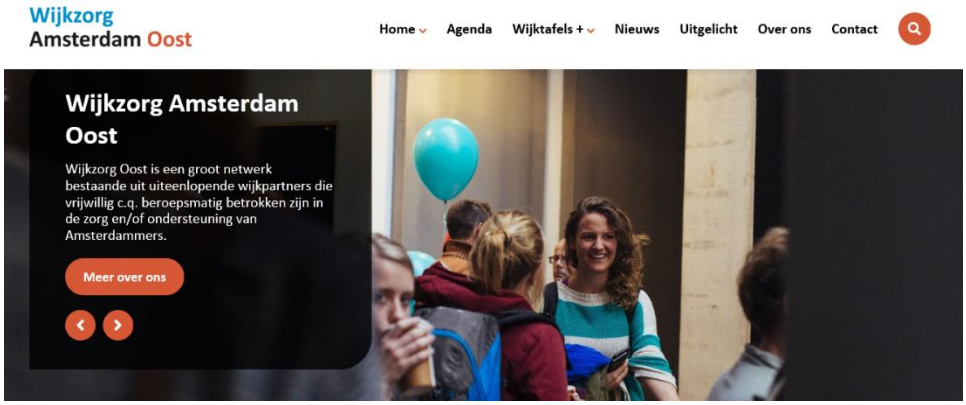
De deskundigheid van professionals is mede vergroot door de brede uitwisseling binnen de netwerken waarmee vaardigheden worden geleerd en de kwaliteit verbetert. Netwerken bieden tussen- of wel leerruimte. Er is behoefte aan uitwisseling binnen het netwerk, casuïstiekbespreking en meer kennis over bepaalde thema's. Er zijn aan de wijktafels meer workshops (op aanvraag) gegeven dan het jaar ervoor waaronder de zeer succesvolle workshop van Marten Bos (Diversiteit), een klinische les van NaH professionals en toenemende GZZ-problematiek in de wijk door Arkin, e.a.

Casuïstiekbespreking vindt behalve aan de wijktafels structureel en Oostbreed plaats vanaf oktober: Broodje Casus. Broodje Casus heeft deelnemers uit informele zorg, participatie, welzijnscoach, ouderenzorg, cliëntondersteuning, paramedicus, specialistische zorg, PoH en GGZ. Het bestaat overwegend uit deelnemers die nog niet bij wijktafels bekend of aangesloten zijn waardoor we een nieuwe doelgroep van netwerkpartners hebben bereikt. Meer informatie zie onze website over vorm, doel en opzet onder nieuws van 11 september https://wijkzorg-amsterdam.nl/oost/nieuw-broodje-casus/ met onderin het bericht een link naar de projectomschrijving.

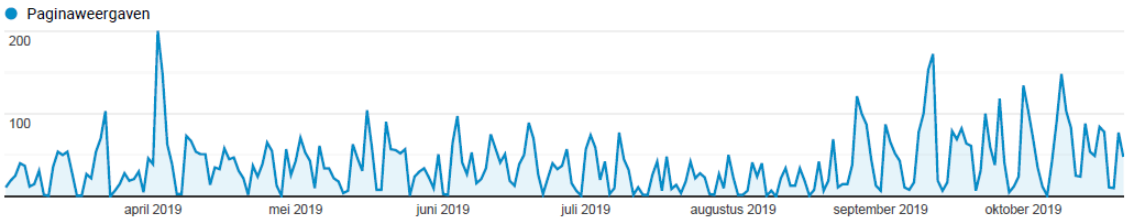
[9] Zie bijlage Hulp bij Huishouden voor de stand van zaken

7. Communicatie

- Communicatie Oost



In de eerste maanden hebben we geïnvesteerd om Wijkzorg zichtbaar te maken via interviews en verhalen. Dit was tijdrovend en de kosten-baten waren uiteindelijk niet in verhouding. Helaas hebben we daarom besloten om afscheid te nemen van de communicatiemedewerker die de interviews afnam. De projectleider Wijkzorg houdt zelf de website bij, plaatst en schrijft berichten en de nieuwsbrieven (10 brieven in 2019), verstuurt de uitnodigingen voor de wijktafels vanuit Mailchimp. Er zijn totaal bijna 500 abonnees op de algemene nieuwsbrief en/of nieuws vanuit de wijktafels ofwel een verdubbeling ten opzichte van vorig jaar. Content door derden is minimaal. **NB**. Oost is initiatiefnemer en coördinator van de stedelijke website wijkzorg-amsterdam.nl wat in het jaarplan allianties Wijkzorg is meegenomen.



