

# VERKENNING TRANSITIE HULP BIJ HUISHOUDEN

## GAASPERDAM / DRIEMOND

**Dr. Anne Stijkel**

**Erik de Wolf, BA**

**Annyk Haveman, BA**

**Amsterdam, 31 januari 2015**



**Compas-sie in Cocreatie, i.s.m. Coöp. SAMENredzaam Gaasperdam i.o.**

# INHOUDSOPGAVE

## Samenvattend advies Gaasperdam & Driemond

### 1 Inleiding en achtergrond

- Verkenning- en Experimentenprogramma Amsterdam breed
- Verkenning Gaasperdam en Driemond
- Beknopte wijkanalyse Gaasperdam en Driemond

### 2 Plan van Aanpak verkenning

### 3 Resultaat

- Overall beeld van interviews
- 5 innovatieve ideeën

### 4 De Cocreatiesessie op 20 januari 2015

### 5 Nadere uitwerking innovatieve ideeën n.a.v. de Cocreatiesessie

- Driemond neemt Zorg en Welzijn in eigen beheer
- Dienstenvoucher 2.0 als 'de betaalbare BUURTversterker'
- Wijkhulp PLUS: SAMEN op zoek naar wederkerigheid
- Anand Joti: de eindgebruikers aan het roer!
- Samen zorgen voor 'anders' zijn (psychisch kwetsbaar)

### 6 Tot Besluit: Begeleiding en Borging

# **SAMENVATTEND ADVIES EXPERIMENTEN GAASPERDAM & DRIEMOND**

## **Inleiding en achtergrond, wijkspecifieke aanpak in Gaasperdam & Driemond**

In Gaasperdam en Driemond is een verkenning uitgevoerd om middels tenminste 10 interviews per wijk tot een betere afstemming van aanbod van Hulp bij Huishouden in de wijk te komen, en innovaties in dienstverlening stimuleren door:

1. aan te sluiten op de wijkspecifieke kansen en mogelijkheden om de kwetsbare bewoners beter te ondersteunen met “Hulp in en om het huishouden” middels (a) het benoemen van vijf mogelijke innovaties in aanbod hulp bij het huishouden, bijvoorbeeld met inzet van vrijwilligers, leerwerk en re-integratieprojecten bij collectieve wijkservice voorzieningen (boodschappendienst, was- en strijkservice, etc.); en (b) het benoemen van de mogelijkheden tot het huidige aanbod af te stemmen op bestaand aanbod in de wijk;
2. deze kansen en mogelijkheden in een eigen, wijkspecifiek plan van aanpak te vertalen.

Gaasperdam & Driemond zijn twee afzonderlijke delen binnen Amsterdam Zuidoost. Gaasperdam is voornamelijk een woongebied van zo'n 30-35 jaar oud, en omvat de woonwijken Holendrecht, Reigersbos en Gein die op zich weer in voor bewoners herkenbaarder subwijken zijn op te splitsen. In Gaasperdam wonen 33.000 mensen. Het is afgegrensd van de Bijlmer door de A9 en afgegrensd van het kantoreengebied door de A2. Er is sprake van een multiculturele bevolkingssamenstelling. Er wonen relatief veel mensen die geen baan hebben en te maken hebben met armoede; ook zijn er relatief veel eenoudergezinnen. Driemond ligt helemaal los van de rest van Zuidoost en heeft 1600 inwoners, grotendeels autochtoon. Er wonen relatief veel ouderen, waarvan 47% alleen maar een AOW heeft (t.o.v. 20 % in Amsterdam, en 22 % in heel ZO). OV rijdt niet in de avonden en in het weekend, wat het isolement nog verder vergroot.

Na een zorgvuldige selectie zijn er uiteindelijk 16 interviews (en 10 telefonische gesprekken) gevoerd in de periode november 2014 tot begin januari 2015: met grote aanbieders (Cordaan; Amstelring), kleine aanbieders (Buurtzorg; Gay Care; Akwaaba Zorg; de Mantelaar), vrijwilligersorganisaties (Humanitas; De Regenbooggroep; Burennetwerk), mogelijk nieuwe lokale bewonersgestuurde aanbieders (Dorpsraad Driemond; wijkonderneming Casa Jepie Makandra; Buurvrouwennetwerk Gaasperdam; De Burenbond), Cliënten aan het roer (woongroep Anand Joti), en informanten (verkenner sociale kaart Gaasperdam in kader van wijkzorg; kenniscentrum multiculturele ouderenzorg). Door deze diversiteit aan interviewpartners hoopten wij een aardig beeld te krijgen van het (veranderende) speelveld inzake beleid en praktijk van gemeente/stadsdeel, aanbieders en gebruikers, en hoe gebruikers(-groepen) ook meer en meer uit de rol van passieve zorgconsument opschuiven richting proactieve coproductent. Van 14 van de 16 gesprekken zijn verslagen gemaakt en (deels) geaccordeerd. Die zijn integraal in een separaat rapport opgenomen en opvraagbaar.

## **Vijf innovatieve ideeën voorgedragen voor experimentenprogramma**

Op basis van de gesprekken zijn 5 innovatieve ideeën gevormd die voorgelegd zijn in een Cocreatiesessie op 20 januari jl. aan de geïnterviewden. Dit heeft geleid tot wijziging, aanscherping en verdieping van de ideeën. In onderstaande worden deze vijf innovatieve ideeën als voorstellen voor experiment kort toegelicht. In hoofdstuk 5 van voorliggend rapport komen zij uitvoeriger aan bod. De teksten zijn zoveel mogelijk in samenspraak met de trekkers tot stand gekomen.

## 1. **Driemond neemt Zorg en Welzijn in eigen beheer** (Trekker: Dorpsraad Driemond)

Doelen bij Zorg en Welzijn in eigen beheer: (1) betere afstemming vraag en aanbod (matchen); hulpbehoevende (nieuwe) bewoners weten beter hun weg te vinden naar ondersteuning HbH (resp. HbH Plus); (2) verbreden informele aanbod; (nieuwe) bewoners kunnen zich eenvoudig aanmelden; (3) duurzame organisatievorm ontwikkelen (Buurtcoöperatie?)

Deze doelen zijn ondermeer te bereiken door het opsporen, benoemen, benaderen en in kaart brengen van verborgen (informele) en bestaande behoefte EN bestaande ondersteuning bij Hulp bij Huishouden (Plus). Verwachtingen over het resultaat is dat er een behoorlijke efficiëntie slag gemaakt wordt. Op dit moment is er geen digitale borging van vraag en aanbod. Ook wordt aan de aanbodzijde een toename van bewoners en lokale ZZP-ers verwacht (op basis van een enquête gehouden onder bewoners vorig jaar).

Wat betreft overdraagbaarheid wordt naast verslaglegging gedacht aan het organiseren van bijeenkomsten, met specifieke aandacht voor de vragen: welke factoren (bv duidelijk afgebakende schaalgrootte, bekendheid met elkaar, lange woongeschiedenis, eilandgevoel vanwege geografisch isolement, homogene culturele achtergrond, relatief goede sociale economische status, culturele achtergrond met nabuurschap, oude vetes, taboes, specifieke competenties) maken dat 'Zorg en Welzijn in eigen beheer' (wel/niet) werkt in deze kleine dorpsgemeenschap, en voor welke groepen (wel/niet) en voor welke diensten (wel/niet)? Wat betekent dat voor andere wijken elders in Amsterdam?

Op basis van ervaring uit de proeftuin "Samenredzaam Driemond" worden de kosten ingeschat op Euro 20.000 ex BTW. Een begroting moeten nog opgemaakt. Cofinanciering is noodzakelijk (maar deels al geregeld vanuit het Stadsdeel, o.a. in de vorm van de opbouwwerkster). Stadsdeel ZO heeft aangegeven hierover graag mee te denken.

->Gevraagde bijdrage uit experimentenprogramma: 20.000 Euro ex BTW

## 2. **Dienstenvoucher 2.0 als 'de Betaalbare BUURTversterker'** (Trekker: CJM)

De dienstenvoucher 2.0, als 'Betaalbare BUURTversterker'-variant op de 'officiële' (meer anonieme en duurdere) Dienstencheque die door de Minister is voorgesteld, willen we graag ontwikkelen in Zuidoost, omdat de hoop is dat zo een versterking van de snorderscultuur (zwart werk) die ZO zo vertrouwd is kan worden tegengaan.

Aan de Dienstencheque is door de Minister de eis gesteld dat die bij een gecontracteerde partner dient te worden ondergebracht. Bij de dienstenvoucher 2.0 die wij voorstellen wordt gedacht aan een co-partnerschap van een nog nader te bepalen grote (landelijke?) organisatie, bijvoorbeeld [www.dinst.nl](http://www.dinst.nl) die zorgt voor een SLIM digitaal bestand, bij voorkeur met een 'eigen Gaasperdam-ingang' met eigen spelregels (zoals 10 Euro per uur 'wit'), in samenwerking met lokale organisaties die samen zorgen voor de vulling en borging van dit bestand. Voor het actief helpen vullen van het bestand met hulpvragers, resp. het begeleiden van nieuwe hulpen in Zuidoost hebben de wijkonderneming Casa Japie Makandra (CJM) en Buurvrouwennetwerk Gaasperdam (BNG) zich aangeboden. CJM is vindplaats/matchpoint voor zowel vraag als aanbod; bv mensen die met een schuldvraag binnenkomen kunnen zich wellicht meteen aanbieden als hulp; CJM heeft een vaste financiële relatie met het stadsdeel. BNG (met 700 leden) heeft zowel ervaring met het selecteren, opleiden en empoweren van hulpen in een eerder project, samen met stadsdeel, DWI, ROC en Akwaaba Zorg, alsook met het opzetten van een coöperatie (Empowerment Coöperatie Amsterdam). Op projectbasis ontvangt BNG subsidie. Maar ook Amstelring heeft tijdens de Cocreatiesessie aangegeven (en wellicht ook Cordaan) hierin mee te willen werken, omdat zij op korte termijn een deel van hun huidige personeel zullen moeten ontslaan, gezien de huidige trend van afbouw van bestaande HbH-voorzieningen. Deze werkers komen vaak ook al uit de buurt, en zouden zo door kunnen stromen. Nadere gesprekken

hierover dienen nog plaats te vinden, met alle bovengenoemde organisaties. Punt van aandacht zijn wel bij zo'n uurtarief: hoe om te gaan met ontbreken van ziekengeld, vakantiegeld en pensioenopbouw.

Door dit experiment kunnen we zo oefenen met een bruikbare nieuwe oplossing voor mensen die thans nog Hulp in Natura voor HbH ontvangen/resp. hulp bieden (via Amstelring en/of Cordaan), maar wellicht in de toekomst niet meer, zodat we ook op termijn een oplossing hebben voor mensen die voor kortere of langere tijd HbH nodig hebben danwel die hulp kunnen bieden.

