



## Voordracht voor de raadsvergadering van

6 november 2019

|                   |                       |
|-------------------|-----------------------|
| Jaar              | 2019                  |
| Afdeling          | 1                     |
| Nummer            | 0                     |
| Publicatiedatum   | <vrije tekst griffie> |
| Agendapunt        | <vrije tekst griffie> |
| Datum besluit B&W | 24 september 2019     |

---

### Onderwerp

Hoofdlijnenbesluit inrichting Buurtteams Amsterdam

*Met deze voordracht stellen wij u voor het volgende besluit te nemen:*

---

Tekst van openbare besluiten  
wordt gepubliceerd

### De gemeenteraad van Amsterdam

Gezien de voordracht van burgemeester en wethouders,

### besluit

1. Kennis te nemen van de wethoudersbrief *inrichting Buurtteams Amsterdam en uitvraag voor dienstverlening aanvullende ondersteuning Wmo 2021* waarin:
  - een toelichting wordt gegeven van een nieuw stelsel van sociale zorg in Amsterdam vanaf 2021, waarbij Amsterdam de beweging maakt naar twee herkenbare, lokale en naast elkaar opererende teams in het sociaal domein: de Buurtteams Amsterdam en de Ouder- en Kindteams.
  - wordt toegelicht dat vanaf 2021 Buurtteams Amsterdam de plek worden waar volwassenen terecht kunnen met al hun ondersteuningsvragen. Voor ouders en kinderen blijven de Ouder- en Kindteams bestaan;
  - wordt toegelicht dat de dienstverlening die in het nieuwe stelsel niet door Buurtteams Amsterdam en de Ouder- en Kindteams zal worden uitgevoerd, in samenhang met de beide teams wordt georganiseerd;
  - in het tweede deel van de brief daarom de principes worden toegelicht die ten grondslag liggen aan het besluit 'Uitvraag voor dienstverlening aanvullende ondersteuning Wmo: Ambulante ondersteuning, Dagbesteding, Hulp bij het huishouden, Maatschappelijke opvang en Beschermd wonen en Logeeropvang 2021 tot 2027.'
2. In te stemmen met de doorontwikkeling van het stelsel van sociale zorg in de wijk (Ouder –en Kindteams en Buurtteams Amsterdam) met de volgende contouren:
  - a. De OKT's en de nieuw te vormen Buurtteams Amsterdam vormen vanaf 2021 de zorginfrastructuur in de wijken en buurten. Volwassenen zijn welkom bij het Buurtteam Amsterdam; ouders en kinderen bij het OKT. De teams gaan nauw met elkaar samenwerken.
  - b. De samenwerking en verbinding tussen Buurtteams Amsterdam en het professionele en informele netwerk van de sociale basis wordt geborgd en verstevigd. De sociale basis is gescheiden van de buurtteams en de OKT's georganiseerd en betreft de laagdrempelige, informele en veelal collectieve basisvoorzieningen in de stadsdelen.
  - c. De aanpak multiproblematiek (meervoudig complexe problematiek) krijgt een plek in de opdracht aan de beide teams. Inwoners met multiproblematiek kunnen terecht bij het OKT en de nieuwe buurtteams. Als de problemen te complex zijn kunnen de professionals in de teams zich wanneer nodig laten bijstaan door experts uit de gespecialiseerde zorg. De huidige Samen DOEN-

organisatie zal hiermee opgaan in het OKT, Buurteams Amsterdam en de aanvullende specialistische ondersteuningsstructuur.

- d. De samenwerking tussen Buurteams Amsterdam en andere maatschappelijke partners in de stad wordt verbeterd. Onder meer met:
  - I. Aanbieder Wmo en Jeugdhulp
  - II. Onderwijsinstellingen
  - III. Huisartsen en wijkverpleegkundigen
  - IV. Veiligheidspartners
  - V. GGZ
  - VI. Woningcorporaties
3. In te stemmen met het vormgeven en ontwikkelen van Buurteams Amsterdam langs de volgende uitgangspunten:
  - a. Het vormen van Buurteams Amsterdam gebeurt gefaseerd. In 2021 wordt een belangrijk deel van de Wmo-dienstverlening, de Schuldhulp en het Sociaalraadslidenwerk georganiseerd in Buurteams Amsterdam. Gezien de grote opgave die er ligt om meer mensen naar werk te leiden (raadsbrief Meer kans op werk, 16 mei 2019) wordt er voor gekozen om per 1 januari 2021 nog geen activeringstaken op te laten gaan in de buurtteams. In 2021 wordt besloten welk deel van de activering wordt toegevoegd aan Buurteams Amsterdam en welk deel beschikbaar blijft voor de Werk-opgave. Buurteams Amsterdam zal wel de toegang zijn voor volwassen Amsterdammers. Dit betekent dat klantmanagers activering bij voorkeur op dezelfde locatie werken als de buurtteams, te starten in de ontwikkelbuurten Noord, Nieuw-West en Zuidoost. Op deze manier wordt gewerkt aan de coalitieopdracht Kansengelijkheid waar integraal werken een belangrijk uitgangspunt is.
  - b. De naam, inhoud, samenstelling en werkwijze van alle buurtteams worden vastgesteld door de gemeente en zullen op hoofdlijnen gelijk zijn. Zo zijn de teams overal in de stad herkenbaar en vindbaar en kunnen Amsterdammers overal dezelfde ondersteuning kunnen vinden. Er is daarnaast ruimte voor de teams om gericht op specifieke vraagstukken in de wijk aanvullend aanbod te organiseren.
  - c. In de generalistisch werkende teams werken ervaren en goed gekwalificeerde professionals. Er wordt veel van deze professionals verwacht om dit nieuwe, brede werk vorm te geven. De professionals van Buurteams Amsterdam werken generalistisch naar de Amsterdammer: zij hebben een brede kennis en werkhouding en benaderen de vragen van de inwoner in samenhang. De professionals zijn specialistisch opgeleid: ze brengen expertise en ervaring vanuit een specialisme binnen het team. De ondersteuning door Buurteams Amsterdam sluit aan op de leefsituatie en leefwereld van (kwetsbare) Amsterdammers.
  - d. De Buurteams Amsterdam leveren individuele ondersteuning aan Amsterdammer, te weten:
    - i. Informatie en advies over dienstverlening door Buurteams Amsterdam, activiteiten in de buurt, wonen, inkomen, werk.
    - ii. Een breed vraagverhelderingsgesprek en het maken van een integraal plan. Het voeren van regie over het integrale plan voor zover de cliënt daar niet toe in staat is.
    - iii. Ondersteuning en activering op sociale levensdomeinen, zoals problemen rond werk en schulden, in samenwerking met de sociale basis, veiligheid, werk, participatie, inkomen en wonen.
    - iv. Toe leiden naar aanvullende ondersteuning zoals hulp bij het huishouden, maatschappelijke opvang en beschermd wonen,

- stedelijk aanbod ambulante ondersteuning en dagbesteding
- v. De nog te vormen buurtteamorganisatie organiseert op de schaal van het stadsdeel het sociaal raadsliedenwerk en de (specialistische) schuldhulp. Deze staat ter beschikking van de professionals van de Ouder- en Kindteams en Buurtteams Amsterdam.
  - e. De buurtteams werken nauw samen met gemeentelijke professionals op de gebieden wonen, inkomen en werk, die ook gebiedsgericht zijn georganiseerd. Zo kunnen de teams toe leiden naar:
    - Aanvullende inkomensondersteuning
    - Werk- en re-integratietrajecten en instrumentaria (WPI)
    - Woonurgenties
  - f. Buurtteams Amsterdam levert een bijdrage aan duurzame netwerksamenwerking die concreet en aantoonbaar leidt tot betere ondersteuning van Amsterdammers.
4. In te stemmen met het voorbereiden van de uitvraag voor dienstverlening in zeven percelen (op de schaal van zeven stadsdelen) voor de Buurtteams Amsterdam. Hierbij spelen de volgende overwegingen en aandachtspunten:
- a. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van de door de gemeente vastgestelde optimale samenstelling en spreiding van de teams over de buurten in het stadsdeel.
  - b. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zowel de realisatie van generalistisch werkende teams op buurtniveau, als voor het organiseren van de het sociaal raadsliedenwerk en de (specialistische) schuldhulp op de schaal van het stadsdeel binnen de eigen organisatie.
  - c. In de uitvoering van het werk werkt de opdrachtnemer nauw samen met de door de gemeenten gecontracteerde partners in de sociale basis en met de partners in het gebied zoals genoemd in beslispunt 3d.
  - d. De opdracht of subsidie wordt verstrekt voor een periode van zes jaar, van 2021 tot 2027, met periodieke evaluatiemomenten. Op deze manier wordt gewerkt aan een stabiele sociale ondersteuningsstructuur in Amsterdam, gebaseerd op partnerschap en ontwikkeling met maatschappelijke partners die dit samen met de gemeente uitvoeren.
  - e. De partij die zich inschrijft voor een opdracht kan geen aanvullende of specialistische ondersteuning bieden in Amsterdam om zo een onafhankelijke positie ten opzichte van het specialistische aanbod te waarborgen.
  - f. De opdracht aan Buurtteams Amsterdam om integrale ondersteuning te leveren vraagt ook van de gemeente eenduidigheid in de aansturing door de ambtelijke organisatie
5. In te stemmen met het laten opgaan van de algemene cliëntondersteuning in de Buurtteams Amsterdam en het daarnaast handhaven van het stedelijke aanbod van onafhankelijke cliëntondersteuning.
6. Kennis te nemen van het voornemen om in de nadere besluitvorming over Buurtteams Amsterdam, die eind 2019/begin 2020 aan het gemeentebestuur wordt voorgelegd, een uitwerking van de verdeling van middelen voor de sociale basis, de buurtteams en de aanvullende zorg op te nemen. Dit voorstel wordt na instemming van het college technisch verwerkt in de Voorjaarsnota 2020.
7. Kennis te nemen van de belangrijkste risico's en opdracht te geven voor verdere uitwerking van beheersmaatregelen:
- a) Risico: korte implementatietijd voor de vorming van Buurtteams Amsterdam. Beheersmaatregel: er wordt een faseringsplan voor de geleidelijke invoering en ontwikkeling van Buurtteams Amsterdam opgesteld; deze wordt meegenomen in de verdere uitwerking en besluitvorming rondom de buurtteams.
  - b) Risico: onvoldoende tijd/aandacht voor het behouden van bestaande goed