Pagina	Paginaweergaven	Unieke paginaweergaves	Gem. tijd op pagina	Instappunten	Bouncepercentage	Uitstappercentage	Paginawaarde
	9.254 % van totaal: 100,00% (9.254)	**6.678** % van totaal: 100,00% (6.678)	**00:01:21** Gem. voor dataweergave: 00:01:21 (0,00%)	**3.395** % van totaal: 100,00% (3.395)	**50,35%** Gem. voor dataweergave: 50,35% (0,00%)	**36,69%** Gem. voor dataweergave: 36,69% (0,00%)	**US$ 0,00** % van totaal: 0,00% (US$ 0,00)
1. /oost/	**1.583** (17,11%)	1.029 (15,41%)	00:00:54	893 (26,30%)	31,17%	30,83%	US$ 0,00 (0,00%)
2. /oost/agenda/	**1.112** (12,02%)	516 (7,73%)	00:00:51	111 (3,27%)	44,14%	14,39%	US$ 0,00 (0,00%)
3. /oost/wijktafels/	**826** (8,93%)	507 (7,59%)	00:00:58	335 (9,87%)	34,93%	24,33%	US$ 0,00 (0,00%)
4. /oost/activiteiten/uitwisselingsevenement-wijkzorg-oost-4-de-energie-van-netwerken/	**334** (3,61%)	263 (3,94%)	00:02:14	194 (5,71%)	69,59%	61,68%	US$ 0,00 (0,00%)

Conclusies en resultaten

- De pagina's die het meest bezocht worden zijn: de homepagina, de agenda, de wijktafels en de uitwisselingsbijeenkomst.
- Meer transparantie over Wijkzorg Oost voor het netwerk
- Snellere vindbaarheid voor nieuwe partners

- De website is een belangrijke tool voor het netwerk
- Inzicht en meetbaar welk nieuws en welke activiteiten aanspreken
- Meer digitaal gebruiksgemak voor zowel de gebruikers als de bezoekers

8. Jaarplan 2020

De alliantie Oost verwacht in 2020 een grotere taak te hebben om het enthousiasme voor netwerksamenwerking te blijven stimuleren van netwerkpartijen. Het einddoel is om meer commitment, verantwoordelijkheid en gedeeld eigenaarschap te realiseren. Vanuit het veld kunnen we met aanjagers enthousiasme creëren en veranderingen op gang brengen mits dit ondersteund wordt door de gemeente. Daartoe is het nodig om te zorgen voor een eenduidige communicatie. Hierin zijn de eerste stappen gemaakt en dat willen we verder uitwerken.

De focus ligt op het versterken van de lokale wijknetwerken en samenwerking met het stadsdeel. Naast de netwerken in de wijk - van woningbouw, wijkagent, allerlei formele en informele partijen en personen - zijn er ook ketennetwerken, expertisenetwerken en allerlei andere subnetwerken waarmee Wijkzorg verbinding maakt. In 2020 zullen we dit in kaart brengen als onderdeel van een soepele overgang.

Hoofddoelen voor 2020:

1. **Enthousiasmeren** via netwerkactiviteiten en goede communicatie
2. Meer **commitment & gedeeld eigenaarschap** realiseren door netwerkactiviteiten samen te organiseren; meer betrokkenheid vanuit organisaties bij wijktafels en andere bijeenkomsten.
3. Bijdragen aan een **soepele overgang** waarbij we gebiedsgericht en nauw willen samenwerken met het stadsdeel en de nieuwe uitvoeringsorganisatie.

Subdoelen:

1. De verschillende netwerken en toegang goed aan het licht brengen
2. Projecten integreren en verder ontwikkelen
3. Samenwerking op thema's en per buurt verder versterken
4. Focus en aandacht vragen voor een aantal thema's

Hoofdvraag:

Hoe kunnen de organisaties rondom informele zorg formeel een stem en positie krijgen vanaf 2021?

