

Eindrapportage pilotproject

Dapperbuurt: buurt voor iedereen

Opgesteld door Joke Soolsma, projectleider, 17 november 2019

Opbouw van deze rapportage

In deze eindrapportage staan concrete aanbevelingen over hoe netwerken rondom bewoners met o.a. ggz-problematiek structureel verbeterd kunnen worden. Deze aanbevelingen zijn o.a. toepasbaar in de doorontwikkeling van de sociale wijkteams (Verbond van 100).

De aanbevelingen in de tekst zijn terug te vinden in de lijst met aanbevelingen aan het eind van de rapportage, aangevuld met algemene aanbevelingen of combinaties van aanbevelingen.

De notitie "Opzet pilot Dapperbuurt GGZ-vriendelijke wijk", versie 18-03-19, is als basis genomen voor de opbouw van dit verslag. Deze notitie is besproken in het overleg "Actiegroep" op 19 maart 2019 j.l. en is als bijlage 1 bijgevoegd.

De punten uit dit projectplan zijn onverkort overgenomen in de tekst van de eindrapportage.

Het reisverslag is als bijlage 2 toegevoegd aan deze rapportage. Hierin wordt beschreven welke inspanningen er zijn verricht om de netwerken rondom bewoners met o.a. ggz-problematiek duurzaam te versterken.

Aanleiding project

De Dapperbuurt is een kleine, duidelijk begrensde buurt. De diversiteit van bewoners is groot in deze van oorsprong volksbuurt. Stadsvernieuwing, immigratie vanuit met name Marokko en Turkije in en na de 60'er jaren, verkoop van sociale woningen en de actuele huisvesting van kwetsbare groepen, hebben de sociale cohesie in deze buurt doen verminderen.

De Dapperbuurt scoort stedelijk hoog in het aantal bewoners met een ernstige psychiatrische beperking en in het huisvesten van kwetsbare doelgroepen.

Om bij te dragen aan een goed werkende aanpak voor deze kwetsbare groepen heeft Dynamo in samenspraak met Stadsdeel Oost het pilotproject "GGZ-vriendelijke wijk" geïnitieerd. Het later geformuleerd hoofddoel van het tot "Dapperbuurt: buurt voor iedereen" omgedoopte project is: *Bewoners met GGZ-problematiek voelen zich welkom in de buurt en worden zo nodig opgevangen door een netwerk.*

Monitoring

Gedurende de projectperiode is de “Actiegroep” 4-wekelijks bijeengekomen in Post Oost. Deelnemers actiegroep: Joost van der Klein, Gerben Menke, later vervangen door Jeanette Nijboer, Joke Visser, Simone Ebben, Manon Schoneveld (later aangesloten), Joke Soolsma.

Omschrijving doelgroep

Er worden verschillende termen gebruikt voor de omschrijving van de doelgroep: verwarde personen, personen met verward gedrag, kwetsbare bewoners, kwetsbare burgers, bewoners met een kwetsbaarheid, personen met ggz-problemen, bewoners met een ggz-achtergrond, etc. Al deze termen kunnen stigmatiserend werken.

De term “personen met onbegrepen gedrag” zegt iets over de persoon, maar ook over de persoon die het gedrag signaleert.

In deze rapportage gebruik ik “de doelgroep”.



Informatie/ondersteunen

Onderdeel projectplan: *Informatie aan bewoners/ondernemers: advies/handvatten bij omgang met burenbewoners met verward gedrag.*

Acties en bevindingen:

- Op 21 november zou in Post Oost voor bewoners een informatieve bijeenkomst/high tea plaatsvinden, voortkomend uit samenwerking tussen HVO Querido en Dynamo. Deze bijeenkomst is echter uitgesteld tot januari 2020 i.v.m. hoge werkdruk bij de medewerkers van HVO Querido. In een interactieve bijeenkomst zal aandacht zijn voor stigmatisering en omgang met burenbewoners met een GGZ-achtergrond. De werving van bewoners is een belangrijk aandachtspunt. Getracht wordt, naast de inzet van gebruikelijke media, bewoners te werven die rondom een bewoner met verward gedrag wonen via ambulante ondersteuners en wijkbeheerders van de woningcorporaties. Hen zal gevraagd worden bij burenbewoners van hun cliënten een flyer in de bus te doen.
- In 2020 zal Arkin Preventie ook een workshop aanbieden aan bewoners. De ervaringen bij het werven voor bovengenoemde bijeenkomst van HVO Querido/Dynamo zullen overgedragen worden.
- Om meer bewoners te betrekken bij wat er op dit vlak in hun buurt gebeurt, zal geïnvesteerd moeten worden: hen actief informeren en vragen te participeren.

Aanbevelingen:

- ✓ **Communiceer met bewoners en ondernemers over wat er gaande is in de buurt.**
- ✓ ~~Organiseer informatiebijeenkomsten over psychische gezondheid/GGZ-problematiek, bijvoorbeeld depressie. Organiseer dit samen met een ggz-coach en een ervaringsdeskundige. Sluit daarbij ook aan bij wat er al is: ga bij bestaande groepen in de buurt praten. Benadruk dat psychische problemen ons allen kunnen overkomen.~~

Onderdeel projectplan: *Informatie aan bewoners/ondernemers: wat te doen bij signalering van (startende) overlast door burenbewoners met verward gedrag.*

Acties en bevindingen:

- In de hierboven genoemde bijeenkomsten en workshops voor bewoners zal dit aan de orde komen.
- De ondernemers waarmee gesproken is, ondervinden nauwelijks tot geen overlast van burenbewoners met verward gedrag. Opvallend hierbij is dat ondernemers zich zeer tolerant opstellen. Er zijn wat verwarde bewoners bekend, maar 'die horen erbij'. Als zij lastig gedrag vertonen, wordt het met een geintje afgedaan.
- De bewoners van de woongroep van HVO Querido in de Domselaerstraat vertonen zeer af en toe ongewenst gedrag. De mogelijkheid om de begeleiding te bellen in zo'n situatie en de actie die daarop volgt, wordt zeer gewaardeerd.

