



Gemeente
Amsterdam

A smiling man and woman standing in a bakery. The man has his arm around the woman's shoulder. They are both smiling. In the background, there are other people working and large industrial ovens. A tray of bread is visible on the right.

Ontwikkelen met lef

Zo geven partners in de zorg de nieuwe Wmo in Amsterdam vorm

Inhoud

4.

Inleiding

14.

Stichting Mantelzorg en Dementie

Aan het woord: Iris Lujendijk

26.

Leger des Heils

Aan het woord: Margo Merts

36.

Zonnehuisgroep

Aan het woord: Willemijn Wittkämper - Hellman

6.

Stichting Aminah

Aan het woord: Mbarka N'bir en Aziyme Akgun

18.

Team ED

Aan het woord: Georgette Groutars

30.

Iambe

Aan het woord: Dave Tijssen en Marike Brekelmans

40.

Cordaan

Aan het woord: Joanne Sarker

10.

Volksbond Streetcornerwork

Aan het woord: Carlos Lowijs

22.

Nieuw Amstelrade

Aan het woord: Ron Alderen

34.

Sigma Zorg

Aan het woord: Ali El Mouamin en Debby Bentvelzen

44.

Evean

Aan het woord: Marjoleine Koopman en Jenny van Hoorn

Inleiding

Zorg en ondersteuning veranderen geleidelijk in Amsterdam. Met de decentralisaties van 2015 zijn de ontwikkelingen niet voltooid, eerder gestart. Na een opstartperiode van ruim twee jaar is het duidelijk dat de wijze waarop we (toegang tot) zorg en ondersteuning financieren, sturen en inrichten een gezamenlijke onderneming is. En dat is nog steeds verre van klaar. In juni 2017 zijn nieuwe contractafspraken ingegaan tussen gemeente Amsterdam en zorgaanbieders over ambulante ondersteuning, dagbesteding, hulp bij het huishouden en logeeropvang (voorheen kortdurend verblijf). De wereld van zorg en ondersteuning lijkt meer in ontwikkeling dan ooit. Daarom staat de gemeente geen nauwgezette 'implementatie' van een vooraf gedetailleerd plan voor ogen. We gaan voor een gezamenlijke ontwikkeling van zorgaanbieders, gemeente en nog veel meer betrokkenen.

Nieuw voor ambulante ondersteuning, dagbesteding en logeeropvang is dat – in navolging van hulp bij het huishouden – nadrukkelijk een resultaatgerichte benadering gewenst is. Met resultaatgericht werken wordt

bedoeld dat in het gesprek tussen de cliënt en zijn klanthouder concreet wordt gemaakt wat de zorg of ondersteuning moet opleveren voor de cliënt. Welke resultaten wil deze behalen? De beoogde resultaten legt de aanbieder vast in het ondersteuningsplan van de cliënt en daarna evalueren zij dit met regelmaat. Zijn de resultaten behaald? Voor alle voorzieningen is een aantal resultaatgebieden geschetst.

We staan de komende jaren ook voor het maken van een kwaliteitsslag binnen de Wijkzorg. Professionals in de wijk hebben een grotere rol gekregen in de toegang tot zorg, zij zijn verantwoordelijk voor een brede vraagverheldering en regelmatige evaluatie. De gemeente Amsterdam faciliteert en ontwikkelt hiervoor een aantal zaken in afstemming met de Allianties Wijkzorg, maar daarmee zijn we er niet. Amsterdam verwacht van alle aanbieders dat ze binnen de eigen organisatie ruimte bieden aan medewerkers om de kwaliteitsslag mogelijk te maken en hen hierin te stimuleren. Dit vergt uiteenlopende deskundigheid bij de professional in de wijk, zoals vroegsignalering, gespreksvaardigheden, kennis van mogelijkheden in de wijk en inzicht in Wijkzorg.

"Ieder verhaal vertegenwoordigt één of meer van de door ons geformuleerde speerpunten."

Amsterdam faciliteert de komende jaren met nieuwe inkoopafspraken een kwaliteitsslag binnen de Wijkzorg en ondersteuning aan Amsterdammers. De stad vraagt daarom alle gecontracteerde aanbieders om hierover mee te denken en zich hiervoor in te zetten. Aanbieders hebben hun bijdragen uitgewerkt in een zogenaamd ontwikkelplan. Deskundigheidsbevordering, resultaatgericht werken, samenwerking en laagdrempelige toegang tot de zorg zijn daarbij belangrijke trefwoorden. In mei en juni hebben vrijwel alle aanbieders hierover gesprekken gevoerd en afspraken gemaakt met contractmanagers van de gemeente. Deze plannen en het gesprek daarover vormen de bron voor de elf verhalen in deze publicatie die nu voor u ligt.

Ieder verhaal vertegenwoordigt één of meer van de door ons geformuleerde speerpunten. De organisaties nemen u mee in hun aanpak. Wat zijn hun verwachtingen? En als de aanpak al een tijdje praktijk is: kunnen zij al aangeven wat werkt en wat niet? En wat heeft de Amsterdammer er aan? Deze verhalen zijn vooral bedoeld ter inspiratie.

Zo willen we het proberen, zo kan het. En zorgen we voor de best denkbare ondersteuning voor iedere Amsterdamer, waardoor deze zo lang mogelijk zelfredzaam blijft en mee doet in deze stad.

Tot slot: dit is geen compleet overzicht van alle goede ideeën of praktijken, we zochten naar een selectie die recht doet aan de diversiteit van de initiatieven. Er zijn nog veel meer prachtige voorbeelden. We willen de komende jaren vaker de gezamenlijke ontwikkeling binnen zorg en ondersteuning laten zien met aansprekende verhalen.

Stichting Aminah

Aan het woord: Mbarka N'bir en Aziyme Akgun, Stichting Aminah

Amsterdam faciliteert de komende jaren een kwaliteitsslag binnen de Wijkzorg. De stad vraagt daarom alle gecontracteerde aanbieders om hierover mee te denken en zich hiervoor in te zetten. Aanbieders kunnen hun bijdragen verder uitwerken in hun ontwikkelplan. Deskundigheidsbevordering, resultaatgericht werken, samenwerking en laagdrempelige toegang tot de zorg zijn daarbij belangrijke trefwoorden. Het is Stichting Aminah de afgelopen jaren heel goed gelukt om een echte netwerkspeler te worden.

Mbarka startte in 2009 op de locatie Bos en Lommerweg – toen nog onder de vlag van Amstelring. “Ik kreeg toen de opdracht om vooral te gaan werken aan diversiteit”, vertelt Mbarka. “Daar ging ik mee aan de slag. Het ging zowel om bewoners, cliënten als medewerkers van onze eigen organisatie. De wijkzorg was voor mij nog een vrij nieuw onderwerp. Mijn achtergrond is verpleegkundige, daarna heb ik jaren in het basisonderwijs gewerkt en vervolgens twee jaar ervaring met projecten opgedaan bij een projectbureau.”

Een brede aanpak

Mbarka begon laagdrempelig met het benaderen van vrouwen in de buurt. Hulp en training richting arbeidsmarkt – en vooral gericht op zorgberoepen – van hulp in de huishouding tot verpleger/verzorger. “Maar de vrouwen die op mijn pad kwamen, bleken meer wensen en behoeften te hebben. Ontmoeting. Activiteiten in de wijk. Interactie met de buurt. Dat zette me aan het denken. Ik kreeg vragen over onderwerpen die niet direct zorggerelateerd waren. Ik verwees door naar maatschappelijk werk, waar ik een goede band mee heb. Door mijn vroegere banen beschikte ik al over een groot netwerk. Langzaam werd mijn werkveld steeds breder. Dat is organisch zo gegroeid. Ik leerde enorm veel van de vragen die mensen mij stelde. Want dat zocht ik dan uit. Zo weet ik intussen heel veel van schuldhulpverlening!”

Breed dienstencentrum

Mbarka maakte ruim een jaar geleden de stap naar zelfstandigheid, samen met mede-initiatiefneemster Aziyme. Het brede dienstencentrum Aminah, waar zij allebei van droomden, is een feit.



“We zijn er goed in geslaagd brede expertise binnen te halen. Dit doen we door veel samen te werken met partijen.”

“We zijn er goed in geslaagd brede expertise binnen te halen”, vertelt Mbarka trots. “Dat doen we door veel samen te werken met partijen. Wijkverpleging doen we bijvoorbeeld samen met Amstelring en Cordaan. We zijn erg op de buurt gericht, en gebruiken alle kennis die hier om de hoek te vinden is. We werken intussen ook samen met de afdelingen Werk, Participatie en Inkomen van de gemeente. Een van onze belangrijkste speerpunten? We willen onze bewoners stimuleren om zichzelf verder te ontwikkelen. Daarbij maken we gebruik van het kapitaal van de wijk (organisaties, ondernemers, kunstenaars). Hoe we dat doen? De deur staat hier bijna altijd open, iedereen is welkom, mensen komen hier makkelijk binnen. De buurt ervaart ons als laagdrempelig. Op die manier bouw je aan een netwerk in je naaste omgeving.”