Planning

Gedurende het jaar zullen we blijven inspelen op ontwikkelingen. Desondanks is de planning dat we in het eerste half jaar zoveel mogelijk werken aan de eigen activiteiten, projecten en doelen. In het tweede half jaar zal de overgang naar 2021 meer tijd vragen naast dat we focus op de netwerksamenwerking houden.

9. Uitwerking plannen

9.1 Voortzetting van netwerk versterken en netwerkactiviteiten:

wijktafels, themabijeenkomsten, workshops, uitwisselingsbijeenkomst, casuïstiekbespreking (broodje casus), pitch & (Pr)Oost, themamaand met o.a. tours.

Voor de **wijktafels** is het doel om meer organisatiebinding te bewerkstelligen en voor een aantal wijktafels is het een uitdaging om actieve buurtbewoners (terug) aan tafel te krijgen. De thema's voor de wijktafels worden bottom up bepaald waarbij we ook de suggestie doen dat ze met een thema vanuit de gebiedsopgave aan de slag gaan.[10] Het aantal wijktafelbijeenkomsten in Oost varieert per wijktafel van eens in de 6 – 8 weken .

Daarnaast worden circa 4 **themabijeenkomsten** (gezamenlijk) georganiseerd. **Workshops** worden tijdens de wijktafel of themabijeenkomsten gegeven die vaak kort van tevoren worden aangevraagd of aangeboden vanuit het netwerk.

Casuïstiekbespreking is een vast onderdeel van de wijktafel en volgens de AKAD-methodiek. In de praktijk wordt casuïstiek niet altijd besproken.

Broodje Casus – multidisciplinaire casuïstiekbespreking voor Oost - wordt maandelijks voortgezet met iedere 3 maanden een evaluatiemoment tussen de trekker van Broodje Casus en de projectleider Wijkzorg Oost.

Pitch & (Pr)Oost is sinds oktober 2019 tweemaandelijks gestart: dit wordt in 2020 eens per 3 maanden afhankelijk van andere activiteiten en de agenda.

Na de week van de wijknetwerken in juni 2019 bleek er meer inzet nodig te zijn om organisaties te mobiliseren om mee te doen. Dikwijls kwam de datum/specifieke week niet uit maar ook de voorbereiding was te laat gestart. Juni wordt in Oost een **themamaand** waarbij zoveel mogelijk initiatieven en organisaties en allerlei netwerken de aandacht krijgen. Zij worden aangespoord om een activiteit te organiseren dan wel om zich zichtbaar te maken. Het doel: meer verantwoordelijkheid en eigenaarschap van de wijknetwerken bewerkstelligen. Het thema is: de aansluiting tussen zorg en de sociale basis.

Einde van het jaar willen we de **uitwisselingsbijeenkomst** organiseren samen met de nieuwe uitvoeringsorganisatie van de Buurtteams. Thema en inhoud: in overleg nader te bepalen met vragen/casussen vanuit het netwerk.

9.2 Koppeling van projecten en nieuwe projecten

De verschillende projecten waaraan we hebben (mee)gewerkt, die nog lopen en de projecten die in de voorbereidingsfase zijn, willen we integreren.

Gebieden: Indische Buurt (Oost) en Oud-Oost (Dapperbuurt)

Project 1: Netwerkversterking in de Indische Buurt Oost – Dapperbuurt

De thema's: GGZ in de wijk, oudere migranten, armoede, eenzaamheid, routing signalering, samenwerking tussen informeel en formeel, aansluiting sociale basis en andere domeinen.

[10] Voor de gebiedsgerichte opgave zie onsgebied.nl

Aanleiding: Het project Leefbaarheid in de Indische Buurt (toegang en signalering vanuit woningcorporaties – Eigen Haard en HvO-Querido). Verbondsteam Dapperbuurt (toegang en GGZ). Twee onderzoeksprojecten in 2018 – 2019 van de studenten over de blinde spot in de Indische Buurt Oost en een over het platform Informele Zorg vanuit Buurthulp Oost in de Indische Buurt. Ten slotte nog een thema wat nog op tafel lag: de problematiek onder migrantenouderen in de Indische Buurt.

