



# Jaarverslag 2022

# Inhoud

Inhoud.....	2
1. Inleiding .....	3
2. Toezicht .....	4
3. Algemeen.....	5
3.1. Ontwikkelingen.....	5
3.2. Kwaliteit.....	8
3.3. Cliëntenparticipatie .....	9
4. Dienstverlening Buurtteam Amsterdam Centrum.....	10
4.1. Cliëntstromen .....	10
4.2. Analyse cliënten.....	11
4.3. Hulpvragen.....	12
4.4. Resultaten afgezet tegen doelen .....	13
4.5. Informatie en Advies .....	14
4.6. Trends en ontwikkelingen .....	15
5. Stadsdeel.....	16
5.1. Ouderen .....	16
5.2. Armoede.....	18
5.3. Mantelzorg .....	20
5.4. Welzijn op Recept.....	21
5.5. Laagdrempelige inloopmomenten .....	22
5.6. Verbinding in de buurt.....	23
5.7. Inzet en begeleiding van vrijwilligers .....	24
6. Veilige Haven .....	26
7. Projecten Werk, Participatie en Inkomen .....	27
7.1. SHV op locatie .....	27
7.2. Schuldhulpverlening aan ondernemers .....	27
7.3. Convenant beschermingsbewind.....	28
7.4. Herstelproject Toeslagen Affaire .....	28
7.5. Intensieve jongerenschuldhulpverlening (IJSHV) .....	29
Bijlage 1: Organisatie .....	30
Bijlage 2: Cijfers.....	32
Bijlage 3: Jaarcijfers .....	34

# 1. Inleiding

Op het fundament van coöperatie Buurtteam Amsterdam Centrum staat inmiddels een mooi huis. Er is natuurlijk nog heel wat af te werken, maar de basis is goed. Hier mogen we trots op zijn. In 2021 zijn de werkzaamheden van Buurtteam Amsterdam Centrum uitgevoerd door coöperatiepartner CentraM. Op 1 januari 2022 zijn alle medewerkers in dienst gekomen van de coöperatie. Deze transitie is soepel verlopen.

Wij hebben sterke teams gebouwd met enthousiaste medewerkers die goed toegerust zijn voor hun taak. Ze zijn zich bewust in en voor welke wijk ze werken, met welke problematiek en uitdagingen. Ze gaan verbindingen aan met formele en informele partners om de kwaliteit van het werk en de effectiviteit en duurzaamheid van de inzet te vergroten. In het bijzonder gaat veel aandacht uit naar de samenwerking binnen en met de sociale basis. In 2022 is de samenwerking met de specialistische zorg ook sterk verbeterd, gebruikmakend van elkaars expertise. We houden bovendien spreekuren bij specialistische partners Arkin en HVO Querido.

De interne verbindingen hebben extra aandacht gekregen om een nog betere integrale hulp- en dienstverlening vorm te geven. Er lopen diverse pilots die in 2023 zullen leiden tot een besluit over de meest effectieve vorm. Binnen de coöperatie hebben we het gesprek over integrale samenwerking verdiept. Hoe kunnen we omwille van de Amsterdammer de verbinding sterker maken tussen de coöperatiepartners perMens, Regenboog Groep, Emile Thuiszorg, DOCK en CentraM? Naast de kwaliteit van de dienstverlening is de samenwerking ingegeven door de vraag hoe we samen de toenemende hulpvraag het hoofd kunnen bieden bij een gelijkblijvend budget.

In 2022 was het nog zoeken naar wat het ontstaan van Buurtteam Amsterdam Centrum betekende voor de samenwerking binnen Inclusief Centrum. Inmiddels is dit goed uitgekristalliseerd. Iedereen ziet dat we samen meer kunnen realiseren dan alleen en alle partners willen nadrukkelijk investeren in die samenwerking. Inclusief Centrum heeft haar netwerk bovendien uitgebreid. De versterking van het netwerk is vooral zichtbaar op de terreinen dementie en bij verbinding jeugd/volwassenen. Dit laatste is verbonden met ons armoedepreventieprogramma, gefinancierd door onze moederorganisatie Stichting Zorg en Bijstand.

Buurtteam Amsterdam is in 2022 een sterk merk geworden, met één duidelijk gezicht. Natuurlijk met ruimte voor de couleur locale. De buurtteamorganisaties hebben in 2022 een sterke stedelijk organisatie neergezet. Met een goed jaarplan, duidelijke deelplannen (zoals op het vlak van leren en ontwikkelen, communicatie, meten is weten) en een stevige inzet op de transities. Ook hier zijn de grootste bouwactiviteiten achter de rug en gaat het er nu om het huis mooi af te werken.

Dit is mijn laatste jaarverslag. Wegens pensionering verlaat ik op 1 mei na 29 jaar de organisatie. Na een stevige externe procedure is interne collega Nynke Vlieger als beste uit de bus gekomen. Ik ben hier blij mee. Nynke kent de organisatie door en door. Het mooi afwerken van ons huis is bij haar in goede handen.

Else de Wit  
Bestuurder Buurtteam Amsterdam Centrum

## 2. Toezicht

Het jaar 2022 was het eerste volledige kalenderjaar voor de coöperatie Buurteam Amsterdam Centrum. Na een jaar vol transities en veranderingen in 2021, was 2022 het jaar waarin Buurteam Amsterdam Centrum kon focussen op de interne organisatie en teams.

Als Algemene Leden Vergadering is één van onze taken om toezicht te houden op de coöperatie. Aan het begin van 2022 heeft de Algemene Ledenvergadering stilgestaan bij wat haar rol is en hoe zij die rol van toezichthouder wil vervullen. De meerwaarde van de leden van de coöperatie komt voort uit de rol die de leden zelf vervullen binnen het sociaal domein in Amsterdam. Deze meerwaarde is één van de punten die we in onze rol van toezichthouder willen inzetten.

Eén van de taken van de Algemene Ledenvergadering was het aanstellen van een nieuwe accountant. Met ondersteuning van de controller van Buurteam Amsterdam Centrum is een selectie gemaakt van potentiële accountants en uiteindelijk is de keuze gemaakt voor Crowe.

Daarnaast heeft het Management Team het afgelopen jaar het strategisch beleid van Buurteam Amsterdam Centrum verder ontwikkeld. De Algemene Ledenvergadering heeft hierin meegedacht tijdens een gezamenlijke sessie met het Management Team. In deze sessie werd voor de Algemene Ledenvergadering goed zichtbaar dat het Management Team een visie heeft over waar zij met Buurteam Amsterdam Centrum naartoe wilt. De Algemene Ledenvergadering kijkt uit naar de verdere ontwikkelingen op dit vlak in 2023.

De remuneratiecommissie heeft begin 2022 de resultaatafspraken voor 2022 de nieuwe arbeidsovereenkomst bij de coöperatie met de bestuurder, Else de Wit, besproken. We hebben later ook de voortgang van de resultaatafspraken besproken en een voorstel voor beloning voorbereid en aan de Algemene Ledenvergadering voorgelegd. In september zijn we in gesprek gegaan over het besluit van de bestuurder om begin 2023 met pensioen te gaan. Daarop hebben we in overleg met de Ondernemingsraad en het Management Team de werving en selectieprocedure voor de nieuwe bestuurder voorbereid. In de laatste maanden van 2022 heeft de Algemene Ledenvergadering, onder begeleiding van Bosman en Vos, en in samenwerking met het Management Team en de Ondernemingsraad de procedure doorlopen voor het vinden van een opvolger voor de bestuurder. Wij zijn erg verheugd dat Nynke Vlieger deze rol vanaf 1 april gaan vervullen en kijken uit naar de samenwerking.

De Algemene Ledenvergadering heeft in 2022 vier keer vergaderd. De Remuneratiecommissie heeft vijfmaal regulier vergaderd en de Auditcommissie driemaal.

Ondanks het gegeven dat het Buurteam Amsterdam Centrum een startende organisatie is, is 2022 met een positief resultaat afgesloten.

De Algemene Ledenvergadering kijkt uit naar de kennismaking met de buurtteammedewerkers tijdens het werkbezoek dat gepland wordt.

Naomi van Es,  
Namens de Algemene Ledenvergadering van de coöperatie

## 3. Algemeen

### 3.1. Ontwikkelingen

#### 3.1.1. Covid-19

Gelukkig is de lockdown in 2022 maar kort geweest. Daarna zijn we nog wel een aantal maanden voorzichtig gebleven. De open inlooppreekuren zijn bijvoorbeeld pas einde voorjaar weer van start gegaan. En de kuchschermen in de spreekkamers zijn nog wat langer in gebruik geweest. In 2022 was ons ziekteverzuim 2,5% hoger dan we gewend waren. Terugkijkend zijn we echter goed door deze periode gekomen.

#### 3.1.2. Buurtteam Amsterdam Centrum

##### **Buurteams**

De coöperatie Buurtteam Amsterdam Centrum heeft vier buurtteams. Deze hebben in 2022 hun bestaansrecht bewezen. In de verschillende buurten van stadsdeel Centrum hebben zij in 2022 vele Amsterdammers ontvangen en ondersteund. In dit eerste volledige jaar van Buurtteam Amsterdam Centrum zijn de teams inhoudelijk sterker geworden en hebben ze hun kennis verdiept.

In elk team zijn er aandachtfunctionarissen met expertise op bepaalde problematiek en/of doelgroep. Binnen de teams zijn zij kennisdrager. Ze helpen hun collega's, waardoor de teams in staat zijn om een diverse groep mensen te ondersteunen.

In het Centrum hebben wij een vast Welkomteam. De medewerkers van dit team voeren de eerste vraagverhelderingsgesprekken met Amsterdammers die ondersteuning nodig hebben. In 2022 hebben we verschillende stappen gezet om de eerste vraagverheldering verder te verbeteren, zodat Amsterdammers nog sneller en beter op de juiste plek terecht komen.

Het werken met ervaringsdeskundigheid is een grote meerwaarde voor onze dienstverlening. Daarom hebben we in 2022 een extra ervaringsdeskundige in dienst genomen. Daarnaast werkten er binnen Buurtteam Amsterdam Centrum in 2022 twee vrijwillige ervaringsdeskundigen. Om de samenwerking met ervaringsdeskundigen nog meer te borgen in de teams, heeft een van onze ervaringsdeskundigen een notitie geschreven over hoe we de samenwerking kunnen optimaliseren.

Na het roerige eerste jaar zijn de buurtteams in 2022 steeds meer tot rust gekomen. Medewerkers weten steeds beter wat zij moeten doen en zijn toegerust op hun taak. Door de evenwichtige opbouw van de teams kunnen ze een breed scala aan hulpvragen aan.

Voor medewerkers en leidinggevendenden is meer sturingsinformatie beschikbaar gekomen. Medewerkers hebben via het registratiesysteem inzicht in hun caseload en leidinggevendenden kunnen monitoren op de caseload per team en per medewerker. In 2023 zullen we in stedelijk verband een dashboard voor medewerkers implementeren dat hun nog beter overzicht geeft over hun caseload.

In 2022 is de laatste overdracht afgerond van cliënten die overkwamen vanuit specialistische aanbieders. De cliënten zijn over het algemeen goed opgepakt en hebben hun weg binnen Buurtteam Amsterdam Centrum weten te vinden. In het afgelopen jaar zijn alle teams voorbereid op de volgende transitie: de transitie dagbesteding die per 1 januari 2023 is gestart. Er is een werkinstructie beschikbaar voor het proces van toegang verlenen in samenwerking met de aanbieders dagbesteding. Daarnaast is er kennisgemaakt met de aanbieders. Hierin zal in 2023 verder geïnvesteerd worden.

Om onze bereikbaarheid en vindbaarheid te vergroten, zijn we in 2022 gestart met een afsprakenspreekuur in de Weteringbuurt en met een inlooppreekuur op een locatie van Mentrum in stadsdeel Centrum.

## Bestaanszekerheid

Zoals we eind 2021 al verwachtten is de vraag naar schuldhulp na enkele jaren van daling en stabilisatie weer toegenomen. Buurtteam Amsterdam Centrum heeft in 2022 inclusief de instroom vanuit het convenantbewind ruim 10% meer aanmeldingen gehad dan in 2021.