Laagdrempelig

De locatie op de Bos en Lommerweg hebben Mbarka en Aziyme kunnen behouden voor de wijk. Belangrijk, want hier vinden de meeste dagbestedingsactiviteiten plaats. Daarnaast is de behoefte aan een activiteiten- en ontmoetingsruimte in de buurt is groot.

Er vinden tal van trainingen, bijeenkomsten en activiteiten plaats. Vooral vrouwen uit de buurt hebben de weg naar Aminah intussen gevonden.

“En dat verheugt ons enorm”, zegt Mbarka. “Ons stond een vrouwen-centrum voor ogen in brede zin, iets wat er in Nederland eigenlijk nog niet is. We zijn in staat gebleken om met weinig geld te kunnen draaien. Onze kleine organisatie heeft geen kostenverslindende backoffice. Dat scheelt.”

Een wereld in het klein

Door hun brede aanpak hebben Mbarka en Aziyme intussen een wereld in het klein neergezet. En dat is uniek. Maar het past ook bij hun holistische aanpak, om zo te werken. Uiteindelijk heeft alles met elkaar te maken. “We praten mee in programmawerkgroepen in West”, vertelt Aziyme. “We zijn onze organisatie organisch verder aan het ontwikkelen. Intussen zien wij ons bezoekersaantal groeien. We hebben intussen enorm veel kennis van de informele zorg in de buurt. Daar hebben wij een prima netwerk. We voorzien in de vraag van de bewoners, merken we nu. Daarom steken we veel tijd in alle initiatieven die we nemen. We geloven echt in wat we aan het doen zijn.”

Meer weten? Stuur een mail aan Mbarka N'bir: mbarka@stichtingaminah.nl

Volksbond Streetcornerwork (VBSCW)

Aan het woord: Carlos Lowijs, regiomanager

Eerlijkheid. Vertrouwen. Doen wat je zegt. Die begrippen staan centraal in de aanpak van Volksbond Streetcornerwork. Deze insteek is tweeledig en is zowel op cliënten als medewerkers van toepassing. VBSCW beweegt zich op alle elf de leefgebieden en heeft zeer brede expertise in huis om al deze terreinen te kunnen beslaan. Het belangrijkste doel? Dezelfde kwaliteit van dienstverlening door de hele stad. Maatwerk voor iedere cliënt.

Een jaar geleden fuseerden SCW en de Volksbond. Carlos is afkomstig uit de gelederen van de Volksbond. Tien jaar geleden kreeg hij daar de opdracht om de ambulante ondersteuning op poten te zetten. Als pionier ging hij daar mee aan de slag, volgens de – wat hem betreft – nog steeds geldende principes binnen de organisatie: Eerlijkheid. Vertrouwen. Doen wat je zegt.

Min max contract als oplossing

“Ik bekeek alle ontwikkelingen zowel vanuit cliëntperspectief als dat van de medewerker”, vertelt Carlos.

“Voor een medewerker is het cruciaal om contact met de cliënt te hebben, en hem zoveel mogelijk tijd en aandacht te geven. Andersom moet de klant krijgen wat hij nodig heeft. Veel organisaties werkten in die tijd met aanmeldbureaus. Na aanmelding kregen mensen een keurige bevestiging van aanmelding, met daarin een wachttijd van bijvoorbeeld drie maanden. Veel te lang natuurlijk. Ik loste dit op door in mijn eigen organisatie met min-max contracten te gaan werken. Per medewerker had ik dus 10 uur per week achter de hand om flexibel in te zetten – al naar gelang de vraag. Dat is nodig bij wijkzorg. Want de vraag fluctueert.”

Een goede match

“Een klant krijgt bij ons binnen twee weken een intake, en vervolgens binnen een maand de zorg die hij nodig heeft”, vervolgt Carlos. “Wij kijken vooral of er een goede match is tussen cliënt en medewerker. Een lijvig cliëntdossier is wat ons betreft niet nodig. Weg met alle overtoolligheden. Basic werken, snel schakelen. Dat is het succes van deze aanpak. In korte tijd wisten steeds meer cliënten en verwijzers ons te vinden.”



Eigen regie

Bij VBSCW heeft de cliënt altijd een vaste begeleider. Breidt de zorgvraag zich uit, dan blijft die zelfde persoon het aanspreekpunt. “Om dit op een goede manier te kunnen doen, moeten onze medewerkers een brede basiskennis hebben”, legt Carlos uit. “Maar vooral cruciaal is: kunnen signaleren, creatief zijn, en waar nodig ontbrekende expertise aanboren. We vinden dat de cliënt eigen regie moet houden. Dat geldt in dezelfde mate voor de medewerker. De coaching van onze medewerkers is daar dan ook op gericht. We geven onze medewerkers wel algemene richtlijnen, maar zij mogen hun workload flexibel invullen, al naar gelang de wensen van hun cliënt.”

Zelfreflectie

“Komt een medewerker naar ons toe met een ingewikkelde casus, dan vragen wij hem of haar meestal als eerste: Heb je dit met de cliënt besproken? Wat vond hij er van? Waarom liep het niet zoals je wilde? We proberen onze medewerkers op zichzelf te laten reflecteren. Zo belangrijk in de omgang met een cliënt. Daar valt nog best winst te behalen. We verwachten het van onze professionals. Je kunt mensen een opleiding laten volgen en dat heeft heus meerwaarde. Maar je moet het wel gericht inzetten. Bedenk dat iedere professional als persoon ook iets van een situatie vindt. Laat ze daar op reflecteren!”

“We organiseren de zorg om onze cliënt heen. Oprechte eerlijkheid blijft te allen tijde ons uitgangspunt.”

Koppeling cliënt/medewerker

“Als cliënt heb je meestal geen keus”, gaat Carlos verder. “Je krijgt een medewerker toegewezen. Ik vind het prima als een cliënt op een gegeven moment iemand anders vraagt – wanneer de klik er niet blijkt te zijn. En ook de professional zou dit tijdig moeten aangeven. Wij proberen onze medewerkers een goede basis mee te geven. Deskundigheidsbevordering doen wij aan de hand van een scholingsmatrix. We vinden het belangrijk dat iedereen elkaar kent, weet welke specifieke expertise er in huis is.”

Doorontwikkeling integrale teams

Intussen is de doorontwikkeling van de integrale teams binnen VBSCW in volle gang. “Van de elf leefgebieden zijn financiën, dagbesteding, netwerk en psychische gesteldheid de belangrijkste”, vindt Carlos. “Die zijn alle vier van invloed op de andere leefgebieden. Wij zijn daar als organisatie verantwoordelijk voor. Voor wat betreft de wijkzorg willen we dit zo eenduidig mogelijk doen.”

De toegang tot de zorg moet in de hele stad hetzelfde zijn, ongeacht waar je woonachtig bent in Amsterdam. Dat mag niet uitmaken. We zijn nu bezig met de ontwikkeling om in de hele stad te werken met teams van tien tot vijftien mensen, waarbij de teams zelf organiserend zijn. Allen sluiten ze aan bij de wijknetwerken en bij de Allianties in de stad. We werken integraal, dus in alle teams is expertise aanwezig op gebied van ambulante ondersteuning, veldwerk gericht op jongeren en jong volwassenen, Intensieve Preventieve Aanpak (kortdurend begeleiding naar werk/dagbesteding/school).”

Goede communicatie

De medewerkers van VBSCW gaan mee in deze ontwikkelingen. “We doen dit door goed te communiceren”, vervolgt Carlos. “We werken met een tweejarig plan en delen deze informatie actief door middel van bijeenkomsten/nieuwsbrieven. Onze OR heeft er iets over te zeggen. En ook onze cliëntenraad en klankbordgroep hebben zeggenschap over de ingeslagen weg.”

Gerichte vraagverheldering

Een beperkt aantal collega's is ingezet op vraagverheldering van de cliënt. Ook dat is een specialisme binnen VBSCW. Slechts een beperkt aantal medewerkers kan in het RIS cliëntenstelsel. “Daar hebben we met nadruk voor gekozen”, vertelt Carlos. “De clientendossiers moeten zeer zorgvuldig ingevuld worden. Er moet getoetst worden of de uren die een cliënt krijgt, overeenkomen met de geboden zorg. Een toetser kijkt objectief mee naar het ondersteuningsplan en of er gekeken is naar inzet van netwerk en/ of informele zorg. Het moet kloppen. Dat houden we kritisch in de gaten. En daardoor hebben we het afgelopen jaar ook meer mensen kunnen helpen, met gelijkgebleven financiële middelen. Daar zijn we heel trots op.”

