



Buurtteam

Buurtteams
Breed Welzijn in
's-Hertogenbosch

DAGE- LIJKS LEVEN

CIJFERS

2017, individuele ondersteuning

Vrijwillige Thuishulp	760 matches
Opvoedondersteuning	529 trajecten
Mantelzorg	385 trajecten
Wijkwerk	3546 informatie en advies
Wijkwerk	1151 activeringsgesprekken
Wijkwerk	1303 toelidingsgesprekken
Meer met elkaar	105 trajecten
Informatie en Advies Juvans	993 trajecten
Multiprobleem Huishoudens	197 trajecten
Algemeen maatschappelijk werk	1274 trajecten
Schoolmaatschappelijk werk, basisonderwijs	202 trajecten
Persoonlijke ondersteuning kort	2276 trajecten
Persoonlijke ondersteuning lang	157 trajecten
MEE K1 procesbegeleiding	12 trajecten
MEE K3 Mediation	9 trajecten
MEE- Kortdurende ondersteuning	875 trajecten

2017, collectieve diensten en trainingen

Welzijn Divers	
Opvoedondersteuning	29 groepen
Mantelzorg	12 activiteiten
Ambulant kinderwerk	25 projecten, grote activiteiten
Ambulant kinderwerk	30 wekelijkse kinderclubs en activiteiten
Wijkwerk	290 diensten ondersteund
Meer met elkaar	270 bijeenkomsten
Juvans	
Jeugd	37 groepen
Ouders	3 groepen
Volwassenen	17 groepen
MEE	15 groepen

We zijn in 2017 gestart met de Buurtteams. Cijfers over dat eerste jaar zijn beschikbaar, maar uiteraard nog niet te vergelijken met eerdere jaren. We gebruiken deze cijfers als beginstaat voor de komende jaren. In 2017 zijn via de Buurtteams 13.774 trajecten individuele ondersteuning ingezet. Sommige trajecten waren kortdurend, andere meer complex en intensief. De 728 groepsactiviteiten in het overzicht collectieve diensten en trainingen zijn een opsomming van allerlei soorten, kleine en grote activiteiten. Sommige activiteiten waren wekelijks, andere incidenteel. Waarbij alle activiteiten vraaggestuurd waren.

INHOUDS-OPGAVE



Overzicht Cijfers

Pagina 2

Inleiding

Pagina 4-7

Interviews

Pagina 8-9

Pagina 14-15

Pagina 26-27

Thema #1

Pagina 10-13

Thema #2

Pagina 16-19

Thema #3

Pagina 22-25

Er op af

Pagina 30-31

Thema #4

Pagina 32-35

Colofon

Pagina 36

DAGE- LIJKS LEVEN

Buurteams Breed Welzijn 's-Hertogenbosch



OPDRACHT BASISONDERSTEUNING: DE LAT LAG HOOG

In 's-Hertogenbosch bieden negen Buurteams basisondersteuning in de wijk. De teams zijn actief sinds 2017 en de start was spannend. Werkers van MEE, Juvans maatschappelijk werk en Welzijn Divers kregen de opdracht om samen invulling te geven aan basisondersteuning in buurten en wijken. De teams hadden de taak om met buurtbewoners te bouwen aan een leefomgeving waar mensen fijn wonen en waar zij aandacht hebben voor elkaar. Ook hadden de teams de taak om bereikbaar en beschikbaar te zijn voor vragen, en vervolgens te doen wat er nodig was; soms voor individuele bewoners, soms voor de hele buurt en vaak voor allebei. Die vragen konden gaan over alles wat het leven mooi en ook moeilijk maakt. Denk onder meer

WE BOEKEN RESULTATEN

Hoe is het de Buurteams sindsdien vergaan? Is de 'nieuwe formule' van basisondersteuning succesvol gebleken en is er een fundament gelegd voor anders werken of nieuwe manieren van verbinden in buurten en wijken? We zijn een heel eind en we ontwikkelen door. In dit magazine delen we de resultaten.

aan relaties, financiën, gezondheid, meedoen in de maatschappij, mantelzorgen, samenleven met veel verschillende mensen in de buurt, je huishouden op de rit houden en/of je kinderen veilig grootbrengen. Daarbij was het zaak om ook de scope te houden op het netwerk van professionele partners in de wijken. Van wijkpleinen, scholen, politie, GGD en woningcorporatie, naar Sociaal Wijkteam, Weener XL, GGZ en alle andere gespecialiseerde partners. En al werkende werden de teams uitgedaagd om hun expertise en ervaring in te brengen, maar niet per se de ongeschreven regels en wetten van de drie moederorganisaties. Het mocht anders en het mocht breed. Samenvattend: de lat lag best hoog.

**Samenvattend:
de lat lag best
hoog**

WE BOEKEN RESULTATEN

- **Iedereen** kan bij het Buurteam terecht met alle vragen. Dankzij de breed beschikbare expertise kunnen de teams alles oppakken.
- **Vaker** zijn de Buurteams in staat om preventief te werken. De Buurteamwerkers ervaren de impact van bereikbaar en beschikbaar zijn; zij pikken vaker vragen op voordat dingen echt uit de hand lopen.
- **Bewoners** en Buurteamwerkers ervaren de kracht van meerdere sporen naast elkaar: individuele mensen ondersteunen en via groepsgerichte aanpak buurten versterken.
- **Buurteams** leren steeds beter om samen te kijken. Kijk je als team door de Buurteam bril, dan zie je meer en andere dingen. En omdat je samen kijkt, kom je ook gemakkelijker en effectiever samen in actie. Van Buurteam bril naar basisondersteuning en meedoen voor iedereen. En dat is een verrijking voor de inwoners van de stad 's-Hertogenbosch.

