



Gemeente  
Amsterdam



# Helpende handen

Een tussenevaluatie van vier lokale initiatieven die gericht zijn op het vergroten van vertrouwen en het ondersteunen van bewoners met financiële problemen

Onderzoek en Statistiek

In opdracht van: Werk, Participatie en Inkomen (WPI)

Projectnummer: 21165

Auteurs: Marloes de Hoon, Laura de Graaff, Hetty van Kempen, Lotje Cohen

Met medewerking van: Frank Huurdeman, Anthony Klee en Renske Hoedemaker

E-mailadres: [m.de.hoon@amsterdam.nl](mailto:m.de.hoon@amsterdam.nl)

Bezoekadres: Weesperstraat 113-117

Telefoon: 020 251 0333

Postbus 658, 1000 AR Amsterdam

[onderzoek.amsterdam.nl](http://onderzoek.amsterdam.nl)

Amsterdam, november 2023

Foto voorzijde: twee handen, fotograaf Edwin van Eis (2009)

# Inhoud

<b>Samenvatting en conclusies</b>	<b>5</b>
<b>Inleiding</b>	<b>13</b>
<b>1 Vier initiatieven in vier stadsdelen</b>	<b>16</b>
1.1 Noord: de Armen Ineen	16
Oorsprong en situering van de aanpak	16
Populatie en doelgroep	17
Belangrijkste doelstelling	18
Hoe wordt aan deze doelstelling gewerkt?	19
1.2 Zuidoost: Integrale aanpak Sociaal Buurtteam G-buurt	21
Oorsprong en situering van de aanpak	21
Populatie en doelgroep	21
Belangrijkste doelstelling	24
Hoe wordt aan deze doelstelling gewerkt?	24
1.3 Nieuw-West: Sociale Vernieuwing	26
Oorsprong en situering van de aanpak	26
Populatie en doelgroep	27
Belangrijkste doelstelling	28
Hoe wordt aan deze doelstelling gewerkt?	29
1.4 Oost: Samen Vooruit	31
Oorsprong en situering van de aanpak	31
Populatie en doelgroep	32
Belangrijkste doelstelling	33
Hoe wordt aan deze doelstelling gewerkt?	34
<b>2 Overeenkomsten en verschillen</b>	<b>36</b>
2.1 Coördinatoren: beroepskrachten in de tussenruimte	36
2.2 Tussenpersonen: wie zijn het, hoe raken zij betrokken en hoe worden zij ondersteund?	37
2.3 Welke positie heeft het buurtteam?	42
2.4 De rol van stedelijke vernieuwing en vindplaatsen	44
<b>3 Tussenpersonen</b>	<b>46</b>
3.1 Achtergrond, doelgroep en werkwijze: 4 casussen	46
Casus 1: Moniek	47
Casus 2: Emir	51
Casus 3: Ida	56
Casus 4: Indra	61
3.2 Werkzame en kwetsbare elementen in de hulpverlening van tussenpersonen	65

3.2.1 Werkzame elementen	65
3.2.2 Aandachtspunten	68
<b>Referentielijst</b>	<b>71</b>
<b>Bijlage I Adviezen van respondenten aan de wethouder</b>	<b>73</b>
<b>Bijlage II Topiclijst interviews coördinatoren</b>	<b>76</b>
<b>Bijlage III Topiclijst interviews tussenpersonen</b>	<b>78</b>
<b>Bijlage IV Topiclijst interviews behulpzame bewoners</b>	<b>80</b>
<b>Bijlage V Overzicht tussenpersonen</b>	<b>82</b>

## Samenvatting en conclusies

Bijna drie op de tien Amsterdammers heeft moeite met rondkomen en een op de tien heeft schulden die als problematisch worden ervaren (Schuldenmonitor, 2023). Een deel ontvangt hierbij geen hulp, iets dat vaak in verband wordt gebracht met tanend vertrouwen in formele hulpinstanties. Bewoners zijn gedupeerd geraakt door falend overheidsbeleid of hebben hiervan kennisgenomen. Bovendien wordt de wet- en regelgeving van zowel de landelijke als lokale overheden door mensen vaak als complex en weinig transparant ervaren (zie bijvoorbeeld Tiemeijer, 2016), waardoor een afstand tot formele hulpverlening kan ontstaan.

Verschillende lokale initiatieven zijn erop gericht om het vertrouwen van burgers te herstellen om zodoende de weg naar (formele) hulpverlening weer vrij te maken. Deze rapportage beschrijft een evaluatie van vier buurtinitiatieven in de stadsdelen Oost, Zuidoost, Noord en Nieuw-West. De centrale vraagstellingen zijn 1: *Wat gebeurt er in het kader van vier lokale initiatieven die ten doel hebben het vertrouwen van Amsterdammers te vergroten om hun financiële problemen (zoals schulden) aan te pakken?* en 2: *Onder welke voorwaarden zijn deze initiatieven succesvol?*<sup>1</sup>

Bij de beantwoording van deze centrale vraag wordt nadrukkelijk gekeken naar de rol van tussenpersonen: mensen die laagdrempelige hulp, zorg of steun bieden aan bewoners en daarnaast in potentie een brugfunctie naar formele hulpverlening vormen. Het kiezen van dit perspectief brengt een beperking met zich mee: namelijk dat op basis van dit onderzoek geen uitspraken kunnen worden over het landschap van hulpverlening als geheel. De werkwijze, visie en inzet vanuit de formele hulpverlening komen niet aan bod. De casus in Zuidoost vormt hierop een uitzondering, omdat het buurtteam in die aanpak een centrale positie inneemt. Om de eerste onderzoeksvraag te beantwoorden zijn de vier buurten eerst kwantitatief geduid op basis van een aantal buurt-/wijkenmerken. Vervolgens zijn ter beantwoording van de tweede vraag observaties gehouden en in totaal 20 interviews gedaan bij verschillende initiatieven: met alle coördinatoren en met vier tussenpersonen uit elk initiatief.

### Vier buurten, vier initiatieven

De vier buurten verschillen op een aantal dimensies van elkaar. Er zijn twee geografisch kleine buurten (de G-buurt Noord in Zuidoost en de Dichtersbuurt in Nieuw-West) en twee grotere gebieden (de Indische buurt in Oost en de Vogelwijk in Noord). Hoewel de initiatieven in Oost en Noord op een hoger niveau zijn uitgerold, spreken we in deze rapportage steeds van buurten. In de kleinere buurten zijn de financiële problemen van huishoudens het grootst, zo blijkt bijvoorbeeld op basis van indicator 'Vroeg Erop Af meldingen'. Daar waar de aanpak geconcentreerd is - zich richt op een klein gebied - is er geen sprake van 'uitmiddeling' van

---

<sup>1</sup> Zowel de centrale vraagstelling als de bevindingen sluiten aan bij het onderzoek aan bij een recent gepubliceerd onderzoek van Mak en collega's (2023) van de HvA waarin (in-)formele lokale hulpverlening in vier verschillende steden (Amsterdam, Groningen, Den Haag en Leeuwarden) is onderzocht (Mak et al., 2023).

financiële kwetsbaarheid zoals in de grotere gebieden het geval is. In de twee betrekkelijk kleine buurten in Nieuw-West en Zuidoost, is bovendien het aandeel corporatiewoningen onveranderd hoog, alsook het aandeel mensen dat (zeer) ernstig eenzaam is. Een belangrijke omstandigheid is dat in deze twee buurten grootschalige stedelijke renovatie gaat plaatsvinden en bewoners fasegewijs hun woning (tijdelijk) zullen moeten verlaten.

De fundamentele verschillen tussen de vier buurten en de positie en insteek van de coördinatoren hebben geresulteerd in initiatieven met unieke elementen. In onderstaande tabel staan kort de belangrijkste onderdelen van de aanpakken samengevat. Dit overzicht is dus niet uitputtend. Voor een uitgebreide beschrijving van de initiatieven verwijzen we naar hoofdstuk 1.

#### Overzicht van kernelementen uit de vier initiatieven

Noord	Zuidoost	Nieuw-West	Oost
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ inloop in een buurt pand: ondersteuning formeel &amp; informeel</li> <li>▪ faciliteren en ondersteunen van bagagedragers</li> <li>▪ ontwikkeling en implementatie App <i>MokumMatch</i> om buurtbewoners aan hulpverleners te koppelen</li> <li>▪ samenwerking met informeel en formeel</li> <li>▪ clubhuis voor actieve Noorderlingen: voor o.a. ontmoeting, cursusdeelname, pc-gebruik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ inrichting van een lokaal buurtteam: inloopsprekuren in een woonflat</li> <li>▪ huis-aan-huis bezoeken 2 flats: samenwerking WPI-Buurtteam-Rode Kruis</li> <li>▪ samenwerking met de woningcorporatie</li> <li>▪ samenwerkingen met een veelvoud aan welzijnsorganisaties, o.a. Swazoom, Woon!, OKT's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ extra inzet opbouwwerkers, vorming kernteam met gebiedsmakelaar (gebiedsteam) en wijkcongiërges (woningcorporatie)</li> <li>▪ trainingen voor buurtbewoners, gericht op vertrouwen en vaardigheden</li> <li>▪ nabijheid buurtteammedewerkers: één dag per week werkzaam in wijkkantoor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ creëren van 'tussenruimte': werkgroepen en maandelijkse bijeenkomsten voor formele en informele hulpverleners uit de wijk (dialogo)</li> <li>▪ opleiding tot vertrouwenspersoon en het ondersteunen van een netwerk van vertrouwenspersonen</li> <li>▪ Educatief Centrum Oost</li> <li>▪ laagdrempelig noodfonds</li> </ul>

Bron: O&S

#### Welke positie heeft de coördinator?

In alle vier de buurten is de coördinator van de aanpak een betaalde kracht die de rol van verbinder aanneemt. De coördinatoren van de vier initiatieven delen onderling de opvatting dat zij zichzelf niet (uitsluitend) zien als projectleider of coördinator van een project of aanpak. Zij beschouwen zichzelf daarentegen eerder als onderdeel en aanjager van iets dat groter is en geen einddatum kent: er wordt gesproken van een beweging, een netwerk, van *community building*:

“We proberen dit netwerk bij elkaar te houden. Wij zien onszelf dus niet als formele of informele partij. Wij zijn de buurt, wij zijn de bewoners. We zijn niet erboven of ertussen, wij zijn het overkoepelende: een vorm van het buurtinitiatief.”

- coördinator

De vrije beroepsopdracht stelt de coördinatoren in staat om voorbij bestaande kaders van gemeentelijk beleid te denken en op alternatieve manieren in te zetten op het uitbreiden en versterken van buurtnetwerken.

### **Tussenpersonen: behulpzame bewoners, vrijwilligers en professionals met een flexibele beroepsopdracht**

*Community building* vindt plaats door het activeren en ondersteunen van tussenpersonen in de buurt.

*Tussenpersonen* zijn mensen die hulp, zorg of steun bieden aan bewoners en/of een brugfunctie vervullen naar (formele) hulpverleners. De aanname hierbij is dat zij specifieke groepen bewoners bereiken die een grote afstand ervaren tot het formele hulpaanbod.

De gehanteerde definitie van tussenpersonen sluit grotendeels aan bij wat Welschen en Schrooten (2022) verstaan onder ‘sociaal schaduwwerkers’. Het enige verschil is dat beroepskrachten in onze evaluatie onder bepaalde voorwaarden ook als tussenpersonen worden beschouwd. We onderscheiden drie typen tussenpersonen op basis van het soort kennis waarover zij doorgaans beschikken, en de mate van organisatie van hun inzet.

Alle tussenpersonen beschikken over nabije kennis: kennis die ontstaat door geografische en culturele nabijheid van bewoners (Welschen, Lucas & Hoijtink, 2021). Bewoners die uit eigen beweging hulpverleners, beschikken relatief vaak over ervaringskennis, en worden in dit onderzoek *behulpzame bewoners* genoemd. Tussenpersonen die via een organisatie of op basis van een matchingsstructuur hulp verlenen worden geduid met de term *vrijwilliger*. Ten derde onderscheiden we *professionals met een flexibele beroepsopdracht*. De flexibele beroepsopdracht geeft ruimte aan de ontwikkeling van nabije kennis.