Wij denken aan een experiment met 80 van de huidige (bijna 800) cliënten met 'Hulp in Natura' van Cordaan en/of Amstelring (naar rato 60/20) die dit jaar nog ontzien worden, maar wellicht na dit jaar hun indicatie verliezen. De klant kiest vervolgens zelf een hulp uit het bestand, maakt zelf afspraken met de hulp over wanneer, hoe vaak en hoe lang, en betaalt 2,50 Euro eigen bijdrage per uur. Zo creëren we ruimte voor de lokale economie, dankzij de informele organisaties die zicht hebben op de mensen die structureel huishoudelijke hulp zouden kunnen bieden aan buurtgenoten. Zo vindt er ook geen omslachtige verslaglegging meer plaats volgens de huidige AOIC-norm voor HbH. Goedkoper dan het aanbod nu (22,50 Euro), en dus een aanzienlijke maatschappelijke besparing. Het biedt kansen om mensen uit Gaasperdam uit de bijstand en/of uit de schulden te helpen, maar goede afstemming met DWI / Stadsdeel is dan wel noodzakelijk in de periode van 'omschakeling'. Stadsdeel ZO heeft aangegeven graag mee te denken en te werken aan deze optie.

De aanpak: een landelijke organisatie coördineert/bouwt lokaal bestand op/stelt bestand beschikbaar voor bestaande aanbieders/'losse' personen EN biedt zich aan voor het inwisselen van de vouchers 2.0, om de gemeente hierin zoveel mogelijk te ontzorgen. De vulling wordt gedaan door CJM, BNG, Amstelring en Cordaan. Het is haalbaar als de financiering gehaald kan worden uit de door de Minister beschikbaar gestelde middelen voor de dienstencheque, danwel uit de huidige financiering voor indicaties bij Amstelring en Cordaan, a 22,50 Euro per uur. De verwachting is dat we hiermee zowel een forse bezuinigingsslag kunnen realiseren, als ook een 'eigentijdse' lokale en maatschappelijke verantwoordelijkheid kweken voor zorgvuldig omgaan met collectieve middelen. Het is in principe ook goed transponeerbaar naar andere wijken.

->Gevraagde bijdrage uit experimentenprogramma: 10.000 Euro ex BTW, waar nodig aangevuld met middelen hetzij uit de indicatie HbH, hetzij uit de dienstencheque-pot.

### **3. *Wijkhulp PLUS: SAMEN op zoek naar Wederkerigheid (Trekker: Amstelring)***

Wijkhulp PLUS: SAMEN op zoek naar Wederkerigheid. Amstelring heeft in haar aanbestedingsofferte al aangegeven in 2015 met wijkhulpen te willen werken. Er is al een start gemaakt om hun medewerkers hier op te selecteren. Deze mensen worden extra getraind en leveren Hulp bij Huishouden Plus; naast hulp bij huishouden ook hulp bij steunkousen, douchen etc. Het is nog niet beproefd in Amsterdam, wel in Aalsmeer. Amstelring wil de wijkhulp wellicht ook in de andere proefgebieden (in Noordwest en/of Osdorp) gaan doen. Wat wij er in Zuidoost hier aan toe willen voegen als PLUS, is de wens van wederkerigheid inbouwen, waar mogelijk.

In 'het keukentafelgesprek' gaat een medewerker van Amstelring (wijkverpleegkundige) samen met een kwartiermaker van Coöperatie SAMENredzaam i.o. (die speciaal getraind is in wederkerigheid en gelijkwaardigheid, en in de kracht en de zin bij iemand naar boven halen) op bezoek bij een cliënt, voor "een bijzonder keukentafelgesprek": welke hulp heeft u nodig EN waar zou u zelf sociaal-maatschappelijk nog bij betrokken willen worden (deelnemen aan activiteiten), danwel een rol van betekenis kunnen en willen spelen? Hiervan wordt een verslag gemaakt. Beide sporen volgen vervolgens een eigen weg. Voor het wederkerighedsstuk is het waarschijnlijk dat een vervolgesprek nodig is. Daaruit komt een persoonlijk maatwerkplan. Na 2, 4 en 6 maanden kijken we hoe dit heeft uitgepakt en of deze aanpak de samenredzaamheid heeft bevorderd en daarmee ook het gevoel van zin en betekenis bij de cliënt. Amstelring is de tweede grote aanbieder in Gaasperdam. Als pilot voor

“Wijkhulp PLUS” kan gedacht worden aan 20 cliënten van Amstelring die op zo’n manier respectvol worden bevraagd door 2 medewerkers. De verwachting is dat zo’n aanpak bijdraagt aan een gevoel van betekenis bij de cliënt. Het voorkomt eenzaamheid en draagt bij aan een gevoel van eigenwaarde: “ik doe er nog toe”. Dat gevoel draagt op zich ook weer bij aan welbevinden en daarmee aan gezondheid, ter voorkoming van snelle verslechtering door een gevoel van ‘wat stel ik nou eigenlijk nog voor? Per culturele achtergrond zal het verschillend zijn wat iemand kan en wil bijdragen en hoe dat voelt. Belangrijk is dat in de bejegening voorkomen wordt dat een gevoel wordt opgeroepen van “voor wat hoort wat”. De verwachting is dat een gevoel van SAMENredzaam zo steeds meer doordringt in de haarvaten van Gaasperdam, en dat zal ook in andere levensgebieden vruchten afwerpen.

->Gevraagde bijdrage uit experimentenprogramma: 10.000 Euro ex BTW.

#### **4. De eindgebruiker aan het roer (Trekker: Anand Joti)**

“De eindgebruiker aan het roer”: naast ontvanger/cliënt van Hulp bij Huishouden resp. Wijkverpleging (soms van verschillende organisaties bij 1 cliënt, maar vooral van Cordaan, gevolgd door Amstelring), leeft bij bewoners/cliënten van Hindoestaanse woongemeenschap voor senioren (Anand Joti) ook de wens van actieve coproductent/aanbieder worden van welzijn- en zorgdiensten (m.n. Odensehuis dagopvang, maaltijdvoorzieningen), ter bevordering van SAMENredzaamheid, zowel voor bewoners en als voor omwonenden (versterking van zicht op elkaar door ontmoeting en activering/hulp bij computeren, budgettering, gezond eten, gezond bewegen etc.) en ter voorkoming van verslechtering van gezondheid en welbevinden (eenzaamheid, schulden).

Anand Joti wil met haar 35 bewoners in Holendrecht Oost, samen met hun grote zorgaanbieders Cordaan en Amstelring en de woningcorporatie om de tafel - ‘collectief keukentafelgesprek’ - om (1) de efficiëntie en effectiviteit te verhogen door slimme bundeling van diensten, en daarmee ook de tevredenheid over de hulp; (2) te oefenen met verantwoordelijkheid (ook voor kosten) waar die in de eerste plaats thuishoort: bij de bewoners zelf.

Daarnaast willen de bewoners zelf een dagopvang/kookfaciliteit ontwikkelen, opdat zij ook zoveel mogelijk zelf interne hulp voor elkaar en voor derden kunnen realiseren. Veel voorwerk is reeds verricht samen met de bewoners, mede door impuls van pilotproject SAMENredzaam Gaasperdam, met kwartiermaker/bewoner Andre Bholia en buurtkwartiermaakster/buurtbewoonster Sunita Koesal. De grond is rijp voor waar mogelijk wederkerigheid in hulp geven EN in hulp ontvangen.

Er is binnen Anand Joti al langer een traditie van gezamenlijke activiteiten, zoals een gemeenschappelijke koffie ochtend en yoga. Ook wordt al langer de ruimte verhuurd aan initiatieven uit de wijk. Nu is de wens om expliciet te zoeken naar mogelijk verdere invulling van SAMENredzaam: betrokken op elkaar en zorg voor elkaar, in gelijkwaardigheid en wederkerigheid. Bovendien wordt expliciet gezocht naar een uitstralende werking voor de omgeving: Anand Joti als “Welzijn en Zorg-Hotspot” voor de buurt. Op termijn is dit ook goed overdraagbaar: er zijn veel woongemeenschappen in Amsterdam. Niet elke woongemeenschap beschikt over een gemeenschappelijke ruimte. Dat is bij Anand Joti wel het geval, en bij hun leeft juist ook de wens om een warme buurtfunctie te vervullen. En daar hoort ook eten bij. Die ruimte dient dan wel geschikter gemaakt te worden voor allround gebruik als dagopvang en ontmoetingsplek voor bewoners en omwonenden (kamer voor individueel spreekuur, warme maaltijdvoorziening). Lukt het om de meerwaarde hiervan te realiseren? Zijn de informele organisaties uit de buurt verder te involveren voor bv aanvullende (collectieve) klussen, zoals tuinonderhoud, formulieren invullen etc., ook voor omwonenden? Hoe kan Anand Joti ook hierin weer een ‘warme’ buurtfunctie vervullen? Het Stadsdeel heeft aangegeven ook actief mee te willen denken over co-financieringsmogelijkheden voor dit vernieuwende concept.

-> Aanvraag uit Experimentenprogramma: 18.000 Euro ex BTW.

## 5. **Samen zorgen voor 'anders zijn' (psychisch kwetsbaar) (Trekker: De Mantelaar)**

Psychologie studenten die zich betaald willen inzetten voor hulp en begeleiding van in eerste instantie 20 mensen met een psychische kwetsbaarheid, kunnen communiceren met professionals, ook ervaringsdeskundigen, over wat zij signaleren; te beginnen in Gaasperdam en later uit te rollen in de rest van Amsterdam. Het gaat met name om aan die 20 mensen 'een mantel' te bieden, extra begeleiding en hulp bij het organiseren van hun leven, om isolement en terugval te voorkomen en grotere levenszin/meer welbevinden te versterken. Het opbouwen van een lotgenoten-herstelgroep voor deze cliënten maakt ook onderdeel uit van het experiment. Ook maatschappelijk (voor de omgeving) is er winst te boeken, als op deze manier zorgvuldig ruimte wordt geboden aan 'anders zijn'.

Bij begeleiding bij de dagelijkse taken waar de individuen het meest tegen aanlopen gaat het om zaken als hulp bij het opbouwen van een eigen netwerk, opstarten van dagelijkse activiteiten, eventueel een baan. De Mantelaar is naast trekker de verstrekker van directe hulp. Training in bejegening wordt gegeven door ervaringsdeskundigen vanuit Coöp SAMENredzaam Gaasperdam i.o., zowel aan medewerkers/studenten van Mantelaar als aan die van MEE.