- functionerende structuren waardoor bestaande infrastructuur verloren gaat.  
Beheersmaatregelen: in beeld brengen best practices en maken van contractafspraken over behoud infrastructuur (o.a. op het gebied van schulphulpverlening).
- c) Risico: verlies van draagvlak bij aanbieders en professionals.  
Beheersmaatregel: betrekken van adviesraden, ervaringsdeskundigen en aanbieders.
- d) Risico: overdracht van bestaande cliënten naar andere aanbieders met gevolgen voor de zorgcontinuïteit.  
Beheersmaatregel: faseringsplan voor overdracht bestaande cliënten en instroom nieuwe cliënten.
- e) Risico: werknemers van bestaande aanbieders raken hun huidige baan kwijt en/of kiezen voor een andere werkgever.  
Beheersmaatregel: arbeidsmarktverkenning door SIGRA waarbij het advies van SIGRA wordt meegenomen in de nadere besluitvorming en de plannen voor de implementatie van de buurtteams.
- f) Risico: extra kosten in de opstartfase en in het eerste jaar: mogelijk deels dubbele voorzieningen door gefaseerde overdracht cliënten.  
Beheersmaatregelen: risico meenemen bij de gunning van de opdracht, monitoringsafspraken en afspraken over de overdracht van cliënten. Eventuele financiële consequenties nemen we mee in de daarvoor bestemde P&C producten.
8. Kennis te nemen van het vervolgproces van de besluitvorming en voorbereiding van Buurtteams Amsterdam.

---

#### **Wettelijke grondslag**

- Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
- Jeugdwet 2015
- Participatiewet 2015
- Artikel 169 lid 2 van de Gemeentewet, 108 jo. 147 lid 2 van de Gemeentewet

---

#### **Bestuurlijke achtergrond**

- Vaststellen van de Verordening verlening uitsluitend recht aan de OKT Stichting. Vastgesteld in college van B&W op 8 mei 2018. Vastgesteld in de gemeenteraad op 27 juni 2018.
- Bouwstenen voor doorontwikkeling sociaal domein 2018. Vastgesteld in college van B&W op 13 maart 2018. Besproken in commissie ZJS op 6 september 2018.
- Uitvoeringsagenda 2019. Vastgesteld in de gemeenteraad op 7 november 2018.
- Voortgangsrapportage Overgangperiode Samen Doen 2019-2020. Vastgesteld in college van B&W op 6 november 2018. Besproken in Commissie ZJS 6 december 2018.
- Actualisatie bestuursopdracht ontwikkelbuurten 2019-2022. Vastgesteld in college van B&W op 5 februari 2019. Ter kennisname geagendeerd voor commissie WB op 6 maart 2019.
- Opdracht Stichting Ouder- en Kindteams 2019. Besproken in commissie ZJS op 16 mei 2019.

---

#### Onderbouwing besluit

**Ad. 1 In te stemmen met de wethoudersbrief 'Inrichting Buurteams Amsterdam' en 'uitvraag voor dienstverlening aanvullende ondersteuning Wmo 2021' waarin de gemeenteraad wordt geïnformeerd over een nieuw stelsel van sociale zorg in Amsterdam. Daarbij maakt Amsterdam de beweging naar twee herkenbare, lokale en naast elkaar opererende teams in het sociaal domein: de Buurteams Amsterdam en de Ouder- en Kindteams. In de wethoudersbrief wordt de gemeenteraad tevens geïnformeerd over de uitvraag voor dienstverlening in dat nieuwe stelsel ten aanzien van de aanvullende ondersteuning Wmo: ambulante ondersteuning, dagbesteding, hulp bij het huishouden, maatschappelijke opvang/beschermd wonen en logeeropvang.**

Met 880.000 inwoners is Amsterdam veruit de grootste stad van Nederland. Gelukkig gaat het met het grootste deel van de Amsterdammers goed. Ze gaan naar school of volgen een studie, maken gebruik van activiteiten in huizen van de wijk of sporten bij een vereniging – allemaal voorzieningen die onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Amsterdam vallen. Bij een deel van de huishoudens is meer aan de hand. Een kwart van alle huishoudens lukt het onvoldoende om op eigen kracht of met behulp van het eigen netwerk zelfredzaam te zijn. Deze gezinnen hebben hiervoor ondersteuning van de gemeente nodig. Vaak is de ondersteuningsbehoefte gericht op één vraag en biedt de gemeente ondersteuning in de vorm van bijvoorbeeld inkomensvoorzieningen of opvoedhulp. In het gunstige geval is het vangnet dat de gemeente biedt slechts tijdelijk nodig. Voor een deel van onze inwoners geldt dat echter niet. Circa 108.000 huishoudens zijn jaarlijks aangewezen op de ondersteuning van de gemeente. Bovendien heeft meer dan één op de vijf huishoudens meerdere ondersteuningsvragen. Voor een substantieel deel van onze inwoners vertaalt zich dit door in meer dan tien voorzieningen per huishouden. Voor veel huishoudens is de problematiek bovendien zo omvangrijk en complex dat professionele hulp nodig is, bij zowel het managen van de zorg als het bieden van de zorg zelf.

Helaas zien we onder andere door vergrijzing en de afbouw van plaatsen in verpleeghuizen en de GGZ het aantal hulpvragen niet afnemen. Ook de zwaarte van de problematiek neemt door diverse factoren toe. In totaal geeft de gemeente Amsterdam jaarlijks meer dan 276.000 voorzieningen af aan iets meer dan 108.000 huishoudens. Het feit dat veel mensen een beroep doen op verschillende voorzieningen legt haarscherp bloot hoe belangrijk het is om maatwerkoplossingen te kunnen bieden die recht doet aan de meervoudige problematiek van de Amsterdammers en zijn of haar naasten.

Deze maatwerkbenadering gaat ook op voor de stad als geografisch geheel. In veel wijken wonen Amsterdammers met wie het goed gaat. Maar net als andere grote steden heeft Amsterdam buurten waar de leefbaarheid onder druk staat en veel mensen met (ernstige) problemen wonen. Zo wonen 25 van de 92 huishoudens met 14 of meer beschikkingen in Nieuw-West. Het aantal kinderen dat in armoede opgroeit is in de stadsdelen Nieuw-West, Noord en Zuidoost bovengemiddeld hoog. Trends tonen daarnaast aan dat de segregatie binnen de stad eerder toe- dan afneemt. Dit heeft gevolgen voor de ontwikkelkansen voor onze jongeren en draagt bovendien niet bij aan het tolerante klimaat dat hoort bij een vrije stad als Amsterdam.

Het college heeft besloten om 'Buurteams Amsterdam' in te richten die zorg en ondersteuning in de buurt in samenhang organiseren en financieren; eenvoudig en

herkenbaar. Op maat, passend bij de situatie van de Amsterdammers en in combinatie met de bestaanszekerheden wonen, inkomen, schulden en veiligheid. We zorgen ervoor dat routes naar 'werk' (het aanbod vanuit arbeidsmatige dagbesteding, participatie, re-integratie en werk) hier goed op aansluiten. Dit brede scala aan dienstverlening is nodig om goed en snel te handelen bij meervoudige hulpvragen. Niet alle Wmo-dienstverlening zal verplaatst worden naar de nieuwe buurtteams. Soms is er ondersteuning nodig die zo specialistisch of specifiek is dat de professionals die werken in Buurtteams Amsterdam deze niet kunnen leveren. Deze aanvullende ondersteuning Wmo wordt in nauwe samenhang met Buurtteams Amsterdam georganiseerd.

## **Ad. 2 In te stemmen met de doorontwikkeling van het stelsel van sociale zorg in de wijk (Ouder –en Kindteams en Buurtteams Amsterdam).**

Met de doorontwikkeling wordt door middel van Buurtteams Amsterdam zorg en ondersteuning in de buurt in samenhang georganiseerd; eenvoudig en herkenbaar, op maat, passend bij de situatie van de Amsterdammers en in combinatie met de bestaanszekerheden wonen, inkomen, schulden en veiligheid.