Onderdeel projectplan: *Zo nodig ondersteunen van bewoners/ondernemers bij deze overlast.*

Acties en bevindingen:

- Bewoners kunnen met vragen hierover terecht bij:
 - het Meldpunt (spreekuur in Post Oost of telefonisch). Het meldpunt is niet bij alle bewoners bekend, evenals de mogelijkheid tot overleg zonder direct een melding te doen;
 - de politie/wijkagenten. De drempel hiertoe wordt als hoog ervaren; er is namelijk ook sprake van loyaliteit naar burens die verward gedrag vertonen;
 - de wijkbeheerders en afdeling overlast van de woningcorporaties;
 - het Buurtpunt van Dynamo dat op woensdagochtend in de Gooyer plaatsvindt. Het verbond van 100 Dapperbuurt sluit zich binnenkort aan bij dit Buurtpunt;
 - sinds kort kunnen bewoners binnenlopen bij Dapperhart.
- Ondernemers kunnen met vragen terecht bij het Meldpunt, de politie /wijkagenten en Dapperhart.

Aanbevelingen:

- ✓ Informeer bewoners en ondernemers over de mogelijkheden waar zij met vragen en meldingen over overlast terecht kunnen.

Vangnet

Onderdeel projectplan: *Netwerk van organisaties (formeel en informeel) die opvang van kwetsbare bewoners (ggz-achtergrond) verzorgen, behandelend en begeleidend, woon- en trajectbegeleiding.*

Acties en bevindingen:

- De projectleider is vanuit het wijkzorgnetwerk en het eigen netwerk gestart met gesprekken met netwerkpartners.
- Het wijkzorgnetwerk Dapperbuurt, het AKAD (Anders Kijken, Anders Doen, netwerk van ambulante ondersteuners van bewoners met een licht verstandelijke beperking maar ook vaak met een psychische beperking), de lijst met contacten van het Meldpunt en het netwerk van de participatie medewerkers Dapperbuurt van Dynamo zijn in elkaar gevoegd. Deze samengevoegde lijst contacten vormde de verzendlijst voor de bijeenkomst op 13 juni j.l. in Post Oost.
- De privacyregels zorgen ervoor dat medewerkers van organisaties zeer voorzichtig zijn geworden om informatie over een cliënt te delen. Veel medewerkers zijn niet goed geïnformeerd over de regels en gaan in de praktijk krampachtig om met het delen van informatie. De bijeenkomst van 13 juni j.l. en een bijeenkomst van het AKAD hebben hierin hopelijk duidelijkheid gebracht bij medewerkers.

Aanbevelingen:

- ✓ Een ambulant ondersteuner droeg als oplossing voor het ondervonden tijdsgebrek om casuïstiekbesprekingen bij te wonen, aan om deze besprekingen (deels) digitaal te organiseren.



Dagbesteding/activiteiten

Onderdeel projectplan: *Huidige bewoners met een ggz-achtergrond centraal: inventariseren waar zij heen gaan (formeel en informeel aanbod, formele en informele ontmoetingsplekken), wat houdt hen tegen, wat missen ze in het aanbod.*


Acties en bevindingen:

- Het oorspronkelijke plan was om met een aantal bewoners te praten die een GGZ-achtergrond hebben en stabiel zijn. Wat heeft er toe bijgedragen dat het goed met hen gaat? En als zij eerder een terugval hadden: wat misten zij, waardoor die terugval kwam? Behalve bekende bewoners uit eigen netwerk, lukte het niet om via bijvoorbeeld ambulante ondersteuners in contact te komen met deze bewoners. De informatie hieronder is daardoor grotendeels verkregen uit de gesprekken met medewerkers van netwerkpartners.
- Niet alle ambulante ondersteuners zijn op de hoogte van het bestaande aanbod aan activiteiten geschikt voor de doelgroep. Genoemde redenen: het aanbod verandert snel en er is geen tijd om het bij te houden. Een verwijzing naar Roads kost op zo een moment dan het minste tijd.
- Het bestaan van de beweegcoaches van St. MEE was bij de meeste ambulante ondersteuners niet bekend. Dit aanbod is onder de aandacht gebracht op 13 juni. Ambulante begeleiders kunnen cliënten naar de beweegcoaches van St. MEE verwijzen. Het wordt door de coaches op prijs gesteld als de begeleiders de eerste keer meekomen, vooral als cliënten medicatie hebben. Goed contact tussen coach en ambulante begeleider is hierbij van belang.
- Ook de mogelijkheden binnen Post Oost zijn nog niet bij alle ondersteuners bekend. Terwijl een deel hiervan wel op de hoogte bleek en met hun cliënten in Post afspreken om hen over de drempel te helpen.
- De Opstap aan de Mauritskade is bij weinig betrokken organisaties bekend.
- In de buurtrestaurants in/rondom de buurt komen veel (vaste) bezoekers met een ggz-achtergrond die redelijk stabiel tot stabiel zijn. Vrijwilligers en professionals zorgen ervoor dat alle bezoekers zich welkom kunnen voelen in het buurtrestaurant.
- Het Psychiatrie Café is in samenwerking tussen Stadsdeel, de Regenbooggroep, de Gooyer en Dynamo tot stand gekomen in de Dapperbuurt en vindt vanaf juni op elke 2^{de} donderdag van de maand plaats in de Gooyer van 19.00 tot ca. 21.00 uur, aansluitend aan de Wereldkeuken, zodat deelnemers daar desgewenst eerst kunnen eten.

Aanbevelingen:

- ✓ Uitbreiding van het netwerk van een cliënt kan lastig zijn (vanwege verslavingsproblematiek of een geïsoleerd bestaan), maar zeer belangrijk. Er kan meer gebruik gemaakt worden van de bestaande manieren om een netwerk uit te breiden. Buurtgids organiseert bijvoorbeeld rondleidingen door buurten, o.a. voor nieuwe bewoners. Hier kunnen wellicht een goede gelegenheid voor een nieuwe bewoner, met of zonder een maatje of ambulante ondersteuner, de buurt te leren kennen en nieuwe contacten op te doen. Ook Buurtcirkels kunnen een geschikte vorm bieden voor bewoners om contacten met buurtgenoten op te doen en zo een netwerk op te bouwen, samen activiteiten te ontplooiën, elkaar te ondersteunen en te helpen door eigen talenten en vaardigheden te ontdekken en in te zetten. HVO Querido ondersteunt Buurtcirkels in Oost. Zo is er een Buurtcirkel in de Gooyer. Deze is inmiddels zo groot geworden, dat overwogen wordt er twee Buurtcirkels van te maken.