De Mantelaar is niet 1 van de gecontracteerden inzake HbH en persoonlijke begeleiding en de doelgroep heeft zelf niet veel te besteden. Hier moet dus een andere oplossing voor gevonden worden, bv in de vorm van een PGB. Het experimentenprogramma kan helpend zijn om uit te vinden wat wel en niet 'werkt' bij deze groeiende en soms ook moeilijk te bereiken, weinig hulp vragende of zorg mijdende doelgroep. De Mantelaar zorgt voor de studenten en de applicatie, SAMENredzaam biedt training in bejegening vanuit ervaringsdeskundigheid, en begeleiding van de lotgenotenherstelgroep, MEE draagt cliënten aan en zorgt voor indicaties.

Naast goed samenspel tussen de partners die elkaar nog niet kennen uit eerdere samenwerking is wellicht ook nog inschakeling van aanvullende partners als de Regenboog en Anoiksis van belang, juist ook waar het om toeleiding van cliënten gaat, uitbreiding met informele welzijn activiteiten en om het formeren en begeleiden van een lotgenoten-herstelgroep gaat. De eerste contacten zijn gelegd.

-> Kosten 10.000 Euro ex BTW voor het proces, er van uitgaande dat voor de cliënten een PGB is of een PGB beschikbaar komt.

### **Tot besluit: begeleiding, borging en procedure van toekenning middelen**

De middelen die we als samenleving in dit experimentenprogramma stoppen willen we natuurlijk ook optimaal benutten. D.w.z. dat het niet alleen leidt tot 5 mooie, maar losse projectjes (voor zo lang het experiment duurt), maar tot een samenhangend set van diverse oplossingen en oplossingsrichtingen die ieder op zich - en liefst ook in samenhang - getoetst worden op duurzaamheid, en als lessen communiceerbaar en transponeerbaar gemaakt kunnen worden t.b.v. de rest van de stad. Daarvoor is het nodig dat:

- de innovatieve ideeën ieder afzonderlijk de kans krijgen om te groeien en te mogen experimenteren met 'wat werkt wel/niet', zonder al te snel in een keurslijf gedwongen te worden.
- De trekkers van de innovatieve ideeën onderling tussentijds geregeld afstemmen over wat werkt wel/niet, in een soort 'Community of Practice', zodat er een soort 'common sense' hierover ontstaat, een 'social learning proces'.

Dat vraagt om goede procesbegeleiding in de 9 experimenteermaanden (april-dec 2015), hetzij vanuit de ambtenarij, hetzij vanuit een externe partner in nauwe samenwerking met het Stadsdeel. Daarbij wordt gedacht aan een minimale tijdbesteding van 5 uur per week. Dit dient als kostenpost mee te worden genomen in het experimentenprogramma.

-> Indicatie van de procesbegeleidingkosten ten laste van experimentenprogramma:  
16.000 Euro ex BTW.

Begeleiding is 1, maar Borging is 2. Het laatste wat we willen met zo'n Experimentenprogramma (en dat gefinancierd wordt door de centrale stad) is dat innovaties vervolgens onvoldoende ingebed worden in, danwel afgestemd worden met de specifieke lokale maatschappelijke en politieke context in Zuidoost, met bijbehorende praktijken, organisaties en middelen. Aan die inbedding en afstemming moet vanaf het begin van het experiment al aandacht gegeven worden. Immers, de uitkomsten van het experimentenprogramma zullen ook vertaald worden in randvoorwaarden voor toekomstig inkoopbeleid, bijvoorbeeld van stedelijke naar gebiedsgerichte inkoop en stimulering van samenwerking in de wijk door een aangepast programma van eisen. In Stadsdeel Zuidoost bestaat momenteel veel onduidelijkheid over 'wie doet wat', welke middelen zijn beschikbaar, nu en straks, en voor welke organisaties(s), en 'waar hebben we zelf nog invloed op'. Dat bevordert niet de intelligente samenhang in diversiteit die in bovenstaande bepleit wordt. Hierover is reeds de afgelopen weken gesproken met verschillende ambtenaren van het stadsdeel, en volgende week is hierover ook een overleg met de verantwoordelijke dagelijks bestuurder. Dit geeft goede hoop dat de Borging van het begin af aan zo goed als mogelijk gerealiseerd wordt.

**Op basis van deze verkenning stellen wij voor om:**

- in totaal voorlopig max. 84.000 Euro ex BTW vrij te maken voor de experimenten (+ procesbegeleiding) in Gaasperdam & Driemond (bij wijze van 'ja, mits');
- de trekkers van de afzonderlijke innovatievoorstellen ( Dorpsraad Driemond, Casa Japie Makandra, Amstelring, Anand Joti, De Mantelaar) uit te nodigen om voor medio maart 2015 samen met de genoemde Partners per innovatief idee met een uitgewerkter Plan van Aanpak voor 2015 en daarna te komen, en waarbij door de begeleidingscommissie vooraf expliciet is aangegeven op welke onderdelen nog aanvullende uitwerking nodig is alvorens tot definitieve toekenning kan worden overgegaan;
- over te gaan tot definitieve toekenning van de gevraagde budgetten, aan de trekkers van de innovatieve ideeën, resp. de procesbegeleiding.



# 1 Inleiding en achtergrond

Het Rijk bezuinigt stevig op Hulp bij het Huishouden (HbH). De gemeente Amsterdam ontziet in 2015 bij de transitie van hulp bij het huishouden de bestaande cliënten. Gelijktijdig werkt WZS met stadsdelen en stedelijke partners aan een verandering in werkwijze.

Aanbieders HbH gaan in 2015 met alle cliënten in gesprek over de eigen kracht, de inzet van het persoonlijk netwerk en het gebruik van voorzieningen in de wijk, zoals eettafels, een boodschappen- of maaltijdservice.

Aanbieders zijn bij de inkoop van HbH voor 2015 door de gemeente ook uitgedaagd om een eigen ontwikkelopgave uit te werken, zoals:

- collectieve voorzieningen in het netwerk in de wijk ontwikkelen voor aanvullende diensten, zoals een maaltijdservice, klussendienst, een strijkservice en grote schoonmaak. Ook een ambitie om een stedelijke serviceorganisaties met een breed pakket van diensten op te zetten.
- inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, scholieren/studenten in leerwerktrajecten of vrijwillige inzet voor bijvoorbeeld boodschappen doen, het opknappen van de tuin aanpakken, etc.
- verbetering van het eigen bedrijfsproces met zelfsturende wijkteams, inzet van domotica, elektronische cliëntendossiers en andere ICT innovaties. Herkenning van het belang van afstemmen van de werkprocessen, zoals de indicatiestelling.
- suggesties ter verbetering van het inkoopproces van de gemeente, zoals gebiedsgericht inkopen, het combineren van budgetten (welzijn en zorg) of het werken met arrangementen.

## ***Verkenning- en experimentenprogramma Amsterdam breed***

Op verzoek van de gemeente zijn op 1 november 2014 in drie wijken (Gaasperdam-Driemond, Osdorp en Noord-West) wijkverkenningen gestart, om middels tenminste 10 interviews per wijk tot een betere afstemming van aanbod in de wijk te komen, en innovaties in dienstverlening stimuleren door:

1. aan te sluiten op de wijkspecifieke kansen en mogelijkheden om de kwetsbare bewoners beter te ondersteunen met “Hulp in en om het huishouden” middels (a) het benoemen van vijf mogelijke innovaties in aanbod hulp bij het huishouden, bijvoorbeeld met inzet van vrijwilligers, leerwerk en re-integratieprojecten bij collectieve wijkservice voorzieningen (boodschappendienst, was- en strijkservice, etc.); en (b) het benoemen van de mogelijkheden tot het huidige aanbod af te stemmen op bestaand aanbod in de wijk;
2. deze kansen en mogelijkheden in een eigen, wijkspecifiek plan van aanpak te vertalen.

De gemeente stimuleert deze verandering en deze verkenning met een experimentenprogramma. Daarbij ligt de focus op een schoon en leefbaar huis, en op beschikken over boodschappen en maaltijden. Op 3 juli 2014 zijn tijdens een stedelijke bijeenkomsten mooie praktijkvoorbeelden gepresenteerd. De uitkomsten van het experimentenprogramma zullen ook vertaald worden in randvoorwaarden voor toekomstig inkoopbeleid, bijvoorbeeld van stedelijke naar gebiedsgerichte inkoop en stimulering van samenwerking in de wijk door een aangepast programma van eisen. Voor het experimentenprogramma zijn ook middelen beschikbaar gesteld (tenminste 50.000-100.000 Euro per wijk voor de vijf innovatieve ideeën tezamen).

## Verkenning Gaasperdam en Driemond

In Gaasperdam-Driemond voeren we de verkenning uit met drie personen: Anne Stijkel (projectleider), Erik de Wolf en Annyk Haveman. De reden om hiervoor te kiezen was dat wij met elkaar en met de buurt reeds ervaring hadden opgebouwd dankzij het pilot project wijkzorginitiatieven "SAMENredzaam Gaasperdam", uitgevoerd in 2014 (zie <http://www.samenredzaam.nu>). Het leek ons nuttig om expliciet op die ervaring voort te bouwen. In dit pilotproject hebben we middels een training 'bottom-up, van binnen uit en samen' geprobeerd om de informele zorg en welzijn met burens en lotgenoten te versterken, waarbij we expliciet ruimte hebben willen maken voor 'anders' zijn. Bovendien hebben we bruggen geslagen richting formele Zorg- en Welzijnsorganisaties en aanbevelingen gedaan over mogelijkheden ter versterking van de lokale economie. Thans werken we toe naar een coöperatie SAMENredzaam, mits het stadsdeel zorgdraagt voor borging van 2015-2017.

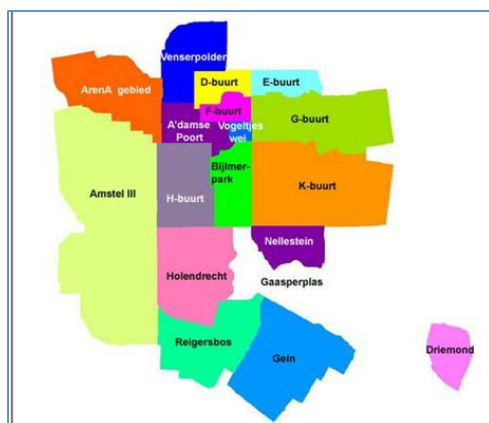
In totaal kent Amsterdam 18 aanbieders, waarvan Amstelring en Cordaan verre weg de grootste zijn. In Zuidoost zijn de krachtsverhoudingen aldus:

Aanbieder	% van de markt in Zuidoost
Cordaan Thuiszorg	67,1%
Amstelring/Osira groep	26,3%
Overig	6,6%

Volgens officiële opgave van de gemeente Amsterdam gaat het om 779 cliënten in Gaasperdam/Driemond die Hulp in Natura krijgen (ter vergelijking: in Noordwest 1046, in Osdorp 1181). Daarnaast ontvangt een voor ons onbekend aantal cliënten een PGB die ook gebruikt kan worden voor 'eigen' inkoop van Hulp bij het Huishouden. Die hulp hoeft dus niet gekoppeld te zijn aan een door de gemeente gecontracteerde aanbieder.

