Eindrapportage

Onderzoek Halverwege de opdracht Buurtteam Amsterdam

14-04-2025 / Versie 1.0

meetellen

CENTRUM VOOR Cliëntervaringen

storyconnect

Samenvatting

Inleiding en aanleiding

De gemeente Amsterdam en Buurtteam Amsterdam initieerden gezamenlijk het onderzoek 'Halverwege de opdracht'. De aanleiding was de afspraak om halverwege de eerste contractperiode (2021-2026) te evalueren hoe de buurtteams functioneren en bijdragen aan de transformatie van het sociaal domein. Het onderzoek was nadrukkelijk niet bedoeld als een beoordeling, maar om te leren van de praktijk met actieve betrokkenheid van medewerkers, bewoners en samenwerkingspartners. De resultaten dragen bij aan de ontwikkeling van de buurtteams tijdens de resterende subsidieperiode en aan de vormgeving van de toekomstige opdracht vanaf 2027.

Doelstelling en onderzoeksmethode

Het hoofddoel van het onderzoek was om een beeld te vormen van de huidige en gewenste rol en de positie van de buurtteams en in hoeverre zij Amsterdammers doeltreffend en doelmatig ondersteunen. Daarnaast was het doel om richtinggevende inzichten te krijgen voor de verdere ontwikkeling en de toekomstige opdracht.

Voor het onderzoek 'Halverwege de Opdracht' is gekozen voor een **participatieve narratieve onderzoeksmethode**. Het onderzoek omvatte twee complementaire onderzoekslijnen. De eerste lijn richtte zich op het **bestuurlijke en organisatorische perspectief** van Buurtteam Amsterdam. Hierbij zijn elf tijdlijnwerksessies gehouden met het management, de beleidsmedewerkers en de gemeentelijke directies. Tijdens deze sessies deelden de deelnemers verhalen over het verleden, het heden en de toekomst van de buurtteams. Deze verhalen zijn vervolgens geclusterd in thema's en gevisualiseerd. De tweede lijn was gericht op **de praktijk van de ondersteuning en de ervaringen** van Amsterdammers. In deze lijn zijn 437 ervaringsverhalen verzameld via een online vertelpunt. Op verschillende locaties in de stad deelden inwoners, buurtteammedewerkers en partners hun ervaringen. Deze verhalen zijn geduid tijdens een duidingsbijeenkomst met 65 deelnemers. De bevindingen uit beide lijnen zijn vervolgens geïntegreerd tot stadsbrede inzichten.

De belangrijkste resultaten en patronen

Het onderzoek laat zien dat de buurtteams **in korte tijd zijn uitgegroeid tot een herkenbare organisatie** in Amsterdam. Ondanks een moeizame start en een tekort aan personeel weten veel Amsterdammers de buurtteams te vinden en ervaren zij deze als toegankelijk en ondersteunend. Tegelijkertijd zijn er belangrijke **spanningsvelden** die het werk van de buurtteams typeren. Er is sprake van een voortdurende spanning tussen de **eisen van het systeem**, zoals uniformiteit en verantwoording, en de **wensen vanuit de leefwereld** van bewoners, die vragen om maatwerk, vertrouwen en duurzame relaties.
Daarnaast zoeken de teams naar een balans tussen brede **toegankelijkheid** en **specialistische kennis** die nodig is voor passende hulp. Er is spanning tussen de **stedelijke organisatie** en de behoefte aan **lokale aansluiting** en er bestaat onduidelijkheid over de **rolverdeling** van de gemeente, buurtteams en partnerorganisaties.

Ook blijkt dat er verschillende interpretaties bestaan over de **opdracht** van de buurtteams, wat leidt tot een kloof tussen **verwachtingen** en de mogelijkheden die de teams kunnen bieden. De

wens om maatwerk te leveren, botst regelmatig met de beschikbare capaciteit en een toenemende **werkdruk**. Tegelijkertijd worstelen buurtteamprofessionals met de balans tussen generalistische en specialistische kennis en er is behoefte aan betere **lokale kennisdeling**. Tot slot staat het belang van **duurzame persoonlijke relaties** onder druk door efficiëntiedruk en de noodzaak tot doorverwijzen.

Richtinggevende inzichten

Uit de analyse van de patronen komen acht richtinggevende inzichten naar voren die van belang zijn voor de toekomst van Buurtteam Amsterdam:

1. **Zorgvuldig gekozen kerntaak:** Het is cruciaal om een duidelijke kerntaak voor de buurtteams te formuleren om rolverwarring en onbedoelde functies (zoals 'digitaal loket') te voorkomen.
2. **Constructieve opdrachtrelatie:** Een heldere opdracht- en evaluatiestructuur met duidelijke kaders en wederzijds vertrouwen van de gemeente met de buurtteams is essentieel. Het is belangrijk dat partner en opdrachtgever hun rollen expliciet en zorgvuldig hanteren.
3. **Consistent beeld van identiteit:** Werken aan een consistent beeld van de identiteit van de buurtteams in Amsterdam is een must, waarbij de communicatie over de verwachtingen van Amsterdammers en partners beter afgestemd zijn op de taken en mogelijkheden.
4. **Balans administratie en contact:** Een betere balans tussen administratieve processen en het menselijke contact is noodzakelijk om de beroepseer van de medewerkers te waarborgen en de ondersteuning effectiever te maken.
5. **Ontwikkeling generalistisch vakmanschap:** Er is behoefte aan tijd en ruimte voor gezamenlijke reflectie op de ontwikkeling van het vak van de generalistische buurtteamprofessional, waarbij specialistische kennis behouden blijft en aansluiting bij de opdracht centraal staat.
6. **Belang van duurzame relaties:** Duurzame relaties en persoonlijk contact zijn cruciaal voor effectieve ondersteuning en vragen om een andere kijk op effectiviteit en resultaat, mogelijk met langer openhouden van dossiers.
7. **Lokaal leren en stedelijk delen:** Meer ruimte voor kennisdeling en scholing op lokaal niveau en tussen de buurtteamorganisaties, in balans met stedelijke samenhang en met revitalisering van de Amsterdamse Maatwerk Methode, is noodzakelijk.
8. **Collectief leren van het verleden:** Structurele en gezamenlijke reflectie op de ontwikkeling van de buurtteams in het verleden is nodig om een sterker fundament voor de toekomst te creëren met aandacht voor de verschillende rollen in de samenwerking.

Conclusie

De Amsterdamse buurtteams hebben na een turbulente start een belangrijke positie in het sociaal domein verworven. Het onderzoek benadrukt dat het werk van de buurtteams inherent complex is en gekenmerkt wordt door verschillende spanningsvelden. De kunst ligt niet in het opheffen van deze spanningen, maar in het **samen leren en bewuste keuzes maken in de omgang**, zodat de ondersteuning voor Amsterdammers blijft aansluiten bij hun behoeften. Dit vraagt om een organisatie die bewust differentieert in aanpak, investeert in duurzame relaties en kennisopbouw en de menselijke maat centraal stelt. De intensieve samenwerking tijdens dit onderzoek met gedeeld opdrachtgeverschap heeft de potentie van vertrouwen en gezamenlijk leren aangetoond.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Onderzoeksmethode	7
Katern verhalen	12
Resultaten	15
Richtinggevende inzichten en conclusies	28
Bijlagen	33
Colofon	50

01

Inleiding

meetellen

CENTRUM VOOR Cliëntervaringen

storyconnect

H1 Inleiding

Dit Hoofdstuk beschrijft de aanleiding, de doelstellingen en de organisatie van het onderzoek ‘Halverwege de opdracht’. Ook is een toelichting op de opbouw van deze rapportage opgenomen.

Aanleiding
Buurtteam Amsterdam is in april 2021 gestart. De eerste subsidieperiode loopt tot en met 2026. Bij de start is afgesproken dat er halverwege de opdracht een evaluatie plaatsvindt.
In de startnotitie voor het onderzoek 'Halverwege de Opdracht' heeft de gemeente Amsterdam hierover het volgende doel geformuleerd:

“De opdrachtgever wil een beeld vormen van de huidige en gewenste rol en positie van de buurt-teams in het sociaal domein in samenhang met gebieds- en opgave–gericht werken en reflecteren op de ontwikkeling en opdrachtvervulling van Buurtteam Amsterdam tot nu toe. Ook het opdrachtgeverschap van de gemeente Amsterdam vormt onderdeel van het onderzoek.

Dit beeld willen wij vormen aan de hand van input vanuit verschillende gezichtspunten. Van de gemeente als opdrachtgever, de opdrachtnemer (buurtteamorganisaties) met de uitvoerende professionals, de primaire samenwerkingspartners en Amsterdammers. Daarnaast willen wij eerder uitgevoerd (landelijk) onderzoek (zoals uitgevoerd door Movisie) betrekken in de beeldvorming.

De resultaten van het onderzoek willen we gebruiken voor de resterende periode en om de toekomstige opdracht (vanaf 2027) vorm te geven. Hoe gaat Buurtteam Amsterdam de resterende periode verder en welke ontwikkeling hebben wij daarna voor ogen? Hoe bouwen we door aan een robuust en toekomstbestendig Buurtteam Amsterdam dat gebieds- en opgavegericht werkt in goede samenwerking met zijn (gebieds-)partners en altijd vanuit het perspectief van de Amsterdammer?”

Voor de uitvoering van het onderzoek 'Halverwege de Opdracht' hebben de gemeente Amsterdam en Buurtteam Amsterdam het gezamenlijk opdracht-geverschap vastgelegd in de notitie 'Onderzoek Halverwege: Gezamenlijk reflecteren op de kernopdracht van Buurtteam Amsterdam'. Dit is de basis van de opdrachtverstrekking aan de onderzoekscoalitie, bestaande uit StoryConnect, Meetellen Amsterdam en Centrum voor Cliëntervaringen.

Doelstellingen Onderzoek 'Halverwege de Opdracht'
Het opdrachtkader, waar Buurtteam Amsterdam en de gemeente Amsterdam samen opdrachtgever zijn van het onderzoek Halverwege de Opdracht, beschrijft het doel van het onderzoek. Dit doel is uitgewerkt in een aantal duidelijke doelstellingen:

- Een stedelijk beeld vormen over in hoeverre Buurtteam Amsterdam bijdraagt aan de transformatie van het sociaal domein in Amsterdam en wat betreft het zo doeltreffend en doelmatig mogelijk ondersteunen van Amsterdammers in de Amsterdamse buurten.
- Richtinggevende inzichten verkrijgen om de opdracht aan Buurtteam Amsterdam verder te ontwikkelen gedurende de resterende subsidieperiode.
- Richtinggevende inzichten verkrijgen voor de voorbereiding van de inhoudelijke vervolgopdracht Buurtteam Amsterdam.

Daarnaast heeft de gemeente Amsterdam twee doelstellingen geformuleerd die buiten de scope van deze rapportage vallen.

- Tijdens dit traject onderzoeken of het zinvol en haalbaar is om als gemeente (uiteindelijk) een digitale verteloplossing te ontwikkelen op basis van verhalen (onderzoek door de gemeente zelf, waar de opdrachtnemers geacht worden medewerking aan te verlenen).
- De gemeente zal (intern, geen onderdeel van de uit te zetten externe opdracht) de verschillende scenario’s van de financiering van de Amsterdamse buurtteams na 2026 onderzoeken.

Organisatie van het Onderzoek
Gemeente Amsterdam en Buurtteam Amsterdam zijn samen opdrachtgever van het onderzoek ‘Halverwege de opdracht’. Het onderzoek is uitgevoerd door StoryConnect, Meetellen en Centrum voor Cliëntervaringen die gezamenlijk als onderzoekscoalitie zijn opgetrokken. Hierbij vormden de onderzoeksmethode Participatory Narrative Inquiry (PNI) en de ondersteunende digitale verteloplossing van StoryConnect de basis.

Begeleidingscommissie
De gemeente Amsterdam en Buurtteam Amsterdam hebben een begeleidingscommissie gevormd. De leden van deze commissie hebben toezicht gehouden op de planning en uitvoering en ze hebben tussentijdse besluiten genomen over onder andere de behandeling van privacygevoelige informatie, het datacollectieplan en de verlenging van het onderzoeksproces.
De leden hebben een inhoudelijke rol gespeeld bij de duiding van de verhalen van lijn 1, in de dialoog van het stadsbeeld, de duiding van de uitkomsten van lijn 1 en 2 en het stappenplan voor de oplevering van de rapportage.
De leden van de begeleidingscommissie hielden contact met de eigen organisatie en zorgden dat de informatie werd doorgegeven of de juiste personen werden betrokken.

Een nauwe samenwerking was nodig om alle processtappen volgens plan te laten verlopen of, waar noodzakelijk, daarvan af te wijken.
Gedurende dit onderzoek is ondersteuning geboden door de communicatiemedewerkers van zowel de buurtteamorganisaties als van de gemeente Amsterdam. Een secretaris heeft in de planning van alle afspraken voor lijn 1 het onderzoek ondersteund.
Het onderzoek en de resultaten zijn een gezamenlijke inspanning geweest van een zeer betrokken groep mensen.

Leeswijzer
Deze rapportage bevat de verantwoording en de resultaten van de opdracht en het onderzoek.
Hoofdstuk 2 biedt een methodologische verantwoording van de onderzoeksaanpak en de achterliggende methodologie.
Hoofdstuk 3 beschrijft de resultaten van het onderzoek. De patronen en inzichten uit de twee stromen van dataverzameling (lijn 1 en lijn 2) zijn apart beschreven, maar onlosmakelijk met elkaar verbonden.
Hoofdstuk 4 beschrijft de richtinggevende inzichten en de conclusie van het onderzoek.

De **bijlagen** bevatten weergaven van onderdelen van het proces:
1. Visualisatie van het onderzoeksproces en de deliverables
2. Methodische verantwoording
3. Overzicht van de verhalen gedeeld in lijn 2
4. Presentatie van de richtinggevende inzichten voor de dialoog over het stadsbrede beeld
5. Memo met de uitkomsten van de dialoog over het stadsbrede beeld

02

Onderzoeks-methode

meetellen

CENTRUM VOOR Cliëntervaringen

storyconnect

H2 Onderzoeksmethode

In dit hoofdstuk zijn de visie voor het onderzoek Halverwege de Opdracht, de daaruit volgende keuze voor een participatieve narratieve aanpak en de uitwerking in Lijn 1 en Lijn 2 van het onderzoek beschreven. Het hoofdstuk eindigt met een methodologische verantwoording.

Visie

De gemeente Amsterdam en Buurtteam Amsterdam hebben zich bij de zoektocht naar een passende aanpak voor het onderzoek 'Halverwege de Opdracht' laten leiden door de wens om de Amsterdammers, de medewerkers van Buurtteam Amsterdam en de medewerkers van partners van de Amsterdamse buurtteams actief te betrekken bij het 'in kaart brengen wat goed gaat en versterken wat beter kan'. Dit rust op twee belangrijke uitgangspunten:

1. Leren van de uitvoering

Het onderzoek is prospectief en levert inzicht in wat goed gaat en wat beter kan in de ondersteuning aan Amsterdammers. Het is nadrukkelijk geen retrospectieve evaluatie en beoordeling van de doelmatigheid waarop de Amsterdamse buurtteamorganisaties invulling heeft gegeven aan de opdracht van de gemeente.
Het onderzoek benut bij voorkeur de kennis en het zelf-onderzoekend vermogen van de betrokken organisaties. Het stimuleert leren en leidt tot gedragen inzichten over en eigenaarschap van zinvolle acties voor het verbeteren van de ondersteuning, de organisatie en de versnelling van de transitie van het sociaal domein.

2. Aansluiten op het karakter van de ondersteuning

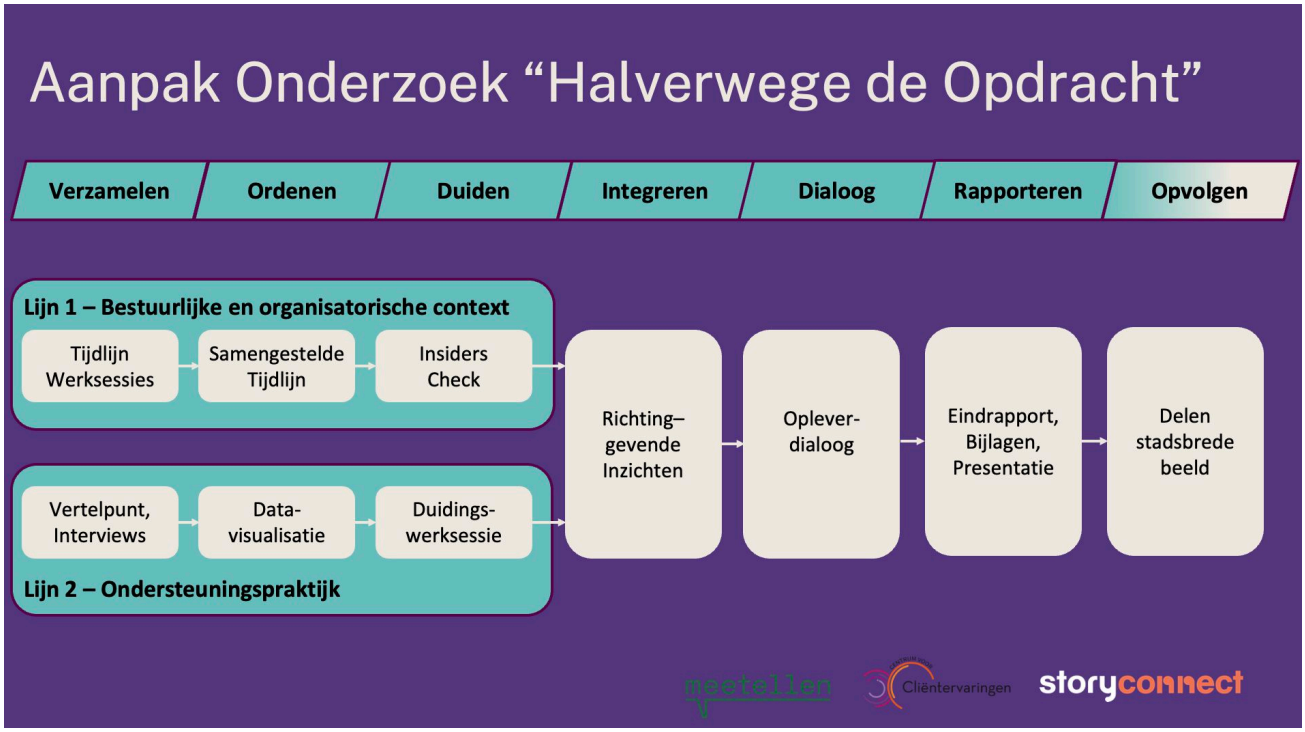
Het onderzoek sluit aan op de kenmerken van de ondersteuning die de buurtteams leveren en de wijze waarop die tot stand komen. De ondersteuning heeft primair een relationeel karakter en komt tot stand in zeer diverse praktijken, veelal in wisselende samenwerking met meerdere netwerkpartijen. Dit impliceert dat er geen normen zijn te definiëren waarbij objectief is te ‘meten’ welke elementen van de opdracht goed zijn uitgevoerd en welke ‘onvoldoende’ en verbetering behoeven.