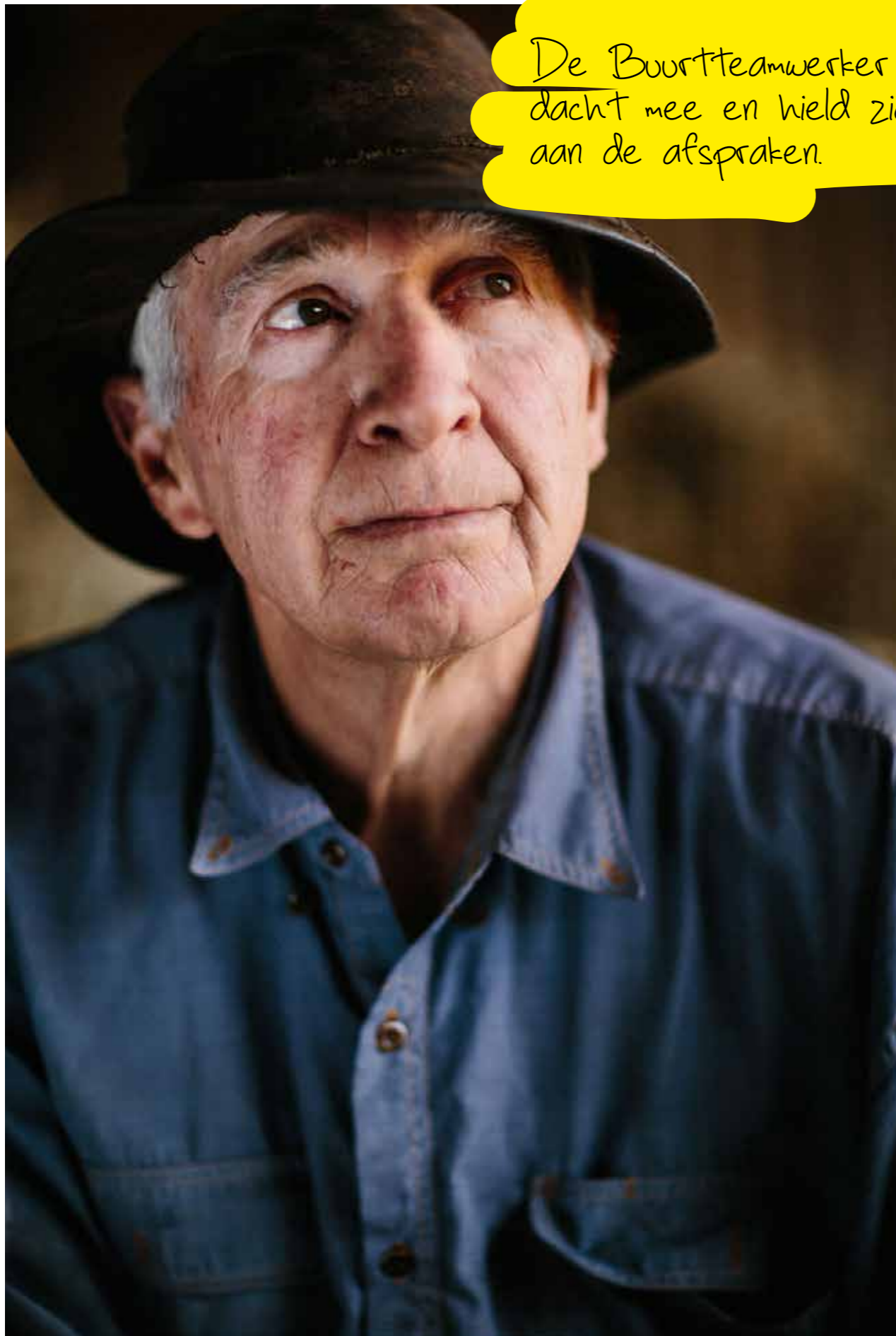
Alle verhalen in dit magazine zijn echt. Maar vanwege privacy van betrokkenen zijn foto's en verhalen van en over bewoners geanonimiseerd.

STAD VAN VERHALEN

De verhalen in dit magazine zijn van Buurteamwerkers. Ook vertellen vijf inwoners hun verhaal over de samenwerking met het Buurteam. Bewust hebben we gekozen voor het delen van verhalen die direct uit de dagelijkse praktijk komen. De oprecht vertelde verhalen van werkers en inwoners maken invoelbaar wat er speelt in de stad. In die zin zijn deze verhalen niet alleen een weerslag van de werking van de Buurteams. In dit magazine vertellen inwoners en Buurteamwerkers ook een deel van het actuele verhaal van de stad 's-Hertogenbosch.



De Buurtteamwerker dacht mee en hield zich aan de afspraken.



Jamal

“Sinds 1970 woon ik in Den Bosch en ik heb gewerkt in veel banen. Mijn laatste baan was buitengewoon opsporingsambtenaar (boa). Na mijn pensioen zijn er veel dingen misgegaan.”

“In korte tijd veranderde mijn leven. Een scheiding van mijn vrouw en mijn kleine zoontje. Ik zie hem niet en ik mis hem. Er waren ook financiële zorgen en na de scheiding had ik geen onderdak. Toen ik deze huurwoning kreeg aangeboden, moest ik die wel nemen. Ook al was het huis in slechte staat van onderhoud en had ik helemaal geen meubels en geen cent in mijn zak, niks. Het was alsof ik in de zee zwom. Af en toe zag ik de horizon, maar meestal niet. In die tijd had ik contact met een maatschappelijk werkster van het Buurtteam. Zij hielp me op verschillende puntjes en zij bracht me ook in contact met haar collega. Ook

hij hielp, vooral met praktische dingen zoals meubels regelen. Alles wat u ziet in dit huis is me gegeven. Ook regelde hij een vrijwilliger die de tuin opruimde. Die was enorm verwaarloosd en als hartpatiënt kan ik niet veel. Natuurlijk was ik gelukkig met de hulp van de Buurtteamwerker! Hij belde, kwam, dacht mee en hij hield zich aan de afspraken. Maar als je lang in de ellende zit, denk je vanzelf dat het geen zin heeft om erover te praten. Weet u, ik wil niet zeuren. Ik wil sterk zijn. En ondertussen ben ik als een bord van 40 jaar oud. Het eten kan nog zo lekker zijn, de barsten en krassen blijven.”

WEET U, IK WIL
NIET ZEUREN.
IK WIL STERK ZIJN.

