



Het oude en het
nieuwe leven ineen.
Ik zag mezelf erin
groeien. Ik heb nu
die camera vast gehad -
ik was allang blij dat
ik weer een camera
vast mocht houden -
en er is toch iets moois
uitgekomen. Dat is
een vrolijk moment.

VEERKRACHT IN BEELD

Veerkracht gezien vanuit de ogen van Amsterdammers in kwetsbare situaties

[eindrapportage]

Saskia Duijs, MSc
drs. B.C. Groot
prof. dr. Tineke A. Abma

Participatief onderzoek naar de veerkracht van zelfredzame doch kwetsbare Amsterdammers

September 2017

VUmc, Afdeling Metamedica
Van der Boechorststraat 7
1081 BT Amsterdam
NEDERLAND

Dit rapport citeren als: Duijs, S.E; Groot, B.C. & Abma, T.A. (2017) *Veerkracht in beeld. Veerkracht gezien vanuit de ogen van Amsterdammers in kwetsbare situaties*. Eindrapportage. VUmc, afdeling Metamedica, Amsterdam Public Health Institute, Amsterdam.

De onderzoekswerkzaamheden waarop dit rapport is gebaseerd, zijn uitgevoerd door een team, bestaande uit onderzoekers van VUmc, afdeling Metamedica en ervaringsdeskundig onderzoekers. Dit team bestaat uit drs. Barbara Groot, Saskia Duijs, MSc., Janine Schrijver, drs. Zohra Bourik, drs. Nicky Dankelman, drs. Felice Gaughan, Melanie Peterman, Annyk Haveman, prof. dr. Danielle Zandee en prof. dr. Tineke Abma. In een vroeg stadium van het onderzoeksproces was ook Peter van Gelder als ervaringsdeskundige betrokken. Fotografie in deze rapportage is grotendeels afkomstig van Janine Schrijver, en deels ook van Saskia Duijs en Barbara Groot. De stuurgroep met sleutelfiguren binnen Wijkzorg zorgde voor inhoudelijke bijsturing en legde de link met alle partners in de participerende wijk. Marie-Jose Driessen was *linking pin* tussen het onderzoeksteam, de gemeente en professionals in de wijk. Opdrachtgever van dit onderzoek en rapport was gemeente Amsterdam (afdeling Zorg).

Op www.veerkrachtinbeeld.wordpress.com zijn deze rapportage en de losse stukken te downloaden, zoals de 'Veerkracht Driehoek', 'Portretbundel' en de uitkomsten van de WijkTOP's.

Voorwoord

Voor u ligt de eindrapportage 'Veerkracht in Beeld'. Onderzoekers en ervaringsdeskundigen hebben kennis verzameld over hoe Amsterdammers 'opkrabbelen' uit een kwetsbare situatie of 'zich staande houden' in een kwetsbare positie. Dit onderzoek biedt handvatten voor een ieder die de situatie van mensen in kwetsbare situaties wil verbeteren binnen Wijkzorg, zoals gemeenteambtenaren, professionals in zorg en welzijn, burens of naasten van Amsterdammers die zelf in kwetsbare situaties leven, of deze Amsterdammers zelf.

De foto en tekst op de voorkant is gemaakt door een 'nieuwe cliënt van Wijkzorg' tijdens dit onderzoek. Na een traumatische periode met huiselijk geweld, kreeg deze persoon ondersteuning van Wijkzorg. Deze Amsterdammer heeft door het onderzoek voor het eerst in jaren weer een camera in handen; haar passie die ze jaren heeft moeten staken door omstandigheden. Beeld is voor haar een geschikte manier om zich te uiten. *"Deze boom staat symbool voor de periode die ik achter me laat, een beknotten wilg, en voor jonge scheuten die symbool staan voor mijn nieuwe groei. Ik voel me weer vrij om te groeien."* Een mooi voorbeeld van enerzijds de resultaten van ondersteuning van Wijkzorg (groei en veerkracht), en anderzijds een voorbeeld van hoe creatieve methodieken deelnemers stimuleren zich te uiten en de kern van hun ervaring te delen met buitenstaanders.

In deze eindrapportage leest u meer 8 portretten over veerkracht van Amsterdammers, fragmenten uit participerende observaties in drie wijken en uitkomsten uit de WijkTOP's. Deze hebben geleid tot de Veerkracht Driehoek. Deze driehoek biedt een overzicht van elementen die veerkracht vergroten binnen Wijkzorg. We hopen dat dit proces en de resultaten ter inspiratie dienen voor een ieder die streeft naar het bevorderen van veerkracht van mensen in kwetsbare situaties. Op naar een Amsterdam waarin bewoners zelf, organisaties en professionals samenwerken aan een Veerkrachtig Amsterdam.

Wij wensen u veel leesplezier!

Barbara Groot,
namens het onderzoeksteam
september, 2017





Photo-voice analyse met onderzoekers en participanten

Inhoudsopgave

<u>Samenvatting</u>	6
<u>Achtergrond</u>	8
<u>Resultaten</u>	11
<u>Portretten</u>	
Mevrouw Beer (Centrum)	12
Antonia Blom (Centrum)	16
Piet en Michelle (West)	20
Mbarek Alaoui Abdallaoui (West)	26
Meneer en mevrouw Peeters (West)	30
Fred (Noord)	36
Sylvia (Noord)	40
<u>Participerende observaties</u>	44
<u>Uitkomsten WijkTOP's</u>	46
<u>Analyse</u>	48
Elementen die veerkracht vergroten in Wijkzorg	49
<u>Conclusie en aanbevelingen</u>	53
Conclusie over Wijkzorg en veerkracht	54
Aanbevelingen voor praktijk en implementatie	57
Reflectie op proces van onderzoek	59
<u>Literatuur</u>	60
<u>Bijlage</u>	61
Visie op onderzoek	62
Aanpak en methode	63
TOP-ideeën voor Centrum	66
TOP-ideeën voor West	68
TOP-ideeën voor Noord	70



Samenvatting

Doel van dit onderzoek was het achterhalen van de vragen: wat gaat goed in Wijkzorg vanuit het perspectief van 'nieuwe cliënten' en 'zelfredzame kwetsbare Amsterdammers' en wat zijn hun bronnen van veerkracht? Brede verkennende vragen, die een breed scala aan bronnen van veerkracht op heeft geleverd.

In dit onderzoek hebben vooral mensen deelgenomen die meer veerkrachtig zijn geworden of hun eigen veerkracht hebben hervonden dankzij Wijkzorg of initiatieven in de wijk. Dit kan in het heden of het verleden zijn geweest. Dit gaf de unieke mogelijkheid om een goed begrip te krijgen van welke elementen Amsterdammers in kwetsbare situaties* helpen bij het vergroten van veerkracht. We zagen dat de vitale elementen van Wijkzorg om deze veerkracht te vergroten uiteenlopend zijn en vaak in samenhang succesvol zijn. Deze elementen komen uit drie hoeken:

1. Vanuit de kracht van de Amsterdammer zelf;
2. Vanuit een helpende hand van naasten, vrijwilligers, professionals, buurtinitiatieven, en
3. Vanuit instanties die meewerkten.

De vitale elementen zijn gebundeld en vormgegeven in een 'Veerkracht Driehoek' (zie ook op volgende pagina). Deze Veerkracht Driehoek vat de werkzame elementen van Wijkzorg samen, gezien vanuit het perspectief van de Amsterdammer in een kwetsbare situatie.

In de Veerkracht Driehoek staat ten eerste beschreven dat Amsterdammers kracht halen uit zichzelf door 1) te weten wie je bent en wat je kan en 2) in contact te staan met anderen, je verbonden weten te voelen. Ten tweede gaat de Driehoek in op karakteristieken van een helpende hand in de ogen van kwetsbare Amsterdammers bijvoorbeeld door: 1) voor elkaar te zorgen, wederkerige zorg, 2) sensitieve professionele hulp die aansluit bij de cliënt, 3) creatieve oplossingen van professionals en inventiviteit, 4) ontmoetingen in de buurt, die levendigheid creëren en 5) vrijwilligers die 'er zijn'. Tot slot beschrijft de Driehoek randvoorwaarden voor instanties waardoor ze ervaren worden als 'meewerkend', zoals 1) om de regels heengaan als het moet, 2) niet teveel veranderen, 3) krijgen wat je nodig hebt als je het nodig hebt, 4) nieuwe dingen uit proberen en 5) buiten de kaders denken.

'Nieuwe cliënten' waren vooral tevreden als professionals hen stimuleerden om meer kracht uit zichzelf of een informeel netwerk te halen, mits dat haalbaar was. Cruciaal daarbij was dat de professional zowel oog had voor de kracht als de kwetsbaarheid van de cliënt. Amsterdammers waren het meest tevreden over professionals die beide kanten van de medaille erkenden, dan voelden ze zich 'gezien'. 'De kracht uit jezelf halen' ging daarbij vaak gepaard met een helpende hand en/of instanties die meewerkten; het samenspel tussen de drie hoeken uit de Veerkracht Driehoek. Ook zelfredzame kwetsbare Amsterdammers die er goed in slaagden om 'de kracht uit zichzelf te halen' vertelden vaak over trajecten uit het verleden waarin ze geleerd hadden hoe ze deze kracht aan konden boren, zoals leren om (tijdig) hun hulpvragen te formuleren, of hulp bij het aanleren van communicatieve vaardigheden. De verhalen van zelfredzame kwetsbare Amsterdammers onderstreepten het belang van 'meewerkende organisaties'. Als deze Amsterdammers toch ergens vastliepen, dan had dat vaak te maken met onwelwillende contactpersonen en onduidelijke bureaucratische procedures. Het ontplooiën van initiatieven om gemeentelijke dienstverlening zo transparant én cliëntvriendelijk in te richten is dus een belangrijke strategie om de zelfredzaamheid van Amsterdammers te vergroten.

** Belangrijk is om helder te houden dat deze conclusies gaan over Amsterdammers die in contact staan of hebben gestaan met Wijkzorg. Amsterdammers die Wijkzorg niet kunnen vinden of door schaamte of taboe niet in contact komen met Wijkzorg niet meegenomen zijn in dit onderzoek.*

[flexibiliteit] Om de regels heen als het moet

Regelruimte voor professionals om maatwerk te bieden
Nieuw en flexibel aanbod voor complexe situaties

[continuïteit] Niet teveel veranderingen

Facilitatie dat mensen dichtbij hun netwerk kunnen (blijven) wonen
Financiering aanpassingen om niet te hoeven verhuizen
Continuïteit van aanbod in de wijk

[toegankelijkheid] Krijgen wat je nodig hebt als je het nodig hebt

Korte lijnen tussen professional en cliënt
Simpel bureaucratische procedures
Zo kort mogelijke aanvraagperiodes
Inzicht in het aanbod

[creativiteit] Nieuwe dingen uitproberen

Experimenteren met alternatieve woonvormen
waarin burencancontact kan ontstaan

[integraliteit] Buiten de kaders denken

Steun uit onverwachte hoek (DWI)

Instanties die meewerken

48 elementen die

VEERKRACHT

van Amsterdammers
vergroten

Een helpende hand

Zorgen voor elkaar [wederkerigheid]

Steun om het 'samen' vol te houden
Mensen (kennissen, burens) om je heen hebben
Ontdekking wat je voor elkaar kunt betekenen

Professionele hulp die aansluit bij de cliënt is [sensitiviteit]

Ontdekking wat betekenisvolle ontmoeting is, iedere keer weer
Aandacht voor wie de cliënt is en zijn/haar talenten (doorvragen)
Samenwerken met ervaringsdeskundigen die de cliënt begrijpen
Erkenning dat er dingen zijn die de cliënt niet alleen op kan lossen
Waardering van de unieke kennis van de cliënt (niet de les lezen)
Warme overdracht naar informele zorg
Ondersteuning bij maken van contacten
Afbouw hulp in samenspraak met de cliënt
Sensitiviteit in bejegening

Creatieve oplossingen van professionals [inventiviteit]

Structurele oorzaken van problemen erkennen (niet individualiseren)
Continue zoektocht naar de juiste hulpmiddelen
Nieuwe en creatieve oplossingen
Meebewegen met de behoefte van cliënt

Ontmoetingen in de buurt [levendigheid]

De kans voor buurtbewoners om nieuwe activiteiten te starten
Een plek waar mensen gezelligheid buitenhuis vinden
Activiteiten gericht op inspiratie en zingeving
Gastvrije plek
Warmte en aandacht (niet zakelijk)
Betekenisvolle ontmoeting

Vrijwilligers die 'er zijn' [presentie]

De juiste 'klik' en boeiende ontmoetingen
Ondersteuning krijgen bij het vragen om hulp
De weg gewezen krijgen naar voorzieningen
Bespreekbaar maken van kwetsbaarheid

Kracht uit jezelf halen

Weten wie je bent en wat je kunt [identiteit]

Het leven vieren
Bewustzijn van eigen kwetsbaarheid
Je talenten kennen en benutten
Een uitlaatklep hebben
Op verhaal komen
Zelfzorg

In contact staan met anderen [verbondenheid]

Betrokken blijven bij de samenleving
Je kunnen verbinden met anderen
Kunnen geven en ontvangen
Hulp kunnen vragen
Erbij horen



ACHTERGROND

Dit hoofdstuk beschrijft hoe dit onderzoek tot stand is gekomen, welke doelen en vragen hieraan ten grondslag liggen en hoe het onderzoek is uitgevoerd.

Achtergrond

Handvatten bieden vanuit een waarderende blik

De gemeente Amsterdam heeft VUmc (afdeling Metamedica) eind 2016 gevraagd om te achterhalen wat goed gaat in Wijkzorg vanuit het perspectief van 'nieuwe cliënten' en 'zelfredzame kwetsbare Amsterdammers' en wat hun bronnen van veerkracht zijn. Waarom redt de ene cliënt het wel (net) en de ander niet? Hoe komt dit? En hoe kan Wijkzorg daarop aanhaken? Dit inzicht biedt de gemeente en Wijkzorgprofessionals en -organisaties handvatten voor praktijkverbetering.

Nieuw en zelfredzaam in de WMO

Focus in dit onderzoek lag op twee groepen Amsterdammers. De eerste groep Amsterdammers betreft de cliënten die nieuw zijn in de Wmo (zonder verleden in zorg of ondersteuning, dus vanaf 1 januari 2015 pas Wmo-cliënt). De tweede groep betreft Amsterdammers die ondanks hun kwetsbaarheid toch zelfredzaam zijn (met of zonder hulp van informele netwerken) en geen of slechts lichte ondersteuning ontvangen vanuit Wijkzorg (zoals 'vinger-aan-de-pols-contact'). Vragen die we in dit onderzoek stelde was: wat kunnen we leren van deze Amsterdammers en wat zijn hun bronnen van veerkracht, en hoe worden deze gemobiliseerd? Vanaf hier gebruiken we de volgende termen om deze groepen Amsterdammers aan te duiden:

- 'Nieuwe Wmo-cliënten'
- 'Zelfredzame kwetsbare Amsterdammers'.

Onderzoeksdoel

De doelen van het onderzoek:

- Ervaringen van nieuwe WMO-cliënten in kaart brengen waarbij we de bronnen van veerkracht van deze Amsterdammers en de goede/vitale elementen in de ondersteuning zichtbaar maken.
- Ervaringen van zelfredzame kwetsbare Amsterdammers ophalen en ook daarbij de bronnen van veerkracht en de goede/vitale elementen in de ondersteuning beschrijven.
- Dialoog faciliteren (met cliënten, gemeente, professionals uit Wijkzorg en middenkader alliantiepartners) en zo bij te dragen aan onderling begrip, het leren herkennen van bronnen van veerkracht/goede elementen in de ondersteuning en het benoemen van de mogelijkheden om deze te versterken.
- Formulering van handvatten om deze bronnen van veerkracht en vitale elementen in de ondersteuning te versterken, voor de gemeente Amsterdam, professionals in Wijkzorg en de alliantiepartners.

Participatief actieonderzoek

Onze aanpak is participatief actieonderzoek (ICPHR, 2013). Dit is een vorm van kwalitatief onderzoek, waarbij onderzoekers samenwerken met diegene waar het om gaat, in dit geval 'nieuwe Wmo-cliënten' en 'zelfredzame kwetsbare Amsterdammers', maar ook professionals en andere stakeholders in de wijk. Door de ervaringen van deze Amsterdammers op te halen en de dialoog te ondersteunen tussen cliënten, alliantieleden en professionals in Wijkzorg, formuleerden we gezamenlijk handvatten voor verandering.

De onderzoeks aanpak en visie op onderzoek is meer in detail beschreven in de bijlage.

