



Advies Buurteams Amsterdam – Jeugdplatform Amsterdam

Datum: 18-12-2019

Onderwerp: Advies over de nieuwe Buurteams Amsterdam

Aan het College van B&W, geachte wethouder,

Graag adviseren wij u langs deze weg over de Buurteams Amsterdam.

Vanaf 2021 kan namelijk elke Amsterdammer voor allerlei ondersteuningsvragen op het gebied van sociale zorg, inkomen, schulden en veiligheid terecht bij een buurtteam. Het is de bedoeling dat Buurteams Amsterdam samen met het Ouder- en Kindteam de spil in de wijk wordt waardoor zorg en ondersteuning voor iedere Amsterdammer samenkomen. Waar het Ouder- en Kindteam zich voornamelijk richt op jeugd, ligt de focus binnen de Buurteams Amsterdam meer op volwassenen. In eerste instantie lijkt een advies vanuit het Jeugdplatform Amsterdam (JPA) – dat zich voornamelijk richt op zaken binnen het jeugddomein – dus niet logisch. Toch denken wij dat wij vanuit het perspectief van jongvolwassenen en gezinnen een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de verdere invulling en aanscherping van de huidige plannen.

Dit advies is tot stand gekomen op basis van een tweetal bijeenkomsten met jongeren en ouders, signalen uit onze signalenmonitor en op basis van recente adviezen over bijvoorbeeld mantelzorg en onafhankelijke cliëntondersteuning.

Dit advies zal verder ingaan op een aantal zaken waarvan wij vinden dat hier in de verdere ontwikkeling van de Buurteams Amsterdam rekening mee moet worden gehouden, namelijk:

- De Buurteams & jongvolwassenen
- De toegankelijkheid van de Buurteams
- De Buurteams & mantelzorg
- De Buurteams & de gezinsaanpak
- De Buurteams & het Ouder- en Kindteam
- De Buurteams & onafhankelijke cliëntondersteuning

De Buurteams & jongvolwassenen

Het JPA merkt dat er binnen de WMO weinig kennis is over jongvolwassenen (zegge de leeftijd 18-27 jaar). Dat gaat dan enerzijds over kennis wat betreft mogelijkheden voor ondersteuning, maar ook over kennis over deze levensfase waarin de levens van jongeren vol in ontwikkeling zijn en aan veel veranderingen onderhevig zijn. Deze doelgroep vraagt om een andere benadering en aanpak dan de oudere volwassenen.

Wat zeggen jongeren hierover? Zij vinden het belangrijk dat een medewerker van het buurtteam inlevingsvermogen heeft, niet alleen wil praten, maar ook zeker aan de slag wil gaan, eerlijk is en geen valse beloftes doet. Maar bovenal vinden zij het belangrijk dat er specifiek rekening wordt gehouden met schaamte en dat hulpverleners zelf ook open zijn over hun leven/situatie. Deze wens komt voort uit het vaak nog beperkte referentiekader wat jonge mensen hebben. Zij weten niet dat er meer mensen zijn die in eenzelfde situatie kunnen zitten en dat zij niet de enigen zijn die hiermee moeten *dealen*. Hierbij speelt het opbouwen van vertrouwen en aandacht voor continuïteit in een aanspreekpunt een belangrijke rol. Het doel is om een groot deel van de ambulante hulp te gaan bieden vanuit het buurtteam. Houd hier echter ook de continuïteit van de hulp goed in de gaten. Voor sommige jongvolwassenen is het erg belangrijk om hun vertrouwde begeleider te houden, vooral de GGZ doelgroep is erg gevoelig voor verandering. Op de weg naar volwassenheid, waarin er sowieso al veel ingrijpende veranderingen plaatsvinden in je leven, is nog meer wisseling dan niet wenselijk. Kijk dus goed naar wie er wanneer de overstap naar het buurtteam kan maken en voor wie specialistische ambulante begeleiding beter is.

Thema's waarvan jongeren en ouders zeggen dat het belangrijk is dat het buurtteam hier kennis over heeft zijn onder andere:

- Veiligheid – zowel fysieke als sociale veiligheid – thuis, op school, op straat en in de omgeving
- Depressie: er zijn veel verwachtingen, veel druk en tegelijkertijd is er veel in hun leven nog onduidelijk. Depressie bij jongvolwassenen heeft volgens JPA andere aandacht nodig dan bij oudere volwassenen, omdat jongeren nog volop in ontwikkeling zijn en het op een andere manier impact heeft op hun leven.
- Lichamelijke veranderingen, mentale veranderingen en maatschappelijke veranderingen.