Zorg om de cliënt heen

Veel medewerkers hebben intussen een tablet. Daarin wordt gerapporteerd waar de cliënt bij is. Hij of zij heeft het recht om te weten wat er over hem of haar wordt vastgelegd. Dat kan dan ook ter plekke besproken worden. De kern van onze huidige aanpak? We organiseren de zorg om onze cliënt heen. We bieden geen kant-en-klaar product. Oprechte eerlijkheid blijft te allen tijde ons uitgangspunt.”

Stichting Mantelzorg en Dementie (Mend)

Aan het woord: Iris Luijendijk

Amsterdam faciliteert de komende jaren met nieuwe inkoopafspraken een kwaliteitsslag binnen de Wijkzorg en ondersteuning aan Amsterdammers. De stad vraagt daarom alle gecontracteerde aanbieders om hierover mee te denken en zich hiervoor in te zetten. Aanbieders hebben hun bijdragen uitgewerkt in een ontwikkelplan. Deskundigheidsbevordering, resultaatgericht werken, samenwerking en laagdrempelige toegang tot de zorg zijn daarbij belangrijke trefwoorden.

In 2010 start Iris Luijendijk met stichting Mantelzorg en Dementie, vanuit haar eigen ervaringen met een schoonmoeder met dementie. De stichting begint klein en richt zich op ontmoetingsgroepen voor mensen met dementie. Daarnaast biedt de stichting een gespreksgroep aan voor mantelzorgers. Daarmee biedt MenD de helpende hand om mensen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen – op een verantwoorde manier. Er wordt intensief afgestemd met de familie van de mensen met dementie, en met de casemanager. Amsterdammers kunnen intussen op vier locaties in de stad terecht in West en Nieuw West.

Bij de stichting werken intussen 12 medewerkers en 20 vrijwilligers.

Participatiemaatschappij

“Bij die term had ik wel de nodige sceptis, toen ik hem voor het eerst hoorde”, zegt Iris. “Maar ik vond toch dat we het moesten proberen, kijken of we dit binnen ons werk vorm konden geven. Waar begin je? Bij ons komen dingen vaak vanzelf op ons pad. Langzamerhand zijn we steeds meer vrijwilligers in gaat zetten. Wij werken nu ook samen met stichting de Regenboog en bieden vrijwilligerswerk aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Mensen die een stap willen zetten naar zelfstandig vrijwilligerswerk of betaald werk. Daar wilde ik wel iets mee. We creëerden plekken binnen onze eigen organisatie. Daarbij keken we heel goed naar de kansen en mogelijkheden van een kandidaat. Intussen hebben al een aantal van die succesvolle vrijwilligers een baan bij ons.”

Bijzondere dynamiek

“De vrijwilligers die bij ons aan de slag gaan, hebben veelal een verhaal waarom een betaalde baan of een bezigheid buitenshuis er even niet in zit”, vervolgt Iris. “Ze zijn allemaal bijzonder en uniek.

“Ik heb gemerkt dat mensen opknappen van meedoen in de samenleving. Onze vrijwilligers hebben het bij ons erg naar hun zin.”

Het is aan ons om ze te helpen die talenten te ontwikkelen en te ontdekken. Wij schrijven vrijwilligers niet voor hoe ze moeten werken. Als ze een liefhebberij, een hobby kwijt kunnen in de dagbesteding, is dat prima. Dat werkt gewoon. Wij leren onze vrijwilligers heel veel al werkende weg, en zoeken soms ook naar aanvullende opleidingsmogelijkheden. Er lopen hier mensen rond van uiteenlopende leeftijden, met heel verschillende achtergronden. Dat geeft een bijzonder leuke dynamiek aan onze groepen. Je ziet er veel mooie dingen gebeuren. We houden daarbij ook rekening met de wensen van onze bezoekers met dementie. Voor de vrijwilligers met een afstand tot de arbeidsmarkt is een start in onze organisatie vaak een eerste stap naar zelfstandigheid.”

Aanvullende projecten

“Ik heb gemerkt dat mensen opknappen van meedoen in de samenleving”, gaat Iris verder. “En dus ben ik anders over de participatiesamenleving gaan denken. Ik ben nu heel positief. Het leuke is: veel vrijwilligers hebben het zo naar hun zin, dat ze ook lang bij ons blijven. Onze bezoekers komen hier vaak via verwijzing van de casemanager,

of vanuit de wijkzorg. Allemaal mensen die gebracht en gehaald moeten worden. We hebben nu een team van vrijwillig chauffeurs. Het vervoer hebben wij nu in eigen hand. En dat werkt prima! Zo zijn onze cliënten verzekerd van een vaste chauffeur, die alle mensen kent, ze op hun gemak kan stellen. Ook dat zorgt voor een goede sfeer, al tijdens de rit naar de dagbesteding.”

De stichting is sinds haar oprichting gegroeid, maar bewust klein gebleven. De kleinschaligheid van haar organisatie heeft volgens Iris grote voordelen. Alle personeelsleden en alle bezoekers kennen elkaar. Iedereen noemt elkaar bij de voornaam. En er is nog een voordeel. Mensen die voor vrijwilligerswerk bij MenD in aanmerking komen, kunnen meteen starten. Bij veel animo betekent dat soms: Eén op één begeleiding van cliënten. “En dat is eigenlijk best wel leuk”, vindt Iris. “Druk maar eigenlijk altijd gezellig.”

Specialismen

Intussen zijn er binnen de organisatie twee bijzondere groepen gestart. Een Surinaams/Indische groep en een groep voor Marokkaanse mannen.



“Tien jaar geleden waren die groepen nog te klein om mee te starten”, vertelt Iris. “Maar nu kan het makkelijk. De groep allochtone ouderen wordt steeds groter. In gemengde groepen trokken ze al erg naar elkaar toe – mensen met dementie vinden het erg fijn om met elkaar over heel vroeger te praten. En de Marokkaanse mannen, daar is de Nederlandse taal op dit moment nog wel een beetje een probleem. We gebruiken in de verschillende groepen de methodiek van Rose Marie Droës van de VU, een methodiek gericht op ondersteuning van de persoon met dementie en de mantelzorger. Ook wordt er veel aan beweging gedaan. We houden tevens veel rekening met individuele wensen.”

Meer initiatieven

In Amsterdam West is MenD gevestigd aan de Cliffordstraat – in een oud schoolgebouw, waar allerlei maatschappelijke instellingen en initiatieven zijn gehuisvest. Dat brengt op zich al een bijzondere dynamiek met zich mee. Iedereen bekommert zich om elkaar en kent elkaar. Dat levert soms leuke nieuwe gezamenlijke initiatieven op. “We hebben intussen een schildergroep, begeleid door een vrijwilliger”, gaat Iris verder.

“En we zijn recent een meldpunt gestart voor mensen zonder casemanager. Voor deze mensen willen we de doorverwijzing beter stroomlijnen. In Nieuw West hebben we een lunchproject lopen. Omdat daar een maaltijdvoorziening werd wegbezuinigd. Het project staat ook open voor eenzame ouderen in de buurt. Nou, zo gaat dat bij ons. Projecten komen met grote regelmaat zomaar op ons pad. En dan besluiten we dat gewoon te proberen.”

Een goede band

Al voor deelname aan een ontmoetingsgroep probeert MenD een goede band op te bouwen met haar cliënten. “We doen altijd huisbezoeken vooraf”, vertelt Iris. “Dat is altijd heel verhelderend, en leuk om te doen. Zo kunnen we een betere inschatting maken van wat iemand nodig heeft. Al aan de telefoon maak ik een afweging: welke medewerker is hier geschikt voor? Wie kan ik hiernaar toe sturen?” Haar medewerkers – in vaste dienst, maar sommigen begonnen ooit als vrijwilliger – heeft Iris door de jaren heen zien groeien. Meedoen. Je knapt er van op. “Gewoon doen wat werkt”, besluit Iris.

Meer weten? Stuur een mail aan Iris Luijendijk: irisluijendijk@smend.nl

Team ED

Aan het woord: Georgette Groutars

Amsterdam faciliteert de komende jaren met nieuwe inkoopafspraken een kwaliteitsslag binnen de Wijkzorg en ondersteuning aan Amsterdammers. De stad vraagt daarom alle gecontracteerde aanbieders om hierover mee te denken en zich hiervoor in te zetten. Aanbieders hebben hun bijdragen uitgewerkt in een ontwikkelplan. Deskundigheidsbevordering, resultaatgericht werken, samenwerking en laagdrempelige toegang tot de zorg zijn daarbij belangrijke trefwoorden.