Onderzoeksvragen

De vragen van het onderzoek:

1. Hoe vergaat het de nieuwe Wmo-cliënten?
 - Hoe ervaren zij de zorg en ondersteuning die ze ontvangen vanuit de Wmo?
 - Welke bronnen van veerkracht benoemen deze cliënten zelf en hoe weten zij deze bronnen van veerkracht te mobiliseren?
 - Hoe ervaren ze het appel dat gedaan wordt op hun eigen (veer)kracht, het informele netwerk en de algemene voorzieningen in de wijk? Wat ondersteunt hen om hier gebruik van te maken (bevorderende factoren)?
 - Wat zijn de vitale/goede elementen van Wijkzorg en het aanbod in de wijk?
2. Wat maakt dat 'zelfredzame kwetsbare Amsterdammers' zichzelf kunnen/weten te redden zonder (of met heel beperkte) professionele hulp?
 - Wat zijn factoren die maken dat zij in staat zijn om hun problemen zoveel mogelijk zelf op te lossen? Wat zijn hun bronnen van veerkracht, en hoe weten ze deze bronnen van veerkracht te mobiliseren?
 - Hoe ervaart men de inzet van het informele netwerk? Op welke manier kan het informele netwerk een betekenisvolle rol spelen volgens deze Amsterdammers?
 - Wat is de rol van collectieve voorzieningen, zoals het huis van de wijk in dezen?
3. Welke ideeën hebben nieuwe cliënten, zelfredzame kwetsbare Amsterdammers, alliantieleden en professionals in Wijkzorg om deze bronnen van veerkracht en goede elementen in de ondersteuning te versterken?
4. Welke positieve condities of randvoorwaarden zijn nodig om de 'kanteling' naar meer veerkracht te bewerkstelligen? Hoe kunnen gemeenten, alliantiepartners en professionals in Wijkzorg hieraan bijdragen?





PORTRETTE

Dit hoofdstuk presenteert 8 portretten met daarin verhalen en foto's van 'nieuwe Wmo-cliënten' en 'zelfredzame kwetsbare Amsterdammers'. In de kantlijn van de portretten ziet u 'bollen' met daarin elementen uit de Veerkracht Driehoek: veerkracht door 'de Amsterdammer zelf' (groen), 'de helpende hand' van naasten, burens, professionals, vrijwilligers (blauw) en 'instanties' (grijs).



MEVROUW BEER | CENTRUM



Mevrouw Beer (pseudoniem)

Mevrouw Beer is een zeer zelfstandige en eigengereide Indonesische mevrouw, die veel in haar leven zelf heeft moeten opknappen. Haar beide ouders zijn omgekomen in de oorlog in Indonesië: *“Het was het begin van de oorlog. Mijn vader bleek bij de inval van de Japanners vermist. Ik weet nog steeds niet wat er gebeurd is. Ik probeer daarachter te komen, maar ja. De ene zegt dit... De andere zegt dat. Het is waar... je kan het niet afsluiten.”* Haar moeder is in de overgangstijd van de regering vermoord: *“Ik heb haar dus een jaar voordat ze overleed nog gezien. Toen zei ze: ‘nou, ik kom jullie ophalen’, want ze ging op zoek naar een huis en naar werk. Ze had ons bij de familie op het platteland achtergelaten. Ze is nooit meer teruggekomen. Ik heb haar nooit meer gezien. Gek, maar dat begin je pas te beseffen als je ouder bent. Ook niet als je nog jong bent en ik bedoel als je een gezin hebt. Ja, dan krijg je dat de kinderen groter worden en dan zeggen ze: ‘waarom heb jij geen papa en mama?’ Maar als je nóg ouder wordt, dan pas ga je het goed beseffen. Tenminste, dat is mijn idee, hoor.”*

Kunnen
geven en
ontvangen

Doordat ze als wees is opgegroeid, verzet ze zich tegen het (weer) afhankelijk moeten zijn van anderen: *“Je hebt een hoop alleen moeten opknappen. Dat is waarom ik probeer om, tegen het advies van iedereen in, dus stront eigenwijs, alles zelf te doen. Ik heb mijn leven lang “dankje” moeten zeggen. Nou ja, als wees, dan ben je echt afhankelijk van mensen. En dan moet je steeds.... 19 jaar geleden overleed mijn pleegmoeder. Daar heb ik altijd ‘dankjewel’ tegen moeten zeggen. Want als er iets was waardoor ze het niet naar haar zin had, dan was het: ‘ja, maar ik heb jou’ en dan kreeg je een riedel van... . Als je dat je levenslang te horen krijgt... Dat heeft veel impact op je.”*

Bewustzijn
van eigen
kwets-
baarheid

De laatste jaren wordt mevrouw Beer langzaam blind. Dat confronteert haar met het weer afhankelijk worden van anderen, iets waar ze zich altijd tegen heeft verzet: *“Ik weet dat ik blind word, alleen ik weet niet wanneer. Het kan nu gebeuren, het kan ook pas over twee, drie jaar gebeuren. Maar dat is dus mijn voorland. Dan zit je echt opgesloten in huis, maar ook in je eigen lichaam. Hoe dat moet, dat weet ik nog niet. Daar zit ik behoorlijk tegen te knokken met allerlei ellende, koppijn en vermoeidheid van dien. Gewoon doorgaan, wat moet ik anders?”*



Continue zoektocht naar de juiste hulpmiddelen

In haar eigen huis heeft mevrouw Beer veel aanpassingen gedaan. Daardoor weet ze zich daar goed te redden: *“Alles praat hier. Dus schrik niet als je opeens iemand hoort praten.”* Maar ze komt steeds minder buiten. Dat komt ook door wat anderen tegen haar zeggen of adviseren. Zo wil ze bijvoorbeeld wel graag naar buiten, maar ze mag niet meer alleen haar huis uit van de dokter. Daardoor wordt haar wereld steeds kleiner: *“Ja, op een gegeven moment zul je het moeten opgeven, maar, ik bedoel, ik ben panisch, ik voel me net, nou, dat zul je wel gezien hebben, als je in Indonesië geweest bent. Ze hebben vogeltjes in een kooitje. Dan bovenop een paal en dat hij zingt, nou, zo voel ik me zo zoetjes aan. Dat deurtje van dat kooitje staat nog op een héél klein kiertje. Een zuchtje wind, en dan kan hij dichtslaan, dat is met mijn ogen ook. Dat uh, ja, dan zit hij opgesloten. En dan komt hij er niet uit. En het is heel gek, hoe slechter ik ga zien, hoe meer ik de beesten in gevangenschap leer kennen.”*

Verbonden blijven met de samenleving

Aandacht voor identiteit & talenten

Mevrouw Beer leeft echter op wanneer we spreken over de reizen die ze heeft gemaakt en het vrijwilligerswerk dat ze heeft gedaan. Haar betrokkenheid, vrijwilligerswerk en bezorgdheid om anderen, lijkt haar veel te hebben gebracht. Ook wil ze graag als vrijwilliger actief blijven, zoals ze haar hele leven gedaan heeft. Daar lijkt ze nu de kans niet meer voor te krijgen van de professionals waar ze zelf hulp van krijgt, tot haar grote verdriet: *‘Hè, je bent afhankelijk van die mensen. Misschien dat ik daarom hier nu zo mee zit te knokken. Vooral met die dingen waarvan ze zeggen: ‘Laat het toch zitten.’ Ik heb 40 jaar vrijwilligerswerk gedaan, dat wil ik nog doen, maar toen ik dat zei, kreeg ik te horen van ‘de lamme helpt de blinde’. Toen ben ik gaan nadenken, het is ook waar. Ik bedoel, jij wilt iemand helpen die iets ook niet zo goed kan, en zelf kun je het ook niet. (...) Toen zei ze: ‘Ja, als er met één van jullie tweeën iets gebeurd, wat dan? Ja, toen ben ik gaan nadenken, toen dacht ik, ja, daar heeft ze ook wel gelijk aan. Want hoe help je elkaar als...’* Mevrouw Beer lacht: *‘Maar, ik probeer het nog iedere keer opnieuw’*. Ze probeert op haar manier iets voor anderen te blijven betekenen. Zo koopt ze elke zaterdagmorgen heel vroeg twee bosjes bloemen, één voor haarzelf en één voor haar benedenbuurvrouw die eenzaam is en veel alleen thuis is.

Kunnen geven en ontvangen



Antonia Blom | CENTRUM



Antonia Blom

Een uitlaatklep hebben

Antonia Blom (75 jaar) is een geboren en getogen Amsterdammer. Ze werd tijdens de oorlog geboren, als dochter in een katholiek gezin met zeven kinderen. Ze woonden in Amsterdam-West waar haar ouders een eigen zaak hadden. Op haar 18^e ging ze als au-pair naar het buitenland: *'Mijn zussen deden dat ook en ik deed dat dus ook maar.'* Hier is de kiem gelegd voor de reislust die ze haar hele leven zou hebben. Ook nu nog gaat ze elke drie maanden naar Goa in India om te overwinteren, waar ze ook haar yoga beoefent.

Aandacht voor structurele oorzaken

Door haar eigen doorzettingsvermogen en wilskracht heeft ze een aantal moeilijke periodes overwonnen. Op haar 42^e kreeg ze een burn-out door haar werk als verzorgende op de kinderafdeling: *"Dat heb ik drie jaar volgehouden en toen was het op. Kinderen zien doodgaan. Dat is heel heftig. En daar is eigenlijk geen tijd voor om dat te verwerken, want het is in het ziekenhuis zo ontzettend druk."* Na de burn-out volgde een rechtszaak, waarin ze haar recht heeft kunnen halen. Antonia heeft toen haar leven over een andere boeg gegooid. De reguliere geneeskunde kon mevrouw weinig bieden in deze periode van haar leven: *"Ik kreeg toen een grote pot valium van de dokter. Nou ik zei, sorry, maar ik kom hier nooit meer. Toen heb ik een switch kunnen maken. Ik ben niet meer teruggegaan in de verpleging en ben begonnen met alternatieve therapie."* Haar keuze voor een meer spirituele weg, strookte niet altijd met de visie van haar familieleden: *"Wat je moet begrijpen is dit: een burn-out is eigenlijk één grote identiteitscrisis. Je hebt geen werk, en je bent ook niet meer dezelfde persoon die je familie en je partner daarvoor hebben gekend."*

Op verhaal komen

Uitlaatklep hebben

In die tijd heeft ze veel aan yoga en massages gehad, en veel in de natuur gewandeld. Die leefstijl brengt haar nog steeds veel goeds: *“Gisteren was het echt mijn dip-dag. Toen ben ik om 6 uur ’s avonds naar de yogales gegaan. Een uur daarvoor dacht ik nog, ik ga even een uurtje liggen. Maar dan ben ik toch blij dat ik gegaan ben. Na de yogales, dan voel je je echt weer... herboren!”*. Door haar burn-out heeft ze geleerd om voor zichzelf te zorgen: *“Kijk, je was natuurlijk gewend ook van huis uit altijd voor een ander te zorgen en niet voor jezelf. Maar ik moest eerst mijzelf oplappen. Dat gaat beetje bij beetje”*. Pas toen het beter met haarzelf ging, ontdekte ze dat ze dit zelf ook graag weer door wilde geven aan anderen. Inmiddels geeft mevrouw al weer jaren yogales aan andere senioren. Ze is veel goede mensen op haar weg tegengekomen, gelijkgezinden die ook met spiritualiteit en alternatieve geneeswijzen bezig waren: *“Ik heb goede leraren om mij heen gehad.”*

Zelfzorg

Het leven vieren

Ongeveer twee jaar geleden werd borstkanker bij Antonia geconstateerd. Ook in dat medische traject is mevrouw steeds dicht bij zichzelf gebleven en is het voeren van haar eigen regie heel belangrijk: *“Ik heb maar één motto, ik wil leuk doodgaan”*. Belangrijk voor haar is vooral een positieve insteek hebben, vertrouwen in de toekomst hebben. Tijdens haar burn-out heeft ze geleerd: *“Ja, heb vertrouwen, er komt ook iets voor mij.”* Ze heeft veel mooie mensen om zich heen, maar benoemt ook dat ze daar bewust in heeft geïnvesteerd: *“Dat moet je ook voeden.”*

Inspiratie en zingeving

Op dit moment maakt ze geen gebruik van voorzieningen in de wijk, doet wel mee aan wat activiteiten. Ze is niet bang om wat nieuws te proberen, zoals een cursus moderne dans voor senioren: *“Weet je, je moet dan ook niet te veel oordeel hebben en te veel kritiek hebben, maar gewoon doen! Nou, ik heb ervan genoten.”* Ze heeft een aantal contacten in de buurt en redt zichzelf. Stadsdorp Nieuwmarkt is voor mevrouw ook een soort vangnet: *“Ik vind het een mooi initiatief. Ik vind het fijn dat het geen clubjes zijn waar je bingo moet spelen of wat dan ook. Binnenkort komt er een lezing van Geert Mak, die schrijver. Dat vind ik leuke initiatieven.”*

Inzicht in het aanbod

Antonia is blij met haar nieuwe huisarts, waar ze ook de nodige informatie over het aanbod van Centram (maatschappelijke dienstverlening) vond. Als zij iets nodig zou hebben, dan weet zij het dus wel te vinden. Ze vindt het belangrijk om voldoende informatie voor zichzelf te vergaren (bijvoorbeeld ook over euthanasie toen ze zo ziek was), maar wil zich niet teveel zorgen maken over de toekomst: *“Voor de rest, je kunt niet koffiedik kijken. Kijk, als ik ga zitten van: “Oh mijn god, als ik die trappen niet meer op kan, als ik dit niet meer kan, als ik dat niet meer kan. Ja, daar word je niet goed van, toch? Het gaat om het nu. Ik zeg maar: geen zorgen voor de dag van morgen.”*



MICHELLE EN PIET | WEST



Michelle en Piet (pseudoniem)

De Amerikaanse Michelle en Nederlandse Piet hebben een bewogen leven achter de rug. Zij kwam na 'een bohemian life in New York' in Amsterdam terecht waar ze Piet ontmoet. Michelle vertelt: *"Hij dronk elke avond en hij vroeg me uit. Dus ik vertelde hem dat hij moest stoppen en een jaar droog moest zijn, voordat ik hier überhaupt over zou denken. Dus dat deed hij. En ik was heel erg verrast. Toen hij een paar jaar droog was, zijn we getrouwd in Kentucky in 2005."* Ze zijn gelukkig met elkaar: *"We hadden hele goede jaren. En toen..."*

In 2009 gaat het mis. Na de renovatie van hun huis en het veranderen van medicatie gaat Piet weer drinken: *"Ik had eigenlijk de controle niet meer over mijn eigen leven."* Soms leidt het drinken ook tot agressie en geweld, zo ook eind vorig jaar. Toen was het crisis. Piet: *"In één van die nachten heb ik alle pincetten met secondelijm aan elkaar geplakt."* Michelle: *"Sommige mensen noemen het kunst..."* Hoewel ze zielsveel van elkaar houden, realiseerden ze ook, dat ze van elkaar gered moesten worden. Michelle: *"Ik weet niet wie de politie die nacht belde, maar hij of zij was een engel. Hij of zij heeft ons leven voor goed veranderd."* Piet krijgt een straatverbod en wordt opgenomen in Mentrum (zorgorganisatie voor onder andere mensen met een verslaving). Michelle typeert hun relatie als volgt: *"Als het goed is, is het heel goed. Als het slecht is, is het heel slecht."* Hoewel ze elkaar veel pijn doen, betekenen ze ook alles voor elkaar. Michelle: *"We zullen nooit vergeten dat dit een gewelddadige relatie is, en zoals veel gewelddadige relaties, mensen vallen weg totdat je aan het eind alleen maar met z'n tweetjes overblijft."*

Steun om
het samen
vol te
houden



Het leven
vieren

De moeilijke momenten hebben hun sporen achtergelaten in het huis van Michelle en Piet. Maar de liefde die ze voor elkaar hebben ook. Ze zijn getrouwd op een woensdag en hebben dat gedurende hun huwelijk iedere week gevierd met een attentie: *“Je hebt goede tijden om te herinneren. Het is niet allemaal slecht. Het gaat om de schoonheid van de kleine dingen.”* Bijna alle objecten die in het huis staan, zijn op woensdag als cadeau aan elkaar gegeven. Michelle wijst een beeldje aan dat in de gang staat en zegt trots: *“Dit is ons 500^e huwelijkscadeau.”*

Op verhaal
komen

Piet worstelt om te begrijpen wat er gebeurd is: *“Als ik maar met iemand kon praten. Ik had de behoefte om te praten. Iedere dag wel. En dat gebeurde dus niet. Want, ik begreep een heleboel dingen niet. Ik heb 80% van wat ik hier gedaan heb.... dat weet ik niet meer. Dat zijn vraagtekens. En ik wilde die vraagtekens weg hebben, want je kan niet leven met vraagtekens. Maar de psychiater die zei: ‘Wat is het probleem? Oké, we brengen je medicatie weer helemaal op orde’. Dat probleem lossen we wel op. Bye, bye.”* Echter medicijnen is niet wat Piet zelf denkt dat nodig is om te begrijpen wat er gebeurd is en dat te repareren.

