



AMERSFOORT VERNIEUWT

Iedereen doet mee!

Aanspreken en Vooruithelpen

Jaarrapportage AV-teams 2008

Voor u ligt een uitgave van Amersfoort Vernieuwt over de AV-teams. Deze eenmalige nieuwsbrief is samengesteld naar aanleiding van de eerste jaarrapportage over de AV-teams. In deze nieuwsbrief wordt de AV-team- aanpak toegelicht en laten we intakers, een bewoner en diverse betrokken professionals aan het woord.

Aanpak AV-teams

In 2008 is gestart met de AV-team-aanpak. De AV-team-aanpak staat voor 'Aanspreken en Vooruithelpen'. De partners die in de AV-teams samenwerken, willen bewoners zo ondersteunen dat zij stappen vooruit zetten. Daartoe worden mensen huis-aan-huis bezocht in buurten, waarin relatief veel huishoudens kampen met zogenaamde 'meervoudige problematiek'. Veel mensen binnen deze groep hebben moeite om zelfstandig hulp te zoeken of haken voortijdig af. Zij worden gemotiveerd hulp te zoeken en worden geholpen om die hulp daadwerkelijk te vinden. Daarbij gaat het om een toeleiding naar het reguliere hulpaanbod. Vanuit



In deze nieuwsbrief

- Aanpak AV-teams 1
- Wie werken in de AV-teams samen? 2
- Werkwijze AV-teams 2
- Waar zijn de AV-teams actief? 2
- Bewoner aan het woord: "Afspraak is afspraak. Wat ze beloven doen ze ook" 3
- Intakers constateren: "Mensen moeten je eerst vertrouwen, voordat ze iets vertellen." 4
- AV-kernteam: "Bundeling is kracht." 5
- Opbouwwerkers activeren: "1000-dingen week zet iedereen aan het werk" 6
- Resultaten 2008 7
- Het Buurttoezichtteam 7

"Fijn dat de intaker aan de deur kwam. Anders had ik mezelf over de schaamte heen moeten zetten om hulp te vragen."

(bewoner)

"Bundeling is onze kracht."

(AV-kernteam)

dit persoonlijke contact worden mensen ook gestimuleerd deel te nemen aan activiteiten in de buurt of daarbuiten. Uiteindelijk doel is hen te versterken en hun kansen en vertrouwen te vergroten.

Daarnaast vormt de inzet van een Buurttoezichtteam (BTT) een vast onderdeel van de AV-team-aanpak. Los van de huisbezoeken door de AV-teams is in 2008 tegelijkertijd in dezelfde buurten een BTT ingezet. Dit team houdt extra toezicht en spreekt mensen aan op overlastgevend gedrag in de buitenruimte en in de gemeenschappelijke ruimtes van de corporaties, zoals portieken, galerijen en trappenhuizen. De huisbezoeken en het extra toezicht moeten leiden tot een betere leefbaarheid in de buurt.

"Vertrouwen, daar gaat het om."

(AV-kernteam)



“In de eerste 3 maanden van 2009 zijn 28 kinderen doorverwezen naar het JeugdSportFonds.”

Wie werken in de AV-teams samen?

De gemeente Amersfoort is opdrachtgever voor het project AV-teams. In Kruiskamp zijn de corporaties de Alliantie Eemvallei en Portaal Eemland medeopdrachtgever. De uitvoering ligt in handen van de Stichting Welzijn Amersfoort (SWA), die de projectleiding verzorgt en de intakers aanstuurt.

Werkwijze AV-teams

De intakers nemen de huisbezoeken af en helpen de bewoners direct op de goede weg bij eenvoudige vragen of wanneer zij willen gaan deelnemen aan een activiteit.