Het is mogelijk om zicht te krijgen in wat goed gaat en beter kan door een groot aantal direct betrokken inwoners, medewerkers, managers en andere betrokkenen in staat te stellen hun ervaringen en beleving te delen. Door met een deel van die direct betrokkenen in een betekenisvolle dialoog duiding te geven aan die ervaringen en waargenomen patronen, trends en signalen stimuleert dat leren op individueel, team- en systeemniveau. Er ontstaan gedeelde inzichten over wat al wel lukt en wat nog niet zo goed lukt in ondersteunen van de Amsterdammers en bij organiseren van de buurtteams. De inzichten en de onderliggende ervaringsverhalen leveren – anders dan cijfers – handvatten voor versterking en verbetering van de organisatie en uitvoering van de opdracht.

Van visie naar aanpak

Bovenstaande visie heeft geleid tot de vraag van de gemeente Amsterdam en Buurtteam Amsterdam aan StoryConnect, Meetellen Amsterdam en Centrum voor Cliëntervaringen om samen een participatief narratief onderzoek te ontwerpen en uit te voeren.

Bij een participatief narratief onderzoek worden ervaringsverhalen verzameld en gezamenlijk geduid, waarbij het niet noodzakelijk is om consensus na te streven. Verschillen in werkelijkheidsbeleving mogen bestaan. Deze verhalen geven inzicht in de verschillende perspectieven van de actoren die vervolgens een opmaat vormen om te ontdekken hoe het systeem functioneert en hoe ontwikkeling gestalte kan krijgen. Dit is te realiseren door belemmerende spelregels, patronen en factoren te doorbreken of te verzwakken, zodat nieuwe inzichten en initiatieven de ruimte krijgen, waar daarvoor niet aan gedacht was. De opbrengsten zijn niet alleen spelregels, patronen en factoren (in kwalitatief onderzoek wellicht benoemd als codes), maar ook initiatieven, experimenten en nieuwe soorten acties voor een ontwikkelingsagenda voor de toekomst.



Figuur 1: Schematische weergave onderzoeksaanpak

De onderzoeksaanpak die is ontwikkeld en uitgevoerd voor 'Halverwege de opdracht' is schematisch weergeven in bovenstaande figuur en bestaat uit de volgende stappen:

1. **Verzamelen** van verhalen: in twee onderzoekslijnen, gericht op twee verschillende perspectieven en met inzet van meerdere methoden en werkvormen, afgestemd op de verschillende doelgroepen.
2. **Ordenen** en ontsluiten van de verzamelde narratieve data. In lijn 1 in een samengestelde tijdlijn en in lijn 2 door visualisatie van trends en patronen in de narratieve data in een dashboard om de informatie te ontsluiten voor gebruik in de volgende stappen.
3. **Duiden** van de narratieve data: vertegenwoordigers van alle relevante perspectieven identificeren en beschrijven samen op participatieve wijze stadsbrede patronen in de verhalen. In lijn 1 in de zogenoemde ‘insiders check’ van de samengestelde tijdlijn. In lijn 2 in een duidingswerksessie.
4. **Integreren** van de patronen die resulteren uit de in lijn 1 en lijn 2 in stadsbrede richtinggevende inzichten.
5. **Dialoog** met de opdrachtgevers over de geïdentificeerde patronen en richtinggevende inzichten voor nadere duiding en validatie.
6. **Rapporteren** van het onderzoek, de richtinggevende inzichten.
7. **Opvolgen** van de onderzoeksresultaten met een dialoog met over het stadsbrede beeld.

Twee onderzoekslijnen

Via de twee onderzoekslijnen zijn twee verschillende perspectieven bij Buurtteams Amsterdam onderzocht:

> **Lijn 1:** bestuurlijk en organisatorisch perspectief
> **Lijn 2**: perspectief van de ondersteuningspraktijk en de Amsterdammers

Lijn 1 – Bestuurlijk en organisatorisch perspectief

Onderzoekslijn 1 richt zich op het bestuurlijk en organisatorisch perspectief van Buurtteam Amsterdam.

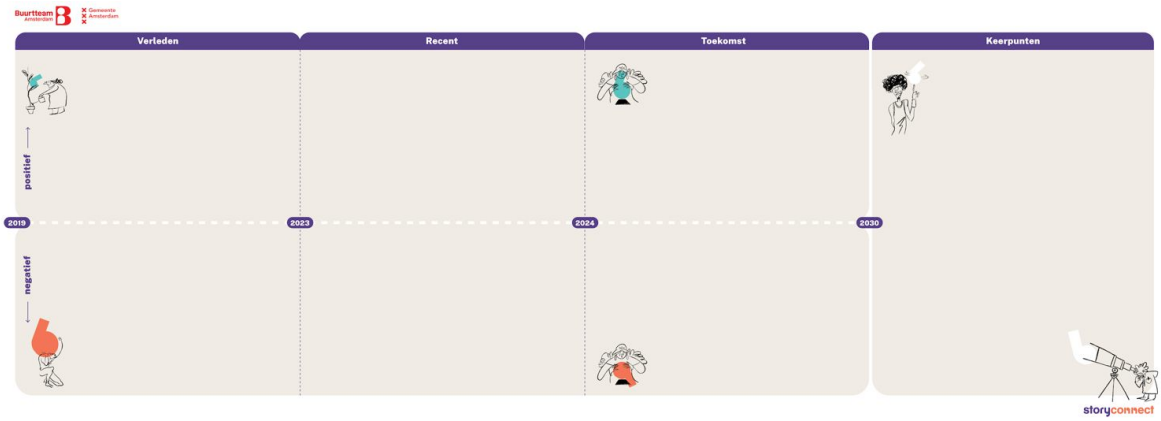
Tijdlijnwerksessies

In 11 ‘tijdlijnwerksessies’, inclusief een testsessie, zijn verhalen verzameld in deze onderzoekslijn. Na opstelling van het protocol en rapportage format is de methode getest tijdens een proefsessie, waarna het protocol en format zijn bijgesteld.

Per stadsdeel is een tijdlijnwerksessie uitgevoerd

met sleutelfiguren[1] uit het management van Buurtteam Amsterdam. Ook zijn er tijdlijnwerksessies uitgevoerd met beleidsmedewerkers en met directies van de gemeente Amsterdam die betrokken waren bij het ontstaan van Buurtteam Amsterdam.
In elke tijdlijnwerksessie hebben de deelnemers verhalen gedeeld over verschillende perioden van de buurtteams: over het heden, over de aanloopperiode en gewenste en ongewenste toekomstbeelden. Op basis van de geconstrueerde tijdlijnen zijn kantelpunten geïdentificeerd die bijdragen aan de totstandkoming van gewenste toekomstbeelden of juist een ongewenste toekomst dichterbij brengen.

De tijdlijnwerksessies en de manier van bevragen zijn door de deelnemers ervaren als een waardevol moment voor gestructureerde reflectie.



Figuur 2: Format Tijdlijnwerksessies

Verhalenbord

De informatie van de 11 tijdlijnwerksessies is door de onderzoekers samengebracht in één samengestelde digitale tijdlijn in MIRO, het verhalenbord. In het verhalenbord zijn de verhalen geclusterd op inhoudelijke thema's. Aan elk cluster is een betekenisvolle titel toegekend op basis van de informatie uit de onderliggende tijdlijnwerksessie (tijdlijn-posters, geluidsopnames, observaties). Zo is een beeld opgebouwd van de directe organisatorische ontwikkelingen rondom Buurtteam Amsterdam in samenspel met de gemeente Amsterdam.

Insiders Check

De clustering van verhalen en de aan de clusters toegekende titels zijn gevalideerd door de begeleidingscommissie tijdens twee 'insiders check'-sessies. Tijdens deze sessies zijn ook de patronen, die uit de tijdlijn naar voren kwamen, geïdentificeerd en benoemd. Deze zijn terug te vinden in de rapportage van de resultaten van lijn 1.

Lijn 2 – Perspectief van de ondersteuningspraktijk en Amsterdammers

Lijn 2 richt zich op de praktijk van de ondersteuning aan de inwoners van Amsterdam en het perspectief van de Amsterdammers zelf.

Methodische verantwoording

De methode die is ingezet voor lijn 2 van het onderzoek is een door StoryConnect ontwikkelde toepassing van het PNI-onderzoeksraamwerk. PNI staat voor Participatory Narrative Inquiry. De methode beoogt dat direct betrokkenen – in dit geval inwoners van Amsterdam en professionals op alle niveaus in en rond Buurtteam Amsterdam – volwaardig deelnemen (participeren) aan het onderzoeksproces (inquiry) door het delen van en werken met ervaringsverhalen (narratieven) van hen en anderen. Zie voor een uitgebreide methodische verantwoording bijlage 2.

[1] Hiermee worden bedoeld directeuren/ managers/ teamleiders van de zeven BTO's en Stedelijke Samenwerkingsteam Buurtteam Amsterdam. En ook de voor buurtteams verantwoordelijke directeuren en afdelingsmanagers, evenals Kernteam, contractmanagement en Afstemmingsoverleg in de gemeente Amsterdam.

Collectie van de verhalen

Via een online vertelpunt hebben inwoners, medewerkers van Buurtteam Amsterdam en medewerkers van organisaties in contact met Buurtteam Amsterdam ervaringsverhalen gedeeld en van duiding voorzien door daar (reflectie)vragen over te beantwoorden. In totaal zijn 437 verhalen gedeeld, evenredig verspreid over de 7 stadsdelen.

De buurtteamorganisaties hebben de link naar het vertelpunt verspreid onder hun medewerkers. Meetellen Amsterdam en Centrum voor Cliëntervaringen zijn op meer dan 14 momenten op verschillende plekken in de stad geweest om Amsterdammers te helpen bij het invullen van het vertelpunt. De (ervaringsdeskundige co-) onderzoekers sloten niet alleen aan bij de buurtteamlocaties, maar deden dat ook op andere plekken, waar Amsterdammers komen die contact zouden kunnen hebben gehad met het buurtteam, zoals buurtkamers, psychiatriecafés en groepsbijeenkomsten van mensen met LVB (licht verstandelijke beperking). De (ervaringsdeskundige co-)onderzoekers kwamen tijdens hun activiteiten niet alleen Amsterdammers, maar ook buurtteamprofessionals tegen die zij hielpen en aanspoorden om het vertelpunt in te vullen. Daarnaast hebben beide organisaties de uitnodiging om het vertelpunt in te vullen in hun netwerken verspreid.

Patroonevaluatie

Tijdens de patroonevaluatie zijn opvallende thema's geïdentificeerd die naar voren komen uit de visualisatie van de 'warme data' die door de vertellers is gedeeld bij het beantwoorden van de duidingsvragen over hun ervaringsverhaal. Voor de belangrijkste thema's zijn de onderliggende verhalen geselecteerd voor nadere duiding tijdens de duidingsbijeenkomst. Zie ook bijlage 3.

Duidingsbijeenkomst

Aan de duidingsbijeenkomst op 3 februari 2025 namen 65 inwoners en professionals van buurtteams en partnerorganisaties deel. Op basis van de geselecteerde verhalen ontwikkelden de deelnemers onder begeleiding van de onderzoekscoalitie gedeelde inzichten over wat goed gaat en wat versterking nodig heeft bij de ondersteuning van Amsterdammers door de buurtteams. Tijdens de bijeenkomst hebben de deelnemers goede praktijken benoemd en ideeën geformuleerd die de ondersteuning kunnen versterken.

Uitkomsten

De uitkomsten van de duidingsbijeenkomst zijn een belangrijke basis geweest voor het bepalen resultaten van lijn 2 die in hoofdstuk 3 van deze rapportage zijn beschreven. De beschreven patronen zijn niet het resultaat van analyses van de onderzoekers, maar zijn geïdentificeerd door Amsterdammers, buurtteammedewerkers en professionals van netwerkpartners tijdens de duidingsbijeenkomst.
In de eindrapportage is getracht de patronen zo helder mogelijk te beschrijven. Dit komt de leesbaarheid ten goede aan, maar de beknopte beschrijvingen zijn abstracties van de zorgvuldige duiding van alle betrokkenen en laten weinig ruimte voor de meervoudige perspectieven en contexten van de onderliggende verhalen. Daar staat tegenover dat de gebruikte methodologie het mogelijk maakt om altijd terug te halen welke onderliggende verhalen en welke contexten ten grondslag hebben gelegen aan de beschreven patronen.

Katern verhalen

meetellen
CENTRUM VOOR
Cliëntervaringen
storyconnect

Katern verhalen

Een greep uit de verhalen in het vertelpunt, verteld door Amsterdammers, buurtteammedewerkers en partners.

Alleen buiten de gebaande paden kun je de kwetsbare Amsterdammer helpen

Ik denk dat het Buurtteam een mooie toevoeging is voor de sociale kaart in Amsterdam en om Amsterdammers zo goed mogelijk op weg te helpen naar de juiste ondersteuning of oplossing.

Wat goed ging:
Door de ondersteuning van het Buurtteam kon ik een meneer helpen aan een lotingwoning in een andere gemeente, waar hij in eerste instantie niet voor in aanmerking kon komen. Zonder hulp van het Buurtteam, dat de samenwerking zocht met verschillende netwerkpartners, was dit niet gelukt, omdat meneer de wegen niet zelf kon bewandelen vanwege een beperking.

Wat minder goed lukt is:
Om Amsterdammers met onbegrepen gedrag of een beperking te helpen naar ambulante ondersteuning. De wachtlijsten zijn te lang of er is een stop op cliënten aannemen, er zijn te weinig aangesloten aanbieders en deze kwetsbare Amsterdammers komen dan naar mijn mening op de schouders van Buurtteam te rusten of vervallen in een sociaal isolement.

Een dichte deur

Ik had recent contact met een buurtteamorganisatie in [...]. Ik werk voor een stichting die outreachend contact opneemt met Amsterdammers. Het is een samenwerkingsverband met de woningbouw. We komen achter de voordeur. Het gesprek met deze specifieke bewoner riep zorgen bij ons op. We hoorden ook verhalen van de buren die extra zorgen opwekten. Ik nam contact op met het buurtteam met de vraag: 'Is deze persoon bij jullie bekend?'

Ik kreeg terug: 'Daar kunnen wij niets over zeggen, vanwege de AVG-wetgeving. Als deze persoon vragen heeft, kan hij zelf contact met ons opnemen'. Dat gaat deze meneer natuurlijk niet doen. Ik zou graag willen dat iemand een vinger aan de pols houdt bij deze persoon om te voorkomen dat dingen van kwaad tot erger gaan.

Naar velerlei bijeenkomsten gaan, is best stressvol naast al je taken die je bij het Buurtteam doet deur

Ik vind dat we als buurtteamondersteuners best bij velerlei bijeenkomsten aanwezig moeten zijn. Dit vind ik af en toe best een beetje veel. Ik wil wel, maar mijn rooster laat dit niet altijd toe, vanwege de andere taken bij het Buurtteam, verschillende aandachtsgebieden, cliënt bezoeken, enz., enz., enz. Het is echt best veel allemaal wat op je afkomt bij het Buurtteam. Je moet je grenzen echt goed bewaken.

Herkenning

Een Amsterdammer met een uitkering had allang het vertrouwen in de gemeente en de dienstverlening verloren. Alle contacten verliepen moeizaam. Het lukte niet om het wantrouwen te vervangen door vertrouwen, ondanks veel pogingen om los van de inhoud en puur aan de relatie te werken. Je deugt gewoon niet als je van de gemeente bent. Ondanks de wederzijdse intentie om vanuit gelijkwaardigheid samen te werken, hadden beide partijen volstrekt verschillende perspectieven over hoe je dat doet.

Op een gegeven moment liep meneer in een heel ander stadsdeel het buurtteam binnen en raakte in gesprek met een buurtteam-medewerkster. Deze medewerkster sprak zijn taal en had ruimere mogelijkheden om bepaald gedrag gewoon te accepteren. Meneer kreeg voor het eerst na jaren weer eens het gevoel 'eindelijk iemand die me snapt'.

Uit herkenning kwam vertrouwen en uit vertrouwen kwam acceptatie dat je op bepaalde vragen ook soms een 'nee' kunt krijgen. Deze medewerkster nam contact met ons op. Verschillende perspectieven, wel hetzelfde doel dat meneer rust in zijn leven krijgt. Ook schurende gesprekken door aannames en vooroordelen naar elkaar toe, maar wel volhouden. Uiteindelijk kwamen wij op een lijn die samenwerking met meneer 'echt' zal helpen.

Een soort Amsterdam Maatwerk Methode samen om meneer heen organiseren, maar buurtteam in de lead en contact met de gemeente op een minimaal noodzakelijk level. En de verantwoordelijkheid van de gemeente voor een moment laten rusten, stil blijven zitten. Dat heeft ertoe geleid dat meneer vatbaar was voor herkenning van ons voor zijn situatie die wij eerder uitgesproken hadden, maar die nooit binnenkwam. Tegelijk hadden wij geleerd dat wij andere manieren moesten zoeken en leren om herkenning te geven. Inmiddels is er al een langere periode van goede samenwerking.

Methodische verschraling van zorg

Ik zal de vriendin vertellen dat het buurtteam een prima plek is voor Amsterdammers die in staat zijn een hulpvraag te formuleren. Ze zijn klantgericht, praktisch en bereidwillig. Kortom, ze sluiten aan bij de Amsterdammer. Ik zal de vriendin echter ook melden dat ik sinds de komst van de buurtteams ook meer bureaucratie ervaar als het gaat om cliënten die zorg-mijdend zijn en geen directe hulpvraag hebben.

De methodiek van de buurtteams sluit niet aan bij deze groep. De buurtteams zijn nauwelijks outreachend en de medewerkers zijn weinig creatief in denken buiten hun aangeleerde format van de Amsterdamse maatwerkmethode. Soms heb ik de indruk dat de buurtteams graag cliënten willen helpen die relatief lichte problematiek hebben en als tevreden cliënten weer vertrekken. De complexe, onaangepaste en hierdoor erg kwetsbare cliënten komen minder gemakkelijk aan hulp.

Het spanningsveld tussen aandacht aan de Amsterdammer willen geven en productie moeten draaien

Ik signaleer problemen op verschillende leefgebieden en ben geneigd om het als schuldhulpverlener allemaal zelf op te lossen. Gelukkig werken we integraal en kan ik een buurtteammedewerker inschakelen. Helaas is er voor de buurtteammedewerker geen concrete hulpvraag en sluiten zij de aanmelding.

Ik probeer mijn ondersteuning aan de Amsterdammer te begrenzen en ik stel duidelijke doelen. Gedurende de ondersteuning probeer ik het uiteindelijke doel, een duurzame oplossing voor de financiële problemen, voor ogen te houden. Ik werk op de SSW-manier aan zelfredzaamheid van de Amsterdammer. Ik probeer niet te verzanden in brandjes blussen.
Maar de ondersteuning die deze Amsterdammer nodig heeft en de tijd die ik hierin als hulpverlener wil investeren, drukt op mijn caseload. Uiteindelijk verslechtert de situatie van de Amsterdammer dusdanig, dat beschermingsbewind de enige oplossing lijkt te bieden.