Team ED is het uitzendbureau voor ervaringsdeskundigen (ED). Het bureau traint en begeleidt ervaringsdeskundigen – en denkt mee met opdrachtgevers over de best mogelijke manier om ervaringsdeskundigheid in te zetten. “Maar dan heb je het over slechts een deel van onze activiteiten”, vertelt Georgette. “Wij hebben ook een aantal gesubsidieerde projecten onder onze hoede: laagdrempelige inloop met inzet van ervaringsdeskundigen: De ED plaatsen. En we hebben intussen acht Vliegende Brigades in de stad.”

De weg naar team ED

“Ons bureau heeft intussen enige naamsbekendheid”, gaat Georgette verder. “De ervaringsdeskundigen weten ons te vinden. We hebben intussen een flinke achterban, met allemaal gelijkgestemden. Sommige van onze vrijwilligers stromen na verloop van tijd door naar een reguliere baan. Mensen die bij ons aankloppen, zijn in de regel heel snel aan de slag – al naar gelang hun mogelijkheden. We investeren in ze via een eigen training, of via een opleiding bij de vrijwilligersacademie. Maar het meest leren onze mensen gewoon door te doen, door te ervaren. Intervisie is daarbij een belangrijk hulpmiddel. Iedereen is welkom bij ons, – mits gemotiveerd. We stellen nauwelijks eisen.”

Inloop: de ED plaats

De laagdrempelige inloop organiseert team ED in vier stadsdelen in huizen van de wijk, in buurthuizen. In de buurthuizen hebben de acht Vliegende Brigades ook hun spreekuren. Maar de ervaringsdeskundigen trekken ook de buurt of wijk in, op zoek naar mensen die via de reguliere kanalen niet bereikt worden.

“We hebben intussen een flinke achterban met allemaal gelijkgestemden. Sommige vrijwilligers stromen door naar een reguliere baan.”



Maar hoe vindt je die moeilijk bereikbaren? “Vaak door het bijzondere netwerk wat onze ervaringsdeskundigen hebben”, gaat Georgette verder. “Maar ook door eens bij de kerken te gaan kijken. Bij de voedselbank. Onze ervaringsdeskundigen spreken mensen aan op straat, op de markt. Maar ook via de hulpverlening, vrienden, burens of familieleden komen mensen bij ons terecht.”

In Zuid is de ED plaats onderdeel van een samenwerkingsverband met InGeest, de welzijnsorganisaties en het stadsdeel, en speciaal gericht op mensen met een GGZ of LVB achtergrond. Ook deze inloop wordt gerund door ervaringsdeskundigen. Deelnemers kunnen er allerlei activiteiten volgen. Maar in gesprek met de ervaringsdeskundige krijgen ze wel wat meer mee dan alleen dat. Mensen worden bij de hand genomen, ze leren zich op een andere plek, buitenshuis, thuis te voelen. Zo kunnen ze op hun eigen manier weer meedoen aan de samenleving.”

Laagdrempelige hulp

De laagdrempelige manier van werken van de ervaringsdeskundigen slaat aan. Ze maken makkelijk contact, zonder te oordelen over iemand met een hulpvraag. De ervaringsdeskundige trekt samen op met de hulpvrager.

Hij probeert te stimuleren, te motiveren. En is er eenmaal een vertrouwensband, dan lukt het vaak ook om iemand richting activiteiten te leiden. De ervaringsdeskundigen vragen altijd wat iemand zelf wil, ze creëren een veilige setting.

De toekomst van de ED

“Inzet van ervaringsdeskundigen staat volop in de belangstelling”, vertelt Georgette. “En dat betekent erkenning van ons werk, daar ben ik trots op. Het vak is nog volop in ontwikkeling. Dit werk kun je alleen doen in de wetenschap dat er ook wel eens iets mis kan gaan – en die ruimte moet er zijn, wat mij betreft. Als team ED zijn we nog volop aan het leren en aan het ontdekken. Hoeveel is haalbaar voor de ervaringsdeskundige? Met kleine pilots ontdekken we vaak wat werkt, en ook wat niet werkt. En we hebben een fijn team, dat veel affiniteit heeft met de doelgroep. Geduld en humor, dat zijn voor ons belangrijke kernwaarden.”

Georgette verwacht dat de groei van team ED nog niet aan het einde is. “Iets groter dan we nu zijn zou mooi zijn”, besluit Georgette. “Want dan kunnen we meer staf uren voor administratie, PR etc. inzetten. Dat gun ik mijn medewerkers, en onze ervaringsdeskundigen. Het op een goede manier faciliteren van het bureau is voor een kleine organisatie als de onze ingewikkeld.”

Meer weten? Stuur een mail aan Georgette Groutars: georgette@teamed.nl

Nieuw Amstelrade

Aan het woord: Ron Alderden, directeur Nieuw Amstelrade

Amsterdam faciliteert de komende jaren een kwaliteitsslag binnen de Wijkzorg. De stad vraagt daarom alle gecontracteerde aanbieders om hierover mee te denken en zich hiervoor in te zetten. Aanbieders kunnen hun bijdragen verder uitwerken in hun ontwikkelplan. Deskundigheidsbevordering, resultaatgericht werken, samenwerking en laagdrempelige toegang tot de zorg zijn daarbij belangrijke trefwoorden.

Nieuw Amstelrade bestaat ruim 50 jaar – ooit voortgekomen uit een initiatief van ouders van kinderen met een beperking. Zij startten een zelfstandige woonvorm voor hun kinderen met een beperking, en dat was uniek. Destijds was deze doelgroep vooral aangewezen op intramurale voorzieningen. “De groep mensen met een lichamelijke beperking zien wij intussen in volume afnemen”, vertelt Ron. “Waarschijnlijk deels door de voortschrijdende medische wetenschap. De groep mensen met niet aangeboren hersenletsel (NAH) neemt toe. Die ontwikkeling is nu gaande. Zij zijn een belangrijke doelgroep voor ons, naast mensen met een voortschrijdende ziekte zoals MS.”

Eigen regie

Een zo groot mogelijke mate van vrijheid voor de mensen die het betreft. Dat is de filosofie van Nieuw Amstelrade.

“Ook mensen met een beperking moeten zoveel mogelijk de regie over hun eigen leven kunnen voeren”, legt Ron uit. “Wij doen dit door onze cliënten zorg op afroep te leveren, op elk gewenst moment van de dag. Ons Steunpunt is daarbij een onmisbare schakel. Het is 24 uur per dag bereikbaar om ondersteuning op maat te leveren.”

Zorg op afroep: een voorbeeld van resultaatgericht werken

Het palet aan diensten dat Nieuw Amstelrade daarbij aanbiedt, is zeer breed. Begeleid wonen, dagbesteding, medische en paramedische ondersteuning, ambulante hulp. Nieuw Amstelrade levert het allemaal. “Daarin zijn we uniek in Nederland”, vertelt Ron, niet zonder trots. “Het past ook bij de maatschappelijke tendens om mensen met een hulpvraag zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. Wij onderscheiden ons door onze 24 uren beschikbaarheid. Mensen krijgen zorg op afroep – op een moment dat het hen past of wanneer ze het echt hebben.”



Een benadering vanuit het individu

“Soms komt iemand in een verpleeghuis terecht na een hersenbloeding”, vervolgt Ron. “Een plek waar hij niet hoort maar er is niets anders. Daar zit ie dan, tussen dementie bejaarden. Dementie is een heel ander vraagstuk dan NAH. Wij denken daar als organisatie onderscheidend in, ook richting ouderen. Kijk naar hoe een verpleeghuis er tegenwoordig uitziet. Het is vooral geënt op een medisch model. Feitelijk heeft het in het hier en nu vooral de functie van palliatieve zorg gekregen. Er wordt onvoldoende gekeken

naar wie je als persoon voor je hebt, wat bij hem of haar past. Daar is echt nog een wereld te winnen.”

Invoering Wmo

“Dat heeft grote gevolgen gehad”, gaat Ron verder. “Vernieuwing en bezuiniging tegelijkertijd. Misschien achteraf geen goed idee. Wellicht hadden we bij aanvang meer moeten investeren in nieuwe structuur, maar dat is niet gebeurd. Ik kom geregeld schrijvende gevallen tegen door de manier waarop we het met elkaar hebben georganiseerd. Hoe stel je een indicatie? Wat is een adequate

voorziening? Maken de juiste mensen de juiste inschattingen? Het is maar net hoeveel de BV Nederland daar voor over heeft”

Alles bij elkaar liggen er genoeg uitdagingen, die veel van Ron en zijn medewerkers vergen. De lat ligt hoog. Ron heeft voor zijn eigen organisatie drie belangrijke ontwikkelopdrachten geformuleerd:

1. Verbinding ouderenzorg en mensen met NAH. Zorgen voor nog meer kennis over dit onderwerp binnen de organisatie. Nieuw Amstelrade stelt daarbij haar specifieke kennis beschikbaar aan het netwerk.
2. Samenwerking met andere organisaties. De Wmo biedt openingen om meer samen te werken. Een aantal stappen had Nieuw Amstelrade al

genomen, of had die sowieso willen zetten. De organisatie heeft andere partijen in het veld veel te bieden, vanwege haar specifieke expertise op gebied van NAH.

