

Signaleren in de Indische Buurt

Versterken samenwerking tussen het woon- en zorgdomein om preventief kwetsbare bewoners te signaleren

Bevindingen, resultaten en adviezen



Aanleiding, doelstelling, beoogde resultaten

ACHTERGROND

Mede vanwege veranderingen bij woningcorporaties (nieuwe toewijzingsnormen, minder ruimte voor investeringen in leefbaarheid) en zorginstellingen (terugtrekkende overheid, ambulantisering zorg) zijn Eigen Haard en HVO-Querido in 2018 gestart met onderzoek naar versterking samenwerking tussen zorg- en woondomein met als gebied de Indische Buurt (bijlage 1, Indische buurt en verdeling bezit corporaties). In deze buurt zijn goede samenwerkingsverbanden binnen de Wijkzorgalliantie Oost en is de participatiegraad hoog. Het onderzoek startte met een bijeenkomst in de Indische Buurt waarbij de domeinen Wonen, Zorg, Welzijn en bewoners waren uitgenodigd. De bijeenkomst heeft als input gediend voor het adviesverslag Leefbaarheid in de Indische Buurt <https://wijkzorg-amsterdam.nl/oost/wp-content/uploads/sites/2/2019/02/Adviesverslag-Leefbaarheid-in-de-IB.pdf>. Op basis van de adviezen uit dit verslag is een pilotproject gestart: *Signaleren in de Indische Buurt*, wat de basis vormt van dit rapport.

HUIDIGE SITUATIE

Er is een groep kwetsbare burgers die geen ondersteuning van lokale (in)formele zorg en welzijnspartijen krijgt, maar die dat wel nodig zou kunnen hebben om escalatie van problemen te voorkomen voor henzelf en hun omgeving of om simpelweg prettig samen te kunnen leven met de burens.

Recente rapporten bevestigen deze visie:

1. Platform 31, Overlast in de wijk (2019)
2. Aedes en Rigo, Veerkracht in corporatiebezit (2018)
3. Aedes en Aef, Waakvlamfunctie nodig voor kwetsbare bewoners (2020)

DOELSTELLING

Het doel van het pilotproject is de bestaande samenwerking tussen het woon- en zorgdomein, waar nodig, (procesmatig) te versterken. We gaan ervan uit dat we op deze wijze signalen, die voorheen werden gemist, preventief kunnen oppakken en daarmee de leefbaarheid in de wijk kunnen verbeteren.

BEOOGDE RESULTATEN

1. Kwetsbare burgers worden via het woon-en zorgdomein naar de juiste vorm van zorg en ondersteuning geleid, zowel formeel als informeel;
2. De uitkomsten van dit project (met name werkwijzen en aanbevelingen) worden gedeeld richting andere gebieden.

AANPAK

1^e fase: inzetten op versterkte preventie en het adequaat omgaan met signalen uit de buurt door het vergroten van de deskundigheid en het handelingsvermogen en het versterken van de samenwerking.

2^e fase: aansluiten bij de gebiedsgerichte aanpak van de gemeente en het Programma Huisvesting Kwetsbare groepen (o.a. de 10 werkafspraken, welke te vinden zijn op: <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/organisatie/ruimte-economie/wonen/huisvesting/10-werkafspraken/>)

Bevindingen, resultaten, adviezen

BEVINDINGEN:

Huidige situatie t.a.v. de praktijk van het melden.

Onder bewoners en professionals binnen de domeinen Zorg en Welzijn zijn enquêtes afgenomen (niet representatief). Ook professionals binnen het domein Wonen zijn geïnterviewd. Daarmee is inzicht verkregen in wat er goed gaat en wat beter kan. Hier de belangrijkste bevindingen op een rij:

1. De meeste *professionals uit het domein Zorg en Welzijn* kennen de verschillende meldroutes wel, hoewel het opvalt dat maar een paar professionals het Meldpunt Zorg en Woonoverlast noemen en velen de juiste naam niet kennen.
2. Bij veel *burgers* is er handelingsverlegenheid als men zich zorgen maakt over een buurtgenoot. Men ervaart allerlei drempels om tot melding over te gaan en weet ook niet goed waar men terecht kan. De politie wordt het vaakst genoemd als meldpunt. In bijlage 3 worden de uitkomsten van de enquêtes onder professionals en burgers uitgebreid omschreven.
3. Wijkbeheerders en de medewerker Zorg en Overlast van Eigen Haard melden via het Meldpunt Zorg en Woonoverlast. De samenwerking in de Indische Buurt loopt goed. Aansluiting zoeken bij het Platform Informele Zorg en de wijktafel verdienen aandacht.