*Ad. 2.a De OKT's en de nieuw te vormen Buurtteams Amsterdam vormen vanaf 2021 de zorginfrastructuur in de wijken en buurten. Volwassenen zijn welkom bij Buurtteams Amsterdam; ouders en kinderen bij het OKT. De teams gaan nauw met elkaar samenwerken.*

Ouders en kinderen kunnen terecht bij het Ouder- en Kindteam met vragen op het gebied van zorg, opvoeding, activering en ondersteuning, en worden passend bij hun situatie geholpen, zo licht als kan zo zwaar als nodig. Amsterdamse huishoudens waar bij de volwassenen in het gezin sprake is van sociale problematiek kunnen terecht bij de Amsterdamse buurtteams. Samen vormen het OKT en het Buurtteam Amsterdam de Amsterdamse wijkteams van morgen. De gemeente Amsterdam maakt afspraken met de stichting OKT over de samenwerking tussen de teams.

Zowel OKT als Buurtteams Amsterdam kijkt bij de analyse en ondersteuningsvraag naar het totale huishouden, naar zowel de volwassenen als de kinderen in het gezin. Beide teams kennen een integrale benadering van de leden van het huishouden en met betrekking tot de verschillende levensdomeinen, inclusief de bestaanszekerheden wonen, inkomen, schulden en veiligheid. Bij het inzetten en organiseren van de passende ondersteuning aan een huishouden, werken het OKT en Buurtteams Amsterdam samen en benutten zij elkaars specifieke expertise.

*Ad. 2.b De samenwerking en verbinding tussen Buurtteams Amsterdam en het professionele en informele netwerk van de sociale basis wordt geborgd en verstevigd. De sociale basis is gescheiden van de buurtteams en de OKT's georganiseerd en betreft de laagdrempelige, informele en veelal collectieve basisvoorzieningen in de stadsdelen.*

Binnen de OKT's en buurtteams staat de individuele hulp en ondersteuning aan een individu of gezin centraal. Daarnaast willen we dat er in de buurt in Amsterdam ook een breed en laagdrempelig aanbod van activiteiten en ondersteuning is. Dat helpt om zelfredzaam te zijn, talenten te ontwikkelen en mee te doen in de stad. Dat aanbod, of dat nou op initiatief van Amsterdammers, professionele organisaties, vrijwilligersorganisaties of de gemeente wordt georganiseerd, noemen we de sociale basis. Die basis is er voor alle Amsterdammers; jong en oud, kansarm en kansrijk. Zij vergroot de burgerkracht, zorgt dat Amsterdammers mee kunnen doen en voorkomt dat Amsterdammers met een kleine zorg- of ondersteuningsvraag in een zwaar traject terechtkomen. De gemeente Amsterdam wil dat

dit aanbod stevig staat en overall in de stad beschikbaar is. Daarom werken we de komende vier jaar samen met partners en Amsterdammers aan het verstevigen van de sociale basis. Samenwerking tussen de sociale basis en de beide teams (Ouder- en Kindteam en buurtteam) is essentieel. De bestaande goede verbindingen worden in stand gehouden, op andere plekken worden deze verstevigd.

*Ad. 2.c De aanpak multiproblematiek (meervoudig complexe problematiek) krijgt een plek in de opdracht aan de beide teams. Inwoners met multiproblematiek kunnen terecht bij het OKT en de nieuwe buurtteams. Als de problemen te complex zijn kunnen de professionals in de teams zich wanneer nodig laten bijstaan door experts uit de gespecialiseerde zorg. De huidige Samen DOEN-organisatie zal hiermee opgaan in het OKT, Buurtteams Amsterdam en de aanvullende specialistische ondersteuningsstructuur.*

Amsterdammers met meervoudige problemen (bijna alle mensen die zich melden bij een buurtteam of OKT hebben meerdere problemen) zijn erbij gebaat dat hun problematiek op integrale en samenhangende wijze opgepakt wordt. Het mag hierbij niet uitmaken of zij bij OKT of bij het buurtteam terecht komen. Dit vraagt om een eenduidige aanpak en werkwijze voor multiproblematiek door beide teams. Zowel het OKT als Buurtteams Amsterdam krijgen de opdracht om deze eenduidige werkwijze in geval van meervoudige problematiek uit te gaan voeren. Vanuit beide teams zal een integrale blik op de problematiek van het huishouden (volwassen en kinderen) gevraagd worden. Beide teams hebben in de integrale benadering en ondersteuning aandacht voor de bestaanszekerheidsdomeinen (veiligheid, wonen en inkomen).

De ervaring leert dat er soms sprake is van extra complexiteit in de meervoudige ondersteuningsvraag van een Amsterdammer. Bijvoorbeeld wanneer de veiligheid in het geding is, de zelfredzaamheid en belastbaarheid van de Amsterdammer laag is en/of het gedrag onvoorspelbaar of zorg mijdend is. Het is de ambitie om meervoudige ondersteuningsvragen van Amsterdammers zo veel mogelijk vanuit het OKT en het buurtteam te organiseren. Er zit echter een grens aan de deskundigheid en expertise van deze teams, net zoals aan de capaciteit. Er zal een steunstructuur nodig blijven om professionals van de OKT's en buurtteams bij te staan. Een uitwerking van deze structuur volgt in de nadere besluitvorming over het Buurtteams Amsterdam. Met het inrichten van een werkwijze voor meervoudige problematiek in het OKT en Buurtteams Amsterdam in combinatie met de aanvullende steunstructuur voor meervoudig complexe problematiek, wordt de ondersteuning aan de huidige doelgroep van Samen DOEN in het nieuwe stelsel ondervangen. De huidige Samen DOEN-organisatie zal hiermee opgaan in het OKT, het buurtteam en de aanvullende specialistische ondersteuningsstructuur. In de komende maanden wordt dit door gemeente en betrokken partijen verder uitgewerkt.

*Ad. 2.d De samenwerking tussen Buurtteams Amsterdam en andere maatschappelijke partners in de stad wordt verbeterd.*

Het streven is dat Buurtteams Amsterdam vanaf 2021 samenwerken met Amsterdammers en allerlei partijen: met huisartsen, welzijn en informele zorg, GGZ, maatschappelijke opvang en beschermd wonen, veiligheidspartners en woningcorporaties. Het buurtteam is erop gericht om problemen in samenhang aan te pakken, ook in combinatie met schulden, inkomen, wonen en veiligheid. De teams werken op een kleiner schaalniveau (buurtcombinaties) en kunnen daardoor goed inspelen op wat er in de buurt nodig is. De goede samenwerkingen die er in Amsterdam al zijn worden behouden, daar waar extra

---

aandacht nodig is wordt ingezet op versteviging. Deze samenwerking zal in het najaar 2019 en in 2020 verder opgezet en ontwikkeld worden.

*Ad. 2.d.I Samenwerking met aanbieders Wmo en Jeugdhulp*

Zie ook toelichting 3.c.I.iv

*Ad. 2.d.II Samenwerking met onderwijsinstellingen*

Onderwijsinstellingen zijn een belangrijke vindplaats voor kinderen en jongeren met problemen. Om problemen eerder en sneller te kunnen signaleren, werken de Ouder- en Kindteams op dit moment op plekken in de stad waar ouders en kinderen vaak komen, zoals op school. Ook in het nieuwe stelsel blijft het uitgangspunt dat het OKT en Buurtteams Amsterdam inzetten op laagdrempelige toegang voor de doelgroep en zich dus verbinden aan logische vindplaatsen. De samenwerking met betrokken partners als onderwijsinstellingen heeft aantoonbare meerwaarde en het is de insteek daarop voort te bouwen in het nieuwe stelsel.

*Ad. 2.d. III Samenwerking met huisartsen en wijkverpleegkundigen*

Huisartsen zijn de belangrijkste vindplaats voor Amsterdammers die hulp en ondersteuning nodig hebben. Huisartsen en praktijkondersteuners zien met regelmaat patiënten die problemen ervaren op een of meerdere (niet medische) leefdoelgebieden zoals verminderde zelfredzaamheid, schulden of huisvesting. Ook wijkverpleegkundigen vervullen een belangrijke rol als schakel tussen het medische en het sociale domein. Deze rol staat onder constante druk. Huisartsen en wijkverpleegkundigen ervaren problemen bij het vinden van de juiste partners in het sociaal domein. Door herkenbare buurtteams in te richten wordt deze schakelfunctie eenvoudiger. De buurtteams zullen actief de verbinding met zowel huisartsen als wijkverpleegkundigen leggen en onderhouden. Een warme overdracht en terugkoppeling zijn hierin essentiële basisvoorwaarden voor samenwerking, met inachtneming van de regels omtrent het beroepsgeheim. Dit vergt ruimte en training in het takenpakket van de buurtteammedewerkers.