Geen gedoe van
kastje naar de muur
of dubbele intakes



Voor de hele stad

Iedereen kan bij ons terecht met vragen over alles

Alle buurtbewoners kunnen bij ons terecht met alle vragen. Dat lukt steeds beter. De Buurtteams bestaan uit basisprofessionals vanuit Welzijn Divers, Juvans maatschappelijk werk en MEE. Samen stemmen zij maximaal af op de vragen waar mensen mee komen en zij kiezen voor 1 proces van ondersteuning; dus geen gedoe van kastje naar de muur of dubbele intakes. Werkers pakken vragen gezamenlijk op en vanuit die brede basis organiseren zij ondersteuning op maat. In expertise en ervaring versterken zij elkaar. De een weet veel van ouderen en een ander van vechtscheidingen, huiselijk geweld, begeleiden van mensen met een beperking of juist van kinderwerk. En is specialistische kennis niet beschikbaar in het team, dan wordt die ingevlogen. Anderen nemen het dan voor een deel over, maar dat wil niet zeggen dat het team uit beeld gaat. De werkers blijven letterlijk in de buurt. Open staan, verbinden en vertrouwen geven, zijn dagelijks werk.

AAN DE SLAG MET EEN KLUWEN VAN VRAGEN

"In ons wekelijks Buurtteamoverleg vertelde ik over een buurtbewoner met een beperking. Ik was met hem in gesprek gekomen toen ik mijn rondje liep door de wijk. Ik had wel opgepikt dat het niet super liep in zijn leven en we besloten tot een gezamenlijk huisbezoek. Mijn collega van MEE kwam erbij en eerlijk gezegd, was ik bang dat zo'n duo huisbezoek veel tijd zou kosten. Maar het liep echt anders. Omdat die buurtbewoner mij al vertrouwde, kon mijn collega makkelijk mee naar binnen. Dat was pluspunt 1. Eenmaal in gesprek kwam er een stroom van vragen voor de dag. Er was gedoe met financiën, famieliekwesties en de buurt die moeilijk deed. Mijn collega pakte de persoonlijke vragen op en haar tips op maat voor deze verstandelijk beperkte man waren ook voor mij super leerzaam. In datzelfde gesprek stemden we af dat ik het buurtverhaal zou oppakken. In 1 uur tijd konden we beiden onze expertise inzetten. In plaats van langzamer gingen we sneller!"

ZICHTBAAR BESCHIKBAAR ZIJN IN DE BUURT

"Een poosje geleden was ik betrokken bij een dreigende situatie in een flat. Twee jonge bewoners veroorzaakten veel frictie bij direct omwonenden. Bij het minste geluid van de burens belde een van hen de politie en de burens waren er helemaal klaar mee. Mijn collega ging als eerste bij het tweetal op bezoek. Het verhaal werd niet helemaal helder, maar duidelijk werd wel dat de psychiatrie betrokken was. Ik heb ervaring in de psychiatrie, dus vroeg mijn collega of ik ging kijken en praten. Toen bleek dat de vrouw autisme had en de man van het stel kampte met niet-aangeboren hersenletsel (NAH). Hij was super gevoelig voor geluiden en wist dat ook van zichzelf. Dus als hij iets hoorde bij de burens, belde hij meteen de politie. Dat was zijn manier van de-escaleren. De buurt had daar helemaal geen weet van en zijn telefoontjes zorgden voor veel onbegrip. Samen met het Sociaal Wijkteam bracht ik hulp in huis en mijn collega nam contact op met de buurt. Die duidelijke rolverdeling werkte goed. In gesprek met het tweetal kon ik de overlastkwestie helemaal aan de kant schuiven en dat kwam het vertrouwen ten goede. Ondertussen legde mijn collega in de buurt uit hoe het zat met die telefoontjes. Hij vertelde dat we bezig waren en vroeg om enig geduld. Omdat hij zichtbaar beschikbaar was voor de buurt, groeide ook daar vertrouwen. Natuurlijk wist de buurt niet alles, maar het lukte om de reacties over en weer minder heftig te maken. En dat leidde tot iets meer begrip en rust in de buurt."

Samen in gesprek, taken verdelen en expertise inzetten

**INVESTEREN IN CONTACTEN,
OOK BIJ KINDEREN**

"Er zijn nogal wat kinderen in de stad die noodgedwongen de zorg hebben voor ouders en/of broertjes en zusjes. Deze (heel) jonge mantelzorgers zijn tamelijk onzichtbaar; we bereiken ze moeilijk. Via ons Buurtteam zijn we aan de slag gegaan met het thema jonge mantelzorger. En we besloten iets nieuws te doen. Jeugdwerk is vaak sport en dat is geweldig. Maar bij het bespreekbaar maken van mantelzorg kiezen we voor theater. Kinderen van groep 7 en 8 gaan ook zelf spelen. Het wordt een grootse voorstelling met veel fun voor de kids. We bieden ze een leuke ervaring die ze kunnen meenemen. Maar de serieuze kant van mantelzorg, dat het zwaar kan zijn en dat je hulp mag vragen, is er ook. Deze 'sandwichformule' gebruiken we vaker. Eerder maakten we samen met kinderen een film over pesten en in die film legden de kinderen heel wat kwetsbaarheden bloot. In ons Buurtteam hebben we niet de illusie dat we elk kind meteen in het goede spoor trekken. Maar met deze projecten geven we wel iets mee. En ook sterk: als kindwerker loop ik veel op straat en ik kom ze allemaal weer tegen. Ook de kinderen die kwetsbaar zijn. Ik signaleer, houd contact en schakel zo nodig collega's in van mijn Buurtteam. Kinderwerk hoort in het Buurtteam. Immers, in die eerste 12 jaar begint het allemaal."

"Juvans werkt met Krachtgroepen* voor bewoners. Vanuit ons Buurtteam maken we de Krachtgroep formule passend voor alle mensen in de wijk; ook voor mensen met een beperking. Ik zie de mentaliteitsverandering in ons team. We komen van ons eiland af en we durven kennis en cliëntgroepen samen te brengen. Dan kun je veel. Ons Buurtteam is er voor iedereen."

* Zie de korte toelichting op pagina 14.

Wat bieden de Buurtteams?