03

Resultaten

meetellen

CENTRUM VOOR Cliëntervaringen

storyconnect

H3 Resultaten

Dit Hoofdstuk presenteert de resultaten van het onderzoek in lijn 1 en lijn 2.

Resultaten lijn 1 - Patronen vanuit het perspectief van de bestuurlijke en organisatorische context

Tijdens de afsluitende Insiders Checks van onderzoekslijn 1 (zie hoofdstuk 2) tonden twee vragen centraal:

1. In hoeverre zijn de inhoudelijke thema's herkenbaar of moeten ze nog scherper benoemd worden?
2. Welke patronen komen naar voren wanneer je het verhalenbord – de narratieve data – bestudeert.

Voor vraag 1 was de algemene opinie dat de thema's herkenbaar van waarde zijn in de onderbouwing en illustratie van de tweede vraag. Over vraag 2 ontstond een dialoog die volgens de deelnemers leidde tot diepgaande inzichten over de patronen die zichtbaar werden en de rol van zowel (actoren van) de gemeente Amsterdam als van (actoren van) Buurtteam Amsterdam.

Gebaseerd op alle verhalen uit de tijdlijnwerksessies en in een aantal methodische stappen zijn negen patronen geïdentificeerd die zowel zicht geven op positieve dynamieken als op vastlopende dynamieken rondom de ontwikkeling van Buurtteam Amsterdam.

Figuur 3: De patronen vanuit het perspectief van de bestuurlijke en organisatorische context

1. Buurtteams zijn een merk in de stad

Buurtteam Amsterdam is herkenbaar en zichtbaar in de stad. Dit is 'goed gelukt' vanuit het perspectief van de vertellers uit lijn 1 van dit onderzoek. Het aantal locaties is gegroeid en het rood-witte logo is herkenbaar voor de inwoners. Ook partnerorganisaties kennen en herkennen de buurtteams. Zij verwijzen vaak door en weten van het bestaan van de buurtteams.

Het positieve beeld over het merk 'Buurtteam Amsterdam' wordt geïllustreerd door de volgende uitspraken:

‘We hebben een sterk beeldmerk als buurtteam-organisatie. In de eerste fase is zoveel in sneltrein-vaart neergezet. Stedelijk. Dat die positie heel stevig werd. En we spraken ook echt als één stem.’

‘De Amsterdammer weet het buurtteam enorm goed te vinden. Dat zien we in cijfers terugkomen, dat gonst in de stad, in die ruim drie jaar is het een bekend iets geworden, volgens mij. Het kernidee was zichtbaar, benaderbaar, vindbaar, dichtbij. Nou ook die nabijheid, ik weet niet meer hoeveel buurt-teams er waren toen we startten, volgens mij iets van 25 of zo. Nu zitten we op 37 met meer dan 60 spreekuurlocaties.’

[Buurtteam Amsterdam]

Een aantal vertellers deelt dat het logo rood is en dat komt overeen met het logo van de gemeente Amsterdam. Zij spreken hun zorg uit dat dit verwarrend kan zijn voor enkele inwoners die hierop hun wantrouwen tegenover de overheid projecteren.

2. Rolverwarring vanwege de combinatie van rollen als samenwerkingspartner en opdrachtgever

Er is rolverwarring en disbalans ontstaan bij de gemeente en buurtteams over het partnerschap en het opdrachtgeverschap. Opvallend is dat uit de verschillende verhalen over de samenwerking van medewerkers van gemeente Amsterdam en Buurtteam Amsterdam verwarring naar voren komt door de verschillende rollen die zij vervullen.

Het is duidelijk dat de medewerkers van gemeente Amsterdam in gesprekken de intentie hebben om samen te werken als collega’s in goed vertrouwen, maar tegelijk kan deze medewerker ook in de rol als opdrachtgever aan tafel zitten. Zo kan onduidelijk zijn wanneer toetsing (in hoeverre wordt voldaan aan de opdracht) een rol speelt. Dit belemmert het vertrouwen dat nodig is als basis voor samenwerken.
Deze verwarring van de rollen als samenwerkings-partner en als opdrachtgever speelt impliciet mee bij gesprekken van het management van de buurt-teams met medewerkers van de gemeente Am-sterdam. De rolverwarring draagt bij aan een argwanende en terughoudende houding van buurtteammedewerkers ten overstaan van medewerkers van de gemeente.

Ervaringen uit de aanloopperiode van Buurtteam Amsterdam spelen een rol in dit patroon. De start van een aanbestedingsprocedure was met open inschrijving, waarover later meer. Mede onder invloed van de covid-19 pandemie is gekozen voor de vorming van consortia die zich konden inschrijven. Hierbij vervulden de organisaties voor maatschappelijke dienstverlening (MADI’s) een sleutelrol. Onduidelijkheid en angst voor het voortbestaan bij de voorlopers van Buurtteam Amsterdam kenmerken deze periode.

Uit de onderzoekdata komt duidelijk naar voren dat de ervaringen uit de aanloopperiode nog steeds impact hebben. Bijvoorbeeld op de manier waarop vertellers nadenken over een zonnige toekomst voor de buurtteams: ‘Zoiets kan zomaar opnieuw gebeuren’, is in meerdere verhalen opgetekend.

Onderliggend aan de rolverwarring speelt ook een disbalans in de samenwerking van gemeente Amsterdam met Buurtteams Amsterdam. De gemeente Amsterdam beschikt over teams met beleidsmedewerkers met eigen aandachtsgebieden. Buurtteam Amsterdam, per stadsdeel georganiseerd, werkt met een portefeuillehouder namens alle buurtteams of heeft één beleidsmedewerker of leidinggevende per buurtteam beschikbaar voor alle beleidsgebieden. Zo lijkt een bottleneck te ontstaan in de uitvoering van dit beleid. Er is ook naar voren gebracht dat 'er onvoldoende gebruik wordt gemaakt van de beleidscapaciteit van de gemeente' in deze dynamiek.

Bij dit patroon is ook zichtbaar dat enkele organisatorische sleutelfiguren van buurtteam en gemeente Amsterdam duurzame en op persoonlijk vertrouwen berustende werkrelaties weten op te bouwen. Er is een positieve dynamiek ontstaan in de situatie waar er ‘gespiegeld’ is gewerkt aan de ontwikkeling van buurtteams door twee programmamanagers die gelijkwaardig vanuit Buurtteam Amsterdam en gemeente Amsterdam optrokken.

'We worstelen natuurlijk met die dubbelrol van opdrachtgever en partner. Daar hebben wij ons nooit in bekwaamd.' [gemeente Amsterdam]

'Maar de overdracht van echt opdrachtgever naar meer samenwerkingspartner. Dat hebben we denk

ik niet goed samen afgestemd en besproken. Wat houdt dat dan in? We hebben weleens een poging gedaan. Wij zijn van de hoe. Ja, en jullie zijn van de wat. En dat vonden wij dan niet. En dat hebben we zo gelaten.' [gemeente Amsterdam]

'De ontwikkeling doen we nu meer samen met de gemeente in plaats van aangestuurd vanuit de gemeente.'
[Buurtteam Amsterdam]

---

3. In de samenwerking tussen buurtteamorganisaties en partnerorganisaties ontstaan grijze gebieden in de rol- en taakverdeling.

In de buurtteamorganisaties is de uitvoering van verschillende taken en processen geïntegreerd die voorheen door verschillende partijen is uitgevoerd. Daarmee is in het speelveld van de partijen die samen het 'sociale domein' vormen een nieuwe positie ingenomen als nieuwe partij, de buurtteams. Oude partijen zijn daarin opgegaan, kleiner geworden of verdwenen. Volgens de vertellers zijn werkprocessen rondom de uitvoering van ondersteuning opnieuw ingericht en accenten aangebracht, zoals in de ontwikkeling van het 'Welkom' en de 'Wegwijssalons'.

De rol- en taakverdeling van de buurtteams en de partnerorganisaties zijn niet overal helder. Het vraagstuk welke zorg is af of op te schalen, loopt hier doorheen. Er ontstaan grijze gebieden, waar onduidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is en wat de juiste ondersteuning op de juiste plek is. Gebieden die, naast onduidelijkheid, ook aanzetten tot nieuwe oplossingen en samenwerking.

Buurtteammedewerkers en inwoners hebben te maken met wachtlijsten en wachttijden bij specialistische ondersteuning. Ter overbrugging en voorkomen van erger blijven Amsterdammers vaak tussentijds door buurtteams begeleid. Voor vertellers is het lastig dat inwoners de wachtlijst zien als iets van het buurtteam. Hierover komen bij de gemeente Amsterdam soms ook klachten binnen. Ook vertellen ze dat Amsterdammers aangeven dat de ondersteuning ontoereikend is voor overbruggingsondersteuning en dat ze dit de buurtteammedewerker verwijten.

De 'beweging naar de voorkant', waarbij het streven is om de sociale basis optimaal te benutten, is in alle stadsdelen ingezet. Dit betekent dat er afspraken zijn gemaakt met partijen in de sociale basis om waar mogelijk cliënten (mede) te ondersteunen. Het is een ingewikkelde stap, omdat het aantal partijen in de sociale basis groot en divers is. Per stadsdeel zijn soms meer dan 300 partijen. Er is geen route voor samenwerking met deze hoeveelheid partijen met de beperking van tijd en middelen die Buurtteam Amsterdam heeft.

Geitenpaadjes ontstaan wanneer lokale oplossingen zijn gevonden rondom een of enkele cliënten in samenwerking met een of meerdere partijen. De vertellers stellen zich de vraag hoe ze van deze situaties kunnen leren en hoe ze deze goede praktijken zowel per stadsdeel als voor alle buurtteams kunnen borgen. Een innovatie rondom slimme toeleiding naar woonruimte is als voorbeeld gegeven.

'Er zijn casuïstiek-overleggen gestart. 'Tussen Wal en Schip'-overleggen, heet het. Om te voorkomen dat Amsterdammers tussen onze partijen vielen. Dus omdat de sociale basis niet duidelijk had wat de buurtteams deden en het buurtteam de sociale basis niet zo goed kende. Per buurt hadden we om de week een casuïstiek-overleg. Met mensen, een afvaardiging vanuit het platform informele zorg, sociale basis en buurtteam.'
[Buurtteam Amsterdam]

---

4. Meervoudige perspectieven op de opdracht

Reflecterend op de aanloopperiode zeggen vertellers dat de opdracht heeft geleid tot een meervoudige interpretatie en daarmee met onduidelijkheid. Hierbij speelt dynamiek een rol, waar enerzijds duidelijkheid en anderzijds ruimte voor lokale uitwerking gewenst is. Ook heeft meegespeeld dat tussentijds aanvullende taken door de buurtteams zijn opgepakt, zoals o.a. rond de Kinderopvang Toeslag (KOT) en energiecrisis, met impact op de andere taken.

Dit roept bij vertellers de vraag op of het mogelijk is om een alomvattende opdracht voor een tijdsbestek van zes jaar te schrijven die slechts eenduidig begrepen en te overzien is.

De kans hier is om afspraken te maken over hoe er wordt omgegaan met de opdracht en de variëteit

die hieromheen kan ontstaan, zoals inrichten van een lerende structuur, waar niet alleen wordt gekeken naar de prestatie-indicatoren, maar ook is bij te sturen en te anticiperen op ontwikkelingen die zich aandienen of op voortschrijdend inzicht tijdens de uitvoering.

5. Spanning tussen op maat bedienen, beschikbare middelen en bijkomende extra taken

Er is een voortdurende spanning tussen de ambitie om maatwerk te leveren aan Amsterdammers, de beschikbare capaciteit en middelen en de neiging van de gemeente en partners om steeds meer taken formeel bij de buurtteams te beleggen.

De Amsterdamse Maatwerk Methode impliceert dat de inwoner met een vraag in een aantal stappen toegeleid wordt naar ondersteuning op maat. Tegelijk is maatwerk het meest arbeidsintensief. De beeldspraak die is gebruikt in een tijdlijnwerksessie is die van Amazon versus het boekwinkeltje op de hoek, het lijkt bijna onmogelijk om groots en efficiënt te werken en tegelijkertijd nabij en kleinschalig te zijn.

Het is volgens een aantal vertellers niet houdbaar om alle Amsterdammers te benaderen met maatwerk, dan is volgens hen de ondersteuning onbetaalbaar. Standaardisatie betekent volgens hen niet automatisch dat ondersteuning niet meer aansluit op de vraag. De Amsterdamse Maatwerk Methode biedt de processtappen die nodig zijn.

De energiecrisis, coronacrisis, wooncrisis en toeslagenaffaire hebben volgens de vertellers vanaf de start van de buurtteams geleid tot een toename in werkdruk. Tijdens de tijdlijnwerksessies is deze ontwikkeling bijna unaniem aangedragen als verklaring voor de aanhoudende druk op de productiecapaciteit en waarom de ontwikkeling van de buurtteams de eerste twee jaar vooral in het teken stond van voldoende en capabele personele capaciteit ontwikkelen. Ondanks de groei van het aantal medewerkers staat dit nog op spanning met de toegenomen taken en randvoorwaarden om hier een antwoord op te geven.

'Het kinderopvangtoeslagteam dat kwam ooit. Die is gewoon geplakt bij het team 'vroeg erop af'. Omdat daar een aantal casussen onze kant op zouden komen. Als je nu ziet wat een huge problem dat is. Dan moeten we daar beter op letten.' [Buurtteam Amsterdam]

6. Onzekerheid over voortbestaan van de organisatie beïnvloedt samenwerking binnen de zes buurtteam–organisaties

Onzekerheid over het voortbestaan van de buurtteamorganisaties na de huidige contractperiode heeft invloed op de samenwerking bij de organisaties. Uit de verhalen van vertellers blijkt dat de onzekerheid haar oorsprong kent in de aanloopperiode van Buurtteam Amsterdam waar eerder gekozen is voor een open inschrijvingsproces voor subsidie.

Een trigger van dit patroon ligt in de onverwachte en top-down ingezette koerswijzigingen in de aanloopfase door de directieleden van de gemeente Amsterdam. Die hebben een negatieve impact gehad op het vertrouwen in het hele systeem 'gemeente - Buurtteam Amsterdam'. Dit betreft zowel het vertrouwen van de buurtteams met de gemeente als het vertrouwen bij de gemeente Amsterdam zelf.

Deze stijl van koerswijzigingen is ook voor beleidsambtenaren vaak onverwacht ingezet. Zoals rondom de wijze van aanbesteden en het feit dat en de manier waarop een gezamenlijk ICT-systeem moest worden ontwikkeld. Niet alleen de wijzigingen op zich, maar ook de directieve stijl van communicatie hierbij sloten niet aan.

Tijdens de tijdlijnwerksessie zijn voorbeelden gedeeld van bijeenkomsten waar met deze directieve communicatie vanuit de gemeente Amsterdam de plank volledig is misgeslagen. In reactie op deze gebeurtenissen is er door beleidsmedewerkers 'alles aan gedaan om te redden wat er gered moest worden'. Er is sprake van een na-ijleffect op het onderling vertrouwen, zowel bij de beleidsmedewerkers als bij de buurtteams.

7. Gezamenlijk leren komt nog onvoldoende van de grond

Hoewel de intentie om gezamenlijk te leren vaak is uitgesproken en er enkele aansprekende voorbeelden zijn gedeeld, komt dit in de praktijk volgens vertellers nog onvoldoende van de grond. Dit geldt zowel voor leren tussen buurtteams en

gemeente als voor leren tussen buurtteams onderling en met partners.

Kijkend naar de aanloopperiode is het accent vooral komen te liggen op de groei van locaties en medewerkers, overname van cliënten en inrichten van processen. Dit alles in de context van enerzijds onverwachte extra taken en coronarestricties, anderzijds de kwestie om zicht te krijgen op de opdracht, waarbij couleur locale versus ontwikkeling van eenduidige werkwijzen speelde. Meer recent staat gezamenlijk leren in het vizier van sleutelfiguren.

'Wat je eigenlijk moet doen, is tijdig evalueren, reflecteren om bij te kunnen sturen. Dat is wat we nu dan doen (met dit onderzoek). We zouden het een aantal keer kunnen herhalen, dus er niet drie jaar overheen laten gaan, maar überhaupt misschien toch wel wat vaker en ook gericht doen.'
[Buurtteam Amsterdam]

'Ervaring ophalen, dus ook bij die Amsterdammers. En dus dat je het complete plaatje hebt. We doen nu of een cliëntervaringsonderzoek of een medewerkersonderzoek. En we zijn altijd aan het doen, doen, doen, doen, doen.'
[Buurtteam Amsterdam]

8. Vakmanschap van de buurtteammedewerker in ontwikkeling

De buurtteammedewerkers komen uit verschillende vakgebieden, onder andere uit maatschappelijk werk, ambulante begeleiding of schuldhulpverlening. Deze diversiteit is nog groter door de snelle groei van de buurtteams, waardoor het aantal jaren dienstverband en opleiding een rol spelen. Deze professionals nemen hun professionele achtergrond en ervaring mee en vallen daarop terug. In deze diversiteit zet buurtteams in op de ontwikkeling naar generalistisch werken.

Er bestaat spanning rondom het profiel van buurtteammedewerkers in de praktijk. Moeten zij een generalist zijn of juist een specialist? De termen T-shaped professional en generalist worden door elkaar gebruikt, maar lijken niet voor iedereen hetzelfde te betekenen. Deze spanning komt tot uiting in de verwachtingen die de verschillende partijen hebben van de buurtteammedewerkers.