### *Aantal aanmeldingen voor schuldhulp per maand*

Maand	2019	2020	2021	2022	Groei tov 2021
Januari	46	35	44	43	-2%
Februari	29	23	26	41	58%
Maart	32	32	43	51	19%
April	37	29	34	36	6%
Mei	30	34	33	26	-21%
Juni	38	42	29	35	21%
Juli	39	35	20	27	35%
Augustus	44	15	27	38	41%
September	42	42	35	33	-6%
Oktober	57	49	26	43	65%
November	28	46	46	46	0%
December	32	25	45	30	-33%
<b>Totaal</b>	<b>454</b>	<b>407</b>	<b>408</b>	<b>449</b>	<b>10%</b>

Het was voor Amsterdammers in vele opzichten een bewogen jaar, met de armoedecrisis als het absolute dieptepunt. In de drie teams (SR, VEOA en SHV) die onder Bestaanszekerheid vallen hebben we de effecten hiervan op vele fronten goed kunnen merken.

De formatie van de teams is stabiel gebleven. Er is weinig verloop; afgezien van enkele tijdelijke krachten zijn er in heel 2022 slechts twee medewerkers uit de teams vertrokken. Het team is door de toegenomen vraag en werkzaamheden verder uitgebreid en er is flink ingezet op de doorontwikkeling van kennis en competenties. We bieden actief opleidingen en (basis)trainingen aan en houden vakinhoudelijk overleg. Ook huren we een vakgroeponder in die inhoud en kwaliteit van ons werk als eerste aandachtsgebied heeft. Verder hebben we na lang zoeken aan het einde van het jaar de vacature voor een tweede teamleider kunnen vervullen.

Aandachtsfuncties zijn in 2022 opnieuw belegd en wij hebben nieuwe superusers. Projecten zijn nieuw leven ingeblazen, zoals het project Sekswerkers. In 2022 is fors geïnvesteerd in integrale samenwerking met de vier buurtteams. Medewerkers van Bestaanszekerheid nemen bijvoorbeeld deel aan alle casuïstiekoverleggen van de buurtteams en werken wekelijks op locatie in de buurt. Ook hebben we ter overbrugging naar de workboards in Myneva een controlerapportage ontwikkeld in de PowerBI. Dit geeft zowel medewerkers als teamleiders overzicht op individuele caseloads.

## Sociale basis

In 2022 hebben we het thematisch werken in onze activiteiten in de sociale basis van stadsdeel Centrum gecontinueerd. We voeren activiteiten uit binnen zeven thema's:

- Ouderen
- Mantelzorg
- Laagdrempelige inloopmogelijkheden (waaronder Pluspunt)
- Armoede
- Verbinding in de buurt
- Vrijwilligersinzet
- Welzijn op Recept

Gelukkig konden we na het aflopen van de maatregelen vanwege Covid-19 in het voorjaar alle inloopmomenten weer opstarten. Bewoners met een vraag voor het buurtteam kunnen weer gewoon binnenlopen in de Huizen van de Buurt. We hebben onze activiteiten gecontinueerd en nieuwe activiteiten ontwikkeld. Zie verder hoofdstuk 5 voor het verslag van onze activiteiten in de sociale basis.

### **Samenwerking tussen buurtteam, schuldhulpverlening en sociale basis**

Buurtteam Amsterdam Centrum voert drie verschillende opdrachten uit. In 2022 zijn de vier buurtteams steeds steviger komen te staan, waardoor we meer aandacht hebben kunnen geven aan integraliteit en onderlinge samenwerking. Er is een werkgroep Samenwerking Buurtteam-SHV ingesteld die bestaat uit medewerkers van de verschillende disciplines. Deze werkgroep heeft voorstellen gedaan om de samenwerking beter te verankeren. In 2023 worden deze voorstellen uitgevoerd.

Naast het versterken van de integrale samenwerking tussen buurtteams en schuldhulp is er gewerkt aan meer kennis over ons werk in de sociale basis binnen de teams. Hierdoor kunnen we in gezamenlijkheid blijven werken aan een laagdrempelig, outreachend aanbod in de sociale basis om bewoners van stadsdeel Centrum preventief en vroegtijdig te bereiken en te ontmoeten. Integraliteit in het aanbod van Buurtteam Centrum aan de bewoners is een speerpunt in 2023, naast goede samenwerking met partners.

#### *3.1.3. Coöperatie Buurtteam Amsterdam Centrum*

De coöperatie Buurtteam Amsterdam Centrum is in najaar 2022 formeel opgericht. 2022 was dus het eerste jaar dat de coöperatie de opdracht Buurtteam Amsterdam in stadsdeel Centrum heeft uitgevoerd. In 2021 bleek al dat de gemeente Amsterdam weinig ervaring heeft met een coöperatie zoals de onze. In 2022 bleek dit ook het geval bij de Belastingdienst. Een coöperatie mag geen ANBI zijn volgens de wet. Wij hebben enige moeite moeten doen om de Belastingdienst te overtuigen dat wij een 'algemeen nut beogende' organisatie zijn. De ANBI-status krijgen wij niet, maar de Belastingdienst heeft gelukkig wel ontheffing verleend van schenkingsbelasting. Daardoor heeft CentraM haar vermogen belastingvrij kunnen schenken aan Buurtteam Amsterdam Centrum.

#### *3.1.4. Inclusief Centrum*

In 2022 is Inclusief Centrum actief gebleven en heeft zij besloten zich te versterken. De betrokken partners hebben zich samen ingezet voor een optimale aansluiting van het diverse aanbod van de verschillende partijen. Ze hebben zich in 2022 specifiek gericht op de thema's Ouderen en dementie, Toegankelijke buurten en in het bijzonder de Huizen van de Buurt en de Verbinding jeugd/volwassenen. Gezamenlijk onderzoeken we als Inclusief Centrum hoe we door goede aansluiting tussen onze organisaties toekomstbestendiger kunnen werken. Dat betekent dat wij samen willen zorgen voor een meer effectieve en duurzame inzet.

#### *3.1.5. Armoede(preventie)*

Stichting Zorg & Bijstand financiert al enige jaren een programma armoedepreventie. In 2022 zijn in het kader van het programma drie pilotprojecten uitgevoerd

De eerste pilot betreft **financiële educatie en integrale ondersteuning aan gezinnen** binnen een noodopvang voor gezinnen van HVO Querido. Het doel is een nieuwe aanpak te ontwikkelen om structurele bestaanszekerheid te bevorderen en intergenerationele armoede tegen te gaan. De samenwerking heeft ertoe geleid dat een sociaal raadvrouw standaard wordt ingezet bij de intakes voor nieuwe bewoners. Er worden activiteiten aangeboden met betrekking tot het omgaan met geld. Er is een vaste schuldhulpverlener die makkelijk kan worden 'ingevlogen'. Door deze pilot kunnen we vroegtijdig vragen rondom geldzaken adresseren en bestaanszekerheid vergroten. We bieden jongeren en gezinnen de mogelijkheid om preventief aan de slag te gaan met budgettaire vaardigheden. Wij bieden ook een Op Eigen Kracht-training aan.

De tweede pilot is een vervolg op de **expertbijeenkomsten** met stakeholders met als doel een verdere bewustwording van de samenleving (o.a. politiek) over de gevolgen van armoede en het stimuleren van de stakeholders om hier actief aan mee te werken. In dit kader hebben we in de zomer een succesvolle bijeenkomst voor de politieke partijen georganiseerd. De buurtteamorganisaties in Amsterdam nemen het stokje over en nodigen de raadscommissie regelmatig uit om met hen van gedachten te wisselen over (de oorzaken van) armoede. De armoedecrisis staat inmiddels hoog op de politieke agenda. En het besef begint te dagen dat we dit niet alleen kunnen bestrijden met allerlei aparte regelingen, maar dat dit vraagt om een integrale, domeinoverstijgende aanpak.

De derde pilot betreft het ontwikkelen van een **integrale aanpak voor gezinnen** die gebruikmaken van de Voedselbank en waarin opvoed- of opgroevraagstukken spelen en/of inwonende jongeren zijn met complexe problematiek. Deze pilot is gaandeweg verbreed en verbonden met het project Verbinding jeugd/volwassenen van Inclusief Centrum. In 2022 is ingezet op breed uitvragen bij de intakes en herintakes van Voedselbankcliënten. We hebben ingezet op een integrale aanpak van gezinsproblematiek door expertise op gebied van opvoed- en opgroei vraagstukken van het Ouder- en Kindteam (OKT) en jongvolwassenenbegeleiding (perMens) te betrekken. We verwijzen actief door naar de sociale basis en we hebben de samenwerking met de Voedselbank verbeterd. Hierdoor kunnen we gezinsproblematiek beter vroegtijdig signaleren en tijdig de juiste hulpverlening inschakelen. Daarnaast is de Voedselbank zich meer bewust van haar signaalfunctie, waardoor ze eerder Buurtteam Amsterdam Centrum inschakelt om hulpvragen op te pakken.

Om de koppeling met hulpverlening van perMens en OKT soepeler te laten verlopen, geven we de gezamenlijke toegang tot zorg meer structureel vorm door elkaar vaker op te zoeken in het preventieve kader. Daarnaast kunnen we het belang van onze samenwerking meer benadrukken door hulpvragen concreet te maken in casuïstiekbeprekingen.

## **3.2. Kwaliteit**

### *3.2.1. Certificering*

In 2022 hebben we te maken gehad met drie certificeringstrajecten: ISO 9001, ISO 27001 en de NVVK-audit. Omdat de eerste twee initiële audits betroffen, was het niet mogelijk om het een en ander (denk aan de interne audit en directiebeoordeling) in elkaar te schuiven. Het vroeg een grote inzet van ons. De trajecten ISO 9001 en de NVVK-audit hebben tot certificaten geleid. De externe audit ISO 27001 vindt voorjaar 2023 plaats.

#### *3.2.1.1. ISO 9001*

Als nieuwe organisatie hebben we onderzocht of we ons kwaliteitssysteem luchtiger, minder bureaucratisch, en meer op hoofdlijnen kunnen maken. Ons vertrekpunt hierbij was het kwaliteitsmanagementsysteem van CentraM. Een extern bureau heeft ons hierbij ondersteund. Het is gelukt, maar achteraf gezien hadden we er beter voor kunnen kiezen het systeem helemaal nieuw op te bouwen. Een voordeel van het intensieve traject is dat de kwaliteitsgevoeligheid enorm is toegenomen.

#### *3.2.1.2. ISO 27001*

In 2022 hebben wij de risico-inventarisatie uitgevoerd en is beleid ontwikkeld. De documentenbeoordeling is positief. De stedelijke Week van de Privacy heeft het besef bij medewerkers enorm vergroot hoe belangrijk informatieveiligheid is. In de teamvergaderingen is geborgd dat dit besef blijft bestaan door het regelmatig op de agenda te plaatsen.



### 3.2.1.3. NVVK

In november heeft de NVVK-audit plaatsgevonden. Deze is met goed gevolg afgerond. Van de twee zaken waaraan we moeten werken is er één te wijten aan de ontwikkelfase waarin wij zitten. De tweede geldt voor alle buurtteamorganisaties: het tijdrovend invoeren van gegevens uit RIS in Myneva.

### 3.2.4. Klachten

Er zijn in 2022 negen klachten binnengekomen. Vier van de klachten hadden betrekking op schuldhelpverlening. Elk team heeft een of meerdere klachten gekregen, op team Oostelijke Eilanden na. De klachten hadden vooral betrekking op bejegening (67%).

De externe klachtencommissie is niet in actie gekomen. Op 1 januari was één klacht nog in behandeling. Van de andere klachten is één klacht als gegrond beoordeeld, twee als deels gegrond en vijf als ongegrond. Twee van de klachten hebben tot bespreking in alle teams geleid en tot aanscherping van de afspraken.

### 3.2.5. Meldingen van agressie- en veiligheidsincidenten

In 2022 hebben onze medewerkers vijf meldingen gedaan over agressie. In alle gevallen is er aandacht geweest voor de betrokken medewerker en is er zorg geboden als dat gewenst was. We hebben de indruk dat er sprake is van 'ondermelding'. Daarom wordt agressie regelmatig in het teamoverleg besproken. Het aantal meldingen is altijd het hoogste in de maanden na de periodieke training omgaan met agressie. Er is een melding vanuit elk team, behalve de Nieuwmarkt. Daarnaast is er een melding over agressie tijdens de intake voor de Voedselbank. Een van de meldingen betrof agressie door een mantelzorger.