- Basisondersteuning voor volwassenen, jongeren en kinderen
- Mantelzorgondersteuning
- Individuele ondersteuning en groepsondersteuning
- Altijd focus op preventie
- Expertise vanuit welzijnswerk, maatschappelijk werk en ondersteuning aan mensen met een beperking
- Ervaringsdeskundigheid en zelfhulp
- Verbinding tussen kinderwerk, opvoedondersteuning en schoolmaatschappelijk werk
- Brede deskundigheid op de leefgebieden financiën, relaties en veiligheid
- Kennis over opvoeden en opgroeien

MET DE BUURT-
TEAMWERKER HEB
IK NOG CONTACT; ZIJ
WIL DAT IK STERKER
WORD EN ECHT OP
MIJN EIGEN BENEN
KAN STAAN.

Fatma

**“Binnenkort verhuis ik naar mijn eigen
appartement, samen met mijn 2 kinderen.
Dat maakt me zo blij!”**

“De afgelopen jaren heb ik samen met de kinderen bij mijn moeder gewoond. Na de scheiding had ik geen andere optie. Ik was toen 24 jaar en vanwege m'n verhuizing naar Den Bosch zat ik zonder werk. De eerste tijd was het fijn om bij m'n moeder te zijn. Ik had haar gemist! Maar ik deelde 1 kamertje samen met de kinderen en in en rondom huis was vaak veel drukte en herrie. De politie kwam regelmatig aan de deur. Het was geen veilige situatie en via de school van de kinderen kwam ik in contact met het Buurteam. Ik gaf aan dat ik weg wilde bij mijn moeder. Dat was moeilijk, maar het moest. Elke keer als er weer iets was, maakte ik me zorgen dat de politie mijn kinderen zou meenemen. De Buurteamwerker ondersteunde me bij het aanvragen van urgentie voor een eigen woning. En dat is dus gelukt! Binnenkort kan ik zelf

bepalen wie er deurtje in of uit gaat. De kinderen zijn heel blij, ook al moeten ze naar een andere school. In onze nieuwe buurt heeft een buurvrouw me al op de koffie gevraagd. Dat vind ik fijn. Met de Buurteamwerker heb ik nog contact; zij wil dat ik sterker word en echt op mijn eigen benen kan staan. Denk bijvoorbeeld aan bellen met de instanties en werk zoeken. Bij die dingen word ik meteen strak in mezelf; dat is van de stress en de agressie. Ik heb dus besloten om mee te doen aan een Krachtgroep*. Dan kan ik straks echt zelf mijn benen doppen.”

**In een Krachtgroep breng je samen met andere deelnemers je situatie in kaart. Je ontdekt je eigen kwaliteiten en leert hoe je problemen of belemmeringen op een andere manier kunt aanpakken. In de Krachtgroep is veel ruimte voor leren van en met elkaar.*

Mevrouw de Jong

“Toen ik nog goed vooruit kon, deed ik alles zelf. Ik ging naar naailes, zwemmen in Vlijmen, reed in m'n auto naar m'n familie en, ook al heb ik geen partner, van vereenzaming was geen sprake.”

Ik voelde me nooit eenzaam. Maar dat is veranderd. Ik viel en hield er een scheurtje in mijn bekken aan over. Daarna viel ik nog een keer en brak ik mijn pols op een nare manier. Nu loop ik moeizaam met een rollator en oefen ik intensief om kracht terug te krijgen in mijn handen. Ik ben aan huis gekluisterd en afhankelijk van anderen. Voor de boodschappen, maar ook voor sociale contacten. Toen ik net die pols gebroken had, had ik gelukkig de tegenwoordigheid van geest om de beheerder van het buurthuis te bellen. Zij seinde de Buurteamwerker in. Ik kende hem wel, maar had 'm eerder nooit nodig gehad. Nu wel en dat snapte hij meteen. Hij voelde wel aan dat ik niet graag hulp vraag en hij begreep me ook toen ik zei dat ik hier in het appartementengebouw weinig aansluiting vind. De mensen willen alles weten van iedereen. Daar voel ik me niet prettig bij; ik houd van mensen, maar ben ook gesteld op mijn privacy. De Buurteamwerker respecteert dat en hij is op zoek gegaan naar vrijwilligsters buiten het appartementencomplex en dat is fijn. En tot mijn verrassing heeft hij me 'gekoppeld' aan een meneer die wel hier in de flat woont. Elke week rijdt ik nu met die meneer mee naar het winkelcentrum. Hij doet zijn boodschappen en ik de

mijne. Dat gaat uitstekend. Zelf vind ik het nog steeds moeilijk om afhankelijk te zijn. Maar die meneer, de vrijwilligsters en de Buurteamwerker maken daar helemaal geen probleem van. Dat helpt me enorm. Die Buurteamwerker zou ik zo weer bellen. Hij neemt me serieus, hij is geen kletser en hij luistert. En mensen die luisteren, zijn schaars tegenwoordig.”

Ik ben gesteld
op mijn privacy.
De Buurteamwerker
respecteert dat.

Per direct de
losse eindjes aan
elkaar knopen



Basisondersteuning

We zetten in op snel, passend en effectief

De inzet van de Buurteams is vrij toegankelijk en dichtbij huis beschikbaar voor alle inwoners van 's-Hertogenbosch. Met andere woorden: de Buurteams zijn de eersten bij wie mensen terecht kunnen. De vorming van 9 teams in de verschillende stadsdelen is een bewuste keus geweest. De Buurteamwerkers willen mensen ontmoeten en opzoeken in hun eigen omgeving. En bij de vorming van de teams is goed gekeken naar wat elke wijk nodig heeft. De ene buurt kent meer of andere vraagstukken dan de andere. Dat maakt dat het ene Buurteam ook groter is dan het andere en dat teams soms verschillend zijn toegerust met specialistische expertise. Maar alle teams bieden basisondersteuning op maat. En elk team stelt zichzelf ten doel om bij een vraag of signaal snel, passend en effectief te handelen. Liefst voordat levens echt uit de rails lopen.