## Beknopte wijkanalyse

Gaasperdam & Driemond zijn twee afzonderlijke delen binnen Amsterdam Zuidoost. Gaasperdam is voornamelijk een woongebied van zo'n 30-35 jaar oud, en omvat de woonwijken Nellestein, Holendrecht, Reigersbos en Gein, die elk op zich weer in voor bewoners herkenbaarder subwijken zijn op te splitsen. Er wonen 33.000 mensen. Het is afgegrensd van de Bijlmer door de A9 en afgegrensd van het kantoreengebied door de A2. Driemond ligt helemaal los van de rest van Zuidoost en heeft 1600 inwoners, grotendeels autochtoon. Er wonen relatief veel ouderen. Er wonen relatief veel ouderen, waarvan 47% alleen maar een AOW heeft (t.o.v. 20 % in Amsterdam, en 22 % in heel ZO). OV rijdt niet in avond en weekend.



In de 'Gebiedsagenda Light' van Gaasperdam-Driemond van 17 juli 2014 lezen we:

*“Gaasperdam is uitstekend bereikbaar via de A2 en de A9, de metro en de trein. Doordat het gemotoriseerd verkeer binnen het gebied over verhoogde dreven wordt geleid, bestaat het verkeer in de directe woonomgeving vooral uit voetgangers en fietsers. De bereikbaarheid van Driemond met de auto is goed, maar met het openbaar vervoer beperkt.*

*De wijk Gaasperdam is eind jaren zeventig in vlot tempo gebouwd en vertoont daardoor hoge mate van samenhang en homogeniteit: de woningen, uitgevoerd in sober, maar functioneel materiaal, liggen in meanderende patronen in een ruim opgezette, groene omgeving en grenzen aan landelijk gebied. Er is een mix van middelhoogbouw en hoogbouw, portiekwoningen en eengezinswoningen. Ook is er in een groot deel van Gaasperdam een redelijke mix van sociale huurwoningen, vrije sector huur- en koopwoningen in een relatief goedkoop segment. Alleen Holendrecht bestaat uit een westelijk deel dat 95% sociale huurwoningen omvat en een oostelijk deel dat bestaat uit uitsluitend koopwoningen.*

*Het dorp Driemond heeft een lange historie. Groen en water zijn volop aanwezig en het dorpse karakter wordt versterkt door de laagbouw woningen. Het dorp is relatief geïsoleerd gelegen en de voorzieningen zijn er beperkt. De geïsoleerde ligging heeft een belangrijk voordeel: het dorp onderscheidt zich van oudsher door een sterke sociale samenhang.*

*De tevredenheid van bewoners met hun buurt is in het hele gebied relatief hoog en ligt rond het Amsterdams gemiddelde. Alleen in Holendrecht /Reigersbos blijft dit rapportcijfer achter. Het voorzieningenniveau van de wijk Gaasperdam is nu nog best goed, maar staat onder druk vanwege teruglopend economisch draagvlak. Het prachtige Gaasperplaspark dat in beheer is bij Groengebied Amstelland is toenemend populair onder bewoners van heel Zuidoost. Het park wordt relatief weinig bezocht door inwoners uit de rest van Amsterdam.*

*Gaasperdam is eerst en vooral een woongebied. Bedrijvigheid is te vinden bij de winkelcentra, de verschillende scholen en bij voorzieningenclusters en in een beperkte strook aan de Loosdrechtdreef waar o.a. twee hotels en een congressentrum staan. En achter de voordeur: Gaasperdam heeft ten opzichte van Amsterdam een fors aantal ZZP-ers. Het gemiddeld inkomen is in Driemond relatief hoog ook in vergelijking met Amsterdam als geheel. In de wijken van Gaasperdam ligt het onder het Amsterdams gemiddelde.*

*Het gebied Gaasperdam/Driemond kent verschillende (in)formele netwerken van bewoners, variërend van een dorpsraad in Driemond, een buurvrouwennetwerk in Gaasperdam, sportverenigingen, tot bewonerscommissies van corporaties en de vrij recent opgezette bewonersvereniging Casa Jemie Makandra in Holendrecht West. De sportparticipatie in Gaasperdam is lager dan in andere delen van de stad en ook de opkomst bij buurtvergaderingen beperkter. Daarentegen is in Driemond de sportparticipatie bovengemiddeld hoog. Met name in buurten waar relatief veel mensen met lage inkomens wonen zien we dat er minder geparticipeerd wordt dan elders.*

*Ruim dertig jaar na de bouw van Gaasperdam vertoont de bebouwing hier en daar slijtage en mist de wijk plekken met herkenbare identiteit. Een behoorlijk deel van de woningen is aan renovatie toe. Een minpunt van wonen in Gaasperdam is dat door de gecentraliseerde ligging van haltes, winkels en zorgcentra de afstand voor bewoners tot deze voorzieningen toch vaak relatief groot is (>1 km). Mensen die slecht ter been zijn worden daardoor afhankelijker van eigen gemotoriseerd vervoer of hulp.*

*De bewoners die begin jaren tachtig in Gaasperdam kwamen wonen zijn inmiddels de 50 gepasseerd en hun kinderen zijn de deur uit. Nieuwe bewoners zijn in tegenstelling tot de oude bewoners vaak niet-westerse Amsterdammers, veelal afkomstig uit andere delen van Zuidoost. De wijk is minder bekend bij woningzoekenden uit de rest van Amsterdam of de regio.*

*We zien grote verschillen tussen en in buurten. Holendrecht/Reigersbos is een heel andere wijk dan Nellestein en Gein. En binnen Holendrecht/Reigersbos zien we dat vooral Holendrecht West in vele opzichten verschilt van de rest van Zuidoost en van Amsterdam. In Holendrecht/Reigersbos wonen relatief veel kinderen en jongeren en aan het andere uiteinde van het demografische spectrum ook een relatief grote groep ouderen. Inwoners zijn vaker van niet-westerse afkomst, zo'n 61% tegenover 35% in Amsterdam. Het percentage eenoudergezinnen is met 20,4 %, ruim het dubbele van dat in Amsterdam.*

*In Holendrecht West, een buurt met bijna 95% sociale huurwoningen, wonen veel mensen alleen of alleen met hun kind(eren) en is 74% van niet-westerse afkomst. Bijna 15% van de potentiële beroepsbevolking in Holendrecht West ontvangt een bijstandsuitkering. Dat is hoog in vergelijking met heel Zuidoost en Amsterdam. Gein lijkt in sociaal opzicht meer op Holendrecht West dan op bijvoorbeeld Holendrecht Oost of Nellestein.*

*De inwoners van Driemond verschillen wellicht nog wel het meeste van die van Gaasperdam (en eigenlijk ook van Amsterdam): 8,5% van de bevolking is van niet-westerse afkomst, het aantal zogenaamde 'nieuwe stedelingen' is net als in Nellestein hoog: bijna 23% (voor Zuidoost is dit 11% en voor Amsterdam bijna 30%). Weinig kinderen in Driemond groeien op in een eenoudergezin."*

## 2 Plan van aanpak

In de opdracht verstrekking lag al vast dat het om tenminste 10 interviews zou moeten gaan. Het zijn er uiteindelijk 16 geworden. Na zorgvuldig overleg met gemeente, stadsdeel en belangrijke sleutelfiguren uit Gaasperdam-Driemond zijn we tot de volgende selectie gekomen van te houden interviews:

### Grote aanbieders

- Cordaan
- Amstelring

### Kleine aanbieders

- Buurtzorg
- Gay Care
- Akwaaba Zorg
- De Mantelaar

### Vrijwilligersorganisaties

- Humanitas
- De Regenbooggroep
- Burennetwerk

### Mogelijk nieuwe lokale bewonersgestuurde aanbieders

- Dorpsraad Driemond
- Casa Jemie Makandra
- Buurtvrouwennetwerk Gaasperdam/Empowerment coöp. Amsterdam
- De Burenbond

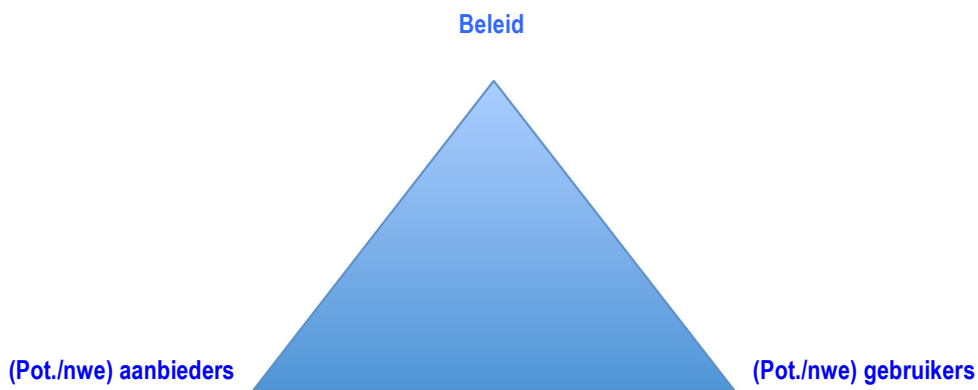
### Cliënten aan het roer (als coproductent)

- Anand Joti

### Informanten

- Kenniscentrum Multiculturele ouderenzorg
- Verkenner Sociale kaart (in)formele organisaties wijkzorg Gaasperdam.

Door deze diversiteit van interviewpartners hoopten wij een aardig beeld te krijgen van het (veranderende) speelveld inzake beleid en praktijk van gemeente/stadsdeel, aanbieders en gebruikers, en hoe gebruikers(-groepen) ook meer en meer uit de rol van passieve zorgconsument opschuiven richting proactieve coproductent.



We zijn bij de interviewpartners op zoek gegaan naar antwoorden op de volgende vragen:

#### Wat-vragen:

- 1 Wat is aanwezig in de wijk waar we op aan kunnen sluiten? Wat is het volume? Wat is kansrijk?
- 2 Welke mogelijkheden zijn denkbaar waarbij combinaties van verschillende partijen worden gemaakt?
- 3 Op welke punten zijn de aanbieders van hulp bij het huishouden uit te dagen tot innovatie?
- 4 Welke mogelijkheden tot innovatie ziet u via de lijnen van:
  - Vrijwillige inzet, zoals een boodschappendienst, buurtbus of een buurtrestaurant
  - Via leerwerk, zoals wijkhulpen die worden ondersteund door een ROC
  - Via re-integratie, zoals de opzet van dienstenservice met wassen, strijken en/of boodschappen

#### Hoe-vragen:

- 5 Wat zijn de relevante partijen in de wijk om mee samen te werken?
- 6 Wie zijn de innovatieve denkers die een idee in resultaat weten te vertalen?
- 7 Wie zijn de gangmakers die het netwerk in de wijk rondom hulp bij het huishouden kunnen versterken?