9. Er is bij de start te eenvoudig gedacht over de ontwikkeling van buurtteams

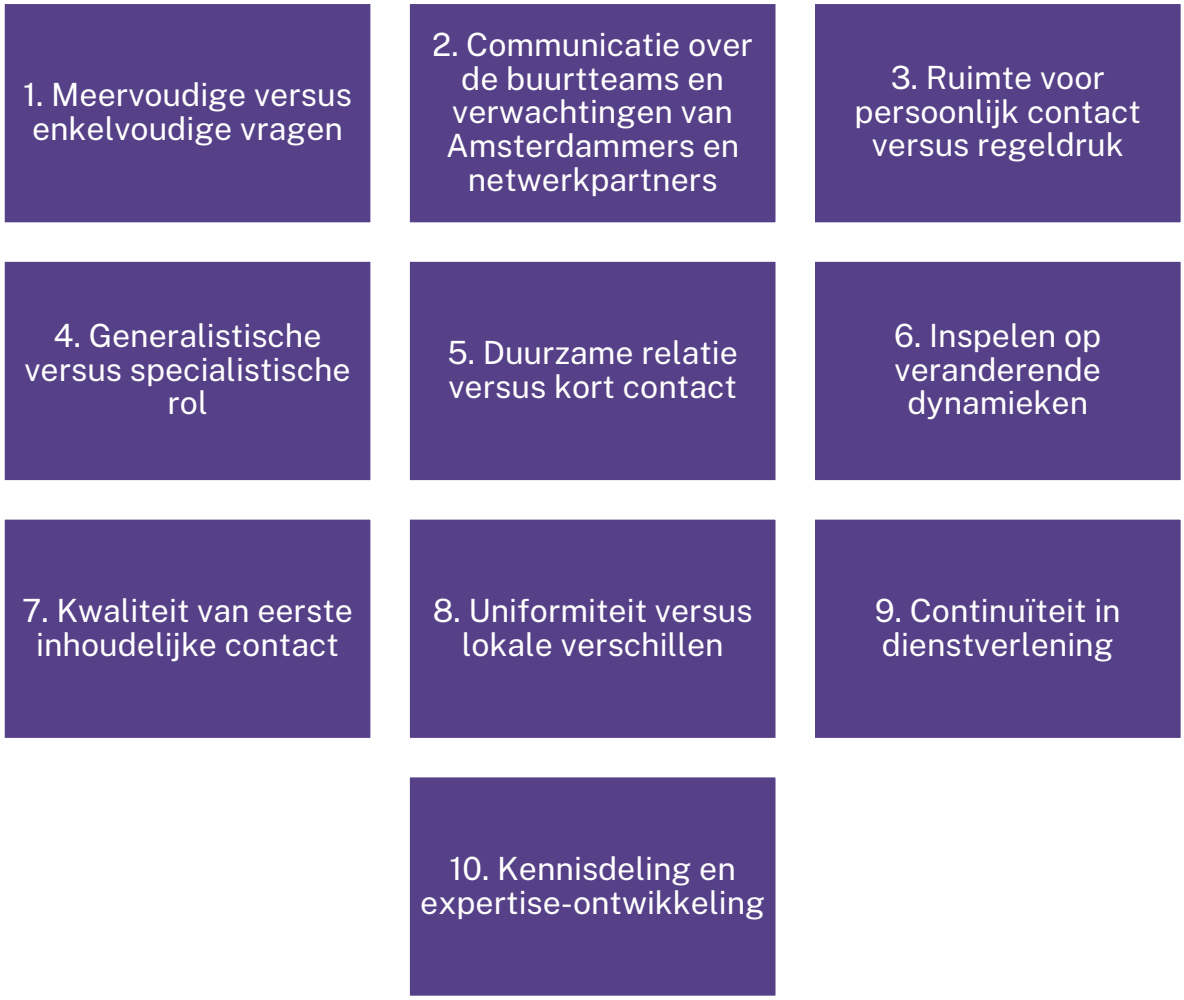
Het proces van afgelopen drie jaar is te duiden als een diepgaande verandering, een transformatie. Een woord dat in alle stukken is genoemd in relatie tot het sociale domein. Er is 'verbouwd met de winkel open' door de buurtteams. In de verhalen van de gemeente Amsterdam komt naar voren dat er bij de start van de buurtteams te eenvoudig is gedacht over de gevraagde ontwikkeling.

'Als je dan terugkijkt naar de afgelopen drie jaar, in hoeverre lukt het ons voldoende om ook met een aantal zaken echt expliciet stapsgewijs te werken en met elkaar te zeggen, voor nu is dit goed genoeg. En met elkaar ook expliciet te benoemen, dat met name heel belangrijke dingen, heel wezenlijke dingen, hebben tijd nodig.'
[Buurtteam Amsterdam]

Resultaten lijn 2 - Patronen vanuit het perspectief van de ondersteuningspraktijk en de Amsterdammers

Tijdens de duidingssessie (zie hoofdstuk 2) hebben de 65 aanwezigen gezamenlijk op basis van de door hen gelezen ervaringsverhalen verschillende patronen geïdentificeerd. Sommige patronen gaan over de aard van de vragen waarmee Amsterdammers bij de buurtteams komen. Andere patronen gaan over de manier waarop de buurtteams zich georganiseerd hebben of hoe de ondersteuning in de praktijk vorm krijgt.
Alle patronen zijn beschreven in de vorm van een dilemma of spanning. De praktijk van de buurtteams is veelkleurig en buurtteammedewerkers ervaren spanningen bij de opdracht, de vragen waarmee ze in de praktijk te maken hebben, hun (professionele) achtergrond en expertise en persoonlijke behoeften rondom contact met Amsterdammers.

De onderstaande figuur geeft een overzicht van de tien geïdentificeerde patronen.



Figuur 4: Patronen in de praktijk van buurtteammedewerker en Amsterdammers

1. Meervoudige- versus enkelvoudige vragen

Een van de meest in het oog springende patronen is de wijze waarop buurtteams verschillend omgaan met enkelvoudige versus meervoudige en/of complexe hulpvragen. Waar de teams uitblinken in snel en adequaat afhandelen van praktische vragen, ontstaan er uitdagingen zodra de situaties van Amsterdammers complexer zijn.

Een snelle en pragmatische afhandeling van praktische vragen, zoals belastingaangifte of voorzieningen, wordt als positief gezien. Terwijl complexere vragen, waarbij meerdere leefgebieden een rol spelen, vragen om meer tijd en expertise dan soms bij een hulpverlener of team beschikbaar is. Daarnaast zien zowel buurtteammedewerkers als Amsterdammers verschillen tussen de buurtteams wanneer het gaat om aanpak, werkwijze en expertise.

Er lijkt in de praktijk een grijs gebied te zijn. Hier blijft onduidelijk welke partij gepaste ondersteuning aan Amsterdammers kan bieden. Daarnaast blijkt uit de verhalen dat de buurtteams nog niet volledig toegerust zijn om Amsterdammers met meervoudige vragen doeltreffend te ondersteunen. Soms sturen de buurtteams Amsterdammers door naar specialistische ondersteuning.

Er lijkt een aantal onderliggende patronen te zijn die ten grondslag liggen aan het ontstaan van het patroon rondom meervoudige en enkelvoudige vragen.

> In de processen van de buurtteamorganisaties lijkt geen onderscheid te zijn voor eenvoudige versus complexe vragen.
> Werkdruk bij professionals leidt tot focus op snelle afhandeling van vragen, ook in situaties van Amsterdammers die meer aandacht vereisen. Dit zorgt voor spanning tussen snel afronden van een dossier en doorvragen naar onderliggende problematiek.

2. Communicatie over de buurtteams en verwachtingen van Amsterdammers en netwerkpartners

De positionering van buurtteams als centraal aanspreekpunt voor alle hulpvragen is volgens de vertellers gelukt. Dit creëert hoge verwachtingen bij zowel Amsterdammers als netwerkpartners. Er ontstaat een kloof tussen identiteit en imago.

Door de gemeente en buurtteamorganisaties is de boodschap uitgedragen dat het Buurtteam Amsterdam 'de plek is waar iedere Amsterdammer met (bijna) alle hulpvragen terechtkan'. Dit schept het beeld van een alles-in-één 'reddende engel', wat de verwachtingen bij Amsterdammers (en samenwerkingspartners) flink op drijft. Deze ambitie blijkt in de praktijk complex te realiseren, vooral door de veelheid aan relaties die te onderhouden zijn. De toestroom van Amsterdammers met een hulpvraag is hierdoor groter.

De verwachtingen die Amsterdammers, netwerkpartners en de buurtteammedewerkers hebben van de buurtteams, matchen niet altijd met de tijd en middelen die vrijgemaakt zijn om aan de opdracht te voldoen. Dit leidt ertoe dat Amsterdammers met vragen bij het buurtteam komen waar het team niet direct voor toegerust is.

Onderhouden van relaties met alle partnerorganisaties in de stad die de expertises hebben om complexe vragen van Amsterdammers te behandelen, is een grote uitdaging. Buurtteammedewerkers delen verhalen waaruit een behoefte blijkt aan focus op kernpartners, in plaats van op alle partners.

Communicatie over de buurtteams en verwachtingen van Amsterdammers en netwerkpartners

Amsterdammers komen met vragen waar het buurtteam niet voor is toegerust.	Uitdaging in onderhouden van relaties met grote aantal netwerkpartners.	Behoefte aan focus op ketenpartners in plaats van op alle relaties.

Er lijkt een aantal onderliggende patronen te zijn die ten grondslag ligt aan het ontstaan van het patroon rondom communicatie bij de buurtteams en de verwachtingen van Amsterdammers:

> Onduidelijkheid over de grenzen van de opdracht.
> Spanning tussen brede toegankelijkheid en specialistische kennis.
> Communicatiestructuur niet ontworpen voor complexe netwerken in de stad.

3. Ruimte voor persoonlijk contact versus regeldruk

Uit de gedeelde verhalen blijkt dat er bij het dagelijkse werk van de buurtteams een continue spanning is tussen de administratieve vereisten en de behoefte van buurtteammedewerkers (en Amsterdammers) aan ruimte voor persoonlijk contact. De gevolgen van dit spanningsveld manifesteren zich in de gevoelens van zowel professionals als Amsterdammers.

De AVG-wetgeving wordt als een bureaucratische belemmering ervaren. De regels zorgen ervoor dat informatie over Amsterdammers niet tussen buurtteams of partnerorganisaties te delen is. Hierdoor is het nodig dat Amsterdammers steeds opnieuw vertellen wie ze zijn en buurtteammedewerkers tekenen steeds opnieuw het verhaal in RIS op.

Professionals ervaren afwezigheid van nabij contact wanneer zij voornamelijk een regietaak uitvoeren, bijvoorbeeld in de toeleiding naar dagbesteding of specialistische ondersteuning. Door de registratie- en regeldruk voelen buurtteammedewerkers zich geraakt in hun beroepseer. Zij hebben behoefte aan persoonlijk contact. Amsterdammers maken een extra bureaucratische stap voordat ze bij de juiste ondersteuning komen, omdat zij niet meer direct toegang hebben tot ondersteuning vanuit de Wmo.

Gerelateerd aan de spanning tussen persoonlijk contact en afstand ervaren professionals ook een ander dilemma als het gaat om controleren en vertrouwen van Amsterdammers.

Buurtteammedewerkers ervaren dat zij zowel een controlerende als een hulpverlenende rol hebben. Zij vinden het ingewikkeld om deze twee rollen in overeenstemming te brengen.

Ruimte voor persoonlijk contact versus regeldruk

Buurteams zijn de toegangspoort voor dagbesteding, urgentieaanvragen en specialistische ondersteuning.	AVG-wetgeving als belemmering. Amsterdammer vertelt verhaal steeds opnieuw.	Buurtteammedewerkers ervaren systeemstress, bijvoorbeeld door registratiedruk in RIS.

Er lijkt een aantal onderliggende patronen te zijn bij het ontstaan van het patroon in de ruimte voor persoonlijk contact en de regeldruk die ze ervaren:

> Systeemwereld (registratie, regeldruk, poortwachtersfunctie) krijgt soms voorrang op de ondersteuningsbehoefte van Amsterdammers.
> Er is spanning tussen controleren en vertrouwen.

4. Generalistische versus specialistische rol

De keuze van de buurtteams om te werken met buurtteammedewerkers in de functie van generalist of 'T-shaped professional' vormt een van de fundamenten van de buurtteams. In de praktijk blijkt deze keuze complexer dan voorzien. Amsterdammers komen bij de buurtteams met vragen en kwesties die vragen om specialistische kennis. Voor buurtteamprofessionals lijkt nog niet genoeg tijd en ondersteuning ingeruimd te zijn om zich te ontwikkelen tot T-shaped professional.

Bij complexere vragen lijken buurtteammedewerkers terug te vallen op hun ‘oude’ specialisme. Tegelijkertijd blijkt het voor professionals een dilemma om generalistisch te werken en daarnaast hun specialistische kennis te behouden. Tot slot is duidelijk dat buurtteammedewerkers behoefte hebben aan ‘lokaal leren’. De grote stadsbrede sessies, waar overkoepelende thema’s centraal staan, lijken niet aan te sluiten bij de wens van professionals om te leren van wat er leeft op de werkvloer.

Een aantal patronen lijkt ten grondslag te liggen aan het ontstaan van het patroon rondom de generalistische en specialistische rol van de buurtteamprofessional:

> Spanning tussen breedte en diepte van expertise.
> Onvoldoende structuren voor kennisdeling en -ontwikkeling.
> Behoefte aan duidelijke professionele identiteit.

5. Duurzame relatie versus kort contact

Het hart van het buurtteamwerk ligt in opbouwen en onderhouden van vertrouwensrelaties met Amsterdammers. Dat is een essentiële voorwaarde voor succesvolle ondersteuning. Uit de verhalen blijkt dat een warm welkom en duurzaam contact (‘Welkom Aansluiten Maatwerk’, kernwaarden Amsterdamse Maatwerk Methode) een cruciale rol spelen om een veilige ondersteuningsrelatie te creëren, waar Amsterdammers zich gehoord en ondersteund voelen. Deze kernwaarde staat onder druk door verschillende systemische factoren, zoals taakgerichtheid en de wens tot (meer, beter) benutten van de sociale basis.

Buurtteammedewerkers ervaren druk om wachttijden te verminderen, efficiënt en snel te handelen en door te verwijzen. Soms beïnvloedt dit hun houding tijdens het eerste contactmoment, waarbij ze niet altijd doorvragen naar de kern van de vraag. Toch erkennen en waarderen buurtteammedewerkers het belang van duurzaam contact, een vertrouwensband en persoonlijke aandacht. Een balans vinden tussen efficiëntie en persoonlijke aandacht is een voortdurende uitdaging bij het buurtteamwerk.

Daarnaast speelt mee dat Amsterdammers behoefte hebben aan een vast contactpersoon, terwijl de buurtteamprofessionals niet altijd de gelegenheid of expertise hebben om Amsterdammers gedurende het hele proces te ondersteunen. Hierdoor hebben Amsterdammers soms meerdere hulpverleners, die volgens de AVG-wetgeving geen cliëntinformatie met elkaar uitwisselen.

Duurzame relatie versus kort contact

Behoefte aan een vaste contactpersoon, een professionele vriend, terwijl Amsterdammers vaak door meerdere mensen worden geholpen.	Buurtteammedewerkers streven naar een snelle afhandeling en doorverwijzing, waar ze soms de opbouw van een vertrouwensband uit het oog verliezen.	Positieve ervaringen waar continuïteit wel mogelijk is.

Onderliggende patronen lijken te zijn:
> Botsing tussen efficiency en relationeel werken.
> Worsteling van de buurtteammedewerker met verschillende rollen en rolopvattingen.

6. Inspelen op veranderende dynamieken

De buurtteams hebben te maken met een veranderende samenleving en veranderende behoeftes van Amsterdammers. Een voorbeeld is de maatschappelijke tendens van toenemende digitalisering, ook van gemeentelijke diensten, zoals aanvragen van parkeervergunningen en andere gemeentelijke voorzieningen, zoals woningnet. Amsterdammers zoeken meer ondersteuning van de buurtteams. Dat stelt buurtteams voor een groeiend dilemma, in hoeverre hoort ondersteunen van Amsterdammers bij vragen die voortkomen uit digitalisering tot hun kerntaken?

De buurtteams lijken met name rond het thema van digitalisering te worstelen met inspelen op dit soort veranderende maatschappelijke behoeftes. Tijdens de inloopspreekuren proberen vrijwilligers met ondersteuning van buurtteamprofessionals handen en voeten te geven aan dit vraagstuk. De inloopspreekuren lijken ook het moment waarop veel Amsterdammers voor het eerst bij het buurtteam komen.

Inspelen op veranderende dynamieken

Door verwijzing van digitaal niet-vaardige Amsterdammers door gemeenten naar de buurtteams.	Ondersteuning bij parkeervergunningen en andere gemeentelijke voorzieningen drijft de bureaucratische druk op.	Vrijwilligers spelen een cruciale rol tijdens het spreekuur, waarbij dergelijke vragen vaak binnenkomen. Professionals ondersteunen hierbij.

Een tweetal onderliggende patronen lijkt de mogelijkheid om in te spelen op veranderende dynamieken te beïnvloeden:
> Ongelijke verhouding tussen toenemende digitalisering en noodzakelijke toegankelijkheid voor Amsterdammers.
> Onbedoelde functie van buurtteam als 'digitaal loket'.

7. Kwaliteit van eerste inhoudelijke contact

Het eerste contact tussen een Amsterdammer en het buurtteam blijkt cruciaal voor het verdere verloop van de ondersteuning. Amsterdammers vertellen dat een eerste contact vertrouwen wekt of wantrouwen oproept. In veel gevallen komen Amsterdammers binnen via de inloopspreekuren, waar zij eerst contact hebben met een vrijwilliger alvorens doorverwezen te worden naar een buurtteamprofessional. De inloopspreekuren lijken voor Amsterdammers een laagdrempelige manier om bij het buurtteam aan te komen, mits dit een positief contactmoment is.

Kwaliteit van het eerste contact

Inzet van vrijwilligers bij eerste contact, waarbij overdracht en continuïteit niet altijd voldoende geborgd zijn.	Verschillen in intakeprocedures tussen de teams.	Wachttijden bij telefonisch contact.

De wijze waarop intakes georganiseerd zijn, maakt dat Amsterdammers soms meerdere keren hun verhaal vertellen en na een intake soms twee weken wachten op een afspraak met een passende professional of meerdere keren van ondersteuner wisselen voordat zij een passende ondersteuner krijgen.

Uit de verhalen van Amsterdammers blijkt dat de manier waarop het eerste contact is georganiseerd, verschilt per buurtteam. Bij sommige buurtteams zijn vrijwilligers het eerste aanspreekpunt bij de spreekuren. Zij leggen de connectie met een passende professional. Bij andere buurtteams zijn professionals bij de spreekuren, zij houden het contact met de Amsterdammer. De capaciteit van buurtteams, hoeveel professionals er aanwezig en beschikbaar zijn, lijkt te beïnvloeden hoe dit eerste inhoudelijke contact georganiseerd is.

Onderliggende patronen, die samenhangen met de kwaliteit van het eerste contact, lijken te zijn:
> Spanning tussen laagdrempeligheid en professionaliteit.
> Verschillende visies op de rol van vrijwilligers of ervaringsdeskundige buurtteammedewerkers.
> Worsteling met de capaciteit (beschikbare professionals) versus wens voor toegankelijkheid.

8. Uniformiteit versus lokale verschillen

De buurtteamorganisaties proberen een balans te vinden tussen stedelijke uniformiteit en lokaal maatwerk. Uit de verhalen van buurtteammedewerkers blijkt dat de buurtteamorganisaties en medewerkers verschillende afspraken hebben met de ketenpartners. Medewerkers spreken soms met collega's van andere buurtteams en realiseren zich dat zij op verschillende manieren werken. De buurtteammedewerkers en buurtteams op stadsdeelniveau geven lokaal vorm aan het beleid.