Huidige situatie t.a.v. werkwijzen, projecten, trainingen in kader van versterken rol "first finders".

1. Er lopen tal van initiatieven in de Indische Buurt. Het is ingewikkeld om alle initiatieven in beeld te krijgen. De buurtbalie zien wij als een belangrijk informatiekanaal voor zowel bewoners als professionals.
2. De verschillende trainingen (HVO-Querido, Arkin en GGD) op het gebied van signaleren van kwetsbare bewoners zijn in beeld gebracht. Stichting Samen Vooruit traint bewoners in de Indische Buurt om vertrouwenspersoon te worden.



Bevindingen, resultaten en adviezen

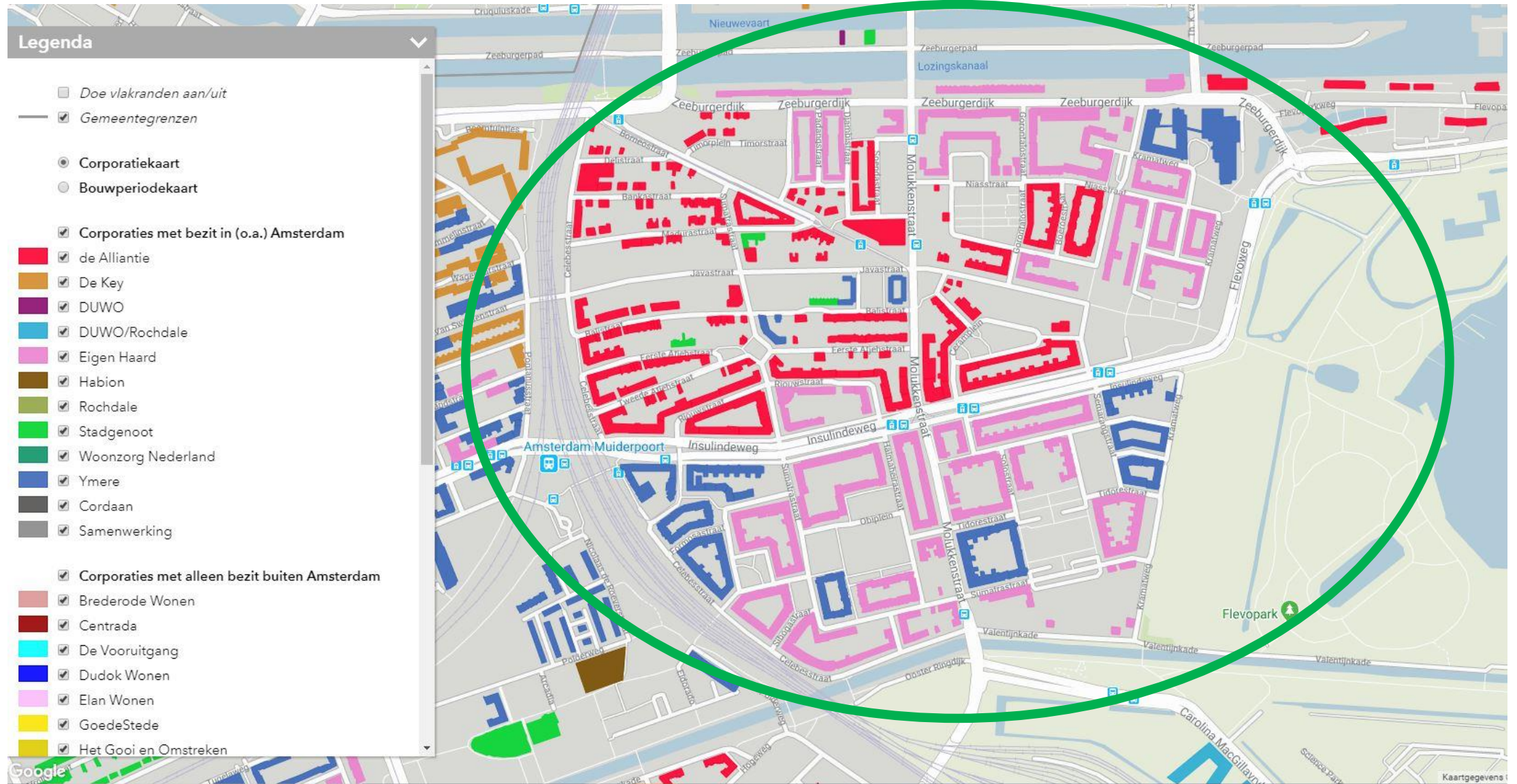
RESULTATEN

1. Er is inzicht in de werkwijzen van Meldpunt Zorg en Woonoverlast en de werkwijze van Eigen Haard als het gaat om de route van melden. Werkwijzen zijn binnen de projectgroep gedeeld.
2. De wijktafel Indische Buurt heeft meer bekendheid gekregen bij het domein Wonen (Eigen Haard) en de wijktafel heeft kennis gemaakt met de medewerker Zorg en Overlast van Eigen Haard waardoor er verbinding is gelegd.
3. Er is inzicht bij het domein Wonen in de rol en bijdrage van informele zorgpartijen als het gaat om het ondersteunen van bewoners.
4. Er zijn verbindingen gelegd met diverse organisaties en programma's (zie bijlage 2)
5. Er zijn stappen gezet in het verbinden van het domein Wonen met de domeinen Welzijn en (informele)Zorg. We weten elkaar te vinden.
6. Het thema “*versterken samenwerking tussen het woon- en zorgdomein om preventief kwetsbare bewoners te signaleren*” is geborgd in het gebiedsplan Indische Buurt 2020/2021.
7. Er is een verbinding gelegd met Samen Vooruit in het kader van het trainen van bewoners tot vertrouwenspersoon in de Indische Buurt.
8. Het Meldpunt Zorg en Woonoverlast gaat in 2020/2021 inzetten op het vergoten naamsbekendheid en zichtbaarheid door aan te sluiten bij bestaande activiteiten in de buurt zoals de participatie- en veiligheidsmarkten, het houden van presentaties bij wijktafels, spreekuren houden en door nog meer samenwerking te zoeken met partners in de buurt.
9. Er zijn verschillende producten ontwikkeld, zoals:
 - Training ‘signaleren’ voor medewerkers met klantcontact van Eigen Haard
 - Een welkomstwaaier ontwikkeld door Eigen Haard voor nieuwe huurders.
 - Overzicht van trainingen door betrokken organisaties rond signalering en het omgaan met problemen bij bewoners.
 - Inzicht in meldingsroutes en middelen (zie bijlage 4 en 5)
 - Bewaarkaart (concept) Eerste Hulp Bij Zorg en Overlast (zie bijlage 6)