Talenten
inzetten of
ontdekken

Bij gebrek aan iemand die hem ‘op verhaal laat komen’, repareert Piet op zijn eigen manier zijn fouten. Hij is van huis uit timmerman en uit zichzelf in de enige taal die hij op dat moment heeft. Michelle: *“Hij komt hier gedurende de dag en komt dingen maken die hij heeft gebroken.”* Alle meubels worden zorgvuldig herstelt, de lichtknopjes weer netjes vastgemaakt aan de muur en ook Gloria – de paspop die in de kamer staat en die haar hoofd heeft verloren toen Piet haar op de grond gooide – wordt weer in ere herstelt. Michelle *“Je hebt haar weer mooi gemaakt.”*



Nieuw en flexibel aanbod in complexe situaties

In diezelfde periode blijkt dat Piet een openhartoperatie moet ondergaan. Hij kan dan al niet meer terecht bij Mentrum. Hij mag van de rechter ook niet terug naar Michelle. Piet verblijft die periode in de daklozenopvang van het Leger des Heils. Na de operatie wordt Piet geacht om daar terug te keren. Michelle heeft het daar heel moeilijk mee: *“Ik kon niet geloven dat dat het beste was om te doen. Nog steeds denk ik dat dit precies is waar het systeem ‘f*ckt up’ is. Er is geen goede plek voor mensen die psychisch in de war zijn en lichamelijk zwak zijn. Zij zijn gewoon niet meer in staat om voor zichzelf te zorgen of om hulp te vragen. Dit is voor ons best het allerbelangrijkste punt uit ons hele verhaal, want hier ging het echt goed mis.”*

Bewust omgaan met eigen kwetsbaarheid

Ondertussen zoeken de professionals om Michelle en Piet heen naarstig naar een oplossing: met succes. Tenminste, zo lijkt het: *“Er gebeurde uiteindelijk een wonder. Ze boden hem een appartement aan.”* De sociaal werker was heel blij, iedereen was heel blij, en toen zei hij: *“Ik wil het niet, want het is te ver”*. En iedereen was boos. Dus kwamen ze met hem praten. Ik was ook boos: *“Wat bedoel je: je wilt het huis niet?”* Uiteindelijk zei hij: *“Het is te ver. Niemand zal ooit meer langskomen. Ik ken mijn burens niet. Het is koud en ik denk over een scheiding. Ik mis je en denk dat ik weer ga drinken anders.”* Michelle was verbaasd dat hij inzag dat het niet veilig voor hem was daar.

Regelruimte voor professional

Vorige maand heeft Piet, dankzij de sociaal werker, een huis toegewezen gekregen in de buurt bij Michelle, waar iedereen heel bij mee is.

Mensen om je heen hebben

Er is echter één probleem: ze hebben geen geld om het huis in te richten. Beetje bij beetje sprokkelen ze was huisraad bij elkaar die ze in het nieuwe huis proberen te krijgen. Maar hun netwerk is kwetsbaar en informele hulp is niet makkelijk te organiseren, dus geven ze het beetje geld dat ze nog hebben uit om de spullen in Piet zijn nieuwe huis te krijgen: *“Het is lastig om mensen te vinden. En een auto. Het is makkelijker om een man en auto te huren, dan van anderen te verwachten dat ze helpen. De kosten voor pizza en bier als dank kosten meer...”* Iemand uit de daklozenopvang had aangeboden om enkele dingen te verhuizen met de bakfiets. Wat bleek echter, daar moesten ze ook voor betalen. Piet zegt: *“Het maakt niet uit, wie je vraagt. Het kost je altijd geld. Zelfs bij het daklozen centrum vragen ze geld.”* Michelle vult aan: *“En hij zegt: als ik bij de daklozenopvang vraag om te helpen, weten ze waar ik woon en dan komen ze aan de deur voor geld of eten.”*

Procedures versimpelen

Als het gaat om de verhuisvergoeding, waar ze in eerste instantie recht op leken te hebben, lijkt de bureaucratische malle molen een grote uitdaging. Afspraken worden vergeten: *“Hij sliep nog...”* En er lijken ook fouten gemaakt te worden in de aanvraag door een professional. De aanvraag lijkt inmiddels afgewezen te zijn, maar Piet weet niet precies wat hij nu moet doen: *“Die heeft gezorgd dat ik een brief krijg van het indicatiebureau. En daar ben ik naartoe geweest. Ik had een afspraak. En die hebben het afgewezen.”* Inmiddels lopen de schulden van het stel op. Ze zijn gefrustreerd en moedeloos over de situatie, en weten niet goed wat ze daar zelf aan kunnen doen. Hij: *“Alles mislukt.”* Zij: *“Ik voel dat ik alles krijg, en hij niets. Hij is zo vaak gebroken. Hij komt hier, en zit in de stoel en huilt uren.”*

Sommige dingen kan een cliënt niet alleen oplossen

Ze hebben echter het gevoel dat ze op de goede weg zijn. Doordat Piet een huis in de buurt heeft gevonden, kan hij langzamerhand een eigen thuis creëren, in de buurt van Michelle. Langzaam lukt het ook om hun eigen leven op te bouwen, zonder elkaar geheel kwijt te raken. Er ligt echter nog één grote uitdaging voor hen: de boedelverdeling. Wat moeten ze doen met alle spullen die ze in de loop van hun huwelijk zo liefdevol hebben verzameld en gekoesterd? Ze zien niet hoe ze die ooit uit elkaar kunnen halen, bijna zoals ze hun eigen levens onmogelijk uit elkaar kunnen denken: *“Je kunt zeggen: ik wil dit en ik wil dat. Maar tja, ze leven hier...”*



Mbarek Alaoui Abdallaoui | WEST



Mbarek Alaoui Abdallaoui

Het leven
vieren

Mbarek Alaoui Abdallaoui (71) heeft Parkinson. Hoewel zijn lichaam niet altijd meer meewerkt, probeert hij zijn geest kalm te houden: *“Ik kijk naar andere mooie tijden die ik heb gehad. Ik heb 10 marathons gelopen, ik heb mooi werk gehad, er zijn zoveel positieve dingen. Maar je weet ook van tevoren dat zo iets zou komen. Bij oude mensen weet je dat ze ziek worden, dat ze iets mankeren. En dan moet je dat gewoon accepteren.”* En dat is wat Mbarek doet. Hij waardeert het leven dat hij nu heeft: *“Ik zie om mij heen mensen die met Parkinson die niets meer kunnen doen. Ik kan nog bijna alles: Okey, ik kan praten, ik kan voor jullie de deur open maken, ik maak mijn eigen ontbijt. Soms maak ik zelfs mijn eten, als ik daar zin in heb. Dan denk ik bij mezelf: ‘Waar moet ik me druk om maken?’ Ik ben 71, iedereen gaat dood, daar kan ik niet omheen. Daar kun je niks aan doen. Zo word ik weer rustig.”*

Je kunnen
verbinden
met
anderen

Zijn hele leven lang heeft meneer zich ingezet om culturele, religieuze en taalbarrières te overbruggen. Hij kwam op zijn 21^e naar Nederland, waar hij op onderzoek uitging: *“Toen ik jong was zeiden ze in mijn land: als je niet gelooft, dan ga je naar de hel. Ik vroeg me af: waarom?”* Hij ging in gesprek met alle mensen uit alle religies en concludeerde: *“Als je wakker wordt ‘s ochtends, moet je alleen maar goede dingen doen. Dat is mijn Islam.”* Hij trouwde een Nederlandse vrouw, waar hij nog steeds zeer gelukkig mee is: *“Wij hebben het goed. Wij knuffelen elkaar, wij praten. Al 46 jaar of 47 jaar. Wij kunnen niet zonder elkaar.”* Meneer maakt met zelfspot een grapje: *“En dat met een Marokkaan...”* En hij moet lachen. *“Van al mijn Marokkaanse vrienden van vroeger die ook een Nederlandse vrouw hadden, ben ik de enige die nog samen is met zijn vrouw.”* Hij werkte zich op tot sociaal tolk, waarin hij letterlijk probeerde bij te dragen aan wederzijds begrip.

Erbij horen

Meneer geeft aan dat de beeldvorming over de islam hem heel verdrietig maakt. *‘Dat vind ik nog erger dan mijn Parkinson.’* Mbarek heeft zichtbaar tranen in zijn ogen. Het gesprek stopt even. *“Er wordt van alles geschreeuwd, ook door de heer Wilders. Kijk, ze kunnen me voor van alles en nog wat uitgescholden, dat doet een beetje pijn. Maar als op deze manier over je profet gesproken wordt, dan ga ik huilen. Ik kan er niks aan doen.”*



Talenten
inzetten

Mbarek is een salsa-meester en heeft jarenlang les gegeven in Utrecht. *“Ik had zoveel vrienden... Ik was altijd bezig. Maar mijn vrouw wilde altijd al graag in Amsterdam wonen. Dus ik zei ‘okay, ik heb altijd in Utrecht gewoond. Nu ben jij aan de beurt, we gaan naar Amsterdam’. Zij had dit huis en dus zijn we hier gaan wonen. Salsa kan ik inmiddels niet meer door de Parkinson. Ik dans nog af en toe met mijn vrouw hier in huis. Als ik naar salsa ging dan danste ik van één tot zes uur ‘s ochtends. De hele nacht alleen maar dansen en lesgeven. Maar nu hier kan ik dat niet meer.”*

Betekenis-
volle
ontmoeting

De diabetesverpleegkundige voelde aan dat Mbarek iets miste. *“Zij heeft allerlei dingen met mij geprobeerd, maar helaas kon ik niet de mensen vinden op mijn niveau. Laat ik het zo zeggen: ik ben één keer naar het buurthuis geweest om daar tussen de mensen te zijn. Maar dat zijn helaas een heel ander soort mensen. Dat kon ik niet verdragen. Ik was er één dag, tweede dagen en toen heb ik tegen haar gezegd: ik blijf liever hier alleen dan dat ik daar zit. Daar word ik pas écht ziek.”* Het buurthuis paste niet echt bij Mbarek. *“De gesprekken gingen eigenlijk nergens over. We hebben ook geen gezamenlijke gespreksonderwerpen, want zij hebben het niet over hun verleden. Ik hou van mensen die over hun verleden spreken. Het is een soort geschiedenis. Dus ik heb ook tegen mijn vrouw gezegd, ik kijk liever thuis televisie dan dat ik ga wandelen met die mensen.”*

Meebeweg
en met de
behoefte
van de
cliënt

Uiteindelijk kwam meneer in contact met de maatschappelijk werkster en koppelde zij hem aan een maatje. Dat klikte wel: *“Hij wil alles weten en vraagt ook naar de dingen die hij niet weet. We vullen elkaar aan. Toen mijn vrouw jarig was hebben we haar verjaardag gevierd bij mijn dochter thuis. We hebben hem (zijn maatje) toen ook meegenomen. Hij (het maatje) heeft zelf ook geen leuk verleden, hij had zeer streng religieuze ouders. Maar hij heeft wel van alles gedaan en heeft veel te vertellen. Hij vindt het leuk om mijn levensverhaal te horen, hij hoort dan allemaal nieuwe dingen.”* Meneer is heel erg blij dat hij zijn maatje heeft ontmoet, vooral omdat hij ook nieuwsgierig is: *“Hij komt steeds weer met nieuwe vragen.”*

Weder-
zijds
contact



MENEER EN MEVROUW PEETERS | WEST



De heer en mevrouw Peeters (pseudoniem)

Meneer (80) en mevrouw (78) zijn 54 jaar getrouwd. Meneer is sinds een jaar of drie slecht ter been. Het begon met pijn in zijn rug: *“Ja, ik kan geen 100 meter meer lopen, dan krijg ik het in mijn rug of in mijn knieën.”* Mevrouw voelt zich al een tijdje niet helemaal lekker. *“Ik heb een tijd gehad dat ik zo moe was, als ik opstond, was ik al moe. En dan heb je ook nergens zin in hè. Dan dacht ik, bah, weer naar de hoek, nou, wat is de hoek? Een kort eindje.”* Mevrouw heeft in 2010 een hartaanval gehad en kan niet meer zoveel als vroeger. Daar ligt het volgens haar ook wel aan. Maar het is wel moeilijk te accepteren: *“Ik ben af en toe gewoon een beetje depressief hè, omdat je dan niet meer kan wat je wilt... Een beetje kwaad op je eigen... Het is van tijd tot tijd, het overvalt je. Dan sta je daarmee op en dat kun je niet van je afschudden.”*

Aanpassing
om niet te
verhuizen

Ze genieten van hun huis. Ze hebben een mooi uitzicht over het water en wat er allemaal gebeurt op straat. De trappen vormen wel een probleem. Meneer heeft al eens geïnformeerd over een traplift, maar dat schijnt niet te kunnen. Hij redt het nu door af en toe onderweg te gaan zitten. Dat kan omdat het brede treden zijn. Als hij geld had, zou hij er zelf één (een traplift) aanschaffen: *“Misschien als ik een prijsje win in de postcode.”* Gelukkig helpen de jongere burens weleens met een tas naar boven slepen. Maar die zijn er niet altijd. Meneer, die jaren gewerkt heeft als timmerman, heeft daarom aan het balkon een takel gemaakt waarmee zij hun boodschappentassen omhoog kunnen hijsen.

Talenten
inzetten (of
ontdekken)

Veel contacten zijn inmiddels weggefallen. Ze zijn overleden of hebben hun eigen sores. De zus van mevrouw is onlangs opgenomen in een verpleeghuis. Dat doet haar veel verdriet. Ze waren altijd erg hecht. Mevrouw gaat met enige regelmaat op bezoek, maar volgens haar herkent haar zus haar niet echt meer. *“Ze mist ook niemand. Als ik kom, dan vindt ze het leuk, maar als je weggaat, is het ook goed.”* Maar ze vindt het toch belangrijk om te blijven gaan. *“Voor je eigen gevoel natuurlijk hè”.*

Kunnen
geven en
ontvangen



Lekker & Voordelig buiten eten

Lekker & Voordelig buiten eten

STOMERIJ
trekplek
KUNSTGRAS
10-15





Steun om
het
samen vol
te houden

Meneer en mevrouw zijn dus vaak samen thuis. Ze gaan dan allebei hun eigen gang. Mevrouw zit vaak te puzzelen en meneer zit aan tafel te computeren: *“Facebook, daar kijk ik dan naar.”* Meneer is niet echt een prater. Mevrouw: *“Dat is hij nooit geweest, alleen nu valt het meer op natuurlijk. Als je de hele dag thuis bent. Toen hij werkte, had ik het niet in de gaten, want dan ging je allebei je eigen weg.”*

Gezellig-
heid
buitens-
huis

Mevrouw Peeters houdt van de reuring en gezelligheid en heeft ook behoefte aan contact met andere mensen. Ze zoekt dat ook bewust op. Ondanks de vermoeidheid probeert mevrouw elke dag even naar buiten te gaan, al is het alleen maar naar de Albert Heijn. *“Al zijn het maar twee dingen, even eruit, dat ik even in beweging ben. Want de hele dag binnen zitten, is ook niks natuurlijk. En je komt, ontmoet weer mensen waar je een praatje mee maakt. Dat zijn toch ook vaak dezelfde mensen.”* Mevrouw zit daarom ook op een sjoelclub in de Klinker. Meneer haalt haar daar op en drinkt vaak nog een biertje. Dan is hij er ook even uit. Mevrouw ging vroeger ook op maandagochtend koffie drinken. Op donderdag gaan meneer en mevrouw samen naar de fitness, ook in de Klinker. Ook gaan ze nog zeer regelmatig naar hun vaste camping in Noord-Holland. Ze treffen daar vaak dezelfde mensen aan, maar het is niet meer zo hecht als vroeger: *“Er zijn er ook een heleboel afgevallen. Die zijn overleden.”* Maar toch: *“Er gaan aardige mensen heen. En iedereen helpt met de caravan neerzetten en dan de voortuin eraan en de voordeur er weer in. Dus dat is wel fijn.”*

Je kunnen
verbinden
met
anderen

Warme
overdracht
naar de
buurt

Meneer en mevrouw hebben één dochter, die ook in Amsterdam woont. Zij had mevrouw geholpen met het vinden van de sjoelclub en de koffieochtend. Meneer en mevrouw krijgen hulp van een maatschappelijk werkster voor een aantal praktische zaken. Zij had hen ook op de mogelijkheden in de Klinker gewezen. De Klinker is voor hen nu een vaste plek geworden, waar ze voor van alles terecht kunnen. Mevrouw: *“Dat hoort bij ons nu.”* Mevrouw is daar ook wel bewust mee bezig: *“Ja, maar je moet dat zelf ook opzoeken natuurlijk.... Je kan ook zeggen van: ‘Ik ga zitten en ik wacht maar af wat er gebeurt, maar dan gebeurt er niks.’”*

Het leven
vieren



Fred | NOORD



Fred

Hulp
kunnen
vragen

'Na drie jaar schuldenvrij'. Zo luidde de kop boven het vorige interview met Fred in een tijdschrift. Nog even en hij is een bekende Amsterdammer, want binnenkort verschijnt er ook een interview met hem in de Mug (gratis maandblad in Amsterdam). Fred vertelt over zijn leven, dat lang in het teken stond van gokken en de bijbehorende schulden: "Ik zat nooit lekker in mijn vel. Ja, en toen kwam ik in zo'n gokhal met vrienden. Zo is het gekomen." Fred kreeg jaren terug ook al hulp, maar kreeg een terugval toen zijn moeder overleed: "Toen redde ik het niet, ik raakte mijn baan kwijt. Ik heb het twee jaar zelf geprobeerd, maar heb toch uiteindelijk aan de bel getrokken bij Doras. Die heeft mij geholpen met het traject. Toen ben ik in de schuldsanering gekomen." Hoewel Fred inmiddels schuldenvrij is, vindt hij het wel prettig om de bewindvoering in stand te houden: "Ik krijg iedere week gewoon geld gestort. Dus ik betaal gas en licht wel zelf. Toen ik in de schuldsanering zat, toen heb ik dat gelaten. Ik vind het wel goed eigenlijk. Een beetje bescherming is dat."