LOSSE EINDJES AAN ELKAAR KNOPEN

“Een van onze Buurtteamwerkers had al contact met Michelle. Zij heeft een verstandelijke beperking, net als haar ouders, en het gezin kent een roerige geschiedenis van vallen en opstaan. Omdat Michelle geen gemakkelijk persoon is, had mijn collega ook een lijntje met het Sociaal Wijkteam (SWT). Daar werd gewerkt aan een plaats begeleid wonen voor haar. Maar voordat het zover was, zakte Michelle door het ijs; zij werd suïcidaal, de betrokken SWT-medewerker was op dat moment met vakantie en per direct bespraken we de situatie in ons Buurtteam. Daar bleek dat meerdere werkers haar goed kenden; enkele jongerenwerkers hadden in het verleden met haar gewerkt. Ook kende een werker de buurman van de familie; die man kwam daar over de vloer en wist wel ongeveer wat er speelde. We besloten die losse eindjes aan elkaar te knopen en alle bekenden in te zetten. Via de jongerenwerkers en de buurman hielden we intensief contact met Michelle, ook 's avonds en in het weekend. We hielden dat vol totdat de gespecialiseerde hulpverlening rond was. Voor ons was dit een positieve ervaring: op stel en sprong knutselden we een werkend vangnet. Momenteel woont Michelle in een voorziening voor begeleid wonen. Het gaat redelijk met haar.”

VOORAL OOK DE PRAKTISCHE DINGEN REGELEN

“Via een van de basisscholen kreeg ons Buurtteam vlak voor de zomervakantie een terloopse vraag: kunnen jullie iets doen voor een jonge alleenstaande moeder met een depressie? Ze heeft jonge kinderen en we vragen ons af hoe ze het redt in de zomervakantie. Een van onze werkers weet veel van depressies en zij ging op bezoek bij de moeder. Al snel bleek dat de moeder ook tobde over geld en dus nam de collega ook budgetcoaching mee in de gesprekken. Een andere collega pakte het draadje van de kinderen op; via de wijkwerker konden zij meedoen aan kindervakantiewerk. En omdat boodschappen doen lastig kan zijn als je depressief bent, schakelden we via het Wijkplein enkele vrijwilligers in. Zodat het gezin in ieder geval eten op tafel had. Dit was voor ons een schoolvoorbeeld van basisondersteuning: snel praktische dingen regelen zodat het huishouden op de rit bleef. En daarnaast de support voor moeder. Beide waren even belangrijk en in een half uurtje hadden we voor dit gezin de afspraken op de rit. Die hele zomervakantie bleven we het gezin volgen; wekelijks namen we door hoe het liep.”

KIEZEN VOOR MEER SPOREN TEGELIJKERTIJD

“Via het Wijkinfopunt kwamen we in gesprek met een echtpaar met relatieproblemen. De vrouw had recent de diagnose autisme gekregen en zij was boos en gefrustreerd. Haar man wilde helpen, maar zij liet dat niet toe. Ook waren er financiële problemen en de vrouw nam dat heel zwaar. Ik begon met gesprekken met het stel en gelukkig kon ik daarbij de brede kennis van ons Buurtteam inzetten. Mijn collega wist veel van autisme en dat hielp enorm. Toch liep het anders dan ik verwachtte: na een aantal gesprekken besloot de man dat hij niet verder wilde met de relatie en hij ging apart wonen. In goed overleg met hen beiden pakte mijn collega de contacten op met de vrouw en ik bleef in gesprek met de man. Samen hielpen we hen om de praktische dingen van huis en financiën redelijk af te ronden. Hij was bovendien erg bang dat zij zichzelf iets zou aandoen en ook dat konden we opvangen. Aan beide kanten kwam er meer ruimte en rust. Wel mooi: ondertussen woont het stel weer samen. Misschien ook omdat de vrouw goed begeleid is op het autisme; ze leert hoe ze daar mee kan leven. Ik kan dit niet met zekerheid zeggen, maar ik denk dat onze gezamenlijke en tijdige inzet verschil heeft gemaakt. Uiteindelijk kon het stel samen een krachtiger stap zetten.”

NIET WACHTEN OP DE SYSTEMEN

“Mij is erg bijgebleven hoe snel we samen in actie kwamen. Een mevrouw kwam met een algemene vraag bij een vrijwilliger in het Wijkplein. Die hoorde dat mevrouw een dementerende moeder verzorgde. Omdat ik mantelzorg expertise heb, nam ik het gesprek over. Toen bleek dat mevrouw overbelast was; het ging op haar werk niet meer en er was geen medische hulp voor de moeder. Vanuit ons Buurtteam kon ik vlot schakelen: mantelzorgondersteuning en maatschappelijk werk, maar ook een arts en psychogeriatric. Niet wachten op de systemen, maar via korte lijnen in actie komen. Deze manier van werken geeft mij een goed gevoel. We kunnen iets doen voor mensen.”

Zorgen dat het huishouden op de rit blijft



Het woord Basisondersteuning zou je op het verkeerde been kunnen zetten. Alsof het enkel gaat om lichte vragen en problemen. Dat klopt niet. Basisondersteuning staat voor: de vrij toegankelijke ondersteuning op de plekken waar mensen wonen, werken en samenleven. Dichtbij mensen horen de Buurtteams alle mogelijke vragen en het gebeurt regelmatig dat een Buurtteamwerker trekt aan 1 draadje, waarna er een kluwen van problemen voor de dag komt. Van tijdelijk een vrijwilliger nodig tot opvoedvragen, overbelaste mantelzorgers, huiselijk geweld, huisuitzetting of schuldenproblematiek. De Buurtteams pakken alles op; zichtbaar en present voor individuen, groepen en buurten.



DE BUURTTEAMS
ZIJN DE EERSTEN
BIJ WIE MENSEN
TERECHT KUNNEN.

Mensen voelden
dat ze er niet alleen
mee zaten



Individueel en collectief

De kracht van samen bestaat echt

De Buurteams ondersteunen individuele bewoners. Tegelijkertijd helpen we buurten met een groepsgerichte aanpak of bij gezamenlijke vragen van buurtbewoners. Beide sporen versterken elkaar. We zetten in op zelfredzaamheid van individuele mensen en samen bouwen we aan sociale netwerken die gaan voor leefbare buurten.