In alle gevallen lijkt frustratie aanleiding te zijn tot agressie die niet te herleiden is tot onze werkwijze.

## 3.3. Cliëntenparticipatie

Na veel vergeefse pogingen gedurende lange tijd om de cliëntenraad te versterken heeft de Algemene Ledenvergadering van de coöperatie besloten de cliëntenraad op te heffen en op zoek te gaan naar alternatieven. Sinds september 2022 heeft de coöperatie een medewerker die cliëntenparticipatie als taak heeft. Zij heeft gesprekken gevoerd met mensen van collega-organisaties, zowel binnen als buiten de buurtteams. Voorjaar 2023 leidt dit tot een voorstel om op andere wijze cliëntenparticipatie vorm te geven en te borgen.

## 4. Dienstverlening Buurteam Amsterdam Centrum

Buurteam Amsterdam is volop in ontwikkeling. Sinds de start op 1 april 2021 zijn er diverse aanpassingen doorgevoerd in het registratiesysteem om de methodiek te verankeren. Hierover zijn stedelijke afspraken gemaakt. Dit heeft tot gevolg dat de indeling veranderd. Daardoor is de indeling van tabellen en categorieën in dit hoofdstuk deels anders dan in voorgaande jaren.

### 4.1. Cliëntstromen

Amsterdammers met een hulpvraag zoeken telefonisch, via mail of via de inloop contact met Buurteam Amsterdam Centrum. Daar spreken ze vervolgens een buurtteammedewerker. We noemen dit 'het welkom'. Binnen 'het welkom' wordt de eerste vraagverheldering gedaan. Ook kijkt de medewerker of iemand een kortdurende vraag heeft die snel kan worden opgepakt, of dat er waarschijnlijk langerdurende ondersteuning nodig is. Als langer ondersteuning nodig is, wordt binnen het team gekeken wie dit het beste kan oppakken.

In 2022 is er aan 6230 (2021: 5002) unieke Amsterdammers ondersteuning geboden. Dit zijn 1228 cliënten meer dan in 2021. Van deze groep stroomden 4217 mensen nieuw in ondersteuning in. Van hen kwamen er 4005 uit het stadsdeel Centrum. De verdeling naar buurtcombinatie van de nieuwe aanmeldingen in Centrum is als volgt:

Nieuwe unieke cliënten	Aantal 2022	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Burgwallen - Nieuwe Zijde	255	6%	6%	6%	5%	4%	4%	3%
Burgwallen - Oude Zijde	211	5%	6%	7%	6%	6%	5%	4%
De Weteringschans	236	6%	5%	5%	6%	6%	5%	4%
Grachtengordel West	186	5%	4%	4%	5%	3%	3%	3%
Grachtengordel Zuid	181	5%	3%	5%	4%	3%	2%	2%
Haarlemmerbuurt	449	11%	12%	10%	11%	11%	12%	11%
Jordaan	1033	26%	26%	25%	26%	27%	27%	27%
Nieuwmarkt/Lastage	455	11%	11%	10%	11%	11%	11%	12%
Oostelijke Eilanden/Kadijken	778	19%	21%	21%	20%	21%	22%	25%
Weesperbuurt/Plantage	251	6%	6%	6%	6%	8%	9%	9%
Totaal	4005	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

#### 4.1.1 Stroomgegevens

Op 1 april 2021 is de overgang gemaakt van de Maatschappelijke Dienstverlening naar Buurteam Amsterdam. Dit maakt dat 2022 het eerste jaar was waarin het hele jaar buurtteamondersteuning werd aangeboden. Hierdoor kunnen we beperkt vergelijken met eerdere jaren.

Aantal dossiers buurtteamondersteuning	Aantal
Instroom BT-dossiers	757
Uitstroom BT-dossiers	837
Stand actieve BT-dossiers op 31-12-2022	644

Opvallend is het hoge aantal afgesloten dossiers. Dit komt doordat in 2022 veel inactieve dossiers zijn afgesloten. Hierdoor is onze registratie eind 2022 goed op orde.

De herkomst van nieuw aangemelde Amsterdammers in 2022 is als volgt verdeeld:

<b>Herkomst nieuwe cliënten</b>	<b>% dossiers</b>
Zelfmelders (incl. eigen netwerk)	60%
Overdracht vanuit project transitie Ambulante Ondersteuning	3%
Regievoering over naar BT (vanuit aanvullende zorg)	3%
Van andere BTO	1%
Sociale basis/Participatie	2%
Intern (doorverwezen vanuit SHV, SJW, VEOA)	1%
WPI (klantmanager/inkomensconsulent)	2%
Sociaal loket	1%
Huisarts/POH	6%
GGZ	3%
OKT/Jeugdzorg	1%
Verwijzing vanuit aanbieder aanvullende WMO	3%
Overig	15%
<b>Eindtotaal</b>	<b>100%</b>

### **Wachttijd**

De wachttijd is de tijd tussen een aanmelding, het welkom en de start van de buurtteamondersteuning door een buurtteammedewerker van een van de buurtteams. Echter, in het welkom is er al een eerste gesprek tussen cliënt en buurtteammedewerker, waarin regelmatig al een eerste advies of ondersteuning wordt gegeven. Dus in feite is de eerste ondersteuning dan al gestart. Hierdoor is de berekende wachttijd een minder optimale indicator van de kwaliteit en snelheid van onze dienstverlening. Onze wachttijd is 11 dagen.

We hebben geen wachtlijst. Alle cliënten die zich aanmelden, worden direct geholpen met informatie en advies of stromen door op de aanmeldlijst van het buurtteam van de buurt waarin de cliënt woont, of naar team Schuldhulp. Iedere week worden alle aanmeldingen in de teams verdeeld.

## **4.2. Analyse cliënten**

In 2022 was 54% van de cliënten man en 46% van de cliënten vrouw. Van de cliënten van Buurtteam Amsterdam Centrum is 62% alleenstaand. Dit is hoger dan 2021 (54%). In stadsdeel Centrum is van alle huishoudens gemiddeld 39,9% alleenstaand. In stadsdeel Centrum vormt 7,3% van de huishoudens een eenoudergezin. Van de cliënten bij Buurtteam Amsterdam Centrum voert 13% een eenouderhuishouden (2020: 12%).

### **Inkomen**

Wanneer we naar beide tabellen kijken, valt op bij schuldhulp dat bijna de helft een inkomen heeft uit arbeid, als werknemer of als ondernemer.

<b>Hoofdbron van inkomsten uit vraagverheldering buurtteams</b>	<b>Aantal</b>
DUO	1%
Inkomsten uit onderneming (incl. tijdelijke bijbehorende uitkeringen)	2%
Inkomsten uit werk	13%
Onbekend	20%
Overig	7%
Overige uitkering	7%
Participatiewet	14%

Pensioen	22%
Wajong	2%
WAO/WIA	9%
WW	4%
<b>Eindtotaal</b>	<b>100%</b>

Hoofdbron inkomsten uit aanmelding en intake SHV	Aantal
DUO	1%
Inkomsten uit onderneming (incl. tijdelijke bijbehorende uitkeringen)	18%
Inkomsten uit werk	31%
Onbekend	2%
Overig	4%
Overige uitkering	6%
Participatiewet	22%
Pensioen	3%
Wajong	2%
WAO/WIA	7%
WW	4%
<b>Eindtotaal</b>	<b>100%</b>

### 4.3. Hulpvragen

In 2022 hebben 4217 nieuwe cliënten zich aangemeld. Dit heeft geleid tot 5328 hulpvragen. In 2021 waren dit er 4047. De onderstaande tabel geeft een overzicht van de hulpvragen. Cliënten kunnen meerdere hulpvragen stellen.

Hulpvragen per categorie	%
Geld	65%
Gezondheid	10%
Wonen	10%
Zorg	9%
Ontmoeten	3%
Werk	2%
Veiligheid	2%
<b>Eindtotaal</b>	<b>100%</b>

*“Een 26-jarige vrouw bezoekt een van onze inloopsprekuren. Zij is een jaar dakloos en woont nu tijdelijk bij haar grootouders. De grootouders geven aan dat dit hen te veel wordt, zowel financieel als qua problematiek van hun kleindochter. De vrouw geeft aan graag hulp te willen omdat niets in haar leven loopt zoals ze dat zou willen. Ze is niet gelukkig en vult haar dagen met gamen, veel eten en in bed liggen. Ze heeft geen dagbesteding, werk of school en zij heeft veel schulden. De jonge vrouw wil graag hulp bij dagstructuur, een eigen inkomen, eigen huisvesting en een dagbesteding. De buurtteammedewerker adviseert haar op Woningnet te reageren op jongerenwoningen en stelt voor haar aan te melden bij de collega’s van schuldhulpverlening voor hulp bij*

*haar schulden. Ook stelt zij perMens voor, om begeleiding te krijgen bij haar andere vragen. Binnen een paar weken laat de cliënt weten dat ze een jongerenwoning heeft gevonden. Ze wil graag hulp bij alles wat nu geregeld moet worden. De buurtteammedewerker helpt haar met alle regelzaken rondom de woning en vraagt inrichtingskosten voor haar aan bij de gemeente. De vrouw heeft een intake bij perMens en een intake met schuldhulpverlening voor haar schulden. Ze is ontzettend blij dat er in korte tijd zoveel dingen van de grond zijn gekomen en dat ze weer toekomstperspectief heeft. Zodra ze is verhuisd, haar woning op orde is en de begeleiding vanuit perMens is gestart, wil ze graag weer gaan studeren of gaan werken, zodat ze weer een nuttige dagbesteding heeft.”*

Vanwege de overgang naar Buurtteam Amsterdam is er een andere indeling in categorieën, wat vergelijken met eerdere jaren moeilijk maakt. Wel is te zien dat het percentage hulpvragen op het gebied van geld stabiel is, in 2022 ging het om 65% van de vragen, terwijl in 2021 64% van de hulpvragen op het gebied van financiën lag.

#### **4.4. Resultaten afgezet tegen doelen**

In het activiteitenplan van de coöperatie noemen we zeven doelen. Hieronder beschrijven we de doelen en de resultaten.

- *Bereik van Buurtteam Amsterdam Centrum*

In 2022 is aan 6230 unieke cliënten hulp geboden. Hierbij ging het om 4217 nieuwe cliënten. Dit zijn 1228 cliënten meer dan in 2021, een forse toename. Onze buurtteamorganisatie is gegroeid in aantal medewerkers en in het aantal mensen dat bij ons aanklopt voor hulp. Steeds meer mensen vinden de weg naar Buurtteam Amsterdam Centrum. Ons bereik neemt toe.

In het afgelopen jaar is er vanuit de stedelijke communicatiewerkgroep een campagne gevoerd om de bekendheid van Buurtteam Amsterdam te vergroten. De gemeente heeft er in brieven aan Amsterdammers regelmatig op gewezen dat bewoners hulp kunnen krijgen bij Buurtteam Amsterdam. Om onze bekendheid te vergroten zijn we in de verschillende gebieden van stadsdeel Centrum aanwezig geweest bij vele wijktafels, netwerkbijsamelingen en buurtgesprekken.

Veel Amsterdammers komen bij ons via een hulpverlener. Daarom hebben we ook ingezet op het vergroten van onze bekendheid en ons aanbod in het wijknetwerk van stadsdeel Centrum. We hebben gewerkt aan het onderhouden van ons contact met de Amsterdam Extra-partijen, de huisartsen, het Ouder- en Kindteam en de partijen in de sociale basis (onder andere door deelname aan het Platform Informele Zorg Centrum).

- *Balans eenvoudig/enkelvoudig complex en meer specialistisch: percentage direct afgehandeld*

In ons activiteitenplan staat dat we 80% van de vragen direct willen afhandelen. In heel 2022 zijn er 5328 nieuwe aanvragen binnengekomen bij Buurtteam Amsterdam Centrum, zowel voor Pluspunt en Informatie en Advies als voor ondersteuning vanuit het buurtteam of team Schuldhulpverlening. Van deze aanvragen is 24% meteen afgehandeld en 75% verdeeld over de teams. Na verdeling kan het zijn dat de cliënt informatie en advies nodig heeft en geen langdurige ondersteuning. Dit kunnen we niet goed kwantificeren. Doordat ons systeem is aangepast in verband met stedelijke afspraken kunnen we de cijfers niet op dezelfde wijze genereren als vorig jaar.