*Ad. 2.d.IV Samenwerking met veiligheidspartners*

Amsterdam zet in op een gelijke behandeling en benadering van alle Amsterdammers, ook als zij bijvoorbeeld onaangepast gedrag vertonen. Iedereen is dus welkom bij Buurtteams Amsterdam. Ook bij huishoudens waar bijvoorbeeld politie, Actiecentrum voor Veiligheid of Veilig Thuis een rol spelen of verantwoordelijk zijn voor de aanpak of ondersteuning van specifieke Amsterdammers, is samenwerking en afstemming met de buurtteams noodzakelijk. De gemeente versterkt de buurtteams zodat ook deze Amsterdammers de ondersteuning die zij nodig hebben kunnen krijgen. Om dit voor elkaar te krijgen is een samenspel tussen professionals uit het veiligheidsdomein en de buurtteams nodig, die beschikken over kennis van de doelgroep, die elkaar weten te vinden en in staat zijn om met elkaar een samenhangend netwerk en ondersteuningsstructuur te vormen om wanneer nodig snel te kunnen handelen.

Veiligheidsvraagstukken komen (als het gaat om volwassenen) nu vaak terecht bij de partijen die (O)GGZ leveren. De meldpunten Zorg- en Woonoverlast hebben samen met de Politie en de Wijk GGD per stadsdeel een signaleringssysteem en hebben afspraken over interventie, toeleiding en doorverwijzing naar de reguliere zorg. Ook levert het



Actiecentrum Veiligheid en Zorg een intensieve persoonsgerichte aanpak voor een aantal specifieke doelgroepen (Top 600/400, treiteraankpak, et cetera). De genoemde veiligheidspartijen en Buurtteams Amsterdam bekijken gezamenlijk waar de grenzen van elkaars verantwoordelijkheden zich bevinden. Veiligheidsvraagstukken zoals crisis, ontregeling en overlast horen tot op zekere hoogte bij het leven van mensen met complexe problematiek. De gemeente (afdeling Zorg, OOV en Actiecentrum Veiligheid en Zorg) en partners onderzoeken in hoeverre Buurtteams Amsterdam het adresseren van deze vraagstukken in hun werkwijze gaan opnemen en in hoeverre er ruimte moet blijven voor specifieke veiligheidsaanpakken.

Amsterdam werkt toe naar een sluitende aanpak voor personen met verward gedrag en GGZ cliënten. Daarvoor is nodig dat de inzet van politie, meldpunten Zorg en Woonoverlast, de wijk GGD en Buurtteams Amsterdam naadloos op elkaar aansluiten. Daarvoor is uniformiteit op uitvoerend niveau en persoonlijk contact tussen de partijen nodig. Vanuit de aanpak personen met verward gedrag en de implementatie van de nieuw in te voeren Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) wordt door de gemeente Amsterdam gewerkt aan een meldfunctie voor ernstige maar niet spoedeisende problematiek. Er wordt ingezet op betere nazorg na opnames in een kliniek. De rol van de buurtteams en andere Wmo voorzieningen hierin wordt nader onderzocht.

#### *Ad. 2.d.V Samenwerking met GGZ*

De GGZ prevalentie is hoog in Amsterdam. In Amsterdam zijn er in totaal 3.500 gezinnen in de stad in beeld met matige tot zeer ernstige GGZ problematiek. Ook zijn er in Amsterdam een relatief hoog aantal GGZ-crisisopnames. De ambitie van de gemeente Amsterdam is om het aantal crisissen en de inzet van specialistische GGZ te verlagen, door het inzetten op ambulantisering van de GGZ zorg en op uitstroom uit klinieken. Door samenwerking met het buurtteam wordt voldaan aan de randvoorwaardelijke elementen om deze ambitie te laten slagen (aansluiting met zorg en ondersteuning in de buurt, dagbesteding en werk op maat). Buurtteams Amsterdam gaan ook nauw samenwerken met de FACT teams (ambulante GGZ teams gefinancierd vanuit de Zorgverzekeringswet). Samen bieden de teams zorgcontinuïteit en integrale ondersteuning aan GGZ cliënten. De teams ontwikkelen hiervoor in samenwerking met Amsterdammers, naasten en ervaringsdeskundigen een werkwijze.

#### *Ad. 2.d.VI Samenwerking met woningcorporaties*

Buurtteams Amsterdam maken met Amsterdamse woningcorporaties afspraken om de sociale problemen van huurders op te lossen. De behoefte van de corporaties focust zich op een aantal onderdelen:

- Cliënten die vanuit de opvang of beschermd wonen op een woning worden geplaatst hebben na de eerste fase met intensieve begeleiding op langere termijn vinger aan de pols contact nodig. Deze koppeling tussen begeleiding, nazorg en het waar nodig inschakelen van intensievere ondersteuning kan worden belegd in het buurtteam.
- Borgen van de goede afspraken tussen woningcorporaties en schuldhulp.
- Mensen wonen langer thuis, ook als zij beperkingen krijgen vanwege ouderdom. Woningcorporaties willen met hun zorgen rond bewoners ergens terecht kunnen, waar deze zorgen ook worden opgevolgd. Het buurtteam kan hierin een rol spelen.

#### **Ad. 3 In te stemmen met het vormgeven en ontwikkelen van Buurtteams Amsterdam langs de volgende uitgangspunten:**

---

*Ad. 3a Het vormen van Buurteams Amsterdam gebeurt gefaseerd. In 2021 wordt een belangrijk deel van de Wmo-dienstverlening, de Schuldhulp en het Sociaalraadslidenwerk georganiseerd in Buurteams Amsterdam. Gezien de grote opgave die er ligt om meer mensen naar werk te leiden (raadsbrief Meer kans op werk, 16 mei 2019) wordt er voor gekozen om per 1 januari 2021 nog geen activeringstaken op te laten gaan in de buurtteams. In 2021 wordt besloten welk deel van de activering wordt toegevoegd aan Buurteams Amsterdam en welk deel beschikbaar blijft voor de Werk-opgave. Buurteams Amsterdam zal wel de toegang zijn voor volwassen Amsterdammers. Dit betekent dat klantmanagers activering bij voorkeur op dezelfde locatie werken als de buurtteams, te starten in de ontwikkelbuurten Noord, Nieuw-West en Zuidoost. Op deze manier wordt gewerkt aan de coalitieopdracht Kansengelijkheid waar integraal werken een belangrijk uitgangspunt is.*

Het inrichten van Buurteams Amsterdam is een grote en complexe opgave, die vraagt om een zorgvuldig en gefaseerde aanpak. De verbinding tussen WPI en Buurteams Amsterdam vraagt specifiek aandacht. Hoe verhoudt de opdracht tot bestandsreductie (raadsbrief Meer kans op werk, 16 mei 2019) zich tot het Buurteams en visa versa? Hetzelfde geldt voor het tredeloos werken vanuit het gebied (raadsbrief caseloadverlaging, 13 november 2018). Dit vraagt om een rustig besluitvormingstraject; om oefenen en leren voordat er ingericht wordt.

Omdat de opgaven in de stad groot zijn en het college deze opgaven ambitieus wil aanpakken, onder ander met programma's Ontwikkelbuurten en Kansengelijkheid, wordt er wel al gestart met de samenwerking tussen klantmanagers van WPI en Buurteams Amsterdam. De aandacht wordt in eerste instantie gericht op Noord, Zuidoost en Nieuw-West. In ontwikkelbuurten in deze stadsdelen wordt samengewerkt aan betere, effectiever samenhangende (gemeentelijke) dienstverlening aan Amsterdammers. Daarbij is aandacht voor de volgende vragen:

- Hoe gaan we om met het spanningsveld tussen het uitvoeren van de Participatiewet en het aanbieden van zorg en ondersteuning?
- Hoe zorgen we dat het kennisniveau van professionals goed blijft?
- Hoe zorgen we dat de samenwerking met Werk en Inkomen goed verloopt?

*Ad. 3.b De naam, inhoud, samenstelling en werkwijze van alle buurtteams worden vastgesteld door de gemeente en zullen op hoofdlijnen gelijk zijn. Zo zijn de teams overal in de stad herkenbaar en vindbaar en kunnen Amsterdammers overal dezelfde ondersteuning kunnen vinden. Er is daarnaast ruimte voor de teams om gericht op specifieke vraagstukken in de wijk aanvullend aanbod te organiseren.*

De nieuwe teams krijgen de naam Buurteams Amsterdam, gevolgd door de wijk/buurt waar ze actief zijn. Mede op basis van onderzoek naar de zorgconsumptie in Amsterdam, de kennis bij de stadsdelen en de ervaringen van de aanbieders, wordt bij de inrichting van de (dienstverlening van de) teams per wijk rekening gehouden met de opgave in dat gebied en de voorkomende problematiek. Zo kan een specialistisch accent worden aangebracht in de teams als de omgeving daar om vraagt. De medewerkers van de buurtteams maken samen met de Amsterdammer een integraal ondersteuningsplan. De Amsterdammer heeft één aanspreekpunt bij het buurtteam, die hem/haar blijft volgen gedurende de periode dat hij/zij ondersteuning nodig heeft, ook al wordt deze ondersteuning niet door deze medewerker zelf geboden.