Uniformiteit versus lokale verschillen

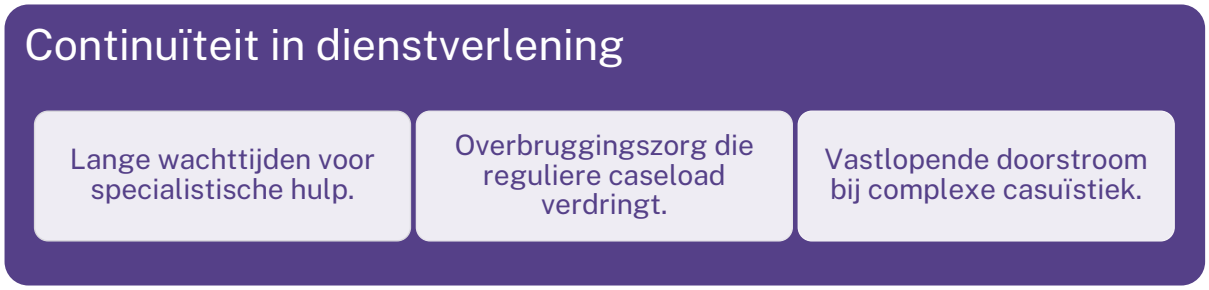
Verschillende implementaties op lokaal niveau van stedelijke afspraken.	Lokale variatie in samenwerkingsafspraken met ketenpartners.	Moeizame doorvoering van procesverbeteringen.

Buurtteamorganisaties worstelen met manieren om lokaal beleid vorm te geven en te voldoen aan de belofte van een uniforme organisatie. Er ontstaan verschillen in kwaliteit van ondersteuning en toepassingen van protocollen en beleid tussen de verschillende buurtteamorganisaties en locaties.

Een aantal onderliggende patronen lijkt de balans vinden tussen uniformiteit en lokale verschillen te beïnvloeden:
> Spanning tussen stedelijke sturing en lokale autonomie.
> Verschillende interpretaties van 'couleur locale'.
> Uitdagingen in kennisdeling tussen teams.

9. Continuïteit in dienstverlening

Wachtlijsten en overbruggingszorg zorgen voor een complex vraagstuk rond de continuïteit van de dienstverlening. Dit heeft een directe impact op zowel de kwaliteit en doorstroom van ondersteuning als op de werkdruk voor medewerkers. Specialistische hulp in Amsterdam kent soms lange wachttijden, waardoor Amsterdammers 'vastlopen' bij de buurtteams. Buurtteammedewerkers ondersteunen hen soms als ze wachten op specialistische ondersteuning. Overbruggingszorg kan de reguliere caseload verdringen. Daarnaast lijken buurtteamprofessionals niet altijd toegerust om passende overbruggingszorg te bieden.



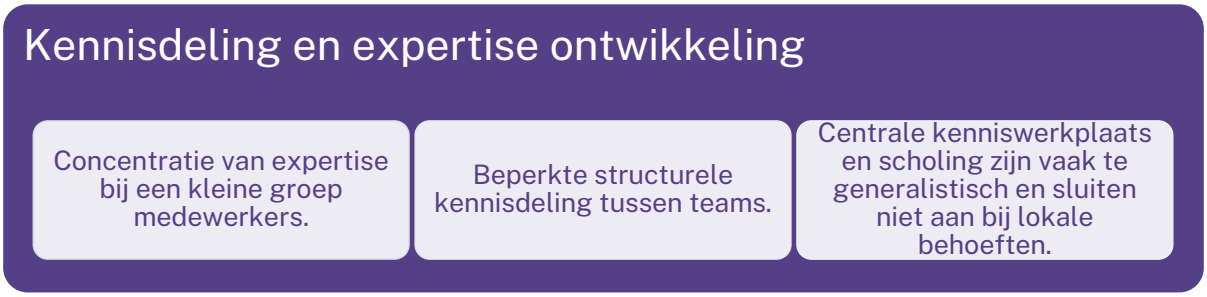
Een aantal onderliggende patronen beïnvloedt het complexe vraagstuk rond continuïteit van dienstverlening:

> Gebrek aan capaciteit in specialistische zorg.
> Buurtteams als 'vangnet' bij wachtlijsten voor specialistische ondersteuning.
> Spanning tussen acute hulp en structurele oplossingen.

10. Kennisdeling en expertise-ontwikkeling

De brede opdracht van de buurtteams vraagt om continue ontwikkeling van kennis en expertise bij professionals. In de praktijk blijkt deze kennis ongelijk verdeeld en niet altijd goed geborgd. Buurtteammedewerkers zoeken naar aansluiting bij de lokale context en expertisevorming vanuit de praktijk, terwijl de focus van de buurtteamorganisaties op stadsbrede kennisdeling ligt.

Er lijkt een kleinere groep medewerkers te zijn die door hun professionele achtergrond meer specialistische kennis heeft. Zij zijn vaak onderdeel van een vakgroep, expertisegroep of aandachtsfunctionarissen. Hier delen gespecialiseerde medewerkers onderling kun kennis. Het blijkt ingewikkeld om deze kennis over te dragen op andere professionals die de expertises (nog) niet hebben. Daarnaast vallen medewerkers soms terug op hun oude werkwijzen en kennis, in plaats van op de werkwijzen, methodes en visie van Buurtteam Amsterdam, zoals de Amsterdamse Maatwerk Methode.



Onderliggende patronen lijken de mogelijkheid om ruimte te maken voor kennisdeling en expertiseontwikkeling te beïnvloeden:

> Spanning tussen generalistische rol en specialistische kennis.
> Onvoldoende structuren voor kennisdeling.
> Werkdruk die leren belemmert.

04

Richtinggevende inzichten en conclusies

meetellen

CENTRUM VOOR Cliëntervaringen

storyconnect

H4 Richtinggevende inzichten en conclusies

Dit hoofdstuk beschrijft de richtinggevende inzichten die tot stand zijn gekomen door het combineren van de patronen uit de perspectieven van beide onderzoekslijnen. Tot slot worden de overkoepelende conclusies gepresenteerd.

Richtinggevende inzichten

Lijn 1 van het onderzoek belicht de bestuurlijke en organisatorische context, terwijl lijn 2 de praktijk van de ondersteuning en ervaringen van Amsterdammers vanuit hun leefwereld in kaart brengt. Door de patronen uit deze beide perspectieven te combineren en tegen elkaar af te zetten, ontstaat een rijker beeld van de mate waarin de buurteams de hen gegeven opdracht realiseren en welke factoren daarbij helpend of belemmerend zijn.

De onderbouwing hoe de richtinggevende inzichten zijn ontstaan uit de patronen van lijn 1 en lijn 2 is opgenomen in bijlage 4.

Figuur 5: Richtinggevende inzichten

1. Het belang van een zorgvuldig gekozen kerntaak van de buurtteams

Meerdere patronen wijzen op verwarring van de rol en taken bij de buurtteamorganisaties. Ze stellen zich zowel op het niveau van de professional en het management, als van de partnerorganisaties en Amsterdammers de vraag: welke taken liggen bij het buurtteam? Ook vraagt de toenemende digitalisering van buurtteams onbedoeld om de rol van 'digitaal loket', wat reflectie vraagt op hun eigenlijke functie.

2. Een constructieve opdrachtrelatie vraagt om duidelijke kaders en wederzijds vertrouwen

Een onduidelijke opdracht- en evaluatiestructuur draagt bij aan een terughoudende en afgesloten houding van de buurtteamorganisaties ten op-

zichte van de gemeente. Een duidelijke rolverdeling tussen de gemeente als partner en als opdrachtgever is noodzakelijk. Daarnaast vraagt dit om een heldere, maar ruime formulering van de opdracht en prestatie-indicatoren.

Dat het uitzonderlijke zorgvuldigheid vraagt om tegelijkertijd partner en opdrachtgever te zijn, is hierbij essentieel. Gezamenlijk leren en controle houden op de opdracht zijn doelen die vragen om een andere dynamiek en relatie. Abrupte koerswijzigingen door de gemeente Amsterdam ijlen door in de samenwerking van de gemeente Amsterdam met de Amsterdamse Buurtteams. Hoewel er wordt gesproken over de 'gemeente Amsterdam' komt in de praktijk ook een genuanceerd beeld naar voren van de relaties tussen gemeentelijke ambtenaren, bestuur en management van de buurtteams die beter zijn naarmate ze nauwer en direct samenwerken.

3. De kracht van een consistent beeld in Amsterdam over de identiteit van de buurtteams

De communicatie rond de buurtteams heeft geleid tot grote verwachtingen op basis van een ideaalbeeld dat in de praktijk moeilijk waar te maken is. Het beeld dat buurtteams Amsterdammers overal bij kunnen helpen, strookt niet met de realiteit. Hoewel Amsterdammers wel met hun vragen bij het buurtteam terechtkunnen, verwijst het buurtteam in de praktijk regelmatig door naar specialistische ondersteuning of schakelen zij de sociale basis in. De identiteit van de buurtteams (wat de buurtteams doen) en hun imago (wat anderen denken waarvoor de buurtteams zijn) in de stad zijn verschillend. De uitwerking van de zorgvuldige gekozen kerntaak in de identiteit van de buurtteams kan op termijn positief van invloed zijn op het imago.

4. De voortdurende zoektocht naar balans in administratieve processen en menselijk contact

Buurtteammedewerkers beschrijven beroeps(z)eer wanneer zij zich voor een groot deel bezighouden met administratieve processen en regie voeren in plaats van op ondersteuning gebaseerd contact met Amsterdammers. Dit weerspiegelt de fundamentele spanning tussen de leef- en systeemwereld die bij de buurtteams merkbaar is. Een balans vinden, is cruciaal voor betekenisvol werk.

5. De noodzaak om gezamenlijk te reflecteren op de ontwikkeling van het vak 'generalistisch buurtteamprofessional'

De 'T-shaped professional' bestaat niet in de ideale vorm. Vakontwikkeling vanuit de praktijk is wenselijk en noodzakelijk. Er is behoefte aan tijd en ruimte om het vak van de buurtteamprofessional te ontwikkelen. Generalistisch werken staat hierbij centraal, terwijl specialistische kennis behouden blijft. Professionals die aansluiten bij de opdracht van de buurtteams is een duidelijke wens.

6. Het belang van duurzame relaties in effectieve ondersteuning

Ervaringen van Amsterdammers benadrukken het belang van duurzame ondersteuningsrelaties, waarbij tijd en ruimte voor persoonlijk contact centraal staan. Dit vraagt om een andere kijk op effectiviteit en resultaat.

7. Lokaal leren en stedelijk delen

Er is behoefte bij buurtteamprofessionals om scholing en kennisdeling te organiseren op lokaal niveau en bij de buurtteamorganisaties. Voor hen is het belangrijk om van de praktijk te leren. Bij de huidige werkwijze worden grotere stadsbrede kennisbijeenkomsten georganiseerd. Deze sluiten niet direct aan bij de behoeftes van buurtteammedewerkers. Er is de wens voor een manier van leren die balanceert tussen lokale autonomie ('couleur locale') en stedelijke samenhang.
Scholing en kennisdeling op lokaal niveau en tussen buurtteamorganisaties bieden kansen. Het gaat erom een lerende context te creëren waar wordt gezocht naar de best mogelijke praktijken in de uitvoering. Er ligt ook een kans voor revitalisatie van de Amsterdamse Maatwerk Methode.

8. Collectief leren van het verleden voor een sterker fundament

Het bestuur en management hebben behoefte om als Buurtteam Amsterdam structureel en gezamenlijk te reflecteren en te leren van de keuzes die in de ontwikkeling van de buurtteams in het verleden zijn gemaakt. Gezamenlijk duidelijkheid creëren over de inhoud van een opdrachtformulering en ruimte laten voor de lokale context helpen om vooruit te blikken. Het is belangrijk om aandacht te hebben voor de verschillende rollen die bij de samenwerking een rol spelen.

Conclusies

In de hele stad zijn rijke en krachtige ervaringen opgehaald vanuit meerdere perspectieven: inwoners, medewerkers van Buurtteam Amsterdam, medewerkers van organisaties die in contact staan met Buurtteam Amsterdam en sleutelfiguren vanuit de gemeentelijke organisatie. Deze vormden de basis voor betekenisvolle dialogen en een intensieve participatieve duidingssessie en hebben geleid tot een rijk beeld en gelaagde inzichten over de werking van Buurteam Amsterdam. Het middel heeft tot het gewenste doel geleid.

Veel gaat goed

Er gaan veel dingen goed bij de Amsterdamse buurtteams. Na een turbulente start tijdens de Covid-19 pandemie en grote personeelsschaarste is de transitie binnen het sociaal domein in Amsterdam geslaagd. De Amsterdamse buurtteams zijn een merk in de stad.

Spanningen in de opdracht

Het onderzoek laat zien dat een aantal spanningsvelden de opdracht van de buurtteams kenmerken. Allereerst is er de continue spanning tussen systeemeisen en de leefwereld van Amsterdammers, waarbij uniformiteit, efficiëntie en verantwoording botsen met de behoefte van professionals en Amsterdammers aan maatwerk, vertrouwen en duurzame relaties.
Ten tweede worstelen de teams met de balans tussen brede toegankelijkheid en de nabijheid en expertise die nodig is voor effectieve hulpverlening. Deze worsteling manifesteert zich zowel in het dagelijks werk van professionals als in de organisatie als geheel om dit duurzaam te organiseren.
Tot slot bestaat er een spanning tussen de ambitie om als één herkenbaar buurtteam in de stad te opereren en de noodzaak om aan te sluiten bij lokale contexten en behoeften.

Knelpunt in de uitvoering

In de uitvoeringspraktijk is een structurele afweging te zien bij buurtteamprofessionals rondom het behouden van regie en efficiënte afhandeling, en de wens en noodzaak van persoonlijk contact en maatwerk.
Buurtteamprofessionals ervaren dat zij in de knel raken tussen de doelstellingen en organisatorische wens voor efficiëntie en uniformiteit enerzijds, en de (vaak persoonlijke) wens en opdracht voor maatwerk, aansluiting en nabij contact met de Amsterdammers met wie zij contact hebben.

Wisselende ervaringen inwoners

Voor Amsterdammers betekent dit dat zij niet allemaal dezelfde ervaringen hebben. Sommigen hebben meteen een geweldige klik met de buurtteamprofessional die zij tegenkomen, die hen langdurig ondersteunt en het vaste gezicht is wat zij nodig hebben. En anderen hebben een minder geslaagde ervaring. Zij moeten bijvoorbeeld lang wachten voordat ze terechtkunnen bij een buurtteamprofessional en krijgen dan niet altijd de ondersteuning die zij nodig hebben. Bijvoorbeeld omdat de buurtteamprofessional niet de specialistische kennis in huis heeft die nodig is om de vraag van de Amsterdammer te beantwoorden. De ervaringen benadrukken het belang voor Amsterdammers voor het ontwikkelen van duurzame relaties, waarbij tijd en ruimte voor persoonlijk contact centraal staan. Het eerste contactmoment is hierbij essentieel voor de start van een vertrouwensrelatie.

Continue samen leren

Deze spanningsvelden zijn inherent aan het werk van de buurtteams en vragen misschien niet om oplossingen, maar eerder een bewuste keuze in het omgaan met deze spanningen. De kunst ligt niet in het opheffen ervan, maar in het samen leren, zodat ondersteuning van Amsterdammers blijft aansluiten bij wat zij nodig hebben. Dit vraagt om een organisatie die bewust differentieert in aanpak, die investeert in duurzame relaties en kennisopbouw, en die de menselijke maat centraal stelt in systemen en processen.

Opdrachtgever én partner

Een ander spanningsveld betreft de relatie tussen Buurtteam Amsterdam en de gemeente Amsterdam als opdrachtgever. De balans tussen partnerschap – gericht op gezamenlijk leren en ontwikkelen – en opdrachtgeverschap – gericht op controle en beoordeling – vraagt om zorgvuldige afstemming. Het expliciet maken en bewust hanteren van deze verschillende rollen binnen de samenwerking is essentieel om het vertrouwen te versterken en de gezamenlijke opdracht helder vorm te geven. Intensieve samenwerking zoals die in het gedeeld opdrachtgeverschap voor het onderhavige onderzoek heeft dit aangetoond. Door in vertrouwen te delen in de dilemma's zowel op bestuurlijk, organisatie als uitvoerend niveau wordt vertrouwen hersteld en gezamenlijk leren

mogelijk. Dat daarin de verhalen van alle betrokkenen een rol hebben kunnen spelen is winst voor alle stakeholders, en niet in de laatste plaats de Amsterdammer die geholpen wordt.

Complexiteit erkennen

De buurtteams staan niet voor een simpele opdracht, maar voor een complexe praktijk vol spanningen die niet verdwijnen, maar wel te hanteren zijn. Juist in de bewuste omgang met die spanningen – tussen systeem en leefwereld, tussen controle en vertrouwen, tussen een stedelijke lijn en lokale kleur – ligt de sleutel tot betekenisvolle ondersteuning. Dit vraagt om voortdurende reflectie, gezamenlijke leer-processen en duidelijke keuzes in opdracht en organisatie. Wanneer alle betrokken partijen – professionals, bestuurders, gemeente én Amsterdammers – deze complexiteit erkennen en samen blijven zoeken, ontstaat een stevig fundament voor de toekomst van de buurtteams.

Dialoog stadsbrede beeld

Op 24 maart 2025 zijn de richtinggevende inzichten en de reflecties en de besproken tijdens een dialoog over het stadsbrede beeld. Aan de dialoog namen ruim 25 vertegenwoordigers van Buurtteam Amsterdam en de gemeente Amster-dam deel.

Na een beknopte presentatie over het onderzoek, de gehanteerde methode en het procesverloop, is in groepen de dialoog gestart. In elk van deze groepen waren zowel het perspectief van de gemeente als van de buurtteams vertegen-woordigd.

De centrale vraag was: 'Van welke inzichten moeten we werk maken?' met als deelvragen:

- Hoe pakken we dit gezamenlijk op gedurende de resterende subsidieperiode?
- Welke prioriteiten stellen we?
- Welke inzichten nemen we mee in de voorbereiding van de vervolgopdracht voor de buurtteams?

Het memo dat de resultaten van deze dialoog samenvat, is opgenomen als bijlage 5.

Bijlagen

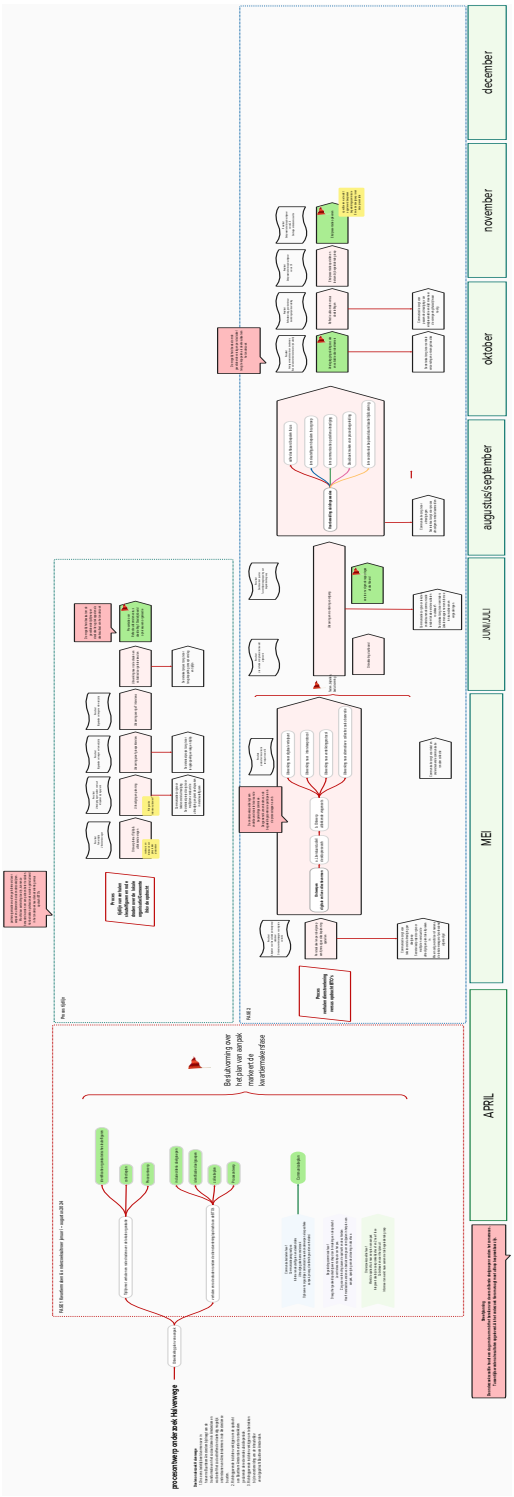
meetellen

CENTRUM VOOR Cliëntervaringen

storyconnect

Bijlage 1: Onderzoeksproces

Aan het begin van dit onderzoeksproces is door Story Connect, Buurtteam Amsterdam en gemeente Amsterdam een aantal processtappen en deliverables geformuleerd en vastgesteld. Deze zijn gevisualiseerd via de applicatie Mural.