3. Meer aandacht voor de informele zorg, zorg in de wijk. In het informele circuit kom je makkelijk bij mensen achter de voordeur. Die verbinding is heel waardevol. Nieuw Amstelrade kan verbinding in de stad leggen door sommige locaties in de stad met andere partijen te delen. Op enkele locaties in de stad is er inloop. Op die manier wordt er verbinding gelegd met de naaste omgeving.

En tot slot? “In Amsterdam is relatief veel aandacht voor mensen met een NAH”, vindt Ron. “Maar de hele zorgketen rond mensen met een NAH kunnen we nog beter bij elkaar brengen.”

“Ook mensen met een beperking moeten de regie over hun eigen leven kunnen voeren. Wij doen dit door onze cliënten zorg op afroep te leveren.”

Leger des Heils

Aan het woord: Margo Merts

Amsterdam faciliteert de komende jaren met nieuwe inkoopafspraken een kwaliteitsslag binnen de Wijkzorg en ondersteuning aan Amsterdammers. De stad vraagt daarom alle gecontracteerde aanbieders om hierover mee te denken en zich hiervoor in te zetten. Aanbieders hebben hun bijdragen uitgewerkt in een ontwikkelplan. Deskundigheidsbevordering, resultaatgericht werken, samenwerking en laagdrempelige toegang tot de zorg zijn daarbij belangrijke trefwoorden.

Het Leger des Heils is volop bezig met de omvorming van hun teams tot integrale teams. Verschillende disciplines, zoals: thuisbegeleiders, huishoudelijk medewerkers en verpleegkundigen, gaan hierdoor nog intensiever met elkaar samenwerken. Margo Merts is manager primair proces bij het Leger. Vanuit de Wmo hoort de ambulante zorg in Amsterdam bij haar takenpakket. Ze vertelt graag meer over deze ontwikkeling.

“Het Leger des Heils richt zich op de meest kwetsbare groep burgers van de stad”, begint Margo haar verhaal. “Mensen die echt niemand hebben

om op terug te vallen. Vaak zijn ze zorgmijndend, vervuild en hebben ze te maken met verslavingsproblematiek of psychische problemen. Ook veroorzaken ze regelmatig overlast.”

Eigen Kracht?

“Op dit moment hoor je overal de termen ‘eigen kracht’ en ‘zelfredzaamheid’. Dit zijn begrippen die maar zelden van toepassing zijn op onze deelnemers bij de start van de hulp”, vertelt Margo. “Deze mensen komen op ons pad door een acute crisis en door overlast. Goedwillende familieleden of burensmeden hen bij ons aan. Voor we daar dan echt binnen zijn, zijn we soms maanden verder. Het gebeurt met enige regelmaat dat de eerste gesprekken door de brievenbus plaatsvinden. Is het vertrouwen eenmaal gewonnen, dan beginnen wij in onze hulpverlening met de meest basale dingen. Het lukt lang niet altijd om problemen op te lossen. Ons doel is dan vooral: het hanteerbaar houden van de bestaande situatie. Ja, wij hebben best veel van dit soort deelnemers.”

Margo gaat zelf met grote regelmaat de stad in met de soepbus. “Ik wil de mensen kennen. Ik wil ze laten weten dat we voor ze willen knokken. Dat kan niet alleen maar van achter mijn bureau. Het is onze plicht, ik geloof erin. Wat onze deelnemers is overkomen, kan echt ieder mens gebeuren. Er is een kwetsbare groep in onze samenleving, waar we altijd voor zullen moeten zorgen. Wees er dus gewoon voor ze, zonder ingewikkelde doelen te stellen. Iemand op een laag pitje laten meedoen, is meestal al genoeg.”



Deskundigheid

"Veel van onze deelnemers hebben specifieke medische zorg nodig, vanwege ondervoeding, verslavingsproblematiek of diabetes als gevolg van overmatig drankgebruik. Specialistische gezondheidszorg is dan ook belangrijk voor onze doelgroep. Wij hebben dan ook verpleegkundigen in dienst die gespecialiseerd zijn in deze zorg. Dit vergt een heel ander soort expertise dan bijvoorbeeld hulp verlenen aan iemand met beginnende dementie. Door integrale teams brengen we kennis over deze kwetsbare burgers dichtbij elkaar en kunnen we ook meer doen aan preventie."

Daadkracht en volharding

Intussen is er binnen ieder stadsdeel een wijkteam van het Leger des Heils aanwezig, dat op deze manier werkt. "Onze Leger des Heils-aanpak is uniek", legt Margo uit, "de doelgroep is anders. Dat komt onder meer door de gedragsproblemen die spelen en doordat onze doelgroep geen sociaal netwerk heeft. Als hulpverlener moet je hier oog voor hebben. Onze methodiek bestond al – en typeert zich door daadkracht en volharding. De mens staat centraal en de hulpverlening staat in het teken van

beheersbaarheid van de situatie. Onze focus voor de komende jaren is 'herstelgericht werken'. We gaan uit van wat de deelnemer vindt en wil. Hier hebben we al onze medewerkers op getraind. Ook trainen we hen op herstelgericht werken bij specifieke doelgroepen, zoals deelnemers met een licht verstandelijke beperking. Want ook die mensen zijn er veel binnen onze doelgroep."

Deelnemer?

"De term 'deelnemer' gebruiken wij bewust", besluit Margo. "Het past in onze 'herstelgericht werken- filosofie'. Het drukt een actievere rol uit dan het woord 'cliënt'. Het vertelt stilzwijgend dat je zelf geacht wordt mee te helpen aan je eigen herstel. Natuurlijk doen wij niet alles. De term drukt wat mij betreft meer gelijkwaardigheid uit. Het heeft geen waarde-oordeel in zich. Er voor de allerkwetsbaarsten zijn, dat is onze opdracht. Daar zijn we goed in. Maar ons werk is nooit af. Kijk bijvoorbeeld naar het aantal eenzamen in Amsterdam. Dat zie ik als één van de grootste problemen in de stad. Als Leger des Heils willen we onze locaties in de stad dan ook nog laagdrempeliger en toegankelijker maken voor zowel onze doelgroep als de wijkbewoners."

Dave en Marike van lambe vertellen hieronder op welke manier zij met resultaatgericht werken goede resultaten boeken met hun deelnemers. Resultaatgericht werken komt er op neer dat de Amsterdammer eigen regie ervaart. We nemen een kijkje in de bakkerij van lambe. Hier blijkt ook de meerwaarde van samenwerking en het in huis halen van expertise van andere organisaties.

In 2006 begon lambe met de bakkerij en een textielwerkplaats voor hun deelnemers. Veel van hun deelnemers zijn jong volwassenen met een aangeboren hersenletsel of een verstandelijke beperking. Jongeren die in de regel net het speciaal onderwijs of het praktijkonderwijs achter zich hebben gelaten. Ze worden 18, en wat dan?

Werk als belangrijke invalshoek

“Zinvol werk, zinvolle dagbesteding, daar draait het bij ons om”, begint Dave zijn verhaal. “Het sluit aan bij ons antroposofisch gedachtengoed dat werk vooral ook een helende werking kan hebben voor mensen. In onze instelling ruikt het niet naar zorg – zoals binnen veel projecten

vaak wel het geval is. Bij ons ruikt het vooral naar appeltaart en vers gebakken brood. Onze deelnemers zijn bakkers, ze zijn deel van ons team. Onze producten worden verkocht in de winkels aan de Bilderdijkstraat en aan het Van der Helstplein.”

MBO niveau 1 opleiding

“Uniek in onze aanpak is onze manier om het allerbeste uit onze deelnemers te halen – en dan vooral in overleg met hen”, vult Marike aan. “Alweer even geleden gaven een paar deelnemers aan, een echt diploma te willen halen. Moeilijk voor deze doelgroep. Maar niet onmogelijk. Ik begrijp de wens. Een certificaat na afloop van een training heeft veel minder status. Een en ander resulteerde de afgelopen jaren in een bijzondere samenwerking met het ROC van Amsterdam. Een echte opleiding op MBO 1 niveau! Vorig jaar was de feestelijke diploma-uitreiking. Voor acht deelnemers betekende dit een mijlpaal - het belangrijkste moment uit hun leven. Een van de deelnemers had de smaak te pakken – en wilde nog meer leren. Hem hebben we na wat zoeken kunnen plaatsen op een patisserie opleiding.”

“Bij ons ruikt het niet naar zorg maar naar appeltaart en vers gebakken brood. Onze deelnemers zijn bakkers.”