Het komt voor dat er in een huishouden meer problemen tegelijk spelen. Hierbij kan gedacht worden aan een combinatie van laag inkomen, schuldenproblematiek, werkloosheid, psychische of andere gezondheidsproblemen, eenzaamheid, rouwverwerking en opvoedingsproblemen. In dat geval wordt aan de bewoner toestemming gevraagd om de problematiek te bespreken in het kernteam. In het kernteam wordt samengewerkt door:

- de projectleider en intakers van SWA;
- een casemanager van Beweging 3.0, divisie maatschappelijke zorg en dienstverlening. Hij of zij wordt in het algemeen caseverantwoordelijke bij meervoudige problematiek en is een belangrijke schakel naar het reguliere hulpaanbod op gebied van zorg, integratie en opvoeding;
- een medewerker van de hoofdafdeling Sociale Zekerheid van de gemeente, voor hulp op het gebied van uitkeringen,

arbeidsintegratie en minimaregelingen;

- een medewerker van Stadsring 51 voor sociaal juridische hulp, zoals administratieve hulp en schuldhulp;
- een opbouwwerker van SWA met kennis van de geschiedenis van de buurten en hun bewoners, voor vragen op gebied van leefbaarheid en samenleven en sociale contacten;
- een medewerker wijkbeheer van de Alliantie of een medewerker klantbeheer van Portaal, voor vragen over de woning en directe woonomgeving.

Vragen van meer bewoners tegelijkertijd op het gebied van de woning, woonomgeving en leefbaarheid worden door de opbouwwerker en de medewerker van de corporaties samen opgepakt en omgezet in een gezamenlijke activiteit voor de hele buurt.

De projectleider van SWA is coördinator binnen ieder kernteam en onderhoudt directe contacten met het Buurttoezichtteam en de wijkagent. Zowel Buurttoezichtteam als politie zijn ook samenwerkingspartner binnen de AV-team-aanpak.

Waar zijn de AV-teams actief?

De AV-teams gaan sinds 2008 op huisbezoek in verschillende buurten in Liendert, Kruiskamp, Randenbroek/Schuilenburg, en de Ganskuijl (Vermeerkwartier). In deze wijken wordt ook door het Buurttoezichtteam gesurveilleerd. Vanaf 2010 zullen ook buurten in het Soesterkwartier door intakers van het AV-team worden bezocht.

“Doel is mensen te versterken en hun kansen en vertrouwen te vergroten.”

Martin van Dongen* verhuisde twee jaar geleden vanuit Amsterdam naar Amersfoort. Door ziekte wilde hij graag wat dichterbij zijn familie wonen en na een revalidatieperiode in een verpleeghuis, kreeg hij vrij snel een woning in Kruiskamp toegewezen. In het begin liep hij tegen veel dingen op en net toen hij zich af begon te vragen wat hij zou moeten doen als er echt problemen zouden komen, belde één van de intakekers van het AV- team aan zijn deur.

Bewoner is blij met AV-team:

‘Afspraak is afspraak. Wat ze beloven doen ze ook.’

‘De intakeker heette me welkom in de buurt en vroeg me of ik behoefte had aan contact. Dat kwam voor mij precies op het goede moment. Ik kende de weg niet in Amersfoort en wist niet bij welke instanties ik kon aankloppen. Daar heeft de dame die mij bezocht me mee geholpen. Ze bracht me in contact met maatschappelijk werker Wim Jacobs en aan hem heb ik veel te danken. Hij helpt me bij het regelen van heel veel zaken, dat had ik anders echt niet voor elkaar gekregen.’

Hulp opbouwend bedoeld

Financieel gezien had Martin de dingen niet voor elkaar. ‘Het was echt een zootje. Samen met maatschappelijk werk heb ik toen gekeken naar wat beter zou kunnen. In het begin vond ik dat wel moeilijk, je hele hebben en houden ligt op tafel. Door mijn ziekte ben ik wel eens vergeten om bepaalde rekeningen te betalen en daar schaam ik me eigenlijk wel voor. Maar de hulp is opbouwend bedoeld. Als je ziet wat er nu opeens allemaal opgelost

AV-team aanpak:

***‘Het versterken van mensen.
Het vergroten van hun kansen en
hun zelfvertrouwen.’***

kan worden, dan ben ik juist heel blij met alles wat er gebeurt. Inmiddels woon ik samen met mijn vriendin, ze heeft net een operatie ondergaan. Wat de ziektekostenvergoeding betreft was het nogal een kluwen, maar samen met het AV-team heb ik die knoop kunnen ontwarren.’