### **Hoe ziet de inzet van tussenpersonen eruit?**

Behulpzame buurtbewoners zien hun inzet vaak als iets vanzelfsprekends, en zijn doorgaans sterk gedreven door eigen ervaringen. Hun hulpverlening verloopt niet volgens een vast stramien, maar ontstaat bij ontmoetingen in de openbaarheid en kenmerkt zich door een hoge mate van flexibiliteit. Naast steun bij kleine hulpvragen, geven zij advies (bijvoorbeeld bij het indienen van een Wmo-aanvraag) aan hun medebewoners en functioneren zij vooral als doorverwijzer.

Vrijwilligers werken volgens een vastere structuur en besteden vaak een aanzienlijk aantal uren van hun week (gemiddeld ongeveer een werkdag) aan het verlenen van hulp. Enerzijds zijn er vrijwilligers die tientallen bewoners ontvangen bij een inloopspreekuur waar (acute) hulpvragen centraal staan. Daarnaast zijn er vrijwilligers, vaak vertrouwenspersonen, die langere tijd steun bieden aan enkele hulpbehoevende bewoners. Beiden zetten in op laagdrempelige

hulpverlening: ofwel door direct ter plekke met een hulpvraag aan de slag te gaan ofwel doordat zij langdurig 'naast de bewoner staan', flexibel en benaderbaar zijn.

Professionals die we als tussenpersoon beschouwen hebben weliswaar een beroepsopdracht, maar hebben of creëren daarbinnen flexibiliteit die het mogelijk maakt op nieuwe manieren te werken. Voorbeelden hiervan zijn geringe administratie bij het eerste contact met bewoners en hun aanwezigheid op informele locaties zoals buurthuizen. Hierbij maken professionals dus gebruik van werkzame elementen die kenmerkend zijn voor de werkwijze van vrijwilligers.

Het theoretische onderscheid dat we maken tussen de drie typen tussenpersonen strookt niet altijd met de praktijk. Personen kunnen gezien hun inzet soms in twee van de drie categorieën worden ingedeeld, of zelfs in alle drie worden geplaatst. Interessant is de overlap tussen de groepen: zo laten twee casussen zien dat een vrijwilliger en een professional weinig van elkaar verschillen wanneer we afgaan op de hulpvragen die zij in behandeling nemen.

## Werkzame elementen en aandachtspunten

Voor een uitgebreid overzicht van de wijze waarop tussenpersonen (mede)bewoners hulp bieden, verwijzen we naar hoofdstuk 3. We presenteren de belangrijkste conclusies op basis van deze bevindingen. Wat werkt en welke punten verdienen (meer) aandacht?

### Persoonlijke ontmoeting

Persoonlijke ontmoeting met bewoners is conditioneel voor zowel het bereiken van hulpbehoevende bewoners als bij het bieden van hulp. Doordat tussenpersonen 'gewoon een praatje maken' met bewoners, hun eigen ervaringen delen of problemen weten te collectiviseren, kan wederzijdse herkenning en vertrouwen ontstaan. Het onderscheid tussen hulpvrager en hulpgever wordt op deze manier minder scherp.

Zichtbaarheid, flexibiliteit en laagdrempeligheid zijn hierbij van cruciaal belang. Concreet houdt dit voor behulpzame bewoners in dat zij doorgaans in de buurt te vinden zijn, bijvoorbeeld op straat, of in een buurthuis of een Huis van de Wijk.

"In principe is idee dat we er als vertrouwenspersoon gewoon zijn. Geef mensen zelf de ruimte en op een gegeven moment komt de hulpvraag wel. Zo was het toentertijd ook met een vrouw die ik eerst geholpen had met een praktische hulpvraag. Na vier maanden gaf ze toch aan dat er nog iets meer was. "

- tussenpersoon, vrijwilliger

### Bereik van mensen in de schaduw

Tussenpersonen bereiken bewoners die bij de lokale overheid en bij formele zorg- en welzijnsinstellingen niet goed in beeld zijn. Welschen en Schrooten (2022) spreken daarom van 'sociaal schaduwwerk' waarbij mensen worden bereikt die vanuit formeel perspectief in de schaduw staan. Dit bereik is te verklaren door hun werkwijze, die zich kenmerkt door laagdrempeligheid en flexibiliteit.



Sommige vrijwilligers zijn benaderbaar door – vaak na een matchingsproces - 'naast de bewoner te staan'. Zij staan bewoners direct bij (telefonisch, via ontmoeting of videobellen) op de momenten dat hier behoefte aan is. De relatie kenmerkt zich door een zekere mate van intimiteit en continuïteit waarbij de bewoner het tempo aangeeft. Soms komen de hulpvragen pas na maanden van 'koffiedrinken' naar boven. Andere vrijwilligers houden spreekuren: zij zijn op vaste momenten en plekken toegankelijk voor hulpvragen. Dit zijn met andere woorden bekende gezichten in de wijk die een imago hebben opgebouwd als ervaringsdeskundige en/of betrouwbare hulpverlener. Voor professionals die we als tussenpersoon markeren, is het 'onthokken' – naast de gangbare paden van formele hulpverlening lopen – wat hun geloofwaardigheid vergroot.

Taalbarrières en schaamte die de gang van bewoners naar formele hulpverlening in de weg staan worden door tussenpersonen vaak met succes doorbroken. In de ervaring van tussenpersonen speelt schaamte vooral onder migrantengroepen een grote rol. Toch zijn bewoners vaak wel al bij formele instanties geweest op het moment dat zij bij een informele hulpverlener aankloppen (zie ook Dibi, 2020). Zoals eerder onderzoek al aantoonde, staan eerdere negatieve ervaringen met hulpverlening of angst voor de consequenties van het zoeken van formele hulp de weg naar een oplossing vaak in de weg (Sannen, 2003; Welschen et al., 2021).

Hoewel tussenpersonen erin slagen om een deel van de bewoners te bereiken die niet (meer) zelfstandig de stap naar formele hulp willen of kunnen zetten, wordt een deel ook door hen niet bereikt. Er zijn bewoners die nauwelijks in het openbaar verschijnen en niet op de locaties komen waar hulpverleners te vinden zijn. Enkele tussenpersonen wijzen daarom op de noodzakelijkheid van een achter-de-voordeur-aanpak.

### **Het belang van directe hulp dichtbij huis**

Directe actie kan helpen bij het laten groeien van (dun) vertrouwen. Bewoners zijn erbij gebaat dat wanneer zij een hulpvraag stellen, zij niet in de wacht worden gezet of meteen worden doorverwezen. Dergelijke directe en zichtbare acties troffen we in verschillende vormen aan: van samen *googlen* om het antwoord op een vraag te vinden, tot het opruimen van een woning en samen in de wacht staan voor de telefonische helpdesk van de Belastingdienst. Directe actie vraagt vaak om een ruimte waar tussenpersonen vindbaar zijn er waar ontmoeting en contact tussen tussenpersonen en andere bewoners mogelijk is.

### **Autonomie en erkenning van tussenpersonen**

Voor tussenpersonen is het van belang om een zekere mate van autonomie te behouden in het verlenen van hulp. Zo hechten verschillende vrijwilligers gewicht aan het niet-registreren van persoonsgegevens en andere informatie over bewoners. Hiermee blijft de eigenheid en betrouwbaarheid van de informele hulpverleners intact.

"Nee, ik hou helemaal niks bij. Die persoon komt met wat gegevens op dat moment, en daarmee help ik diegene. Ik sla niks op en vergeet alles, uit privacyoverwegingen. Ik ben geen

professional, dit is voor mijn eigen bescherming en de bescherming van mijn cliënt. Dit werkt prettig"

- tussenpersoon, vrijwilliger

Dit sluit aan bij de eerdere bevindingen dat formele bewonersinitiatieven zich niet lenen voor het vergaand stroomlijnen van taken en financiering, omdat ze geen verlengstuk willen zijn van formele instellingen en niet ingekapseld willen worden door de bestaande bestuurlijke structuur (Welschen, Lucas & Hoijtink, 2021).

De gewenste autonomie van tussenpersonen staat soms op gespannen voet met een andere behoefte: aan meer samenwerking met formele instanties en de overheid. In deze evaluatie laten we zien dat ook de wens om de eigen hulpverlening af te bakenen raakt aan dit spanningsveld.

### **Brugfunctie onder druk?**

Waar houdt de inzet van tussenpersonen op? Op welk moment komt de formele hulpverlening in beeld? Op deze vragen bestaat geen eenduidig antwoord. Sommige tussenpersonen doen werk dat tot op zekere hoogte vergelijkbaar is met formele hulpverlening - ook wel aangeduid met substitutie. Andere tussenpersonen bieden juist hulp die doorgaans niet door een formele organisatie worden geboden, en functioneren daarnaast als doorverwijzer naar formele hulp. Intensieve begeleiding naar formele hulp is eveneens onderdeel van wat zij doen. Op deze wijze functioneren zij vaak als voorportaal.

### **Afstand tot de buurtteams**

De doorverwijzing naar formele partijen hapert soms. Dat kwam in dit onderzoek vooral tot uiting in ervaringen aangaande het buurtteam. Elke Amsterdammer kan bij een buurtteam terecht voor vragen en ondersteuning op het gebied van (sociale) zorg, wonen, gezondheid, werk, meedoen, geldzaken en veiligheid: een veelheid van taken. Naast hulpverlening op locatie hebben de buurtteams de opdracht om *outreachend* te werk te gaan, door bijvoorbeeld bij bewoners thuis te komen of door aanwezigheid op vindplaatsen als een Huis van de Wijk.

Idealiter biedt het buurtteam dus bij uitstek laagdrempelige toegang tot gemeentelijke hulp. Toch wordt het buurtteam door verschillende tussenpersonen als 'ver weg' ervaren in sociaal-culturele zin. Dit heeft in enkele gevallen te maken met de fysieke afstand die de hulp voor mindervalide bewoners moeilijk toegankelijk maakt. Tussenpersonen en bewoners ervaren de hulp die zij bij buurtteams ontvangen als voorwaardelijk: zij moeten eerst zelf hun administratie op orde brengen. Een (nog) grotere nabijheid van een of meerdere buurtteammedewerkers en meer samenwerking zijn daarbij wenselijk vanuit het perspectief van de tussenpersonen.

Verder spreken enkele tussenpersonen van onderbezetting van het buurtteam, wat samenwerking binnen de initiatieven mogelijk in de weg staat:

"Soms merk ik ook dat het systeem overbelast is. Mensen bij de buurtteams heb ik er niet op kunnen betrappen dat ze geen belangstelling hebben. Wel zie ik dat ze regelmatig te veel steken laten vallen door tijdsgebrek of te veel werk, te hoge druk."

- tussenpersoon, vrijwilliger

Als laatste is het belangrijk dat wanneer tussenpersonen zelf onvoldoende vertrouwen hebben in formele hulp, dit vertrouwen eerst hersteld zal moeten worden.

### **Op zoek naar nieuwe samenwerkingsvormen**

Toch is er in de initiatieven middels dialoog en nieuwe manieren van samenwerken een weg ingezet richting nauwere samenwerking. In dit onderzoek is uitgegaan van het perspectief van tussenpersonen. Vanuit hen bestaat een duidelijke wens om nog nauwer samen te werken met de buurtteams. Fysieke nabijheid wordt daarbij vaak als concrete werkvorm of voorwaarde aangehaald. Het verdient aanbeveling om uitvoeriger onderzoek te doen naar het perspectief van buurtteammedewerkers in de onderlinge samenwerking tussen formele en informele partijen.

Van groot belang hierbij is een dialoog tussen verschillende partijen, formeel en informeel, om ervoor te zorgen dat er gezamenlijk wordt gewerkt aan een oplossing waarin de bewoner centraal staat (Grhorashi, Boersma en Azarhoosh, 2023; van Middendorp, 2022). De inspanningen en lessen uit de casus in Oost, bieden hierbij uitgangspunten (Grhorashi, Boersma en Azarhoosh (2023). Zo stellen zij dat het expliciteren van vooroordelen die informele en formele partijen ten opzichte van elkaar hebben de samenwerking tussen hen bevorderen. De tabel met wederzijdse vooroordelen toont het belang hiervan overtuigend aan (idem, p.101-102).