Samen
met cliënt
hulp
afbouwen

Betekenis-
volle
ontmoeting

Fred had last van stress en spanningen en is vorig jaar omstreeks september door iemand van de kerk, waar hij regelmatig komt, naar Philadelphia verwezen. Hij heeft twee begeleiders waar hij afwisselend één keer in de week een gesprek mee heeft, iets wat hij mist op andere plekken: *"Ja, ik heb wel familie, maar die zie ik niet. Dus kon ik in de kerk praten met mensen. Je mist toch gesprekken, weet je. In de kerk... die weten niet alles. Dus dan praat ik gewoon over normale dingen, snap je"*, zegt Fred lachend. Begeleiding was voor Fred een uitkomst.

Een uitlaatklep hebben

Als Fred onrustig is, dan gaat hij fietsen of wandelen. Soms alleen, soms met iemand van de kerk. Dat heeft hij geleerd, toen hij na het overlijden van zijn moeder een cursus volgde over rouwverwerking: *“Dat is ook een trucje, zeiden ze toen. Je moet schrijven, fietsen weet je. Dan kom je ook tot rust. Ik fiets vaak als het mooi weer is. Heerlijk. Ook de stad in, weet je, centrum vind ik ook wel leuk. Ik woon vlak bij het centrum, dan ga ik daar naartoe of ik ga lopen. Ik plan nooit dingen, er komt altijd wel weer wat op mijn pad wat ik kan doen, weet je, dus...”*

Kunnen geven en ontvangen

Fred heeft veel steun aan de kerk ‘Hoop van Noord’: *“Ik kom daar één keer in de week en vroeger, toen ik geen werk had, dan maakte ik één keer in de week schoon en ik liep er eigenlijk iedere dag wel naar binnen om wat te doen. Ik ben me daar dienstbaar gaan opstellen.”* Via iemand die daar werkt, kwam hij in contact met stichting Kerk & Buurt. Zij helpen mensen in Amsterdam Noord die weinig geld hebben. Hier gaat hij nu regelmatig naar toe.

Gezelligheid buitenshuis

Fred zoekt de gezelligheid van de buurt sowieso graag op: *“Omdat ik dan denk van: dan heb ik weer wat te doen, weet je, dan ga ik daar gewoon gezellig eten.”* Hij eet ongeveer vier dagen per week buitenshuis, vaak bij Resto van Harte en bij Kerk & Buurt, som ook bij het Koekoeksnest of andere plekken die hij kent: *“Anders zit ik alleen thuis en dat vind ik niks”*. Als er geen open maaltijd ergens is, eet hij soms bij zijn buurman: *“Dus uh, ik zit meer bij een ander te eten, dan dat ik thuis eet.”*

Ondersteuning bij het maken van contact

Hij heeft daarbij ook veel gehad aan de steun van Philadelphia. Zijn begeleidsters hebben hem geholpen met het verbeteren van zijn communicatieve vaardigheden. Vroeger ging dat nog weleens mis: *“Ik ben een beetje druk van mezelf en als iemand praat, dan ging ik er doorheen. Dus dat heb ik ook geleerd: hoe daarmee om te gaan. Nu gaat het beter. Dat hebben ze mij wel goed bijgebracht hoor. Als ik het merk, dan stop ik gelijk, dan denk ik, ‘oh ja’.* Vroeger had ik daar geen erg in en dat vind ik wel goed van hun. Dat hebben ze ook goed uitgelegd. Daar ben ik wel dankbaar voor. Want kijk, dat is toch iets wat er ingeslopen is in de jaren. Nu let ik er op. Soms betrap ik me er wel op en dan denk ik oh ja, dan let ik er op. Dus het gaat wel beter gelukkig.”

Bewustzijn van eigen kwetsbaarheid

Op verhaal komen

Hij heeft moeilijke dingen leren verwerken door gedichten te schrijven. In het begin moest hij er niets van hebben, maar later – door het voor de (therapie)groep voor te lezen – merkte hij dat dit goed helpt om met zijn gevoelens om te gaan: *“Ik heb toen, want ik kreeg eerst ruzie met die lui. Ik denk wat een gelul, sorry voor dat woord, maar ik krijg een schrift en een pen, ik dacht: wat moet ik hiermee?! Maar later dacht ik: nou, die vrouw had gewoon vet gelijk gehad.”* Nu schrijft hij nog regelmatig gedichten, soms dagelijks. *“Door gedichten leer je er anders mee om te gaan. Nu ik erop terugkijk, dan lach ik er om, want door dat gedoe ben ik wel gaan schrijven, die gedichten. Anders had ik het nooit gedaan.”* Hij wil graag een boek uitbrengen met gedichten: *“Dat is hartstikke duur, maar dat is wel mijn plan. Ik weet niet of het gaat lukken, maar we kunnen altijd kijken. Een bundel. Om andere mensen te helpen.”*

Afbouw hulp in samenspraak met cliënt

Meneer weet dat begeleiding mogelijk minder wordt, en doet veel zelf, maar ‘leeft met de dag’. *“De begeleiding, ja kijk, je moet toch zelf veel dingen doen, maar je wordt wel ondersteund. Dat vind ik wel goed. Ik kom nu iedere week, maar over een paar maanden gaat het misschien om de week, dus de ene week wel en de andere week niet. Maar dat is nog even afwachten. Ik vind het leuk dat je af en toe met de iPad toch met mensen kunt bellen, weet je (DigiContact). Ik heb het nog niet gedaan, omdat ik eigenwijs ben. Maar gewoon, dat je iets achter de hand hebt als er wat is.”*

Korte lijnen naar professional



NIEUW TELEFOON
NUMMER-020.2382171
WIFI 8664 -
koop v.n. 150
mogelijk
Elke Donderdag
14.15-20.45
(Moderne) Dans
voor Volwassenen
Kom dansen?
niet is gratis

Dinsdag en Donderdag
Sporten
MET
& Marco
13.00 - 15.00

Sylvia | NOORD



Sylvia

Een uitlaatklep hebben

Wanneer we bij Sylvia aankomen, is ze net druk bezig om een plant te verpotten. Ze heeft zojuist een telefoontje gehad dat haar vader, die in een ander stadsdeel woont, de wijkzuster geslagen heeft: *“Nadat mijn moeder overleden is, is mijn vader aan de drank gegaan”*. Als haar vader drinkt, wordt hij agressief. Het verpotten van de plant helpt haar om zich even af te reageren. Sowiezo gaat Sylvia graag naar buiten als ze de spanning haar te veel wordt: *“Zodra mijn hoofd heel vol is met prikkels, gaat het mis. Negen van de tien keer probeer ik dan mijn scootmobiel te pakken en toch even het hoofd letterlijk en figuurlijk leeg te maken. Op dat moment, dan zit ik in het verkeer en moet ik wel mijn koppie erbij houden.”*

Kunnen geven en ontvangen

Sylvia was vijftien toen haar moeder overleed. Sylvia is mantelzorger voor haar vader en vindt het, ondanks dat hij zich soms misdraagt, fijn dat ze dat kan doen: *“Mijn moeder heeft mij gezegd: probeer voor elkaar te zorgen. En dat is in mijn koppie blijven zitten. Bovendien geeft het me toch nog een beetje het gevoel van: ik heb nog een vader.”* Sylvia heeft goede herinneringen aan haar moeder die zeer geliefd was: *“Toen ze overleed, is de héle straat gekomen.”* Ze lacht: *“En dat was niet om te kijken hoe ze erbij lag.”* De gedachte aan haar moeder geeft haar kracht: *“Dat is een stukje positiviteit van mij. Zij was ook aan het knokken, niet zoals mijn vader doet, maar zij was net als ik altijd aan het knokken.”* Die kracht kan Sylvia wel gebruiken. Ze heeft last van meerdere fysieke aandoeningen, zoals reuma, psoriasis, COPD en epilepsie die het dagelijks leven lastig maken.

Samen met cliënt hulp afbouwen

Sylvia krijgt nu nog vier dagen per week thuiszorg. Dat waren er eerst zeven. Zij helpen haar met de persoonlijke verzorging en koken. De organisatie probeert de thuiszorg nog verder af te bouwen, maar dat gaat moeilijk. Mevrouw heeft de zorg voor haar gevoel nog hard nodig. Dat het lastig is om zorg af te bouwen, heeft voor haar gevoel ook te maken met het gebrek aan continuïteit in de thuiszorg. Ze kan er niet tegen als er steeds iemand anders komt. Alles moet haar duidelijk vooraf verteld worden, en met haar worden overlegd, anders raakt ze van slag en dan kan ze nog wel eens verbaal agressief reageren.

In samen-
spraak
hulp af-
bouwen

Sylvia zegt hierover: *“Er is een indicatie dat ik structuur nodig heb. Als jij mij, van de vier dagen die ik nu nog heb, drie dagen vreemde mensen gaat geven, dan gaat het mis. Dat slaat door in mijn hele doen en laten.”* Het is voor Sylvia heel belangrijk dat ze het gevoel heeft zelf de controle te hebben over het afbouwen van de zorg: *“Hoe meer jij mij gaat pushen, tenminste, hoe meer jij druk erop uit gaat oefenen, ja, hoe meer ik mij terug ga trekken. Ik ga niet tegenwerken, zo bedoel ik het niet, maar ik ga daar wel meer van schrikken.”*

Toegan-
kelijkheid
van profes-
sional

Haar ambulante begeleider helpt haar met financiën en om met de spanningen om te gaan. Ze is blij met de manier waarop de begeleider met haar omgaat: *“Ze weet hoe ze mij moet benaderen. En ze is ook weleens hard tegen mij. Dan zegt ze van ‘hé, daar ga je de mist mee in.’”* Sylvia heeft een indicatie van 3 uur per week, maar tussen de wekelijkse gesprekken door mag ze haar begeleider WhatsAppen als er wat is: *“Ook als ze niet werkt, dan mag ik wel appen. Ze reageert dan niet, maar dat vind ik niet erg. Ik ben het dan kwijt. Gewoon, doordat iemand even luistert. Voor mijn part ben je ongeïnteresseerd aan het luisteren. Dat maakt mij niet uit. Daarna kan ik het weer aan. Het is gewoon even dat luisterend oor. En als er echt iets is, dan belt ze meteen op.”* Dit korte, laagdrempelige contact maakt voor Sylvia een wereld van verschil: *“Voorheen schoot ik dan helemaal in de stress. Dan was ik helemaal van de leg en overstuur. Dan duurde het zeker wel drie dagen voordat ik mezelf weer een beetje mij had herpakt. En nu zit er gemiddeld een halve dag tussen. Dat is het langst. Van de week heb ik mij binnen drie uur herpakt.”*

Steun om
het
samen vol
te houden

Over haar sociale netwerk vertelt Sylvia: *“Ik zit niet in een isolement, want ik kan best mijn sociale contacten leggen. Alleen ik kan ze heel moeilijk behouden. Ik ben bang dat ik ze verlies.”* Sylvia heeft een goede vriendin waar ze dagelijks komt, maar die vriendin heeft zelf ook begeleiding nodig waardoor de relatie soms teveel onder druk komt te staan. Om de relatie met haar vriendin te ontlasten, is haar begeleider een passende vorm van dagbesteding aan het zoeken voor Sylvia.

Conti-
nuïteit

Sylvia kwam vroeger vaak in de Meeuw, waar zij als vrijwilligster werkte, maar dat is minder geworden na het vertrek van de vaste coördinator: *“De Meeuw is niet meer de Meeuw. Het is niet meer zoals het was.”* Sylvia laat een groepsfoto zien van het afscheid. In het midden zitten Sylvia en de coördinator arm in arm: *“Vroeger at ik nog twee keer in de week daar, maar er zijn zoveel veranderingen geweest. Hoe meer veranderingen er zijn, hoe moeilijker ik het vind. Daarom heb ik al vroegtijdig gezegd: ‘Ik ga weg’. En dat was niet omdat zij wegging, maar omdat ik al van tevoren merkte van: ‘Er komen zoveel organisaties op, dat ga ik niet bolwerken.’”* Mevrouw mist het wel: *“Mijn hart ligt nog wel bij de Meeuw en ik wil nog steeds heel graag met hen werken. Ik ga nog wel eens op donderdag, als ik niks anders te doen heb. Dan heb ik het ook naar mijn zin en dan probeer ik ook wel weer het sfeertje op te pakken, maar het sfeertje zal nooit meer zo zijn. De warmte uit de Meeuw is weg. En dat vind ik jammer. Je hoort nu heel veel mensen bij de Meeuw weggaan want die, die missen die warmte van [naam coördinatrice].”*

Warmte
en
aandacht

Erbij
horen

Vroeger zwom Sylvia graag, maar dat is te duur geworden. In plaats daarvan is ze nu aan het line-dansen in het Zonnehuis. Ze heeft het daar vreselijk naar haar zin: *“Met sommige dansen kan ik dan wel al meedoen. En bij de dansen die ik niet kan, dan pak ik mijn camera en dan ben ik aan het filmen.”* Ze voelt zich daar thuis en gewaardeerd: *“Ze riepen: ‘Jij hoort nu bij onze groep. Als we ergens naartoe gaan, dan moet jij mee om te filmen.’ Als ik dan een filmpje maak en zij zetten het op hun Facebook, dat geeft wel weer een meerwaarde aan de groep. Zo had ik het nog niet gezien...”*



PARTICIPERENDE OBSERVATIES

Dit hoofdstuk presenteert een samenvatting van de participerende observaties in de wijken.

Reflecties na de participerende observaties

Formele vs informeel georganiseerd

In de participerende observaties zagen we vooral een opvallend verschil tussen plekken in de wijk, namelijk meer formeel georganiseerde plekken versus de meer informeel georganiseerde huiskamers in de wijk. Dat kwam tot uiting door verschillende elementen, waaronder het menselijk contact, de sfeer en gastvrijheid, de tijd en aandacht. In een enkele meer formeel georganiseerde plek zagen we deze door bezoekers gewaardeerde elementen ook terugkomen.