Al deze projecten worden gekoppeld en versterkt waarbij we zorgen voor wisselwerking en uitwisseling tussen de betrokkenen. Wat we bewerkstelligen met deze integrale aanpak is het versterken van het lokale netwerk in de Indische Buurt Oost en de Dapperbuurt. Hierbij zullen we extra samenwerking zoeken met de gebiedsmakelaars en het stadsdeel. Het Verbondsteam Dapperbuurt heeft al enthousiast gereageerd om hierin samen op te trekken. Vanuit de alliantie zullen met name Assadaaka Community (die de beoogde doelgroepen al bereikt), Civic (Indische Buurt - Oost) en Dynamo (Dapperbuurt) hieraan meewerken.

Gebieden: Watergraafsmeer en Oostelijk Havengebied

Project 2: Naar een vraaggericht wijknetwerk voor de toekomst[11]

De afgelopen jaren hebben de verschillende dorpen in Watergraafsmeer de focus gehad met losse projecten rondom toegang en ouderen. Dit willen we zoveel mogelijk laten integreren en verbinden met ook initiatieven vanuit het stadsdeel en de Ouderen Advies Raad die hierin actief is (denk aan valpreventie of langer thuis). Het doel is een integraal netwerk voor ouderen en het uitbouwen van een vangnet in de wijk(en) voor mensen vanuit de GGZ en LVB. Daarbij benutten we leerervaringen uit de eerdere projecten en het Oostelijk Havengebied vanuit het nieuwe project “Naar een vraaggericht wijknetwerk voor de toekomst” als ook de ervaringen van Dynamo en Philadelphia en de keten AKAD LVB Oost.

De samenwerkingspartners zijn: De Eester/De Buurtbel, Civic, ZGAO, huisartspraktijk, een actieonderzoeker, extern projectleider, het stadsdeel en diverse andere netwerkpartijen.

Dit nieuwe project integreert allerlei methoden en netwerkinstrumenten die binnen Wijkzorg worden gebruikt en verder ontwikkelt. Een initiatief van bewoners die de brug met formele zorg heeft gemaakt. Wij omarmen dit project dan ook ten volle.

Rol alliantie: heeft een aanjagende en inspirerende rol binnen het project. Draagt financieel bij in middelen en in tijd (48 uur van de projectleider voor deelname aan de inspiratiegroep). Zorgt voor de verbinding tussen de leerervaringen en koppeling met de Watergraafsmeer.

Nieuw focusgebied: IJburg

De projectleider Wijkzorg neemt IJburg in 2020 als focusgebied wat betreft netwerkvorming tussen zorg en de sociale basis met name de kleine buurtinitiatieven. Als alliantiepartijen zijn MEE, Dynamo en de Regenbooggroep hierbij betrokken. Dit gebied heeft tot op heden te weinig aandacht gekregen en een gepland onderzoek door studenten van de HvA is voor de tweede keer afgezegd. De wijktafel IJburg wordt door drie medewerkers van Dynamo georganiseerd met een cliëntondersteuner van MEE. Er is dus weinig binding met IJburg van andere professionals.

[11] Zie bijlage projectomschrijving

Oost breed

Naast de reguliere netwerkactiviteiten zullen we in 2020 zorgen voor:

- Meer aandacht voor eenzaamheid, schulden en andere problematiek onder jongeren in samenwerking met de sociale basis, de Regenboog Groep, Dynamo, Volksbond/Streetcornerwork e.a. via themabijeenkomst(en) en/of de wijktafels.
- Meer overzicht per wijk: wat speelt in een buurt. Deze kennis ligt bij de sociale basis en de gebiedsmakelaars wat we gezamenlijk bekend kunnen maken, wat is de verborgen problematiek en de "witte vlekken" (jaarplan 2019) . Via buurtbijeenkomsten, wijktours en per buurt een cijfersoep: het gesprek voeren op basis van de cijfers. Wat klopt, waarom en hoe verder?

10. Communicatie 2020

De projectleider van Wijkzorg Oost heeft het initiatief genomen om samen met de afdeling communicatie van de gemeente vanaf december 2019 t/m eind 2020 samen te werken. Voor het werkklimaat is het belangrijk dat er eenduidigheid is in de communicatie, dat de Verbondsteams hun enthousiaste verhalen delen en dat er duidelijkheid komt zodat het hele netwerk de voortgang kan volgen. Daarom is besloten dit helder en eenduidig te communiceren met een aantal acties, waaronder artikelen/ interviews, die zowel via Wijkzorg als in de nieuwsbrief Wmo gepubliceerd worden.