### **Wensen en basisvoorwaarden tussenpersonen**

Afstemming tussen de inzet van informele en formele hulpverleners verdient dus de nodige aandacht. Dit is in lijn met het belang dat tussenpersonen hechten aan de afbakening van hun hulpverlening. Behulpzame bewoners wijzen op beperkingen aan hun capaciteit. Verschillende vrijwilligers geven aan enkel op specifieke plekken en tijden hulp te willen bieden. We concluderen dat tussenpersonen in algemene zin hulp behoeven bij het stellen en bewaken van grenzen van hun hulpverlening, omdat zij hier niet altijd zelfstandig in slagen.

Deze bevinding is overeenkomstig met onderzoek naar de inzet van vrijwilligers bij thuisadministratie binnen een alliantie bestaande uit cliënten, vrijwilligers en coördinatoren (van Middendorp, 2022). Binnen deze aanpak werd geconstateerd dat voor de vrijwilliger duidelijk moet zijn wat wel en wat niet in hun takenpakket past. Het is raadzaam om deze afbakening niet absoluut, maar in relatie tot overige hulpverleners te bekijken. Concreet houdt dit in dat formele hulpverleners worden toegevoegd aan de 'alliantie' die is opgezet rondom 'hulp bij thuisadministratie'.

### **Erkenning op drie niveaus**

Tot slot verdient het aanbeveling om stil te staan bij de erkenning van tussenpersonen en hun inzet. Onvoldoende erkenning was een punt dat nadrukkelijk aan bod kwam bij de vrijwilligers, en in geringe mate bij de overige tussenpersonen. Hoewel er vanuit bewoners vaak wel waardering en erkenning voor hun inzet is, is de ervaring van tussenpersonen dat anderen –

hoofdzakelijk formele hulpverleners - geen of onvoldoende erkenning hebben voor hun inzet en/of dat zij niet (goed) op de hoogte zijn van hun bestaan.

“Ik ben hier omdat ik een groot hart heb. Iemand bij wie de waardering niet gelijk en goed wordt gezien en uitgesproken, die kan dit werk niet lang volhouden.”

- tussenpersoon, vrijwilliger

Erkenning is dus meer dan enkel het uitspreken van waardering of het uitreiken van een speldje: dit wordt door Welschen en collega's (2021) als 'lichtste' vorm van erkenning beschouwd. Naast deze lichtste, symbolische vorm van erkenning is er materiële en immateriële ondersteuning die als gewenst of noodzakelijk kan worden gezien. Het gaat dan vooral over de beschikking over een ruimte, maar ook over een klein budget, een klankbord, een netwerk, training en mentale ondersteuning. De meest vergaande vorm van erkenning die wordt onderscheiden is de erkenning van de deskundigheid van sociaal schaduwwerkers.

Coördinatoren zijn op verschillende manieren tegemoetgekomen aan de twee lichtere vormen van erkenning, maar kunnen gezien hun positie de derde manier van erkenning niet (volledig) zelf bieden. Dit moet ergens anders worden gezocht: bij de buurtteams en overige formele en informele organisaties. Het heden zou er dan ook op gericht moeten zijn werkprocessen in te richten waarbij tussenpersonen en formele hulpverleners als gelijkwaardige partners met elkaar optrekken.

## Inleiding

Bijna drie op de tien Amsterdammers heeft moeite met rondkomen en een op de tien heeft schulden die als problematisch worden ervaren (Schuldenmonitor, verwacht in 2023). Een groot deel ontvangt hierbij geen hulp, iets dat vaak in verband wordt gebracht met tanend vertrouwen van bewoners in (gemeentelijke) hulpinstanties. Verschillende lokale initiatieven zijn er daarom op gericht om dit vertrouwen en het financiële welzijn te herstellen.

### Vier initiatieven, in vier stadsdelen

In 2020 zijn de afdeling Werk, Participatie en Inkomen en stadsdeel Noord in de ontwikkelbuurt Vogelbuurt/IJplein gestart met een nieuw initiatief onder de noemer *de Armen Ineen*. De kern hiervan is om bestaande, voornamelijk informele netwerken in de buurt in kaart te brengen, te versterken en waar nodig te verbinden met formeel hulpverleningsaanbod. In verschillende andere wijken en in Oost (Indische buurt) en buurten in Nieuw-West (Dichtersbuurt) en Zuidoost (G-buurt Noord) zijn sinds 2020 soortgelijke initiatieven ontplooid. Deze rapportage beschrijft de uitkomsten van een tussenevaluatie van de vier initiatieven<sup>2</sup> die gericht zijn op het versterken van vertrouwen en het terugdringen van financiële problemen. De centrale vraagstelling luidt:

*Wat gebeurt er in het kader van vier lokale initiatieven die ten doel hebben het vertrouwen van Amsterdammers te vergroten om hun financiële problemen, zoals schulden, aan te pakken? Onder welke voorwaarden zijn deze initiatieven succesvol?*

### Wat hebben de initiatieven met elkaar gemeen?

De vier initiatieven zijn op drie manieren overeenkomstig. Ten eerste is er sprake van een algemene doelstelling die luidt dat zo veel mogelijk bewoners die zich in financiële moeilijkheden bevinden boven een zeker financieel bestaansminimum terecht moeten komen. Ten tweede berusten alle initiatieven op de aanname dat het versterken van het vertrouwen van bewoners in elkaar en in hulpinstanties een noodzakelijke conditie is voor het hoofdoel: waar nodig hulpverlening. Ten derde ligt de focus van de initiatieven op actieve buurtbewoners die een brug kunnen slaan tussen de bewoners en de formele instanties. Vaak wordt daarbij verwezen naar de bestaande kloof tussen de leefwereld van bewoners enerzijds en de systeemwereld van formele instanties zoals de gemeente anderzijds. In deze rapportage verwijzen we naar deze potentiële verbinders met de term tussenpersonen. Hierbinnen maken we onderscheid tussen behulpzame bewoners, vrijwilligers en professionals met een vrije beroepsopdracht.

### Waarom een focus op tussenpersonen?

Deze tussenevaluatie voorziet in een beschrijving en vergelijking van de initiatieven en de positie van *tussenpersonen* hierbinnen. We spreken van een tussenevaluatie omdat de initiatieven voortduren tijdens de evaluatie en een traditionele *ex post* evaluatie dus niet mogelijk is. Anders

---

<sup>2</sup> We gebruiken de termen initiatief en aanpak afwisselend, als synoniemen.

dan de effectiviteit van de activiteiten in het verhelpen van schulden is de centrale vraag hierbij: op welke manier gaat men te werk in het kader van de vier initiatieven? Vervolgens gaan we dieper in op de rol van tussenpersonen en de vraag in welke situaties, voor welke bewoners en onder welke voorwaarden tussenpersonen het verschil kunnen maken voor hulpbehoevende bewoners. De resultaten hiervan verschaffen inzicht in de vier initiatieven zelf en bieden daarnaast handvatten voor het implementeren van soortgelijke initiatieven in andere Amsterdamse buurten.

**Een tussenpersoon in reactie op de vraag: wat zou je de wethouder adviseren bij het streven naar schuldenvrije wijken (voor een totaaloverzicht van reacties zie bijlage I):**

“Geen kleine vraag. Ik zou dat aspect van wantrouwen echt niet te licht nemen. Als je vertrouwen kan kweken, niet alleen eerste contact maar ook opvolging, dat je zorgt dat mensen echt goed terecht komen en écht geholpen worden. Als er 5 geholpen worden, horen 15 andere mensen daarover. [...]. Neem mensen serieus en luister goed, neem de tijd. Zorgen dat er vertrouwen ontstaat en dat zit ook echt in een gedegen opvolging.”

### Data en onderzoeksmethode

Met uitzondering van de kwantitatieve gegevens die in hoofdstuk 1 aan bod komen, is deze tussenevaluatie gebaseerd op kwalitatief onderzoek. Het veldwerk vond plaats in de periode van mei tot eind december 2022. Face-to-face interviews met de verschillende ‘coördinatoren’ vormden het startpunt (zie bijlage II). Daarnaast sloten onderzoekers van O&S met enige regelmaat aan bij de bijeenkomst ‘Amsterdam Schuldenvrij’, waar de coördinatoren en soms ook afgevaardigden van andere betrokken partijen vertelden over de laatste ontwikkelingen binnen hun werkveld. De relatief korte afstand tussen onderzoekers en coördinatoren die hiermee tot stand gekomen is, verdient vermelding omdat het de richting van het onderzoek, de ingang tot enkele respondenten, en de terminologie die we in deze tussenevaluatie gebruiken heeft beïnvloed.

Onderzoekers liepen enkele dagdelen mee bij bijeenkomsten die in het kader van de vier initiatieven worden gehouden. Voorbeelden hiervan zijn inloopsprekuren, werkbesprekingen en feestelijke bijeenkomsten met bewoners in de verschillende buurten en wijken. In dit onderzoek heeft (participatieve) observatie verschillende voordelen ten opzichte van traditionele instrumenten voor kwalitatief onderzoek, zoals interviews en focusgroepen. Ten eerste kan met deze methode van participatie non-verbale communicatie worden waargenomen en gedocumenteerd. Ten tweede kunnen observaties aanvullend zijn op interviews, omdat acties direct tot de observator komen: van eventuele discrepanties tussen wat met zegt te doen en wat men doet is bij observaties geen sprake. Tot slot raken onderzoekers via observaties beter bekend met de context, met de betrokken personen en met sommige bewoners. Dit geeft toegang tot personen die als *tussenpersoon* gemarkeerd kunnen worden.

Hiernaast zijn er 16 diepte-interviews met tussenpersonen afgenomen waarin drie hoofdthema’s werden besproken, te weten de positie van de tussenpersoon in de buurt en de aanpak, het doel de acties en de motivatie van de tussenpersoon en de ondersteuning die tussenpersonen

ontvangen of wensen te ontvangen (zie bijlagen III en IV). De interviews zijn getranscribeerd en via open codering geanalyseerd. De casusbeschrijvingen berusten op de interviews, vaak in combinatie met de aantekeningen van de observaties.

Zonder de inzet en medewerking van de coördinatoren en tussenpersonen - bewoners, vrijwilligers, professionals - was deze evaluatie niet mogelijk geweest. Wij zijn hen hier dan ook zeer erkentelijk voor.

### **Leeswijzer**

In het eerste hoofdstuk zijn de vier initiatieven beschreven aan de hand van vier vragen:

1. Hoe ziet de aanpak eruit en hoe is deze ingebed?
2. Hoe ziet de doelgroep eruit?
3. Wat is de belangrijkste doelstelling?
4. Hoe wordt aan deze doelstelling gewerkt?

Bij de beantwoording van deze vragen nemen we een aantal basiskennmerken van de buurt in ogenschouw, zoals de woningbouw, alsook de demografische en sociaal-economische achtergrond van bewoners. Zo kijken we naar het aandeel dat bijstandsafhankelijk is. De indicator migratieachtergrond is opgenomen omdat deze iets kan zeggen over de mate waarin er taalproblemen bestaan onder bewoners. Of bewoners formele hulp ontvangen bij schulden maken we op uit cijfers over gemeentelijke schuldhulpverlening, wanbetalerstrajecten (CAK) en Vroeg Erop Af meldingen.

In het tweede hoofdstuk lichten we enkele unieke aspecten van de vier initiatieven uit. Hierbij besteden we aandacht aan de positie van de 'coördinatoren' van de initiatieven, waarbij de haakjes aangeven dat deze term niet in alle gevallen de meest accurate is. Wel staat vast dat zij allen een actieve rol hebben in de aanpak als initiatiefnemer kunnen worden gezien. Omdat ook tussenpersonen een cruciale rol vervullen, kijken we naar verschillen in de selectie, positie en ondersteuning van tussenpersonen. Tot slot komen beknopt verschillen in de fysieke omgeving aan bod: de rol van stedelijke vernieuwing en van vindplaatsen. Naast de unieke elementen worden ook belangrijke gemene delers besproken.

Vanwege het belang dat binnen initiatieven wordt toegedicht aan de inzet van tussenpersonen, gaan we in de kern van deze tussenevaluatie uit van hun perspectief. Hoofdstuk drie richt zich op deze bewoners die een belangrijke rol vervullen in zowel het verbinden van hulpbehoevende bewoners aan partijen die hulp kunnen bieden, als bij het eigenhandig ondersteunen van bewoners met een hulpvraag. We gaan in op hun positie, motivatie en acties op basis van vier vragen.