Menselijk contact, sfeer, tijd en aandacht

De aanwezigheid van veelal vrijwilligers die er gewoon 'waren' (ook buiten kantoor tijden) en de zeer 'bezielde' trekkers leken vitale elementen van gastvrije plekken in de wijk. Bezoekers gaven aan dat er hierdoor meer tijd en aandacht is voor hun verhaal. Ze ervoeren vaak op deze plekken een luisterend oor. Ze voelden zich gehoord en gezien. Bezoekers gaven aan dat ze op elk ogenblik van de dag, met of zonder afspraak of reden konden binnenvallen bij deze plekken. Dit droeg bij aan de sfeer en het gevoel van gastvrijheid. Bezoekers onderling kenden elkaar vaak ook, waardoor ze ook voor elkaar fungeerden als luisterend oor. De vrijwilligers kenden bijna iedereen bij naam en door het veelvuldige ongedwongen contact ontstaat een huiselijke sfeer. Een voorbeeld van ervaren gastvrijheid door co-onderzoekers was de vraag bij binnenkomst: "Wilt je koffie, thee of soep?" in plaats van "Heb je een afspraak, met wie of waar kan ik je mee helpen?"

Minder gepland of georganiseerd en minder interactie

Gevoelsmatig wordt in formele plekken in de wijk, zoals sommige Huizen van de Wijk meer "strakker georganiseerd" en verloopt alles meer "volgens een planning". Er is lijkt meer bedrijvigheid, ook omdat de locaties vaak grootschaliger zijn, en alle aanwezigen lijken bezigheden te hebben. Hierdoor merken bezoekers op dat medewerkers meer op hun eigen taak gericht zijn en minder 'vrije' tijd overhouden voor een informeel praatje met bezoekers of cliënten. Koffie en thee is vaak tegen betaling verkrijgbaar aan de bar en de barmedewerker is daarnaast ook verantwoordelijk voor algemeen beheer, dus zijn veelal in de tussentijd bezig met andere klusjes. Groepen bezoekers volgen activiteiten, zoals dans, koffieochtend of taallessen en lopen langs elkaar in de hal. Er lijkt daardoor weinig tot geen interactie. Bij observaties leken activiteiten (samenkomsten van groepen mensen) in deze plekken ook niet altijd op betekenisvolle ontmoetingen. Samen koffie drinken kan een 'uitje' zijn voor een kwetsbare bewoner, echter samen zijn is niet altijd voldoende voor een betekenisvolle ontmoeting. Een bevlogen facilitator van de groep kan een groot verschil hierin maken.





UITKOMSTEN WIJKTOP's

Dit hoofdstuk presenteert de uitkomsten van de WijkTOP's. Per wijk zijn ideeën geopperd in co-creatie hoe gewerkt kan worden aan het vergroten van veerkracht in het stadsdeel.

Ideeën ter bevordering van veerkracht per wijk

Na het verzamelen van alle verhalen, foto's en ervaringen is per wijk in een gemêleerde groep, waaronder ook Amsterdammers in kwetsbare posities, in een WijkTOP gesproken over veerkracht en elementen zoals hiervoor zijn benoemd. In de WijkTOP is per wijk een prioritering gemaakt van elementen die belangrijk zijn om te versterken in de wijk. In bijlage 1 vindt u alle gedetailleerde uitkomsten van de WijkTOP's, en hieronder staan relevante uitkomsten van de TOP's samengevat. In Centrum stond de bijeenkomst vooral in het teken van sociale cohesie, terwijl in Noord juist de samenhang in zorg en welzijn en het benutten van ervaringskennis relevant werd gezien. In West waren creativiteit en inventiviteit centrale thema's.

WijkTOP Centrum: sociale cohesie

De volgende elementen zijn gekozen als meest relevant voor stadsdeel Centrum:

1. Verbondenheid: in contact staan met anderen.
2. Levendigheid in de buurt: betekenisvolle ontmoetingen.
3. Inventiviteit: creatieve oplossingen van professionals.
4. Toegankelijkheid: krijgen wat je nodig hebt, als je het nodig hebt.
5. Creativiteit: ontwikkelen van alternatieve woonvormen

Zie uitgebreidere beschrijving van de ideeën op pagina 66-67.

Opvallend was dat de ideeën in Centrum met name gingen over het vergroten van sociale verbondenheid. Ideeën als 'Even buurten', 'Beter ondersteunen van sleutelfiguren in de wijk', en 'Vormen van netwerken en contact in alternatieve woonvormen' gingen over het verbeteren van sociale cohesie in het stadsdeel. Ook kwamen de aanwezigen van de WijkTOP met het idee om betere telefonisch contact te hebben met instanties.

WijkTOP Noord: samenhang zorg en welzijn en benutten ervaringskennis

De volgende elementen zijn gekozen als meest relevant voor stadsdeel Noord:

1. Toegankelijkheid: krijgen wat je nodig hebt als je het nodig hebt
2. Flexibiliteit: om de regels heen als het moet
3. Integraliteit: buiten de regels denken
4. Verbondenheid: in contact staan met anderen

Zie uitgebreidere beschrijving van de ideeën op pagina 68-69.

Opvallend in Noord was enerzijds de behoefte aan samenhang in zorg en ondersteuning en anderzijds de roep om erkenning van ervaringskennis. Een voorbeeld van behoefte aan samenhang zijn de ideeën over '111-Noord', en '1 centraal steunpunt waar je verder geholpen wordt in je buurt'. Daarnaast aangaven cliënten aan dat 'De puzzel gelegd moet worden mét de cliënt' en dat 'Ervaringsdeskundigheid vaker ingezet moet worden' in beleidsontwikkeling.

WijkTOP West: creativiteit, inventiviteit en een beetje recalcitrantie

De volgende elementen zijn gekozen als meest relevant voor stadsdeel West:

1. Toegankelijkheid: krijgen wat je nodig hebt, als je het nodig hebt
2. Flexibiliteit: om de regels heen als het moet
3. Integraliteit: buiten de kaders denken
4. Inventiviteit: creatieve oplossingen van professionals

Zie uitgebreidere beschrijving van de ideeën op pagina 70-71.

Opvallend in West was de creativiteit en inventiviteit van de aanwezigen, wat zich uitte in verhalen over de voorzieningen en professionals in West, zoals de Klinker en bestaande initiatieven in de wijk. Het belonen en stimuleren van inventiviteit vanuit organisaties waren twee TOP ideeën: het 'I-team' en het 'Smeerolie-potje'. De aanwezigen van de TOP riepen ook op tot recalcitrantie, zoals het TOPidee 'Vaker situaties laten escaleren'.



ANALYSE

Dit hoofdstuk presenteert de analyse van alle bronnen van veerkracht. Het biedt een uitleg van de elementen die veerkracht bevorderen, gedestilleerd uit de portretten, participerende observaties, fotoworkshop en WijkTOP's.

Elementen die veerkracht vergroten in Wijkzorg

Veerkracht

Veerkracht, een populair concept in de wetenschappelijke literatuur (Windle, 2011; Janssen, 2011; Hicks, 2014) is het proces van - zo goed mogelijke - aanpassing in de context van (ernstige) stress, ziekte of kwetsbaarheid. Belangrijk is dat veerkracht niet gericht is op genezing, het wegnemen van problemen, of zo min mogelijk zorg of ondersteuning. Het gaat bij veerkracht om het zo goed mogelijk omgaan met de uitdagingen van het leven en het zo goed mogelijk hebben in moeilijke tijden. Wijkzorg kan hier een bevorderende rol in spelen, vanuit het bevorderen van de eigen kracht, de helpende hand bieden en meewerken als faciliterende organisatie (gemeente, zorg- en welzijnsorganisaties, maar ook woningcorporaties, etc.).

Destillatie van werkzame elementen voor vergroting veerkracht

Uit voorgaande portretten en beschrijvingen van observaties zijn 'elementen' gedestilleerd die cliënten als bevorderend of belemmerend ervaren bij het vergroten van hun veerkracht. Samengevat zijn dat elementen die we kunnen indelen in drie hoeken: 1) kracht uit jezelf (kunnen blijven) halen, 2) de helpende hand (van burens, naasten, professionals, vrijwilligers of de buurt) en 3) instanties. Hieronder lichten we deze drie hoeken toe.

Kracht uit jezelf halen

Nieuwe Wmo-cliënten' en zelfredzame kwetsbare Amsterdammers geven aan dat veerkracht vergroot kan worden als je 1) weet wie je bent en wat je kunt (je identiteit begrijpen) en 2) in contact staat met anderen (je verbonden weten te voelen). Dit is niet voor iedereen vanzelfsprekend, zeker niet als je in een kwetsbare situatie zit. Concreet geven Amsterdammers aan dat bepaalde elementen ervoor zorgen dat ze zelf meer 'kracht' ervaren.

1. Weten wie je bent en wat je kunt, wordt bevorderd als je:
 - Het leven viert, vertrouwen hebt in jezelf en het leven, lol erin houden;
 - Bewust om kan gaan met eigen kwetsbaarheid, weten waar je kwetsbaarheid zit;
 - Je talenten kan inzetten of ontdekken, doen waar je blij van wordt en het gevoel hebt dat je iets kan (bijdragen);
 - Een uitlaatklep hebt, even uit de situatie kunt stappen door een passende activiteit;
 - Op verhaal komt, je verhaal mogen vertellen om een volgende stap te kunnen zetten
 - Zelfzorg, jezelf op de eerste plaats zetten.
2. In contact staan met anderen, je verbonden weten te voelen, wordt bevorderd als je:
 - Betrokken (kan en mag) blijven bij de samenleving;
 - Je jezelf kunt verbinden en verbindt met anderen;
 - Kunt geven en ontvangen;
 - Hulp kunt vragen;
 - Het gevoel hebt dat je erbij hoort.

Wijkzorg kan bevorderend werken in het aanboren van veerkracht, door bovenstaande elementen te faciliteren. Wijkzorgprofessionals, buurthuizen of vrijwilligers kunnen bijvoorbeeld Amsterdammers waar nodig hulp leren vragen, laten ontdekken wat iemands uitlaatklep is om stoom af te blazen, op verhaal laten komen of bewust maken dat zelfzorg belangrijk is. Ook 'instanties' kunnen hier een rol inspeelen door bijvoorbeeld woonvormen te faciliteren waarin meer burenccontact ontstaat, zodat je jezelf makkelijker kan verbinden met anderen en een netwerk van burens opbouwt en onderhoudt.

Link met de portretten, participerende observaties en 'kracht uit jezelf halen'

Zoals ook in de portretten te lezen valt, kan Wijkzorg een rol spelen in het bevorderen van kracht uit jezelf halen. Een paar voorbeelden.

- Mevrouw Blom, Michelle en meneer Mbarek Alaoui Abdallaoui staan allen positief in het leven: ze hebben en houden vertrouwen in zichzelf en proberen de lol erin te houden. Dit bevordert hen om zelfredzaam te zijn.
- Piet is heel bewust van zijn kwetsbaarheid: hij geeft aan dat hij in de buurt moet blijven wonen van zijn netwerk. Dit articuleert hij duidelijk aan hulpverleners, die daar ook daadwerkelijk naar luisteren en de hulp op afstemmen. Als hij dat niet kon, en niet voor zichzelf opkwam, had hij niet in West maar in Noord, gewoond, en was mogelijk vereenzaamd.
- Fred haalt veel kracht uit de sociale contacten in de wijk én uit het schrijven van gedichten. Zonder interventies van professionals (cursus sociale vaardigheden én een schrijfcursus in het kader van rouwverwerking) had hij deze kracht in zichzelf wellicht niet weten aan te boren.
- Mevrouw Beer laat zien dat de kunst van het geven en ontvangen maakt dat ze nog in contact staat met anderen, ondanks haar beperkingen. Dit zijn slechts een paar voorbeelden die uit de portretten naar voren komen. Cliënten die dit (nog) niet kunnen, kunnen door Wijkzorg gestimuleerd worden of geholpen worden deze kracht uit zichzelf (weer) te halen.

Helpende hand

Een helpende hand is voor 'nieuwe Wmo-cliënten' en 'zelfredzame kwetsbare Amsterdammers' vaak nodig om een situatie van kwetsbaarheid draagbaar te maken of eruit te krabbelen. Die helpende hand kan uit verschillende hoeken komen, en hoeft zeker niet alleen professioneel te zijn. Veerkracht kan vergroot worden door: 1) voor elkaar te zorgen, 2) sensitieve professionele hulp te ontvangen, 3) professionals die meedenken in creatieve oplossingen, 4) levendige ontmoetingen in de buurt en 5) vrijwilligers die er gewoon 'zijn'. Concreet geven Amsterdammers aan dat onderstaande elementen ervoor zorgen dat je een helpende hand, steun van buiten, van anderen ervaart.

1. Om voor elkaar te zorgen, wederkerige zorg, is een helpende hand nodig, zoals:
 - Steun om het 'samen' vol te houden, bijvoorbeeld ontlasten van of ontspanning voor de mantelzorger/partner op momenten dat het even teveel wordt;
 - Mensen (kennissen, burens) om je heen hebben, of nieuwe mensen ontmoeten waar je van kunt ontvangen en geven;
 - Ontdekking wat je voor elkaar kunt betekenen;
2. Sensitieve professionele hulp die aansluit bij de cliënt als helpende hand, zoals:
 - Samen (opnieuw) ontdekken wat een betekenisvolle ontmoeting voor jou is (dit is namelijk voor iedereen anders);
 - Aandacht voor wie de cliënt is zijn/haar talenten (doorvragen);
 - Samenwerking met ervaringsdeskundigen die de cliënt begrijpen;
 - Erkenning dat dingen zijn die de cliënt niet alleen op kan lossen;
 - Waardering van de unieke kennis van de cliënt (niet de les lezen);
 - Een warme overdracht naar informele zorg;
 - Ondersteuning bij maken van contacten;
 - Hulp afbouwen in samenspraak met de cliënt;
 - Sensitiviteit in bejegening.

3. Creatieve oplossingen van professionals en inventiviteit helpt, zoals:
 - Erkenning de structurele oorzaken van problemen (niet individualiseren), soms is iets gewoon zoals het is;
 - Continue zoektocht naar de juiste hulpmiddelen;
 - Nieuwe en creatieve oplossingen;
 - De behoefte van cliënt voorop, waardoor ondersteuning meebeweegt.

4. Ontmoetingen in de buurt, die levendigheid creëren, helpen, zoals:
 - De kans krijgen om activiteiten te starten als buurtbewoner;
 - Een plek waar mensen gezelligheid buitenhuis vinden;
 - Activiteiten gericht op inspiratie en zingeving;
 - Een gastvrije plek;
 - Warmte en aandacht (niet zakelijk);
 - Betekenisvolle ontmoetingen, die wat teweeg brengen of iemands positieve gevoel versterken.

5. Vrijwilligers die 'er zijn', present zijn, helpen bij:
 - Een juiste 'klik' en boeiende ontmoetingen;
 - Het bespreekbaar maken van kwetsbaarheid;
 - Het vragen om hulp;
 - De weg weten naar voorzieningen.

Link met de portretten, participerende observaties en de 'helpende hand'

Een paar voorbeelden uit de portretten van helpende handen:

- Professionals die Amsterdammers in contact brengen met mensen of naar plekken begeleiden waar cliënten betekenisvolle ontmoetingen hebben, zoals Mbarek bij zijn maatje (en niet in het buurthuis) en Fred bij het buurthuis of in de kerk.
- De warmte van een coördinator van een buurthuis, die maakt dat je je welkom voelt, zoals Sylvia verwoord. Dit zagen we ook terug bij de participerende observaties.
- Vrijwilligers die er 'gewoon zijn' op gastvrije plekken in de wijk helpen, of burens die elkaar ontmoeten via Stadsdorpen. Deze vrijwilligers spelen een rol spelen in het wijzen van de weg in het land der voorzieningen, en helpen om hulp te vragen.
- Buurtinitiatieven die een kans bieden aan Amsterdammers om vrijwilligerswerk te mogen doen, ondanks hun beperkingen. Dit maakt dat ze mee (mogen) blijven doen en erbij horen. Mevrouw Beer mist deze kans enorm.
- Sylvia kreeg een helpende hand van haar begeleider door hulp af te bouwen op een tempo dat Sylvia aankon en bovendien een vangnet te organiseren voor als de stress toch te hoog zou oplopen.
- Het echtpaar Peeters kreeg een warme overdracht naar de buurt, waardoor ze in het buurthuis vonden, waar ze behoefte aan hadden: wat afleiding van elkaar om het leuk te houden, 'even een praatje' en aandacht van anderen buitenshuis.

Instanties die meewerken

Veel Amsterdammers in een kwetsbare positie zijn door het systeem waar we in leven afhankelijk van instanties. Meewerkende instanties kunnen veerkracht vergroten. Meewerken kan op allerlei manieren, zoals 1) om de regels heengaan als het moet, 2) niet teveel dingen veranderen, 3) krijgen wat je nodig hebt als je het nodig hebt en 4) nieuwe dingen uitproberen en 5) niet altijd binnen de kaders blijven denken. Positieve condities of randvoorwaarden die hiervoor nodig zijn bij gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties, overige betrokken partijen en professionals in Wijkzorg staan hieronder beschreven.