#### Randvoorwaarden:

8. Welke randvoorwaarden geeft u mee aan toekomstig beleid?
9. Volume: Wat is nodig om voldoende volume te maken?
10. Kwaliteit: Welke kwaliteitseisen geeft u mee? Hoe kunnen we de kwaliteit van dienstverlening garanderen?
11. Verduurzamen: Welke nieuwe financieringsstromen ziet u ontstaan? Wat is kansrijk? Wat is nodig om te verzekeren dat een nieuw initiatief duurzaam is?

### 3 Resultaten

#### ***Overall beeld van de gesprekken***

Algemene indruk na de gesprekken is dat wij 'het veld' met deze (uiteindelijk) 16 interviews en een kleine tiental telefonische interviews behoorlijk in beeld hebben, mede gezien onze voorgeschiedenis in het project SAMENredzaam, dat als 'pilot wijkzorg initiatieven' in 2014 heeft plaatsgevonden in opdracht van de centrale stad, en dat – als het goed is – in 2015-2017 geborgd gaat worden door het Stadsdeel. In dat project is er al flink gewerkt aan het vergroten van sociaal kapitaal in de wijk (informele Zorg en Welzijn) en aan koppeling van formele en informele Zorg resp. Welzijn, en aan versterking van de lokale economie.

We hebben bij onze keuze van gesprekspartners voor een diversiteit aan insteken gekozen (van grote en kleine aanbieders tot vrijwilligersorganisaties en gebruikersgroepen). Dit creëert mogelijkheden om bij de innovatieve ideeënvorming de kloven tussen vraag en aanbod, tussen formeel en informeel, en tussen groot en klein zo goed mogelijk te overbruggen.

De interviewvragen bleken niet echt aan te sluiten bij het niveau waarop we de gesprekken voerden. Een aantal vragen bleek te beleidsmatig en te weinig praktisch. We hebben daarom niet koste wat kost aan de vragenlijst vastgehouden en zijn vooral vanuit het perspectief van de ondervraagde de zaak 'van binnen uit' gaan beschrijven, op zoek naar kansen en innovatieve ideeën: wat kan wel, hoe kan het slimmer, beter en (op termijn) goedkoper?

Van de afzonderlijke gesprekken hebben we verslagen gemaakt die we ter accordering voorgelegd hebben. Deze verslagen (14 van de 16) zijn in een apart document opgenomen en opvraagbaar.

Op basis van deze gesprekken hebben wij als verkenner vervolgens geprobeerd vijf verschillende typen innovatieve ideeën te destilleren uit de veelheid aan ideeën die naar voren gekomen zijn. Deze vijf innovatieve ideeën hebben we voorgelegd in de Cocreatiesessie op 20 januari 2015.

#### ***Vijf innovatieve ideeën***

##### **I       Zorg en Welzijn in eigen beheer**

*Trekker: Dorpsraad Driemond*

Crisis als kans.

De crisis: bereikbaarheid met OV is de laatste jaren sterk verslechterd, de BuurtSuper dreigt te verdwijnen, de grote aanbieders Cordaan en Amstelring vinden de afstand te groot om Zorg te verlenen.

De kans: de Dorpsraad onderzoekt samen met opbouwwerkster en (Coöp.) woningbouwvereniging 'De goede woning' hoe de goede ervaringen met samenwerken in welzijn en in klussen nu ook uitgebouwd kunnen worden met andere diensten, zoals huishoudelijke hulp, boodschappen service, strijken, maaltijden, vervoer etc.

##### **II       Dienstenvoucher 2.0 a 15 Euro**

*Trekker: Buurtzorg, in samenwerking met Casa Jepie Makandra /Buurvrouwennetwerk Gaasperdam*

Van de door de Minister voorgestelde dienstencheque van 22,50 Euro, waarbij een eigen bijdrage van 10 Euro per uur wordt gevraagd, wordt naar verwachting in Zuidoost geen gebruik gemaakt, want te duur. Daarom komen wij met dit alternatieve voorstel, om lokaal 'wit'-werk te stimuleren en zo een uitbouw van snorderscultuur te beperken. Gedacht wordt aan:

- Experiment met huidige cliënten. De klant kiest zelf, en betaalt 2,50 Euro eigen bijdrage per uur.
- Ruimte voor lokale economie, i.s.m. CJM en BNG. Geen kwaliteitsgaranties, wel wit, geen BTW. Wel goedkoper dan aanbod nu (22,50 Euro).
- Buurtzorg coördineert/bouwt bestand op van aanbieders/losse personen; ook voor inwisselen van vouchers, om gemeente zoveel mogelijk te ontzorgen.

### **III Pilot Wijkhulp Plus**

*Trekker: Buurtzorg/Buurtdiensten i.s.m. Burennetwerk/SAMENredzaam?*

Hulp die in staat tussen Hulp bij Huishouden en wijkverpleging. Gedacht wordt aan:

- Retro-innovatie: BUURTDiensten als de 'oude' gezinsverzorging, maar dan georganiseerd volgens zelfsturende teams a la Buurtzorg. In Gaasperdam zit een goed werkend Buurtzorgteam
- Businessplan van 2009 van Buurtdiensten die deze wijkhulp kan leveren is nog niet beproefd in Amsterdam, wel elders.
- Pilot Gaasperdam bij wijze van experiment uit te breiden met 'samen op bezoek', als formeel en informeel: op zoek naar wederkerigheid: "en wat kunt U bijdragen aan de samenleving?"

### **IV De eindgebruiker aan het roer**

*Trekker: Anand Joti*

Vanuit de eindgebruikers als groep om de tafel met alle (bestaande/nieuwe) aanbieders (o.a. Cordaan en Amstelring), incl. Woningcorporatie voor efficiency en effectiviteit 'van binnen uit': Het collectieve keukentafelgesprek. Doel: zorgvuldig afstemmen over wat je als groep eindgebruikers precies nodig hebt EN wat je ook samen aan hulp kunnen organiseren/aanbieden.

### **V Speciale doelgroepen bedienen met grote en kleine aanbieders samen**

*Trekkers: Cordaan en Amstelring i.s.m. De Mantelaar, Gay Care en Akwaaba*

In co-aannemerschap, op basis van gelijkwaardigheid (waarbij ieder doet waar hij goed in is):

- De Mantelaar (i.s.m. Cordaan) zet werkstudenten psychologie in, speciaal voor mensen met psychische kwetsbaarheden, i.s.m. ervaringsdeskundigen (de Regenbooggroep)
- Gay Care (i.s.m. Cordaan) zet Zorgfonds op a la Broodfonds
- Akwaaba (i.s.m. Amstelring) biedt speciale zorg in voor 1<sup>e</sup> generatie Ghanezen met zorgbehoefte.



## **4 De Cocreatiesessie op 20 januari 2015**

Op 20 januari 2015 zijn we met de geïnterviewden om de tafel gegaan in een Cocreatiesessie, aangevuld met de verkenner uit de andere wijken en met enkele leden van de begeleidingsgroep van dit verkenning- en experimentenprogramma. Er namen 30 mensen deel aan deze bijeenkomst. De vijf innovatieve ideeën zoals beschreven in hoofdstuk 3 wilden we met elkaar tegen het licht gehouden en nader uitdiepen, inhoudelijk en financieel, om vervolgens – indien gewenst - nog aanvullende of nieuwe partners te zoeken. Een verslag van deze bijeenkomst is opgesteld door Darryl Osenga, trainee/ondersteuner van SAMENredzaam. Dit verslag is ook verstuurd aan de deelnemers (en afwezige genodigden). Het is separaat opvraagbaar.

De bijeenkomst liep echter wat anders dan gepland, omdat cruciale partners genoemd in de innovatieve ideeën, te weten Buurtzorg en Gay Care, door ziekte en mantelzorg ontbraken (en Akwaaba Zorg aanvankelijk ook). Buurtzorg stond als trekker bij 2 van de 5 ideeën, en Gay Care stond bij het 5<sup>e</sup> idee met het Zorgfonds. Omdat noch Buurtzorg noch Gay Care belangstelling hebben getoond na de Cocreatiesessie – ondanks verzoek na de bijeenkomst - hebben we het idee van Gay Care laten vallen. Ook onder- of co-aannemerschap werd door Amstelring niet meer opportuun geacht, daarom is het idee van 'samenwerking tussen kleine en grote Zorgorganisaties omgebouwd naar een project van De Mantelaar als trekker, met de partners Coöperatie SAMENredzaam i.o. en MEE. Amstelring die zich ter plekke aanmeldde als trekker van de Wijkhulp PLUS is na de bijeenkomst gevraagd om inderdaad als trekker op te treden, ook in samenwerking met Coöperatie SAMENredzaam i.o.

Op basis van de uitkomst van deze sessie zijn in de daaropvolgende week de vijf innovatieve ideeën nader uitgewerkt/omgewerkt tot een voorstel met elk in een beknopt plan van aanpak. Zie voor een beschrijving van deze vijf voorstellen: hoofdstuk 5.

## 5 Nadere uitwerking innovatieve ideeën n.a.v. de Cocreatiesessie

### Wijkspecifieke kansen algemeen

De wijkspecifieke kansen in Gaasperdam-Driemond zitten zowel in (a) het voortbouwen op het weefsel dat mede door de 'pilots wijkzorginitiatieven' (zowel in Gaasperdam als in Driemond: 'van binnen uit', bottom-up en samen) reeds is opgebouwd krachtiger en zelfdragend te maken, als in (b) het versterken van de lokale economie.

### Wijkspecifiek Plan van Aanpak

Bij een wijkspecifiek Plan van Aanpak voor deze 5 innovatieve ideeën denken we ook aan de noodzaak van goede procesbegeleiding gedurende het experimentenprogramma, omdat het gevaar anders bestaat dat initiatieven teveel een eigen leven gaan leiden, waarbij 'doen' vaak wel vanzelf gaat, maar leren niet, laat staan erover communiceren, om het op termijn ook te kunnen transponeren naar andere wijken. Hulp bij reflectie en reflecterend vermogen ontwikkelen is absoluut noodzakelijk, zo leert de ervaring in Zuidoost met andere projecten en voucher initiatieven. De procesbegeleiding dient bij voorkeur te bestaan uit (a) individuele begeleiding per innovatief idee, en (b) ook 'iets collectiefs', b.v. in de vorm van een 'Community of Practice' (COP). In zo'n COP ontmoeten alle Partners (en de ambtenaren van de centrale stad resp. het stadsdeel) die bij de 5 innovatieve ideeën betrokken zijn elkaar in het negen maanden durende experiment elkaar bij voorbeeld drie maal; ze delen zo in elkaars ervaringen, voetangels en klemmen, en waarborgen zo dat er maximaal over en weer geleerd en gecommuniceerd wordt. In hoofdstuk 6 gaan wij hier dieper op in hoe die begeleiding (in 2015) en borging (in 2016 en verder) zou kunnen worden ingevuld.