Aan de hand van verschillende casussen wordt in hoofdstuk drie uitgebreid in gegaan op de manieren waarin vertrouwen een rol speelt in de handelingen van tussenpersonen. We eindigen met werkzame en kwetsbare elementen van hun inzet. Adviezen van tussenpersonen aan de wethouder zijn opgenomen in bijlage I.

# 1 Vier initiatieven in vier stadsdelen

Dit hoofdstuk geeft een beschrijving van de vier verschillende lokale initiatieven om schulden aan te pakken. De centrale vraagstelling van dit hoofdstuk luidt: *Hoe zien de initiatieven eruit en hoe zijn deze ingebed in de lokale context?* We beantwoorden deze vraag voor de vier initiatieven afzonderlijk op basis van een viertal subvragen:

1. Hoe ziet de aanpak eruit en hoe is deze ingebed?
2. Hoe ziet de doelgroep eruit?
3. Wat is de belangrijkste doelstelling?
4. Hoe wordt aan deze doelstelling gewerkt

In hoofdstuk 2 plaatsen we de initiatieven naast elkaar en bespreken we de voornaamste overeenkomsten en de punten waarop de initiatieven van elkaar verschillen.

## 1.1 Noord: de Armen Ineen

### Oorsprong en situering van de aanpak

De aanpak *de Armen Ineen* komt voort uit de observatie door verschillende gemeentelijke actoren dat er Noorderlingen zijn die wel met schulden en/of in structurele armoede leven, maar niet worden bereikt via de reguliere kanalen die er zijn voor Amsterdammers in een dergelijke situatie. Tegelijkertijd observeren dezelfde actoren dat er in het stadsdeel een uitdaging bestaat op het gebied van vertrouwen en de verbinding tussen het formele en het informele veld. De Armen Ineen is inmiddels onderdeel geworden van de *Aanpak Noord*, waarvan de belangrijkste doelstelling is het versterken van het vertrouwen in de overheid. Zowel in de Aanpak Noord als in de Armen Ineen wordt dit gedaan door Noorderlingen een grote rol te geven in het formuleren van oplossingen. Bij De Armen Ineen betekent dit dat er wordt gebouwd aan een *community* van buurtbewoners die een brugfunctie vervullen tussen bewoners en de meer formele hulpverlening, zoals door het buurtteam. In het vervolg van dit stuk doelen we op De Armen Ineen als we spreken over 'de aanpak'.

De aanpak wordt aangestuurd door een projectleider, die nadruk legt op het proces van faciliteren en verbinden en vergroten van vertrouwen. De aanpak richtte zich in eerste instantie op twee buurten, namelijk de Vogelbuurt en het IJplein. Gaandeweg is ervoor gekozen om vooral met de Vogelbuurt verder te gaan omdat, in de woorden van de projectleider, "daar reeds een actieve bewonersgroep vindbaar en te betrekken was". Ook voor de Motorwal, Bankwerkerij en omgeving sloten bewoners snel aan. Op het IJplein (roze flats bij de pont) is de aanpak niet gecontinueerd omdat er geen bewoners te vinden waren die zich aan de aanpak wilden committeren. Bewoners gaven aan eerder gebruik te maken van (sociale) voorzieningen 'over het water' dan in eigen buurt. De buurt geeft wel aanleiding tot zorg en is nu in samenwerking met Eigen Haard in het vizier voor een aanpak sociaal renoveren.



## Populatie en doelgroep

In januari 2022 telde Vogelbuurt/IJplein 8.046 inwoners. De buurt bestaat voor een groot deel (73%) uit sociale huurwoningen. Dit is een veel hoger aandeel dan in heel Amsterdam, waar 41% van de woningvoorraad sociale huurwoningen betreft. Er is wel een dalende trend van het aandeel sociale huurwoningen (-8% in de periode 2011-2022) en een toename van het aandeel koopwoningen (+33%). Ook het aandeel particuliere huurwoningen is toegenomen. De samenstelling van de buurt is hierdoor zichtbaar veranderd.

**Tabel 1 Bewonerskenmerken van IJplein/Vogelbuurt ten opzichte van Amsterdam, procenten (2017-2022)**

		Amsterdam	IJplein/Vogelbuurt
aantal bewoners (aantallen)	2022	881.933	8.046
65+	2022	13,1	13,0
75+	2022	5,2	4,8
eerste generatie migratieachtergrond	2022	35,8	35,6
tweede generatie migratieachtergrond	2022	22,2	24,4
geen migratieachtergrond	2022	41,9	40,0
minimahuishoudens (120% WSM en weinig vermogen)	2021	15,6	27,0
totaalbereik minimavoorzieningen	2021	74,0	82,0
AO-uitkering (15-65)	2020	5,4	8,9
bijstand (15-65)	2020	5,7	10,2
SHV	2021	0,8	1,1
Vroeg Eropaf Meldingen (huishoudens), jan-jun 2022	2022	4	3
Wanbetalersregeling (CAK), peilmaand 1-7-2022	2022	2,5	3,2
(zeer) ernstig eenzaam	2020	15	18
ernstige psychische klachten	2020	9	12
lichamelijke beperkingen	2020	15	21
voorzieningengebruik	2020	17,7	27,5
buurtactiviteiten per 1000 inwoners (aantallen)	2021 (2019)	3,5 (4,0)	(5,9)
betrokkenheid buurtbewoners (1-10)	2021	6,4	6,6
buurt: tevredenheid met eigen buurt (1-10)	2021	7,6	7,4
eigendomsverhouding: corporatiewoningen	2021	40,6	72,5

Bron: O&S

De buurt wordt gekenmerkt door een groot aandeel minimahuishoudens: 27% van de huishoudens moet rondkomen van minder dan 120% van het Sociaal Minimum, in Amsterdam gemiddeld is dit ongeveer 16% (tabel 1). Dit relatief hoge aandeel minimahuishoudens vindt zijn weerslag in het voorzieningengebruik wat met 82% van de bevolking ruim boven het Amsterdams gemiddelde ligt. Ook het aandeel bewoners dat zich (zeer) ernstig eenzaam voelt (18%) en het aandeel inwoners met ernstige psychische en/of lichamelijke klachten (respectievelijk 12% en 21%) liggen boven het Amsterdams gemiddelde. Vergelijken we dit met de andere buurten en wijken in het onderzoek dan is het aandeel dat zich eenzaam voelt relatief

laag. Hoewel het aandeel mensen dat zich eenzaam voelt met 18% een fractie hoger ligt dan het Amsterdams gemiddelde, is dit het laagste percentage van de vier buurten/wijken in dit onderzoek.

Tegenover deze problematieken valt een ander kenmerk duidelijk op: het aantal buurtactiviteiten per 1.000 inwoners ligt met 5,9 ruim boven het stedelijk gemiddelde. Ook de betrokkenheid van de buurtbewoners ligt iets boven het stedelijk gemiddelde, en de tevredenheid met de eigen buurt ligt met een rapportcijfer van 7,4 weliswaar iets lager dan het stedelijk gemiddelde, maar in vergelijking met de andere buurten in dit onderzoek hoog. De betrokkenheid van buurtbewoners is op basis van de een rapportcijfer hoger dan het stedelijk gemiddelde (rapportcijfer 6,6).

De doelgroep van de aanpak betreft de gehele beschreven populatie en overstijgt verschillen: "de aanpak is van en voor iedereen." Zo benoemt de projectleider enerzijds de strafrechtadvocaat die af en toe helpt bij het schrijven en/of begrijpen van juridische brieven voor bewoners die geen geld of mogelijkheid hebben om juridisch advies te krijgen, maar anderzijds ook de bejaarde bewoonster die altijd heeft gewoond en gewerkt in de buurt, en die iedereen kent en daardoor een echte verbinder is voor nieuwkomers in de buurt.

### **Belangrijkste doelstelling**

De belangrijkste doelstelling van de aanpak in Noord is tweeledig, namelijk het vergroten van het vertrouwen tussen bewoners onderling en van bewoners naar instanties, en het verminderen van problematiek van armoede en schulden, bruggen bouwen tussen leefwereld en systeemwereld. De manier waarop de twee doelstellingen zich tot elkaar verhouden is niet eenduidig. Armoede en schulden kunnen leiden tot afbreuk van vertrouwen, bijvoorbeeld doordat bewoners bij gebrek aan geld minder deelnemen aan het openbare leven. Andersom kan een gebrek aan vertrouwen leiden tot isolatie en het uitblijven van gewenste of zelfs noodzakelijke ondersteuning. Afgezien van het gegeven dat de twee factoren elkaar wederzijds beïnvloeden, is er sprake van een hiërarchie in problematiek, waarbij vertrouwen als voorwaarde of 'basis' moet worden beschouwd, voor het bieden van ondersteuning bij armoede schuldenproblematiek. In de woorden van de projectleider:

"Of er sprake is van één belangrijkste doelstelling? Als je het aan mij vraagt dan is dat het herstel van vertrouwen. Want dat is volgens mij altijd de basis van elke problematiek die er is en die opgelost moet worden. [...]"

"Er zijn mensen die zich niet prettig voelen op de plek waar hulp wordt aangeboden. Mensen die zich niet gehoord, gezien, gerepresenteerd voelen. Mensen hebben het idee dat er van hen genomen wordt, maar niet aan hen gegeven wordt. Dat gaat eigenlijk allemaal over vertrouwen."

## Hoe wordt aan deze doelstelling gewerkt?

### *Inloop Adelaarsweg*

Sinds april 2022 kunnen Noorderlingen elke woensdag terecht aan de Adelaarsweg. In het kader van 'Amsterdam Schuldenvrij' is daar een ruimte beschikbaar gesteld waar de projectleiders en bagagedragers (tussenpersonen) voor bewoners klaar zitten. Het is een ruimte waar mensen hun verhaal kwijt kunnen en waar eventueel samen met bewoners bekeken kan worden welke stappen gezet kunnen worden om de eigen financiële situatie te verbeteren. Naast de projectcoördinatoren en de tussenpersonen kunnen op casusniveau ook formele hulpverleners worden betrokken.

### *Buurtkrantje*

Een eerste product dat voortgekomen is uit de aanpak is het buurtkrantje, voor en door bewoners gemaakt en in kleine oplage verspreid. Hierin wordt onder andere het aanbod van en de vraag naar vrijwilligers in de buurt beschreven. Het krantje was een startactiviteit en kan in het vervolg incidenteel worden uitgegeven. Volgens de projectleider heeft het buurtkrantje niet alleen tot een match van vraag en aanbod van vrijwilligerswerk geleid, maar ook tot meer sociale cohesie (bijvoorbeeld in de vorm van een buurtbarbecue en een buurtcommissie) en tot hulpvragen bij schuldenproblematiek.

### *Inzet en ondersteuning van bagagedragers*

De kern van de aanpak bestond aanvankelijk uit het trainen van een netwerk van sleutelfiguren, *bagagedragers* genoemd, en hen te verbinden aan huishoudens die hulp nodig hebben. Deze bagagedragers-aanpak is van start gegaan en telt wisselend ongeveer vijftien actieve buurtgenoten uit de Vogelbuurt. De training die zij gevolgd hebben is minder formeel ingestoken dan aanvankelijk beoogd was, volgens de projectleider omdat de bewoners meer behoefte bleken te hebben aan praktische tips *on the spot*.

De projectleider koppelt signalen van bewoners of professionals zoals de gebiedsmakelaar aan een passende bagagedrager. Het kan daarbij gaan om kleine diensten als het brengen en halen van buurtbewoners naar een ziekenhuisafspraken, het plegen van een telefoontje naar een instantie, het geven van een lift naar Resto Van Harte, het informeren naar hoe het met iemand gaat die al lang niet meer buiten komt, het aanvragen van een stip op een Stadspas, of hulp met brieven en (aanvraag-) formulieren. Er zijn ook bagagedragers die gratis eten uitdelen of koken voor de buurt. Daarnaast wijzen bagagedragers op mogelijkheden voor (financiële) ondersteuning zoals bijvoorbeeld van het buurtteam.