Onderdeel projectplan: *Analyse van bestaand aanbod: ggz-toegankelijkheid en -vriendelijkheid, besloten aanbod, open aanbod.*

- Veel bewoners met een GGZ-achtergrond hebben een bijstandsuitkering en hebben o.a. hierdoor weinig aansluiting bij reguliere activiteiten waar om een bijdrage wordt raagd. Deelname aan dagbesteding voor de doelgroep kan ook hierdoor belemmerd worden. Een (reis)kostenvergoeding van € 5 per keer bij dagbesteding bevordert deelname.
- De inloop in wijkservicepunt de Gooyer wordt als te gesloten ervaren: óf een zorgcentrum óf een Surinaams café. Bij beide vinden cliënten geen aansluiting. Bij de dagopvang in de Gooyer komen buurtbewoners met vooral fysieke beperkingen.
- Begeleiders van reguliere activiteiten (professionals, vrijwilligers, ook de sportleiders die door het stadsdeel zijn opgeleid) zijn (nog) niet toegerust om deelnemers die wat afwijkend gedrag vertonen, goed te ontvangen. Veel verwachten dat andere deelnemers zullen afhaken als zij deze kwetsbare doelgroep laten participeren.
- Laagdrempelige activiteiten, bijvoorbeeld mee kunnen helpen met onderhoud tuintjes, een Groenproject, een opschoondag, het doen van kleine klusjes in de buurt zijn vaak geschikt voor de doelgroep. Hiermee kan ingespeeld worden op kwaliteiten en er kan ook iets voor de buurt gedaan worden; veel mensen geven liever dan dat ze alleen ontvangen (wederkerigheid).
- In de whatsappgroep 100% Oost worden door professionals/informeel vragen op maat gesteld over activiteiten voor cliënten.

Aanbevelingen:

- ✓ Stimuleer en ondersteun (geld, informatie, aanwezigheid) initiatieven die deze deelname mogelijk maken.
- ✓ De meningen over geschiktheid van open of besloten aanbod liggen uiteen; hier is maatwerk op zijn plaats.
- ✓ Creëer een laagdrempelige ontmoetingsplek in de buurt, met een huiskamersfeer die rust uitstraalt, waar koffie/thee gratis is en bezoekers hartelijk ontvangen en gehoord, gezien en gekend en niet uitgesloten worden. Gezamenlijk bemenst door ervaringsdeskundigen van Team ED, en professionals welzijn van Dynamo en GGZ-coaches van Roads. De voorkeur gaat uit naar een algemene voorziening, waar een aparte ruimte is (evt. op bepaalde tijden) voor de doelgroep. Als bezoekers ervoor openstaan, kunnen ze vanuit hier naar activiteiten begeleid worden. Benadruk overeenkomsten en verschillen mogen er zijn. De Gooyer komt logischerwijs als wijkservicepunt in aanmerking voor een dergelijke ontmoetingsplek. Door de huidige inrichting van de locatie, zeer beperkte mogelijkheden in gebruik ruimtes en de sfeer, is het (nu) niet geschikt.
- ✓ Biedt professionals, vrijwilligers etc. de mogelijkheid met een daartoe aangestelde professional te praten over wat zij meemaken als zij daar behoefte aan hebben. Verhalen van en ervaringen met bezoekers en cliënten kunnen veel indruk maken.
- ✓ Niet iedereen kan (op dezelfde manier) meedoen. Ook dat verdient erkenning.

Onderdeel projectplan: *Evt. deskundigheidsbevordering gastvrouwen, -heren, professionals. Trainingen met co-trainers, bijv. Team ED.*

Acties en bevindingen:

- De Jungle gaf aan weinig last te hebben van bezoekers met verward gedrag. Soms komen begin winter wat verwarde mensen binnen. Als zij lastig zijn worden ze z.s.m. naar buiten begeleid. Zijn ze rustig, dan is het geen probleem. Er is geen behoefte aan een training.
- De Gooyer stelt een training voor medewerkers en vrijwilligers op prijs.
- In Post Oost is behoefte aan een dergelijke training.
- De sportleiders die door de Gemeente Amsterdam zijn opgeleid, kunnen een training goed gebruiken.
- De bestaande training Mental health – first aid die door Arkin wordt gegeven, is bedoeld voor professionals en bewoners. Door de omvang van vier dagdelen is de training met name geschikt voor professionals. Stadsdeel Oost heeft het initiatief genomen tot het laten ontwikkelen van kortere trainingen voor professionals, Arkin voert dit uit. Binnenkort worden deze trainingen van 2 uur aangeboden aan de Wijktafels. Begin volgend jaar worden korte trainingen aangeboden aan vrijwilligers.

Aanbevelingen:

- ✓ Laat trainingen vooral aansluiten bij de dagelijkse praktijk.
- ✓ Deskundigheidsbevordering:
 - stel gedrag centraal: er last van hebben, het niet begrijpen, herkennen van gedrag, gebruiksaanwijzingen;
 - oefengespreksvaardigheden, motiverende gesprekstechnieken
 - leg accenten op overeenkomsten.
- ✓ Bij vermoeden van een GGZ-achtergrond als iemand zich aanmeldt als vrijwilliger of deelnemer aan een activiteit, kan evt. doorgevraagd worden naar begeleiding/ondersteuning. Gezamenlijk contact met een begeleider kan verbinding zorg/welzijn bieden.