Eigen verantwoordelijkheid

‘Omdat de mevrouw van het AV-team naar mij toe kwam, voelde ik ook geen drempel om hulp te vragen. Eerst dacht ik: ‘t zal allemaal wel, maar iedereen is heel sympathiek en niet opdringerig. Afspraak is afspraak, wat ze beloven dat doen ze ook. En wat me ook aanspreekt is dat ze je weliswaar hulp bieden, maar ze nemen je niet alles uit handen. Ze verwijzen je naar de juiste organisaties door, maar je blijft zelf verantwoordelijk. Ik heb eigenlijk alleen positieve ervaringen met het AV-team. Mijn buurman raakt een beetje dement en heeft wat extra zorg nodig. Zijn naam heb ik dus ook doorgegeven. Het geeft wel een goed gevoel om te weten dat er een beetje op je gelet wordt. Als ik niet met het AV-team in aanraking was gekomen, dan had ik nu diep in de problemen gezeten!’

**Om privacy redenen is deze naam gefingeerd*

“De intakeker als persoon is belangrijk. In haar had ik vertrouwen.”





Intakers constateren:

‘Mensen moeten je eerst vertrouwen, voordat ze iets vertellen.’

Sehnaz Sahin werkt als intaker in Kruiskamp. Samen met haar collega Laila Kasri, werkzaam in Ganskuijl, en andere collega intakers legt ze huisbezoeken af. Eerst ontvangen de bewoners een brief, met daarin de vraag of ze een gesprek willen met een intaker van het AV-team. Met deze vraag belt de intaker aan bij de bewoner. Als het antwoord positief is, volgt er een gesprek dat over een zestal levensgebieden gaat. Sehnaz: ‘ We hebben het over de woning en de woonomgeving, maar ook over meer persoonlijke zaken als gezondheid, sociale contacten, inkomen, werk en dagbesteding en leren en opgroeien. In hun eigen omgeving voelen mensen zich beter op hun gemak. Dat maakt het gemakkelijker om over problemen te praten.’

Laila: ‘Soms zet je mensen door het gesprek aan het denken. Laatst was ik bij een vrouw die veel lichamelijke klachten had. Ze bleek buitenshuis alles met de auto te doen en daardoor kreeg ze veel te weinig lichaamsbeweging. Ik verwees haar naar een gymgroep voor vrouwen en een wandelgroep. Toen ik later contact met haar opnam, vertelde ze me dat ze is gaan sporten en dat is mooi om te horen. Het is namelijk de bedoeling dat we mensen activeren om aan de wijkactiviteiten mee te doen. Soms verkeren ze in een sociaal isolement en hierdoor help je ze op weg om eruit te komen.’

Signaleren en activeren

Sehnaz: ‘ Wij zijn er om te vragen of mensen hulp nodig hebben en als zij dit zelf niet kunnen, om hen te helpen de juiste hulp te krijgen. Ook stimuleren we mensen om aan activiteiten mee te doen. Met toestemming van de bewoner brengen we de hulpvragen in tijdens de overleggen met het kernteam. Dan kan er vaak meteen actie ondernomen worden en dat is het mooie van de AV-teams. Je kunt heel snel contact maken met mensen. Soms kom je behoorlijk problematische situaties tegen. De manier waarop het kernteam daarna heel daadkrachtig een hulpverleningstraject kan starten, is succesvol. Bewoners vanuit

andere wijken benaderen ons wel eens of we dáár ook niet op bezoek kunnen komen!’

Luisterend oor

Laila: ‘Soms zijn mensen gewoon al blij dat je eens naar ze luistert. Dat geeft ze het gevoel dat ze er toe doen, dat ze belangrijk zijn. Er is wel eens een taalbarrière maar omdat ik Arabisch spreek en mijn collega Turks, komen we er vaak wel uit. Ik vraag dan altijd wel of de bewoner op Nederlandse les zit, want de taal is belangrijk. Als je die niet spreekt ben je afhankelijk en dat maakt je kwetsbaar. Wat we bespreken blijft trouwens in eerste instantie altijd onder ons. Pas als mensen daar toestemming voor geven, breng ik de informatie in tijdens het kernteamoverleg. Dat is belangrijk, want er moet vertrouwen zijn.’ Sehnaz: ‘Wij zijn geen hulpverleners, wij komen op bezoek en inventariseren, activeren en helpen waar nodig bij een ‘warme’ toeleiding naar de juiste hulpverlening.’