Nieuwsbrieven en berichten via de website blijven de communicatie-instrumenten. De foto's op de website worden geactualiseerd en er zullen verschillende themapagina's worden toegevoegd op thema zoals mantelzorg en een aparte pagina voor de themamaand.

Voor de themamaand in juni wordt meer exposure gegenereerd waarbij Wijkzorg Oost niet de afzender is maar het gezamenlijke initiatief waarvoor nog een pakkende titel verzonnen wordt. Naast de eigen website worden de communicatiekanalen van partners benut zoals hun intranet, nieuwsbrieven, websites, social media van alle deelnemende organisaties, locaties en de gemeente (nieuwsbrief Wmo maar ook facebookpagina's van het stadsdeel). Daarnaast plaatsen we berichten op digitale buurtplatforms zoals de buurtbalie.nl, oost-online en benaderen lokale media.

Er is geen externe communicatiemedewerker; de projectleider Wijkzorg zal dit binnen haar takenpakket uitvoeren.

11. Signalen

a) Arbeidsmarktproblematiek

De zorgen over de krapte op de arbeidsmarkt hadden we vorig jaar (zie hoofdstuk 9 jaarplan 2019) al doorgeven. Dit jaar lijkt het of er meer uitstroom is in Amsterdam. De Sigra doet hier al onderzoek naar waarvan we de resultaten graag volgen. Het risico is ook al meegenomen in het besluit over de Buurtteams. Desalniettemin willen we hier extra aandacht voor vragen om rekening mee te houden en op te acteren door de gemeente en het veld.

b) Signaal vanuit de stuurgroep Alliantie Wijkzorg Oost 15 oktober 2019

In de Ambulante Begeleiding LVB is/ ontstaat een wachtlijst als gevolg van een cliëntenstop bij een aantal aanbieders. Dit is het gevolg van een financiële begrenzing in de productie van die aanbieders. Men begeleidt meer cliënten dan waarvoor betaald wordt.

1. Doordat de wachttijd voor nieuwe cliënten een half jaar is geworden ontstaat er opstopping in de keten. Cliënten zijn de dupe. Cliëntondersteuning ziet zich genoodzaakt cliënten langer te ondersteunen en kan hierdoor minder unieke klanten helpen. Het gevolg is dat er ook een wachtlijst door cliëntondersteuning ontstaat. Wederom trekken wachtende cliënten aan het kortste eind.
2. De ontstane (en gewenste) lokale samenwerkingsvorm tussen de aanbieders (AKAD +) komt hiermee ook onder druk te staan.

12. Aanbevelingen

1) Directe en gelijkwaardige samenwerking met informele zorg behouden - strategisch

Het opbouwen van de samenwerking tussen formele zorg en informele zorg is een tijdsintensief proces geweest. Met name in Oost zijn stappen gemaakt door interventie en het continu betrekken en consulteren van partijen voor informele zorg en ondersteuning bieden waar nodig. Dit heeft geresulteerd in wederzijds begrip en vertrouwen in de samenwerking. De scheidingslijn tussen formele en informele zorg is meer gedicht; samen en naast elkaar. Succesfactor: zoveel mogelijk aanvullend op elkaar zijn waarbij formele zorg- of welzijnsprofessionals de regie niet overnemen maar ondersteunen.

Voorwaarden Een duurzame samenwerking tussen informeel en formeel betekent ook dat deze samenwerking op managementniveau gewaarborgd moet worden. En tevens het werkkader dat medewerkers tijd krijgen om deze samenwerking vorm te geven: bij cliëntenbegeleiding en om deel te kunnen nemen aan o.a. een Platform Informele Zorg.

Ons advies is om de samenwerking tussen organisaties informele zorg en de Buurtteams formeel te bepalen en vast te leggen. De kanteling is eenmaal gebaseerd op de bijdrage van informele inzet en houdt dus geen stand zonder de informele kant op waarde te schatten. Daarbij benadrukken we dat informele zorg/inzet niet gratis is; er is juist extra geld nodig en ondersteuning. Het kan een idee zijn dat informele zorg ook deels vanuit de Wmo ondersteund wordt. Dat doet recht aan wat zij betekenen en daarmee is een financiële blokkade uit de weg geruimd.