Bijlage 2: Methodische verantwoording

Participatory Narrative Inquiry

De methode die is ingezet voor lijn 2 van het onderzoek Halverwege de Opdracht is een door StoryConnect doorontwikkelde toepassing van het PNI-onderzoeksraamwerk[2]. PNI staat voor Participatory Narrative Inquiry. De methode beoogt dat direct betrokkenen – in dit geval inwoners van Amsterdam en professionals in en rond Buurtteam Amsterdam – volwaardig deelnemen (participeren) in het onderzoeksproces (inquiry) door het delen van en werken met ervaringsverhalen (narratieven) van henzelf en anderen.

Figuur 6: Landingspagina vertelpunt

De vertellers maken zelf de keuze waarover zij willen vertellen en dus wat zij relevant vinden aangaande de ondersteuning en Buurtteam Amsterdam. Direct na het delen van ervaringsverhaal reflecteren zij op hun eigen ervaring door het beantwoorden van vragen over de situatie en hun beleving daarvan. Dit levert kwantitatieve data op over de kwalitatieve verhalen.
Een aantal vertellers onderzoekt de verhalen de patronen en signalen in werksessies én bepaalt mede de inzichten die moeten helpen de ondersteuning in de buurten te verbeteren en de transformatie te versnellen – een taak die normaliter is voorbehouden aan beleidsmakers en onderzoekers.

Narratieven

Het is essentieel om te begrijpen waarom vertelde of geschreven ervaringen (narratieven) centraal staan in de onderzoeksaanpak. De reden is tweeledig:

> Narratieven zijn de natuurlijke manier voor mensen om kennis te delen. Als mensen om een mening gevraagd, bestaat het risico dat ze sociaal wenselijke antwoorden geven. Als zij echter de kans krijgen om te vertellen/schrijven over iets wat ze meegemaakt hebben, dan is de kans veel groter dat houdingen, façades en grenzen die normaliter aanwezig zijn worden doorbroken. Dit heeft te maken met de manier waarop hersenen werken tijdens vertel- of schrijfproces.

> In sociale systemen is kennis gedistribueerd in het systeem aanwezig. Er is geen centrale entiteit die alle informatie heeft die nodig is om het systeem goed te laten werken[3]. Het systeem bestuurt en verandert zichzelf grotendeels zelf. Een logisch gevolg is dat er ook geen centrale entiteit is die weet om welke informatie ze moet vragen om het systeem te kunnen besturen, bijsturen of veranderen. Een passende onderzoeksmethode vraagt daarom aan de mensen in het systeem wat zíj denken dat anderen moet weten.

Concurrent mixed-method research

PNI werkt over het algemeen met zowel kwalitatieve informatie (tekst, geluid, beeld) als kwantitatieve data (cijfers, statistieken). In dit onder-

[2] Working with Stories in Your Community or Organization. Participatory Narrative Inquiry. Third Edition. Cynthia F. Kurtz, 2014.

[3] Dit is dé reden waarom meten en analyseren niet voldoende is om dit soort systemen te besturen.

zoek is gewerkt met taal: opgeschreven, gesproken en getypte tekst van Amsterdammers en buurtteammedewerkers.
Uniek aan PNI is dat de kwalitatieve en kwantitatieve informatie *gelijktijdig bij dezelfde persoon* worden verkregen. De verteller van een ervaring is immers ook de beantwoorder van de vragen over de ervaring. Hierdoor behoort PNI tot de klasse van *concurrent mixed-method research* methoden.

Warme data

Het gaat bij veel vragen in het vertelpunt over subjectieve inschattingen of afwegingen van de verteller, niet om objectieve 'metingen'. De data zeggen bijvoorbeeld iets over relaties tussen mensen of over hoe zaken samenhangen. Nora Bateson heeft de term 'warme data'[4] geïntroduceerd voor dit soort data. De 'warme data' geeft aanwijzingen over de allesbepalende relaties in de complex-adaptieve systemen.

Figuur 7: Voorbeeld visualisatie data in dashboard

Representativiteit en validiteit

De onderzoekaanpak is wetenschappelijk gefundeerd, maar mag niet zomaar langs de meetlat van klassiek en "hard" wetenschappelijk worden gelegd. De data die PNI verzamelt en onderzoekt in het algemeen geen 'harde data' die gebruikt kan worden voor metingen en voor het 'bewijzen' van hypotheses. Maar data die is gebaseerd op grotere aantallen verhalen geeft wel aanwijzingen om ergens aandacht aan te besteden[5]. Daarom wordt wel gezegd dat PNI harde(re) data levert over zachte (sociale) systemen. Begrippen als betrouwbaarheid, validiteit en representativiteit spelen geen hoofdrol voor PNI. De methode beoogt geen reproduceerbaar en te falsificeren bewijs voor een hypothese te leveren, en ook geen statistisch representatieve meting.
De methode beoogt het onderzoekend vermogen van het systeem aan te boren en te versterken om leren, handelen en transformeren te bevorderen. Om te reflecteren, te leren en tot actie over te gaan is het niet nodig dat informatie compleet en statistisch representatief is. Belangrijk is vooral dat er *relevante* informatie moet zijn.

Narratieve aanpakken zijn gericht op het opmerken van *aanwijzingen* die de basis kunnen vormen tot leren en handelen. Betrouwbaarheid van die aanwijzingen wordt gerealiseerd door het gedegen ontwerp van het onderzoek en te zorgen voor voldoende aantallen relevante narratieven van alle beoogde doelgroepen. Validiteit kent vele verschillende vormen, waarvan er veel betrekking hebben op hypothese-toetsend onderzoek en niet relevant zijn voor het doel van PNI.

PNI maakt gebruik van statistische analyses, maar niet voor bewijsvoering. Ze worden alleen gebruikt om opvallende signalen te vinden die statistisch afwijken. Deze opvallende signalen worden gecombineerd met de onderliggende verhalen waarmee de deelnemers in duidingsbijeenkomst zelf betekenis kunnen geven vanuit hun perspectief en praktijk.

---

4 Warm data. International Bateson Institute. http://internationalbatesoninstitute.org/warm-data.

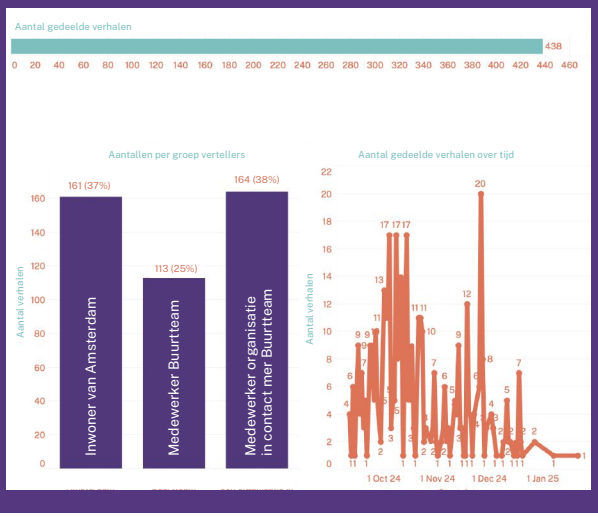
5 Bijvoorbeeld als er veel negatieve emoties worden genoemd bij ervaringen rondom een bepaald onderwerp

Bijlage 3: Overzicht van de gedeelde verhalen uit lijn 2

Deze bijlage omvat de presentatie van informatie over de verhalen uit onderzoekslijn 2 die is getoond tijdens de duidingssessie op 3 februari 2025. Het betreft de verhalen die zijn gedeeld door Amsterdammers, medewerkers van de buurtteams en medewerkers van organisaties in contact met de buurtteams via het vertelpunt. De visualisaties zijn afkomstig uit het interactieve verhalendashboard.

A. Alle vertellers

Aantal gedeelde verhalen

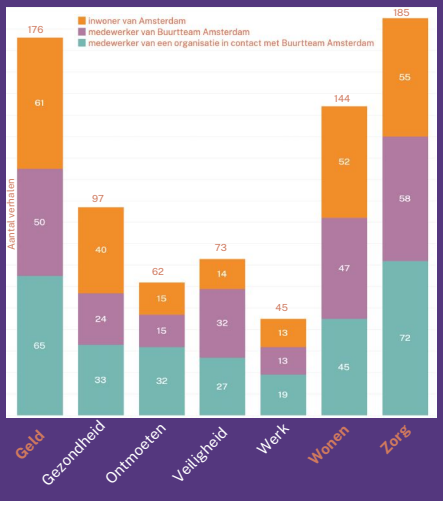


Observaties:

- In totaal zijn 438 verhalen gedeeld door 3 groepen vertellers; veel meer dan mogelijk zou zijn met traditioneel kwalitatief onderzoek en ruim voldoende om inzichten op te bouwen en te leren.
- Medewerkers van de Buurtteams vormen de kleinste groep vertellers (25%), de beide andere groepen zijn vrijwel even groot.
- De aantallen zijn niet voldoende om per Stadsdeel / Buurtteam een beeld op te bouwen. Onderlinge vergelijkingen zijn dan ook niet gemaakt.

storyconnect

Waarover gaan de gedeelde verhalen vooral?



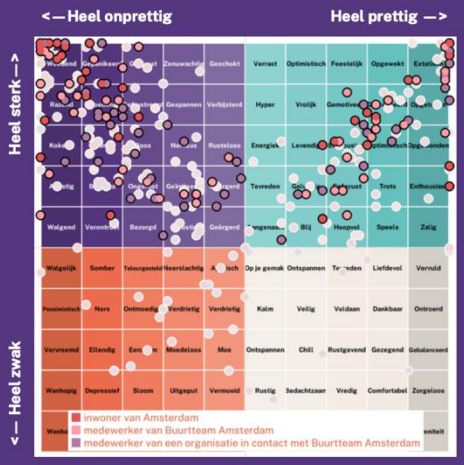
Observaties:

- De meeste verhalen gaan over:
  1. **Zorg**
  2. **Geld**
  3. **Wonen**
- Dit geld voor alle drie de groepen vertellers.

Deze observatie heeft er toe geleid om de tafels te groeperen rond deze drie onderwerpen.

storyconnect

Wat er gebeurde, hoe voelde dat voor je?



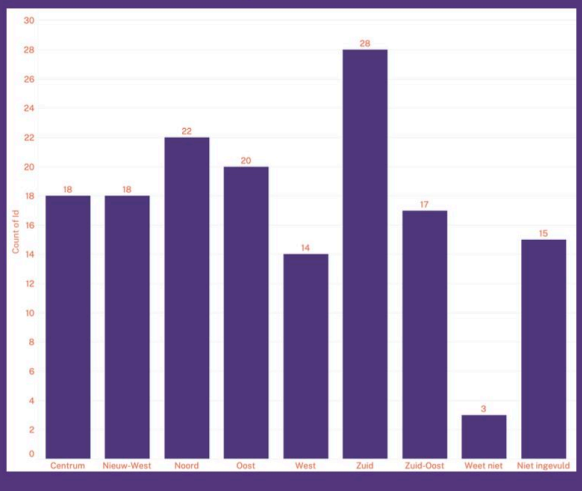
Observaties:

- De vertellers vertellen zowel verhalen over gebeurtenissen die prettig voelden, als over onprettige gebeurtenissen.
- Dit geldt voor alle drie groepen vertellers
- Het aantal onprettige gebeurtenissen heeft licht de overhand

storyconnect

B. Inwoners

Waar woon je?

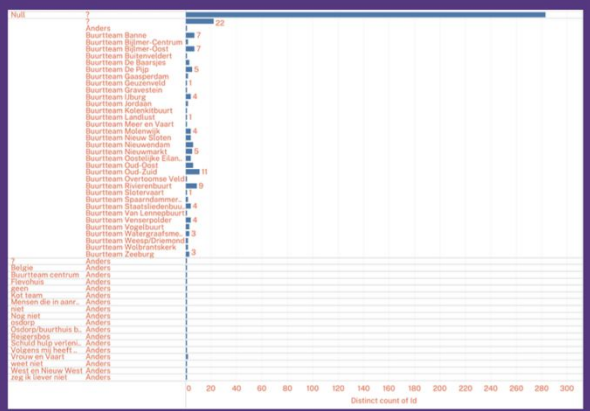


Observaties:

- Inwoners uit alle 7 stadsdelen hebben verhalen gedeeld
- Inwoners uit 3 stadsdelen hebben 20 of meer verhalen gedeeld:
  - Zuid
  - Noord
  - Oost

storyconnect

Met welk Buurtteam heb je contact?

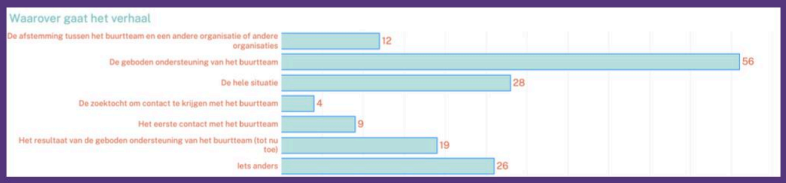


Observaties:

- Veel inwoners weten niet met welk buurtteam ze contact hebben gehad.

storyconnect

Over welk thema gaat je verhaal?

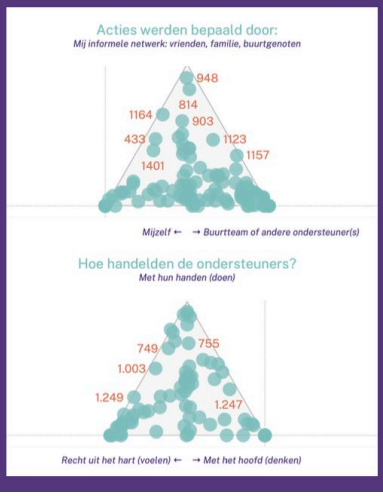


Observaties:

- De verhalen van inwoners gaan vooral over de geboden ondersteuning van het buurtteam

storyconnect

Hoe werd er gehandeld in je verhaal?

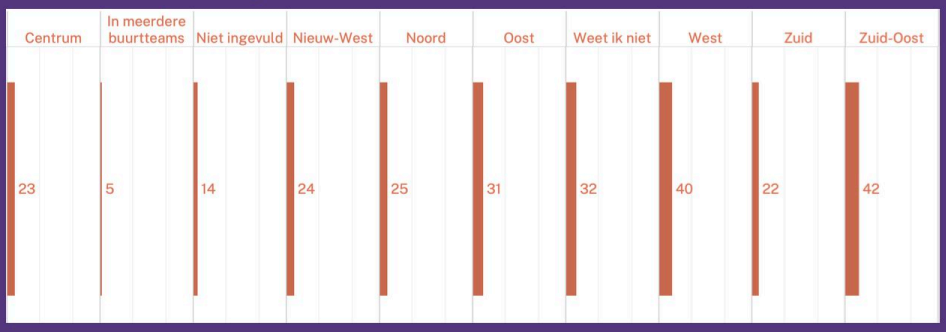


Observaties:

- Inwoners ervaren dat acties vooral werden vooral bepaald door medewerkers van het Buurtteam of andere ondersteuner(s)
- Inwoners oordelen dat de ondersteuners handelden vooral recht uit het hart handelden

C. Medewerkers buurtteams

Waar werk je?

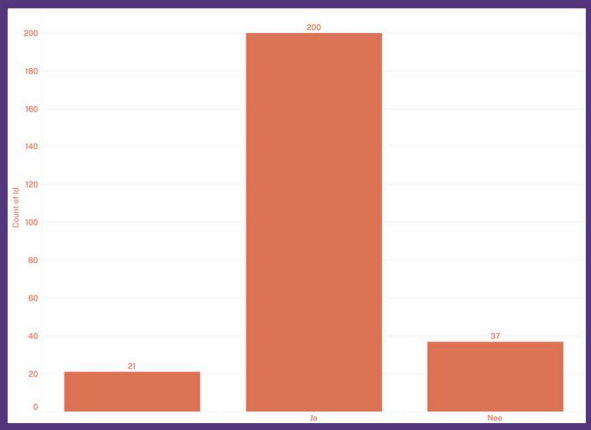


Observaties:

- De meeste vertellers uit de Buurtteams werken in Zuid-Oost en West

storyconnect

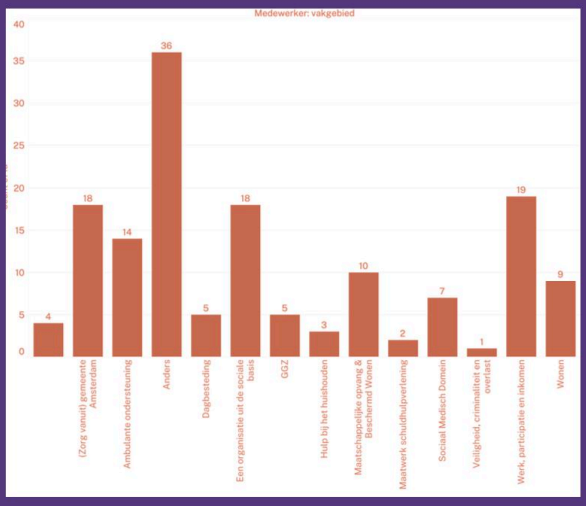
Heb je direct contact met inwoners?



Observaties:

- De meeste vertellers van Buurtteam Amsterdam hebben direct contact met inwoners.

In welk vakgebied werk je?