1. Om instanties te laten werken óm de regels heen als het moet, is nodig:
 - Regelruimte voor professionals om maatwerk te bieden;
 - Nieuw en flexibel aanbod voor complexe situaties.
2. Amsterdammers willen niet teveel veranderingen, continuïteit, bijvoorbeeld:
 - Dichtbij hun netwerk (blijven) wonen;
 - Flexibele aanpassingen, zodat ze niet hoeven te verhuizen;
 - Zo min mogelijk wisseling in aanbod in de wijk.
3. Krijgen wat je nodig hebt als je het nodig hebt, is niet altijd het geval. Dit vraagt om:
 - Korte lijnen tussen professional en cliënt
 - Simpele bureaucratische procedures
 - Korte aanvraagperiodes
 - Inzicht in het aanbod
4. Instanties zouden nieuwe dingen moeten blijven uitproberen, zoals:
 - Alternatieve woonvormen waarin meer burencancontact kan ontstaan
5. Buiten de kaders denken en integraal denken zou helpen, zoals bijvoorbeeld:
 - Steun uit onverwachte hoek (afdeling Werk, Participatie en Inkomen (WPI) van de gemeente Amsterdam die vraagt: *hoe gaat het?* in plaats van bijvoorbeeld: *wat kan je?*)

Link met de portretten, participerende observaties en 'instanties die meewerken'

In de portretten zagen we op verschillende plekken instanties die meewerkten. Bijvoorbeeld:

- Voor Piet is uiteindelijk op korte termijn een woonruimte geregeld, dichtbij zijn netwerk.
- Sylvia onderhoudt WhatsApp om contact met haar begeleider te onderhouden, wat maakt dat ze soms buiten kantooruren, hulp krijgt waardoor ze 'op verhaal komt'.
- In een aantal portretten zagen we dat instanties helaas niet meewerkten, wat onrust veroorzaakte en een negatief effect had op het versterken van veerkracht. Een voorbeeld is de onrust in een buurthuis, waar vertrouwde gezichten verdwijnen, zoals in het voorbeeld van Sylvia. Dit maakt dat ze niet meer de activiteiten heeft, die ze had. Of de moeite die het echtpaar Peeters heeft om aanpassingen in het huis te organiseren (bijvoorbeeld een traplift). Consequentie is dat ze op den duur moeten verhuizen naar een meer toegankelijk huis zonder trap, mogelijk ver van hun huidige netwerk, met alle gevolgen van dien.
- Juist de zelfredzame kwetsbare Amsterdammers gaven aan dat 'niet-meewerkende organisaties' het grootste struikelblok voor hen is. Ze lopen vast in ingewikkelde procedures of worden toch niet serieus genomen door medewerkers ('als ik zelf bel, dan krijg ik niets voor elkaar').



CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

Dit hoofdstuk beschrijft het antwoord op de hoofdvragen en biedt handvatten om de inzichten in beleid, praktijk en monitoring te gebruiken.

Conclusie over veerkracht en Wijkzorg

Vitale elementen van Wijkzorg

Doel van dit onderzoek was het achterhalen van de vragen: wat gaat goed in Wijkzorg vanuit het perspectief van 'nieuwe cliënten' en 'zelfredzame kwetsbare Amsterdammers' en wat zijn hun bronnen van veerkracht? Brede verkennende vragen, die een breed scala aan bronnen van veerkracht op heeft geleverd.

In dit onderzoek hebben vooral mensen deelgenomen die meer veerkrachtig zijn geworden of hun eigen veerkracht hebben hervonden dankzij Wijkzorg of initiatieven in de wijk. Dit kan in het heden of het verleden zijn geweest. Dit gaf de unieke mogelijkheid om een goed begrip te krijgen van welke elementen Amsterdammers in kwetsbare situaties* helpen bij het vergroten van veerkracht. We zagen dat de vitale elementen van Wijkzorg om deze veerkracht te vergroten uiteenlopend zijn en vaak in samenhang succesvol zijn. Deze elementen komen uit drie hoeken:

1. Vanuit de kracht van de Amsterdammer zelf;
2. Vanuit een helpende hand van naasten, vrijwilligers, professionals, buurtinitiatieven, en
3. Vanuit instanties die meewerkten.

De vitale elementen zijn gebundeld en vormgegeven in een 'Veerkracht Driehoek' (zie volgende pagina) . Deze Veerkracht Driehoek vat de werkzame elementen van Wijkzorg samen, gezien vanuit het perspectief van de Amsterdammer in een kwetsbare situatie.

In de Veerkracht Driehoek staat ten eerste beschreven dat Amsterdammers kracht halen uit zichzelf door 1) te weten wie je bent en wat je kan en 2) in contact te staan met anderen, je verbonden weten te voelen. Ten tweede gaat de Driehoek in op karakteristieken van een helpende hand in de ogen van kwetsbare Amsterdammers bijvoorbeeld door: 1) voor elkaar te zorgen, wederkerige zorg, 2) sensitieve professionele hulp die aansluit bij de cliënt, 3) creatieve oplossingen van professionals en inventiviteit, 4) ontmoetingen in de buurt, die levendigheid creëren en 5) vrijwilligers die 'er zijn'. Tot slot beschrijft de Driehoek randvoorwaarden voor instanties waardoor ze ervaren worden als 'meewerkend', zoals 1) om de regels heengaan als het moet, 2) niet teveel veranderen, 3) krijgen wat je nodig hebt als je het nodig hebt, 4) nieuwe dingen uit proberen en 5) buiten de kaders denken.

** Belangrijk is om helder te houden dat deze conclusies gaan over Amsterdammers die in contact staan of hebben gestaan met Wijkzorg. Amsterdammers die Wijkzorg niet kunnen vinden of door schaamte of taboe niet in contact komen met Wijkzorg niet meegenomen zijn in dit onderzoek.*

[flexibiliteit] Om de regels heen als het moet

Regelruimte voor professionals om maatwerk te bieden
Nieuw en flexibel aanbod voor complexe situaties

[continuïteit] Niet teveel veranderingen

Facilitatie dat mensen dichtbij hun netwerk kunnen (blijven) wonen
Financiering aanpassingen om niet te hoeven verhuizen
Continuïteit van aanbod in de wijk

[toegankelijkheid] Krijgen wat je nodig hebt als je het nodig hebt

Korte lijnen tussen professional en cliënt
Simpel bureaucratische procedures
Zo kort mogelijke aanvraagperiodes
Inzicht in het aanbod

[creativiteit] Nieuwe dingen uitproberen

Experimenteren met alternatieve woonvormen
waarin burencancontact kan ontstaan

[integraliteit] Buiten de kaders denken

Steun uit onverwachte hoek (DWI)

Instanties die meewerken

48 elementen die

VEERKRACHT

van Amsterdammers
vergroten

Een helpende hand

Zorgen voor elkaar [wederkerigheid]

Steun om het 'samen' vol te houden
Mensen (kennissen, burens) om je heen hebben
Ontdekking wat je voor elkaar kunt betekenen

Professionele hulp die aansluit bij de cliënt is [sensitiviteit]

Ontdekking wat betekenisvolle ontmoeting is, iedere keer weer
Aandacht voor wie de cliënt is en zijn/haar talenten (doorvragen)
Samenwerken met ervaringsdeskundigen die de cliënt begrijpen
Erkenning dat er dingen zijn die de cliënt niet alleen op kan lossen
Waardering van de unieke kennis van de cliënt (niet de les lezen)
Warme overdracht naar informele zorg
Ondersteuning bij maken van contacten
Afbouw hulp in samenspraak met de cliënt
Sensitiviteit in bejegening

Creatieve oplossingen van professionals [inventiviteit]

Structurele oorzaken van problemen erkennen (niet individualiseren)
Continue zoektocht naar de juiste hulpmiddelen
Nieuwe en creatieve oplossingen
Meebewegen met de behoefte van cliënt

Ontmoetingen in de buurt [levendigheid]

De kans voor buurtbewoners om nieuwe activiteiten te starten
Een plek waar mensen gezelligheid buitenhuis vinden
Activiteiten gericht op inspiratie en zingeving
Gastvrije plek
Warmte en aandacht (niet zakelijk)
Betekenisvolle ontmoeting

Vrijwilligers die 'er zijn' [presentie]

De juiste 'klik' en boeiende ontmoetingen
Ondersteuning krijgen bij het vragen om hulp
De weg gewezen krijgen naar voorzieningen
Bespreekbaar maken van kwetsbaarheid

Kracht uit jezelf halen

Weten wie je bent en wat je kunt [identiteit]

Het leven vieren
Bewustzijn van eigen kwetsbaarheid
Je talenten kennen en benutten
Een uitlaatklep hebben
Op verhaal komen
Zelfzorg

In contact staan met anderen [verbondenheid]

Betrokken blijven bij de samenleving
Je kunnen verbinden met anderen
Kunnen geven en ontvangen
Hulp kunnen vragen
Erbij horen

Verschil doelgroepen en hypothesen

In dit onderzoek is gestart met de hypothese dat 'nieuwe Wmo-cliënten' andere ervaringen, of andere bronnen van veerkracht zouden hebben dan 'zelfredzame kwetsbare Amsterdammers'. Al tijdens de werving van beide groepen bleek dat deze twee groepen niet altijd goed van elkaar te scheiden zijn (zie p. 13). Hoewel dit de analyse lastig maakte, trachten we een aantal hypothesen op te stellen op basis van dit onderzoek:

- 'Nieuwe Wmo-cliënten' zijn op een moment in hun leven dat ze (soms tijdelijk) een helpende hand van professionals nodig hebben. Ze hebben hulp nodig enerzijds om kracht te hervinden of kracht te (her-)ontdekken. Hier is de expertise van professionals voor nodig om dit te ondersteunen. Anderzijds is vaak hulp nodig om in contact te komen met instanties, plekken in de wijk of stad, naasten, vrijwilligers of bureaus die hen op lange termijn kunnen helpen, waar nodig. Deze brede en vaak specialistische taakstelling kan niet zomaar overdragen worden aan informele partners in de wijk.
- 'Zelfredzame kwetsbare cliënten' hebben dankzij Wijkzorgprofessionals in het verleden, of dankzij een partner, een zorgvuldig opgebouwde kennissenkring of informele hulp ondersteuning gekregen. Dit kan bestaan uit de juiste hulpmiddelen, contacten, plekken in de wijk, of dat iemand zichzelf heeft leren kennen. Al deze elementen zorgen ervoor iemand kracht uit hem- of haarzelf kunnen (blijven) halen. Niemand deed dit volledig 'zelf'. Altijd was er in het verleden (en ook vaak heden) een helpende hand van professionals, naasten, vrijwilligers en/of nadat instanties meewerkten nodig, soms alleen als een 'vinger-aan-de-pols'. Kortom, dankzij Wijkzorg en hun netwerk is deze groep Amsterdammers (tijdelijk) zelfredzaam. Hierbij moet opgemerkt worden dat niet iedere zelfredzame kwetsbare Amsterdammer voor langere tijd zelfredzaam kan blijven, denk aan continue noodzakelijke professionele begeleiding van een groep kwetsbare ouderen, of een deel van de mensen met een lichamelijke beperking, chronische ziekte of verstandelijke en/of psychiatrische kwetsbaarheid.

Samenspel van drie hoeken voorkomt weerstand

In dit onderzoek bleek tevredenheid van 'nieuwe cliënten' over de manier waarop professionals stimuleerden om meer kracht uit zichzelf of een informeel netwerk te halen, mits dat haalbaar was. Succesfactor lijkt dat dit vaak gepaard ging met een helpende hand en/of instanties die meewerkten; het samenspel tussen de drie hoeken uit de Veerkracht Driehoek. Ook zelfredzame kwetsbare Amsterdammers waardeerden vaak trajecten uit het verleden waarin ze bijvoorbeeld hadden geleerd om kracht uit henzelf te halen, zoals leren om hulpvragen te formuleren, of hulp bij het aanleren van communicatieve vaardigheden. In geen van de gesprekken is de (in het algemeen veelgehoorde) kritiek over teveel inzetten op 'eigen kracht' of 'belasten van iemands netwerk' spontaan ter sprake gekomen.

Tot slot, nog een aantal antwoorden op vragen, gelieerd aan de elementen uit de Driehoek:

- Wat maakt dat mensen het (tijdelijk) zonder professionele hulp weten te redden? Het weten wie je bent, wat je kunt en in contact staan met anderen. Maar vaak in combinatie met een helpende hand van informele zijde of een plek in de buurt en meewerkende instanties.
- Op welke manier speelt het informele netwerk een betekenisvolle rol? Door er voor elkaar te zijn. En door vrijwilligers die 'er zijn' en je helpen bij het vragen om hulp, de weg wijzen, kwetsbaarheid bespreekbaar maken, of gewoon een boeiende ontmoeting bieden.
- Wat is de rol van collectieve voorzieningen? Door levendigheid in de buurt te creëren en daardoor betekenisvolle ontmoetingen te organiseren. Daar waar mensen elkaar 'echt ontmoeten' en vrijwilligers treffen.

Aanbevelingen voor praktijk en implementatie

Dit onderzoek leverde onder andere een portretbundel, met casuïstiek en inkijkjes in de perspectieven van Amsterdammers in een kwetsbare situatie. Ook is in dit onderzoek de 'Veerkracht Driehoek' ontstaan. Een lijst met vitale elementen voor Wijkzorg, vormgegeven in een driehoek. De Driehoek bevat elementen waarvan Amsterdammers zeggen dat het hun veerkracht vergroot en hen helpt om de uitdagingen in het leven aan te gaan. De elementen kunnen gezien worden als 'handvatten' voor ondersteuning van veerkracht: wat is nodig om mensen veerkrachtig te maken, zodat ze om kunnen gaan met hun situatie?

Advies voor implementatie Veerkracht Driehoek en portretten

Een paar suggesties voor implementatie van de Veerkracht Driehoek:

- Cliëntenorganisaties kunnen de Veerkracht Driehoek gebruiken in hun belangenbehartiging, en trainen/voorlichting richting achterban. Een deel van de elementen ligt ook bij de cliënt 'zelf' en een cliëntenorganisatie kan haar achterban hiervan bewust maken en mogelijk ook ondersteunen.
- Professionals van Wijkzorg kunnen getraind worden op de elementen uit de Veerkracht Driehoek in 'Anders kijken, Anders doen'. De portretten kunnen dienen als casussen. De foto's kunnen 'anders te kijken' stimuleren.
- Professionals van Wijkzorg zouden elementen uit de Veerkracht Driehoek kunnen bespreken in hun wijkoverleggen: wat zijn goede voorbeelden? Wat zijn ingewikkeldheden? Hoe kunnen we van elkaar leren over specifieke elementen?
- Managers en beleidsmakers van zorg- en welzijnsorganisaties kunnen de Veerkracht Driehoek bespreken en de vitale elementen van Wijkzorg benutten voor hun jaarplannen en visievorming.
- Ambtenaren van gemeenten en stadsdelen kunnen de vitale elementen van de Veerkracht Driehoek benutten als tool voor monitoring en evaluatie van Wijkzorg. Monitoring van cliëntervaringen op relevante elementen kan waardevol zijn. Hoe evalueren cliënten de ondersteuning op elementen uit de Veerkracht Driehoek? Zijn de jaarplannen van organisaties toegespitst op vitale elementen die cliënten van belang vinden?
- De grote rol die er vanuit cliënten toegedicht wordt aan meewerkende instanties is een aansporing voor gemeentelijke organisaties om hun werkwijze zo cliëntvriendelijk en transparant in te richten, zodat cliënten steeds makkelijker hun eigen zaken kunnen regelen en daarbij minder afhankelijk worden van professionele begeleiding.

Advies voor implementatie WijkTOP's en de resultaten hiervan

WijkTOP's als concept bleken relevant en inspiratief om samen mét diegene waar het omgaat te bepalen wat belangrijk is voor de wijk. Idealiter worden ideeën uit de WijkTOP's opgepakt door de trekkers van de Allianties binnen hun innovatieruimte: co-creatie samen mét de cliënt.