- *Samenwerking met WPI: gedeelde klanten, aanpak en resultaat*

De klantmanagers van de afdeling Werk, Inkomen en Participatie (WPI) en de inkomensconsulenten werken nauw samen met de buurtteamorganisaties. Zij nemen bijvoorbeeld

altijd deel aan de casuïstiekbesprekingen en werken minimaal één dag per week op dezelfde locatie. De WPI-collega's worden regelmatig gevraagd om advies en om mee te denken over specifieke casuïstiek. De samenwerking wordt regelmatig geëvalueerd en bijgestuurd via periodieke gesprekken tussen teamleiders van de buurtteams, de teamleider WPI en de coördinator Participatie. We kunnen voor 2022 niet in de registratie terugzien in hoeveel casussen samen is opgetrokken. Eind 2022 zijn er aanpassingen geweest in het registratiesysteem, waardoor we verwachten hierover wel te kunnen rapporteren in het jaarverslag 2023.

- *Multiproblematiek: regelmatige evaluatie aanpak (maatwerk)*

In 22% van de gestarte buurtteamondersteuning is op de vraagverheldering aangegeven dat het om multiproblematiek gaat. Buurtteam Amsterdam Centrum heeft in ieder team een of meer aandachtsfunctionarissen multiproblematiek. Daarnaast is er in ieder team een maatwerkcoach of een maatwerkcoach in opleiding. Hierdoor kan iedere buurtteammedewerker expertise of ondersteuning erbij halen bij problematiek op meerdere leefgebieden die op elkaar ingrijpt. De aandachtsfunctionarissen multiproblematiek hebben nauwe aansluiting met hun collega's bij het Ouder- en Kindteam, zodat ze indien nodig als duo kunnen optrekken in een casus. In 22% van de dossiers buurtteamondersteuning heeft de buurtteammedewerker aangegeven dat er sprake was van multiproblematiek.

Door omstandigheden binnen het OKT was er minder kruisbestuiving en elkaar ontmoeten dan gepland. In 2023 willen we hier samen met het OKT weer fors op inzetten, zodat de samenwerking verder versterkt wordt.

- *Inzet kennis Aanvullende Ondersteuning en doorlooptijden*

In 2022 heeft de samenwerking met partijen die aanvullende individuele ondersteuning en begeleid thuis aanbieden steeds meer structuur gekregen. Stedelijk is een regisseur samenwerkingsrelaties actief, die op stedelijk niveau afspraken maakt. Daarnaast is er in stadsdeel Centrum een terugkerend overleg tussen de teamleiders van Buurtteam Amsterdam Centrum en de teamleiders van Amsterdam Extra.

De afstemming tussen Buurtteam Amsterdam Centrum en de partijen die aanvullende ondersteuning bieden op cliëntniveau verloopt soms niet optimaal. Daarom is in 2022 een aantal sessies georganiseerd met medewerkers om te komen tot een nieuw wegingskader. Wanneer past een cliënt bij een buurtteam en wanneer beter bij aanvullende ondersteuning? We verwachten dat dit nieuwe wegingskader meer houvast biedt aan medewerkers om in gesprek te gaan met aanbieders AIO en BT, zodat er een gewogen gezamenlijke beslissing genomen kan worden.

Vanwege veranderingen in ons registratiesysteem kunnen we niet meten hoeveel cliënten in 2022 zijn doorgeleid naar Aanvullende Individuele Ondersteuning of Begeleid Thuis. Sinds het najaar van 2022 is een nieuw afsluitformulier in gebruik, waardoor we hierover in het jaarverslag 2023 wel kunnen rapporteren.

#### 4.5. Informatie en Advies

Informatie- en adviesgesprekken	2022	2021
I&BA SHV	784	825
Financieel Cafés	152	-
Pluspunten	1290	975
I&A Zorg	3246	524
<b>Totaal</b>	<b>5472</b>	<b>2517</b>

Uit bovenstaande aantallen blijkt dat in 2022 veel vaker een beroep werd gedaan op Informatie en (budget)advies dan in 2021. Doordat we afgelopen jaar minder te maken hadden met beperkende maatregelen hebben we weer veel meer Pluspunten en Financieel Cafés kunnen organiseren. Er is hierbij enigszins sprake van communicerende vaten; er zijn 5% minder I&BA gesprekken gevoerd.

- Door de herstart van de Financieel Cafés en de uitbreiding van de Pluspunten zijn er binnen Bestaanszekerheid fors meer fase 0-trajecten geregistreerd: 2226 ten opzichte van 1800 in 2021 (23,6% toename).
- Het aantal I&A Zorg is in 2022 het meest gestegen. Er is in het buurtteam meer dan 3000 keer informatie en advies gegeven. Ook hier is de registratie anders dan voorgaande jaren: eerder was informatie en advies een apart 'product' in de registratie, nu tellen we alle vragen die binnenkomen en niet doorstromen naar langduriger ondersteuning als informatie en advies.

## **4.6. Trends en ontwikkelingen**

### *4.6.1. Daklozen*

Ook in 2022 zien we in stadsdeel Centrum veel dak- en thuislozen die onze ondersteuning nodig hebben. Als Buurtteam Amsterdam Centrum hebben we daarom een leidende rol gepakt om te komen tot een betere keten rondom de ondersteuning aan deze doelgroep. We zien steeds vaker mensen voor wie het zeer ingewikkeld is om een passende oplossing te vinden, omdat zij niet voldoen aan de voorwaarden. Bijvoorbeeld mensen die een te korte binding hebben met Amsterdam en gezinnen die op straat dreigen te komen te staan.

### *4.6.2. Woonproblematiek*

Binnen Buurtteam Amsterdam Centrum zien we dat er veel woonproblematiek is. Veel mensen wonen niet in een passende woning. Vooral in de doelgroep Ouderen is dit een groot probleem, dat kan leiden tot gezondheidsrisico's en/of isolement.

### *4.6.3. Hulp bij huishouden*

In 2022 zagen we de wachtlijsten voor huishoudelijke hulp verder stijgen. De transitie van Hulp bij Huishouden heeft tot langere wachtlijsten geleid. Dit zorgt voor grote uitdagingen binnen de dienstverlening.

### *4.6.3. Toename aantal PGB-aanvragen*

Mede door de lange wachtlijsten bij Hulp bij Huishouden en de transities in de andere domeinen kiezen veel Amsterdammers voor zorg via PGB. We zien een grote toename in het aantal PGB-aanvragen.

## 5. Stadsdeel

Het afgelopen jaar hebben we ingezet op het verstevigen van ons aanbod in de sociale basis en het versterken van het bijbehorende netwerk. We hebben vrijwilligers verbonden aan het werk van Buurteam Amsterdam Centrum, zodat bewoners dicht bij huis geholpen kunnen worden. Afsprakenpreekuren (pluspunten) en open inlopen worden volop bezocht. Bewoners vinden het prettig om binnen te lopen bij een open inloop voor hun hulpvraag. Er is aandacht voor ouderen door onze preventieve huisbezoeken. En mantelzorgers weten ons te vinden voor ondersteuning. Met Welzijn op Recept hebben we een start gemaakt om deel te nemen aan de Stedelijke Monitor. Eind 2022 hebben we de interventie warm overgedragen aan DOCK, die vanaf 2023 verantwoordelijk is voor uitvoering.

### 5.1. Ouderen

Binnen het thema Ouderen is er veel aandacht geweest voor ouderen met (beginnende) dementie door middel van voorlichting, huisbezoeken en inloop. Dit in samenwerking met ouderenorganisaties, actieve bewonersgroepen en professionals.

Om ouderen individueel en groepsgewijs voor te lichten vanwege de energiecrisis, hebben we samenwerking gezocht met !WOON. Dit naar aanleiding van verontrustende geluiden: "Ik douche alleen nog maar met koud water. Ik doe de was bij mijn buurvrouw die een vast energiecontract heeft." Er is een werkgroep gevormd om de onderlinge verbinding en ondersteuning van ouderen met risico op energiearmoede te versterken. We hebben hierbij 80 ouderen kunnen voorlichten, onder andere over het besparen op gas en elektriciteit.

#### 5.1.1. Preventieve huisbezoeken

Buurteammedewerkers en vrijwilligers bezoeken ouderen. De vrijwilligers zijn actief in de buurt of zijn verbonden aan een van de stadsdorpen. Tijdens de bezoeken aan mensen die betrokken zijn bij een stadsdorp valt op dat zij zich over het algemeen uitstekend redden en geen vragen hebben.

Tijdens bezoeken aan andere bewoners in het Centrum horen we dat zij deze bezoeken als prettig ervaren. We signaleren dat bewoners behoefte hebben aan meer sociale contacten, maar niet weten hoe dit te organiseren. Wij voeren gesprekken over passend aanbod of ondersteuning. Zoals in dit voorbeeld:

*Een meneer van 84 wilde al lange tijd teken- en/of schilderles, maar wist niet hoe hij dit moest organiseren en durfde niet goed. Wij hebben hem geïnformeerd en aangeboden de eerste keer mee te gaan naar de activiteiten van het Claverhuis. Dit heeft hem over de drempel geholpen.*

#### 5.1.2. Alzheimer Trefpunt

Maandelijks organiseren wij het Alzheimer Trefpunt. Dit is een inloop in Huis de Pinto voor iedereen die informatie wil over dementie, zoals bewoners, familie en partners. Er waren diverse gastsprekers, onder wie een hoogleraar, een ergotherapeut en een filmmaker. Het jaar is afgesloten met een Braintraining. De Trefpunten organiseren we in samenwerking met Alzheimer NL, Buurtzorg en Cordaan.

#### 5.1.3. Kerngroep Dementie

De Kerngroep Dementie heeft een doorstart gemaakt. Hierin nemen alle betrokken partijen deel die zich richten op zorg en welzijn voor ouderen. De kerngroep werkt vanuit de waarde dat bewoners niet hun aandoening zijn. De focus ligt op ondersteuning van de veerkracht en welzijn van bewoners. Er is een plan gemaakt voor 2023 met als speerpunten: informatievoorziening, vroegsignalering en samenwerking.



#### 5.1.4. Overige activiteiten

- We hebben gesproken met winkeliers en een winkelstraatmanager over het herkennen én omgaan met bezoekers met verward gedrag.
- Voor medewerkers en vrijwilligers van DOCK is door onze bemiddeling de training GOED georganiseerd, een training 'Omgaan met dementie'.
- Op Wereld Alzheimer Dag hebben we activiteiten georganiseerd waarmee aandacht is gevraagd voor dementie, waaronder een Workshop Braintraining in samenwerking met Team Sport Service.
- Daarnaast nemen we deel aan overleggen met casemanagers dementie en het team van de Sociale Benadering Dementie van Huis van de Tijd.
- Met de POH'ers (praktijkondersteuners bij huisartsen) van praktijken in stadsdeel Centrum zoeken we steeds nauwere samenwerking in het bezoeken van ouderen, zodat de bezoeken beter op elkaar zijn afgestemd en we elkaars aanbod presenteren.
- We werken samen met het Centrum van Levensvragen om levensvragen in relatie tot eenzaamheid te signaleren en ouderen te stimuleren om nieuwe contacten aan te gaan.
- We hebben het afgelopen jaar samengewerkt met de huurderscommissie van Makroon. We kregen het signaal dat appartementen vaker worden toegewezen aan oudere ouderen. Hierdoor ontstaat een disbalans in onderlinge burenhulp. In 2023 onderzoeken we samen hoe we wederzijdse burenhulp mogelijk kunnen maken.

Activiteiten:	Aantal bereikte ouderen:						
Voorlichting	280						
Alzheimer Trefpunt	116						
Ontmoeting met ouderen	72						
Preventieve Huisbezoeken	115						
<table border="1"><tr><td>Gesprekken:</td><td>87</td></tr><tr><td>I&amp;A n.a.v. Seniorengids:</td><td>17</td></tr><tr><td>Verdere informatie:</td><td>11</td></tr></table>		Gesprekken:	87	I&A n.a.v. Seniorengids:	17	Verdere informatie:	11
Gesprekken:	87						
I&A n.a.v. Seniorengids:	17						
Verdere informatie:	11						
<b>Totaal bereikte ouderen</b>	<b>583</b>						

#### 5.1.5. Ontwikkelingen en signalen

Het aantal ouderen in stadsdeel Centrum stijgt. We zien dat veel ouderen geen of een klein netwerk hebben waarop ze terug kunnen vallen. Dit maakt de doelgroep extra kwetsbaar. Naast eenzaamheid speelt ook afnemende mobiliteit en (beginnende) dementie. Wanneer er nog geen diagnose is gesteld voor dementie, wijzen veel ouderen hulp nog af omdat zij vinden dat zij het zelf nog wel kunnen.