OVERLAST IN OPENHEID BESPREKEN

"Vorig jaar nam iemand van de woningcorporatie contact op met mij. In een van 'onze' buurten veroorzaakte iemand met verward gedrag veel overlast. Ik wist eigenlijk meteen dat ik het gesprek breed wilde trekken, met een bijeenkomst voor de hele buurt. Overlast speelde namelijk op meer plekken en het leek me zinvol om collectief te bespreken wat je nou kunt doen bij overlast in jouw buurt. Samen met de wijkagent, de woningcorporatie en GGZ-professionals nodigden we de hele buurt uit. Ik wist dat direct omwonenden sceptisch waren over een bijeenkomst. Zij

hadden al vaak aan de bel getrokken en 'er werd toch niet geluisterd'. Maar de mensen kwamen en ieder mocht vertellen wat hij of zij wilde. Wat betekent het voor jou als je te maken krijgt met overlast of verward gedrag? Er kwam veel emotie en vooral boosheid en ik bleef die vrije ruimte bewaken: vertel jouw verhaal. Professionals zijn geneigd om meteen te interpreteren of iets te zeggen richting oplossing. Dat deed ik nu niet. Alles kon gezegd. Van 'we willen weten wie we kunnen bellen', tot 'ik wil een hek om mijn tuin'. Op een gegeven moment stond een jonge man op:

“jullie praten over die verwarde persoon in jullie buurt. Ik ben ook schizofreen, net als hij’. Dat was ontroerend, het raakte me en toen kwam er nog een verhaal: een buurtbewoner vertelde dat zijn dochter het psychisch erg moeilijk had. Zij liep wel eens verward over straat. De man had dat nooit durven vertellen in de buurt. Op die avond losten we de overlast niet op. Maar er gebeurde wel iets anders: mensen deelden met elkaar dat het niet zo gemakkelijk was om in dat buurtje te wonen. En ze voelden dat ze er niet alleen mee zaten. Daarna spraken mensen elkaar in de buurt gemakkelijker aan. Er was meer openheid. Sommige buurtbewoners gaven toe dat zij overlast nu anders zagen. Niet minder vervelend, maar er zat wel een mens achter.”

METEEN INSPELEN OP VRAGEN

“Een groepje dames in de wijk wilde een training weerbaarheid Rots en Water, een heel mooie activiteit die ze er infietsten naast de buurtbarbecue. Ze kwamen bij mij met iets wat ze zelf hadden gesignaleerd: alleenstaande moeders in de wijk die hun kinderen ook wilden opvoeden in weerbaarheid. Ik was aange naam verrast en blij met het vertrouwen dat we kregen. Vervolgens bleek een collega in ons Buurteam ook trainer Rots en Water. Zo hadden we meteen een een-tweetje! De training is zes keer georganiseerd met een clubje van zes moeders. Het was een succes. Voor mij zegt dit verhaal iets over de kracht van samen; in die buurt en in ons eigen team!”

Soms een worsteling

In het individuele en collectieve komen het traditionele maatschappelijk werk en welzijns-werk elkaar tegen. In dit groeiproces ervaren de Buurteams vaker de kracht van samen. Maar er is ook worsteling. En soms draait een gezamenlijke aanpak anders dan je wilde.

Zo vertelde een maatschappelijk werker dat zij individueel en systeemgericht kijkt. Haar collega wijkwerkers kijken anders, namelijk buurtgericht en breed. Bij een gesprek beide perspectieven meenemen, gaat niet vanzelf. “Voor mij is het lastig om in een eerste gesprek met een cliënt bijvoorbeeld ook te vragen of iemand kwaliteiten heeft die nuttig zijn in de wijk”, aldus de maatschappelijk werker. “Ik heb zo veel andere vragen te stellen. Ik zie de overlap wel, maar het is nog zoeken voor mij. Ik voel ook twijfel als gezegd wordt dat onze Buurteams mensen beter kunnen helpen. Bij ons in de Buurteams, in het Sociaal Wijkteam en ook bij de partnerorganisaties zijn best vaak wisselingen. Je hebt een goede inhoudelijke klik met een wijkagent of iemand bij het Wijkteam en dan is die ineens weer weg. Hoe kunnen we iets opbouwen zonder dat nieuwe mensen steeds opnieuw het wiel willen uitvinden? En hoe voorkomen we dan dat

de systemen opnieuw leidend worden? Deze vragen houden me bezig.”

En af en toe loopt het toch anders

De volgende ervaring gaf gemengde gevoelens bij twee Buurteamwerkers. Hun aanpak was succesvol, maar tegelijkertijd ook weer niet. Zij vertelden over een jonge man die hulp vroeg; hij wilde een postadres. De vrouwelijke Buurteamwerker zou op huisbezoek gaan, maar zij wist dat deze man een reputatie van geweld had in de stad. Genoeg reden om een sterke mannelijke collega mee te vragen. “Dat pakte goed uit”, aldus de vrouwelijke collega, “hij sprak die jongen aan op een manier die van mij misschien niet wordt geaccepteerd. Hij zei: wat doe je zelf eigenlijk? Waarom ga je niet gewoon werken? Vervolgens hadden we in het gesprek ieder onze eigen rol. Beetje good cop, bad cop, vrouw, man, hulpverlener, wijkwerker. Uiteindelijk is er geen postadres aangevraagd en is die jongen zelf in actie gekomen. Wel jammer: we krijgen nu geen van beiden nog contact met hem. Dat is een zorg, want het is een jongen met criminele vrienden die je liever in beeld houdt. Dat is dus niet gelukt met deze aanpak.”