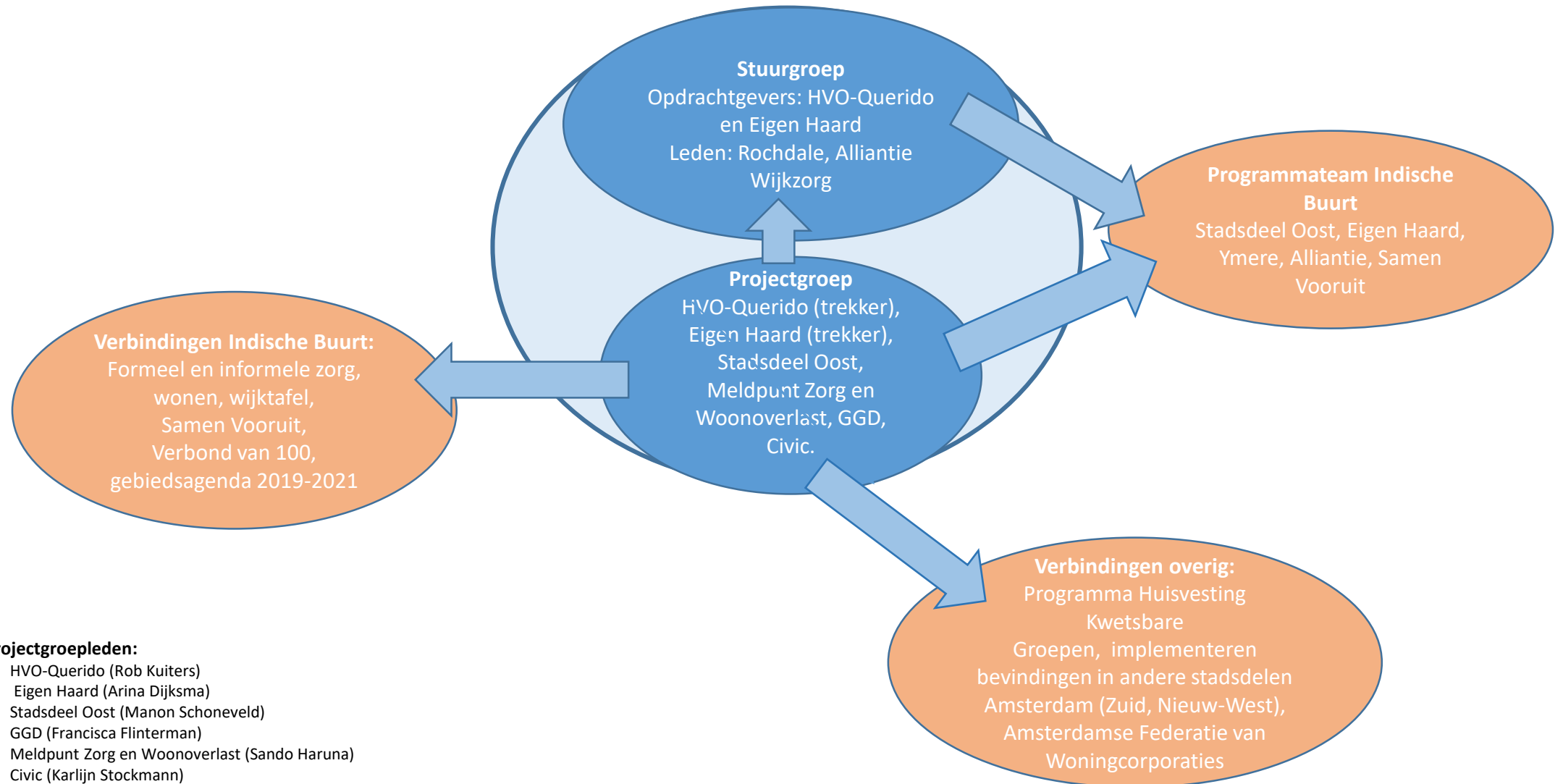
ADVIEZEN

1. *De Wijktafel* Indische Buurt inzetten voor het versterken van de samenwerking tussen het zorg- en woondomein. Het thema *Signaleren* standaard als terugkerend gespreksonderwerp op de agenda laten zetten. Inzet is aandacht voor meldroutes, inzicht in elkaars werkwijze, elkaar weten te vinden en inzicht in knelpunten, aansluiting met buurtteam. Het actief aanhaken van corporaties daarbij is gewenst.
2. Het vergroten van de naamsbekendheid van het *Meldpunt Zorg en Woonoverlast*, nu nog onvoldoende bekend onder bewoners en professionals van het wijkzorgnetwerk.
3. Leren van de ervaringen in Stadsdeel Zuid. Stadsdeel Zuid heeft een *training ontwikkeld voor bewoners met een sleutelrol* en ondersteunt deze bewoners door middel van intervisie en begeleiding door professionals.
4. Samenwerking zoeken met Stichting Samen Vooruit. HVO-Querido en Eigen Haard hebben de intentie uitgesproken om samen met Stichting Samen Vooruit te verkennen welke vorm van ondersteuning nodig is voor de opleiding van vertrouwenspersonen. Deze opleiding wordt aangeboden aan bewoners uit de Indische Buurt en is het resultaat van een samenwerking tussen Stichting Samen Vooruit, de vrijwilligerscentrale en de Hogeschool van Amsterdam.
5. Op de gebiedsagenda's structureel het thema *vroeg signalering* zetten