In combinatie met wachtlijsten voor Hulp bij Huishouden en afnemende ontmoetingsplekken voor ouderen, zoals de Rietvinck, maakt dit het ingewikkeld om de ouderen te bieden wat zij willen. Mede daarom hebben wij het afgelopen jaar ouderen toegeleid naar laagdrempelige initiatieven zoals Huizen van de Buurt of Stadsdorpen, zodat er weer kleine netwerken kunnen ontstaan. Door aanbelaacties in samenwerking met DOCK willen we een brug slaan om kwetsbare Amsterdammers aan sterkere Amsterdammers te koppelen.

We horen steeds vaker van ouderen dat ze niet meer durven te fietsen vanwege de drukte en snelheid in het verkeer, terwijl ze dit lichamelijk nog wel kunnen en het ook wel willen. Hierdoor beperken zij zichzelf in de mogelijkheden, want veel bestemmingen zijn te ver om te lopen.

## 5.2. Armoede

Het afgelopen jaar hebben we wederom ingezet op het preventief Amsterdammers bereiken, voordat de armoedeproblematiek te groot wordt, en op het laagdrempelig en collectief ondersteunen van bewoners in (beginnende) armoede. Vanwege de energie- en inflatiearmoede hebben we actie ondernomen om bewoners te bereiken. We hebben voorlichting gegeven en mensen gericht ondersteund tijdens open inlopen. Ook zijn we energiesprekuren gestart (Zie 5.5).

### 5.2.1. Grip op je Geld

Afgelopen jaar hebben we met succes gewerkt aan extra zichtbaarheid en bekendheid van de Grip op je Geld-inloop in het Claverhuis. Hierdoor zijn we meer Amsterdammers gaan ondersteunen bij hun administratie. Veel bezoekers willen bovendien informatie en advies over voorzieningen en hulp bij het aanvragen van voorzieningen.

In het najaar zagen we dat bezoekers zorgen hadden over de eindafrekening van gas en elektriciteit. Wij hebben daarom met veel van hen een budgetplan gemaakt. In 2022 zijn er tijdens dit wekelijkse spreekuur 124 Amsterdammers ondersteund.

### 5.2.2. Op Eigen Kracht

In 2022 is de Op Eigen Kracht-training eenmaal gegeven. Zes mensen hebben zich hiervoor aangemeld, uiteindelijk hebben vier bewoners deelgenomen aan de acht bijeenkomsten.

In deze training krijgen deelnemers meer overzicht in hun dagelijkse bestedingen en ze krijgen voorlichting over besparing en voorzieningen. Lotgenotencontact is in deze training belangrijk. De schaamte om te praten over geldgebrek viel weg tijdens de training, waardoor mensen steun aan elkaar hebben. Het zelfvertrouwen groeit in deze training en mensen leren rondkomen van een klein budget.

### 5.2.3. Voedselbank: Geen pakket zonder traject

Wij verzorgden (her-)intakes voor de Voedselbank en we waren aanwezig bij uitgiftemomenten. Dit heeft de samenwerking met de Voedselbankmedewerkers verstevigd en gaf ons de mogelijkheid om klanten te ondersteunen over wie zorgen zijn.

#### *(Her-)intakes*

In 2022 hebben wij 202 (her-)intakes gedaan. Hierin wordt veel aandacht gegeven aan activiteiten van Buurtteam Amsterdam Centrum en partners en aan de Pak je kans-voorziening van de gemeente.

Tijdens de intakes wordt ruim de tijd genomen om de situatie van de klant te bespreken. Door te werken vanuit empowerment ervaren de klanten van de Voedselbank dat zij de regie houden. Hierdoor ontstaat vertrouwen. Dankzij deze aanpak zijn klanten tijdens de her-intakes relatief open over hun financiële gedrag, waardoor we hulp kunnen bieden.

Tijdens de intakes is er veel aandacht voor het verhaal van de klant. Samen wordt er een plan gemaakt, waarin ook aandacht is voor hoe de klant wil uitstromen.

Door de inflatie en energiearmoede, bovenop andere problemen, zien we dat mensen die langdurig gebruikmaken van de Voedselbank nu weinig zicht hebben op uitstroom.

Binnen de 202 huishoudens waarmee een (her-)intake is geweest zijn 101 kinderen onder de 18 jaar en 51 boven de 18 jaar.

#### *18+ project*

We hebben actief gezinnen met kinderen ouder dan 18 jaar benaderd voor extra hulp en ondersteuning in de financiën. Buurtteammedewerkers zijn aanwezig bij de uitgifte van de voedselpakketten en we hebben met DOCK, OKT en perMens afgesproken dat ook zij af en toe bij de uitgifte zijn om hun aanbod onder de aandacht te brengen.

### *Samenwerking*

In de afgelopen periode hebben we er in samenwerking met DOCK voor gezorgd dat klanten die het pakket niet zelf kunnen ophalen hun pakket bezorgd krijgen door jongeren. De coördinatie ligt bij DOCK en gaat in afstemming met Voedselbank en intakers.

### *Ontwikkelingen en signalen*

In de afgelopen tijd hebben we gezien dat steeds meer jongeren zich melden voor een voedselpakket. Dit zullen we monitoren.

Het is ons opgevallen dat een aantal klanten die voor een intake voor de Voedselbank komen ook een dagbestedingsvraag hebben. Hier gaan we tijdens de intake voortaan actief aandacht aan geven.

### *5.2.4. Ondernemers*

We hebben veel geïnvesteerd in het contact met ondernemers in het Centrum. We hebben zelf ondernemers aangesproken en we hebben contact gelegd met bedrijveninvesteringszones. Daarnaast hebben we gesprekken gevoerd met de Stadsbank van Lening en met een vereniging van marktkooplieden. We hebben ons vooral gericht op het bekend maken van het aanbod van Buurteam Amsterdam Centrum. Het is lastig om ondernemers te bereiken, hebben we gemerkt. Enerzijds omdat zij niet altijd in Amsterdam wonen, anderzijds omdat ze weinig openheid geven over de financiële toestand in hun onderneming en de effecten daarvan op hen als persoon. Bovendien is de schaamte die veel mensen voelen als zij schulden hebben zo mogelijk nog groter bij ondernemers.

### *Ondernemersverenigingen en BIZ*

We hebben contacten gelegd met ondernemingsverenigingen. Hierin hebben we vooral een podium gekregen door informatie te verstrekken via nieuwsbrieven. We kregen regelmatig te horen dat energiearmoede niet wordt herkend als probleem bij ondernemers.

### *5.2.5. Stadsbank van Lening*

We hebben gesprekken gevoerd met de taxateurs van de Stadsbank van Lening. We hebben gesproken over het aanbod van het Buurteam Amsterdam Centrum voor klanten van de Stadsbank. Hierin stond centraal dat wij aanvullend hulp kunnen bieden bij het aanpakken van geldproblemen. De taxateurs hebben ons aanbod op hun netvlies en zij verwijzen. En we zijn zichtbaar in de Stadsbank door flyers en posters.

### *5.2.6. Overige activiteiten*

Het Inclusief Centrumproject Verbinding jeugd/volwassenen en het armoedepreventieprogramma gefinancierd door Zorg en Bijstand sluiten goed aan op de armoedeactiviteiten die stadsdeel Centrum subsidieert.

- **Noodopvang voor gezinnen**  
In samenwerking met Moneystart is onderzocht of wij financiële educatie kunnen bieden aan jongeren binnen de noodopvang voor gezinnen op de Nicolaas Witsenkade. (Moneystart ontwikkelt lesmateriaal over geldzaken voor leerlingen van het praktijkonderwijs en speciaal onderwijs, vmbo en mbo-niveau 1 en 2.) Via Moneystart hebben we enkele jongeren op de Nicolaas Witsenkade financiële educatie aangeboden.
- **Basisschool Alan Turing**  
We hebben met samenwerkingspartners een informatiemarkt georganiseerd op de Alan Turingschool.
- **Jongerenwerk**  
In samenwerking met jongerenwerkers van DOCK is onderzocht of wij samen met Money School een financieel educatieaanbod kunnen ontwikkelen voor jongeren tussen de 16 en 18 jaar ter voorbereiding op financiële verantwoordelijkheden die zij krijgen als zij 18 zijn (Money

School biedt kinderen en jongeren van 8-18 jaar financiële educatie op maat). Hierover zijn we nog in gesprek.

- Integraal werken rondom jongeren met financiële hulpvragen  
We hebben met verschillende organisaties (perMens, DOCK, HVO Querido, Jongerenpunt) besproken dat wij gezamenlijk meer toegankelijk willen zijn voor jongeren met financiële problemen. We zijn nog in gesprek over welke vorm dit kan krijgen (bijvoorbeeld gezamenlijk spreekuur, intake, gezamenlijk werken op locatie).

Resultaten Armoede	Deelnemers	Aantal activiteiten
Voorlichting Armoede	111	10
Ontmoeting Armoede	36	6
Op Eigen Kracht	4	1
<b>Totaal</b>	<b>151</b>	<b>17</b>

### 5.3. Mantelzorg

#### 5.3.1. Ondersteuning aan mantelzorgers

In het afgelopen jaar zijn twee mantelzorgconsulenten actief geweest in het stadsdeel. Het doel van deze inzet is om mantelzorgers én professionals meer bewust te maken van het risico van overbelasting en kennis te vergroten over mogelijkheden voor ondersteuning.

##### *Mantelzorgconsulent*

Veel mantelzorgers weten de mantelzorgconsulenten goed te vinden. Het merendeel van de mantelzorgers meldt zich rechtstreeks aan. Mantelzorgers hebben verschillende ondersteuningsvragen, variërend van het aanvragen van een mantelzorgverklaring tot het combineren van werk- en zorgtaken en hoe om te gaan met veranderend gedrag bij dementie. De mantelzorgconsulent beantwoordt vragen en biedt praktische ondersteuning. Daarnaast blijft het nodig om een luisterend oor en emotionele en psychische ondersteuning te bieden. We krijgen signalen dat mantelzorgers zich eenzaam voelen en vaak weinig ondersteuning in hun eigen omgeving ervaren. Tijd en aandacht zijn hierbij van belang.

*“Mijn vriend is sinds november ziek, het gaat nu iets beter. Maar er is nog wel veel stress: de emotionele klap komt bij hem nu pas, bij mij is er vooral stress rondom de financiën. Door zijn ziekte is hij niet staat zijn oude werk weer op te pakken. En ik heb zelf veel behoefte aan wat hulp, zowel praktisch als emotioneel en psychisch. Ik heb al aangeklopt bij verschillende plekken, maar ik krijg geen gehoor. Of het is vooral bedoeld voor de zieke persoon zelf.”*

Daarnaast melden praktijkondersteuners bij de huisartsen mantelzorgers rechtstreeks aan bij de mantelzorgconsulenten. Ook andere professionals melden mantelzorgers aan bij de mantelzorgconsulenten.

*“Mijn moeder heeft dementie en is sinds kort opgenomen in het verpleeghuis. Ik heb hier moeite mee. Ik mis mijn moeder en kan niet meer bij haar terecht voor hulp. Ik besprak alles met haar. Ik weet niet zo goed hoe ik om moet gaan met dementie. Ik ervaar enorme leegte en eenzaamheid, vooral ook omdat mijn vriend drie jaar geleden is overleden. Ik weet niet wat te doen. Mijn zus heeft mij naar u verwezen. Kan ik een afspraak maken?”*

##### *Professionals*

Gedurende het gehele jaar hebben we professionals geïnformeerd over het herkennen en erkennen van mantelzorgers en mogelijkheden voor ondersteuning aan mantelzorgers. Onder professionals verstaan we bijvoorbeeld huisartsen, praktijkondersteuners, casemanagers dementie,

thuiszorgmedewerkers, ergotherapeuten, maar ook beroepskrachten uit andere sectoren zoals welzijn, wonen en vrijwilligersorganisaties. Professionals zijn zowel individueel als in groepsverband geïnformeerd.