Per innovatief idee beschrijven we:

- Wat
- Waar
- Met wie en voor wie
- Waartoe
- Hoe
- Hoe haalbaar
- Hoe effectief, verwachtingen over resultaat
- Hoe transposeerbaar/overdraagbaar naar andere wijken
- Wie doet wat
- Tijdpad
- Wat is er nodig om het van de grond te krijgen (extra partner, proces verandering, systeemverandering, geld etc.)
- Duurzaamheid op termijn

De volgende teksten zijn zoveel mogelijk in samenspraak met de trekkers tot stand gekomen. Echter gezien de korte tijd tussen de cocreatiesessie en de door de opdrachtgeefster gestelde inleverdatum van het eindrapport moest deze communicatie van schrijver tot trekker 'tussen de bedrijven door' en vooral per email plaatsvinden. Daardoor zijn er - helaas - ongetwijfeld onzorgvuldigheden in gesloten.

## **I Driemond neemt Zorg en Welzijn in eigen beheer**

### **Wat:**

Driemond Samenredzaam in Hulp bij Huishouden (Plus)

### **Waar:**

Driemond, Amsterdam Zuidoost

### **Met wie en voor wie:**

1. Dorpsraad Driemond (opbouwwerker) als trekker
2. Minimaal 5 actieve bewoners
3. Ervaringsdeskundigen
4. Driemondse verenigingen: o.a. de Woningbouwvereniging
5. De Zonnebloem
6. Burennetwerk
7. Vivium
8. ntb

### **Voor:**

- Bewoners met bestaande en nieuwe behoefte aan ondersteuning Hulp bij Huishouden
- Bewoners die willen ondersteunen
- Lokale ZZP-ers

### **Waartoe:**

- Beter afstemming vraag en aanbod (matchen)
- Hulpbehoevende (nieuwe) bewoners weten beter hun weg te vinden naar ondersteuning HbH (resp. HbH Plus).
- Verbreden informele aanbod, (nieuwe) bewoners kunnen zich eenvoudig aanmelden.

### **Hoe:**

Door het opsporen, benoemen, benaderen en in kaart brengen van verborgen (informele) en bestaande behoefte EN bestaande ondersteuning bij Hulp bij Huishouden (Plus). Welke HbH diensten worden nu formeel, maar vooral ook informeel gedaan: voor wie en door wie? Daarbij willen wij ook een breder inzicht krijgen in de 'wat'-vraag: om welke 'diensten' gaat het, van boodschappen doen, schoonmaken en strijken van de was, onderhoud tuin/woning, koken, tot pure aandacht voor het persoonlijke welzijn (sociaal isolement)? Deze HbH(-Plus) inventarisatie wordt gevolgd door matching en borging. Daarbij denken we concreet aan:

- 1 Het door-ontwikkelen van 2 projecten (bewoners initiatieven) naar voren gekomen als belangrijke behoeften, uit het proeftuinproject 'Samenredzaam Driemond':
  - De Koffietafel; inventariseren en ondersteunen informele netwerk en doorverwijzer naar formele netwerk
  - Duo-fiets; tegengaan sociaal isolement, mobiliteit vergrotend en stimuleren Samenredzaamheid.Het door-ontwikkelen van andere initiatieven die voortvloeien uit het project.
- 2 Digitaliseren en matchen van behoeften en aanbod. Bv. Burennetwerk beschikt over een brede vragenlijst. Ook kijken zij naar of mensen die hulp nodig hebben hier budget voor hebben. Hulp hoeft niet altijd voor niets te zijn als mensen het kunnen betalen (en zo kun je ook de lokale economie weer steunen). Hierbij willen wij zoveel mogelijk gebruik maken van bestaande digitale systemen.

- 3 Verkenning levensvatbaar organisatiemodel: bijvoorbeeld het opzetten van een Buurt coöperatie die een aantal van de gewenste diensten gaat leveren.

**Hoe haalbaar:**

Onder regie van de Dorpsraad wordt een commissie/werkgroep geïnitieerd, bestaande uit actieve bewoners en overige betrokkenen (formeel en informeel). Een stappenplan wordt hiervoor opgesteld.

**Hoe effectief, verwachtingen over resultaat:**

Wij verwachten een behoorlijke efficiëntie slag te gaan maken. Op dit moment is er geen digitale borging van vraag en aanbod. Daarnaast verwachten wij aan de aanbodzijde een toename van bewoners en lokale ZZP-ers (uit een enquête gehouden onder bewoners vorig jaar is dit aanbod al naar voren gekomen).

**Hoe Transponeerbaar/overdraagbaar naar andere wijken:**

Door middel van verslaglegging en organiseren van bijeenkomsten, met specifieke aandacht voor de vraag: welke factoren (bv duidelijk afgebakende schaalgrootte, bekendheid met elkaar, lange woongeschiedenis, eilandgevoel vanwege geografisch isolement, homogene culturele achtergrond, relatief goede sociale economische status, culturele achtergrond met nabuurschap, oude vetes, taboes) maken dat het (wel/niet) werkt in deze kleine dorpsgemeenschap, en voor welke groepen (wel/niet) en voor welke diensten (wel/niet)? Wat betekent dat voor andere wijken elders in Amsterdam?

**Wie doet wat:**

1. Regie en projectleiding: Dorpsraad Driemond
2. 1 a 2 Werkgroepen/Commissies, bestaande uit:
  - a. Opbouwwerker
  - b. Actieve bewoners
  - c. Ervaringsdeskundigen
  - d. Formeel netwerk: afvaardiging wijkzorgteam met o.a. Vivium (formele aanbieder), Markant
3. Digitalisering: Burennetwerk
4. ntb

**Tijdpad:**

Duur project: April tot en met December 2015

**Wat is er nog nodig om het van de grond te krijgen (extra partner, proces verandering, systeemverandering, geld etc.):**

Dit project vraagt om een proces- en systeemverandering in Driemond. Hiervoor is het nodig dat het project in goede banen wordt geleid (projectleiding en ondersteuning). Op basis van ervaring uit de proeftuin "Samenredzaam Driemond" schatten we in Euro 20.000 nodig te hebben. Een begroting moeten we nog opmaken. Daarbij realiseren we ons dat cofinanciering noodzakelijk is (maar die is er deels al vanuit het Stadsdeel, o.a. in de vorm van de opbouwwerkster).

**Duurzaamheid op termijn:**

Ons doel is dat het genoeg inzicht oplevert in wat en hoe het project kan blijven voortbestaan na 2015.

## **II Dienstenvoucher 2.0 als 'de Betaalbare Buurtversterker'**

### **Wat:**

Dienstenvoucher 2.0, als 'Betaalbare buurtversterker'-variant op de 'officiële' (meer anonieme en duurdere) Dienstencheque die door de Minister is voorgesteld.

### **Waar:**

in Gaasperdam, evt. ook al in aanvang direct uit te rollen naar andere wijken

### **Met wie en door wie:**

Met Casa Jemie Makandra als lokale trekker in Gaasperdam. Oorspronkelijk werd gedacht aan Buurtzorg als trekker, omdat hun cultuur en werkwijze aansluiten bij de geest van lokaal werken, EN omdat de eis aan de Dienstencheque is dat die bij een gecontracteerde partner dient te worden ondergebracht. Inmiddels denken we aan een co-partnerschap van een nog nader te bepalen grote (landelijke?) organisatie, bv [www.dinst.nl](http://www.dinst.nl) die zorgt voor een SLIM digitaal bestand, bij voorkeur met een 'eigen Gaasperdam-ingang' met eigen spelregels (zoals 10 Euro per uur 'wit'), in samenwerking met lokale organisaties die zorgen voor de vulling en borging van dit bestand. Voor het actief helpen vullen van het bestand met hulpvragers, resp. het begeleiden van nieuwe hulpen in Zuidoost hebben zowel de wijkonderneming Casa Jemie Makandra (CJM) als Buurvrouwennetwerk Gaasperdam (BNG) zich aangeboden. CJM is vindplaats/matchpoint voor zowel vraag als aanbod; bv mensen die met een schuldvraag binnenkomen kunnen zich wellicht meteen aanbieden als hulp; CJM heeft een vaste financiële relatie met het stadsdeel (en is daarom als trekker bar voren geschoven). BNG (met 700 leden) heeft zowel ervaring met het selecteren, opleiden en empoweren van hulpen in een eerder project, samen met stadsdeel, DWI, ROC en Akwaaba Zorg, alsook met het opzetten van een coöperatie (Empowerment Coöperatie Amsterdam). Op projectbasis ontvangt BNG subsidie. Maar ook Amstelring heeft tijdens de Cocreatiesessie aangegeven (en wellicht ook Cordaan, maar die was afwezig) hierin mee te willen werken, omdat zij een deel van hun huidige personeel zullen moeten ontslaan, gezien de huidige trend van afbouw van bestaande HbH-voorzieningen. Deze mensen komen vaak ook uit de buurt, en zouden zo door kunnen stromen. Nadere gesprekken hierover dienen nog plaats te vinden, met alle bovengenoemde organisaties.

### **Wartoe:**

Oefenen met een bruikbare nieuwe oplossing voor mensen die thans nog Hulp in Natura voor HbH ontvangen/resp. bieden (via Amstelring en/of Cordaan), maar wellicht in de toekomst niet meer, zodat we ook op termijn een oplossing hebben voor mensen die voor kortere of langere tijd HbH nodig hebben danwel die hulp kunnen bieden. Van de door de Minister voorgestelde dienstencheque van 22,50 Euro waarbij een eigen bijdrage van 10 Euro per uur wordt gevraagd, wordt naar verwachting in Zuidoost geen gebruik gemaakt, want te duur. Dit geldt vermoedelijk ook voor de andere stadsdelen. Daarom stellen wij in Zuidoost dit alternatieve voorstel voor, om al dan niet samen met de andere proefgebieden, lokaal 'wit'-werk te stimuleren (ook voor de huishoudelijke hulpen die uit Amstelring en Cordaan zullen moeten stromen) en zo een uitbouw van 'snorders'-cultuur die Zuidoost zo vertrouwd is (maar ongewenst door de gemeente) te beperken. Wij denken aan een experiment met 80 van de huidige (bijna 800) cliënten met 'Hulp in Natura' van Cordaan en/of Amstelring (naar rato 60/20) die dit jaar nog ontzien worden, maar wellicht na dit jaar hun indicatie verliezen. De klant kiest vervolgens zelf een hulp uit het bestand, maakt zelf afspraken met de hulp over wanneer, hoe vaak en hoe lang, en betaalt 2,50 Euro eigen bijdrage per uur. Zo creëren we ruimte voor de lokale economie, dankzij de informele organisaties die zicht hebben op de

mensen die structureel huishoudelijke hulp zouden kunnen bieden aan buurtgenoten. Zo vindt er ook geen omslachtige verslaglegging meer plaats volgens de huidige AOIC-norm voor HbH (zoals die geldt bij de huidige verantwoordingsplicht voor de gecontracteerde aanbieders in geval van Zorg in Natura), wel een intakegesprek; het werk is wel wit, geen BTW, ook wel een terugkoppeling aan 'het bestand' over tevredenheidsoordeel. Goedkoper dan het aanbod nu (22,50 Euro), en dus een aanzienlijke maatschappelijke besparing. Het biedt kansen om mensen uit Gaasperdam uit de bijstand en/of uit de schulden te helpen, maar goede afstemming met DWI / Stadsdeel is dan wel noodzakelijk in de periode van 'omschakeling'. Stadsdeel ZO, bij monde van gebiedsmanager Paul van de Klundert, werkt graag mee aan deze optie, mede vanwege de kansen voor de lokale economie (naast dat dit een bijzonder effectieve bezuinigingsmaatregel is).