6. Mogelijkheden onderzoeken trainingen : trainingen zorgdomein aanbieden aan domein wonen. De Amsterdamse Federatie voor Woningcorporaties is een goede ingang. Eigen Haard brengt het in.
7. Het verder door ontwikkelen van een *bewaarkaart Eerste hulp bij zorgen en overlast* voor bewoners. Een concept is gereed maar in het kader van de ontwikkelingen rond het buurtteam wordt gewacht met verdere doorontwikkeling van het product. Het is een kans om samen op te trekken met het buurtteam. Contacten zijn gelegd.
8. Bewoners meer met elkaar in contact brengen. Interessant is de aanpak Lief & Leedstraten <https://www.opzoomermee.nl/lief-leed/>

Bijlage 1: Indische Buurt en inzicht in bezit woningcorporaties



Bijlage 2: Organisatie pilot en inzicht in gerealiseerde verbindingen (organisaties, programma's)



Projectgroepleden:

- HVO-Querido (Rob Kuiters)
- Eigen Haard (Arina Dijkma)
- Stadsdeel Oost (Manon Schoneveld)
- GGD (Francisca Flinterman)
- Meldpunt Zorg en Woonoverlast (Sando Haruna)
- Civic (Karlijn Stockmann)

Bijlage 3: Uitkomsten enquêtes (2019): bewoners en domein Zorg en Welzijn

BEWONERS

Bewoners Indische Buurt – Indische Buurtfestival

Studenten van BOOT hebben op 15 juni 2019 tijdens het Indische Buurtfestival 32 enquêtes bij bewoners van de Indische Buurt afgenomen.