“In sommige gevallen denk ik: Knap dat je het redt!”



AV-kernteam:

'Bundeling is kracht'

Eens per twee weken komen ze bij elkaar, de organisaties die betrokken zijn bij de AV-teams. Het kernteam bestaat uit vertegenwoordigers van Beweging 3.0, de afdeling Sociale Zekerheid van de gemeente, Stadsring 51, woningcorporatie de Alliantie Eemvallei of Portaal Eemland en het opbouwwerk van Stichting Welzijn Amersfoort. Iedere wijk waar een AV-team actief is, heeft zijn eigen kernteam. Tijdens de overleggen bespreekt het team onder leiding van projectleider Marja Hamers van SWA nieuwe multi-probleem aanmeldingen en de voortgang van lopende zaken. De enkelvoudige hulpvragen en vragen rond activering worden niet besproken in het kernteam. De intakekers ondersteunen de bewoners, waarbij dit nodig is, naar de juiste instelling of organisatie.

"Ons doel is bewoners toe te leiden naar hulpverlening."

'Vaak is een huurachterstand of overlast het eerste teken dat het niet goed gaat met een bewoner', vertelt Tosca van der Zijden, als medewerker wijkbeheer namens de Alliantie betrokken bij één van de teamoverleggen. 'Het is vaak een signaal voor andere problemen. Wat we willen voorkomen, is dat iemand uit zijn of haar huis gezet wordt. Door inzet van het AV-team zijn we er vroeg bij en zijn er kortere lijnen naar eventuele hulpverlening.' Wim Jacobs, maatschappelijk werker en casemanager van Beweging 3.0 vult aan dat het toe leiden naar ondersteuning één van de doelen is van de AV-teams. 'Een netwerk voor jezelf opbouwen is niet voor iedereen zo eenvoudig. Er is een groep mensen die dat niet kan en daar helpen we ze dan ook bij. Het is belangrijk om een vertrouwensband met de bewoners te krijgen. Onze intakekers zijn van cruciaal belang voor dit project, daar zit het succes. Ze leggen het eerste contact, waarna ze verslag uitbrengen aan het kernteam. De bezochte bewoners zijn meestal blij dat er eens naar ze geluisterd wordt. Vaak slepen ze al een hele hulpverleningsgeschiedenis achter zich aan. Op een gegeven moment hebben ze de boel de boel gelaten en dan gaat het mis. Om deze mensen er toch weer bij te halen en de verbroken trajecten te herstellen, gaan we het gesprek met ze aan. Gewoon bij ze thuis, het is heel laagdrempelig.'

Financiële situatie inzichtelijk maken

Stadsring 51, de organisatie van Sociaal Raadslieden en financiële hulpverlening speelt een belangrijke rol binnen het kernteam als het om regelingen op het gebied van inkomen gaat. Marije Mors: 'Wij kijken samen met de betrokkenen naar hun financiële situatie. Soms hebben mensen allerlei abonnementen of geven



Vooraan vlnr: Laila Kasri en Sehnaz Sahin

Daarachter vlnr: Marije Mors, Wim Jacobs en Tosca van der Zijden

ze veel weg in de vorm van giften. Het inzichtelijk maken van de uitgaven is een eerste stap. Daarna kan er budgetbeheer volgen of we bieden mensen een cursus thuisadministratie aan. Het is wel eens confronterend voor de bewoners, dat ze zoveel openheid over hun privésituatie moeten geven. Dat is nodig om iets te kunnen doen en als de mensen zien dat het werkt is het vaak geen probleem. Als je het in kleine stapjes aanpakt, wordt het overzichtelijk en werk je ernaar toe dat ze het zelfstandig kunnen gaan oppakken. Mensen weten soms niet dat ze voor bepaalde financiële regelingen in aanmerking kunnen komen. Ze hebben bijvoorbeeld geen geld om hun kinderen te laten sporten. De intakekers van het AV-team wijzen op het Jeugd sportfonds en vaak blijkt een bijdrage vanuit die pot mogelijk te zijn, waardoor een kind wél op voetbal kan.'