*Ad. 3.c In de generalistisch werkende teams werken ervaren en goed gekwalificeerde*

---

*professionals Er wordt veel van deze professionals verwacht om dit nieuwe, brede werk vorm te geven. De professionals van Buurtteams Amsterdam werken generalistisch naar de Amsterdammer: zij hebben een brede kennis en werkhouding en benaderen de vragen van de inwoner in samenhang. De professionals zijn specialistisch opgeleid: ze brengen expertise en ervaring vanuit een specialisme binnen het team. De ondersteuning door Buurtteams Amsterdam sluit aan op de leefsituatie en leefwereld van (kwetsbare) Amsterdammers.*

Professionals in een buurtteam moeten integrale hulp en ondersteuning kunnen bieden aan allerlei verschillende inwoners. Ze zijn koplopers in het hanteren van passende en actuele inzichten en werkwijzen. Van deze professionals vragen wij:

- Het inzetten van specialistische kennis in het buurtteam en generalistisch blijven naar de Amsterdammer en de buitenwereld.
- Makkelijk contact kunnen maken met kwetsbare bewoners, er op afgaan en lef hebben om actie te ondernemen.
- Gericht zijn op versterken van het normale leven van de Amsterdam met de Amsterdammer zelf, maar ook stevig optreden en regie kunnen voeren als dat nodig is.
- Over de eigen taakgrenzen heen kunnen kijken en van elkaar willen en kunnen leren.
- Buurtteammedewerkers zijn 'the best persons to do the job'.
- Het is zaak te zorgen dat het werk van in het buurtteam aantrekkelijk is zodat professionals in de teams willen werken. SIGRA, het samenwerkingsverband van organisaties en formele netwerken actief in zorg en welzijn in Amsterdam, is hiervoor gestart met een arbeidsmarktverkenning.

Elke medewerker van Buurtteams Amsterdam heeft eigen vakspecifieke expertise. Een schulphulpverlener werkt van huis uit anders dan een opbouwwerker of een maatschappelijk werker. In die zin is de werkwijze van de medewerkers specialistisch. Tegelijkertijd werkt het team volgens een onderling afgesproken werkwijze aan vragen van inwoners. Dat is generalistisch. Samen, met elkaar en met bewoners, komen medewerkers tot nieuwe oplossingen en leggen zij relevante verbindingen. In de buurtteams werken dus generalisten én specialisten, de zogenoemde T-shaped professionals. De liggende balk van de T staat voor de generalistische competenties, zoals het versterken van eigen kracht en regie en die van het netwerk, integraal werken (met inachtneming van de daarbij geldende regels over samenwerken en delen van persoonsgegevens), het leggen van verbindingen. De verticale balk staat voor de meer vakspecifieke competenties van de professional; bijvoorbeeld kennis van schuldhulpverlening of individuele ondersteuning aan mensen met een GGZ achtergrond. De opdracht van de T-shaped professional is om bij het eigen handelen naast het eigen referentiekader ook het referentiekader van specialisten of ervaringsdeskundigen te betrekken, maar ook samen te werken met buurtbewoners of vrijwilligers als de situatie daar om vraagt. Als een professional merkt dat hij specifieke kennis of competenties mist, schakelt hij een van zijn teamleden in of benadert hij een expert. Op deze manier wordt doelgerichter gewerkt, minder doorverwezen en sneller een oplossing gevonden.

In de buurtteams wordt ingezet op herstelvermogen, vanuit de overtuiging dat ondersteuning nooit *vanzelfsprekend* ongewijzigd langdurig mag zijn. Buurtteammedewerkers blijven rekening houden met dynamiek in het leven en de omstandigheden van de Amsterdammer. Dit vergt planmatig en cyclisch werken door de medewerkers. Amsterdammers krijgen een plan met regelmatige evaluatiemomenten waarbij de gekozen aanpak doorlopend wordt besproken, zodat de ondersteuning doelmatig wordt ingezet en er tijdig kan worden gestopt en/of veranderd van ingezette

---

ondersteuning. Zo blijft de dienstverlening aan de Amsterdammers op maat. De ondersteuning door de Buurtteams wordt in samenspraak met Amsterdammers, naasten en ervaringsdeskundigen ontwikkeld, zodat de ondersteuning goed aansluit op de leefsituatie en leefwereld van (kwetsbare) Amsterdammers.

De werkwijze van de buurtteams wordt vastgelegd in een normenkader. Door dit normenkader weten Amsterdammers, buurtteammedewerkers en netwerkpartners in het gebied wat zij kunnen verwachten van en bij Buurtteams Amsterdam. Voorbeelden van normen die in de werkwijze worden vastgelegd zijn: "we zeggen geen nee tegen de Amsterdammer", "we werken vanuit één plan, één huishouden, één regisseur, met inachtneming van de daarbij geldende regels over het verwerken van persoonsgegevens", "als we andere kennis nodig hebben, dan organiseren we die erbij", "we leveren maatwerk", "als regels in de weg zitten om te doen wat nodig is, dan zoeken we met de betrokkenen naar een oplossing". Een dergelijk normenkader voor de werkwijze zorgt ervoor dat professionals aanspreekbaar zijn op hun handelen, kritisch kunnen zijn naar zichzelf en naar hun netwerkpartners. Het betekent ook dat de nodige randvoorwaarden aanwezig moeten zijn om professionals op deze wijze te laten werken en dat deze randvoorwaarden in het beleid en in de werkprocessen verankerd moeten zijn.

*Ad. 3.d De Buurtteams Amsterdam leveren individuele ondersteuning aan Amsterdammer.*

De werkzaamheden van Buurtteams Amsterdam zijn gericht op begeleiding en ondersteuning van individuele Amsterdammers, waar de activiteiten van de sociale basis veelal gericht zijn op groepen. Buurtteammedewerkers verwijzen Amsterdammers wanneer nuttig en nodig door naar de collectieve activiteiten van de sociale basis; ofwel wanneer individuele begeleiding niet past bij de ondersteuningsvraag van de Amsterdammer ofwel ter ondersteuning van het integrale plan.

*Ad. 3.d.i Informatie en advies over dienstverlening door Buurtteam Amsterdam, wonen, inkomen, werk.*

De buurtteams zijn een laagdrempelige plek waar Amsterdammers terecht kunnen met een veelheid aan sociale vragen. Een groot deel van de benodigde ondersteuning kan door de medewerkers van de buurtteams worden afgevangen. Over dienstverlening die door andere specialisten wordt verleend kunnen buurtteammedewerkers Amsterdammers goed informeren en adviseren. De verhouding tussen de sociaal loketten en Buurtteams Amsterdam wordt nader onderzocht door de gemeente Amsterdam. Een voorstel hiertoe wordt aan het gemeentebestuur voorgelegd in de nadere besluitvorming over Buurtteams Amsterdam.

*Ad. 3.d.ii Een breed vraagverhelderingsgesprek en het maken van een integraal plan. Het voeren van regie over het integrale plan voor zover de cliënt daar niet toe in staat is.*

De medewerkers van het buurtteam zijn in staat een breed vraagverhelderingsgesprek uit te voeren, indien dat nodig is voor de hulpvraag, waarna zij een integraal plan opstellen waarbij de nodige ondersteuning en begeleiding wordt aangeschakeld. De Amsterdammer voert zelf de regie over het plan, tenzij hij of zij daar niet toe in staat is. De plannen worden regelmatig door de buurtteammedewerker en de Amsterdammer geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Bij het ontwikkelen van het plan zorgt de gemeente dat de administratielast voor de buurtteammedewerkers laag blijft. De buurtteamorganisatie bewaakt niet alleen de toegang tot (specialistische) ondersteuning en zorg, maar stimuleert bijvoorbeeld ook

deelname aan activiteiten vanuit de sociale basis. Pas als dat nodig is zal er gebruik gemaakt worden van formele beschikkingen. De toegang tot zwaardere of lichtere zorg vanuit Buurtteam Amsterdam heeft dus niet alleen te maken met op- of afschalen. Medewerkers van het buurtteam stimuleren de in het plan geformuleerde gewenste richting van de Amsterdammers en kijken steeds op maat naar wat er nodig is. Buurtteammedewerkers zijn in dat kader primair verantwoordelijk voor ondersteuning en hulpverlening en indicatiestelling en doorverwijzing. De buurtteams gaan niet alleen af op datgene wat bij hen gemeld wordt, maar nemen ook zelf het initiatief tot het leggen van contacten.

*Ad. 3.d.iii Ondersteuning en activering op alle sociale levensdomeinen, zoals problemen rond werk en schulden, in samenwerking met de sociale basis, veiligheid, werk, participatie, inkomen en wonen.*

De buurtteams bieden hulp en ondersteuning bij allerlei vraagstukken. Zelfstandig wonen en meedoen klinken vanzelfsprekend, maar dat is het niet altijd. Soms is daar extra ondersteuning en begeleiding voor nodig. Het kan zijn dat iemand moeite heeft met het dagelijks leven, met het onderhouden van relaties of het onderhouden van het huishouden. Iemand anders is op zoek naar werk, maar kan dit niet vinden. Weer een ander is de Nederlandse taal niet machtig, waardoor hij contact in de buurt mist. Elke situatie is weer anders. En iedere vraag, vraagt om een andere oplossing.