Trainingen in eigen beheer

“Daarnaast ontwikkelen we veel training en opleiding in eigen beheer”, vervolgt Dave. “Komen deelnemers hier binnen, dan doen we een nulmeting. Wat kan een jongere? Wat wil hij graag? Van daaruit start eigenlijk altijd het interne opleidingstraject. Op dit moment loopt er bijvoorbeeld een hospitality training, en een training sociale hygiëne – speciaal voor onze winkelmedewerkers. Want de producten die we maken, worden in onze winkels verkocht.”

En dan? De wereld in

“Tijdens de praktijk, en tijdens de trainingen, proberen we onze deelnemers voor te bereiden op een echte functie, in de echte wereld. We proberen stageplekken te organiseren bij bedrijven in de stad. Dat lukt met grote regelmaat. En soms stroomt een deelnemer door naar echt werk. Dat is natuurlijk geweldig. Neem Gregory. Een talentvolle bakker, die zo ontzettend graag wilde. We waren al voor hem aan het zoeken, toen we ons bedachten dat we zelf eigenlijk een professionele bakker erbij konden gebruiken. Dus hebben we Gregory aangenomen. Hij is nu personeelslid. Het verschil met de andere deelnemers? Hij heeft nu een sleutel van de bakkerij. En daar is hij apentrots op. Hij is een echt rolmodel voor de anderen. En ze gunnen het hem, hoe leuk is dat?”

Meer weten? Stuur een mail aan **Marike Brekelmans**: m.brekelmans@raphaelstichting.nl



De winkels van lambe zijn te vinden op het Van der Helstplein 6 en op Bilderdijkstraat 143. Kijk voor meer informatie en filmpjes ook op www.iambe.nl

Sigma Zorg

Aan het woord: Ali El Mouamin en Debby Bentvelzen

Amsterdam faciliteert de komende jaren een kwaliteitsslag binnen de Wijkzorg. De stad vraagt daarom alle gecontracteerde aanbieders om hierover mee te denken en zich hiervoor in te zetten. Aanbieders kunnen hun bijdragen verder uitwerken in hun ontwikkelplan. Deskundigheidsbevordering, resultaatgericht werken, samenwerking en laagdrempelige toegang tot de zorg zijn daarbij belangrijke trefwoorden.

Ali en Debby van Sigma Zorg vertellen hieronder op welke manier zij hun medewerkers toerusten op alle nieuwe ontwikkelingen, en hoe zij de samenwerking met andere instellingen zoeken.

“Wij zijn een organisatie die heel breed voorziet in een zorgvraag”, vertelt Ali. Van eenvoudige tot complexe hulpvragen. De afgelopen jaren veranderde er enorm veel – veel verantwoordelijkheden kwamen bij de gemeenten te liggen. Als zorgaanbieder kozen wij ervoor om deze ontwikkelingen nauwlettend te volgen. Om mee te kunnen doen – om goede input te kunnen leveren vanuit

onze expertise. Meer wijkgericht werken nog. Met die ontwikkelingen wilden we graag mee. Daar ligt ten slotte onze expertise.”

Brede betrokkenheid

“Het mooie daarvan is”, gaat Ali verder, “dat de gemeente ook met nadruk de samenwerking met ons zocht. Vernieuwing werd ons niet van bovenaf opgelegd. Er was veel ruimte om samen door te ontwikkelen. Met de wensen van de individuele cliënt centraal. We gingen gericht kijken naar wat een cliënt nog wel zelf kan. Zijn er misschien mogelijkheden binnen de informele zorg? Die manier van werken vergt iets anders van onze medewerkers. We vonden het dus noodzakelijk om hen daarop te scholen. Casuïstiek neemt daarbij een belangrijke plaats in.”

Handvaten voor de medewerkers

“We zorgen voor voldoende training”, vervolgt Debby. “Nieuwe thema’s komen daarbij ter sprake. Overbelasting van aanwezige mantelzorgers bijvoorbeeld. Mensen worden geacht langer thuis te blijven. Ook dat zorgt soms voor extra zorgvraag. Intern zoeken we daar met

elkaar oplossingen voor. Hoe? We kennen de sociale kaart van Amsterdam erg goed. Ik neem deel aan wijkteamoverleggen en overleg veel met maatschappelijke instanties en organisaties voor vrijwilligerswerk. Ik schuif aan bij netwerk-bijeenkomsten en alliantiegesprekken. En met grote regelmaat nodig ik mezelf uit bij organisaties zoals Mentrum en Reade. We gaan actief op zoek naar de benodigde extra kennis. Dat doen we vooral uit respect naar onze cliënten. Zij moeten zich gehoord voelen, wat hun achtergrond ook is.”

Werken naar een doel

“Het loslaten van het werken in uren betekende een omslag”, legt Ali uit. “Op indicatie kreeg je vroeger bijvoorbeeld standaard zes uur toegewezen. Nu richt je je op het doel. Wat wil je bereiken? Dat staat voorop. Vanaf 1 juni 2017 geldt dat ook voor Ambulante ondersteuning. Wij sorteerden daar al langer geleden op voor, eenvoudigweg omdat we er de meerwaarde van inzien. Dit doen we met een hoop enthousiasme – samen met ons team. We laten onze medewerkers bij alles meedenken – wat hun rol ook veel interessanter maakt.”

Samenwerken

Andere zorgaanbieders in de stad weten Sigma goed te vinden. “Eigenlijk zijn we allemaal bereid om kennis te delen, elkaar te helpen”, zegt Ali daarover. “Dit netwerk is belangrijk voor verdere kennisontwikkeling. Door onze korte lijnen zijn onze cliënten geen nummers – het maakt ons laagdrempelig.”



“We zijn allemaal bereid om kennis te delen, elkaar te helpen. Dit netwerk is belangrijk voor verdere kennisontwikkeling.”

Meer weten? Stuur een mail aan Ali El Mouamin: a.el.mouamin@sigmazorg.nl of kijk op www.sigmazorg.nl

Zonnehuisgroep

Aan het woord: Willemijn Wittkämper - Hellmann

Amsterdam faciliteert de komende jaren met nieuwe inkoopafspraken een kwaliteitsslag binnen de Wijkzorg en ondersteuning aan Amsterdammers. De stad vraagt daarom alle gecontracteerde aanbieders om hierover mee te denken en zich hiervoor in te zetten. Aanbieders hebben hun bijdragen uitgewerkt in een ontwikkelplan. Deskundigheidsbevordering, resultaatgericht werken, samenwerking en laagdrempelige toegang tot de zorg zijn daarbij belangrijke trefwoorden.

Alweer enige tijd heeft de Zonnehuisgroep een bijzondere samenwerking met welzijnsorganisatie Dynamo. Beide organisaties bieden dagbesteding aan, op één locatie in Buitenveldert, in het Menno Simonszhuus. Dynamo richt zich op vrijblijvende open inloop. Waar de zorgvraag van wijkbewoners en mantelzorgers groter wordt, kan de Zonnehuisgroep aanvullende dagbesteding bieden in het Amsterdams Ontmoetings Centrum (AOC). Het AOC biedt een meer gestructureerd dagprogramma met regelmaat en activering. Op die manier sluiten de activiteiten naadloos op elkaar aan. Zo kan optimaal worden ingesprongen op de

wensen van de individuele cliënt. De Zonnehuisgroep heeft verschillende locaties in onder meer Amstelveen, Mijdrecht, Vinkeveen en Ouderkerk. Willemijn is regiomanager van de buitenring, waar ook het Menno Simonszhuus onder valt. Het Zonnehuis zoekt actief de verbinding met andere instellingen, onder andere via SIGRA. De verbinding van formele met informele zorg is een belangrijk aandachtspunt, vandaar de pilot in het Menno Simonszhuus, samen met Dynamo, om de samenwerking tussen formele en informele zorg te verbeteren.

Buurtsociëteit en AOC

“In het huis hier hebben we twee etages waar mensen met dementie wonen”, vertelt Willemijn. “Hier op de begane grond is de dagbesteding. Oorspronkelijk boden we alleen dagbesteding voor mensen met dementie, maar door de samenwerking met Dynamo heeft onze dagbesteding nu ook de functie van buurtsociëteit, waar Dynamo het voortouw in neemt. Buurtbewoners kunnen vrij inlopen, en meedoen aan activiteiten, als ze willen. Ze kunnen hier ook terecht voor de gezelligheid. Een spelletje doen. Een kopje koffie drinken.”

“Oorspronkelijk boden we alleen dagbesteding voor mensen met dementie, maar door de samenwerking met Dynamo heeft onze dagbesteding nu ook de functie van buurt sociëteit.”