Onderdeel projectplan: *Inventariseren mogelijkheden (vrijwilligers)werk/stages in de wijk, ook bij ondernemers.*

Acties en bevindingen:

- Stages/klussen bij ondernemers: genoemd is dat dit super-maatwerk is: de druk kan al snel te hoog zijn.
- Bij Post Oost kunnen de Post Oost adviseurs in een gesprek ondersteunen bij het zoeken naar geschikte activiteiten en vrijwilligerswerk.

Onderdeel projectplan: *Inventariseren mogelijkheden inzet maatjes*

Acties en bevindingen:

- Het praten over bijv. opgelopen schade door gedwongen opname of detentie gaat makkelijker met een maatje die ook ervaringsdeskundige is en heeft een toegevoegde waarde.
- De Regenbooggroep: psychiatriemaatje voor mensen met een psychiatrische diagnose
VONK: financiële coaching
Team ED: Vliegende Brigade Oost
Humanitas: Breed Maatjesproject o.a. voor mensen die eenzaam zijn
Prisma: Buurtmaatjes voor mensen met een licht verstandelijke beperking

Aanbevelingen:

- ✓ Zorg voor een up to date digitaal totaaloverzicht van activiteiten.
- ✓ Zorg voor (een overzicht van) en stimuleer mogelijkheden voor het doen van klusjes (incidenteel en structureel), maatjesprojecten, vrijwilligerswerk, beschutte werkplekken en werk, geschikt voor de doelgroep. Betere samenwerking tussen het professionele netwerk, UWV en WPI is hiervoor belangrijk.
Een middel bij het verkrijgen van betaald werk is IPS (Individuele plaatsing en steun).

Vroegtijdige signalering, signalering overlast en vroegtijdige hulpvraag

Onderdeel projectplan: *Netwerk, bekend met pilot, bekend met een punt om naar te verwijzen/personen om (laagdrempelig) contact mee te leggen:*

Acties en bevindingen:

- Ambulant ondersteuners zijn niet allemaal bekend met de mogelijkheid om te overleggen/sparren met het Meldpunt zonder direct een melding te doen; hetzelfde geldt t.a.v. de wijkagenten. Bezoek van wijkagenten en het Meldpunt o.a. aan het AKAD over dit onderwerp bracht al veel meer helderheid hierover. Inmiddels heeft het Meldpunt spreekuur in Post Oost en werd gemeld dat ook hier ambulant ondersteuners de weg weten te vinden.
- Ambulant ondersteuners gaan zeer verschillend om met informatieverstrekking naar burens van een cliënt. Sommigen stimuleren hun cliënt de burens op de koffie te vragen en ze iets te vertellen over hun “gebruiksaanwijzing”, anderen geven burens hun visitekaartje, zonder verdere informatie te geven, weer anderen vrezen of ervoeren een negatief effect hiervan, zoals stigmatisering of verlies van de opgebouwde vertrouwensband.
- Signalen van burens kunnen bijdragen aan een goed totaalbeeld, wat anders kan zijn dan het beeld dat de ondersteuner constateert.
- Burens, maar ook professionals weten niet altijd of (beginnende) dementie de oorzaak is verward gedrag/overlast.
- Omwonenden zijn vaak begripvol, maar hebben behoefte aan handvatten om contact te leggen en te houden.
- Bewoners die nog geen hulp of ondersteuning hebben, weten niet altijd de weg te vinden om in een vroeg stadium de juiste hulp te krijgen

Aanbevelingen:

- ✓ Zorg ervoor dat bewoners hun signalen over een buur of buurtgenoot kunnen vertellen. Dit geldt ook voor de doelgroep zelf en hun netwerk, maar ook voor bewoners die een vroegtijdige hulpvraag hebben.
Bekende gezichten, beschikbaarheid, laagdrempeligheid, toegankelijkheid en continuïteit is hierbij belangrijk. Maar ook een actieve houding: erop af gaan, binnen lopen, aanschuiven.
- ✓ In contacten is het belangrijk dat de last die organisaties, bewoners, vrijwilligers, ondernemers ondervinden van afwijkend gedrag, erkend wordt. Neem weerstanden serieus, toon begrip en koppel terug.
- ✓ Zorg ervoor dat er aandacht is voor evt. kinderen, ook bij vroegsignalering.


Aanpak overlast

Onderdeel projectplan: *Partners*

Acties en bevindingen:

- Er wonen (te)veel bewoners met een GGZ-achtergrond in de Dapperbuurt en ook nog eens teveel dicht bij elkaar. Dit geeft onrust en werkt versterkend.
- Ook zou de match cliënt/woning beter kunnen.
- De problematiek wordt zwaarder, waardoor de zorgvraag groter wordt en er meer kans op overlast ontstaat.
- De wijkagenten besteden veel tijd aan huisbezoeken aan verwarde bewoners en het monitoren ervan. Aangegeven is dat veel van deze (ook verslaafde) bewoners tussen wal en schip vallen: te zwaar voor buurtzorg, maar niet voor het JOT, omdat ze niet willen afkicken. Het zou goed zijn als de “gebruiksaanwijzingen” van een cliënt bij Vangnet en Advies worden neergelegd. Nu kost het te veel tijd en levert het teveel ellende op om er achter te komen door wie een bewoner wordt begeleid.
- Bij escalatie of opname wordt de informatie in RIS niet altijd gelezen.
- Zorgmappen zijn vaak te vinden in een woning, daar staat ook info in.
- Vangnet en Advies/GGD werkt veel samen met Meldpunt, corporaties, wijkagenten, ggz-organisaties en Dynamo. De winst wordt hier gezien in vroegsignalering door ogen/oren in de buurt.
- Cliënten, in behandeling bij het Fact team, kunnen als zij stabiel zijn overgedragen worden aan de basis GGZ. Terugverwijzen bij terugval gaat echter moeizaam.

Aanbevelingen:

- ✓ Alle organisaties in een buurt of wijk moeten elkaar als partner gaan zien, ieder met eigen taken en verantwoordelijkheden. Dat vereist kennis van elkaars taken en verantwoordelijkheden en bekendheid met de medewerkers van organisaties. Zo kan samenhang ontstaan en van daar uit samenwerking. Samen met bewoners vormen zij dan een vangnet voor bewoners die dat nodig hebben. 