2) Wijktafels Oost voor de verbinding tussen informeel en formeel - uitvoerend

In Oost is het eigenaarschap te beleggen bij diverse organisaties. De organisatie per wijktafel gebeurt al door kernteams die bestaan uit uitvoerenden vanuit zorg, welzijn en informeel of een fysiek domein (zoals wonen). Voor de aansturing en het coachen van de kernteams van de huidige negen wijktafels werkt de projectleider Wijkzorg met meerdere betrokken teamleiders samen. Verwachting: doorgang van alle 9 wijktafels.

Aanbevelingen:

a) een of twee coördinator(en) voor alle wijktafels waarbij teamleiders vanuit zorg of welzijn per wijktafel betrokken blijven en tweejaarlijkse een TLO wijktafel organiseren.
b) De samenstelling van het kernteam uitbreiden met het Buurtteam naast de huidige samenstelling van (lokale) partners uit (in)formele zorg, welzijn en informeel waardoor een gelijkwaardige samenwerking en er gedeelde verantwoordelijkheid blijft bestaan in de ondersteuning van Amsterdammers in de wijk.

3) Samenwerking op organisatieniveau tussen zorg en welzijn

Aanbeveling: over het cliëntniveau, persoonsgebonden en lokale netwerken heen organiseren dat beleid en managementlagen vanuit verschillende organisaties elkaar vinden voor de gezamenlijke aanpak van maatschappelijke problematiek.

Om het netwerk te verduurzamen, is samenwerking op organisatieniveau een voorwaarde. Bij de allianties Wijkzorg is geregeld dat zorg en welzijn op managementniveau samenwerken; niet vanuit organisatiebelangen maar met een gezamenlijke missie en opdracht. Het geeft inzicht in elkaars werkveld, hiaten of overlappingen worden zo ontdekt en ook hoe elkaar aan te vullen. Een open houding, nieuwsgierigheid en goede informatie-uitwisseling zijn daarbij succesfactoren. Zo heeft het in Oost al tot samenwerking geleid rondom deskundigheid van medewerkers en een betere zorg en ondersteuning van bewoners.

Het advies is dan ook om zorg en welzijn blijvend aan elkaar te verbinden. Zorg en welzijn versterkt, vult elkaar aan, voorkomt escalaties, etc. Conclusie: Dit managementoverleg kan zonder kosten plaatsvinden maar het moet wel ergens aan verbonden worden vanaf 2021, bijvoorbeeld aan een stadsdeelteam.

4) Partnership met de gemeente

De cocreatie met een open houding (niet weten en samen leren) is een absolute meerwaarde en succesfactor gebleken. Door afstemming en samenspel kan er efficiënter beleid worden gemaakt.

Voor vragen en/of meer informatie:

Charissa Maduro, Projectleider Wijkzorg Oost

e c.maduro@wijkzorg-amsterdam.nl

w www.wijkzorg-amsterdam.nl

w www.wijkzorg-amsterdam.nl/oost

Bijlagen

1. Het Platform Informele Zorg Oost

Assadaaka | Amsteldorp Actief | Burennetwerk | ViiA uitzendbureau voor vrijwilligers | Buurthulp Oost | De Buurtbel-Buurtcoöperatie Oostelijk Havengebied | Amsteldorp Actief | Prisma | Humanitas | Rode Kruis | Markant | De Regenboog | Boot | Civic | Dynamo

Na een opstartfase in 2018 ging het Platform Informele Zorg in 2019 sterk van start. Een kernteam zette in op inhoudelijke strategische overleggen en functionele werkvloeroverleggen, waarbij antwoorden werden gevonden op de vraagstukken uit de opstartfase, waaronder een heldere rolverdeling. Dit eigen oplossingsvermogen heeft het Platform IZ versterkt tot een effectief en breed gedragen netwerkoverleg.