Het overgrote deel van de Amsterdammers met een meervoudige of complexe vraag heeft ook problemen rondom inkomen, schulden en wonen. Op dit moment sluit de dienstverlening door de gemeente op juist die gebieden onvoldoende aan bij de werkwijze van professionals in de wijk. We slagen er vooralsnog onvoldoende in om voor deze groep het benodigde maatwerk te leveren, gericht op herstel en het versterken van het gewone leven. Door de samenwerking met gemeentelijke dienstverleningen op de gebieden veiligheid, werk, participatie inkomen en de keten van schuldhulpverlening en wonen te verbeteren kunnen Buurtteams Amsterdam eenvoudig en snel specialistische of aanvullende ondersteuning inschakelen wanneer dat nodig is. Om dit goed mogelijk te maken organiseert de gemeente haar dienstverlening ook steeds vaker gebiedsgericht en aansluitend op de teams in de wijk.

Ten aanzien van inkomen en bestaanszekerheid beschikken buurtteam en OKT-medewerkers over een antenne voor geldzorgen en woon- en armoedeproblematiek. Zij kunnen dit bespreekbaar maken, eenvoudige ondersteunende handelingen verrichten (zoals het aanvragen van toeslagen) en weten tijdig en adequaat verbinding te maken met de gemeentelijke collega's, loketten en specialisten op het niveau van het stadsdeel.

Van de voorzieningen die nu los van elkaar worden geleverd maken de volgende vanaf 2021 deel uit van de dienstverlening van Buurtteams Amsterdam: algemeen maatschappelijk werk, primaire ondersteuning bij inkomensproblematiek (postafhandeling, het op orde brengen van de administratie, adviseren bij budgetteren en het treffen van eenvoudige betalingsregelingen), een groot deel van de huidige ambulante ondersteuning, cliëntondersteuning en inzet door medewerkers van Samen DOEN. Welk deel van de huidige ambulante ondersteuning vanuit de buurtteams geboden kan worden en welke niet, wordt nog nader onderzocht. De uitwerking hiervan ontvangt het gemeentebestuur in de nadere besluitvorming over Buurtteams Amsterdam die eind 2019/begin 2020 gereed is.

*Ad. 3.d.iv Toe leiden naar aanvullende ondersteuning zoals hulp bij het huishouden, maatschappelijke opvang en beschermd wonen, stedelijk aanbod ambulante ondersteuning en*

---

*dagbesteding.*

Buurtteams Amsterdam kunnen indien nodig toe leiden naar aanvullende en specialistische vormen van ondersteuning. Het gaat daarbij om hulp bij huishouden, dagbesteding, specialistische en/of intensieve vormen van ambulante ondersteuning, specialistische woonbegeleiding en maatschappelijke opvang of beschermd wonen en toegang tot dagbesteding. Deze inzet kan worden toegekend uit het door de gemeente gecontracteerde aanbod of in de vorm van een PGB. De gemeente neemt de beslissing over het toekennen van dit aanvullend aanbod op basis van het plan dat door het buurtteam en de Amsterdammer wordt opgesteld.

In bepaalde gevallen (zoals hulp bij huishouden) blijft het voor Amsterdammers mogelijk om voor aanvullende of specialistische ondersteuning een directe aanmelding te doen bij de aanbieder. Hierover worden door de gemeente nadere afspraken gemaakt met de aanbieders. Voor beschermd wonen en maatschappelijke opvang blijft de bestaande centrale toegang in stand. Wel zullen cliënten in eerste instantie zo veel mogelijk in Buurtteams Amsterdam worden ondersteund.

*Ad. 3.d.v. De nog te vormen buurtteamorganisatie organiseert op de schaal van het stadsdeel het sociaal raadsliedenwerk en de (specialistische) schuldhulp. Deze staat ter beschikking van de professionals van de Ouder- en Kindteams en Buurtteams Amsterdam.*

Schulphulpverleners en sociaal raadslieden zijn specialisten die door de buurtteams inzetbaar moeten zijn. Zij zijn een substantieel deel van hun tijd aanwezig in de buurtteams maar tegelijkertijd vormen zij een eigen expertisegroep waarbinnen ook weer specialismes mogelijk zijn. Dit specialisme wordt op het niveau van het stadsdeel door de buurtteamorganisatie georganiseerd. Klanten worden niet aan hen 'overgedragen' maar zij worden ingeschakeld bij de uitvoering van het generieke plan wanneer schuldenproblematiek hiervan een onderdeel uit maakt. Deze specialisten maken vanuit de buurtteamorganisatie deel uit van de keten van schuldhulpverlening, samen met de vrijwilligers in de sociale basis, de budgetbeheerders en bewindvoerders, vroegsignalerende schuldeisers en de Kredietbank. Zij opereren onder toezicht van de NVVK (de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren). De stedelijke samenwerkingsstructuur waarin de kennis van het sociaal raadsliedenwerk en de schuldhulpverlening wordt onderhouden en doorontwikkeld blijft in stand. De buurtteamorganisaties worden gecommitteerd aan deze samenwerking.

*Ad. 3.e De buurtteams werken nauw samen met gemeentelijke professionals op de gebieden wonen, inkomen en werk, die ook gebiedsgericht zijn georganiseerd. Zo kunnen de buurtteams toe leiden naar: aanvullende inkomensondersteuning, werk- en re-integratietrajecten en instrumentaria (WPI), woonurgenties.*

De gemeente Amsterdam organiseert een deel van haar eigen dienstverlening nabij de buurtteams zodat bij de teams kennis beschikbaar is over inkomensproblematiek, armoedeverzoeken, kennis van routes naar re-integratie en werk en kennis van wonen en woonproblematiek. Er zijn verschillende modellen mogelijk voor de organisatie van deze gemeentelijke dienstverlening, variërend van op stadsdeelniveau tot de schaal van het buurtteams zelf. De gemeente onderzoekt per onderdeel wat hiervoor de beste schaal is om dit te organiseren. Het doel is dat de professionals van Buurtteams Amsterdam samen oplossingen voor cliënten kunnen organiseren die voorheen niet mogelijk waren: maatwerkoplossingen passend bij de mogelijkheden van de Amsterdammers waarbij

---

ondersteuning gelijktijdig georganiseerd wordt in plaats van successievelijk en er onderbouwd afgeweken kan worden van vaste procedures en voorwaarden zodat er in samenhang ondersteund kan worden.

*Ad. 3.f Buurteams Amsterdam levert een bijdrage aan duurzame netwerksamenwerking die concreet en aantoonbaar leidt tot betere ondersteuning van Amsterdammers.*

Zowel Buurteams Amsterdam als de OKT's leveren maatwerk en kunnen antwoord geven op een brede hulpvraag van de Amsterdammer, waarbij zij naast de eigen mogelijkheden van de Amsterdammer nadrukkelijk de mogelijkheden in de buurt betrekken bij het bepalen van de beste ondersteuning. Daarvoor is het belangrijk dat professionals in de teams zich actief richten op hun omgeving en werken in een netwerkomgeving. Alleen dan vindt uitwisseling van deskundigheid plaats met en van lokale organisaties en actieve bewoners(groepen). Kennis van wie wat kan en doet in de buurt voorkomt dubbele inzet en gaten en verhoogt de efficiëntie van de betrokken teams. Een structuur van samenwerking in een buurt ontstaat niet vanzelf, en heeft doorlopend gerichte inzet nodig om te blijven bestaan. Buurteams Amsterdam is daarom ook verantwoordelijk voor duurzame netwerksamenwerking. Dat betekent sociaal makelen met (al dan niet betaalde) professionals en organisaties. Praktisch omvat dit het beleggen van multidisciplinaire ontmoetingsmomenten in de buurt, zoals wijktafels, casuïstiekbesprekingen en kennisuitwisselingen.

#### **Ad. 4 In te stemmen met het voorbereiden van de uitvraag voor dienstverlening in zeven percelen (op de schaal van zeven stadsdelen) voor de Buurteams Amsterdam.**

De keuze of de opdracht voor de uitvoering van Buurteams Amsterdam via aanbesteding of subsidie wordt verstrekt, vindt in de nadere besluitvorming over de Buurteams Amsterdam plaats. De uitvraag voor de opdracht wordt gebiedsgericht gedaan op de schaal van de zeven stadsdelen, omdat gebiedsgerichte kennis een succesfactor voor de team is. Het is aanbieders/inschrijvers toegestaan om op meerdere percelen in te schrijven. Met het oog op risicobeheersing en lerend vermogen is het niet wenselijk om één aanbieder voor de hele stad te contracteren. Het is wel wenselijk dat de uitvoerende organisaties voldoende omvang hebben om de beschikbare middelen efficiënt in te zetten. De gemeente vindt het van belang dat de opdrachtnemer een aantrekkelijke organisatie is voor goed gekwalificeerde professionals die integrale ondersteuning en zorg bieden aan kwetsbare Amsterdammers en tevens een gezaghebbende samenwerkingspartner in de wijk is.

Er zijn partijen in de stad en in het land die deze opdracht willen uitvoeren, dit blijkt bijvoorbeeld uit de informatiebijeenkomsten die de gemeente heeft georganiseerd voor aanbieders. Omdat de opdracht breder is dan de huidige opdrachten is de verwachting dat sommige partijen zullen gaan samenwerken om zich in te schrijven voor de opdracht. De gemeente heeft geen actieve rol in het organiseren van deze samenwerkingsverbanden.