Onderdeel projectplan: *Periodiek overleg partners*

Acties en bevindingen:

- Een deel van het netwerk komt nu bijeen bij de Wijktafel Dapperbuurt (eens per 6 à 8 weken) en/of in het AKAD (maandelijks, voor heel Oost). Veel werkers in de buurt kennen elkaar niet. Medewerkers van de woningcorporaties zijn hier de laatste tijd niet meer aanwezig.

Aanbevelingen:

- ✓ Het verdient aanbeveling periodiek, bijvoorbeeld eens in de 3 maanden een bijeenkomst te organiseren voor netwerkpartners in een buurt of wijk, met en zonder thema, met als doel elkaar te leren kennen, kennis te nemen van elkaars taken en verantwoordelijkheden, elkaar te informeren, en zo **gelegenheid te geven informeel met elkaar te praten, sparren, overleggen, van elkaars deskundigheden gebruik te maken.** **Half december of half januari kan een dergelijke netwerkbijeenkomst voor de Dapperbuurt door Dynamo georganiseerd worden, waar tevens dit pilot project beëindigd wordt.**

Acties en bevindingen:

- Het betrekken van familie/mantelzorgers kan door tegenstrijdige belangen een spanningsveld opleveren.
- (Het proces rond) “10 werkafspraken Thuis in de Wijk” wordt niet door alle organisaties goed en/of consequent toegepast.
- Achterstand in huurbetaling kan een vroeg signaal zijn.
- De mogelijkheid voor een paar dagen opname van een cliënt in een intramurale voorziening (time-out plek) om bij te komen als het niet zo goed gaat of na een detox, wordt erg gemist. Deze bedden zijn er niet/nauwelijks meer.
Bewoners met wie het echt niet goed gaat, blijven te lang thuis wonen, wat een te zware belasting voor ambulant ondersteuners geeft.
- (Beginnend) verward gedrag bij nog niet gediagnostiseerde dementie verdient aandacht. Buren zijn vaak zeer begaan, vooral als iemand er al lang woont.
- Er is behoefte aan meer beschermd wonen. WOZ-indicaties duren te lang, waardoor er nu vroeg indicaties worden aangevraagd in de hoop dat het op tijd een plek oplevert.

Aanbevelingen:

- ✓ Geef aandacht aan de omgang van een bewoner uit de doelgroep met burens, netwerk, op een ontmoetingsplek, bij een activiteit etc. na een incident of na opname.
- ✓ Het zou zinnig zijn het netwerk rond een cliënt al in een vroeg stadium te betrekken als het minder goed gaat met een cliënt en dit netwerk te ondersteunen waar nodig.
- ✓ Wijkagenten geven aan dat het zinnig is als zij eerder op de hoogte worden gesteld als het wat minder goed gaat met een bewoner.

Samenwerking

Onderdeel projectplan: *Stimuleren samenwerking/samenhang wonen, welzijn en zorg*

Acties en bevindingen:

- De huidige privacy wetgeving werkt samenwerking op cliëntniveau vaak tegen. Het Meldpunt heeft convenanten met de grotere organisaties. Er zijn teveel zorgverleners om met alle betrokken organisaties convenanten af te sluiten.
Naast burens kunnen ook medewerkers van thuiszorg signalen afgeven die bijdragen aan een totaalbeeld. Bij organisaties die zowel thuiszorg als ambulante ondersteuning bieden, is uitwisseling eenvoudiger.
- De overdracht van ambulante ondersteuning naar huishoudelijke thuiszorg (als het goed gaat met een cliënt) verdient aandacht: medewerkers in de huishoudelijke thuiszorg zijn gebaat bij tips over het omgaan met de cliënt.
- Soms werkt samenwerking tegen: een eenvoudige klacht over een bewoner, kan door de corporatie zelf opgepakt worden. Als het via meldpunt en begeleider loopt, kan dat achterdocht en onrust opleveren.
- De woningen in het blok 1^{ste} en 2^{de} van Swindenstraat, bij de Pontanusstraat wordt genoemd als een blok waar te veel bewoners met een GGZ-achtergrond in te gehorige huizen wonen. Dit gegeven kan gebruikt worden om betrokken organisaties, evt. met bewoners, over de problemen hier in gesprek te laten gaan.

Aanbevelingen:

- ✓ Een gezamenlijke visie van alle betrokken partijen is essentieel voor de samenwerking. Alleen hierdoor kunnen (nieuwe) kwetsbare bewoners zich welkom voelen in de buurt en goed “landen”, kan (beginnende) overlast goed worden op- en aangepakt.
Het serious policy game Dapperbuurt In2Action van het RIVM dat op twee dagdelen, één in oktober en één in november, is gespeeld, lijkt een goed middel hiertoe. De uitkomsten hiervan zijn eind november te verwachten. (pagina 14)
- ✓ Eén digitaal systeem voor alle ondersteuning/zorg etc. zou veel beter zijn.

Communicatie

Acties en bevindingen:

- De bijeenkomst op 13 juni vormde de kick off voor Dapperbuurt: een buurt voor iedereen.

Aanbevelingen:

- ✓ Zorg voor een periodieke digitale nieuwsbrief voor professionals en het informele netwerk, met:
 - belangrijke ontwikkelingen in het werk
 - relevante ontwikkelingen in de buurt
 - nieuwe activiteiten in de buurt
 - wisselingen in netwerkpartners
 - aankondigingen bijeenkomsten etc.
- ✓ Houd bewoners op de hoogte van ontwikkelingen, bijvoorbeeld met een aparte (digitale) nieuwsbrief voor bewoners. Gebruik deze nieuwsbrief ook om informatie te geven over psychische aandoeningen. Storytelling is een goed middel hiervoor. G
- ✓ Gebruik ook de sociale media. De Regenbooggroep bijvoorbeeld heeft op Facebook een mooie serie met persoonlijke verhalen.