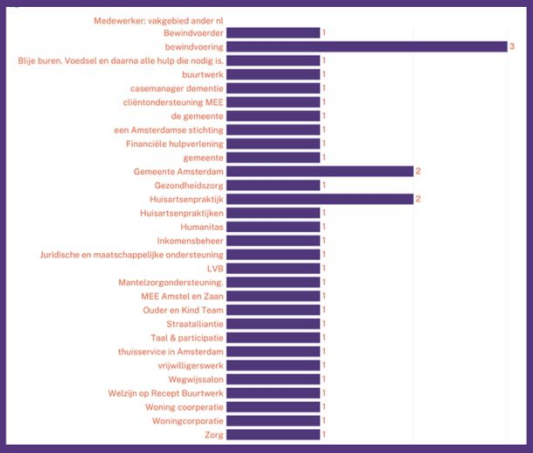


Observaties:

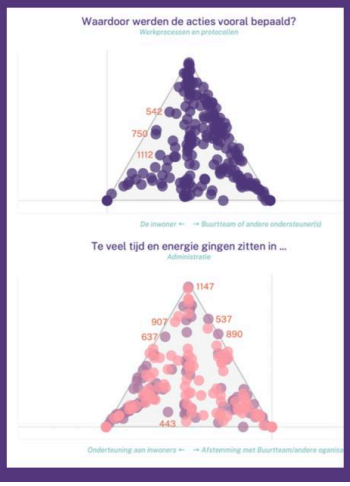
- Top 3:
  - Werk, participatie en inkomen
  - (Zorg vanuit) Gemeente Amsterdam
  - Een organisatie uit de sociale basis.
- De grootste groep heeft Anders gekozen.

storyconnect

In welk vakgebied werk je? - Anders



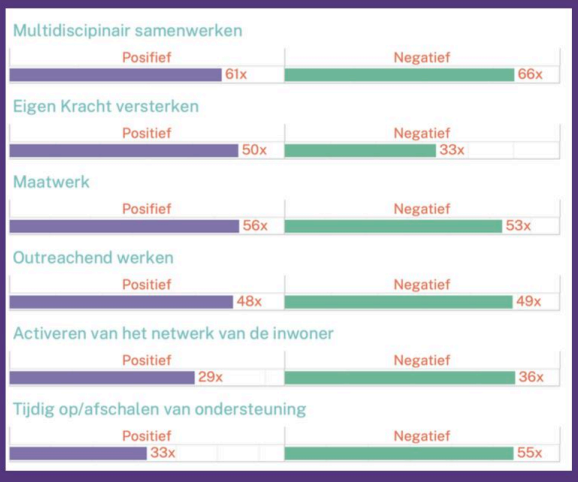
Hoe werd er gehandeld in je verhaal?



Observaties:

- De medewerkers van Buurtteam geven aan dat de acties in hun verhalen vooral worden bepaald door werkprocessen en protocollen & het Buurtteam of andere medewerkers.
- Zij ervaren dat in hun verhalen te veel tijd en energie ging zitten in afstemming met Buurtteam /andere organisaties en Ondersteuning aan de inwoner

Welke uitgangspunten van de werkwijze van de Buurtteams zijn het meest geslaagd?



Observaties:

- In negatieve zin vallen op:
  - Het activeren van het netwerk van de inwoner"
  - Het tijdig op/ afschalen van ondersteuning".
- In positieve zin valt op:
  - Eigen kracht versterken.

Bijlage 4: Van patronen naar richtinggevende inzichten

Deze bijlage omvat de presentatie die onderbouwt hoe de richtinggevende uitzichten (hoofdstuk 4) zijn opgebouwd uit de onderliggende patronen uit de onderzoeken in lijn 1 en lijn 2 (hoofdstuk 3). Aan de hand van deze presentatie zijn de richtinggevende inzichten doorontwikkeld, geduid en gevalideerd in dialoog met de begeleidingscommissie en toegelicht aan de deelnemers aan de dialoog over het stadsbrede beeld op 24 maart 2025 (zie bijlage 5).

inzicht 1 Het belang van een zorgvuldig gekozen kerntaak van de buurtteams

Meerdere patronen wijzen op een verwarring van rol en taken binnen de buurtteamorganisaties. Men stelt zich zowel op niveau van de professional en het management, als van de partnerorganisaties en Amsterdammers de vraag: welke taken liggen bij het buurtteam? Ook vraagt de toenemende digitalisering van buurtteams onbedoeld de rol van 'digitaal loket', wat reflectie vraagt op hun eigenlijke functie.

Onderliggende patronen lijn 1

Meervoudige perspectieven op de opdracht (4)
- Meervoudige interpretatie heeft geleid tot onduidelijkheid.
- Dynamiek rondom stadsbrede uniforme uitwerking versus lokale uitwerking speelt een rol
- Tussentijdse extra taken vragen aandacht in een fase waar ontwikkeling kerntaken nog volop aandacht vraagt

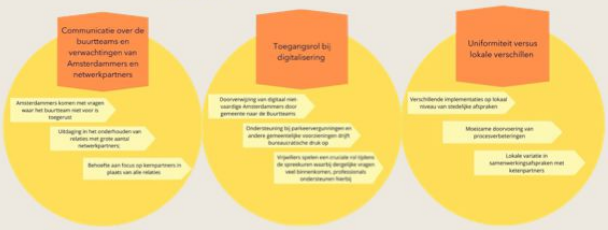
Spanning tussen op maat bedienen, beschikbare middelen en bijkomende extra taken (6)
- De ambitie om maatwerk te leveren aan Amsterdammers, de beschikbare capaciteit en middelen en het beleggen van nieuwe taken levert een spanningsveld op .

Onderliggende patronen lijn 2

Communicatie en verwachtingen (2)
- De positionering van buurtteams als centraal aanspreekpunt voor alle hulpvragen, is volgens de vertellers gelukt. Dit creëert hoge verwachtingen bij zowel Amsterdammers als netwerkpartners. Er ontstaat een kloof tussen identiteit en imago.

Toegangsrol (6)
- De buurteams hebben te maken met een veranderende samenleving en veranderende behoeftes van Amsterdammers. Het stelt buurtteams voor een groeiend dilemma: in hoeverre hoort het ondersteunen van Amsterdammers bij vragen die voortkomen uit digitalisering tot hun kerntaken?

Uniform vs lokale verschillen (8)
- De buurtteamorganisaties worstelen met de balans tussen stedelijke uniformiteit en lokaal maatwerk. Dit speelt zowel op het niveau van werkprocessen als in de aansluiting bij de lokale context.



storyconnect meetellen Cliëntervaringen

inzicht 2 Een constructieve opdrachtrelatie vraagt om duidelijke kaders en wederzijds vertrouwen

Een onduidelijke opdracht- en evaluatiestructuur draagt bij aan een terughoudende en afgesloten houding van de buurtteamorganisaties ten opzichte van de gemeente. Een duidelijke rolverdeling tussen de gemeente als partner en als controleur is noodzakelijk. De les dat leren en controleren niet tegelijkertijd kunnen plaatsvinden is hierbij essentieel - beide doelen vragen om een andere dynamiek en relatie.

Onderliggende patronen lijn 1

Partner of opdrachtgever (2)
- Er is rolverwarring en disbalans bij gemeente en buurtteams over partnerschap versus opdrachtgeverschap. Deze rolverwarring blijft impliciet
- In reactie op deze rolverwarring ontstaat terughoudendheid en argwaan

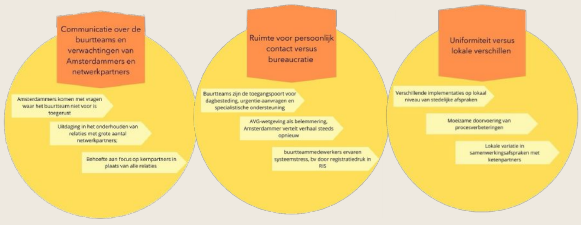
Meervoudige perspectieven op de opdracht (4)
- Meervoudige interpretatie heeft geleid tot onduidelijkheid.
- Dynamiek rondom stadsbrede uniforme uitwerking versus lokale uitwerking speelt een rol
- Tussentijdse extra taken vragen aandacht in een fase waar ontwikkeling kerntaken nog volop aandacht vraagt

Onderliggende patronen lijn 2

Communicatie en verwachtingen (2)
- De positionering van buurtteams als centraal aanspreekpunt voor alle hulpvragen, is volgens de vertellers gelukt. Dit creëert hoge verwachtingen bij zowel Amsterdammers als netwerkpartners. Er ontstaat een kloof tussen identiteit en imago.

Persoonlijk contact en bureaucratie (3)
- Uit de gedeelde verhalen blijkt dat in het dagelijks werk van de buurtteams zich een continue spanning manifesteert tussen administratieve vereisten en de behoefte van buurtteammedewerkers (en Amsterdammers) aan ruimte voor persoonlijk contact. Dit spanningsveld heeft vergaande gevolgen voor zowel medewerkers als Amsterdammers.

Uniform vs lokale verschillen (8)
- De buurtteamorganisaties worstelen met de balans tussen stedelijke uniformiteit en lokaal maatwerk. Dit speelt zowel op het niveau van werkprocessen als in de aansluiting bij de lokale context.



storyconnect meetellen Cliëntervaringen

inzicht 3 De kracht van een consistent beeld in Amsterdam over de identiteit van de buurtteams

De communicatie rond de buurtteams heeft geleid tot grote verwachtingen op basis van een ideaalbeeld dat in de praktijk moeilijk waar te maken is. Het beeld dat buurtteams Amsterdammers overal bij kunnen helpen, strookt niet met de realiteit. Alhoewel Amsterdammers wel met hun vragen bij het buurtteam terecht kunnen, verwijst het buurtteam in de praktijk regelmatig door naar specialistische ondersteuning of schakelen zij de sociale basis in. De identiteit van de buurtteams en hun imago in de stad zijn verschillend. De uitwerking van de zorgvuldige gekozen kerntaak in de identiteit van de buurtteams kan hierbij op termijn positief van invloed zijn op het imago.

Onderliggende patronen lijn 1

Buurtteams zijn een merk in de stad (1)

- Herkenbaar en zichtbaar in de stad.
- Dit is 'goed gelukt'
- Het aantal locaties is gegroeid.
- Partner-organisaties kennen, herkennen en werken samen met Buurtteams.

In de samenwerking tussen buurtteamorganisaties en partner-organisaties ontstaan grijze gebieden in rol- en taakverdeling. Dit creëert zowel ruimte voor innovatie als onduidelijkheid (3)

- De rol- en taakverdeling tussen de buurtteams en partnerorganisaties is niet overal helder.
- Hierdoor ontstaat een grijs gebied, waarin onduidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is.
- Een gebied dat, naast onduidelijkheid, ook aanzet tot nieuwe oplossingen en samenwerking.

Meervoudige perspectieven op de opdracht (4)

Onderliggende patronen lijn 2

Communicatie en verwachtingen (2)

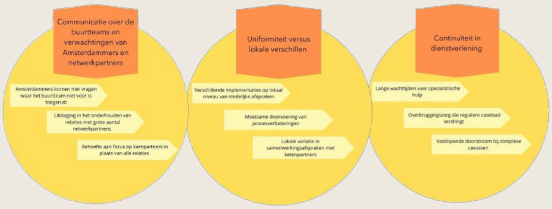
- De positionering van buurtteams als centraal aanspreekpunt voor alle hulpvragen, is volgens de vertellers gelukt. Dit creëert hoge verwachtingen bij zowel Amsterdammers als netwerkpartners. Er ontstaat een kloof tussen identiteit en imago.

Uniform vs lokale verschillen (8)

- De buurtteamorganisaties worstelen met de balans tussen stedelijke uniformiteit en lokaal maatwerk. Dit speelt zowel op het niveau van werkprocessen als in de aansluiting bij de lokale context.

Continuïteit in dienstverlening (9)

- Wachtlijsten en overbruggingszorg creëren een complex vraagstuk rond continuïteit van dienstverlening. Dit heeft directe impact op zowel de kwaliteit van ondersteuning als de werkdruk van medewerkers. Specialistische hulp in Amsterdam kent soms lange wachttijden, waardoor Amsterdammers "vastlopen" bij de buurtteams



storyconnect meetellen Cliëntervaringen

inzicht 4 De voortdurende zoektocht naar balans tussen administratieve processen en menselijk contact

Buurtteammedewerkers beschrijven beroeps(z)eer wanneer zij zich voor een groot deel bezighouden met administratieve processen en doorverwijzen, in plaats van het daadwerkelijke contact met Amsterdammers. Dit weerspiegelt de fundamentele spanning tussen leef- en systeemwereld die binnen de buurtteams merkbaar is. Het vinden van een balans is cruciaal voor betekenisvol werk.

Onderliggende patronen lijn 1

Spanning tussen op maat bedienen, beschikbare middelen en bijkomende extra taken (6)

- De ambitie om maatwerk te leveren aan Amsterdammers, de beschikbare capaciteit en middelen en het beleggen van nieuwe taken levert een spanningsveld op .

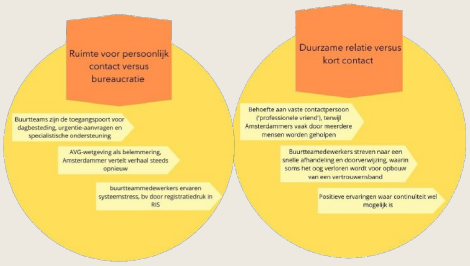
Onderliggende patronen lijn 2

Persoonlijk contact en bureaucratie (3)

- Uit de gedeelde verhalen blijkt dat in het dagelijks werk van de buurtteams zich een continue spanning manifesteert tussen administratieve vereisten en de behoefte van buurtteammedewerkers (en Amsterdammers) aan ruimte voor persoonlijk contact. Dit spanningsveld heeft vergaande gevolgen voor zowel medewerkers als Amsterdammers.

Duurzame relatie versus kort contact (5)

- Het hart van het buurtteamwerk ligt in het opbouwen en onderhouden van vertrouwensrelaties met Amsterdammers, een essentiële voorwaarde voor succesvolle ondersteuning. Deze kernwaarde staat echter onder druk door verschillende systemische factoren, zoals taakgerichtheid en de wens tot het benutten van de sociale basis.



storyconnect meetellen Cliëntervaringen

inzicht 5 De noodzaak om gezamenlijk te reflecteren op de ontwikkeling van het vak ‘generalistisch buurtteamprofessional’

De ‘T-shaped professional’ bestaat niet in de ideale vorm. Vak ontwikkeling vanuit de praktijk is wenselijk en noodzakelijk. Er is behoefte aan tijd en ruimte om het vak van de buurtteam–professional te ontwikkelen. Hierbij staat centraal om generalistisch te werken, terwijl specialistische kennis behouden blijft. Het roept ook de vraag op of het mogelijk is om generalistische kennis te ontwikkelen en het specialisme niet te verliezen. Er is een duidelijke wens dat professionals aansluiten bij de opdracht van de buurtteams.

Onderliggende patronen lijn 1

Vakmanschap van de buurtteammedewerker in ontwikkeling (9)

- De buurtteammedewerkers komen uit verschillende vakgebieden.
- Deze diversiteit wordt nog vergroot door de snelle groei van de buurtteams waardoor het aantal jaren dienstverband en opleiding een rol spelen.
- Deze professionals nemen allen hun eigen professionele achtergrond en ervaring mee en vallen daarop terug.
- In deze diversiteit wordt vanuit buurtteams ingezet op de ontwikkeling naar generalist.
- Er bestaat echter spanning rondom het profiel van buurtteammedewerkers in de praktijk: moet deze een generalist zijn of juist een specialist?

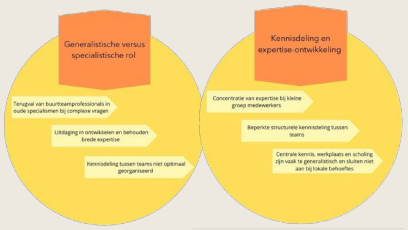
Onderliggende patronen lijn 2

Generalistische versus specialistische rol (4)

- De keuze van de buurtteams om te werken met buurtteammedewerkers in de functie als generalist of 'T-shaped professional' vormt een van de fundamenten van de buurtteams. In de praktijk blijkt deze keuze echter complexer dan voorzien, vooral wanneer specialistische kennis noodzakelijk is voor adequate hulpverlening. Voor buurtteamprofessionals lijkt nog niet genoeg tijd en ondersteuning ingeruimd te zijn om zich te ontwikkelen als T-shaped professional.

Kennisdeling en expertiseontwikkeling (10)

- De brede opdracht van de buurtteams vraagt om continue ontwikkeling van kennis en expertise. In de praktijk blijkt deze kennis ongelijk verdeeld en niet altijd goed geborgd.



storyconnect meetellen Cliëntervaringen

inzicht 6 Het belang van duurzame relaties in effectieve ondersteuning

Ervaringen van Amsterdammers benadrukken het belang van duurzame relaties, waarbij tijd en ruimte voor persoonlijk contact centraal staan. Dit vraagt om een andere kijk op effectiviteit en resultaat.

Onderliggende patronen lijn 1

Spanning tussen op maat bedienen, beschikbare middelen en bijkomende extra taken (6)

- De ambitie om maatwerk te leveren aan Amsterdammers, de beschikbare capaciteit en middelen en het beleggen van nieuwe taken levert een spanningsveld op .

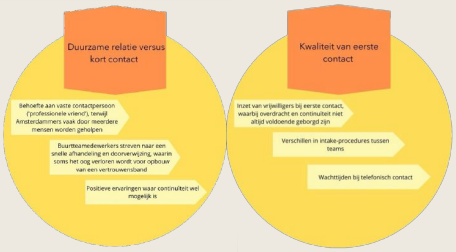
Onderliggende patronen lijn 2

Duurzame relatie of kort contact (5)

- Het hart van het buurtteamwerk ligt in het opbouwen en onderhouden van vertrouwensrelaties met Amsterdammers, een essentiële voorwaarde voor succesvolle ondersteuning. Deze kernwaarde staat echter onder druk door verschillende systemische factoren, zoals taakgerichtheid en de wens tot het benutten van de sociale basis.

Kwaliteit van het eerste inhoudelijke contact (7)

- Het eerste contact tussen Amsterdammer en het buurtteam blijkt cruciaal voor het verdere verloop van de ondersteuning. Uit de verhalen van Amsterdammers blijkt dat de manier waarop dit contact wordt georganiseerd verschilt per buurtteam. De wijze waarop intakes georganiseerd zijn maakt dat Amsterdammers soms meerdere keren hun verhaal vertellen, na een intake op een wachtlijst komen of meerdere keren van ondersteuner wisselen voordat zij een passende ondersteuner krijgen.



storyconnect meetellen Cliëntervaringen

inzicht 7 Lokaal leren en stedelijk delen

Er is behoefte bij buurtteamprofessionals om scholing en kennisdeling te organiseren op lokaal niveau en tussen de buurtteam-organisaties. De huidige werkwijze, van grotere bijeenkomsten, sluit niet direct aan op de behoefte van buurtteammedewerkers. Er is de wens voor een balans tussen lokale autonomie ('couleur locale') en stedelijke samenhang. De vraag of het samenwerkingsverband dat Buurtteam Amsterdam is, als eenheid kan opereren, is hierbij relevant. Scholing en kennisdeling op lokaal niveau én tussen buurtteamorganisaties biedt kansen. Er ligt ook een kans voor revitalisatie van de Amsterdamse Maatwerk Methode.