Muziek en dans

“We zoeken nadrukkelijk de verbinding met de buurt”, gaat Willemijn verder. “Iedere donderdag ochtend is muziekochtend, bijvoorbeeld. Met een leuke pianist, die ook uit de buurt komt. De mensen van de dagbesteding hebben dan samen met de buurtbewoners een leuke ochtend, met muziek en dans. Diezelfde dag gebruiken de vrouwen van expats met hun kinderen de ruimte hiernaast. Aan het eind van de ochtend komen ze meedoen met de muziek. Er ontstaat dan bijzonder leuke interactie: De kinderen gaan meezingen en de ouderen vinden het super leuk dat ze er zijn.”

Taakverdeling

“Mathilda van Dynamo richt zich vooral op de interactie, de verbinding met de wijk”, legt Willemijn uit. “Zij zorg ervoor dat hier genoeg vrijwilligers rondlopen. Zij runt ook met vrijwilligers het Servicepunt dat hier in huis is. Buurtbewoners kunnen hier terecht met heel uiteenlopende vragen. En een aantal dagen per week kunnen we hier een wijkrestaurant. Dynamo zorgt voor een kok en vrijwilligers, en ook hier kunnen buurtbewoners gebruik van maken. Dat geldt overigens

ook voor de maaltijden van onze vaste cateraar, die de maaltijden levert voor cliënten van de dagbesteding.”

Ondersteuning voor de mantelzorger

De thuiszorg en de casemanagers dementie worden nadrukkelijk betrokken bij de dagbesteding. “Er loopt intussen ook een mooi project ter ondersteuning van de mantelzorgers”, gaat Willemijn verder. “We organiseren soms lunches voor ze. Of een gezellige verwenmiddag. Dat doen we voor mensen met en zonder indicatie voor dagbesteding. Het AOC organiseert een maal per maand een gespreksgroep voor mantelzorgers. Hier wordt praktische en emotionele ondersteuning geboden aan de mantelzorger, om overbelasting te voorkomen. Daarnaast kunnen mantelzorgers telefonische ondersteuning krijgen via het project Dementelcoach. En dan is er de Star internet cursus beschikbaar voor mantelzorgers.”

Verwijzing

“De wijkbewoners met lichte dementieklachten weten hun weg naar het AOC vaak te vinden via professionals in de wijk, huisarts, casemanager,



VU geheugenpoli, GGZ of Wmo loket”, gaat Willemijn verder. “Zodra er wat meer begeleiding nodig is, blijven de meeste mensen hier, maar dan onder de vlag van de dagbesteding van het Zonnehuis. Zinvolle dagbesteding is zo belangrijk, juist ook voor wijkbewoners met dementie. Een enkeling kan zelfs nog vrijwilligerswerk doen, onder begeleiding, en ook dat ondersteunen we met elkaar. Er is hier een mevrouw die voorleest op basisscholen. Zij wordt begeleid door een vrijwilliger. En zo voelt zij zich toch nog heel nuttig.”

Kennisoverdracht

“Ook daar willen we de komende tijd verder op gaan inzetten”, zegt Willemijn. “We willen onze medewerkers, - maar ook onze vrijwilligers en geïnteresseerde mantelzorgers - graag verder trainen op vroegsignalering dementie. Ook hierin trekken we gezamenlijk op met Dynamo. Want zij kunnen met hun kennis van de buurt om ons heen ook een steentje bijdragen. Zo willen we doorverwijzing van mensen met specifieke vragen of wensen nog laagdrempeliger maken.”

“Onze samenwerking startte zo’n beetje in 2015”, vervolgt Willemijn. “Eerst hadden we het vooral over praktische zaken. Daarna kreeg onze buurtsociëteit en de dagbesteding steeds meer vorm. We proberen onze activiteiten steeds meer aan elkaar te linken. Tot aan het zomerfeest voor de buurtbewoners toe. Nu we elkaar wat beter kennen, ontstaan er steeds meer initiatieven en weten we steeds meer leuke en laagdrempelige activiteiten binnen te halen. Er is steeds meer interactie met scholen in de buurt. De kinderen van de Atlant komen hier af en toe ook over de vloer. Het uiteindelijke doel? We willen dat het leuk en gezellig is, voor onze bezoekers, voor de bewoners met dementie, wijkbewoners en hun mantelzorgers. We proberen ze op een laagdrempelige manier goede momenten te bieden. Ik denk dat we daar met deze samenwerking goed in slagen.”

Meer weten? Stuur een mail aan [Willemijn Wittkämper - Hellmann](mailto:W.Wittkaemper-Hellmann@zhga.nl):
W.Wittkaemper-Hellmann@zhga.nl

Cordaan

Aan het woord: Joanne Sarker

Amsterdam faciliteert de komende jaren een kwaliteitsslag binnen de Wijkzorg. De stad vraagt daarom alle gecontracteerde aanbieders om hierover mee te denken en zich hiervoor in te zetten. Aanbieders kunnen hun bijdragen verder uitwerken in hun ontwikkelplan. Deskundigheidsbevordering, resultaatgericht werken, samenwerking en laagdrempelige toegang tot de zorg zijn daarbij belangrijke trefwoorden.

Cordaan is een grote zorgaanbieder in Amsterdam die vrijwel alle terreinen van zorg beslaat – zelfs logeerszorg behoort tot hun aanbod. Joanne Sarker is manager ambulante begeleiding bij Cordaan – een brede functie in een veelzijdige organisatie. Bij uitstek een verbindingsfunctie – zo ervaart zij het zelf. Ze vertelt over hoe Cordaan zèlf – en met haar netwerkpartners binnen wijkzorg – werkt aan deskundigheidsbevordering ten behoeve van kwetsbare Amsterdammers. Ook vertelt ze over de mogelijkheden die ontstaan als professionals in de wijk samenwerken en anders kijken én handelen.

Extra aandacht voor LVB/GGZ

Mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) en mensen met een GGZ achtergrond hebben de speciale aandacht van Cordaan. “Dat hebben we vanaf 2013 nadrukkelijk verder uitgebouwd”, gaat Joanne verder. “De komst van de nieuwe Wmo zat in de pijplijn. Wij maakten ons zorgen dat juist met name LVB-ers tussen wal en schip zouden raken. Tot dat moment werden mensen met een LVB en GGZ achtergrond op individuele basis begeleid waardoor ze vaak meer afstand kregen tot de samenleving. Dat hebben we eigenlijk niet goed gedaan. In het hier en nu proberen we voor deze groep het juiste netwerk in de eigen buurt op te bouwen.”

Maar hoe doe je dat? AKAD als sleutel.

“Met verschillende partijen in Amsterdam gingen we om tafel zitten”, legt Joanne uit. “UNAL zorg, Amsta, Philadelphia en Cordaan. We begonnen met een pilot in Amsterdam West, en richtten ons vooral op onze ambulante medewerkers. We gebruikten daarbij de competentiematrix als methode. Philadelphia had die ontwikkeld in samenwerking met INVOOR zorg. Het hielp ons om anders naar de



zorgdraag van de cliënt te kijken en om ons meer te focussen op hetgeen de cliënt zelf kan in samenwerking met zijn netwerk, en wat informele zorg zou kunnen betekenen in het leven van de cliënt. We keken ook naar de spreiding van onze LVB-cliënten – en naar de mobiliteit van onze ambulante hulpverleners. Over het algemeen een groep collega’s met veel reistijd. Konden we dat slimmer inrichten? Met het pilot-team gingen we vervolgens met de cliënt aan de slag vanuit eigen kracht. Wat kan hij of zij nog zelf? Kunnen we daar het informele netwerk in de buurt bij inschakelen? Kunnen we daarbij meer informele partijen op een laagdrempelige manier aan verbinden? Dat hebben we in het verleden misschien

wel te weinig gedaan. En ja, wat ik nu schets, dat is de kern van de werkwijze, die intussen Anders Kijken, Anders doen is gaan heten (AKAD).”

“Door te werken met AKAD is gebruik van de compensatiematrix voor alle doelgroepen geschikt gebleken”, legt Joanne verder uit. “We gebruiken het zelfs voor cliënten met dementie en GGZ. Het leert professionals om met elkaar vanuit verschillende invalshoeken de compensatiematrix te bespreken. Vanuit hun eigen expertise kijkt de professional (uit de zorg of welzijn of informele partij) vervolgens naar een oplossing voor die unieke cliënt.”

“Intussen zijn wij AKAD breder aan het inzetten als methodiek. Het wordt intussen ook aan de wijktafels gebruikt, onder andere door verpleegkundigen en welzijn.”

Hulpverlening op maat – voor iedere cliënt. “Door de pilot zijn we op een andere manier naar ons werk gaan kijken”, vervolgt Joanne. “We zijn ook welzijnsinstellingen in de buurt actiever gaan betrekken. Door voor iedere cliënt een compensatiematrix in te vullen konden we nog beter de hulpvraag op alle domeinen in kaart brengen. Het maakte ons ervan bewust dat het ook op een andere manier kon. Na de nodige weerstand werden de collega’s langzamerhand enthousiast. De cliënten hebben in vrijwel alle gevallen hun vaste aanspreekpunt kunnen behouden – wat erg belangrijk is. Een deel van de hulpvraag kon worden opgepakt in het informele circuit. Aardig wat cliënten hebben we richting het buurthuis kunnen bewegen. Sommigen ervan doen er zelfs intussen vrijwilligerswerk. Veel cliënten hebben door deze aanpak weer iets van hun eigenwaarde terug gekregen. Ze doen weer mee in de samenleving.”