Totaal overzicht van de aanbevelingen

- ✓ De Dapperbuurt is een kleine buurt. Alle ambulante ondersteuners etc. werken voor meer buurten, soms zelfs in meer stadsdelen. Bijeenkomsten op buurtschaal kosten professionals relatief veel tijd. Tijd die er vaak niet is. Dit signaal is ook herhaaldelijk geuit ten aanzien van de Wijktafels. Combinatie van buurten ligt voor de hand.
- ✓ Communiceer met bewoners en ondernemers over wat er gaande is in de buurt. (pagina 3)
- ✓ Organiseer informatiebijeenkomsten over psychische gezondheid/GGZ-problematiek, bijvoorbeeld depressie. Organiseer dit samen met een ggz-coach en een ervaringsdeskundige. Sluit daarbij ook aan bij wat er al is: ga bij bestaande groepen in de buurt praten. Benadruk dat psychische problemen ons allen kunnen overkomen. (pagina 3)
- ✓ Informeer bewoners en ondernemers over de mogelijkheden waar zij met vragen en meldingen over overlast terecht kunnen. (pagina 4)
- ✓ Een ambulante ondersteuner droeg als oplossing voor het ondervonden tijdsgebrek om casuïstiekbesprekingen bij te wonen, aan om deze besprekingen (deels) digitaal te organiseren.
- ✓ Uitbreiding van het netwerk van een cliënt kan lastig zijn (vanwege verslavingsproblematiek of een geïsoleerd bestaan), maar zeer belangrijk. Er kan meer gebruik gemaakt worden van de bestaande manieren om een netwerk uit te breiden. Buurtgids organiseert bijvoorbeeld rondleidingen door buurten, o.a. voor nieuwe bewoners. Hier kunnen wellicht een goede gelegenheid voor een nieuwe bewoner, met of zonder een maatje of ambulante ondersteuner, de buurt te leren kennen en nieuwe contacten op te doen. Ook Buurtcirkels kunnen een geschikte vorm bieden voor bewoners om contacten met buurtgenoten op te doen en zo een netwerk op te bouwen, samen activiteiten te ontplooiën, elkaar te ondersteunen en te helpen door eigen talenten en vaardigheden te ontdekken en in te zetten. HVO Querido ondersteunt Buurtcirkels in Oost. Zo is er een Buurtcirkel in de Gooyer. Deze is inmiddels zo groot geworden, dat overwogen wordt er twee Buurtcirkels van te maken. (pagina 6)
- ✓ Stimuleer en ondersteun (geld, informatie, aanwezigheid) initiatieven die deze deelname mogelijk maken. (pagina 7)
- ✓ De meningen over geschiktheid van open of besloten aanbod liggen uiteen; hier is maatwerk op zijn plaats. (pagina 7)
- ✓ Creëer een laagdrempelige ontmoetingsplek in de buurt, met een huiskamersfeer die rust uitstraalt, waar koffie/thee gratis is en bezoekers hartelijk ontvangen en gehoord, gezien en gekend en niet uitgesloten worden. Gezamenlijk bemenst door ervaringsdeskundigen van Team ED, en professionals welzijn van Dynamo en GGZ-coaches van Roads. De voorkeur gaat uit naar een algemene voorziening, waar een aparte ruimte is (evt. op bepaalde tijden) voor de doelgroep. Als bezoekers ervoor openstaan, kunnen ze vanuit hier naar activiteiten begeleid worden. Benadruk overeenkomsten en verschillen mogen er zijn. De Gooyer komt logischerwijs als wijkservicepunt in aanmerking voor een dergelijke ontmoetingsplek. Door de huidige inrichting van de locatie, zeer beperkte mogelijkheden in gebruik ruimtes en de sfeer, is het (nu) niet geschikt. (pagina 7)
- ✓ Biedt professionals, vrijwilligers etc. de mogelijkheid met een daartoe aangestelde professional te praten over wat zij meemaken als zij daar behoefte aan hebben. Verhalen van en ervaringen met bezoekers en cliënten kunnen veel indruk maken. (pagina 7)
- ✓ Niet iedereen kan (op dezelfde manier) meedoen. Ook dat verdient erkenning. (pagina 7)

- ✓ Laat trainingen vooral aansluiten bij de dagelijkse praktijk. (pagina 8)
- ✓ Deskundigheidsbevordering:
 - stel gedrag centraal: er last van hebben, het niet begrijpen, herkennen van gedrag, gebruiksaanwijzingen;
 - oefengespreksvaardigheden, motiverende gesprekstechnieken
 - leg accenten op overeenkomsten. (pagina 8)
- ✓ Bij vermoeden van een GGZ-achtergrond als iemand zich aanmeldt als vrijwilliger of deelnemer aan een activiteit, kan evt. doorgevraagd worden naar begeleiding/ondersteuning. Gezamenlijk contact met een begeleider kan verbinding zorg/welzijn bieden. (pagina 8)
- ✓ Zorg voor een up to date digitaal totaaloverzicht van activiteiten. (pagina 9)
- ✓ Zorg voor (een overzicht van) en stimuleer mogelijkheden voor het doen van klusjes (incidenteel en structureel), maatjesprojecten, vrijwilligerswerk, beschutte werkplekken en werk, geschikt voor de doelgroep. Betere samenwerking tussen het professionele netwerk, UWV en WPI is hiervoor belangrijk.
Een middel bij het verkrijgen van betaald werk is IPS (Individuele plaatsing en steun). (pagina 9)
- ✓ Zorg ervoor dat bewoners hun signalen over een buur of buurtgenoot kunnen vertellen. Dit geldt ook voor de doelgroep zelf en hun netwerk, maar ook voor bewoners die een vroegtijdige hulpvraag hebben.
Bekende gezichten, beschikbaarheid, laagdrempeligheid, toegankelijkheid en continuïteit is hierbij belangrijk. Maar ook een actieve houding: erop af gaan, binnen lopen, aanschuiven. (pagina 10)
- ✓ In contacten is het belangrijk dat de last die organisaties, bewoners, vrijwilligers, ondernemers ondervinden van afwijkend gedrag, erkend wordt. Neem weerstanden serieus, toon begrip en koppel terug. (pagina 10)
- ✓ Zorg ervoor dat er aandacht is voor evt. kinderen, ook bij vroegsignalering. (pagina 10)
- ✓ Alle organisaties in een buurt of wijk moeten elkaar als partner gaan zien, ieder met eigen taken en verantwoordelijkheden. Dat vereist kennis van elkaars taken en verantwoordelijkheden en bekendheid met de medewerkers van organisaties. Zo kan samenhang ontstaan en van daar uit samenwerking. Samen met bewoners vormen zij dan een vangnet voor bewoners die dat nodig hebben. (pagina 11)
- ✓ Het verdient aanbeveling periodiek, bijvoorbeeld eens in de 3 maanden een bijeenkomst te organiseren voor netwerkpartners in een buurt of wijk, met en zonder thema, met als doel elkaar te leren kennen, kennis te nemen van elkaars taken en verantwoordelijkheden, elkaar te informeren, en zo gelegenheid te geven informeel met elkaar te praten, sparren, overleggen, van elkaars deskundigheden gebruik te maken.
Half december of half januari (in overleg) kan een dergelijke netwerkbijeenkomst voor de Dapperbuurt door Dynamo georganiseerd worden, waar tevens dit pilot project beëindigd wordt. (pagina 12)
- ✓ Geef aandacht aan de omgang van een bewoner uit de doelgroep met burens, netwerk, op een ontmoetingsplek, bij een activiteit etc. na een incident of na opname. (pagina 13)
- ✓ Het zou zinnig zijn het netwerk rond een cliënt al in een vroeg stadium te betrekken als het minder goed gaat met een cliënt en dit netwerk te ondersteunen waar nodig. (pagina 13)
- ✓ Wijkagenten geven aan dat het zinnig is als zij eerder op de hoogte worden gesteld als het wat minder goed gaat met een bewoner. (pagina 13)