Positieve insteek

Tosca, Wim en Marije beamen alle drie dat de kwaliteit van de hulpverlening beter gewaarborgd is door de goede samenwerking binnen het kernteam. Wim: 'Ik zie dat de bewoners daardoor op veel levensgebieden beter gaan functioneren. Soms is het voor hen ook niet gemakkelijk en het is vanaf onze kant ook wel eens goed om je dat te realiseren. In de wijken waar de AV-teams werken, hebben we veel te maken met één oudergezin, veelal vrouwen met een traumatisch verleden. Ze moeten vaak aan veel maatschappelijke eisen voldoen; werken, hun kinderen goed opvoeden, terwijl er soms psychisch van alles speelt. Dan vind ik het knap dat ze het nog op die manier voor elkaar krijgen! Dat spreek ik dan ook uit. Daar win je vertrouwen mee en bovendien bereik je met een positieve insteek vaak meer.'

"Vertrouwen, daar gaat het om."

Opbouwwerkers activeren:

'1000- dingen week zet iedereen aan het werk'

Magda Bannink en Marieke van Krugten werken als opbouwwerkers in Liendert en Rustenburg. Aan de hand van signalen die ze vanuit het AV-team ontvangen, organiseren zij concrete, positieve acties voor de buurtbewoners.

Doelstelling van de positieve acties is om bewoners te betrekken bij de activiteiten in de wijk. 'Op die manier haal je ze uit de anonimiteit', aldus Magda. 'Door elkaar te ontmoeten, bouw je aan vertrouwen. Sommige mensen hebben zoveel problemen aan hun hoofd, dat ze uit zichzelf niets in hun eigen naaste omgeving of buurt doen.'

Marieke, haar collega vult aan: 'Met de 1000- dingen week willen we signalen vanuit het AV-team over de woonomgeving zoveel mogelijk oppakken. Tijdens de gesprekken met de intakers gaat het gesprek meestal over privé-zaken, maar we willen ook wat doen met klachten die over de flat gaan. De 1000- dingen week is heel concreet en praktisch, we zetten iedereen aan het werk. Regelmatig krijgen de intakers bijvoorbeeld signalen dat de portieken vies zijn, of dat er vuil bij de containers ligt. Door een grofvuilactie te koppelen aan de 1000- dingen week, proberen we ergernis bij bewoners weg te halen.'

Van verhalenverteller tot schoonmaakactie

Magda organiseerde in De Horsten (Liendert) een 1000-dingen week. Met De Buitenkast als uitvalsbasis, was er elke dag iets te doen waarbij bewoners uitgenodigd werden mee te doen. De eerste dagen waren er vooral kinderactiviteiten, maar ook de oudere buurtbewoners stroopten de mouwen op. Magda somt op: 'Abe de Verhalenverteller kwam langs en Theatergroep 'We zijn al begonnen' speelde een voorstelling bij de Arendshorst. De renovatie van de flat was daarbij uitgangspunt. Verder organiseerden studenten van de Hogeschool Utrecht een spellencircuit en onder leiding van beeldend kunstenaar John Konijn maakten kinderen een muurschildering à la Mondriaan. Meisjes van 10 tot 15 jaar



werkten samen met een fotograaf aan hun uitstraling en jongens bouwden vloten.'

Maar niet alleen de kinderen hadden het druk. Alle huishoudens in De Horsten ontvingen tijdens de 1000-dingen week een brief van de Alliantie met daarin het verzoek om de galerij schoon te maken. Als gevolg hiervan sloeg het grootste deel van de benaderde bewoners aan het boenen. Ook was er een actie in samenwerking met de ROVA, waarbij het afval gecontroleerd werd.'

'Het was een hele geslaagde week, met veel leuke activiteiten. Met kansen voor een verdere stevige inzet vanuit het opbouwwerk, in samenwerking met andere partijen.'