Het is organisatorisch ingewikkeld om de transitie vorm te geven. Het is een complex proces waarbij het belangrijk is dat gemeente en maatschappelijke partijen in de stad in partnerschap optrekken met in achtneming van elkaars rol in de uitvoering. Dit betekent ook dat we niet kunnen werken met voorgeschreven blauwdrukken, maar dat we in gezamenlijkheid de volgende stappen richting de uitvoering moeten nemen. Cliënten, hun naasten en professionals zijn leidend in de transformatie. Voor de verdere uitwerking van dit

---

hoofdpijnenbesluit is dan ook gekozen voor een traject van co-creatie met aanbieders, cliënten en professionals.

*Ad. 4.a. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van de optimale samenstelling en spreiding van de teams over de buurten in het stadsdeel.*

De opdrachtnemer draagt zorg voor het realiseren van teams in de buurten. Ervaringen van andere gemeenten met vergelijkbare buurtteams leren dat een team idealiter uit 10-20 fte's bestaat. Om tot een indicatieve verdeling van teams binnen de stadsdelen te komen wordt gebruik gemaakt van een model waarin objectieve kenmerken van de buurten zijn opgenomen (o.a. inwonersaantallen, zorgconsumptie en sociaaleconomische situatie). De verdeling van teams over de stad kan worden aangepast als de omstandigheden veranderen (bijvoorbeeld de groei van de stad) en in afstemming met de gemeentelijk opdrachtgever. De basisverdeling van teams zal worden bepaald in de volgende fase van bestuurlijke besluitvorming.

*Ad. 4.b De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zowel de realisatie van generalistisch werkende teams op buurtniveau, als voor het organiseren van de het sociaal raadslidenwerk en de (specialistische) schuldhulp op de schaal van het stadsdeel binnen de eigen organisatie. In de uitvoering van het werk werkt hij nauw samen met de partners in het gebied en de sociale basis.*

Niet alle taken die aan de buurtteamorganisatie worden toebedeeld kunnen landen in de teams op buurtniveau omdat het specifieke expertise vraagt. Voor bepaalde onderdelen van de dienstverlening is gekozen om deze expertise op stadsdeelniveau te organiseren. Door onderscheid te maken in de dagelijkse taken van de Buurtteams Amsterdam en de binnen de organisatie gecentraliseerd georganiseerde aanvullende en specialistische ondersteuning kan geborgd worden dat het werkveld van de buurtteams breed blijft en de caseload behapbaar.

*Ad. 4.c. In de uitvoering van het werk werkt opdrachtnemer nauw samen met de door de gemeenten gecontracteerde partners in de sociale basis en met de partners in het gebied zoals genoemd in besispunt 3. b.*

Zie voor nadere toelichting ad. 3. b.

*Ad 4.d. De opdracht of subsidie wordt verstrekt voor een periode van zes jaar, van 2021 tot 2027, met periodieke evaluatiemomenten. Op deze manier wordt gewerkt aan een stabiele sociale ondersteuningsstructuur in Amsterdam, gebaseerd op partnerschap gericht op ontwikkeling met maatschappelijk partners die dit samen met de gemeente uitvoeren.*

Om Buurtteams Amsterdam te ontwikkelen en hun positie in de stad te verkrijgen, wordt de overeenkomst voor langere tijd aangegaan. Tijdens de opstart- en ontwikkelfase is er sprake van nauwe samenwerking, partnerschap en co-creatie tussen gemeente en de buurtteamorganisatie. De aandacht ligt dan met name op het stapsgewijs ontwikkelen: de opbouw van de teams, de samenwerking tussen de medewerkers met verschillende achtergronden, de overdracht van cliënten vanuit de specialistische zorg en de inrichting van de werkprocessen.

*Ad. 4.e. De partij die zich inschrijft voor een opdracht kan geen aanvullende of specialistische ondersteuning bieden in Amsterdam om zo een onafhankelijke positie ten opzichte van het specialistische aanbod te waarborgen.*



Alleen partijen die geen specialistisch of aanvullend aanbod leveren, kunnen zich inschrijven voor de opdracht. Deze keuze zorgt ervoor dat een onafhankelijke positie ten opzichte van het specialistische aanbod gewaarborgd wordt en voorkomt het risico dat de opdrachtnemers van de buurtteams selectief verwijzen naar het eigen aanvullende aanbod. Het inschrijven als samenwerkingsverband is mogelijk indien er een nieuwe rechtsvorm wordt gevormd. Indien deze nieuwe rechtsvorm onafhankelijk is gepositioneerd van het aanvullende aanbod (dus geen onderdeel van een moederorganisatie), kan de organisatie inschrijven op de opdracht/subsidie.

*Ad.4.f. De opdracht aan het Buurtteam Amsterdam om integrale ondersteuning te leveren vraagt ook van de gemeente eenduidigheid in de aansturing door de ambtelijke organisatie.*

Tijdens de periode van de opdracht blijven we de in-, door- en uitstroom van cliënten monitoren. Samenwerking en in gesprek gaan blijven belangrijke sturingsinstrumenten in de doorontwikkeling en in de relatie tussen de gemeente en de buurtteamorganisaties. De gemeente biedt de organisaties ruimte voor keuzes en experimenten binnen heldere financiële en instrumentele kaders en leggen samenwerkingsafspraken vast. We voeren monitoringsgesprekken aan de hand van een aantal indicatoren. Voor het verzamelen en registreren van die indicatoren hanteren we de uitgangspunten transparantie en lage administratieve lasten. We kijken hierbij goed naar de verantwoordingsmiddelen die er al zijn en nemen mee wat daarin goed gaat. Het organiseren van het opdrachtgeverschap en eenduidige sturing en verantwoording worden meegenomen in de verdere uitwerking.

**Ad. 5 In te stemmen met het laten opgaan van de (algemene) cliëntondersteuning in de Buurtteams Amsterdam en het daarnaast handhaven van het stedelijke aanbod van onafhankelijke cliëntondersteuning.**

De huidige (algemene) cliëntondersteuning heeft deels de functie van brede ingang voor de wijkzorg. Amsterdammers die duidelijk weten wat ze bij welke aanbieder willen, kunnen direct naar deze aanbieder, anderen kunnen naar de maatschappelijke dienstverlening en MEE Amstel en Zaan. Deze functie gaat grotendeels op in de buurtteams. Een kleiner deel van de huidige cliëntondersteuning blijft beschikbaar als onafhankelijke cliëntondersteuning.

- De Maatschappelijke Dienstverlening (Madi's) bedienen vragen die vooral lijken op het buurtteamwerk en gaan daar in op.
- De cliëntondersteuning van Cliëntenbelang Amsterdam, de Straatalliantie (Bureau Straatjurist, Daklozenvakbond en Belangenvereniging Druggebruikers MDHG) zijn onafhankelijke cliëntondersteuners en blijven dat.
- De dienstverlening van MEE Amstel en Zaan past deels in de opdracht van het buurtteam maar mogelijk niet volledig. Er wordt een aantal scenario's uitgewerkt om te bepalen welke deel meegaat in de nieuwe buurtteamorganisaties en welk deel daarbuiten blijft georganiseerd.

**Ad. 6 Kennis te nemen van het voornemen om in de nadere besluitvorming over Buurtteams Amsterdam, die eind 2019/begin 2020 aan het gemeentebestuur wordt voorgelegd, een uitwerking van de verdeling van middelen voor de sociale basis, de buurtteams en de aanvullende zorg op te nemen. Dit voorstel wordt na instemming van het college technisch verwerkt in de Voorjaarsnota 2020.**

We streven ernaar de invulling van de buurtteams binnen de begrotingskaders van het

zorgstelsel budgettair neutraal te verwerken. Uitgangspunt voor het financieel kader is de huidige (meerjaren) begroting. Binnen deze begroting werken we de verdeling (vanaf 2021) van de budgetten over de sociale basis, Buurtteams Amsterdam en de specialistische zorg verder uit. Een voorstel van de financiële uitwerking hiervan leggen we eind van 2019/begin 2020 aan het gemeentebestuur voor, waarna het voorstel formeel wordt meegenomen in de P&C cyclus.

Een eerste verkenning naar de financiële consequenties door de gemeente heeft geleid tot de volgende verwachtingen:

- Bij de financiële opdrachtverlening aan Buurtteams Amsterdam wordt rekening gehouden met de opgave/problematiek van het stadsdeel. Voor de verdeling van het budget over de stad gebruiken we verschillende modellen met relevante kenmerken (zie onder ad. 4.b).

#### **Ad. 7 Kennis te nemen van de belangrijkste risico's en opdracht te geven voor verdere uitwerking van beheersmaatregelen.**

In het voorjaar van 2019 is een risico inventarisatie uitgevoerd naar de beoogde inrichting van Buurtteams Amsterdam. De zeven belangrijkste risico's worden hieronder weergegeven. Voor de risico's zijn beheersmaatregelen geformuleerd die worden uitgezet en gemonitord gedurende de ontwikkel- en implementatiefase van de buurtteams.