Het JPA adviseert om medewerkers van Buurtteams Amsterdam te laten trainen en coachen door een groep van jongvolwassenen met ervaringskennis, zodat zij specifiek hun kennis kunnen verbreden over deze doelgroep. Want open staan voor de behoeften en wensen van jongvolwassenen, goed naar hen luisteren en maatwerk bieden is van groot belang.

De toegankelijkheid van de Buurtteams

Om jongvolwassenen de stap te laten maken naar de buurtteams is het belangrijk dat zij zich aangesproken voelen in de communicatie en dat de vorm aansluit bij hun wensen en voorkeuren. Het JPA heeft een aantal praktische adviezen om hier invulling aan te geven:

- Ga samenwerken met jongerenwerkers en jongerencentra. Jongerenwerkers kennen veel jongeren uit de buurt en zijn voor veel jongens en meiden een eerste aanspreekpunt. Zij kunnen een belangrijke tussenschakel zijn tussen jongvolwassenen en het buurtteam.
- Zorg ervoor dat het buurtteam ook buiten kantooruren bereikbaar is. Wanneer het niet mogelijk is om naar een 'locatie' toe te gaan, helpt het al als je telefonisch iemand kan bereiken. Het telefoonnummer van een buurtteam of informatienummer moet gratis te bereiken zijn.
- Ga er op uit en maak jezelf zichtbaar op plekken met veel jongvolwassenen, zoals MBO's, HBO's en universiteiten. Rijd bijvoorbeeld rond in een stoere, mobiele bus waar jongeren terecht kunnen voor informatie en/of vragen.
- In verband met de brede doelgroep waarmee de buurtteams te maken krijgen, is het belangrijk om verschillende flyers (of andere communicatie-uitingen) te maken, zodat zowel iemand van 65+ zich aangesproken voelt als iemand van 23.

- Jongeren vinden het belangrijk dat zij de keuze hebben in welke hulpverlener hen ondersteunt. Bijvoorbeeld leeftijd, etnische achtergrond, geslacht of karakter kan hierin een rol spelen.

Uiteraard denkt het Jeugdplatform graag mee in de verschillende fasen van communicatie als het gaat om het perspectief van gezinnen en/of jongvolwassenen. Het is tenslotte van groot belang dat de communicatie via kanalen verloopt die aansluiten bij hun leefwereld. Het is ons echter nog niet duidelijk of na de ontwikkelopdracht in 2020 de werkwijze van Samen Doen vanaf 2021 volledig belegd is bij het OKT, of dat daar meer tijd voor genomen wordt. Dat laatste zou wel ons advies zijn, om ruim de tijd te nemen om beide zaken samen te voegen en eigen te maken.

De Buurtteams & mantelzorg

JPA ziet dat er binnen de WMO al veel plaatsvindt op het gebied van mantelzorg. Echter, is dit wel vaak gericht op volwassenen die voor een andere volwassene/oudere zorgen. JPA vindt het belangrijk dat ook andere vormen van mantelzorg herkent én erkent worden, zoals mantelouders die voor hun kind met een zorgvraag zorgen, of jongvolwassenen die zorg dragen voor een leeftijdsgenoot (binnen en buiten het eigen gezin).

Beiden vormen van mantelzorg vragen om een andere aanpak en manier van denken en doen. Enerzijds gaat het dan over hoe je de doelgroep benadert en waar zij specifiek behoefte aan hebben, anderzijds gaat het ook om een stukje bewustwording bij professionals. Is er binnen een gezin een volwassene die chronisch ziek is? Doe dan bijvoorbeeld altijd een check: is hier ook een kind bij betrokken en wat is zijn/haar rol in de zorg voor deze ouder?

JPA adviseert om binnen de buurtteams ervaringsdeskundigen in te zetten die ervaring hebben op het gebied van mantelzorg en een mantelouders en/of jongvolwassen mantelzorger kan ondersteunen. Daarnaast is ons advies om medewerkers van de buurtteams actief te trainen in het herkennen van mantelzorgers en dat zij vervolgens voldoende kennis hebben van de mogelijkheden (financieel, recreatief, respijtzorg, etc.) om de mantelzorger daar actief op te kunnen wijzen.