- ✓ Een gezamenlijke visie van alle betrokken partijen is essentieel voor de samenwerking. Alleen hierdoor kunnen (nieuwe) kwetsbare bewoners zich welkom voelen in de buurt en goed “landen”, kan (beginnende) overlast goed worden op- en aangepakt.
Het serious policy game Dapperbuurt In2Action van het RIVM dat op twee dagdelen, één in oktober en één in november, is gespeeld, lijkt een goed middel hiertoe. De uitkomsten hiervan zijn eind november te verwachten. (pagina 14)
- ✓ Eén digitaal systeem voor alle ondersteuning/zorg etc. zou veel beter zijn. (pagina 14)
- ✓ Zorg voor een periodieke digitale nieuwsbrief voor professionals en het informele netwerk, met:
 - belangrijke ontwikkelingen in het werk
 - relevante ontwikkelingen in de buurt
 - nieuwe activiteiten in de buurt
 - wisselingen in netwerkpartners
 - aankondigingen bijeenkomsten etc.
 (pagina 15)
- ✓ Houd bewoners op de hoogte van ontwikkelingen, bijvoorbeeld met een aparte (digitale) nieuwsbrief voor bewoners. Gebruik deze nieuwsbrief ook om informatie te geven over psychische aandoeningen. Storytelling is een goed middel hiervoor. (pagina 15)
- ✓ Gebruik ook de sociale media. De Regenbooggroep bijvoorbeeld heeft op Facebook een mooie serie met persoonlijke verhalen. (pagina 15)
- ✓ Het kost tijd tot een GGZ-vriendelijke buurt te komen. Continuïteit, zowel van mensen als van financiën (ontschotting) is cruciaal. Daar waar mogelijk en belangrijk is soepelheid in regelgeving op zijn plaats.
- ✓ In de aanpak zijn drie niveau's te onderscheiden:
 - De ontvangst en goede “landing” van nieuwe bewoners in de buurt, waarvan bekend is dat zij tot de doelgroep behoren.
Hier zijn zorg, wonen, buurtteam, welzijn (incl. Team Ed) en bewoners de belangrijkste partners.
Een werkgroep van Stadsdeel, Arkin, Team Ed en Dynamo kunnen kwartiermaken en uitvoeren.
 - Vroegsignalering als het met een bewoner niet goed gaat
Hier zijn zorg, wonen, buurtteam, welzijn (incl. Team Ed), meldpunt en wijkagenten de belangrijkste partners. Het Meldpunt is de centrale plek waar de signalen samenkomen en van waaruit de acties worden uitgezet.
 - Signalering overlast
Hier zijn zorg, wonen, buurtteam, welzijn (incl. Team Ed), meldpunt, politie en Vangnet & Advies de belangrijkste partners. Ook hier is het Meldpunt de centrale plek waar de signalen binnenkomen en van waaruit de acties worden uitgezet.

Enkele quotes uit projectperiode:

- “Te weinig geld om deel te nemen aan de maatschappij voedt de boosheid, het gevoel van uitgestoten zijn dat vaak al aanwezig is bij een cliënt.”
- “De kosten die voortvloeien uit overlast staan niet in verhouding tot cliënten wat meer budget geven.”
- “We (ambulant begeleiders) moeten beseffen dat we een werkrelatie met cliënten hebben, niet alleen een vertrouwensrelatie.”
- “Als een verwarde bewoner niet wil meewerken, (bijna) niemand binnen wil laten, kan de teloorgang sneller gaan, waardoor iemand sneller wordt opgenomen dan wanneer iemand wel meewerkt.”
- “We weten niet meer wat er in onze buurt gebeurt. We moeten op verschillende plaatsen lezen wat er weggaat en wat er komt. En dan nog weten we niet veel.”
- “Ach, niemand kiest ervoor zo te zijn. Het kan ons allemaal overkomen.”
- “Of ik last van deze mensen heb? Ze trekken in een stoet aan mijn kraam voorbij, maar echt last heb ik er niet van.”
- “De markt houdt deze bewoners binnen de buurt; het geeft ze een veilig gevoel.”
- “Als je deze buurt kent, moet je X kennen.” (Meneer X is een bewoner van de woongroep van HVO Querido in de Domselaerstraat. Een regelmatige bezoeker van enkele winkels en de brandweerkazerne. Hij vertelt iedereen die het maar wil horen dat hij de Veiligheidsmarkt heeft georganiseerd.)