Deskundig worden door te doen

“We hebben wel naar trainingen gezocht om dit te ondervangen”, vertelt Joanne. “Maar in de praktijk merkten we, dat we vooral leerden door te doen. Oefenen met de matrixen invullen. En vooral ook door ze met elkaar en met informele partijen in de wijk te bespreken. Leren van elkaar en delen wat werkt. Sinds de invoering van de nieuwe Wmo – maar ook al daarvoor - is dit onze werkwijze. Meer instellingen in de stad doen intussen mee met ons, zoals het Leger des Heils,

dat recent is aangehaakt. Intussen weten ook steeds meer kleinere aanbieders ons te vinden. De werkwijze is intussen al aardig ingebed in alle stadsdelen. We zijn nu bezig met de slag om dit op buurtniveau verder te verfijnen. Zo ver zijn we nog niet, maar daar koersen we wel op.”

Expertise delen

“We zijn intussen ruim twee jaar verder na de invoering van de nieuwe Wmo”, vervolgt Joanne. “En de mensen met een LVB achtergrond zijn gelukkig niet in het slop geraakt. Veel partijen die wel een rol hadden in het leven van LVBers maar de beperking nooit herkenden, zijn intussen bijgeschoold op het herkennen van LVB problematiek, tot aan receptiemedewerkers en mensen bij WPI toe, die ook vanuit hun functie op een goede manier met deze doelgroep moeten omgaan. Het lukt ons intussen steeds beter om LVB-ers richting werk, of richting een leerwerktraject te begeleiden. Gelukkig hebben we daarbij het tij in de samenleving mee. Veel bedrijven willen hier hun steentje aan bijdragen. En intussen zijn wij AKAD aan het uitrollen als methodiek. Het wordt intussen ook aan de wijktafels gebruikt, door wijkverpleegkundigen en door welzijn. En verder? We hebben intussen zo’n honderd mensen opgeleid die casuïstiekbesprekingen kunnen leiden, en hulp kunnen bieden bij het invullen van de matrix. Iedere professional kan hier aan meedoen. De AKAD methode is zich als een olievlek over de stad aan het verspreiden. We zijn op de goede weg.”

Meer weten? Stuur een mail aan Joanne Sarker: jsarker@cordaan.nl

Evean

Aan het woord: Marjoleine Koopman (accountmanager Zorg & Ondersteuning) en Jenny van Hoorn (manager dagbesteding)

Marjoleine en Jenny vertellen hieronder over twee belangrijke speerpunten in hun ontwikkelopdracht:

Meer aandacht bij ambulante zorg voor dementerenden via casemanagement - en met extra ondersteuning van de thuisbegeleiding. Op deze manier werkt Evean aan bredere deskundigheid op toegang tot voorzieningen. Daarnaast maakt het de toegang laagdrempeliger.

Extra aandacht voor dagbesteding. Ontlasten van mantelzorgers is daarbij een belangrijk aandachtspunt. Het vernieuwingsprogramma Thuis Bij – wat hierbij behulpzaam is – gaat over het centraal stellen van de cliënt en om de vraag achter de vraag helder te krijgen. Het is een andere manier van werken die helpt om nog resultaatgerichter te gaan werken.

Hulp bij een intensieve zorgvraag

“Bij (beginnend) dementerenden spelen er soms verschillende zorgvragen tegelijk”, vertelt Marjoleine.

“We willen alles graag in een heel vroeg stadium goed organiseren, zonder lange procedures. Daarvoor hebben wij intussen een vaste thuisbegeleider in dienst, die optrekt met de casemanagers. Deze begeleider ziet vaak in één oogopslag wat nodig is. Misschien even wat extra schoonmaak in de woning. Zinnvolle dagbesteding. Begeleiding bij ziekenhuisbezoek. Eventuele inzet van vrijwilligers. En misschien is er ook hulp bij de financiën nodig. Allemaal met het doel: zorgen dat de cliënt nog redelijk zelfstandig kan functioneren. Als alles eenmaal goed geregeld is, stapt de thuisbegeleider uit het proces – en kan de casemanager verder met de reguliere begeleiding van een cliënt.”

Waarom?

“Omdat er een enorme behoefte aan deze extra ondersteuning is bij onze casemanagers”, legt Marjoleine uit. “In schrijnende gevallen moet je snel en doeltreffend orde op zaken kunnen stellen. Deze manier van werken stelt ons in staat om cliënten sneller en beter te bedienen, zonder lange wachttijden. Dat is echt nodig. Het is niet voor niets een belangrijk onderwerp binnen onze ontwikkelopdracht.”



Wat kan ik voor u doen vandaag?

Evean deed mee aan de Amsterdamse aanbesteding voor dagbesteding – en kreeg deze toegewezen. “Dat was voor ons het moment om onze plannen verder door te ontwikkelen”, vertelt Jenny, manager dagbesteding. “Wij willen meer gaan inzetten op het ontlasten van de mantelzorger. De mantelzorger verdient echt veel meer aandacht. Het is een cruciale figuur – je moet er niet aan denken dat hij of zij wegvalt. Dankzij hem of haar

kan een cliënt nog redelijk zelfstandig thuis blijven wonen. Belangrijk resultaat van goede dagbesteding voor een cliënt is dan ook: ontzorging van de mantelzorger. We investeren in onze medewerkers om dat te bereiken. Belangrijk is ook dat we investeren in de plek waar de dagbesteding plaatsvindt. Maar ook in het activiteiten aanbod. We gaan mee in de tijdgeest. Liever Netflix dan Bingo? Dat moet kunnen.”

“Om alle zorgvraag in een vroeg stadium goed te organiseren hebben wij intussen een vaste thuisbegeleider in dienst, die optrekt met de casemanagers.”

Samenwerking met andere partijen

Evean zoekt actief de samenwerking op met andere partijen, met Amstelring en Cordaan bijvoorbeeld, maar ook met heel uiteenlopende organisaties in de wijk.

“Gezamenlijk investeren wij bijvoorbeeld in het Odensehuis – een laagdrempelige inloop voor beginnend dementerenden”, geeft Marjoleine als voorbeeld. “Je kunt er zonder indicatie terecht. Het is een belangrijke voorziening. Langzaam kan een cliënt met zijn dierbaren wennen aan een vorm van dagbesteding – op een manier die bij hem of haar past.”

Naar een andere manier van werken

“Deze omslag vergt wel wat van onze medewerkers”, vervolgt Marjoleine. “Iedereen moet er nog aan wennen – maar bijna niemand twijfelt aan nut en noodzaak. In het hier en nu wordt anders

gedacht over de informele zorg en dagbesteding. De buitenwereld doet er nu veel meer toe dan in het verleden het geval was. Maar bij alles wat wij ondernemen, staan nog steeds de vijf kernwaarden van Evean centraal.

Uitnodigend, deskundig, bevlogen, betrouwbaar en samen, dat zijn daarbij onze belangrijkste pijlers.”

“Er is nog wel een weg te gaan”, vult Jenny aan. “We moeten misschien wel af van oude patronen. Dagbesteding is nu in de regel altijd tussen 09.00 en 17.00 uur. Maar zou het niet veel logischer zijn – ook met het oog op de mantelzorger – om ook in de avonden zinvolle tijdsbesteding aan te bieden? Misschien is dat nog toekomstmuziek. Je wilt soms dingen die logisch lijken, maar vervolgens ziet de wereld om je heen dat anders.”

Meer weten? Stuur een mail aan [Marjoleine Koopman: mkoopman@evean.nl](mailto:mkoopman@evean.nl) of aan [Jenny van Hoorn: jvanhoorn@evean.nl](mailto:jvanhoorn@evean.nl)

Colofon

“Ontwikkelen met lef” werd gemaakt in opdracht van de afdeling Zorg van de gemeente Amsterdam. Met elkaar staan we de komende jaren voor het maken van een kwaliteitsslag in de wijkzorg. U treft hierbij een selectie van goede ideeën en praktijken in het veld. Het is geen compleet overzicht. We zochten naar een selectie die recht doet aan de diversiteit van de initiatieven. Er zijn meer aansprekende voorbeelden in de stad.

Opdrachtgever **Afdeling Zorg, gemeente Amsterdam**
Vormgeving **ZEPPA.**
Fotografie **Marco Keijzer; Alphons Nieuwenhuis (foto lambe)**
Tekst portretten **Annette van de Merwe**

Amsterdam, september 2017