De Buurtteams & de gezinsaanpak

JPA vindt het belangrijk dat er binnen de buurtteams gewerkt wordt via een goede gezinsaanpak. Dus niet alleen het gezin betrekken wanneer een ouder daar direct om vraagt, maar ook actief handelen wanneer dat niet het geval is. Een hulpvraag/probleem van een gezinslid staat tenslotte meestal niet op zichzelf. Een aantal zaken die hierbij van belang zijn:

- Zorg dat gezinsleden de keuze hebben om met het hele gezin in gesprek te gaan of liever 1-op-1. Soms is die tweede mogelijkheid een veiligere manier voor kinderen om hun ervaringen te delen.
- Heb ook aandacht voor de zaken die goed gaan in het gezin en benoem die ook.

JPA krijgt al vanaf het begin af aan overwegend positieve signalen en verhalen te horen over de aanpak van de Samen Doen teams. Gezinsleden voelen zich gehoord, er wordt praktische hulp geboden en het gezin wordt als een systeem benaderd.

Wij zijn blij te horen dat de werkwijze van de Samen Doen teams – die goed aansluit bij gezinnen met verschillende of complexe hulpvragen - gewaarborgd blijft door middel van het beleggen van de taak

bij het OKT. Door te investeren in het behoud van deze werkwijze zorg je voor direct passende hulp, voorkom je erger en bied je maatwerk voor het hele gezin.

De Buurteams & het Ouder- en Kindteam

JPA vindt het erg belangrijk dat er geen harde scheidslijn ontstaat tussen beide teams, kortom: dat je niet standaard aan het buurtteam wordt overgedragen wanneer je 18 jaar wordt wanneer je hulp via het Ouder- en Kindteam krijgt. Dit kan namelijk voor veel jongeren een (te) grote overstap zijn wat het hulptraject niet ten goede komt.

Wij hebben vernomen dat het te zijner tijd de bedoeling is dat de Buurteams Amsterdam en de Ouder- en Kindteams samen één team gaan vormen, mogelijk zelfs al na enkele jaren na het starten van de buurtteams. Hoewel het idee van één team voor alle Amsterdammers een mooi streven is, zien wij hier ook wel een aantal zorgpunten. Zo zien we dat de Ouder- en Kindteams – na bijna 5 jaar – nog volop in ontwikkeling zijn en in de kinderschoenen staan. Wij vrezen voor de kwaliteit van de hulp wanneer er weer een grote verandering plaatsvindt binnen de teams. Ons advies zou dus ook zijn om eerst de Ouder- en Kindteams en Buurteams Amsterdam volop draaiend te krijgen, voordat er veranderingen in samenstelling worden doorgevoerd. Geef alle teams de ruimte en de tijd om zich te ontwikkelen, ervaringen op te doen en een stevige basis in de wijk te zijn. Pas dan – en dat kan misschien wel 5-10 jaar duren – is er mogelijk ruimte voor grote veranderingen. Dit geeft de Amsterdammers rust en ruimte om aan deze ontwikkelingen te wennen en de zorg te continueren.

De Buurteams & onafhankelijke cliëntondersteuning

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een onderwerp waar het JPA al vaker over geadviseerd heeft. Ook binnen de Buurteams Amsterdam is dit voor ons een belangrijk aandachtspunt. Voor een bepaalde groep Amsterdammers zal cliëntondersteuning afkomstig uit het buurtteam prima volstaan, maar wij vinden het belangrijk dat er wel actief wordt gewezen op de mogelijkheid voor onafhankelijke cliëntondersteuning. Men heeft tenslotte recht op ondersteuning van iemand die onafhankelijk kan meekijken en meedenken in een situatie en die er speciaal is voor de cliënt zonder andere belangen te dienen. Dit dient volgens ons dan ook buiten de Buurteams om te gebeuren en niet daarbinnen. Hoewel MEE-cliëntondersteuners in staat worden gesteld hun rol onafhankelijk in te vullen en geen formele rol hebben binnen het toegangsproces, is onze ervaring dat dit in de beleving van cliënten niet als onafhankelijk wordt ervaren en zorgt dit voor onduidelijkheid over wanneer de ondersteuning nou wel of niet onafhankelijk is.

Graag ontvangen wij van u een reactie op de door ons genoemde aandachtspunten en adviezen. Natuurlijk denkt JPA graag mee over verdere acties.

Met vriendelijke groet,

De Adviesgroep van het Jeugdplatform Amsterdam