Op uitvoeringsniveau binnen het Platform Informele Zorg Oost wordt samengewerkt waarbij het niet uitmaakt bij welke organisatie een zorgprofessional aanklopt: zij zorgen onderling voor de juiste match. De organisaties hebben ieder hun netwerk en staan met kleinere buurtinitiatieven en individuele bewoners in verbinding. Deze professionals rondom informele ondersteuning hebben altijd al de visie en werkwijze waarbij zij uitgaan van de kracht van bewoners. Op strategisch niveau zijn de maatschappelijke dienstverleners en de alliantie Wijkzorg directe samenwerkingspartners binnen het platform en vice versa binnen de alliantie.

2. Ontwikkelingsfase wijktafels Oost

Wat gaat goed:

A. Er zijn 9 wijktafels in Oost. Door in- en externe factoren is er een continu proces van ontwikkeling gaande. De wijktafels in Oost ontwikkelen zich bottom up
B. Deelnemers van de wijktafels zijn van diverse pluimage (actieve bewoners/vrijwilligers, ervaringsdeskundigen, professionals). Per wijktafel zijn er andere accenten. Elke wijktafel heeft eigen kenmerken.
C. Elke wijktafel heeft een gemotiveerd kernteam om de wijktafel op een goede manier vorm te geven
D. Leren van elkaar. Uit verschillende geledingen en vanuit heel diverse achtergronden weten mensen elkaar beter te vinden om met meer creativiteit casuïstiek op te pakken
E. De motivatie om te ‘kantelen’ is alom aanwezig en er wordt breder gekeken
F. Er zijn in het voorjaar drie bijeenkomsten georganiseerd waarin, in clusters van drie, de negen wijktafels zijn geëvalueerd met de kernteams. Dit is voor herhaling vatbaar volgens de deelnemers. Het is fijn om ervaringen uit te wisselen, want dat biedt gelegenheid om van elkaar te leren.
G. Om draagvlak binnen organisaties te vergroten voor deelname aan wijktafels en kernteams was er in juli een bijeenkomst voor teamleiders van diverse organisaties
H. Doordat er een ontwikkeling gaande is verschuiven ambities. Enerzijds wordt de lat hoger gelegd anderzijds wordt meer inzichtelijk wat wel en niet haalbaar is binnen het concept van de wijktafel
I. Interessante thema’s worden behandeld. De thema’s worden veelal gezamenlijk met de deelnemers bepaald. De ene keer meer dan de andere keer, maar de wijktafels zijn

inspirerend en bieden nieuwe inzichten. Bijvoorbeeld het thema 'Diversiteit' is op verschillende wijktafels aan de orde gekomen, wat uiteraard een relevant onderwerp is

Aandachtspunten:

J. De casuïstiekbespreking is in de meeste gevallen lastig van de grond te krijgen. Daar waar de wijktafels geen vaste groep van deelnemers kennen is het moeizaam om tot meer diepgang in de casuïstiekbespreking te komen. Inmiddels groeit het inzicht dat een grote, druk bezochte wijktafel niet de plek is om tot kwalitatief goede casuïstiekbespreking te komen. De wens om casuïstiekbespreking te houden is bij veel kernteamleden en deelnemers wel aanwezig. Er is een passender vorm gevonden sinds oktober 2019 met Broodje Casus.

K. Kernteamleden mogen meer vrijheid nemen om een passende invulling te geven aan de wijktafel waarvoor zij zich inzetten

L. De stuurgroepsleden zien er belang in om na te gaan wat gewenste competenties zijn en daar meer op te richten, maar dat zal wel ten koste gaan van de kracht van het bottom up werken. Het zou wenselijk zijn dat de kernteamleden bijvoorbeeld meer een motiverende en faciliterende rol hebben, in plaats van de trekkersrol

M. De voorzittersrol is een specifiek punt dat aandacht vraagt. Het vraagt soms veel om een wijktafel met een groot en kakelbont gezelschap in goede banen te leiden.

N. De verantwoordelijkheid voor de voortgang drukt te veel op de kernteams. Er wordt continu getracht het zo vorm te geven dat de wijktafel een gedeelde verantwoordelijkheid is van de deelnemers, maar dat is heel moeilijk. Deelnemers leunen graag achterover.

O. In november 2019 krijgen de kernteams een training hoe ze deelnemers inspireren en mobiliseren in het groepsproces.

P. Eind 2019 worden planning en doelen voor 2020 bepaald in overleg met de teams, betreffende teamleiders en deelnemers van de wijktafels.