In het voorjaar is een vernieuwde Seniorengids - Mantelzorggids samengesteld. De gids is uitgereikt aan mantelzorgers en professionals die met en voor ouderen en mantelzorgers werken.

Bereik	Afgesproken resultaat	Resultaat 2022
Mantelzorgers	100	121
Professionals	150	135

#### *Samenwerking*

We werken nauw samen met Markant voor deskundigheidsbegeleiding en informatieverbreiding. Zo hebben we samen opgetrokken bij een straat- en publieksactie en voorlichtingen.

We nemen deel aan de Kerngroep Dementie en zijn actief in de wijktafelgesprekken. In mei en oktober hebben de mantelzorgconsulenten een succesvolle wijktafel georganiseerd over ouderen, mantelzorg en dementie. Ook hebben ze een aanvullende workshop georganiseerd in samenwerking met het Centrum voor Levensvragen over het signaleren van levensvragen bij ouderen en mantelzorgers.

We zijn actief betrokken bij het Huis van de Tijd. Daar ondersteunt de mantelzorgconsulent mantelzorgers van mensen met dementie en informeert betrokken professionals over ondersteuningsmogelijkheden door het Buurteam Amsterdam Centrum.

#### *Ontwikkelingen en signalen*

Doordat mantelzorgers hun rol en taak als vanzelfsprekend ervaren, trekken zij vaak laat aan de bel, pas als zij fysieke of mentale klachten krijgen. Daarentegen zien we ook dat mantelzorgers zich bewuster zijn van hun rol als mantelzorger en eerder contact opnemen over mogelijke ondersteuningsmogelijkheden.

Het besluit van de gemeente om het aanbod voor specialistische ambulante ondersteuning aan mensen met dementie te stoppen heeft veel impact bij de doelgroep zelf en bij hun mantelzorgers. Als alternatief voor ondersteuning wordt een beroep gedaan op het buurtteam voor onder meer aanvraag van PGB. Buurteammedewerkers wijzen vaker op de mogelijkheid van ondersteuning door semi-commerciële organisaties zoals Senior Service, Saar aan Huis of de Mantelaar, of ze verwijzen naar de zorgverzekeraar.

## **5.4. Welzijn op Recept**

Belangrijk voor ons werk is het (blijven) investeren in de contacten met huisartsen in stadsdeel Centrum. We hebben ook geïnvesteerd in de samenwerking met DOCK. Een resultaat hiervan is dat DOCK in 2023 de verantwoordelijkheid zal nemen voor Welzijn op Recept. We blijven investeren in onze samenwerking en behoud van korte lijnen naar elkaar.

#### *Resultaten*

We hebben de samenwerking met de eerstelijnszorg en dan met name met de huisartsen kunnen verbeteren. Het blijft hierbij een uitdaging om huisartsen te betrekken bij de interventie. Huisartsen zijn overvraagd en in het Centrum zijn er veel zelfstandige huisartspraktijken. Het afgelopen jaar zijn er 32 WOR-trajecten gestart, het merendeel gaat het hier om vrouwen (63%). Hieronder zijn deze 32 uitgesplitst naar geboortjaar.

Geboren tussen 1930-1939	5
Geboren tussen 1940 – 1949	11
Geboren tussen 1950 – 1959	10
Geboren tussen 1960 - 1969	6

Van de trajecten die gestart zijn in het laatste kwartaal kunnen we in april 2023 vaststellen of deze duurzaam zijn geweest. Van de overige trajecten kunnen we vaststellen dat er daarvan vijf duurzaam waren. We hebben de afgelopen maanden een toename gezien van het aantal WOR-aanmeldingen.

Huisartsen	Betrokken huisartsen	Verwijzingen	Matches	Niet gematcht	Matches in de maak	Duurzame matches
32	18	32	8	18	6	5

Van de beschikbare arrangementen kozen vijf klanten voor het arrangement 'maatjes' en drie andere voor 'ontdekken en doen'.

#### *Signalen en ontwikkelingen*

Veel aanmeldingen voor Welzijn op Recept leiden niet tot een duurzame match. Bij deze cliënten blijkt er weinig intrinsieke motivatie om mee te doen aan een arrangement dat leidt tot meer participatie. We zien dat zij het advies van de aanmelder opvolgen, maar zelf niet het belang zien om deel te nemen aan een van de arrangementen. Mensen die worden aangemeld hebben vaak problemen op meerdere vlakken, waardoor participeren voor hen nog niet aan de orde is.

## **5.5. Laagdrempelige inloopmomenten**

In 2022 hebben we ingezet op het draaiende houden van de Inloop- & Pluspunten. Ook tijdens de covidmaatregelen hebben we bezoekers te woord gestaan en ondersteuning geboden. Onze sociaal raadsliden zijn betrokken bij de Inloop- & Pluspunten en ondersteunen bewoners vanuit hun expertise. Het afgelopen jaar hebben we toegewerkt naar twee inloopmomenten in elke buurt, één op afspraak en één zonder afspraak. Tijdens de inloopmomenten werken we ook aan verbinding van bewoners onderling. Zo ontmoeten bewoners elkaar en leren ze elkaar kennen. In 2022 hebben we minder bewoners bereikt dan beoogd. Dit komt doordat we aan het begin van het jaar nog een lockdown hadden. In die periode en de periode daarop waren bewoners angstig om de inloopmomenten te bezoeken. Dit is ook een stedelijke trend; in de hele stad is er een daling in het aantal bezoekers aan de laagdrempelige inloopmomenten.

### *5.5.1. Energiespreekuur*

Nadat de energieprijzen stegen en duidelijk werd dat bewoners daardoor in financiële problemen zouden (kunnen) raken, hebben we binnen het Buurteam Amsterdam Centrum een Energiespreekuur opgezet. Ook hebben we de Taskforce Armoedecrisis Centrum opgezet. Op deze manier konden we snel bewoners helpen en monitoren wat er nodig is in stadsdeel Centrum én wat de stedelijke en landelijke ontwikkelingen waren.

Bij de start zijn veel mensen op het spreekuur afgekomen. Bewoners waren bezorgd over de stijgende prijzen. Onze buurtteammedewerkers en de energiecoaches van Vroeg Eropaf kunnen hen goed helpen. Er is advies gegeven op het (goedkoop) verduurzamen van de woning en tips voor het omlaag brengen van je energieverbruik. Ook kregen bewoners uitleg over hun energierekening en werd samen gebeld naar energieleveranciers.

Onze verwachting dat veel mensen met verschillende achtergronden op dit spreekuur zouden afkomen, omdat dit iedereen raakt, is onjuist gebleken. Vooral kwetsbare bewoners bezoeken het spreekuur. Het is voor hen een uitdaging om in deze tijd inkomsten en uitgaven in balans te houden.

<b>Resultaten</b>	<b>Activiteiten</b>	<b>Bewoners</b>
Inloop & Pluspunt	169	1257
Thema inlopen	3	33
Energiesprekuren	16	55
<b>Totaal</b>	<b>188</b>	<b>1345</b>

## 5.6. Verbinding in de buurt

Vanuit het thema Verbinding in de buurt hebben we het afgelopen jaar veel geïnvesteerd in onze samenwerkingspartners in de sociale basis. Dit hebben we gedaan door aan te sluiten bij initiatieven van partners, aanwezig te zijn bij bewonersinitiatieven en aanwezig te zijn in de buurten. Alles om signalen te ontvangen van bewoners, hen te leiden naar een buurtteam of om nieuw aanbod te ontwikkelen.

### *Activiteiten*

Het afgelopen jaar hebben we tal van activiteiten ontwikkeld met als doel dat Buurtteam Amsterdam Centrum goed zichtbaar wordt bij bewoners in het stadsdeel.

Onze samenwerking met DOCK is geïntensiveerd. We trekken samen op in buurten om bewoners te bereiken, ons aanbod onder de aandacht te brengen, signalen op te halen en mensen te informeren over mogelijkheden voor ondersteuning door het buurtteam in de wijk.

We maken gebruik van elkaars expertise en dat geeft een prettige wisselwerking. Zo richt DOCK zich op welzijn en participatie vanuit de sociale basis en kan het buurtteam aanvullen. Daarnaast trekken we samen op in activiteiten zoals een bewonersinloop in de Piramide en burendag in de Haarlemmerbuurt en op de Oostelijke Eilanden. We organiseerden samen bijeenkomsten voor statushouders en hielden een aanbelactie om de buurtcohesie te meten. Met de koffiekar gingen we in samenwerking met !WOON naar de Wallenbuurt om mensen te informeren over energiearmoede.

Daarnaast hebben we veel andere acties gedaan om bewoners te bereiken, zoals een bijeenkomst van Stadshart Top, het participeren in buurtgesprekken (georganiseerd vanuit het stadsdeel), een actie bij Keti Koti en het aansluiten bij activiteiten van Sciandri. Daarnaast hebben we kleding ingezameld voor de vluchtelingen uit Oekraïne.

Samenwerkingsorganisaties	10
Aantal ontmoetingsactiviteiten	24
Aantal bewoners	581

### *Verbinding met statushouders*

We zijn aangehaakt bij informatiebijeenkomsten voor statushouders en hebben zelf bijeenkomsten georganiseerd. In het najaar was er een informatiebijeenkomst over energie. Dit naar aanleiding van signalen dat statushouders mogelijk niet goed geïnformeerd waren over de stijgende energieprijzen en hoe zaken rondom energie geregeld zijn in Nederland. Deze bijeenkomst heeft Buurtteam Amsterdam Centrum georganiseerd met DOCK en collega's van Vroeg Eropaf. Bezoekers kregen tips en adviezen over kostenbesparing en ze konden een afspraak maken met een energiecoach voor een persoonlijk energiebesparingsadvies.

Ook zijn we aangesloten bij informatiebijeenkomsten van netwerkpartners die zich bezighouden met laaggeletterdheid en statushouders. Om daar de verbinding te leggen tussen de bezoekers en het buurtteam.

### *Signalen en ontwikkelingen*

Het afgelopen jaar en vooral de laatste maanden hadden we de verwachting dat er veel mensen op ons af zouden komen bij de acties met vragen over energiearmoede. Deze vraag bleek minder groot dan verwacht.

Daarnaast zien we dat mensen in het stadsdeel bereid zijn om iets te doen voor een andere buurtbewoner. Maar doordat bewoners elkaar niet kennen, ontstaat er geen wederkerigheid. We willen daar aandacht aan geven, zodat we kwetsbare en krachtige Amsterdammers aan elkaar kunnen verbinden.

## **5.7. Inzet en begeleiding van vrijwilligers**

### *5.7.1. Algemeen*

Vrijwilligers zijn ook in 2022 onmisbaar geweest in het werk van de sociale basis en als aanvulling op het werk van Buurteam Amsterdam Centrum. We hebben aandacht gegeven aan goede processen rondom deze samenwerking. Daarnaast hebben we door goede samenwerking met het Platform Informele Zorg (PIZ) gewerkt aan de kennis van buurtteammedewerkers over het aanbod van het de sociale basis.

Wij hebben gesignaleerd dat er 'boodschappen nood' in het stadsdeel was. Samen met PIZ en DOCK hebben wij gewerkt aan een oplossing door de Boodschappentaskforce op te richten.

Vragen om inzet van vrijwilligers zijn vooral ad-hoc vragen. Vaak gaat het om kleine en korte hulpvragen, zoals boodschappen, ziekenhuisbegeleiding of klusjes in huis. Deze zijn lastig weg te zetten bij andere organisaties; daar is de wachttijd al snel 2 weken tot 2 maanden. Door deze vragen op te pakken zijn vrijwilligers ondersteunend aan de ondersteuning van de buurtteammedewerker.

### *5.7.2. Samenwerking Platform Informele Zorg*

De samenwerking met de organisaties binnen PIZ en de voorzitter is goed. Er zijn vier 'linking pins' die vanuit het platform deelnemen aan de casuïstiekoverleggen van de buurtteams. De overleggen met het platform worden als prettig en als meerwaarde ervaren om alle organisaties op het netvlies te houden en met elkaar trends en ontwikkelingen te monitoren.