Uit de enquêtes blijkt dat 21 bewoners zich wel eens zorgen maken om hun burens, 11 bewoners gaven aan zich geen zorgen te maken (hoewel 2 daarvan wel eens overlast ervaren). Van de 21 bewoners die zich zorgen maakten, deden zes bewoners een melding. Zij meldden het meest bij Politie (5), Beter Burens (2), Gemeente (1) of gingen zelf in gesprek (1).

Opvallend is dat 15 bewoners, ondanks de zorgen, géén melding deden. De volgende redenen werden hiervoor aangegeven (*sommige bewoners gaven meerdere antwoorden*):

- Te weinig van de situatie af te weten om de situatie te beoordelen (3)
- Bang om anonimiteit verliezen (melden) en angst voor negatieve gevolgen (2)
- Andere buur loste het op (2)
- Het gesprek zelf aangegaan (2)
- Situatie niet ernstig genoeg om melding te doen (2)
- Wilde mij er buiten houden (2)
- Doorverwezen naar welzijnspartijen (2)
- Geen idee waar ik kan melden (1)
- Politie kwam al ter plekke (1)
- De politie doet toch niets (1)

NETWERKPARTNERS: ZORG EN WELZIJN

Netwerkpartners – Wijktafel Indische Buurt

Op 3 mei 2019 zijn enquêtes uitgedeeld tijdens de wijktafel; er zijn 13 ingevulde enquêtes ontvangen. Tevens zijn netwerkpartners via de mail benaderd. Hier kwam uit naar voren dat professionals bij een niet-pluis gevoel vaak eerst verder uitvragen of overleggen om passend te kunnen doorverwijzen. Meldingen worden vooral gedaan bij de (huis)arts (3 keer genoemd), Meldpunt Zorg en Woonoverlast (MZWO) (2 keer), GGD (2 keer) en Veilig Thuis (1 keer). Ook de madi werd genoemd als meldmogelijkheid bij minder ernstige gevallen. Bevroagde professionals van een madi gaven aan waar mogelijk zelf actie te nemen. Ook werd benoemd dat er nog veel handelingsverlegenheid is bij bewoners om te melden. Het is belangrijk dat zij de mogelijkheid hebben om te sparren over de zorgen, voordat het uitmondt in een aangifte of melding bij Meldpunt Zorg en Woonoverlast ('voorkomen van erger').

Adviezen vanuit de netwerkpartners –wijktafel richting de woningcorporaties zijn:

- Vast meldpunt instellen
- Aan de bel trekken bij GGD of Meldpunt Zorg en Woonoverlast
- Goed meldprotocol opstellen (te rade gaan bij Veilig Thuis)
- Vergroten van kennis over de route van melden.

Overall conclusie

De meeste professionals kennen de verschillende meldroutes wel, hoewel het opvallend is dat maar een paar professionals het Meldpunt Zorg en Woonoverlast noemden en dan nog de juiste naam niet kenden. Bij veel burgers is er handelingsverlegenheid als men zich zorgen maakt over een buurtgenoot. Men ervaart allerlei drempels om tot melding over te gaan en weet ook niet goed waar men terecht kan. De politie wordt het vaakst genoemd als meldpunt.

Bijlage 4: Signaleren bij zorg en overlast

We hebben globaal in beeld gebracht via welke routes bewoners signalen/meldingen kunnen doorgeven. Deze meldingen worden gedaan voor mensen die zelf niet in staat zijn om de juiste vorm van hulp en ondersteuning van de vele zorg- en welzijnsorganisaties in de buurt (formeel en informeel) te zoeken en te vinden. Als we hun hulpvragen op tijd kunnen signaleren en preventief kunnen optreden, kunnen we daarmee hoge(re) zorgkosten, schade en/of overlast voorkomen.