Dit alles wordt gecoördineerd vanuit een centraal gelegen pand in de Vogelbuurt, waar op woensdagmiddag een open inloop is voor bagagedragers en bewoners. Vanuit dit pandje worden de bagagedragers gefaciliteerd: zo kan er gebruik gemaakt worden van kastruimte om spullen in op te bergen of van de printer om aankondigingen van evenementen in de buurt uit te printen.

Ook hadden de bagagedragers beschikking over een beperkte hoeveelheid handgeld in de vorm van een maatwerkbudget. Daarnaast is er een whatsappgroep waarin sleutelfiguren, coördinator en twee medewerkers van fonds bijzondere noden in zaten. Dit platform wordt betrekkelijk

weinig gebruikt. Ook van het fonds bijzondere noden is in praktijk weinig gebruik gemaakt, omdat er al voldoende aanbod zou zijn in de vorm van mogelijke financieringsbronnen via bestaande relaties met het Leefkringhuis of via het gebiedsteam

#### *MokumMatch*

Een ander concreet product dat is ontwikkeld binnen de aanpak is de matchingstool *MokumMatch* ('Jouw beginpunt voor een leven zonder zorgen'). Deze app is ontwikkeld met behulp van het IV lab van de gemeente Amsterdam, met input van bewoners uit de Vogelbuurt zelf, en beoogt een match te maken tussen een hulpbehoevende Noorderling en de best passende ondersteuning in de vorm van een concreet persoon. Die persoon kan een ervaringsdeskundige buurman of buurvrouw zijn die een luisterend oor biedt, of een professional die kan meedenken over een oplossing voor een financieel probleem.

De match die wordt gemaakt is gebaseerd op een aantal stellingen die samen met de bewoners zijn geformuleerd, en waarop gereageerd kan worden met 'eens' of 'oneens'. Voorbeelden van stellingen die in Mokummatch zijn gebruikt: 'Ik wil meteen aan de slag'; 'Ik wil een luisterend oor'; 'Ik wil meer info over wat ik kan doen bij schulden'; 'Ik wil het met iemand samendoen'; 'Ik wil het zelf oplossen'; 'Ik wil mijn gegevens delen'. Op basis van de antwoorden komt er een match uit de app, in de vorm van drie namen van personen met foto's en contactgegevens. De matchingstool is nog niet operationeel doordat het buurtteam nog geen collega's heeft aangeleverd, dus er zijn nog geen gebruiksgegevens beschikbaar.

#### *Samenwerking met informele en formele partijen*

Binnen de aanpak is samenwerking gezocht met alle informele en de meeste uitvoerende formele partijen, zoals het Leefkringhuis, buurthuis de Meeuw, Doras welzijn, Dock, Spin, Adam Toren, gezellig op stap met Linda, Sonja Kookt, Elythe by Petra, Helens Free Food Market. Daarnaast is er verbinding gelegd tussen bewoners uit Noord met bedrijven in het Hamerkwartier: het gaat om bedrijven die hun rol als sociaal ondernemer vorm willen geven met bewoners. Hieruit zijn al meerdere goed bezochte activiteiten voortgekomen, waaronder een buurtlunch met 170 deelnemers en een eindejaars-lunch met 180 deelnemers.

#### *Nog geen nieuwe samenwerkingsvormen met het buurtteam*

Ondanks inspanningen vanuit het stadsdeel zijn er nog geen duurzame afspraken over samenwerken en borgen van de inzet van het Buurtteam Oud Noord. Hiertoe zijn wel enkele pogingen ondernomen. Zo is aanwezigheid van buurtteammedewerker(s) op vindplekken zoals de Moskee of een buurthuis gevraagd. Ook op andere manieren is inzet en/of medewerking van het buurtteam gevraagd, bijvoorbeeld ondersteuning aan de Adelaarsweg en bij de lancering van de Mokum Match app. Hierbij is nog geen succes geboekt.

#### *In de pijplijn*

Naast de hierboven beschreven onderdelen en uitkomsten van de aanpak in Noord, is nog een aantal overige inspanningen verricht die nog verder vorm moeten krijgen:

1. Oprichting clubhuis voor actieve Noorderlingen: Naar verwachting opent medio 2023  
Bondgenoten: een plek waar actieve Noorderlingen  
(tussenpersonen/sleutelfiguren/bagagedragers) die zich inzetten voor medebewoners

- samen kunnen komen. Naast het gebruik van de ruimte, kunnen zij gebruik maken van het cursusaanbod, hulp bij administratie en hebben zij toegang tot het internet en een printer.
2. Sociale renovatie. Gedurende het half jaar voorafgaand aan de renovatie van corporatiewoningen wordt actief ingezet om buurtbewoners te verbinden met inzet van informele activiteiten, zodat bewoners in deze fase al in beeld te komen. Het doel daarvan is preventief te kunnen ondersteunen bij schulden en/of structurele armoede. Op tijd in beeld zijn kan eraan bijdragen dat er geen schrijnende situaties ontstaan waarin een verhuisvergoeding gebruikt gaat worden om bestaande schulden op te lossen.

## 1.2 Zuidoost: Integrale aanpak Sociaal Buurtteam G-buurt

### Oorsprong en situering van de aanpak

In vergelijking tot de andere drie initiatieven zou de 'integrale aanpak G-buurt' als de meest geïnstitutionaliseerde aanpak kunnen worden gezien, met als opdrachtgevers OJZD, WPI en het stadsdeel. Een projectleider is aangesteld als manager van zowel het formele netwerk als de informele partners en bewoners. Centraal binnen de aanpak is de inrichting van een buurtteam met een inloop in een van de flats (hierna: lokaal buurtteam) en de huis-aan-huis-bezoeken die door een team van medewerkers van WPI, het Rode Kruis en het Buurtteam G-buurt Noord worden afgelegd.

De schuldenaanpak waarvan de inloop en huis-aan-huis bezoeken onderdeel zijn, staat niet op zichzelf. De G-buurt (Noord) maakt onderdeel uit van een veelvoud aan ontwikkelprogramma's. Zo is het een van de '[ontwikkelbuurten](#)' en is de G-buurt samen met Holendrecht en Venserpolder aangemerkt als *hotspot* binnen de [Masterplannen Zuidoost](#). Daarnaast zijn er opdrachten als 'Gelijke Kansen Jeugd', 'Amsterdam Schuldenvrij', en de doorontwikkeling van sociale wijkteams en de Amsterdamse maatwerk methode. In het vervolg van dit stuk doelen we op de *integrale aanpak G-buurt*, als we spreken over 'de aanpak'.

Samen met de Dichtersbuurt (Nieuw-West) is de aanpak in de G-buurt ook de meest geconcentreerde, ofwel kleinschalige van de vier die in dit rapport aan bod komen. In hoofdzaak gaat het om de bewoners van twee flats in de G-buurt Noord, te weten Gravenstein en Geldershoofd (zie figuur 2). Deze twee flats bestaan uit 951 corporatiewoningen die door woningcorporatie Rochdale worden verhuurd. Rochdale is een belangrijke partner in het bereiken van de bewoners van de flats, te meer omdat eind 2023 gestart wordt met een grootschalige renovatie. Samen met Rochdale heeft de gemeente een plan opgesteld om parallel aan de renovatie van de flats ook te zorgen voor verbetering van sociaaleconomische omstandigheden van de bewoners. De gemeente en Rochdale werken hierbij dus nauw samen. Het Rode Kruis is een derde samenwerkingspartner. Daarnaast bestaan er samenwerkingen met een veelvoud aan welzijnsorganisaties als stichting MEE, de Regenboog en Swazoom en platforms of netwerken zoals het taalnetwerk en platform informele zorg.

### Populatie en doelgroep

Begin 2022 stonden 1.753 bewoners ingeschreven op de ongeveer 950 adressen die de twee flats tellen. De bewoners worden gekenmerkt door het relatief lage aantal 65+'ers en 75+'ers,

respectievelijk 7,8% en 1,7% ten opzichte van het Amsterdams gemiddelde van 13,1% en 5,2% (tabel 2). Daarnaast wonen er relatief veel Amsterdammers met een migratieachtergrond in deze buurt: ruim 90% waar dit voor heel Amsterdam 58% is.

**Tabel 2 Bewonerskenmerken van G-Buurt Noord ten opzichte van Amsterdam, procenten (2017-2022)**

		Amsterdam	G-Buurt Noord
aantal bewoners (aantallen)	2022	881.933	1.753
65+	2022	13,1	7,8
75+	2022	5,2	1,7
eerste generatie migratieachtergrond	2022	35,8	59,3
tweede generatie migratieachtergrond	2022	22,2	31,0
geen migratieachtergrond	2022	41,9	9,7
<b>Minimahuishoudens (120% WSM en weinig vermogen)</b>	2020	15,6	44,0
totaalbereik minimavoorzieningen	2021	74	71
AO-uitkering (15-65)	2020	5,3	6,7
bijstand (15-65)	2020	6,1	23,3
SHV	2021	0,8	2,8
Vroeg Eropaf Meldingen (huishoudens), jan-jun 2022	2022	4,0	16,0
Wanbetalersregeling (CAK), peilmaand 1-7-2022	2022	2,5	9,7
(zeer) ernstig eenzaam	2020	15	26
ernstige psychische klachten	2020	9	15
lichamelijke beperkingen	2020	15	30
voorzieningengebruik	2020	17,7	36,2
buurtactiviteiten per 1000 inwoners	2021 (2019)	3,5 (4,0)	2,3
betrokkenheid buurtbewoners (1-10)	2021	6,4	5,9
buurt: tevredenheid met eigen buurt (1-10)	2021	7,6	6,4
eigendomsverhouding: corporatiewoningen	2021	40,6	100,0

Bron: O&S

Daarnaast wordt de buurt gekenmerkt door de grote hoeveelheid sociale huurwoningen van relatief grote omvang (gemiddeld 64 m<sup>2</sup> en 2,5 kamers). Ruim vier op de tien bewoners van de G-buurt Noord maken deel uit van een 'minimahuishouden': een huishouden dat moet rondkomen van minder dan 120% van het Sociaal Minimum (SM) en daarnaast geen tot weinig vermogen heeft. Dit is drie keer hoger dan gemiddeld in Amsterdam. Het aandeel dat een bijstandsuitkering ontvangt is maar liefst vier keer hoger dan het Amsterdams gemiddelde. Het aandeel bewoners in een schuldhulpverleningstraject ligt in de G-buurt Noord bijna vier keer zo hoog als in Amsterdam. Het aandeel dat bekend is bij 'Vroeg erop af' ligt iets lager dan op basis van eerdergenoemde cijfers verwacht zou worden. Het bereik van de gemeentelijke voorzieningen (Stadspas, Scholierenvergoeding, Collectieve zorgverzekering, Gratis OV 65+ en/of TAOV) ligt met 71% iets lager dan het Amsterdams gemiddelde. Dit betekent dat ongeveer drie op de tien rechthebbenden geen gebruik maken van gemeentelijke voorzieningen.

Eenzaamheid komt relatief vaak voor in de G-buurt Noord: meer dan een kwart (26%) voelt zich (zeer) ernstig eenzaam. Wat betrokkenheid en tevredenheid met de buurt betreft scoort de G-buurt iets lager dan het Amsterdams gemiddelde. Toch krijgen beide een voldoende.

In principe behoren alle bewoners van de G-buurt Noord tot de doelgroep, omdat zij allemaal te maken hebben of krijgen met de renovatie van hun woning en daarmee met een (tijdelijke) verhuizing die financiële onzekerheden en risico's met zich meebrengt. Gezien de veelal marginale inkomenspositie is de kans op betalingsachterstanden of schulden daarbij reëel. Met name bewoners die moeten rondkomen van het minimum (ongeveer 44%) zullen het in de huidige omstandigheden financieel zwaar hebben.