Naast de buurtbarbecue ook een training weerbaarheid



peter en silvia

**“Die Buurtteamwerker kwam onverwacht aanwaaien.
Nou ja, niet helemaal. Ik had problemen met de
woningcorporatie. Ik had huurachterstand opgebouwd
en zij dreigden me uit huis te zetten.”**

“Een mogelijke huisuitzetting gaf mij gigantisch veel stress. Er kwam wel geld binnen want ik werk via Weener XL bij de plantsoendienst. Maar ik kon het simpelweg niet meer overzien; ik wist niet hoe ik het kon oplossen. De woningcorporatie vroeg het Buurtteam om bij mij langs te gaan. Dus eigenlijk kwam die Buurtteamwerker precies op tijd. Ook al hoefde het voor mij helemaal niet hoor; ik vertrouw niet veel mensen. Tegelijkertijd: dakloos worden, wilde ik ook niet. Dus besloot ik verder te gaan. De Buurtteamwerker regelde andere bewindvoering want degene die ik had, had er een puinhoop van gemaakt. Ook regelde hij dat ik kon gaan sporten en meedoen aan een agressietraining. Ik stond zo zwaar onder spanning, dat was niet gezond meer. Ondertussen groeide het vertrouwen. Als hij belde met de woningcorporatie liet hij ons meeluisteren en ook mails kwamen altijd met cc naar ons. Hij vroeg het ook bij elk ding: ‘voel je je hier goed bij? Klopt dit voor jullie?’ Hij deed niks achter onze rug om en dat is misschien wel het allerbelangrijkste. Nu heb ik dus andere bewindvoering, kan ik in m'n huis blijven en dankzij mijn Buurtteamwerker kan ik ook weer terug in de schuldsanering. Als ik nu 2,5 jaar doorbijt ben ik schoon. Dan kan ik verder met

mijn leven, samen met mijn zoontje, mijn vriendin en de honden. Als je me vraagt wat de Buurtteamwerker anders doet, dan zeg ik: hij is niet partijdig. Maar hij staat wel achter je. Hij vraagt niet alleen vertrouwen, hij geeft het ook. Dat doet me goed.”

*...ondertussen
groeide het
vertrouwen.*

ROBBERTUS

**“Ik ben slachtoffer geweest van een gewelddadige
roofoverval en daar heb ik niet aangeboren
hersensletsel (nah) aan overgehouden.”**

“Die heftige gebeurtenis heeft mijn leven totaal veranderd en 7 jaar lang heb ik niet de support gekregen die nodig was. Mensen zien niet wat er mis is onder de motorkap. Via de Weener XL medewerker en mijn huisartsenpraktijk ben ik in contact gekomen met de Buurtteamwerker in mijn wijk. Zij heeft veel kennis van nah en ze heeft me vanaf het eerste gesprek serieus genomen. Een soort redding. Het was overigens een hele stap voor mij om haar te contacteren. Mijn moeder, die ook mijn mantelzorger is, heeft me erg gepusht en ik kreeg ook ondersteuning van mijn psychiater, artsen in België en de huisartsenpraktijk. Achteraf gelukkig maar. Via het Buurtteam krijgt mijn moeder inmiddels ook mantelzorgondersteuning. In de afgelopen periode zijn veel dingen aangepakt: een Buurtteamwerker helpt me in het contact met de woningcorporatie. Ik wil graag medehuuder worden, naast mijn moeder. Dat zou me veel rust geven voor de toekomst. Ook ondersteunen de mensen van het Buurtteam bij mijn financiën en bijvoorbeeld bij de aanvraag van een gehandicaptenparkeerkaart of scootmobiel bij de gemeente. En via het Buurtteam ben ik nu bij een kookclub en ga ik naar activiteitencentrum Duinendaal. Bijzonder dat dit allemaal

kan via 1 team. Sinds die gewelddadige roofoverval ben ik behoorlijk achterdochtig. Als dat nu speelt, kan ik altijd terecht bij mijn Buurtteamwerker; zij is mijn klankbord en steunpunt. Ik heb de mazzel van goede mensen in mijn omgeving. Maar er zijn genoeg mensen die tussen de wal en het schip vallen. En als je hen zegt ‘je kan daar hulp krijgen’, dan zijn ze afwerend. Die afweer, die angst hoeft niet. Ik spreek uit ervaring en wil hierin ook helpen. Misschien kan ik een voorbeeld zijn voor mensen. Mijn wens is dat alle hulporganisaties onder 1 dak komen, zowel in noord, west, zuid, oost van de stad, toegespitst op mensen met niet-aangeboren hersensletsel, mensen met aangeboren hersensletsel of mensen die 100 procent valide zijn, zodat we niet steeds van het kastje naar de muur worden gestuurd.”

**BIJZONDER DAT
DIT ALLEMAAL
KAN VIA 1 TEAM.**



GAAN VOOR
ZELFREDZAME
BEWONERS EN
LEEFBARE
BUURTEN

Voor acute zorgen
zijn er de Er-op-af
werkers.



Er op af

DIRECT IN ACTIE BIJ ZORGELIJKE SIGNALLEN

De Buurteams zijn bereikbaar en beschikbaar voor alle inwoners van Den Bosch. Soms zijn er signalen waar niet morgen, maar NU iets mee moet. Denk aan mensen die flink in de war zijn, of agressief, of mensen die om andere redenen acuut door het ijs gezakt zijn.

Voor acute zorgen zijn er de Er-op-af werkers. Elke werkdag is er 1 op pad, de hele stad door. Deze werkers maken deel uit van de Buurteams en zij hebben veel expertise op het gebied van hulpverlening en maatschappelijk werk. Krijgen zij een signaal, bijvoorbeeld van de wijkagent, huismeester, huisarts, buurvrouw of familie, dan zijn zij binnen enkele uren ter plekke, kijken wat er nodig is en laten pas los als het geregeld is. Daarbij dwingen zij zichzelf om scherp te kijken. Wat speelt hier nu eigenlijk? Niet de slagboomdiagnostiek van 'oh verslaafde, dus dan moet je daar naartoe', of 'psychiatrisch, dus dan ga je naar dat andere loket'. De Er-op-af werkers maken contact, luisteren en doen wat vandaag moet gebeuren. Vaak kunnen zij daarmee erger voorkomen. Natuurlijk is soms opname nodig voor mensen in crisis. Maar er zijn ook andere manieren van stut en steun regelen voor iemand die even onderuit gaat in het leven. En soms blijkt de crisis heel anders te zijn dan iedereen dacht. Daar kom je dus alleen achter als je er op af gaat.