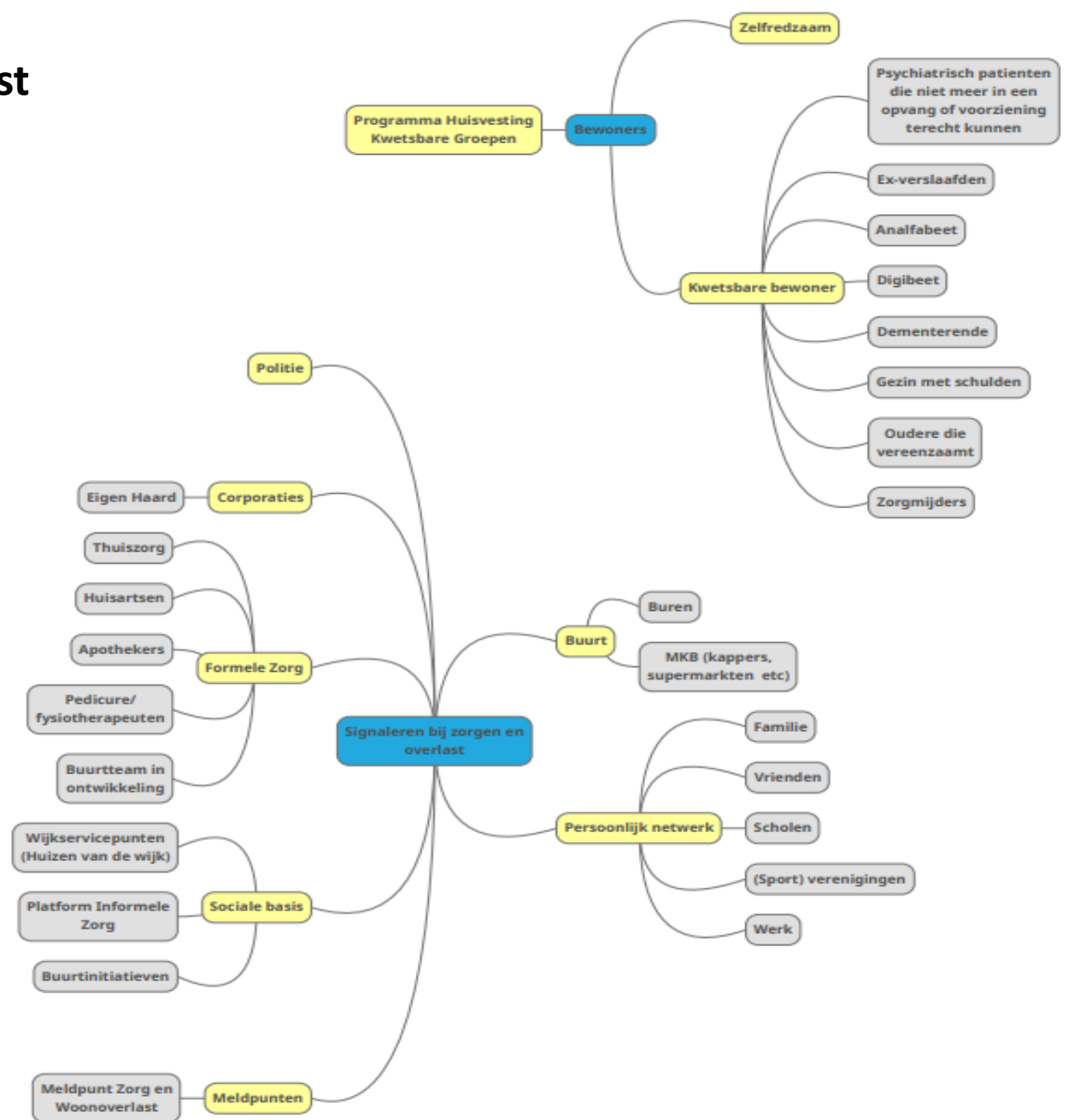
Verder is weergegeven welke veelheid aan groepen en formele en informele organisaties een rol kunnen spelen bij het (vroeg)signaleren van problemen.

Eigen Haard:

<https://www.eigenhaard.nl/~media/Files/Service-en-Informatie/Klachten-en-overlast/Overlastroute>

Meldpunt Woon en Zorgoverlast:

<https://www.amsterdam.nl/zorg-ondersteuning/contact/meldpunt-zorg/>



Bijlage 5: Routes van melden in beeld gekoppeld aan acties binnen de pilot

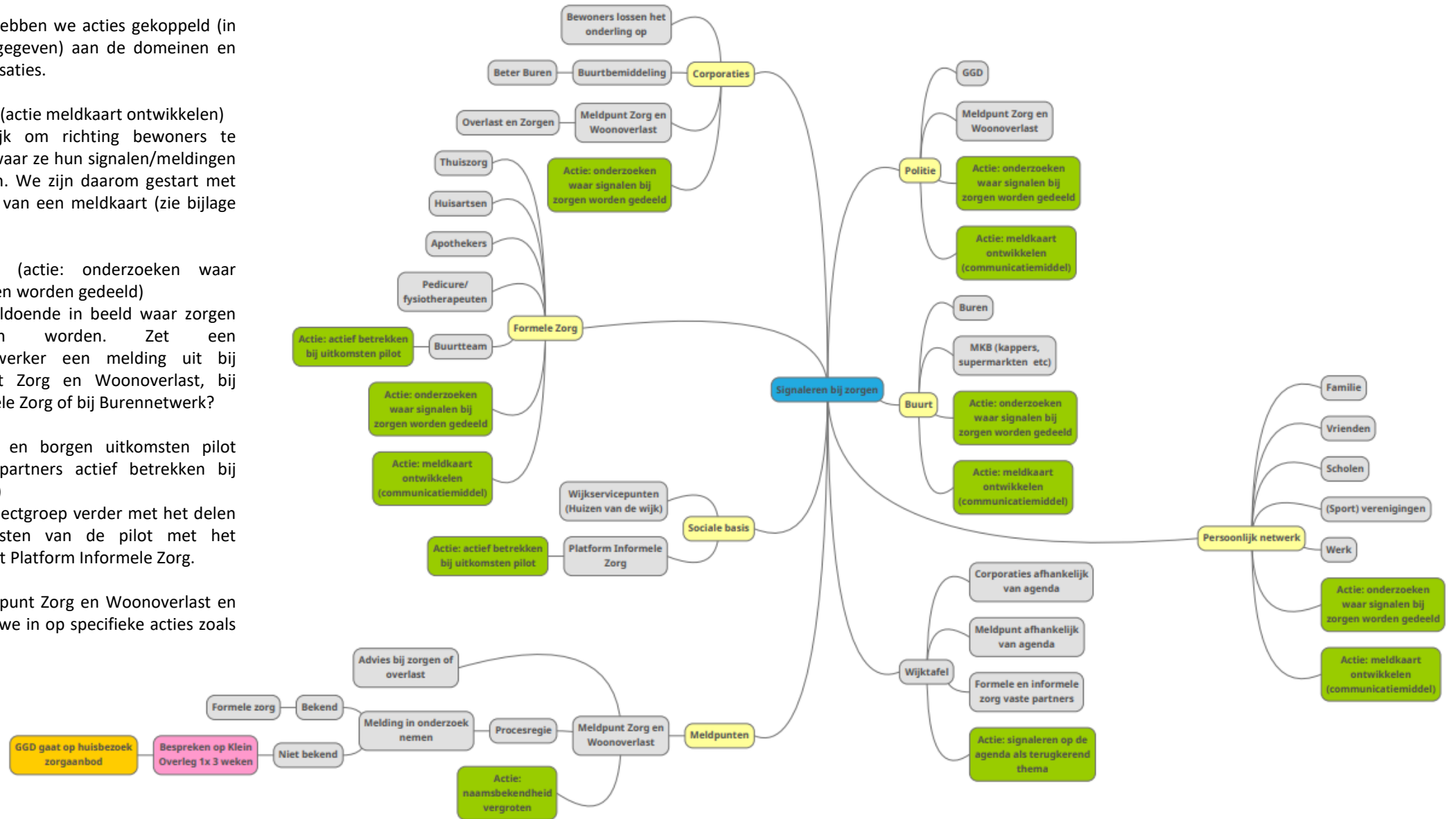
In deze bijlage hebben we acties gekoppeld (in het groen weergegeven) aan de domeinen en specifieke organisaties.

1. Communicatie (actie meldkaart ontwikkelen)
Het is belangrijk om richting bewoners te communiceren waar ze hun signalen/meldingen kunnen uitzetten. We zijn daarom gestart met het ontwikkelen van een meldkaart (zie bijlage 6).

2. Zorgen delen (actie: onderzoeken waar signalen bij zorgen worden gedeeld)
Het is nog onvoldoende in beeld waar zorgen geuit kunnen worden. Zet een corporatiemedewerker een melding uit bij CIVIC, Meldpunt Zorg en Woonoverlast, bij Platform Informele Zorg of bij Burennetwerk?

3. Implementatie en borgen uitkomsten pilot (actie: overige partners actief betrekken bij uitkomsten pilot)
We gaan als projectgroep verder met het delen van de uitkomsten van de pilot met het buurtteam en het Platform Informele Zorg.

4. Voor het Meldpunt Zorg en Woonoverlast en Wijktafel zetten we in op specifieke acties zoals beschreven.



Bijlage 6: Concept bewaarkaart

E H B ZO!

Eerste hulp bij zorg en overlast

Eerste hulp bij ongelukken: dat is voor iedereen wel een bekend begrip. Maar wat te doen in situaties waar geen pleister of verbandje helpt? En u toch het gevoel heeft dat ingrijpen wel nodig is. Dan helpt deze kaart u een handje verder.