Ook andere kenmerken, die niet geregistreerd worden of niet kunnen worden uitgedrukt in cijfers, spelen een rol bij de bewoners van G-buurt Noord. Vijf factoren kwamen naar voren tijdens gesprekken met tussenpersonen en observaties:

1. De meerderheid is niet in Nederland geboren en is (bijgevolg) de Nederlandse taal onvoldoende machtig;
2. Gerelateerd aan punt 1 hebben bewoners in de regel beperkte kennis van gemeentelijke en landelijke wet- en regelgeving (voorzieningen);
3. Onder de bewoners zijn relatief veel gedupeerden van het toeslagenschandaal, waardoor zij al gedurende zeer lange tijd financiële problemen ondervinden;
4. Bij meer dan de helft van de bewoners zou sprake zijn van een licht verstandelijke beperking (WPI schouw, 2019), wat de financiële organisatie van het huishouden en de omgang met instanties sterk bemoeilijkt. Aangenomen wordt dat dit punt niet op zichzelf staat, maar juist interacteert met eerdergenoemde moeilijkheden;
5. Er wordt breed aangenomen dat een deel van de bewoners van de twee flats niet staat ingeschreven in de basisregistratie personen (BRP) – bijvoorbeeld door het ontbreken van verblijfsdocumenten. Zonder verblijfsadres of verblijfsdocumenten heeft een bewoner geen toegang tot rijks- en gemeentelijke voorzieningen. Een formeel vangnet ontbreekt dus voor deze bewoners en formele instanties zullen actief worden vermeden door een deel van deze bewoners. Zo stelt de coördinator:

“Voor een deel zijn de hulpbehoevenden al zichtbaar omdat zij al in een zorgtraject zitten. Dit zijn o.a. de toeslagenaffaire-adressen, mensen met een uitkering, mensen die acuut zorg of ondersteuning nodig hebben. Een deel blijft onzichtbaar. Ik denk dat ik ongeveer 20% van de flatgebouwen niet goed zal kunnen bereiken. Dit heeft meestal niet te maken met zorgmijding, maar het niet gewend zijn dat er voor bewoners zo veel te halen valt; dus gewoon niet op de hoogte zijn van de voorliggende zorgvoorzieningen, of inzien dat dit nodig is. Dit speelt allemaal mee. Daarnaast weten we dat veel ongedocumenteerden of niet-geregistreerde familieleden op die adressen verblijven.”

Naast de eerdergenoemde risicofactoren en doelgroepen verdienen ook jongeren, statushouders en nieuwe bewoners (extra) aandacht binnen de nieuwe samenwerkingen, aldus de coördinator.

## Belangrijkste doelstelling

Voor de coördinator in Zuidoost staan twee doelstellingen centraal. Ten eerste is het streven om bewoners 'een stapje in de goede richting te krijgen'. Hierbij wordt vooral het belang benadrukt van 'hereiken zonder aannames'. Binnen de aanpak zouden bewoners de ruimte moeten ervaren om een hulpvraag te stellen zonder dat hierbij (direct) wordt teruggegrepen naar lopende trajecten en eerdere ervaringen met hulpinstanties. Hierbij valt regelmatig de term 'maatwerk'.

Het werken aan een hulptraject vereist een zekere mate van samenwerking tussen de verschillende partijen, wat als tweede doelstelling kan worden gezien. De coördinator licht toe:

"Een netwerk is mega belangrijk voor mij, A) omwille van de informatie en B) om te weten wie erbij gehaald moet worden of hoe we het gaan repareren of organiseren. Ik zorg ervoor dat het buurtteam vanuit mijn netwerk, aansluiting kan vinden bij het (in)formele netwerk) en vervolgens laat ik het los, maar ik houd wel vinger aan de pols. Niet alleen de bewoner, maar ook de medewerker heeft een netwerk nodig."

De noodzaak hiervan komt volgens de coördinator vooral voort uit de neergang in samenwerking tussen (welzijns-)organisaties tot de (her-) invoering van Buurtteams in april 2021:

"Voordat het buurtteam er was, waren er allemaal losse organisaties. Iedereen zat voor zijn eigen schoorsteen te roken. De laatste jaren zijn we weer zij aan zij gaan werken, en daarmee meer op gezamenlijke basis voor onze Amsterdammers gaan optreden."

Concluderend worden bewoners vanuit de "Integrale aanpak Sociaal Buurtteam' zonder aannames tegemoet getreden om ze een stapje verder te helpen. Hiertoe wordt gewerkt aan het versterken van het netwerk bestaande uit zowel formele als informele hulpverleners.

## Hoe wordt aan deze doelstelling gewerkt?

In de G-buurt noord zijn twee concrete nieuwe werkvormen ingericht om aan eerder beschreven doelstellingen te werken. Beide vormen zijn in de kern bij het Buurtteam belegd. Het Buurtteam wordt vanuit het initiatief dan ook als belangrijkste speler en bovendien als centrale verbinder gezien in het gehele netwerk bestaande uit informele en formele actoren (zie hoofdstuk 2).

### *Inloopsprekuren lokaal Buurtteam*

Ten eerste is in het kader van *outreaching werken* besloten om het Buurtteam in fysiek opzicht dicht bij de bewoners te brengen door een extra inloopsprekuren te starten. Sinds april 2021 is het Buurtteam (voorheen MaDi) in aanvulling op de Karspeldreef ook gehuisvest binnen een van de flats in G-buurt Noord, te weten Gravestein. Hier kunnen bewoners zonder afspraak langskomen op maandag- en woensdagochtend en op dinsdag- en donderdagmiddag. Buurtteammedewerkers helpen bewoners daar ter plekke met verschillende *enkelvoudige* vragen. Met regelmaat werken ook Sociaal Raadslieden, schuldhulpverleners en een medewerker van stichting MEE op de inlooplocatie in Gravestein. In dit onderzoek refereren we



aan deze locatie met de term 'lokaal buurtteam'. Vanuit deze locatie worden met regelmaat andere partijen geconsulteerd, zoals het OKT.

#### *Huis-aan-huis bezoeken*

Sinds september 2022 is het Buurtteam in samenwerking met medewerkers van WPI en het Rode Kruis van start gegaan met de huis-aan-huis bezoeken in de twee genoemde flats. De huisbezoeken worden in duo's - combinatie van twee organisaties – afgelegd. Na elk dagdeel vindt er met het voltallige team van zes à tien personen een *debriefing* plaats zodat kan worden besproken hoe het traject met een bepaalde bewoner het beste kan worden opgezet. Er wordt gepoogd om alle bewoners van de flats te bezoeken. Wanneer er contact gelegd wordt is het idee om "zonder aannames de situatie van de bewoners in beeld te brengen en een hulptraject op te starten waar nodig."

Tijdens de huis-aan-huisbezoeken worden geen persoonsgegevens geadmistreerd. Pas wanneer een bewoner formele hulp wenst, bijvoorbeeld vanuit WPI, wordt het verstrekken van dergelijke gegevens verzocht. In gezamenlijkheid wordt bepaald hoe een bewoner het best ondersteund kan worden. De medewerkers die de bezoeken afleggen blijven in de meeste gevallen regiehouder van het traject en contactpersoon van de bewoner.

Het Rode Kruis is de enige neutrale (niet-gemeentelijke) actor in de gekozen aanpak. Het idee is dat professionals van het Rode Kruis bewoners koppelen aan een maatje in het kader van het project "op koers". Dit is een methode die ook in andere stadsdelen loopt en in Zuidoost aangepast is op de huisbezoeken, waarbij taal een belangrijke factor is. Twee coaches van 'Op koers' lopen structureel mee met de huisbezoeken. Daarnaast een coördinator van het Rode Kruis verbonden aan het project. De vrijwilligers (maatjes) die gekoppeld worden aan bewoners met een hulpvraag komen idealiter uit de eigen buurt. Daarom is in eerste instantie geprobeerd om bewoners van de twee flats op te leiden om deze rol te vervullen. De coördinator zegt hierover:

"Er waren drie bewoners die de training tot vrijwilliger bij de aanpak op koers hebben gevolgd, één jonge man heeft de eindstreep gehaald maar is nu uit de buurt vertrokken en heeft niets meer van zich laten horen, jammer genoeg. Dit betekent dat het rode Kruis vrijwilligers levert die niet specifiek uit de buurt komen."

#### *Samenwerking met Rochdale*

Zoals beschreven speelt stedelijke vernieuwing een grote rol in de leefsituatie van de bewoners van G-buurt Noord. In 2019 heeft de gemeente een overeenkomst gesloten met Rochdale en is in gezamenlijkheid gewerkt aan een sociaal plan. Bovendien delen Rochdale en het buurtteam sinds 2021 een ruimte met een inloop. Hoewel er overleg plaatsvindt tussen de twee partijen kan nog niet gesproken worden van een integrale aanpak. Dit maken we bijvoorbeeld op uit het besluit om de huisbezoeken niet gezamenlijk af te leggen.

#### *Samenwerking met formele en informele partijen*

Als netwerkmanager weet de coördinator van de aanpak in Zuidoost andere partijen goed te vinden. De opsomming aan samenwerkingspartners lijkt oneindig. Daarbij ligt de meeste nadruk

op het taalnetwerk: een samenwerkingsverband tussen formele en informele partijen, waarbij TOP en Zuidoost Werk aangesloten zijn. Dat is een samenwerkingsverband tussen formele en informele partijen. Daarnaast worden Swazoom en Stichting Woon! Genoemd als belangrijke en betrokken deelnemers aan de wijktafels. Maar er zijn meer partnerorganisaties:

“Om meer connecties te maken en ons doel duidelijk kunnen overbrengen, zodat we in september een soepele start hebben, gaan we aansluiten bij initiatieven vanuit G-buurt moving forward en andere activiteiten. Bij de Opvoedmoeders zijn een buurtteammedewerker en OKT lid betrokken en ook Tori Oso is betrokken. We zijn ons netwerk aan het verstevigen en uitbreiden.”

### 1.3 Nieuw-West: Sociale Vernieuwing

#### Oorsprong en situering van de aanpak

De Dichtersbuurt is ook binnen de bestuursopdracht 'ontwikkelbuurten' uitgelicht, samen met de Lodewijk van Deysselbuurt en de Louis Couperusbuurt. Naast extra budget dat is vrijgemaakt is er de wens om gebiedsgericht te werken aan een versterking van de sociale infrastructuur in deze buurt. In dat kader is een projectleider sociaal aangesteld en is het aantal uren van de opbouwwerker in de wijk uitgebreid. Deze twee personen worden in deze rapportage als coördinatoren van de aanpak aangeduid. Specifiek voor uitvoering van de pilot Amsterdam Schuldenvrij is daarnaast nog een maatschappelijk werker aangesteld. Hij voert het traject 'Ik Ben Er' uit als middel om de community te activeren. Gezamenlijk werken zij aan de heropbouw van een sociale structuur in de buurt. In het vervolg van dit stuk doelen we op *Sociale Vernieuwing* als we spreken over 'de aanpak'.

Evenals de aanpak in de G-buurt Noord (Zuidoost) is de aanpak in de Dichtersbuurt er een die zich kenmerkt door de relatief kleine schaal. Het gaat om dertien straten met in totaal 605 woonadressen. Ruim 85% van de woningen is halverwege de jaren '50 gebouwd en de rest dateert van eind jaren '90. De woningen zijn voor het overgrote deel in het bezit van woningcorporatie Eigenhaard (86% in 2021). Net als in de G-buurt in Zuidoost is de woningcorporatie dus een bepalende speler in de buurt.

De gebouwde omgeving speelt een belangrijke rol in de behuizing van bewoners en hun welzijn. Verschillende bewoners waarmee in het kader van dit onderzoek is gesproken, gaven aan last te ondervinden van vocht, ruimtegebrek en ongedierte in en rond de woningen. Ook de leefbaarheid van de buurt in bredere zin wordt tot op zekere hoogte bepaald door de gebouwen en de tuinen, inclusief het onderhoud ervan. Een derde manier waarop de corporatie een stempel drukt op de buurt is via de samenstelling van bewoners. De geplande sloop van 426 woningen en de bouw van 850 nieuwe woningen zal gevolgen hebben voor de samenstelling van buurtbewoners; iets dat ook expliciet als doelstelling geformuleerd is ("...dat er verschillende mensen en huishoudens in de buurt komen te wonen" Eigenhaard website, <https://www.eigenhaard.nl/projecten/dichtersbuurt/>, geraadpleegd op 27-11-2022).