**Hoe:**

Landelijke organisatie coördineert/bouwt lokaal bestand op/stelt bestand beschikbaar voor bestaande aanbieders/'losse' personen EN biedt zich aan voor het inwisselen van de vouchers 2.0, om de gemeente hierin zoveel mogelijk te ontzorgen. 'Vulling' door CJM, BNG, Amstelring en Cordaan.

**Hoe haalbaar:**

Casa Japie Makandra en Buurvrouwennetwerk hebben beide aangegeven hieraan mee te willen werken. Beide organisaties hebben een fijnmazig netwerk in de wijk. Ook Amstelring betoonde zich in principe bereid om mee te werken. Het is haalbaar als de financiering gehaald kan worden uit de door de Minister beschikbaar gestelde middelen voor de dienstencheque, danwel uit de huidige financiering voor indicaties bij Amstelring en Cordaan, a 22,50 Euro per uur.

**Hoe effectief, verwachtingen over resultaat:**

De verwachting is dat we hiermee zowel een forse bezuinigingsslag kunnen realiseren, als ook een eigentijdse lokale en maatschappelijke verantwoordelijkheid kweken voor zorgvuldig omgaan met collectieve middelen.

**Hoe transponeerbaar/overdraagbaar naar andere wijken:**

Goed transponeerbaar. Evt. vanaf de start al bij meerdere wijken beginnen.

**Wie doet wat:**

Nadere afspraken dienen hierover nog gemaakt. CJM is bereid om als 'trekker' op te treden.

**Tijdpad:**

Medio februari gesprek met bovengenoemde partners om inhoudelijk nadere afspraken te maken en een goede businesscase uit te werken.

**Wat is er nodig om het van de grond te krijgen (extra partner, proces verandering, systeemverandering, geld etc.):**

10.000 Euro ex BTW uit experimentenprogramma, aangevuld met middelen hetzij uit de indicatie HbH hetzij uit de dienstencheque-pot.

**Duurzaamheid op termijn:**

In principe heel duurzaam: als het systeem komend jaar goed beproefd wordt en goed 'werkt', dan levert dit in de toekomst een enorme maatschappelijke besparing!

### **III Wijkhulp PLUS**

**Wat:**

Wijkhulp PLUS: SAMEN op zoek naar Wederkerigheid

**Waar:**

In Gaasperdam

**Met wie en voor wie:**

Met Amstelring i.s.m. Coöp. SAMENredzaam Gaasperdam i.o.

**Waartoe:**

Amstelring heeft in de aanbestedingsofferte al aangegeven in 2015 met wijkhulpen te willen werken. Er is al een start gemaakt om hun medewerkers hier op te selecteren. Deze mensen worden extra getraind en leveren Hulp bij Huishouden Plus; naast hulp bij huishouden ook hulp bij steunkousen, douchen etc. Het is nog niet beproefd in Amsterdam, wel in Aalsmeer. Amstelring wil de wijkhulp wellicht ook in de andere proefgebieden (in Noordwest en/of Osdorp) gaan doen. Wat wij er in Zuidoost hier aan toe willen voegen als Plus is de wens van wederkerigheid inbouwen, waar mogelijk.

**Hoe:**

In 'het keukentafelgesprek' gaat een medewerker van Amstelring (wijkverpleegkundige) samen met een kwartiermaker van SAMENredzaam (die speciaal getraind is in wederkerigheid en gelijkwaardigheid, en in de kracht en de zin bij iemand naar boven halen) op bezoek bij een cliënt, voor "een bijzonder keukentafelgesprek": welke hulp heeft u nodig EN waar zou u zelf sociaal-maatschappelijk nog bij betrokken willen worden (deelnemen aan activiteiten), danwel een rol van betekenis kunnen en willen spelen? Hiervan wordt een verslag gemaakt. Beide sporen gaan vervolgens een eigen weg volgen. Voor het wederkerigheidsstuk is het waarschijnlijk dat een vervolgesprek nodig is. Daaruit komt een persoonlijk maatwerkplan. Na 2, 4 en 6 maanden kijken we hoe dit heeft uitgedraaid en of dit de SAMENredzaamheid heeft bevorderd en daarmee ook het gevoel van zin en betekenis bij de cliënt.

**Hoe haalbaar:**

Amstelring is de tweede grote aanbieder in Gaasperdam. Als pilot voor "Wijkhulp Plus" kan gedacht worden aan 20 cliënten van Amstelring die op zo'n manier respectvol worden bevraagd door 2 medewerkers.

**Hoe effectief, verwachtingen over resultaat:**

De verwachting is dat zo'n aanpak bijdraagt aan een gevoel van betekenis bij de cliënt. Het voorkomt eenzaamheid en draagt bij aan een gevoel van eigenwaarde: "ik doe er nog toe". Dat gevoel draagt op zich ook weer bij aan welbevinden en daarmee aan gezondheid, ter voorkoming van snelle verslechtering door een gevoel van 'wat stel ik nou eigenlijk nog voor?'

**Hoe transponeerbaar/overdraagbaar naar andere wijken:**

Goed transponeerbaar. Per culturele achtergrond zal het verschillend zijn wat iemand kan en wil bijdragen en hoe dat voelt. Belangrijk is dat in de bejegening voorkomen wordt dat een gevoel wordt opgeroepen van "voor wat hoort wat".

**Wie doet wat:**

- Amstelring selecteert 20 cliënten uit hun bestand waarvan zij inschatten dat zij wijkhulp nodig hebben EN aan 'de Plus van wederkerigheid' mee willen werken (bv iemand lees-of taallessen geven, formulieren helpen invullen, internetbankieren aanleren etc.)
- SAMENredzaam selecteert 2 kwartiermakers en biedt vervolgens coaching aan deze kwartiermakers gaande het proces (met specifieke aandacht voor omdenken, wederkerigheid en gelijkwaardigheid, ruimte maken voor anders zijn, respectvol communiceren).

#### **Tijdpad:**

- Februari: Amstelring en SAMENredzaam werken Businesscase nader uit
- April: selectie door Amstelring (selectie van cliënten resp. wijkverpleegkundigen) resp. door SAMENredzaam (selectie van goede bevragers/matchers)
- Mei: 20 gezamenlijke keukentafelgesprekken, gevolgd door persoonlijk maatwerkplan
- Juni tot november: experimenteren met wederkerigheid en 'matchen'
- December: beschrijven van ervaringen, 'learnings', zowel met wijkhulp als met de PLUS van wederkerigheid.

#### **Wat is er nodig om het van de grond te krijgen (extra partner, proces verandering, systeemverandering, geld etc.):**

Financiële middelen om dit experiment uit te voeren. Maximale kosten 10.000 Euro.  
Businesscase dient nog nader uitgewerkt.

#### **Duurzaamheid op termijn:**

Een gevoel van SAMENredzaam dringt zo steeds meer door in de haarvaten van Gaasperdam, en dat zal ook in andere levensgebieden vruchten afwerpen.



## **IV De eindgebruiker aan het roer**

### **Wat:**

“De eindgebruiker aan het roer”:

Naast ontvanger/cliënt van Hulp bij Huishouden resp. Wijkverpleging (soms van verschillende organisaties bij 1 cliënt, maar vooral van Cordaan, gevolgd door Amstelring), leeft bij bewoners/cliënten ook de wens van actieve coproductant/aanbieder worden van welzijn- en zorgdiensten (m.n. Odensehuis dagopvang, maaltijdvoorzieningen), ter bevordering van SAMENredzaamheid, zowel voor bewoners en als voor omwonenden (versterking van zicht op elkaar door ontmoeting en activering/hulp bij computeren, budgettering, gezond eten, gezond bewegen etc.) en ter voorkoming van verslechtering van gezondheid en welbevinden (eenzaamheid, schulden).

### **Waar:**

in Holendrecht Oost, Hindoestaanse woongemeenschap voor senioren (35 bewoners).

### **Met wie en voor wie:**

met de grote zorgaanbieders Cordaan en Amstelring, en de woningcorporatie, voor de bewoners die zorg nodig (zullen) hebben, en op termijn ook voor de omwonenden

### **Waarvoor:**

- efficiëntie en effectiviteit verhogen en daarmee ook de tevredenheid over de hulp;
- oefenen met verantwoordelijkheid (ook over kosten) leggen/laten waar die thuishoort: bij de bewoners zelf.

### **Hoe:**

- ‘collectief keukentafelgesprek’ over SAMENredzaamheidsstromingsmodel (variant op ZRM) met huidige bewoners die hulp ontvangen; op termijn wellicht ook met omwonenden;
- uitwerken van plan van dagopvang/kookfaciliteit, opdat zij ook zoveel mogelijk zelf interne hulp voor elkaar en voor derden kunnen realiseren.

### **Hoe haalbaar:**

Veel voorwerk is reeds verricht met de bewoners, mede door impuls van pilotproject SAMENredzaam Gaasperdam, met kwartiermaker/bewoner Andre Bholal en buurtkwartiermaakster/buurtbewoonster Sunita Koesal. De grond is rijp voor waar mogelijk wederkerigheid in hulp geven en in hulp ontvangen.

### **Hoe effectief, verwachtingen over resultaat:**

Er is binnen Anand Joti al langer een traditie van gezamenlijke activiteiten, zoals een gemeenschappelijke koffie ochtend en yoga. Ook wordt al langer de ruimte verhuurd aan initiatieven uit de wijk. Nu is de wens om expliciet te zoeken naar mogelijk verdere invulling van SAMENredzaam: betrokken op elkaar en zorg voor elkaar, in gelijkwaardigheid en wederkerigheid. Bovendien wordt expliciet gezocht naar een uitstralende werking voor de omgeving: Anand Joti als “Welzijn en Zorg-Hotspot” voor de buurt.