### *5.7.3. Boodschappentaskforce*

Omdat we binnen het Platform Informele Zorg hebben gemerkt dat er behoefte was aan boodschappen hulp, hebben we met een aantal organisaties de Boodschappentaskforce opgezet. Die doet boodschappen voor bewoners die daar zelf niet toe in staat zijn. We zijn creatief geweest in het bedenken van oplossingen. Zo hebben we intern vrijwilligers bereid gevonden om boodschappen te doen en heeft DOCK stagiaires ingezet om boodschappen te doen. Ook de andere organisaties binnen het PIZC doen wat binnen hun mogelijkheden valt.

### *5.7.4. Nazorg Schuldhulpverlening*

In samenwerking met het team Schuldhulpverlening hebben we aanbod ontwikkeld in het nazorgtraject voor cliënten. Het nazorgtraject is erop gericht de Amsterdammer naar vermogen financieel zelfredzaam uit te laten stromen (uit de schuldenregeling). In maandelijkse groepsbijeenkomsten komen cliënten bij elkaar voor informatie en perspectief. We bieden dit aan per thema, zoals budgetteren, toeslagen en belastingen. Daarnaast bieden we onderwerpen aan die mensen helpen om aan hun perspectief te werken.

### *5.7.5. Sorteergroepen*

Tweemaal per week worden in de sorteergroep diverse klanten geholpen door vrijwilligers. Doel is om voor klanten een budget- en schuldenoverzicht te maken.

### *5.7.6. Resultaten*

We hadden het afgelopen jaar 56 actieve vrijwilligers binnen het buurtteam, 2 minder dan in 2021. De vrijwilligers zijn bij elkaar goed voor 133 matches. Deze matches staan los van het aantal vrijwilligers



dat ingezet is bij ons groepsaanbod zoals Inloop & Pluspunten en Alzheimer Trefpunt en de vrijwilligers die Preventieve Huisbezoeken afleggen.

Binnen Schulphulpverlening hebben vrijwilligers 95 cliënten geholpen. Veel cliënten worden geholpen bij het op orde brengen van hun administratie in de sorteergroep. Daarnaast helpen vrijwilligers bij de uitstroom en nazorg.

Intern is er 105 maal gevraagd om een vrijwilliger. We hebben 38 vrijwilligers van het buurtteam kunnen matchen aan een vraag. De andere 67 aanvragen hebben we uitgezet bij onze netwerkpartners uit het Platform Informele Zorg. Met name bij Humanitas, UVV, Burennetwerk, Handje Helpen en Markant. Dit gaat om vragen voor een vrijwilliger met meer expertise of voor langdurige ondersteuning. Burennetwerk zetten we in als er genoeg tijd is om een vraag uit te zetten.

#### *Aantal vrijwilligers*

<b>Activiteiten</b>	<b>Vrijwilligers</b>
Inloop en Pluspunten	10
Schuldhulpmaatje	10
Preventieve huisbezoeken	3
Thuisadministratie	4
Belastingaangifte	3
Burenhulp	10
Alzheimer Trefpunt	3
Ervaringsdeskundige vrijwilliger	4
Chinese vrijwilliger	9
<b>Totaal</b>	<b>56</b>

#### *Aantal geholpen cliënten door vrijwillige inzet binnen Schuldhulpverlening*

<b>Schulphulpverlening</b>	<b>Cliënten</b>
Sorteergroep	80
Ondernemers	2
Nazorg	13
<b>Totaal</b>	<b>95</b>

#### *Aantal geholpen cliënten door vrijwillige inzet binnen de vier buurtteams*

<b>Buurtteam</b>	<b>Cliënten</b>
Thuisadministratie	16
Boodschappen	15
Studieondersteuning	1
Eenzaamheid	2
Burenhulp	4
<b>Totaal aantal matches</b>	<b>38</b>
+ verwezen naar netwerkpartners	67

## 6. Veilige Haven

Het aantal mensen dat wij vanuit de Veilige Haven (bi-culturele LHBTI+) ondersteuning bieden neemt elk jaar toe. In 2022 hebben wij ondersteuning geboden aan 98 mensen. Om de week organiseren we een spreekuur voor bi-culturele transgenders in het T-Huis 97A. Dit spreekuur heeft duidelijk geleid tot meer cliënten die transgender zijn.

Er is 28 keer consultatie geboden, 26 keer hebben wij voorlichting gegeven en 15 keer hebben wij overleg gehad met netwerkpartners zoals Blijf Groep, ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum, Jongeren Punt, MEE Amstel & Zaan, politie en Transhuis/Transklinieken.

Het overgrote deel van de 98 (unieke) cliënten heeft zichzelf aangemeld. Veel van onze cliënten zijn statushouders of ongedocumenteerde LHBTIQ+-vluchtelingen (38%). Iets meer dan de helft (51%) van onze cliënten heeft de Nederlandse nationaliteit. Vrijwel iedereen (92%) woont of verblijft in Amsterdam.

De verdeling 28+ en 28- is nagenoeg gelijk: 51% jonger dan 28 jaar, 45% ouder, van de overige 4% weten wij de leeftijd niet. 50% van de cliënten benoemt zich als man, 12% als vrouw, 6% als transman, 24% als transvrouw en 7% als non-binair.

Qua problematiek zien wij geen grote verschuivingen. Al onze cliënten hebben een hulpvraag rond bi-cultureel/cultuurverschil en (LHBTIQ+) identiteit (100%). Daarnaast gaan vragen over familie en relatie (32%), huiselijk geweld en anti-LHBTIQ+-geweld en bedreiging op straat (12%), eenzaamheid (17%) en huisvesting (18%). Daarnaast geestelijke gezondheid, religie en HIV. We constateren dat covid de verhoudingen in sommige gezinnen onder druk heeft gezet, waar LHBTIQ+'ers slachtoffer van worden. Dit leidt tot bijvoorbeeld huisvestingsvragen. Ook bij statushouders gaat het om identiteitsvragen, naast vragen over de ongedocumenteerde status. Afgewezen door de IND, wachtend in het AZC of vanwege het Dublin-akkoord.

Er zijn inmiddels 29 LHBTIQ+-aandachtsfunctionarissen in de stad. Wij organiseren voor hen netwerkbijeenkomsten, scholing en casuïstiekbespreking. Het netwerk is in 2022 verbreed, onder andere in de richting van het Ouder- en Kindteam.

## 7. Projecten Werk, Participatie en Inkomen

### 7.1. SHV op locatie

De samenwerking met de afdeling WPI (Werk, Participatie en Inkomen) van de gemeente Amsterdam is nauw en plezierig. In 2022 is de werkwijze veranderd. Voorheen legde de klantbegeleider bij RIS-meldingen het eerste contact met de Amsterdammer. Nu doet de schuldhulpverlener dat. In dit rechtstreekse contact wordt de cliënt waar nodig gemotiveerd om in gesprek te gaan. De klantbegeleider komt in beeld zodra de cliënt niet bereikbaar is of geen hulp wenst. Een aantal stadsdelen buiten het centrum ervaart een daling van Amsterdammers die in gesprek wilden gaan, maar deze daling is (vooralnog) niet te zien in stadsdeel Centrum.

We hebben cliënten kunnen helpen door middel van een van de projecten, een inkomensreparatie, het treffen van regelingen, en het begeleiden naar én in een schuldhulpverleningstraject. Dankzij goede samenwerking met alle betrokkenen kunnen we snel schakelen als wordt gesignaleerd dat iemand financiële problemen heeft. In totaal hebben we in 2022 binnen SHV op locatie 290 trajecten gestart voor ruim 240 nieuwe unieke Amsterdammers.

Hieronder beschrijven we een casus ingebracht door een van de medewerkers van SHV die op locatie werken. De casus illustreert de samenwerking met WPI, in dit geval vanuit het project Geregelde Betalingen:

*Er wordt een man aangemeld met huurachterstand. Op de melding staat: ‘twee maanden huurachterstand’, maar het blijkt dat deze cliënt ook de volgende huur niet heeft betaald. Dit is eigenlijk al een reden voor de wooncorporatie om de huurachterstand aan te melden bij de deurwaarder. De wooncorporatie wil geen betalingsregeling afspreken voordat de lopende huur betaald is. De cliënt kan op kantoor aantonen dat hij niet genoeg geld heeft voor deze betaling. Gelukkig kan onze medewerker de impasse doorbreken door nog een keer contact op te nemen met de wooncorporatie en ook wat druk te organiseren vanuit de klantbegeleider. Hierdoor gaat de woningcorporatie akkoord met een betalingsregeling. De inkomensconsulent zet dit meteen vast, zodat met de eerstvolgende betaling van de uitkering de huur wordt ingehouden en overgemaakt naar de woningcorporatie. Helaas gaat er een maand later iets mis, waardoor de volgende huur niet wordt ingehouden op de uitkering en alsnog wordt uitbetaald aan de man. Hij belt direct in de eerste week van de volgende maand om dit door te geven. Wij vragen hem de huur dan zelf over te maken, maar hij vertelt dat hij het geld niet meer heeft. De woningcorporatie dreigt alsnog met stappen richting de deurwaarder. De man vertelt dat hij het geld nodig had om zijn Nederlandse nationaliteit status te betalen. Met deze nieuwe informatie kunnen we de woningcorporatie overtuigen alsnog akkoord gegaan met een nieuwe betalingsregeling die via de uitkering loopt.*

*Deze Amsterdammer heeft door onze samenwerking zijn woning kunnen behouden. Hij heeft inmiddels de Nederlandse nationaliteit en is over tweeënhalf jaar weer schuldenvrij.*

### 7.2. Schuldhulpverlening aan ondernemers

Drie schuldhulpverleners hebben zich afgelopen jaar toegelegd op het bieden van schuldhulpverlening aan ondernemers. Hiervoor zijn ze speciaal getraind, volgen zij regelmatig bijscholing en wonen ze

overleggen bij. Het was een jaar waarin zowel voor onze specialisten als voor de ondernemers uit stadsdeel Centrum ontzettend veel beweging was:

- Veel zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) zijn tijdens corona in bedrijf gehouden of werden aan het infuus gelegd door middel van de Tijdelijke Overbruggingsregeling Zelfstandige Ondernemers (Tozo) en de Bijstandverlening zelfstandige (Bbz-)light. Zzp'ers die het moeilijk hadden, hebben dikwijls ook gebruik gemaakt van het bijzonder uitstel in verband met corona. Veel van deze zzp'ers hebben het nu lastig.
- Wij zagen een toename van het aantal zzp'ers in verkapte loondienst en een groeiend aantal jongere zzp'ers.
- Onderneemvaardig.nl is op de schop gegaan. Mensen kunnen zichzelf niet meer aanmelden, maar moeten nu aangemeld worden. Er zijn strengere voorwaarden om in aanmerking te komen voor coaching vanuit de gemeente.
- Een boekhouder met een eigen kantoor is afgelopen jaar bij ons gestart als vrijwilliger om hulp te bieden met administraties. Zo kunnen we ondernemende Amsterdammers sneller en beter helpen. Met de boekhouder is afgesproken dat hij Amsterdammers die hij bij ons helpt niet als cliënt neemt.

### **7.3. Convenant beschermingsbewind**

Twee medewerkers hebben afgelopen jaar het instroom- en het zelfredzaamheidstraject uitgevoerd. Tegen de zomer was de eerste stedelijke Ontmoetingsdag Convenantpartners beschermingsbewind en Buurtteam Amsterdam, een kennismaking op uitvoeringsniveau tussen de convenantbewindvoerders en de buurtteamorganisaties. Het convenant is niet meer weg te denken uit de Amsterdamse schuldhulpverlening. Bewindvoerders en buurtteams werken nauw samen in de keten. Met elkaar bieden we Amsterdammers in bewind de beste dienstverlening.

Er zijn al veel goede resultaten behaald waarbij Amsterdammers in samenwerking met budgetcoaching en schuldhulpverlening uit bewind zijn gestroomd. Er worden verschillende activiteiten ingezet. Naast budgettrainingen worden Amsterdammers regelmatig gekoppeld aan een 'digimaatje'. Een 'digimaatje' is een vrijwilliger die thuis langskomt om de Amsterdammer te leren werken met computer, tablet of smartphone. Nog altijd weten veel mensen namelijk niet hoe je een computer gebruikt, hoe je een e-mail verstuurt of hoe je online je zaken regelt.