Advies voor wijken die geen WijkTOP kregen in dit onderzoek

Indien de stad ook in de andere wijken deze energie en het concept 'samen met cliënten' wil implementeren, adviseren we per wijk een TOP te organiseren. Idealiter gaat daar één of twee foto-workshops per wijk aan vooraf, zodat de eigenheid van de wijk (iedere wijk heeft zijn eigenheid) ook in beeld en verhaal terug komt in de WijkTOP. Dit zou ervoor zorgen dat de Veerkracht Driehoek ook op cultuursensitiviteit getest kan worden. Vooral de wijken Nieuw-West, Oost en Zuidoost hebben een brede diversiteit qua cliënten van Wijkzorg. De vraag is dan ook: herkennen cliënten, professionals en ambtenaren zich in deze wijken ook in de elementen ter bevordering van veerkracht?

Aandachtspunt is de betrokkenheid van cliënten als deelnemer aan een WijkTOP. Succesfactor voor deelname van cliënten aan de WijkTOP was het contact in het proces van onderzoek: vaak zowel een interview bij iemand thuis, terugkoppeling hiervan via een verslag, twee telefoongesprekken over de TOP en ook soms nog een fotosessie bij iemand thuis. Dit maakte dat cliënten zich betrokken voelden en wilden participeren in de WijkTOP.



Reflectie op proces van onderzoek

Proces van onderzoek: anders kijken

Participatief actie-onderzoek tracht een bijdrage te leveren aan verandering, in dit geval de transitie in Amsterdam. Door in gesprek te gaan met zowel individuele cliënten of mensen in kwetsbare situaties, als in dialoog te spreken over de verhalen en foto's van deze mensen, kwam opvallend vaak positieve energie vrij. Het stimuleert 'anders kijken', en hopelijk ook 'anders doen'. En een gesprek over wat gaat goed en wat moeten we versterken en koesteren.

Dingen ontdekken die anders verborgen blijven

De inzet van fotografie bood ruimte aan Amsterdam om zichzelf te tonen. Verhalen die anders soms 'verstopt' bleven achter 'schone schijn' in een gesprek. We ontdekten in dit onderzoek dat werken met fotografie de ogen kan openen en mensen bewust te maken van hun kijk en gedrag.

Een voorbeeld: Een professional ging in de fotoworkshop samen met een Amsterdammer in een rolstoel foto's maken van de wijk. De professional wilde steeds laten zien wat de persoon in de rolstoel níet zag. De schoonheid die verborgen lag achter bosjes of hekken op ooghoogte van de ander. Door hierop te reflecteren, werd de professional zich bewust van het feit dat ze vooral in beperkingen van de ander dacht. De persoon in de rolstoel echter ontdekte dat ze, naast het bedroevende feit dat ze niet meer in bomen kon klimmen om foto's te maken met een bijzonder perspectief, juist op hoogte van de rolstoel ook een uniek perspectief had. Beiden gingen vol verwondering naar huis, omdat ze even bewust werden van hun eigen kijken en doen.



Perspectief professional



Perspectief Amsterdammer in rolstoel

Co-creatie mét diegene waar Wijkzorg over gaat

In meerdere WijkTOP's is waardering uitgesproken over het feit dat een gemêleerde groep betrokkenen aan tafel zat, mét diegene waar het omgaat in Wijkzorg, de Amsterdammer in kwetsbare situaties. Aanwezigen gaven aan dat het gesprek alleen al anders start door niet óver maar mét de mensen in een kwetsbare situatie aan tafel te zitten.

Waarderende aanpak

Zowel in gesprekken, observaties als WijkTOP's is gewerkt met de waarderende aanpak. We gingen uit van dat wat 'leven geeft' en vertrokken vanaf het punt waar de ander stond. Dit voorkwam een 'wij-zij' (gemeente-professional-cliënt) discussie op gang kwam. Ook droeg dit bij aan een sfeer van positieve energie.

Literatuur

- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.
- Cooperrider, D. L. (2013). A contemporary commentary on appreciative inquiry in organizational life. *Advances in Appreciative Inquiry*, 4, 3-8.
- Hicks, M. M., & Conner, N. E. (2014). Resilient ageing: a concept analysis. *Journal of advanced nursing*, 70(4), 744-755.
- International Collaboration for Participatory Health Research (ICPHR). (2013). Position Paper 1: What is Participatory Health Research? Version: Mai 2013. Berlin: International Collaboration for Participatory Health Research.
http://www.icphr.org/uploads/2/0/3/9/20399575/ichpr_position_paper_1_defintion_-_version_may_2013.pdf
- Janssen, B. M., Van Regenmortel, T., & Abma, T. A. (2011). Identifying sources of strength: resilience from the perspective of older people receiving long-term community care. *European journal of ageing*, 8(3), 145-156.
- Lieshout, F. V., & Cardiff, S. (2011). Innovative Ways of Analysing Data With Practitioners as Co-Researchers. *Creative Spaces for Qualitative Researching*, 223-234.
- Melucci, A. (1996). *Challenging Codes. Collective action in the information age*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Nierse, C., Schipper, K., van de Griendt, J., Abma, T.A. (2011) Collaboration and co-ownership in research. Dynamics and dialogues between patient research partners and professional researchers in a research team. *Health Expectations*, doi: 10.1111/j.1369-7625.2011.00661.
- Reason, P. & McArdle, K. (2004) Brief notes on the theory and practice of action research. In S. Becker & A. Bryman (Eds.) *Understanding Research Methods for Social Policy and Practice*. London: The Polity Press.
- Schipper, K (2012). *Patient participation and knowledge*. Thesis VUmc. ;
- Teunissen, G. J., Visse, M. A., Laan, D., De Boer, W. I., Rutgers, M., & Abma, T. A. (2013). Patient involvement in lung foundation research: A seven year longitudinal case study. *Health*, 5(2A), 320-30.
- Windle, G., Bennett, K. M., & Noyes, J. (2011). A methodological review of resilience measurement scales. *Health and quality of life outcomes*, 9(1), 8.
- Wit, de, M., Berlo, S. (2010). 'Aanbevelingen voor het samenwerken met onderzoekspartners in wetenschappelijk onderzoek. Voordelen, obstakels en handelingsopties.' In *'Reflectie en Participatie in zorg*, Boom Lemma, Den Haag
- Zandee, D. P. (2015). Appreciative Inquiry Research Review & Notes. *AI Practitioner*, 17(1).



BIJLAGE

Dit hoofdstuk beschrijft onze aanpak van onderzoek. Daarnaast presenteert het de uitkomsten van de WijkTOP's in detail.

Visie op onderzoek

In dit onderzoek gingen we uit van een visie gestoeld op een aantal wetenschappelijke aanpakken en concepten, te weten: waarderend onderzoeken, ervaringskennis en performatief onderzoek.

Waarderend onderzoek

Dit onderzoek is geïnspireerd door de *Appriiative Inquiry* methodologie (waarderend onderzoek) (Cooperrider, 2013). Deze methodologie wordt gezien als een tegenwicht voor de focus op tekorten en problemen. In plaats van vragen naar problemen die mensen ervaren focust de 'waarderend onderzoeker' op oorzaken van succes, bronnen die 'leven' of 'energie' geven aan cliënten, medewerkers, organisaties en wijken, wat dromen en visies zijn op positieve verandering. Deze methode heeft een generatief effect: het stimuleert kennis voor sociale innovatie en bevordert organisatieverandering (Zandee, 2015). Dit betekent echter niet dat we alleen focussen op positieve elementen. We geven ook ruimte aan frustraties en gevoelens van onvrede. Anders zouden deze ervaringen onderdrukt worden, in plaats van een drijvende kracht voor sociaal activisme (Melucci, 1996) zijn.

Ervaringskennis als aanvulling

Cliënten en kwetsbare burgers hebben ervaringskennis. Zij kunnen gezien worden als ervaringsdeskundigen op het gebied van omgaan met het leven met een kwetsbaarheid en het ontvangen van zorg en/of ondersteuning en ouder worden. Hulpverleners, middenkader leden en gemeenteambtenaren hebben praktijk- en professionele kennis over bijvoorbeeld verzorgen of ondersteunen van cliënten en het verschaffen van noodzakelijke hulp. Wetenschappers hebben onder andere wetenschappelijke kennis over zorgprocessen, onderzoekstechnieken en organisatieverandering. Hierdoor kan wat voor een professional of wetenschapper belangrijk is, verschillen van wat cliënten of kwetsbare burgers belangrijk vinden. In dit onderzoek trachten we alle perspectieven met betrekking tot de onderzoeksvraag in kaart te brengen en te combineren tot unieke kennis.

Inzet creatieve en artistieke middelen

Onze ervaring is dat gebruik van artistieke middelen (bijv. collages, fotografie, beeldende vorming) voordelen heeft in het onderzoeksproces. Creatieve vormen laten mensen sneller tot de kern komen: bij waarden die belangrijk zijn en spreken de verbeelding aan (wat kan in deze context goede zorg zijn?). Ze kunnen ook ontregelend en verstorend werken op de status quo, waardoor ze aanzetten tot beweging en uiteindelijk verandering (transformatie). Ook levert een affectieve dimensie van kunstzinnige uitingen op dat de menselijke kant in de zorg verbeeld wordt en daardoor mensen raakt, en aanzet tot actie en verbetering. Om dit te kunnen inzetten is tijd en flexibiliteit in het onderzoekstraject noodzakelijk geweest.

Aanpak en methode

Aanpak

Dit onderzoek is een participatief onderzoek in drie stadsdelen: Noord, Centrum en West. Het vond plaats van januari 2017 tot september 2017. Participatief onderzoek (ICPHR, 2013) is een vorm van kwalitatief onderzoek. Onderzoekers werken hierin samen met diegene waar het om gaat, in dit geval 'nieuwe Wmo-cliënten' en 'zelfredzame kwetsbare Amsterdammers', maar ook professionals en andere stakeholders in de wijk. De aard van dit onderzoek is verkennend (niet toetsend). Het onderzoek is hypothese vormend.

Onderzoeksteam en stakeholders

Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoekers van de afdeling Metamedica van VUmc en co-onderzoekers die ervaringsdeskundig zijn op het leven in kwetsbare situaties. Metamedica werkt regelmatig samen met ervaringsdeskundigen in de rol van co-onderzoekers (o.a. Schippers, 2012; Nierse et al, 2011; de Wit, 2010; Teunissen, 2014).

Wij waarderen ervaringskennis en zien dat als een aanvullende vorm van kennis naast die van academici en professionals. De taak van co-onderzoekers is samen met het team interviews afnemen en gezamenlijk observeren. In dit onderzoek zagen we ook weer dat mensen die de buurt kennen en zelf leven met een kwetsbaarheid of afhankelijkheid andere thema's naar boven krijgen dan onderzoekers op zich.

Kwartiermakers van de stadsdelen waren essentieel in dit onderzoek. Ze deelden hun kennis en hun netwerk in de wijk met het onderzoeksteam. Tevens waren ze een spil in zowel de werving van cliënten als de organisatie van de WijkTOP's. Marie-Jose Driessen vormde een spin in het web van de kwartiermakers.

Een stuurgroep, waarin zowel kwartiermakers van de drie stadsdelen, als een vertegenwoordiger van Cliëntenbelang Amsterdam, als vertegenwoordigers van stadsdelen en de centrale stad zitting namen, dacht op afstand met het onderzoeksteam mee. In de groep namen zitting: Ilse Kurver en Johan de Vries (gemeente Amsterdam), Puck Sickinger, Nienke Gasseling en Marijke Wigboldus (kwartiermakers), Clary Idzinga (stadsdeel Centrum), Liesbeth de Laat (stadsdeel Noord), Marie-Jose Driessen (*linking pin*) en Herman Klein-Tissink (Cliëntenbelang Amsterdam).

Dataverzameling

In het onderzoek is op verschillende manieren data verzameld:

- 51 diepte-interviews met deelnemers;
- 8 fotosessies en informele gesprekken met deelnemers door een fotograaf;
- In drie wijken diverse participierend observaties in buurthuizen per wijk (9 dagdelen);
- Minstens 30 informele gesprekken tijdens observaties;
- 34 telefonisch interviews;
- Reflecties van co-onderzoekers;
- Fotoworkshop met co-onderzoekers en geïnterviewde Amsterdammers;
- Participatieve analyse-sessies met 8 betrokkenen;
- Analyse-sessie van de eerste bevindingen met 6 betrokkenen;
- Foto-analyse workshop met co-onderzoekers met 8 betrokkenen;
- 3 WijkTOP's (Centrum, Noord, West) variërend van 20-40 deelnemers.

Waarderende aanpak en saturatie

In alle fasen van het onderzoek is de waarderende manier van onderzoeken tot uiting gekomen. In interviews, informele gesprekken en de WijkTOP's focusten we niet op problemen die mensen ervaren, maar op oorzaken van succes, bronnen die 'leven/energie' geven aan cliënten, medewerkers, organisaties en wijken, wat dromen en visies zijn op positieve verandering. Op een gegeven moment trad theoretische saturatie op. Dit betekent dat er geen nieuwe thema's meer naar boven kwamen in het materiaal. Dit is het moment waarop we gestopt zijn met dataverzameling. Dit is ook afgestemd met de stuurgroep.

Werving en spreiding deelnemers interviews

Wijkzorgprofessionals wierven deelnemers van de interviews. Zij leverden contactgegevens aan van 'nieuwe Wmo-cliënten' en 'zelfredzame kwetsbare Amsterdammers' die bereid waren om deel te nemen aan het onderzoek. Deze cliënten waren ofwel sinds 2015 'in zorg of ondersteuning' ofwel hadden 'vinger-aan-de-pols' contact met Wijkzorg. In de werving is gestuurd op cliënten die succesvol ondersteund werden volgens de filosofie van 'Anders kijken, anders doen', of waar het juist lastig was om ondersteuning te bieden ter bevordering van veerkracht. Alle deelnemers van de interviews zijn dan ook 'ooit' in contact geweest met Wijkzorg.

De deelnemers aan de interviews is getracht een mix te vinden tussen de twee hiervoor genoemde doelgroepen: 'nieuwe Wmo-cliënten' en 'zelfredzame kwetsbare Amsterdammers'. Binnen deze groep mensen varieerde hun achtergrond van 'leven met een lichamelijke beperking en/of chronische ziekte', 'ouderen', 'mensen met een verstandelijke beperking' en 'mensen met een psychiatrische kwetsbaarheid.' De indeling van geïnterviewden in deze twee doelgroepen bleek in de praktijk lastig. Ten eerste bleken Amsterdammers die aangemeld waren vaak in de praktijk toch geen 'nieuwe' cliënt van Wijkzorg (maar van één van de andere organisaties of met een pauze van een jaar bijvoorbeeld). Ten tweede waren Amsterdammers die aangemeld waren als 'zelfredzaam doch kwetsbaar' vaak toch een beroep op voorzieningen van de Wmo. In de stuurgroep is dit punt besproken en kwartiermakers herkenden dit punt. Dit maakte het in het onderzoek en analyse lastig deelnemers aan één van beide groepen toe te wijzen.

Participerende observaties

De participerende observaties zijn uitgevoerd in 3 locaties per stadsdeel. Deze zijn gekozen uit een lijst met buurtinitiatieven die, volgens kwartiermakers, gericht waren op de vergroting van veerkracht van aanwezigen. Vooraf is niet aangekondigd dat het team langskwam bij de locatie. Tijdens de observaties is open en semi-gestructureerd gekeken naar een aantal elementen. Tevens is in de meeste gevallen in informele gesprekken contact gelegd met aanwezigen en een 'leidend persoon' van het initiatief.

Fotoworkshops en fotografie

Bij werving van interviews en bij de interviews zelf is gevraagd aan deelnemers of ze op de foto wilden voor het rapport en/of mee wilden doen aan fotoworkshops. Een deel van de deelnemers reageerde positief. Deze personen zijn in een tweede afspraak geportretteerd, vaak bij hen thuis of in de wijk. Anderen hebben deelgenomen aan een fotoworkshop. De fotoworkshop werd in de wijk georganiseerd en deelnemers werd gevraagd om zelf foto's te maken van hun leven (*photovoice*) om het insiders-perspectief mee te nemen, als aanvulling op of illustratie van het interview.

Reflectie en tussentijdse analyse

Tijdens de fase van dataverzameling is in meerdere teambijeenkomsten gereflecteerd op de uitkomsten van de gesprekken. Hierdoor ontstonden eerste thema's die weer verder uitgediept zijn in interviews, observaties, workshops en WijkTOP's die daarop volgden.

De data zijn uiteindelijk door het team geanalyseerd in een viertal fasen, zoals hieronder benoemd. In deze analyse keken co-onderzoekers, VUmc-onderzoekers en zelfs ook een geïnterviewde die graag mee wilde doen, specifiek naar de onderzoeksvragen.