HUP OP DE FIETS! NAAR DIE MENSEN TOE

"Een vrijwilliger van het Wijkplein belde. Er was zorg over een echtpaar dat daar regelmatig kwam. De man zou zijn vrouw in huis opgesloten houden. Er was al een zorgprofessional gebeld en die had gemeld bij Veilig Thuis. Maar daar was een wachtlijst. Dus of Er-op-af misschien iets kon doen. Mijn eerste reactie was: eerst even Veilig Thuis bellen. Puur gewoontegedrag en ik corrigeerde mezelf meteen: nee, niet nu een andere professional bellen. Naar die mensen toe! Hup, op de fiets! Ik belde aan bij dat echtpaar en ik werd hartelijk onthaald. Ze waren blij dat ik kwam. Wat bleek nu? Die mevrouw had psoriasis en daar had ze het enorm moeilijk mee. Ze schaamde zich en werd steeds depressiever. Haar man wist zich geen raad en was zo bezorgd om haar veiligheid dat hij alle deuren op slot deed. Dan kon ze in ieder geval niet weg om zichzelf iets aan te doen. Ik heb meteen maatschappelijk werk geregeld voor het echtpaar en lotgenotencontact voor mevrouw. Bij Er-op-af draait het om direct investeren in die cliënt, in plaats van overleg tussen professionals over wie wat gaat oppakken."



Kijk je door de Buurtteam bril, dan zie je een completer beeld



Breed welzijn, breed kijken

Geen roze bril, maar een Buurtteam bril

De Buurteams kijken niet meer door de bril van 3 moederorganisaties. Steeds meer kijken zij door een en dezelfde Buurtteam bril. Wat zij zien, is niet altijd positief. Of zoals een van de werkers het verwoordt: 'er is veel verdriet achter de voordeuren'. Maar de kracht van breed kijken, leefgebieden aan elkaar verbinden en samen schakelen, werkt uit. In de ontwikkeling van breed welzijn worden de werkers steeds meer elkaars verlengstuk.

Een gesprek met twee Buurtteamwerkers

OF WE WILDEN GAAN KIJKEN BIJ EEN MENEER DIE ZIJN HUIS ZOU VERWAARLOZEN

Werker 1: "Tijdens mijn aanmeldienst bij Juvans kreeg ik een familielid van meneer aan de telefoon. Hij zou zijn huis en zichzelf verwaarlozen, dus of iemand wilde gaan kijken. Toevallig woonde deze

meneer in ons Buurtteamgebied. Samen met mijn collega ging ik op huisbezoek. Gewoon kennismaken en misschien was er ruimte om het signaal van dat familielid te bespreken. Nou, dat ging aardig."

Werker 2: "Ik weet nog dat we daar aankwamen en dat ik dacht 'het valt best mee'. Meneer zelf maakte zich niet echt zorgen; het waren zorgen van mensen om hem heen. Hij vertelde veel over zichzelf en mijn collega haakte daar goed op in. Zij vroeg door en ze zag ook andere dingen dan ik. Samen vulden we elkaar goed aan. Zij pakte de persoonlijke dingen en ik probeerde helder te krijgen hoe het nu ging in het contact met buurtbewoners."

MISSCHIEN KONDEN WE MENEER EEN TIP GEVEN

Werker 1: "Meneer gaf aan dat hij inderdaad af en toe de schoonmaak uitstelde. Wat was daar erg aan? Nou, niet veel. Een opgeheven vingertje helpt meestal niet. Aanreiken van een tip is nuttiger. Bijvoorbeeld etensresten opruimen om ongedierte te voorkomen. Prima en vandaar kwamen we op andere dingen. Zijn vriendin was recent overleden en meneer kwam nog maar weinig zijn huis uit. Hij vertelde dat hij verstand had van administratie. Wie weet, kon hij vrijwilligerswerk doen? Mooi! Meneer woonde dicht bij het wijkgebouw en we nodigden hem uit: kom koffiedrinken op woensdagochtend. Mijn collega is er dan ook!"

OVER HOE WE BLEVEN BEWEGEN

Werker 2: "Twee weken later kwam hij en we steggelden wat over het vrijwilligerswerk. Meneer was zeker 80 jaar en dacht aan werken als vrijwillige chauffeur of als vrijwilliger die mensen helpt bij hun administratie. Maar al pratende leek de kookclub hem ook aardig, dus daar gingen we mee aan de slag. Dat liep prima, maar na een paar maanden verloren we hem toch weer een beetje. En opnieuw kwam er een telefoontje van het familielid." Werker 1: "Weer gingen we samen langs en ik kaartte het 'bellen door anderen' aan. Want het ging zo: iemand uit de flat belde het familielid en het familielid belde ons. Terwijl die meneer daar niet van wist. Dat kon dus anders."

EN DE WINST VAN DUO KIJKEN

Werker 2: "Mijn collega reikte hem openingen aan om zelf te bellen. Dat lukt tot nu toe. Voor mij is dit een goed voorbeeld van de kracht van ons Buurteam. Door onze Buurteam bril krijgen we een redelijk compleet beeld. Ik heb mijn ogen op de buurt en mijn collega zit meer op de lijn van individuele bewoners. We vullen elkaar aan. We zien en horen meneer regelmatig; we zijn in de buurt en het contact blijft."

Ogen op de buurt
en op individuele
bewoners





Buurtteam

Dit is een uitgave van Breed Welzijn 's-Hertogenbosch. Breed Welzijn wil bijdragen aan een inclusieve samenleving waarin iedereen kan meedoen. De Buurtteams spelen hierin een belangrijke rol.

Dank aan alle bewoners en Buurtteamwerkers die hun bijdrage hebben geleverd aan deze uitgave.

Colofon

Concept en tekst: Ilse van Dongen, Tilburg

Fotografie: Olaf Smit, 's-Hertogenbosch
(met uitzondering van beeld pagina's 8 en 14)

Vormgeving: Beelenkamp Ontwerpers, Tilburg

Druk: Groels. PRINT\MEDIA\PEOPLE, Tilburg

De Buurtteams zijn onderdeel van Breed Welzijn 's-Hertogenbosch; een samenwerking van Juvans Maatschappelijk werk en Dienstverlening, Welzijn Divers en MEE regio 's-Hertogenbosch. De Buurtteams zijn bereikbaar via de Wijkpleinen en/of de huidige telefoonnummers van de moederorganisaties.

Juvans Maatschappelijk Werk en Dienstverlening
073 - 644 42 44

Welzijn Divers
073 - 612 44 88

MEE regio 's-Hertogenbosch
073 - 640 17 00

© Breed Welzijn 's-Hertogenbosch, 2018