De hulp die we bieden leidt er regelmatig toe dat mensen zelfverzekerd uit bewind uitstromen omdat zij zaken zelf online kunnen regelen. Verder wordt er bij het zelfredzaamheidstraject gebruik gemaakt van het zogeheten Mesis screeningsinstrument. De vragenlijsten van Mesis geven snel een beeld van het gedrag, de motivatie en de vaardigheden van de cliënt, zodat we sneller tot de kern kunnen komen. In 2022 startten 24 Amsterdammers met een instroomtraject en 23 met een zelfredzaamheidstraject.

Naast onze werkzaamheden voor het instroom- en zelfredzaamheidstraject hebben we in het kader van het convenant beschermingsbewind in vier gevallen een dwangakkoord en toeleiding naar de WSNP verzorgd. In één geval hebben we een crisis opgepakt en hiervoor een moratorium aangevraagd. In totaal komt hiermee het aantal door ons ondersteunde Amsterdammers vanuit het convenant op 52.

### **7.4. Herstelproject Toeslagen Affaire**

Een gespecialiseerd multidisciplinair team heeft in 2022 56 gedupeerden van de kinderopvangtoeslagaffaire ondersteund. Naast de al lopende trajecten zijn er afgelopen jaar 21 nieuwe trajecten gestart. Deze Amsterdammers zijn in veel gevallen doorverwezen door het Team Brede Ondersteuning van de Belastingdienst. De hulpvragen waren divers. Er is vaak hulp gevraagd bij het verkrijgen van een urgentiebewijs om te verhuizen naar een passende woning, omdat men door de

gevolgen van de toeslagaffaire zonder eigen woonruimte of in ontoereikende woonruimte was komen te zitten. Daarbij is nauw samengewerkt met het stedelijke Doorbraakteam. Ook is aan verschillende gedupeerden ondersteuning geboden bij terugkeer naar Amsterdam, nadat ze door knellende schulden gevlucht waren naar het buitenland.

Voor financiële ondersteuning heeft het team voor de gedupeerde Amsterdammers gebruik kunnen maken van een speciaal maatwerkbudget, met name voor noodzakelijke verhuis- en inrichtingskosten, maar ook voor bijvoorbeeld niet-vergoede tandartskosten en studiekosten ter verbetering van de maatschappelijke positie. Hiernaast was er behoefte aan voorlichting en hulp bij het oplossen van schulden. Uiteraard was er ook behoefte aan een luisterend oor, bijvoorbeeld om de boosheid en frustraties over de trage en ondoorzichtige afhandeling, te delen. Ook heeft het team regelmatig voorlichting over de procedures gegeven.

Aan het eind van 2022 startte de zogeheten 'kindregeling', waardoor kinderen van gedupeerden een financiële compensatie ontvangen van de Belastingdienst. Ook deze groep kan een beroep doen op de buurtteams voor hulp en ondersteuning. Bij 26 gedupeerde Amsterdammers hebben wij vorig jaar het begeleidingstraject afgerond.

## **7.5. Intensieve jongerschuldhelpverlening (IJSHV)**

Sinds januari 2022 is het Buurteam Amsterdam Centrum gestart met de Intensieve Jongerschuldhelpverlening. Voorheen viel de Intensieve Jongerschuldhelpverlening onder de werkzaamheden van de Sociale Maatschap. Onze twee jongerschuldhelpverleners hebben zich de werkwijze eigengemaakt en nemen deel aan de vakgroepoverleggen. Hier treffen zij de jongerschuldhelpverleners van de andere stadsdelen. Dit is voor ons belangrijk, als klein team. Wij hebben ons vooral gericht op de kennismaking met de netwerkpartners in stadsdeel Centrum. Zo hebben we kennis gemaakt met medewerkers van DOCK, perMens (VIA) en jongerenadviseurs van WPI.

Wij hebben een Jongeren Financieel Café opgezet. Iedere maandagmiddag is er een open inloop. Hier kunnen jongeren terecht voor ondersteuning bij hun administratie, om te bellen met schuldeisers of voor financieel advies. We hebben gezien dat het moeilijk is om jongeren te bereiken en de uitval is betrekkelijk hoog. Dit rechtvaardigt deze intensieve aanpak. Wij richten ons ook op de vergroting van zichtbaarheid in de buurt. In totaal zijn in 2022 32 Amsterdammers jonger dan 27 ondersteund in een IJSHV-traject.

# Bijlage 1: Organisatie

## Personeel

Totaal aantal fte per 1 januari 2022: 67,31 fte waarvan vrouw 56,75 en man 10,56.  
Totaal aantal fte per 31 december 2022: 76,86 fte waarvan vrouw 62,42 en man 14,44.

Buurtteam Amsterdam Centrum had in 2022 2 ervaringsdeskundigen en 8 stagiaires/ervaringsdeskundigen in dienst.

## Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim over 2022 was 7.70%, waarvan:

Langdurig verzuim: 1,24%  
Middellang verzuim: 3,48 %  
Kort verzuim: 2,98 %

## Raad van Toezicht CentraM

Op 31 december 2022 bestond de Raad van Toezicht uit een voorzitter en drie leden:

Mevrouw Anita Kuyper	voorzitter
De heer Edouard Buning	lid
De heer Krishna Taneja	lid
Mevrouw Gerie Schaafsma	lid

De Raad van Toezicht is drie keer bijeengeeweest met de bestuurder.

De Raad van Toezicht volgt de Governancecode Zorg. De raad heeft een Auditcommissie ingesteld.

## Auditcommissie CentraM

Op 31 december 2022 bestond de Auditcommissie uit een voorzitter en een lid:

De heer Edouard Buning	voorzitter
Mevrouw Anita Kuyper	lid

De Auditcommissie is vier keer bijeengeeweest met de bestuurder.

## Algemene Ledenvergadering coöperatie Buurtteam Amsterdam Centrum

Op 31 december 2022 bestond de ALV uit 5 leden:

Mevrouw G. Schaafsma, Raad van Toezicht CentraM  
De heer R. de Bood, bestuurder perMens  
De heer G. Lambriex, bestuurder DOCK Amsterdam  
De heer H. Wijnands, bestuurder De Regenboog Groep  
Mevrouw N. van Es, Emile Thuiszorg en gespreksleider ALV

De ALV is vijf keer bijeengeeweest met de bestuurder.

De ALV volgt de Governancecode Zorg. De ALV heeft een Auditcommissie en Remuneratiecommissie ingesteld.

## Auditcommissie Coöperatie Buurtteam Amsterdam Centrum

Op 31 december 2022 bestond de Auditcommissie uit een gespreksleider en een lid:

De heer G. Lambriex	gespreksleider
Mevrouw N. van Es	lid
De heer H. Wijnands	lid

De Auditcommissie is vijf keer bijeengeeweest met de bestuurder.

## Remuneratiecommissie Coöperatie Buurtteam Amsterdam Centrum

Op 31 december 2022 bestond de Remuneratiecommissie uit:

Mevrouw Gerie Schaafsma	voorzitter
De heer Robin de Bood	lid

### **Cliëntenraad**

Tijdens de ALV op 7 juli 2022 is besloten om de Cliëntenraad op te heffen.

### **Ondernemingsraad CentraM en ALV**

In 2022 is er geworven voor nieuwe OR-leden. Er hebben geen verkiezingen plaatsgevonden aangezien het aantal aanmeldingen overeenkwam met het aantal gewenste leden.

De samenstelling van de ondernemingsraad per 31 december 2022 was:

Anouk Ruige	voorzitter
Jaap Oudman	lid
Tamara van Beeck	lid
Anna Vinkenoog	lid
Elrike Tiesinga	lid

De ondernemingsraad is vijf keer met de bestuurder bijeengewees.

## Bijlage 2: Cijfers

### 2.1. Inkomstenbron Schuldhulp per buurtcombinatie

Inkomstenbron per buurtcombinatie	Burgwallen Nieuwe Zijde	Burgwallen Oude Zijde	De Weteringschans	Grachtengordel West	Grachtengordel Zuid	Haarlemmerbuurt	Jordaan	Nieuwmarkt/Lastage	Oostelijke Eilanden/Kadijken	Weesperbuurt/Plantage	STADSDEEL CENTRUM
DUO	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
Inkomsten uit onderneming (incl. tijdelijke bijbehorende uitkeringen)	30%	31%	25%	33%	0%	22%	24%	25%	8%	0%	20%
Inkomsten uit werk	30%	25%	25%	33%	0%	22%	32%	25%	36%	43%	30%
Onbekend	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	1%
Overig	0%	6%	8%	0%	0%	4%	0%	0%	10%	0%	4%
Overige uitkering	0%	6%	0%	0%	0%	9%	12%	0%	5%	0%	6%
Participatiewet	10%	13%	8%	33%	100%	26%	6%	25%	26%	43%	19%
Pensioen	0%	6%	0%	0%	0%	9%	6%	0%	3%	0%	4%
Wajong	10%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	14%	2%
WAO / WIA	0%	0%	25%	0%	0%	0%	9%	25%	10%	0%	8%
WW	10%	6%	8%	0%	0%	9%	6%	0%	3%	0%	5%
<b>Eindtotaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



## 2.2. Inkomstenbron buurtteams per buurtcombinatie

Inkomstenbron per buurtcombinatie	Burgwallen Nieuwe Zijde	Burgwallen Oude Zijde	De Weteringschans	Grachtengordel West	Grachtengordel Zuid	Haarlemmerbuurt	Jordaan	Nieuwmarkt/Lastage	Oostelijke Eilanden/Kadijken	Weesperbuurt/Plantage	Eindtotaal
DUO	9%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	1%
Inkomsten uit onderneming (incl. tijdelijke bijbehorende uitkeringen)	0%	5%	0%	8%	0%	3%	0%	3%	2%	2%	2%
Inkomsten uit werk	9%	20%	12%	15%	16%	9%	9%	8%	16%	17%	12%
Onbekend	27%	30%	24%	23%	26%	14%	28%	18%	14%	7%	20%
Overig	0%	10%	0%	8%	0%	4%	9%	6%	7%	10%	7%
Overige uitkering	9%	10%	0%	0%	5%	9%	7%	6%	6%	10%	7%
Participatiewet	18%	0%	21%	8%	5%	19%	11%	12%	15%	22%	14%
Pensioen	18%	20%	27%	31%	32%	29%	18%	32%	23%	27%	24%
Wajong	0%	0%	3%	0%	0%	4%	3%	4%	0%	0%	2%
WAO / WIA	9%	0%	12%	8%	16%	4%	9%	9%	10%	5%	8%
WW	0%	5%	0%	0%	0%	3%	6%	1%	6%	0%	4%
<b>Eindtotaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## 2.4. Leeftijdscategorieën cliënten

Leeftijdscategorieën	2018%	2019%	2020%	2021%	2022%
Tot 26 jaar	5%	5%	7%	8%	9%
26-29	6%	7%	8%	8%	8%
30-39	18%	19%	22%	20%	20%
40-49	17%	16%	16%	17%	19%
50-59	17%	18%	15%	16%	15%
60-64	7%	8%	7%	8%	6%
65-69	6%	6%	5%	6%	7%
70-74	5%	5%	4%	5%	5%
75-79	5%	4%	3%	5%	4%
80-84	4%	4%	3%	4%	4%
85 +	5%	3%	3%	2%	2%
Onbekend	5%	5%	6%	2%	2%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Bijlage 3: Jaarcijfers

### Winst- en verliesrekening over 2022

	€	2022 €	€	2021 €
Subsidies	6.783.455		-	
Overige opbrengsten	168.664		-	
<b>Brutobedrijfsresultaat</b>		6.952.119		-
Personeelskosten (7)	5.462.757		-	
Afschrijvingen en waardeverminderingen (8)	65.239		-	
<i>Overige bedrijfskosten (9)</i>				
Huisvestingskosten	430.894		-	
Algemene kosten	785.569		-	
Project & activiteitenkosten	141.878		-	
<b>Som der kosten</b>		6.886.337		-
<b>Bedrijfsresultaat</b>		65.782		-
Financiële baten en lasten (10)		-1.136		-
<b>Resultaat voor belastingen</b>		64.646		-
Belastingen (11)		-9.675		-
<b>Resultaat na belastingen</b>		54.971		-