Vier fasen van analyse:

1. inductief op zoek naar thema's (Braun & Clark, 2006);
2. vergelijk met wetenschappelijke literatuur van Veerkracht (zoals Windle, 2011; Janssen, 2011; Hicks, 2014)
3. via een creatieve analysesessie (Lieshout & Cardiff, 2013);
4. deductief vanuit thema's op zoek naar specifieke uitspraken van geportretteerden die dit onderbouwen (Braun & Clark, 2006).

Validatie van de onderzoeksresultaten

De onderzoeksresultaten van de interviews, participerende observaties en fotoworkshops zijn samengevat in:

- acht portretten (verhalen met foto's)
- elementen die veerkracht bevorderen (in een driehoek vormgegeven, de 'Veerkracht Driehoek' genaamd).

Deze portretten en de 'Veerkracht Driehoek' waren de basis voor de WijkTOP's in juni en juli 2017. De WijkTOP's zijn een vorm van democratie in de Openbaar Bestuur. In drie wijken zijn WijkTOP's gehouden. Deelnemers waren per stadsdeel een afspiegeling van buurtmakers, informele zorg, stad en stadsdeel en Wijkzorg-partijen (welzijn, zorg, grote en kleine partijen), en cliënten en Amsterdammers die geparticipeerd hebben in het onderzoek. De TOP's vonden plaats in de wijk op een laagdrempelige locatie. Tijdens de WijkTOP's bespraken aanwezigen in kleine groepen de uitkomsten van het onderzoek, en formuleerden samen adviezen voor het bevorderen van een 'veerkrachtige' wijk. De adviezen die voortkwamen uit de WijkTOP's zijn meegenomen in deze rapportage. In de WijkTOP's is de Veerkracht Driehoek aangepast op toepasbaarheid en relevantie voor betrokkenen bij Wijkzorg.



WIJKTOP CENTRUM

Handvatten voor een
veerkrachtige wijk

KERNTHEMA'S

1. **Verbondenheid:** in contact staan met anderen
2. **Levendigheid in de buurt:** betekenisvolle ontmoetingen
3. **Inventiviteit:** creatieve oplossingen van professionals
4. **Toegankelijkheid:** krijgen wat je nodig hebt, als je het nodig hebt
5. **Creativiteit:** ontwikkelen van alternatieve woonvormen

1. VERBONDENHEID

TOPidee: 'Even buurten'

Mooi voorbeeld uit Rotterdam om mensen in sociaal isolement te bereiken: *'het moet mogelijk zijn om op het trapje (voor de deur op straat) te blijven zitten'*.

Nog meer ideeën uit de dialoogsessie:

- Eén vast aanspreekpunt/begeleider is essentieel in ondersteuning. Bijvoorbeeld een vrijwilliger of een opbouwwerker die niet snel opgeeft en het gesprek aangaat.
- Ondersteuning bij morele dilemma's rondom bemoeizorg (zorg vanuit professionals vs. autonomie van individu).
- Mooi voorbeeld is 'binnenbuurten' van het Stadsdorp waarin verbinding op straatniveau wordt gelegd door app-groepen, borrels, etc.
- Signaal: door de drukte en mensenmassa op straat vallen kwetsbare bewoners niet altijd op.

3. INVENTIVITEIT

TOPidee: 'Echt keukentafelgesprek'

Intake op een andere manier: een écht keukentafel gesprek bij de mensen thuis waarin ruimte is om te luisteren, te vragen naar talenten, etc.

Nog meer ideeën uit de dialoogsessie:

- Ontwikkelen van 'oog voor de situatie' van mensen in plaats van het 'individualiseren van problemen'.
- Overall oefenen: ambassadeurs van sensitieve dienstverlening in teams trainen en ondersteunen.

2. LEVENDIGHEID

TOPidee: Beter ondersteunen van sleutelfiguren in de wijk

Sleutelfiguren in de wijk zijn goud waard. Investeren in de ondersteuning van sleutelfiguren is daarbij essentieel zodat zij serieuze samenwerkingspartner van professional en gemeente zijn.

Nog meer ideeën uit de dialoogsessie:

- Erkennen dat de koffiecorner in de supermarkt een belangrijk ontmoetingspunt is.
- Tips voor buurthuizen: niet alleen mensen samen brengen, maar ook betekenis geven aan hun samenkomst vanuit vroeger, identiteit, wijkdingen, cultuur en leeftijd.
- Mogelijkheden creëren waarin buurtbewoners nieuwe mensen leren kennen, zonder dat dat direct op hulp gericht is (zonder machts-assymetrie van hulpgever/cliënt), zoals 'vriendenkringen' of 'samen-erop-uit'. Dit soort initiatieven kunnen meer ondersteuning gebruiken. Professionals kunnen ook *'cliënten met cliënten verbinden'*.
- (Klein)Kinderen stimuleren ontmoetingen. Door kinderactiviteiten in de buurt aan te bieden, stimuleert dit contact tussen ouders en grootouders.

WIJKTOP CENTRUM

Handvatten voor een
veerkrachtige wijk

KERNTHEMA'S

1. **Verbondenheid:** in contact staan met anderen
2. **Levendigheid in de buurt:** betekenisvolle ontmoetingen
3. **Inventiviteit:** creatieve oplossingen van professionals
4. **Toegankelijkheid:** krijgen wat je nodig hebt, als je het nodig hebt
5. **Creativiteit:** ontwikkelen van alternatieve woonvormen

4. TOEGANKELIJKHEID

TOPidee: Trainen van telefoonmedewerkers bij instanties zoals gemeente, waterschap of woningcorporatie, om problematiek te begrijpen én cliënten goed te verstaan zodat ook zij serieus worden genomen als ze zelf bellen (zonder hulpverlener): *'Als ik een band bestel voor mijn rolstoel, dat ze niet vragen: "Gaat het om uw voor of om uw achterband?".'*

Nog meer ideeën uit de dialoogsessie:

- Een voorportaal waarbij medewerkers betrokken blijven bij hulpvrager totdat hulp geboden is.
- Continuïteit van aanbod wordt genoemd als belangrijkste voorwaarde voor toegankelijkheid; niet steeds de regels veranderen.
- Een *'track & trace'* systeem voor hulpvragen zodat je als cliënt inzicht hebt in de 'status' van je (aan)vraag.
- Mogelijk maken dat cliënten zelf hulpmiddelen bestellen (bijv. bij [Medipoint](#)).
- Er zijn bestuurlijke oplossingen nodig om 'zorgplafonds' te voorkomen en organisaties geen cliënten noodgedwongen hoeven te weigeren. Het wegnemen van personeels-tekorten is daarin een belangrijke voorwaarde.
- Een weggeefboekenkast doet wonderen.
- Vooroordelen over buurthuizen wegnemen.

5. CREATIVITEIT

TOPidee: Ondersteun het vormen van netwerken en contact in alternatieve woonvormen.

Ondersteuning kan ervoor zorgen dat er écht contact ontstaat en/of blijft, en bewoners niet langs elkaar heen leven.

Nog meer ideeën uit de dialoogsessie:

- Leer van alternatieve woonvormen die zijn ontstaan in de stad, met name als het gaat om multi-generationale woonvormen. Een succesfactor is daarbij het zoeken naar 'wat bindt' bijvoorbeeld 'kunst'.



WIJKTOP NOORD

Handvatten voor een
veerkrachtige wijk

KERNTHEMA'S

1. **Toegankelijkheid:** krijgen wat je nodig hebt als je het nodig hebt
2. **Flexibiliteit:** om de regels heen als het moet
3. **Integraliteit:** buiten de regels denken
4. **Verbondenheid:** in contact staan met anderen

1. TOEGANKELIJKHEID

TOPidee #1: 111-Noord

Een lokaal wijk-telefoonnummer waar je met al je hulpvragen naartoe kunt en die de taal van de cliënt uit de wijk spreekt.

TOPidee #2: inzet ervaringsdeskundigheid

Cliënt denkt mee in innovatie van organisatie.

- Professionals weten elkaar beter te vinden door wijktafels, Anders Kijken, Anders Doen (AKAD) en door werken op flexlocaties.
- Verbeterpunt: huisarts ook deel laten nemen aan wijktafels.
- Bureaucratie zit toegankelijkheid in de weg. Meeste energie van professionals gaat zitten in het dingen geregeld krijgen bij instanties. Bewoner: *"Ik wil het wel zelf doen, maar als ik bel, dan lukt het niet."*

2. FLEXIBILITEIT

TOPidee: Stimuleer verbazing, durf en verbinden bij professionals

Flexibiliteit vergt met name een veranderende houding van professionals die daardoor 'buiten hun boekje durven te gaan'.

- Cultuur omarmen: bij een 'nee' stopt je verantwoordelijkheid als professional niet... soms moet je je ergens in vastbijten om iets gedaan te krijgen.
- Regionale verschillen in aanbod zijn lastig om cliënten duidelijkheid en continuïteit te bieden, bijvoorbeeld wanneer een cliënt verhuist naar een andere regio.
- Professionals spreken onderling soms ook een andere taal; zij moeten leren helder te communiceren.
- In afstemming met instanties oplossingen zoeken: elkaars belangen kennen en zoeken naar de gemene deler.
- Wijktafels bieden veel netwerkmogelijkheden wat leidt tot 'flexibele professionals'.



WIJKTOP NOORD

Handvatten voor een
veerkrachtige wijk

KERNTHEMA'S

1. **Toegankelijkheid:** krijgen wat je nodig hebt als je het nodig hebt
2. **Flexibiliteit:** om de regels heen als het moet
3. **Integraliteit:** buiten de regels denken
4. **Verbondenheid:** in contact staan met anderen

3. INTEGRALITEIT

TOPidee: De puzzel leggen mét de cliënt

Het belang van de klanthouder die alle betrokken organisaties samenbrengt en samen met de cliënt zijn 'puzzel legt'. Let op: deze puzzelaar kan ook cliënt zelf zijn.

- Als cliënt ben je erg geholpen met iemand die 'de puzzel legt' met jou erbij. Het gaat om openheid: niets achter jouw rug om.
- Professionals zouden geregeld samen met de cliënt moeten overleggen om de puzzel compleet te houden.
- Integraal werken is niet alleen zaak van de professionals; de cliënt heeft daar een centrale plek in (zie foto's).



4. VERBONDENHEID

TOPidee #1: 1 centraal steunpunt waar je verder geholpen wordt in je buurt

Gerund door vrijwilligers naar voorbeeld van Waterlandplein dat gerund wordt door Doras.

TOPidee #2: Vergeten plekken van Noord

Fotoproject waar oudere Noordelingen mooie en vergeten plekken in beeld brengen.

- Steunpunt moet laagdrempelig zijn en in staat zijn om in jip-en-janneketaal te spreken.
- Gerund door vrijwilligers met kennis van de wijk en de sociale kaart.



WIJKTOP WEST

Handvatten voor een
veerkrachtige wijk

KERNTHEMA'S

1. **Toegankelijkheid:** krijgen wat je nodig hebt, als je het nodig hebt
2. **Flexibiliteit:** om de regels heen als het moet
3. **Integraliteit:** buiten de kaders denken
4. **Inventiviteit:** creatieve oplossingen van professionals

1. TOEGANKELIJKHEID

TOPidee: 'Het smeerolie-potje'

Een 'smeerolie-potje' waaruit inventieve ideeën van professionals die niet in bestaande financieringsmodellen passen gefinancierd kunnen worden. Begeleid met actieonderzoek: wat kunnen we leren uit al deze ideeën en voor de toekomst?

Nog meer ideeën uit de dialoogsessie:

- Stelregel: geef wat nodig is! Dat scheelt veel stress, tijd en energie voor iedereen. Denk aan Coolblue: alles voor een glimlach.
- Bureaucratie is de grootste drempel om de zorg te krijgen die je nodig hebt. *Tip:* meld belemmerende regelgeving zoveel mogelijk bij [de Groene Golf](#) (meldpunt en leerpunt).
- Overleg vaker met bewoner erbij.
- Ontschotting van financiering is een belangrijke voorwaarde voor toegankelijke zorg. Concreet idee is om per wijk een potje voor experimenten beschikbaar te stellen.
- Ontmoeting in de wijk wordt toegankelijker wanneer mensen elkaar vinden op interesse. Mooi voorbeeld: LVB *Boogie Woogie* (samen wonen op basis van interesses en dromen).
- Warmte en aandacht zijn belangrijk voor de toegankelijkheid van ontmoetingsplekken in de wijk. Mooi voorbeeld uit de Klinker: gastheren en vrouwen gaan op nieuwe bezoekers af.

2. FLEXIBILITEIT

TOPidee: Het I-team

Een Inventarisatie-team (multidisciplinair inclusief ouderen zelf) dat oplossingen verzamelt, bedenkt en deelt voor thuiswonende ouderen die de trap niet meer op of af kunnen en daardoor de deur niet meer uit komen.

Nog meer ideeën uit de dialoogsessie:

- Verminderen van bureaucratie als speerpunt: "Je zou niet om de regels heen moeten, maar het met minder regels volgens de regels kunnen mogen doen".
- Stimulans van combinatie-intakes of -consulten. Mooie voorbeelden: 1) Wijkzorgmedewerker die met ambulancebroeders bij een lichamelijk zwakke GGZ cliënt in een overvol huis looppaden maken zodat hij bij nood door de ambulance opgehaald kan worden, 2) brandweer die samen met de klussendienst een veiligheidscheck doet bij ouderen thuis, zodat kleine klussen meteen uitgevoerd kunnen worden en niet leiden tot stress en gevoelens van onveiligheid.
- Meer managers (liefst uit het werkveld) die flexibele oplossingen ondersteunen en stimuleren. Bedrijfsmatige managers zijn (soms) teveel gericht op de cijfers en productie, en daardoor minder flexibel.



WIJKTOP WEST

Handvatten voor een
veerkrachtige wijk

KERNTHEMA'S

1. **Toegankelijkheid:** krijgen wat je nodig hebt, als je het nodig hebt.
2. **Flexibiliteit:** om de regels heen als het moet
3. **Integraliteit:** buiten de kaders denken
4. **Inventiviteit:** creatieve oplossingen van professionals

3. INTEGRALITEIT

TOPidee: de Klinker als voorbeeld

Het vitale element van Huis van de Buurt de Klinker is de ontmoeting tussen inloop, gezelligheid en hulp. Leer van dit voorbeeld in de rest van de wijk.

Nog meer ideeën uit de dialoogsessie:

- De sterke punten van de Klinker: je kunt er altijd terecht, er zijn veel vrijwilligers die ook buiten kantoortijden aanwezig zijn, team zet zich voor 150 procent in om dingen voor elkaar te krijgen, continuïteit van personeel én een manager die back-up geeft als medewerker buiten de lijntjes te gaan.
- Nieuw aanbod voor ouderen of GGZ-cliënten na opname én voordat ze naar huis kunnen, zoals de respijthuizen.

4. INVENTIVITEIT

TOPidee: Vaker situaties escaleren

Uitvoerende professionals "modderen nog veel te veel aan". Casuïstiek mag vaker op het niveau van de bestuurders komen, zodat vanuit dat niveau aan (structurele) oplossingen gewerkt kan worden.

Nog meer ideeën uit de dialoogsessie:

- Meer aandacht voor de vele 30ers in de wijk met een burn-out. Huisartsen in de wijk geven dit signaal af, maar deze groep is nog niet in beeld van de Wijkzorgnetwerken.
- Vaker werken met foto's, verhalen en kunst, samen met bewoners en cliënten. In dit onderzoek waren persoonlijke uitnodigingen en persoonlijk in gesprek gaan met bewoners en/of cliënten vitale elementen voor co-creatie.

SLOTWOORD VAN ERVARINGSDESKUNDIGE:

"Ga het gesprek aan met ervaringsdeskundigen, bewoners en cliënten, want wat jij denkt dat het goede is voor een ander, is niet altijd vanuit de ander ook het goede om te doen. Iedereen heeft de beste intenties, maar het blijkt toch nog altijd heel verrassend te zijn. Dus: betrek ons (ervaringsdeskundigen), want we zijn er."

[...]

"Het werken aan minder bureaucratie is een absoluut speerpunt. Want als ik bedenk hoeveel tijd en energie ik kwijt ben aan het regelen en organiseren van mijn zorg... Die tijd besteed ik liever aan participeren in dingen die mij energie geven."



Meer informatie of contact

Drs. Barbara Groot | b.groot@vumc.nl

Saskia Duijs, MSc. | s.duijs@vumc.nl

VU medisch Centrum, afdeling Metamedica
De Boelelaan 1089a
1081 HV Amsterdam