3. Project aanbieders Hulp bij Huishouden (HbH)

In Oost zijn we in 2018 gestart met de aansluiting van HbH bij Wijkzorg onder aanvoering van onze alliantiepartner HbH: Amsterdam Thuishulp (ZonZorg) samen met de Gebiedspartner Oost en projectleider Wijkzorg Oost. Dit is vervolgens door OJZ stedelijk verder opgepakt waarbij Amsterdam Thuishulp een trekkersrol heeft rondom inspanningen van HbH aanbieders met het volgende doel:

- de wachttijden en het personeelstekort terug te dringen.

Ten eerste wordt er door de HbH aanbieders een matrix bijgehouden, op wijkniveau, wie plek heeft voor nieuwe instroom. Helaas laat de matrix meer rode dan groene vlekken zien maar dit zorgt er in ieder geval voor dat als in een wijk of stadsdeel iedereen op rood staat je niet nodeloos alle aanbieders af hoeft te bellen of iemand plek heeft.

Daarnaast is onderling afgesproken om waar mogelijk te zorgen voor een warme overdracht. Als een cliënt zich bij een aanbieder meldt die zelf geen plek heeft, verwijst deze de cliënt niet naar alle aanbieders die eventueel wel plek hebben maar belt zelf en informeert vervolgens de cliënt. Dit heeft als voordeel dat de client niet het gevoel heeft van het kastje naar de muur te worden gestuurd en een bijkomend effect is dat organisaties de matrix nauwkeuriger bijhouden.

Arbeidsmarkt; in- en uitstroom

Daarnaast zijn er twee projectgroepen opgericht. Eén om het imago van werken in de HbH te verbeteren om zo mensen te bereiken die nu de thuiszorg niet zien als interessante werkkring. Dit is dus gericht op nieuwe instroom.

Daarnaast is er ook een steeds grotere uitstroom. Hiervoor is een werkgroep opgericht die zich bezig houdt met het opzetten van een scholingsplan. Enerzijds om de medewerker beter te faciliteren voor het uitvoeren van de taken waardoor deze meer voldoening haalt uit zijn werk. Anderzijds om medewerkers meer groeimogelijkheden te bieden waardoor ze in ieder geval kunnen doorstromen binnen de zorg en niet uitstromen naar andere sectoren.

De projectgroep rondom imagoverbetering loopt goed en is bezig om een gunning van de opdracht te krijgen om de campagne te draaien. De tweede projectgroep zit nog in de opstartfase.

4. Naar een vraaggericht wijknetwerk voor de toekomst

ZonMW Programma Langdurige Zorg en Ondersteuning
Subsidieronde: Uitwerkingssubsidie lokale netwerken samenhangende ouderenzorg - Fase II
Projecttitel: Naar een vraaggericht wijknetwerk voor de toekomst

Oudere bewoners in het Oostelijk Havengebied met een hulpvraag ervaren dat ondersteuning en zorg, dichtbij, tijdig en op een passende wijze, afgestemd op hun persoonlijke vraag en situatie, geboden worden. Bewoners ervaren dat zij ondanks hun beperkingen een betekenisvol leven kunnen leiden en dat zij bij een toenemende (complexe) zorgvraag zelfstandig thuis kunnen blijven wonen met behoud van regie en autonomie.

Het samenwerken in een netwerkconstructie draagt bij aan een integrale benadering. De wensen en behoeften van bewoners worden in hun totaliteit en in relatie tot de situatie van de bewoner bezien. Het samenwerken in het netwerk leidt tot een toename van kennis bij medewerkers en van het aanbod en werkwijze van de betrokken organisaties.

Kortom medewerkers maken structureel gebruik van elkaars kennis en expertise en zoeken samen naar oplossingen en passende antwoorden op hulpvragen. Het actieonderzoek richt zich op de leer- en verandervragen die zich daarbij voordoen. In een verkennend onderzoek wordt bij alle deelnemende partijen geïnventariseerd waar en hoe afstemming en samenwerking in alle stappen van het proces verbeterd kunnen worden. Het gaat dan om het proces van de hulpvraag van vraag tot en met evaluatie.