### **Hoe transponeerbaar/overdraagbaar naar andere wijken:**

Er zijn veel woongemeenschappen in Amsterdam. Niet elke woongemeenschap beschikt over een gemeenschappelijke ruimte. Dat is bij Anand Joti wel het geval. Bij Anand Joti is juist ook

de wens om een warme buurtfunctie te vervullen. En daar hoort ook eten bij. Die ruimte dient dan wel geschikter gemaakt te worden voor allround gebruik als dagopvang en ontmoetingsplek voor bewoners en omwonenden (kamer voor individueel spreekuur, warme maaltijdvoorziening). Lukt het om de meerwaarde hiervan te realiseren? Zijn de informele organisaties uit de buurt verder te involveren voor bv aanvullende (collectieve) klussen, zoals tuinonderhoud, formulieren invullen etc., ook voor omwonenden? Hoe kan Anand Joti ook hierin weer een 'warme' buurtfunctie vervullen?

Anand Joti is bekend met, en een bekende voor de vele andere woongroepen in het stadsdeel en in de stad en kan en wil haar kennis met SAMENredzaamheid dan ook goed uitdragen aan de volgende cirkel van betrokkenheid. Dat biedt mooie nieuwe kansen.

#### **Wie doet wat:**

Trekker is het Bestuur van Anand Joti i.s.m. de bewoners.

Voor de gezamenlijke keukentafelbijeenkomst (zowel wat betreft zorgvraag als wat betreft het 'van binnen uit' te ontwikkelen zorg aanbod) hebben de huidige aanbieders Amstelring en Cordaan zich bereid verklaard, evenals SW-SL als coördinator van Odense huis opvang. De woningcorporatie heeft een rol in de feitelijke verbouwing en in mee-financiering van de kosten. Betrokkenheid dient vergroot. Het Stadsdeel, bij monde van Paul van de Klundert (gebiedsmanager) wil ook meedenken over co-financieringsmogelijkheden voor dit vernieuwende concept.

#### **Tijdpad:**

- Collectieve keukentafelgesprekken kunnen z.s.m. beginnen. Gedacht wordt aan een drietal gesprekken voor de zomer. Doel: SLIMME bundeling van huidige diensten, onderzoeken mogelijkheid en haalbaarheid van spreekuur door aanbieders, ook voor de wijk.
- De verbouwing tot een allround groepsruimte ook voor dagopvang en (collectief) spreekuur kan in het voorjaar plaatsvinden, mits de (co-)financiering voor de bouw rond is.
- Voor de exploitatie dient in het najaar een businessplan ontwikkeld te worden, z.d.d. de buurtfaciliteit/zorgvoorziening zelfdragend kan worden vanaf 2017.

#### **Wat is er nodig om het plan van de grond te krijgen:**

- initiële samenwerkingsbereidheid omzetten in gezamenlijke daadkracht
- Cofinanciering voor verbouwing ruimte
- Financiering van wekelijks spreekuur
- Ontwikkeling businesscase voor de exploitatie op de langere termijn

Aanvraag uit Experimentenprogramma: 18.000 Euro ex BTW. Dat betekent dat er ook tenminste 18.000 Euro aan cofinanciering tegenover moet staan.

#### **Duurzaamheid op termijn:**

Veel potentie van zelfdragendheid, d.w.z. op termijn kostenbesparend, ook i.v.m. preventieve werking, alles in afwachting van ontwikkelingsproces in 2015.

## **V Samen zorgen voor 'anders zijn' (psychisch kwetsbaar)**

### **Wat:**

Inzet van psychologie studenten voor hulp en begeleiding van de psychisch kwetsbaren. Met behulp van Mantelaar applicatie kunnen student communiceren met de professionals, ook ervaringsdeskundigen, over signaleringen en eventuele andere ontwikkelingen.

### **Waar:**

Gaasperdam (en later uit te rollen in de rest van Amsterdam)

### **Met wie en voor wie:**

Met Mantelaar, Coöp SAMENredzaam Gaasperdam i.o. (voor ervaringsdeskundigheid) en MEE

Voor psychisch kwetsbaren die extra begeleiding en hulp kunnen gebruiken bij hun leven organiseren (intern, en verbindingen aangaan met de buurt).

### **Waar toe:**

Grotere zelfstandigheid en minder terugval

### **Hoe:**

Begeleiding bij de dagelijkse taken waar de individuen het meest tegen aanlopen, hulp bij het opbouwen van een eigen netwerk, opstarten van dagelijkse activiteiten, eventueel een baan. Training in bejegening door ervaringsdeskundigheid vanuit SAMENredzaam aan medewerkers/studenten van Mantelaar resp. MEE. Opbouw van lotgenotenherstelgroep.

### **Hoe haalbaar:**

Zeer haalbaar, wanneer hier geld voor vrijgemaakt kan worden. Studenten van Mantelaar zijn niet duur en kunnen een grote verscheidenheid aan taken aan. De Mantelaar is echter niet 1 van de gecontracteerden in zake HbH en persoonlijke begeleiding en de doelgroep heeft zelf niet veel te besteden. Hier moet dus een andere oplossing voor gevonden worden, bv PGB. Maar ook het experimentenprogramma kan helpend zijn om uit te vinden wat wel en niet 'werkt' bij deze groeiende en soms ook moeilijk te bereiken, weinig hulp vragende of zorg mijdende doelgroep. SAMENredzaam biedt training in ervaringsdeskundigheid en begeleiding van lotgenotenherstelgroep.

### **Hoe effectief, verwachtingen over resultaat:**

Minder terugval en grote tevredenheid bij de doelgroep

### **Hoe transponeerbaar/overdraagbaar naar andere wijken:**

In principe goed transponeerbaar.

### **Wie doet wat:**

Mantelaar zorgt voor de studenten en de applicatie

SAMENredzaam zorgt voor training/coaching in bejegening vanuit ervaringsdeskundigheid

MEE draagt cliënten aan en zorgt voor indicaties

### **Tijdpad:**

De Mantelaar. kan binnen 1 maand aan de slag. SAMENredzaam kan per direct aan de gang, evenals MEE.

**Wat is er nodig om het van de grond te krijgen (extra partner, proces verandering, systeemverandering, geld etc.):**

Goed samenspel tussen de partners; wellicht ook nog inschakeling van aanvullende partners als de Regenboog en Anoksis. Kosten 10.000 Euro voor het proces, er van uitgaande dat voor de cliënten een PGB is of een PGB beschikbaar komt. De businesscase dient nog nader uitgewerkt.

**Duurzaamheid op termijn:**

Zeer goed. De verwachting is dat adequate hulp en bejegening leiden tot meer welbevinden en minder terugval voor de cliënt zelf, danwel tot minder maatschappelijk ervaren problemen.

## 6 Tot Besluit: Begeleiding en Borging

### Procesbegeleiding

Een verkenning van 2,5 maand, in Gaasperdam en Driemond, leidend tot vijf innovatieve ideeën inzake transitie hulp bij huishouden, ingegeven vanuit een bezuinigingsopgave. Waar je aandacht aan geeft, kan ook juist versterkt worden: er zijn anno 2014 nog geen 800 (van de 33.000) mensen in Gaasperdam en Driemond die hulp bij huishouden 'in natura' ontvangen. Dat betekent geenszins dat er niet meer mensen in Gaasperdam zijn die hulp nodig hebben. Het zou wel eens zo kunnen zijn dat veel mensen met een echte hulpbehoefte in Gaasperdam niet weten dat zij beroep op formele hulp kunnen doen. Door de aandacht die met dit experimentenprogramma gegeven wordt aan innovatieve hulp kan het zijn dat mensen zich bewust worden van hun mogelijkheden om daar ook een beroep op te doen. Dat leidt dan niet tot een bezuiniging, waar het allemaal om begonnen was, maar juist tot extra kosten. Als dit experimentenprogramma leidt tot echte nieuwe oplossingen die duurzaam hout snijden op termijn dan is dit iets wat we op de koop toe moeten nemen, want eerlijker en eigentijds voor iedereen. Dan komt het er wel op aan dat de middelen die we als samenleving in zo'n experimentenprogramma stoppen ook optimaal benutten. Dat het niet alleen leidt tot 5 mooie maar losse projectjes (voor zo lang het experiment duurt), maar tot een samenhangend set van diverse oplossingen en oplossingsrichtingen die ieder op zich - en liefst ook in samenhang - getoetst worden op duurzaamheid, en als lessen communiceerbaar en transponeerbaar gemaakt worden. Immers, de uitkomsten van het experimentenprogramma zullen ook vertaald worden in randvoorwaarden voor toekomstig inkoopbeleid, bijvoorbeeld van stedelijke naar gebiedsgerichte inkoop en stimulering van samenwerking in de wijk door een aangepast programma van eisen. Daarvoor is het nodig dat:

- de innovatieve ideeën ieder afzonderlijk de kans krijgen om te groeien en te mogen experimenteren met 'wat werkt wel/niet', zonder al te snel in een keurslijf gedwongen te worden.
- De trekkers van de innovatieve ideeën onderling tussentijds geregeld afstemmen over wat werkt wel/niet, in een soort 'Community of Practice', zodat er een soort 'common sense' hierover ontstaat, een 'social learning proces'.

**Dat vraagt om goede procesbegeleiding in de komende 9 maanden, hetzij vanuit de ambtenarij, hetzij vanuit een externe partner in nauwe samenwerking met het Stadsdeel. Daarbij wordt gedacht aan een minimale tijdbesteding van 5 uur per week. Dit dient als kostenpost mee te worden genomen in het experimentenprogramma. Indicatie van de kosten: 16.000 Euro ex BTW.**

### Borging

Begeleiding is 1, maar Borging is 2. Het laatste wat je wil met zo'n Experimentenprogramma (en dat gefinancierd wordt door de centrale stad) is dat innovaties vervolgens onvoldoende ingebed worden in danwel afgestemd worden met de specifieke lokale maatschappelijke en politieke context in Zuidoost, met bijbehorende praktijken, organisaties en middelen. Aan die inbedding en afstemming moet vanaf het begin af aan al aandacht gegeven worden. In Stadsdeel Zuidoost bestaat momenteel veel onduidelijkheid over 'wie doet wat', welke middelen zijn beschikbaar, nu en straks, en 'waar hebben we zelf nog invloed op'. Dat bevordert niet de intelligente samenhang in diversiteit die in bovenstaande bepleit wordt. **Hierover is reeds de afgelopen weken gesproken met verschillende ambtenaren van het stadsdeel, en volgende week is hierover ook een overleg met de verantwoordelijke dagelijks bestuurder. Dit geeft goede hoop dat de Borging van het begin af aan zo goed mogelijk gerealiseerd wordt.**