"De Buitenkasten hebben een belangrijke functie in de buurt; het zijn centrale plekken waar bewoners elkaar ontmoeten."





Buurttoezichtteam

Amersfoort Vernieuwt

Amersfoort Vernieuwt is een programma waarin de woningcorporaties de Alliantie Eemvallei, Portaal Eemland en de gemeente Amersfoort samen werken aan het verbeteren van de buurten in de naoorlogse wijken Liendert, Rustenburg, Randenbroek, Schuilenburg en Kruiskamp in Amersfoort.

Met vernieuwing en verbetering van de wijken, willen de gemeente en corporaties de leefkwaliteit verhogen. De projecten gaan over samenleven, wonen, werken, leren, leefbaarheid en veiligheid en voorzieningen.

Bewoners en ondernemers in de buurten moeten vooruit komen door Amersfoort Vernieuwt, doordat ze kansen krijgen op verbetering van de woonomgeving, sociale ontwikkeling en economische verbetering. De verbeteringen op deze gebieden versterken elkaar. De aanpak is telkens tweeledig: op individueel én collectief niveau.



Resultaten in 2008

In 2008 zijn 450 huishoudens bezocht. Gemiddeld deden 6 van de 10 huishoudens waar we aanbelden mee aan een activerend interview. Van alle geïnterviewden is 2/3 naar aanleiding van het interview, met hulp van het AV-team, een nieuw activerings- of hulpverleningstraject ingegaan. Binnen de trajecten onderscheiden we activering/hulpverlening op het gebied van:

- wonen en woonomgeving
- werk en inkomen
- gezondheid, zorg en opvoeding
- sociale activering

Voorbeelden op het gebied van sociale activering zijn: Wijk-centrum (activiteiten sociaal cultureel werk en vrijwilligerswerk), Jeugd Sport Fonds, Vrouw- en Kind Centrum, NVA, Buitenkast, Samen Voortburgeren, Nederlandse les, opbouwwerk, kinderdagverblijf, peuterspeelzaal, Ik & mezelf, Arabische les en Wijk en Psychiatrie.

Het Buurttoezichtteam

Zoals al aangegeven is de inzet van een Buurttoezichtteam (BTT) vast onderdeel van de AV-team-aanpak. Doel is om door meer toezicht en handhaving de hoeveelheid afval en zwerfvuil, overlast en vandalisme in de (semi)openbare ruimte terug te dringen.



Een BTT bestaat uit één medewerker Stadstoezicht en één medewerker van de Alliantie Eemvallei. In 2008 is er één BTT actief geweest voor de wijken Kruiskamp, Liendert, Schuilenburg en Randenbroek. Naar aanleiding van de activerende interviews zijn in 2008 extra surveillances uitgevoerd op plaatsen waar overlast van jongeren werd ervaren. Ook zijn gerichte acties uitgevoerd tegen het verkeerd stallen van fietsen en het verkeerd aanbieden van huisvuil. Naast meldingen via de interviews krijgen de BTT's meldingen via het Meldpunt Woonomgeving van de gemeente.

Door de inzet van Buurttoezichtteams ontstaat meer grip op de kwaliteit van de gemeenschappelijke ruimten van woongebouwen en de directe woonomgeving. Denk hierbij bijvoorbeeld aan minder rondslingerend vuil en afval en minder fietsen op plekken waar ze niet horen.



AMERSFOORT VERNIEUWT

Iedereen doet mee!



Colofon

Deze nieuwsbrief is een eenmalige uitgave (dd juli 2009) van Amersfoort Vernieuwt.

Tekst: Amersfoort Vernieuwt i.s.m. Bureau Vice Versa, Zwolle

Vormgeving: Prins en Prins vormgevers, Amersfoort

Fotografie: Renée Nieuwenstein (Bureau Vice Versa), Wil Groenhuijsen,
Amersfoort Vernieuwt

Drukwerk: Mailfors

Oplage: 2.500 stuks

Meer informatie over Amersfoort Vernieuwt vindt u op www.amersfoortvernieuwt.nl