Bijlage 1

Opzet pilot Dapperbuurt GGZ-vriendelijke wijk

Titel: Dapperbuurt: buurt voor iedereen

Versie 18-03-19/Joke Soolsma

Doel project

Bewoners met GGZ-problematiek voelen zich welkom in de buurt en worden zo nodig opgevangen door een netwerk.

Monitoring

- 4-wekelijks overleg "Actiegroep" in Post Oost
Joost van der Klein, Gerben Menke, Joke Visser, Simone Ebben, Joke Soolsma

Informatie/ondersteunen

- Informatie aan bewoners/ondernemers: advies/handvatten bij omgang met burenbewoners met verward gedrag.
- Informatie aan bewoners/ondernemers: wat te doen bij signalering van (startende) overlast door burenbewoners met verward gedrag.
- Zo nodig ondersteunen van bewoners/ondernemers bij deze overlast.

Vangnet

- Netwerk van organisaties (formeel en informeel) die opvang van kwetsbare bewoners (ggz-achtergrond) verzorgen, behandelend en begeleidend, woon- en trajectbegeleiding.
- Afstemming rond "klant", in termen van gedrag.

Dagbesteding/activiteiten

- Huidige bewoners met een ggz-achtergrond centraal: inventariseren waar zij heen gaan (formeel en informeel aanbod, formele en informele ontmoetingsplekken), wat houdt hen tegen, wat missen ze in het aanbod.
- Analyse van bestaand aanbod: ggz-toegankelijkheid en -vriendelijkheid, besloten aanbod, open aanbod.
- Evt. deskundigheidsbevordering gastvrouwen, -heren, professionals. Trainingen met co-trainers, bijv. Team ED.
- Inventariseren mogelijkheden (vrijwilligers)werk/stages in de wijk, ook bij ondernemers.
- Inventariseren mogelijkheden inzet maatjes, o.a. Vliegende Brigade Team ED.

Vroegtijdige signalering en signalering overlast

- Netwerk, bekend met pilot, bekend met een punt om naar te verwijzen/personen om (laagdrempelig) contact mee te leggen:
Zorgnetwerk Wijktafel Dapperbuurt, AKAD,
Jungle, Kathuis, Muiderkerk, Post Oost, de Gooyer, Pontania, Oasezorg
huisartsen/POH,
Sleutelfiguren: kappers, fysiotherapeuten, pedicures, cafés, koffiehuisen, eethuisen, scholen, buurtwinkels (o.a. sigarenwinkel, leeshal, snackbars), buurtinitiatieven, buurtrestaurants, bewoners met een netwerk, brandweerkazerne.

Aanpak overlast

- Partners
- Periodiek overleg partners
- In een vroeg stadium ggz-organisaties betrekken, team ED

Samenwerking

- Stimuleren samenwerking/samenhang wonen, welzijn en zorg
- Hierdoor nieuwe kwetsbare bewoners goed laten landen in de buurt

Communicatie

- Kick off?
- Nieuwsbrief voor netwerk

Eindproducten

Een reisverslag waarin wordt beschreven welke inspanningen er gedaan zijn om de netwerken rondom bewoners met o.a. ggz-problematiek duurzaam te versterken.

Eindrapportage met concrete aanbevelingen over hoe netwerken rondom bewoners met o.a. ggz-problematiek structureel verbeterd kunnen worden. Deze aanbevelingen moeten toepasbaar zijn in de doorontwikkeling sociale wijkteams (verbond van 100).

Bijlage 2

Reisverslag over de periode december 2018 tot en met 14 november 2019

Actiegroep

8 keer (plus nog éénmaal in november)

Voorlichting gegeven over de pilot (éénmalig)

Wijktafel café

Wijktafel Dapperbuurt

Team Oud Oost Dynamo

Team HVO Querido

AKAD

Gebieds gericht gesprek

Platform Informele Zorg

Individuele gesprekken op afspraak

6 bewoners

2 GGZ coaches Oud Oost

1 GGZ coach Welzijn Zuid

1 gebiedsmakelaar

1 coördinator Team Ed

1 coördinator Buurtcirkels

1 Vangnet en Advies

1 Trajectcoach

5 ambulante ondersteuners

1 ambtenaar sport

1 B&A groep/verwarde personen

1 wijkagent

2 zorgaanbieders huishoudelijke zorg

1 directeur Jungle

1 beweegcoach MEE

1 medewerker woongroep

1 sociaal psychiatrisch verpleegkundige basis GGZ

1 aanjager Verbondsteam Dapperbuurt

1 vrijwilliger Pontania

Spontane gesprekken

met ca. 20 ondernemers (winkeliers en marktkooplui)

met ca. 25 bewoners (terrasjes/markt/bijeenkomsten etc.)

met ca. 50 professionals/vrijwilligers (bij vergaderingen, bijeenkomsten etc.)

Overige acties

1 gesprek met 3 brandweermannen Victor

Psychiatrisch café: 3 overleggen en 1 bezoek

Psychische kwetsbaarheid (voorbereiding trainingen door Arkin): 1 gesprek en 1 overleg

AKAD: naast een keer informatie geven over de pilot, 4 keer het overleg bezocht en het onderwerp privacy mede-voorbereid

Deelname aan trainingen, bijeenkomsten etc.:

Training Mental health first aid

Training Poortwachter signalen suïcide

Training workshop PTSS, gericht op vluchtelingen

Leerbijeenkomst van beschermd wonen naar beschermd thuis (2 delen)

Amsterdamse Leerkring kwetsbare bewoners in de wijk

Netwerk bijeenkomst politie

Symposium Kwetsbaarheid in de wijk HVA

Bijeenkomst inclusieve stad

Congres Thuis in de Wijk

Workshop Arkin "hoe om te gaan met toenemende (GGZ) problematiek in de Dapper- en Oosterparkbuurt

Dapperbuurt In2Action

4 voorbereidende gesprekken

2 sessies