## Populatie en doelgroep

Begin 2022 stonden 1.035 bewoners ingeschreven op de ruim 600 adressen die de buurt telt. Kenmerkend voor de buurt is het hoge aandeel eenpersoonshuishoudens dat verband houdt met de relatief kleine corporatiewoningen die er staan (gemiddeld 53 m<sup>2</sup> en 2,1 kamers). Het aandeel 65-plussers is zeer hoog in vergelijking tot de overige buurten/wijken van 'Amsterdam Schuldenvrij' en ten opzichte van het Amsterdams gemiddelde. Ruim één op de vijf bewoners is ouder dan 65 en bijna één op de tien buurtbewoners is 75 of ouder. Daarnaast heeft bijna 80% van de bewoners een migratieachtergrond, wat ruim 20%-punt meer is dan het Amsterdams gemiddelde.

Tabel 3 Bewonerskenmerken van de Dichtersbuurt ten opzichte van Amsterdam, procenten (2019-2022)

		Amsterdam	Slotermeer- Zuid	Dichtersbuurt
aantal bewoners (aantallen)	2022	881.933		1.035
65+	2022	13,1		20,5
75+	2022	5,2		9,5
eerste generatie migratieachtergrond	2022	35,8		49,1
tweede generatie migratieachtergrond	2022	22,2		30,6
geen migratieachtergrond	2022	41,9		20,3
minimahuishoudens (120% WSM en weinig vermogen)	2021	15,6	31,0	
totaalbereik minimavoorzieningen	2021	74	79,0	
AO-uitkering (15-65)	2020	5,3	8,7	
bijstand (15-65)	2020	6,1	15,0	
SHV	2021	0,8		2,3
Vroeg Eropaf Meldingen (huishoudens), jan-jun 2022	2022	4		4
Wanbetalersregeling (CAK), peilmaand 1-7-2022	2022	2,5		6,0
(zeer) ernstig eenzaam	2020	15	21,0	
ernstige psychische klachten	2020	9	15,0	
lichamelijke beperkingen	2020	15	24,0	
voorzieningengebruik	2020	17,7	27,2	
buurtactiviteiten per 1000 inwoners	2021	3,5	1,2	
betrokkenheid buurtbewoners (1-10)	2021	6,4	5,5	
buurt: tevredenheid met eigen buurt (1-10)	2021	7,6	6,9	
eigendomsverhouding: corporatiewoningen	2021	40,6		86,0

Bron: O&S

Het aandeel langdurige minimahuishoudens is in de Dichtersbuurt bijna twee keer zo groot als het Amsterdams gemiddelde, daarnaast is ook het aandeel bewoners met een AO-uitkering (8,7%) relatief groot. Ook het aandeel bewoners in de bijstand was in 2020 twee keer zo groot in de Dichtersbuurt als het Amsterdams gemiddelde. Eenzaamheid komt relatief vaak voor: ruim een op de vijf bewoners (21%) voelt zich (zeer) ernstig eenzaam. Wat tevredenheid met de buurt

betreft scoort de Dichtersbuurt iets lager dan het Amsterdams gemiddelde, maar toch een ruime voldoende. Wat verder opvalt is het lage rapportcijfer waarmee bewoners van de buurt in 2021 de betrokkenheid beoordeelden en het lage aantal buurtactiviteiten per 1.000 bewoners in datzelfde jaar, dat bovendien een sterke afname kent ten opzichte van het voorgaande jaar (niet in tabel).

Het aandeel huishoudens dat een Vroeg Eropaf melding heeft ontvangen ligt in de Dichtersbuurt niet hoger dan elders in Amsterdam. Het aandeel dat in een schuldhulpverleningstraject zit wel: dit is bijna drie keer zo hoog. Ook het percentage volwassenen dat door een zorgverlener is aangemeld voor een wanbetalersregeling is relatief hoog in de Dichtersbuurt: afgerond 6 procent. Dit is vooral problematisch in het licht van een relatief grote zorgbehoefte onder bewoners.

Eenzaamheid en isolement werden ook door informele hulpverleners waarmee we voor dit onderzoek spraken genoemd als veel voorkomende kenmerken van de doelgroep. In de buurt wonen relatief veel ouderen, waarbij deze problemen zich vaak manifesteren. Naast isolement en een achteruitgaande gezondheid is de kans om slachtoffer te worden van (online) oplichting bij ouderen vaak groter dan bij jongere Amsterdammers.

Uit de gezondheidscijfers die beschikbaar zijn blijkt dat bewoners van de buurt veel vaker dan elders in de stad te maken hebben met zowel lichamelijke als psychisch gezondheidsklachten. Op basis van waarnemingen van een maatschappelijk werker in de wijk (zie: training 'ik ben er') is vastgesteld dat een groot aantal bewoners aan psychische stoornissen lijdt. Vaak zijn verschillende organisaties bezig met deze bewoners, maar in enkele gevallen wijzen bewoners alle hulp af.

Op basis van deze gegevens aangevuld met inzichten uit gesprekken met tussenpersonen worden de volgende kwetsbare groepen onderscheiden:

1. Eenzame, vaak oudere bewoners;
2. Bewoners met gezondheidsklachten, zowel fysiek als psychisch;
3. Bewoners zonder verblijfsstatus, zoals ouders met een Chavez-visum die (officieel) geen woning hebben en geen toegang tot voorzieningen;
4. Statushouders die te maken hebben met boetes aangaande hun inburgeringstraject;
5. Ouders die problemen ervaren in de opvoeding en/of inwoning van hun meerderjarige kinderen

### **Belangrijkste doelstelling**

De doelstelling van de coördinatoren in de Dichtersbuurt is om de sociale structuur die 'helemaal is weggefallen' weer gestalte te geven en te verstevigen. Hierbij wordt nadruk gelegd op de informele laag, 'de tussenruimte':

"De doelstelling van Amsterdam schuldenvrij is eigenlijk hetzelfde als die van onze samenwerking met Eigenhaard en Eigenwijks in de Dichtersbuurt. Je probeert de informele laag, de tussenruimte noemen ze dat in het kader van Amsterdam Schuldenvrij, meer body te geven. We beseffen namelijk dat de hulpbehoefte zodanig groot is dat je dit niet kan oplossen met

slechts een meldpunt of een buurtteam. Er moet daarvoor gewoon een sociale structuur zijn die in de laatste tien jaar juist is afgebroken in de Dichtersbuurt.”

### **Hoe wordt aan deze doelstelling gewerkt?**

Aan verbetering van de sociale structuur van de Dichtersbuurt wordt gewerkt door nauwe samenwerking tussen corporatie, gebiedsteam en opbouwwerk, grotere zichtbaarheid in de wijk. Deze drie partners vormen het kernteam. Zij werken aan een gedeelde doelstelling, maar hebben ook contrasterende belangen. Dit komt bijvoorbeeld tot uiting in de wens van Eigenhaard om stickers op de ramen van het Wijkkantoor te plakken:

“Dat draagt niet bij aan een open uitstraling dus daar zijn wij niet zo blij mee. Tegelijkertijd is het logisch. Eigenhaard heeft in dat pand natuurlijk z’n eigen procedures en regels en dat is ook nodig het is namelijk ook een keer leeggeroofd.”

Bewoners worden verbonden aan elkaar en aan bestaande initiatieven van bewoners en wijkpartners. De coördinator (stadsdeel) legt uit:

“We hebben veel contacten en daar bouwen we op voort, we proberen deze te intensiveren. De structuur is deels ook nieuw, dat wil zeggen, de gecoördineerde samenwerking tussen corporatie, stadsdeel/gebiedsteam en opbouwwerk.”

In deze paragraaf zetten we de belangrijkste inspanningen voor het uitbreiden en bestendigen van sociale structuren uiteen.

#### *De (extra) inzet van opbouwwerkers*

Specifiek voor ‘Amsterdam Schuldenvrij’ is aan deze basis nog extra inzet toegevoegd. De opbouwwerker (extra inzet twee dagen in de week) richt zich op het verbinden van bewoners die zich willen inzetten voor de buurt. De opbouwwerker is zoveel mogelijk zichtbaar in de buurt en dus op straat, bijvoorbeeld door vuil te prikken, en heeft een werkplek in zowel het wijkkantoor van Eigen Haard, waar flexplekken voor wijkpartners zijn ingericht en waar ook bewoners met een spreekuur iets kunnen doen voor medebewoners, als in het Huis van de Wijk de Honingraat aan de Slotermeerlaan. Hierbij is de opbouwwerker vooral bezig om vanuit de ‘zachte’ kant de sociale samenhang te verbeteren. Hij stelt:

“We moeten het samen met elkaar doen. Je krijgt mensen alleen maar mee als ze zich serieus genomen voelen en zich ook onderdeel voelen van de wijk.”

Dit wordt vormgegeven door bewoners aan te sporen om vanuit hun eigen behoefte en capaciteit iets voor de buurt te doen. Dit komt uitgebreider aan bod in paragraaf 2 hoofdstuk 2.

#### *Training en ondersteuning door een Maatschappelijk Werker*

De ontwikkeling en implementatie van de training ‘ik ben er’ is een belangrijk instrument om de kloof tussen bewoners van de Dichtersbuurt en formele hulp te verkleinen. Deze training,

opgezet en aangeboden door een maatschappelijk werker, bestaat uit vier bijeenkomsten. Per keer nemen er ongeveer tien bewoners deel. De bijeenkomsten bestaan uit kennismaking, het bespreekbaar maken en uitwisselen van schuldenproblematiek en trainingselementen die aansluiten op hetgeen de groep zelf aandraagt. Het gaat daarbij vaak om tips en vaardigheden die direct kunnen worden toegepast, zoals budgetteren of een e-mailadres aanmaken.

Inmiddels zijn er drie groepen (in totaal 25 deelnemers) getraind, en is er aan 69 buurtbewoners, waaronder enkele deelnemers van de training, individueel hulpverlenend.

Tijdens en na de training wordt eveneens individuele hulp geboden aan bewoners die daar behoefte aan hebben. Hierbij wordt niet alleen ingezet op het oplossen van problemen, maar ook op de persoonlijke ontwikkeling van bewoners het versterken van hun zelfvertrouwen.

Idealiter wordt op deze wijze een netwerk van 'behelpzame bewoners' gecreëerd. Noodzakelijk hierbij is de aansluiting die de maatschappelijk werker vindt bij niet alleen bewoners, maar ook (andere) sleutelfiguren, de woningcorporatie, het gebiedsteam, wijkpartners en formele hulpverleners. Verschillende signalen kunnen op deze manier aan elkaar gekoppeld worden.

#### *Aanwezigheid Buurteam in het Wijkkantoor*

Sinds begin 2022 werken twee Buurteam-medewerkers op dinsdagen in het Wijkkantoor van woningcorporatie Eigen Haard en de opbouwwerkers van Eigenwijks. Het zijn altijd dezelfde medewerkers, zo legt een van de opbouwwerkers uit: "die zijn van ons". Ze houden echter geen spreekuur op het wijkkantoor, omdat dit niet haalbaar was voor het Buurteam. Ze voeren op het wijkkantoor hun werkzaamheden anders dan het spreekuur uit en zijn daar aanspreekbaar. In plaats daarvan werken en spreken ze af op locatie in de buurt, waardoor de medewerkers toegankelijk zijn voor de opbouwwerkers en vrijwilligers die gebruik maken van het Wijkkantoor.

#### *Leefbaarheidsoverleg en Sociaal wijkoverleg*

Het leefbaarheidsoverleg wordt maandelijks gevoerd door bewoners, de gebiedsmakelaar en de wijkagent. Dit gaat over schoon en veilig wonen. Bewoners die iets voor hun buurt willen betekenen kunnen ook aansluiten bij het leefbaarheidsoverleg.

"Het gaat dus over dingen die niet goed gaan, maar de bedoeling is dat mensen een positieve insteek kiezen en nadenken over oplossingen voor de problemen die worden aangekaart."

Het Sociaal wijkoverleg is een overleg waarbij de signalen uit de wijk en extra inzet worden besproken met formele partners zoals het Buurteam, HVO Querido, Leger des heils, Philadelphia en Meldpunt Zorg en Overlast. Het vindt tweewekelijks plaats tussen de gebiedsmakelaar (gebiedsteam), de wijkcongiërgenoteerde (Eigenhaard) en de opbouwwerker (Eigenwijks). Hier wordt vanuit Eigenwijks beoogd de formele aanpak van problematiek (bijvoorbeeld via Meldpunt Zorg en Overlast) aan te vullen met een informele benadering.