- a) Risico: korte implementatietijd voor de vorming van de nieuwe organisatie van Buurtteams Amsterdam. Beheersmaatregel: de gemeente Amsterdam maakt een faseringsplan voor de geleidelijke invoering en ontwikkeling van Buurtteams Amsterdam; deze wordt meegenomen in de verdere uitwerking en besluitvorming rondom de buurtteams. Opdrachtnemers krijgen de opdracht om vanaf 1-1-2021 te starten met een gefaseerde invoering van Buurtteams Amsterdam.
- b) Risico: de gemeente heeft onvoldoende tijd en/of aandacht voor het behouden van bestaande goed functionerende netwerken, ketens, structuren en diensten waardoor de bestaande infrastructuur verloren gaat.  
Beheersmaatregelen:
  - De best practices worden door de gemeente in kaart gebracht en waar nodig en nuttig worden in de contracten afspraken gemaakt over het behoud van deze infrastructuur.
  - Specifiek voor schuldhulpverlening: alle generalisten moeten basiskennis hebben over het signaleren en bespreekbaar maken van geldzorgen, eerste hulp bij geldproblematiek en tijdige inschakeling van specialisten. Aan het behoud en onderhoud van de specialistische kennis van schuldhulpverleners en sociaal raadslieden worden bij de opdrachtverlening eisen gesteld. In overleg met aanbieders wordt een voorstel ontwikkeld om de keten van schuldhulpverlening in stand te houden en te versterken.
- c) Risico: verlies van draagvlak bij aanbieders en professionals.  
Beheersmaatregel: adviesraden, ervaringsdeskundigen en aanbieders worden door de gemeente nauw betrokken bij de doorontwikkeling van Buurtteams Amsterdam, o.a. in een "Denktank cliënten" en een klankbordgroep met vertegenwoordigers van (zorg)aanbieders. In een drietal werksessies gaat de gemeente met honderd betrokkenen aan de slag met de uitwerking van de nadere besluitvorming Buurtteams Amsterdam.
- d) Risico: overdracht van bestaande cliënten naar andere aanbieders met gevolgen voor de zorgcontinuïteit.  
Beheersmaatregel: in samenwerking met partners maakt de gemeente Amsterdam een plan voor de (gefaseerde) overdracht van bestaande cliënten.

- e) Risico: We vinden gezien de krappe arbeidsmarkt niet voldoende (gekwalficeerde) professionals voor het buurtteam. Werknemers van bestaande aanbieders raken hun huidige baan kwijt omdat de ondersteuning naar het buurtteam gaat en kiezen ervoor zelf niet bij het buurtteam te gaan werken omdat zijn dit niet aantrekkelijk vinden.

Beheersmaatregel: SIGRA voert een arbeidsmarktverkenning uit rondom de Buurtteams. SIGRA maakt hiermee inzichtelijk:

- Hoe professionals meegenomen kunnen worden in de beoogde transitie en wat hierin voor hen van belang is.
- Wat professionals nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen.
- Wat professionals zien als kansen en risico's van de beoogde transitie en wat er volgens hen behouden moet blijven.
- Wat voor professionals van belang is om in de nieuwe buurtteams te willen werken en wat redenen zijn om voor een andere baan te kiezen.

Het advies van SIGRA wordt door de gemeente Amsterdam meegenomen in de nadere besluitvorming en de plannen voor de implementatie van de buurtteams.

- f) Risico: extra kosten in de opstartfase en in het eerste jaar bij de (gefaseerde) overdracht van cliënten vanuit de ambulante ondersteuning naar de buurtteams (deels dubbele voorzieningen).

Beheersmaatregelen: bij de gunning betreft de gemeente de mate waarin de inschrijver hiermee heeft rekening gehouden. Na gunning zorgt de gemeente voor nauwe samenwerking met de buurtteamorganisaties en wordt de voortgang gemonitord. De gemeente ziet toe op goede afspraken tussen buurtteamorganisatie en zorgaanbieders over de overdracht van cliënten. Eventuele financiële consequenties nemen we mee in de daarvoor bestemde P&C producten.

**Ad. 9 Kennis te nemen van het vervolgproces van de besluitvorming en voorbereiding van Buurtteams Amsterdam.**

Het besluit 'Inrichting Buurtteams Amsterdam' wordt verder uitgewerkt in nadere besluitvorming voor de gemeenteraad. De gemeente Amsterdam organiseert drie grote werksessies met een groep van honderd mensen (cliënten, professionals, stakeholders), waarin gezamenlijk wordt toegewerkt naar de invulling van een uitvoeringsplan dat wordt verwerkt in de nadere besluitvorming voor de Buurtteams Amsterdam. Hierin komt ook de samenwerking van Buurtteams met de aanbieders aanvullende ondersteuning Wmo aan bod. Deze nadere besluitvorming wordt eind 2019 aan het college en in het eerste kwartaal van 2020 aan de raad voorgelegd.

Ter voorbereiding op de gunning van nieuwe contracten wordt in het laatste kwartaal van 2019 een besluit genomen over de vorm van uitvraag voor dienstverlening (inkoop of subsidie). In het eerste kwartaal van 2020 wordt de voorbereiding getroffen voor de inkoop/subsidie procedure. De gunningsbesluiten worden in het tweede kwartaal van 2020 aan het college voorgelegd. In juli 2020 moet de opdracht/subsidie voor de uitvoering van Buurtteams Amsterdam zijn gegund om de nieuwe contracten in werking te kunnen laten gaan op 1 januari 2021.

|                          | Financiële paragraaf |                        |   |
|--------------------------|----------------------|------------------------|---|
| Grondexploitatie: Ja/Nee |                      | Totale omvang krediet: | € |
|                          |                      | Financiële dekking:    |   |
| Investering: Ja/Nee      |                      | Totale omvang krediet: | € |
|                          |                      | Afschrijvingstermijn:  |   |

|   |        |                                       |     |     |     |            |
|---|--------|---------------------------------------|-----|-----|-----|------------|
|   |        | Gebruikt rentepercentage:             | %   |     |     |            |
|   |        | Looptijd krediet:                     |     |     |     |            |
| Is de regeling kredieten van toepassing: Ja/Nee       |        | Omvang aangevraagd krediet (excl BTW) | €   |     |     |            |
| Regeling Risicovolle Projecten van toepassing: Ja/Nee |        |                                       |     |     |     |            |
| Zijn er risico's en zo ja, hoe worden deze beheerst?  |        |                                       |     |     |     |            |
| <b>Financiële gevolgen</b>                            |        |                                       |     |     |     |            |
|   | Jaar T | T+1                                   | T+2 | T+3 | T+4 | Volgnummer |
| Kapitaallasten  |        |                                       |     |     |     |            |
| Overige exploitatielasten                             |        |                                       |     |     |     |            |
| Baten   |        |                                       |     |     |     |            |
| Saldo ten laste van de algemene middelen              |        |                                       |     |     |     |            |
| Waarvan nog niet gedekt                               |        |                                       |     |     |     |            |

**Toelichting**

De buurtteams gaan op een integrale manier uitvoering geven aan (delen van) taken die nu verspreid binnen de gemeente en binnen de gemeentelijke begroting worden uitgevoerd en gedekt. Voorbeelden hiervan zijn brede informatie & adviestaken, maatschappelijke dienstverlening, ambulante ondersteuning en schuldhelpverlening. Het uiteindelijke financiële kader voor de buurtteams is afhankelijk van de definitieve keuzes over die taken en de verschuiving van de middelen die daaraan zijn gekoppeld. Dit leidt tot een nieuwe verdeling van middelen binnen de begroting. Om te komen tot een goede verdeling van deze middelen worden de komende maanden de verschillende taken en de bijbehorende bedragen in de begroting geïnventariseerd. Bij de besluitvorming over de definitieve taakverdeling tussen sociale basis, buurtteams en specialistische zorg eind 2019, zijn dan tevens de financiële gevolgen in beeld. Dit besluit maakt onderdeel uit van de nadere besluitvorming Buurtteams Amsterdam die eind 2019 aan het gemeentebestuur wordt voorgelegd, waarna technische verwerking plaats vindt bij het eerstvolgende P&C product (naar verwachting Voorjaarsnota 2020). Uitgangspunt hierbij is de omvang van de bedragen in de huidige (meerjaren) begroting.

**Geheimhouding**

n.v.t.

**Stukken**

Meegestuurd

Bijlage 1: wethoudersbrief inrichting Buurtteams Amsterdam en uitvraag voor dienstverlening aanvullende ondersteuning Wmo  
 Bijlage 2: besluit hoofdlijnen inrichting Buurtteams Amsterdam  
 Bijlage 3: reactie Wmo adviesraad inrichting Buurtteams  
 Bijlage 4: reactie Participatieraad inrichting Buurtteams

Ter inzage gelegd

n.v.t.

**Behandelend ambtenaar (naam, telefoonnummer en e-mailadres)**

Sacha van Halder, 0683647419, [s.van.halder@amsterdam.nl](mailto:s.van.halder@amsterdam.nl)

Jaar 2019  
Afdeling 1  
Nummer 0  
Datum <vrije tekst griffie>

**Gemeente Amsterdam**  
Gemeenteraad

**Voordracht voor de raadsvergadering van 6 november 2019**

**R**

---

Het college van burgemeester en wethouders van Amsterdam

Femke Halsema, burgemeester

Peter Teesink, secretaris

---