Niet-pluis-gevoel

U vindt hier de belangrijkste informatie- en meldpunten die u kunt benaderen als u zich zorgen maakt over iemand in uw nabije omgeving. Of dat u vindt dat iemand zorg nodig heeft maar daar zelf niet om kan of wil vragen. Het kan gaan om vermoedens van huiselijk geweld, verwaarlozing, vereenzaming, vervuiling, dementie, kindermishandeling of een ander niet-pluis gevoel. In zo'n geval is het handig als je weet waar je aan de bel kan trekken. Acute en ernstige overlast, die meteen door de politie moet worden opgelost meldt u bij de meldkamer van de politie. De politie kan direct ingrijpen.

<ondertekening>



Civic Amsterdam - Wijkservicepunt Indische Buurt

Als iemand in uw omgeving advies of zorg en ondersteuning aan huis of in de wijk nodig heeft. Het wijkservicepunt is ook de plek voor allerlei buurtactiviteiten. Of om gewoon een kop koffie met buurtgenoten te drinken.

T 020 665 8001

K Kramatplantsoen 101h (ma t/m vr 09.00-17.00 uur)

I www.civicamsterdam.nl



Meldpunt Zorg en Woonoverlast

Als u zich zorgen maakt over een buurtbewoner. Of als u door hem of haar overlast ervaart.

T 020 255 2914 (ma t/m vr 8.00-18.00 uur)

I www.amsterdam.nl/zorgenwoonoverlast



Advies & Meldpunt OGGZ

Bij ernstige psychische problemen van iemand in uw omgeving. Het Advies & Meldpunt OGGZ van de GGD is dag en nacht bereikbaar.

T 020 555 55 55 (24/7)



Veilig Thuis Amsterdam Amstelland

Als u zich zorgen maakt over de veiligheid van anderen. Het kan gaan om lichamelijke onveiligheid, een onveilige leefomgeving, maar ook emotionele of financiële onveiligheid of het ontbreken van goede zorg.

T 0800-2000 (gratis, 24/7)

I www.020veiligthuis.nl/melden/



112 Alarmnummer

Als spoedeisende hulp nodig is. Bijvoorbeeld als dringend medische hulp nodig is. Bij brand. Of als u getuige bent van een misdrijf.



113 Zelfmoordpreventie

Als u met zelfmoordgedachten rondloopt of iemand kent die dat doet.

T 0900-0113 I www.113.nl

Bijlage 7: Overzicht gesprekspartners en geraadpleegde bronnen

GESPREKSPARTNERS:

- Stadsdeel Oost, Maarten Poorter (Stadsdeel voorzitter)
- Stadsdeel Oost, Martine Koehein (Gebiedscoördinator Indische Buurt)
- Stadsdeel Oost, Jet van Rijswijk (Beleidsmedewerker Gebiedspool, sociale basis)
- Stadsdeel Oost, Andre van Vugt (Beleidsmedewerker Armoede en Werkgelegenheid)
- Stadsdeel Zuid, Josianne Ombre (Beleidsmedewerker Gebiedspool, sociale basis)
- Verbond van 100, Wilma Borgt (Aanjager pilot Buurtteam Dapperbuurt)
- Samen Vooruit, Firoez Azarhoosh (voorzitter)
- De Alliantie, Krista Bosman (Adviseur Maatschappelijke Huisvesting)
- Ymere, Harm ten Zijthoff (Teamleider/Coördinator Handhaving & Spec. proj.)
- Gemeente Amsterdam, Merlijn Scholing (Programma ondersteuner actielijn preventie, PHKG)
- Assadaaka Community, Klaartje Kosters, Ahmed El Mesri
- Eigen Haard, Neshira Gemerts (medewerker zorg en overlast)
- Eigen Haard, Sanna Amsterdam (wijkbeheerder Indische Buurt)
- Eigen Haard, Anne Miek Fokkens (regisseur Wijkontwikkeling & Leefbaarheid)

ENQUETES:

- Bewoners
- Wijktafel

RAPPORTEN:

- Platform 31, Overlast in de wijk <https://www.platform31.nl/publicaties/overlast-voorkomen-in-de-wijk>
- Aedes en Rigo, Veerkracht in corporatiebezit <https://dkvwg750av2j6.cloudfront.net/m/6c4e63d71fd06d49/original/Eindrapport-Veerkracht-in-het-corporatiebezit-RIGO-oktober-2018.pdf>
- Aedes en Aef, Waakvlamfunctie nodig voor kwetsbare bewoners <https://www.aedes.nl/artikelen/klant-en-wonen/wijkaanpak-en-leefbaarheid/leefbaarheid/aef-rapport-blijf-waakzaam-in-kwetsbare-wijken.html>



EINDE



✘ Gemeente
✘ Amsterdam
✘ Oost

✘ GGD
✘ Amsterdam
✘