Onderliggende patronen lijn 1

Gezamenlijk leren komt nog onvoldoende van de grond (8)

- De intentie om gezamenlijk te leren wordt vaak uitgesproken.
- Er zijn enkele aansprekende voorbeelden wat wordt geprobeerd.
- Toch komt dit in de praktijk nog onvoldoende van de grond.
- Dit geldt zowel voor het leren tussen buurtteams en gemeente als voor het leren tussen buurtteams onderling en met partners.

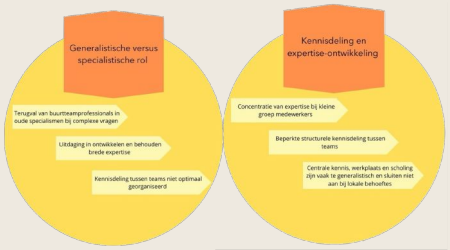
Onderliggende patronen lijn 2

Generalistische versus specialistische rol (4)

- De keuze van de buurtteams om te werken met buurtteammedewerkers in de functie als generalist of 'T-shaped professional' vormt een van de fundamenten van de buurtteams. In de praktijk blijkt deze keuze echter complexer dan voorzien, vooral wanneer specialistische kennis noodzakelijk is voor adequate hulpverlening. Voor buurtteamprofessionals lijkt nog niet genoeg tijd en ondersteuning ingeruimd te zijn om zich te ontwikkelen als T-shaped professional.

Kennisdeling en expertiseontwikkeling (10)

- De brede opdracht van de buurtteams vraagt om continue ontwikkeling van kennis en expertise. In de praktijk blijkt deze kennis ongelijk verdeeld en niet altijd goed geborgd.



storyconnect meetellen Cliëntervaringen

inzicht 8 Collectief leren van het verleden voor een sterker fundament

Vanuit bestuur en management is er behoefte om als Buurtteam Amsterdam structureel en gezamenlijk te reflecteren en te leren van keuzes die in de ontwikkeling van de buurtteams in het verleden zijn gemaakt. Gezamenlijk duidelijkheid creëren over de inhoud van een opdrachtformulering, die duidelijkheid geeft en ruimte laat voor de lokale context kan helpen om vooruit te blikken. Het is hierin belangrijk om aandacht te hebben voor de verschillende rollen die binnen de samenwerking een rol spelen.

Onderliggende patronen lijn 1

Er is bij de start te eenvoudig gedacht over de ontwikkeling van 'buurtteams' (10)

- Het proces van afgelopen drie jaar kan worden geduid als een diepgaande verandering, een transformatie.
- Transformatie is ook van toepassing op de stelselwijziging in het sociale domein.
- Er is 'verbouwd met de winkel open' door de buurtteams.
- Bij de start van de buurtteams is over deze grote verandering te eenvoudig is gedacht.

Partner of opdrachtgever (2)

- Er is rolverwarring en disbalans bij gemeente en buurtteams over partnerschap versus opdrachtgeverschap. Deze rolverwarring blijft impliciet
- In reactie op deze rolverwarring ontstaat terughoudendheid en argwaan

Onderliggende patronen lijn 2

Toegangsrol (6)

- De buurteams hebben te maken met een veranderende samenleving en veranderende behoeftes van Amsterdammers. Het stelt buurtteams voor een groeiend dilemma: in hoeverre hoort het ondersteunen van Amsterdammers bij vragen die voortkomen uit digitalisering tot hun kerntaken?

Uniform vs lokale verschillen (8)

- De buurtteamorganisaties worstelen met de balans tussen stedelijke uniformiteit en lokaal maatwerk. Dit speelt zowel op het niveau van werkprocessen als in de aansluiting bij de lokale context.

storyconnect meetellen Cliëntervaringen

Bijlage 5: Memo uitkomsten dialoog stadsbrede beeld

Aan: Opdrachtgever gemeente Amsterdam & Buurtteam Amsterdam
Datum: 13 april 2025
Onderwerp: Reflectie op richtinggevende inzichten uit het onderzoek Halverwege de opdracht – Buurtteam Amsterdam

Inleiding

De gemeente Amsterdam en Buurtteam Amsterdam hebben samen onderzocht hoe de buurtteams halverwege de contractperiode functioneren. In een participatief proces zijn verhalen gedeeld over de rol en positie van de buurtteams met actieve betrokkenheid van medewerkers, bewoners en partners. Na een stapsgewijs doorlopen participatief onderzoeksproces zijn alle verhalen uit de twee lijnen van het onderzoek 'Halverwege de opdracht' geduid en verwerkt tot richtinggevende inzichten.

Op 24 maart 2025 hebben we de uitkomsten, de gedeelde reflecties en de vervolgstappen besproken. Deze memo is een weerslag van deze dialoog en kan helpen om voort te bouwen op wat tijdens deze bijeenkomst naar voren is gebracht en anderen, die niet aanwezig konden zijn, op de hoogte brengen over wat er is besproken.

Aan de dialoog over het stadsbrede beeld namen ruim 25 vertegenwoordigers van Buurtteam Amsterdam en de gemeente Amsterdam deel. Na een beknopte presentatie over het onderzoek, de gehanteerde methode en het procesverloop, is in groepen de dialoog gestart. In elk van deze groepen waren zowel het perspectief van de gemeente als van de buurtteams vertegenwoordigd. De centrale vraag was: 'Van welke inzichten moeten we werk maken?' met als deelvragen:

- Hoe pakken we dit gezamenlijk op gedurende de resterende subsidieperiode?
- Welke prioriteiten stellen we?
- Welke inzichten nemen we mee in de voorbereiding van de vervolgopdracht voor de buurtteams?

Van succesvolle opbouw naar gezamenlijke reflectie

De richtinggevende inzichten zijn besproken tegen de achtergrond van de bijzondere ontwikkeling die Buurtteam Amsterdam de afgelopen jaren heeft doorgemaakt. Sinds de start, midden in de coronaperiode, is in korte tijd een laagdrempelige en toegankelijke organisatie neergezet, die inmiddels stevig verankerd is in de stad. Deze transitie brengt ook nieuwe vraagstukken mee.
Uit de dialoog kwam naar voren dat het belangrijk is om samen te blijven reflecteren op de opdracht, de positie van de buurtteams en de manier waarop veranderingen in de samenleving blijvend zijn op te vangen. Werken vanuit ervaringen en verhalen als basis van ontwikkeling zijn nadrukkelijk herkend als kracht.

Tijdens de bijeenkomst benadrukten de deelnemers herhaaldelijk dat de dialoog als constructief en waardevol is ervaren. De richtinggevende inzichten zijn herkend, net als de samenhang met de patronen in de uitvoeringspraktijk en organisatieontwikkeling. Tegelijkertijd is erkend

dat een concreet vervolg en een verdere ontwikkeling om meerdere stappen vraagt.

Een scherp gekozen kerntaak is essentieel voor de buurtteams

Het operationele vervolg vraagt om reflectie, samen leren en tijd om hier aandacht aan te geven. Dit past in een nieuwe vorm van sturing bij de voortdurende veranderende omgeving en de impact op de kerntaak van buurtteams.
Het is van belang dat de versnippering van beleid in het sociale domein wordt tegengegaan, zodat er te werken is aan duidelijk eigenaarschap en aan het versterken van de positie van buurtteams in het bredere sociale stelsel.
Deze punten hangen nauw samen met andere inzichten en zijn tijdens de bijeenkomst aangemerkt als hoogste prioriteit.

Focus op samen leren

Een constructieve opdrachtrelatie tussen gemeente en buurtteams vereist naast een heldere kerntaak wederzijds vertrouwen. Belangrijke randvoorwaarden zijn rust en stabiliteit voor de kerntaak, heldere afspraken over wat als succes te zien is, rekening houdend met wat redelijkerwijs mogelijk is. Een stapsgewijze en gezamenlijke ontwikkeling is essentieel. Met een onderliggend proces waar ruimte is om samen informatie te delen, te leren en te werken aan een verbeterde uniformiteit bij de buurtteams. Het is belangrijk om oog te hebben voor wederzijdse verschillende rollen en belangen waarbij verantwoording over het eigen handelen en controleren van elkaars werkwijze aan de orde zijn.

Realistisch beeld en duidelijke positionering van buurtteams nodig

Het imago (het beeld dat Amsterdammers en partnerorganisaties van het buurtteam hebben) en de identiteit van de buurtteams in de stad vragen ook aandacht. Het is belangrijk dat inwoners en partnerorganisaties duidelijk weten wat de positie en de kerntaak van de buurtteams zijn.
Er is behoefte aan regelmatige afstemming van de communicatie bij de gemeente en Buurtteam Amsterdam met als doel verwachtingen te sturen en te laten aansluiten op de positie en kerntaak van buurtteams. Ook is het nodig om in de sturing van het stelsel regie te houden op de ‘grijze gebieden’, waar verantwoordelijkheden kunnen vervagen of niet duidelijk zijn. Door de kerntaak beter te verbinden aan de identiteit van de buurtteams is het imago realistischer en sterker. Dit hangt nauw samen met een duidelijke kerntaak en heeft eveneens de hoogste prioriteit.

Menselijk contact boven administratie

Voor medewerkers van buurtteams vraagt de balans tussen administratieve processen en menselijk contact om structurele aandacht. In de aansturing is er behoefte aan een heldere en haalbare kerntaak, zodat duidelijk is wanneer het werk geslaagd is. Daarmee is te voorkomen dat administratieve verantwoording te veel de boventoon voert. Dit knelpunt blijft onverminderd actueel en belemmert integraal werken. Er is aangegeven dat hier wellicht op korte termijn 'quick wins' mogelijk zijn.

Vakontwikkeling als speerpunt

De ontwikkeling van het vak van buurtteamprofessional vergt verdere investering. Stadsbrede ontwikkeling, erkenning en positionering van het vak in het sociaal werk zijn nodig, net als het bepalen van een gemeenschappelijk standpunt over de verhouding tussen generalisme en specialisme.

Vakontwikkeling is buurtteam-breed op te pakken met oog voor praktijkervaring en in verbinding met partnerorganisaties en door de landelijke ontwikkelingen van het vak ‘social work’ te volgen. Ook dit is een van de drie aandachtsgebieden met hoogste prioriteit.

Duurzame relaties zijn een kernwaarde in de ondersteuning
Amsterdammers benadrukken de behoefte aan langer durend, persoonlijk contact in plaats van steeds bij een volgende professional je verhaal te doen. De mogelijkheid om minder intensief, maar wel als een 'professionele vriend' contact te behouden met Amsterdammers is een kans. Rolverduidelijking kan helpen om de verwachtingen bij deze relaties beter te sturen en te ontwikkelen. De kwaliteit van de relatie is steeds meer een kwaliteitskenmerk van het werk van buurtteammedewerkers, waarbij vertrouwen de kern vormt van effectieve ondersteuning.

Leren op maat: lokaal, kleinschalig en praktijkgericht
Er is behoefte aan meer en effectiever lokaal leren en stedelijk delen. Professionals geven aan dat kleinschalige, buurtgerichte scholing en kennisdeling beter aansluiten dan grootschalige bijeenkomsten. Lokale goede praktijkervaringen zijn beter stadsbreed te delen. Een balans tussen lokale autonomie en stedelijke samenhang is noodzakelijk en er liggen kansen om bestaande methodieken, zoals de Amsterdamse Maatwerk Methode, te revitaliseren.

Samen leren van verleden en heden voor een stevig fundament
Tot slot is het belangrijk om structureel te leren van het verleden en te kijken naar het heden. Dit vraagt om tijd en ruimte op de agenda, netwerkpartners erbij betrekken en doorbouwen op bestaande structuren in plaats van telkens opnieuw te beginnen. Ook dit punt hangt nauw samen met de ontwikkeling van een duidelijke kerntaak en is als prioriteit 1 aangemerkt.

Vertrouwen en verdieping als basis voor de volgende stap
Tijdens de dialoog is nadrukkelijk benoemd dat een heldere kerntaak voor de buurtteams formuleren absolute prioriteit heeft. Deze kerntaak geeft richting aan de ontwikkeling van de organisatie, verduidelijkt de positie en rolverdeling in het sociale domein en draagt bij aan realistische verwachtingen in de stad.
Ook het vakmanschap van buurtteamprofessionals versterken is als prioriteit aangemerkt met de inzet op gezamenlijke vakontwikkeling en positionering in het bredere sociale werk (social work). Daarnaast is het essentieel om de relatie tussen gemeente en buurtteams te verduidelijken, de balans tussen leren en controleren te verbeteren en structureel te leren van de ervaringen van de afgelopen jaren. Deze thema’s zijn onlosmakelijk verbonden en vormen het fundament voor verdere groei en duurzame samenwerking.

De gezamenlijke reflectie toont niet alleen herkenning en trots op wat in korte tijd is opgebouwd, maar ook realisme over de uitdagingen die voor ons liggen. De complexiteit van de samenleving neemt niet af. Het is dan ook essentieel om blijvend te investeren in vakmanschap, helderheid in de opdracht en samenwerking. Duidelijkheid en samen een duidelijke koers formuleren waar ondersteuning aan Amsterdammers centraal staat, is cruciaal. Een manier van samen reflecteren en leren is nodig om te blijven ontwikkelen en wendbaar te zijn wanneer de omstandigheden dit vragen.

Er is vertrouwen in de continuïteit die is opgebouwd, in de kracht van verbinding in de stad en in het vermogen om als netwerk van buurtteams en gemeente samen verder te groeien. De basis is gelegd, nu vraagt het vervolg om verdieping, verdere duidelijkheid en ruimte voor duurzame ontwikkeling. Deze dialoog vormt een uitnodiging en een fundament.

Richtinggevende inzichten en acties
1. Heldere kerntaak voor buurtteams
Inzicht: Een scherp gekozen kerntaak is noodzakelijk om focus aan te brengen en duurzame ontwikkeling mogelijk te maken.
Conclusie: Buurtteams hebben een duidelijke opdracht en positionering nodig om toekomstbestendig te kunnen functioneren.
Randvoorwaarden en acties:
Tijd nemen voor reflectie op de opdracht en de rol.
Versnippering van beleid tegengaan.
Eigenaarschap in opdracht en uitvoering verduidelijken.
Sturingsmechanismen ontwikkelen die inspelen op veranderende omstandigheden.
2. Focus op samen leren
inzicht: Leren en ontwikkelen vragen een andere dynamiek dan verantwoorden en controleren.
Conclusie De samenwerking tussen gemeente en buurtteams moet meer gebaseerd zijn op gezamenlijke analyse en ontwikkeling dan op controle.
Randvoorwaarden en acties:
Gezamenlijk informatie analyseren en reflecteren.
Leerprocessen boven controle stellen.
Uniformiteit in werkwijzen versterken.
Creëren van rust, stabiliteit en duidelijke afspraken over succescriteria.
3. Realistisch beeld en duidelijke positionering van buurtteams
Inzicht: De verwachtingen van Amsterdammers en partners sluiten niet altijd aan bij de werkelijke mogelijkheden van de buurtteams.
Conclusie: Er is een consistente en realistische communicatie nodig over de rol en mogelijkheden van de buurtteams.
Randvoorwaarden en acties:
Actief communiceren over wat buurtteams wel en niet bieden.
Verwachtingen van inwoners en partners managen.
Regie voeren op grijze gebieden waar verantwoordelijkheden vervagen.
Identiteit van de buurtteams versterken en koppelen aan de gekozen kerntaak.
4. Menselijk contact boven administratieve lasten
Inzicht: Direct persoonlijk contact met Amsterdammers moet centraal blijven staan.
Conclusie: Administratieve druk mag de kern van het werk – het contact met bewoners – niet in de weg staan.
Randvoorwaarden en acties:
Verminderen van administratieve lasten.
Benutten van quick wins om werkdruk te verlichten.
Heldere formulering van wanneer werk als succesvol wordt beschouwd.
Bevorderen van ruimte voor de menselijke maat.
5. Vakontwikkeling buurtteamprofessional als speerpunt
Inzicht: De brede, generalistische buurtteamprofessional vraagt blijvende ontwikkeling en vakinhoudelijke vernieuwing.
Conclusie: Vakontwikkeling en professionalisering zijn essentieel voor de toekomstbestendigheid van de buurtteams.
Randvoorwaarden en acties:
Balans tussen generalistische en specialistische kennis ontwikkelen.
Vakgebied social work stevig positioneren.
Buurtteam-brede aanpak van vakontwikkeling opzetten.
Leren van landelijke ontwikkelingen en innovaties.
6. Vertrouwen bouwen door duurzame relaties
Inzicht: Langdurige, persoonlijke relaties vormen de basis voor effectieve ondersteuning.
Conclusie: Duurzame relaties moeten expliciet onderdeel zijn van de kwaliteit van het werk van buurtteams.
Randvoorwaarden en acties:
Mogelijkheden creëren voor langdurig, professioneel contact.
Verwachtingen managen door heldere rolafspraken.
Vertrouwen benoemen en borgen als centraal kwaliteitskenmerk.
7. Leren op maat: lokaal, kleinschalig en praktijkgericht
Inzicht: Scholing en kennisdeling sluiten beter aan als deze lokaal en kleinschalig georganiseerd zijn.
Conclusie: Een buurtgerichte aanpak van leren en ontwikkelen versterkt de professionaliteit van de teams.
Randvoorwaarden en acties:
Kleinschalige, buurtgerichte leervormen stimuleren.
Leren aanpassen aan de praktijk en couleur locale.
Professionalisering versterken door meer praktische leerinitiatieven.
8. Samen leren van het verleden voor een stevig fundament
Inzicht: Eerdere ervaringen en keuzes vormen een waardevolle basis voor toekomstige ontwikkelingen.
Conclusie: Leren van het verleden biedt stabiliteit en richting voor verdere groei van Buurtteam Amsterdam.
Randvoorwaarden en acties:
Structureel tijd en ruimte voor reflectie inplannen.
Actieve betrokkenheid van netwerkpartners organiseren.
Bouwen op bestaande structuren en verbeteringen stap voor stap doorvoeren.

Colofon

Opdrachtgever
Gemeente Amsterdam
Buurteam Amsterdam

Begeleidingscommissie
Berend de Groote
Ben Booij
Renske Goldhoorn
Jerry Galesloot
Roos Marijn Kok
Anja Hommel (tot september 2024)

Onderzoekscoalitie
Caroline de Bes
Erwin Duurland
Eileen Berkvens
Esmeralda van der Naaten
Mireille Koomen
Michiel Boot
Wytske de Vries

Amsterdam, april 2025

Met dank aan:
Tristan van Alphen, Jeroen Groen, Ireen van der Lande, Dora Weijers, Sander Kelderman, Marleen van Stokkum, Iris Kwakman, Joost van Run, Cherin Imrah-Ardeen, Carlinke Jansen, Frea de Jong, Houda Boutachekourt, Jacqueline Kramer, Wim Jan Hollebeek, Jacqueline Kramer, Annette van de Merwe, alle buurtteam-medewerkers, vrijwilligers in de huizen van de wijk en alle behulpzame en spraakzame Amsterdammers.

Buurtteam Amsterdam

Gemeente Amsterdam

meetellen

Centrum voor Cliëntervaringen

storyconnect