#### *Ondersteunen van bestaande initiatieven en toevoegen van nieuwe initiatieven*

De coördinatoren onderhouden nauw contact met initiatieven in de buurt. Zo is er geregeld contact en afstemming met de beheerder van buurthuiskamer 'De Dichter'. Veel buurtbewoners komen daar voor activiteiten, een kop koffie of een maaltijd, wat maakt dat de beheerder redelijk goed zicht heeft op wat er speelt. De beheerder van deze ruimte heeft als voorzitter van

de bewonerscommissie ook regelmatig contact met de woningcorporatie en stichting Eigenwijks. Dat maakt hem een belangrijk persoon in 'de tussenruimte'.

Sinds november van dit jaar worden op deze plaats ook buurtmaaltijden georganiseerd. Hier schuiven doorgaans tussen de 10 à 20 bewoners aan. Ook bestaat er de mogelijkheid om de maaltijd af te halen en thuis te nuttigen. Het idee is dat mensen niet alleen hun maag gevuld hebben, maar elkaar ontmoeten en eventueel hulpvragen opwerpen. De Groene Kans die sinds november op dinsdagochtenden wordt gehouden in de buurt is een andere gelegenheid waarbij eten (hier: het afhalen van lokaal 'overschot') wordt gecombineerd met de mogelijkheid tot het vragen van informatie of hulp. Een initiatief waarbij het bieden van hulp wel op zichzelf staat is de Slotergeus: dit is een vrijwillige hulpdienst die door Eigenwijks middels het beschikbaar stellen een ruimte en een klein budget wordt ondersteund. Bewoners met hulpvragen worden geregeld naar dit inloopsprekuur doorverwezen, zowel vanuit informele hoek als door formele actoren zoals buurtteammedewerkers.

## 1.4 Oost: Samen Vooruit

### Oorsprong en situering van de aanpak

In stadsdeel Oost is 'Samen Vooruit' sinds 2021 aangehaakt bij Amsterdam Schuldenvrije Buurten. Deze aanpak werd reeds in 2018 binnen de Indische Buurt opgezet als netwerk waarbij bewonersinitiatieven, de Meevaart, de Hogeschool van Amsterdam (HvA) en de Vrijwilligersacademie Amsterdam zich hebben verenigd. Een belangrijk doel van Samen Vooruit is om de positie van buurtbewoners met financiële zorgen te versterken zodat zij een menswaardig bestaan hebben. Samen Vooruit richt zich daartoe op de samenwerking tussen informele en formele organisaties in de buurt en de gemeente (Samen vooruit, 2022). Om deze samenwerking vorm te geven en samen na te denken over manieren om buurtbewoners te ondersteunen, versterken en bereiken is 'de Tussenruimte' opgericht. Naast de focus op samenwerking tussen informele en formele partijen, bestaat de aanpak van Samen Vooruit om armoede te bestrijden uit het opleiden en inzetten van vertrouwenspersonen. In het vervolg van dit stuk doelen we op *Samen Vooruit* als we spreken over 'de aanpak'. De projectleider van de pilot Schuldenvrije Wijken in Oost is onderdeel van Samen Vooruit en licht de aanpak als volgt toe:

"Ons project is geen organisatie en we hebben ook geen spreekuur. We zijn niet ontstaan doordat we hier van hogerhand zijn neergezet, maar hebben alles van onderaf opgebouwd. Het gaat om de buurt en de bewoners: zij moeten het trekken. Er zijn ook partijen die andere - soms tegengestelde - belangen hebben en dat schuurt weleens. Maar wij hebben niet zoiets van wij zijn de informele hulp en zij de formele hulp. Wat we wél zijn is een netwerk van autonome kleine organisaties die duurzaam samenwerken. We houden ons niet vast aan een bepaalde aanpak, we kijken gewoon naar wat we voor elkaar hebben gekregen en wat we daar nog aan moeten toevoegen. Het is een ontwikkelingsmodel."

De aanpak richt zich op de Indische buurt maar waaiert ook uit naar de aangrenzende buurten in Oost, zoals de Dapperbuurt, de Architectenbuurt en de Transvaalbuurt. In vergelijking met de

drie andere pilots beslaat de aanpak in Oost het grootste gebied en is de aanpak geografisch minder vastomlijnd.

### Populatie en doelgroep

De Indische Buurt wordt via de Molukkenstraat verdeeld in een oostelijk deel en een westelijk deel. In totaal wonen er ruim 23 duizend mensen. Van de twee delen telt de Indische Buurt West de meeste inwoners. In de Indische Buurt staan betrekkelijk veel corporatiewoningen. Ruim de helft van de woningen in het westelijk deel is van corporaties en in het oostelijke deel geldt dat voor bijna twee derde van de woningen.

In beide buurten ligt het aandeel 65-plussers rond het stedelijk gemiddelde. Er wonen relatief veel minimahuishoudens in de Indische Buurt; met name in het oostelijke deel waar een op de vijf huishoudens een minimahuishouden is, gemiddeld in de stad gaat het om 11%. Ongeveer een op tien huishoudens leeft hier van de bijstand. Het aandeel bewoners dat gebruik maakt van minstens één gemeentelijke voorziening op het gebied van inkomen of (jeugd)zorg, ligt in beide delen van de Indische Buurt boven het stedelijke gemiddelde (18%). In het oostelijke deel gaat het om bijna een kwart van de bewoners. In de Indische Buurt zat op 1 januari 2021 ongeveer 1,4% van de volwassen bewoners in een schuldhulpverleningstraject.

**Tabel 4 Bewonerskenmerken van de Indische Buurt West en -Oost ten opzichte van Amsterdam, procenten (2017-2022)**

		Amsterdam	Indische Buurt West	Indische Buurt Oost
aantal bewoners (aantallen)	2022	881.933	12.299	9.691
65+	2022	13,1	10,4	14,5
75+	2022	5,2	3,3	5,3
eerste generatie migratieachtergrond	2022	35,8	40,8	40,1
tweede generatie migratieachtergrond	2022	22,2	23,5	26,5
geen migratieachtergrond	2022	41,9	35,7	33,4
minimahuishoudens (120% WSM en weinig vermogen)	2019	10,9	15,0	19,0
totaalbereik minimavoorzieningen	2021	74	77	91
AO-uitkering (15-65)	2021	5,3	6,1	6,7
bijstand (15-65)	2020	5,7	6,8	9,5
SHV	2021	0,8	1,3	1,4
Vroeg Eropaf Meldingen (huishoudens), jan-jun 2022	2022	4	3	3
Wanbetalersregeling (CAK), peilmaand 1-7-2022	2022	2,5	2,4	3,2
(zeer) ernstig eenzaam	2020	15	16	17
ernstige psychische klachten	2020	9	12	13
lichamelijke beperkingen	2020	15	18	23
voorzieningengebruik	2020	17,7	20,9	24,0
buurtactiviteiten per 1000 inwoners	2021 (2019)	3,5 (4,0)	(7,8)	(8,9)



		Amsterda m	Indische Buurt West	Indische Buurt Oost
<b>betrokkenheid buurtbewoners (1-10)</b>	2021	6,4	6,5	<b>6,1</b>
<b>buurt: tevredenheid met eigen buurt (1-10)</b>	2021	7,6	7,8	<b>7,3</b>
<b>eigendomsverhouding: corporatiewoningen</b>	2021	40,6	53,7	<b>65,4</b>

Bron: O&amp;S

Bewoners van de Indische Buurt kampen verhoudingsgewijs vaak met gezondheidsproblemen. In beide delen van de Indische buurt hebben bewoners vaker dan gemiddeld (zeer) ernstige psychische klachten en vaker een lichamelijke handicap, dit speelt sterker in het oostelijke deel van de Indische Buurt. Hier voelen bewoners zich ook vaker dan gemiddeld (zeer) ernstig eenzaam (17% versus 15% gemiddeld in de stad).

De Indische Buurt kenmerkt zich als een buurt waar verhoudingsgewijs veel buurtactiviteiten zijn (iets meer dan 8 activiteiten per 1.000 inwoners). Dit zijn buurtgerichte activiteiten in het gebied zoals geregistreerd op [jekuntmeer.nl](http://jekuntmeer.nl). Tegelijkertijd ervaren bewoners van de Indische Buurt Oost relatief weinig betrokkenheid van buurtbewoners bij de buurt. In het westelijke deel van de Indische Buurt ligt de buurtbetrokkenheid rond het stedelijk gemiddelde. Op buurttevredenheid liggen de cijfers rond het gemiddelde in de stad, al zijn bewoners van het oostelijke deel minder tevreden over de buurt dan in het westelijke deel (7,3 versus 7,8).

Binnen de armoedeaanpak van Samen Vooruit worden de volgende drie groepen bewoners onderscheiden. Het gaat vaak om bewoners die buiten beeld van officiële instanties blijven:

1. Mensen die in armoede leven door chronische ziekte, handicap of leeftijd en die niet meer uit de armoede komen omdat zij geen gelegenheid hebben om hun inkomen te verbeteren;
2. Mensen die zoveel problemen hebben dat ze niet meer in staat zijn om er zelf uit te komen (bv. door schulden in combinatie met andere problematiek);
3. Mensen die in een slechte situatie zitten, dat kan financieel zijn, maar ook gewoon niet kunnen meekomen met de samenleving. Deze mensen kunnen zelf aan hun vaardigheden werken en dan zelf hun situatie verbeteren.

### Belangrijkste doelstelling

Samen Vooruit heeft door middel van diepte-interviews met buurtbewoners in kaart gebracht wat de belangrijkste problemen zijn die spelen bij bewoners die, al dan niet door schulden, in armoede leven. De volgende vier punten kwamen daarbij naar voren:

1. Slecht geïnformeerd zijn: men wist niet waar men naartoe moest met problemen, het ontbrak hen aan informatie;
2. Het krijgen van slecht advies van de omgeving (bijvoorbeeld een buurman, neef, spreekuur van een organisatie);
3. Wantrouwen tegenover formele instanties: De angst dat geld (uitkering, toeslag), kinderen en huizen door de overheid kunnen worden afgenomen;
4. Naast deze punten speelt het element schaamte een belangrijke rol.

Bij de bestrijding van armoede in Oost staat het versterken van de bewoners op deze punten centraal. De kern is dat bewoners met financiële problemen op een laagdrempelige manier in aanraking komen met mensen die als capabele belangenbehartigers voor hun kunnen optreden. Wat verder nodig is om bewoners met financiële problemen te ondersteunen, is dat het sociale

vangnet op het niveau van de buurt goed functioneert. Een ander belangrijk doel van de aanpak is daarom om de samenwerking tussen informele- en formele hulpverleners die in de buurt opereren te verbeteren. Voorop staat daarbij het vergroten van het besef dat partijen elkaar nodig hebben om een gedeeld doel te realiseren: ervoor zorgen dat alle bewoners in Oost een menswaardig bestaan hebben.

### **Hoe wordt aan deze doelstelling gewerkt?**

#### *Werken aan samenwerking*

Voor het verbeteren van de samenwerking tussen formele en informele hulpverleners in de Indische Buurt is 'de Tussenruimte' in het leven geroepen. De Tussenruimte kan worden beschouwd als een theoretische ruimte waarin informele en formele partijen op basis van gelijkwaardigheid en vrij van oordelen met elkaar in gesprek gaan over het vormgeven van hun samenwerking in de buurt. Een onderliggend doel is om eventueel onderling wantrouwen of onbegrip weg te nemen door elkaar te leren kennen. De Tussenruimte is eind maart 2022 gestart en in wekelijkse werkgroepen is gewerkt aan het formuleren van een gezamenlijke aanpak van armoede en ongelijkheid in de buurt. Begin december 2022 heeft de werkgroep van de Tussenruimte de uitwerking van de aanpak en de beoogde samenwerking in hun visiestuk uiteengezet.

#### *Opleiden van vertrouwenspersonen*

Er is een halfjarige opleiding opgezet waarbij vrijwilligers worden opgeleid tot vertrouwenspersoon. Het opleiden van vertrouwenspersonen is niet nieuw in Oost. Bij verschillende organisaties in de buurt hadden vrijwilligers al de mogelijkheid om een korte cursus op dit vlak te volgen. In het traject van een halfjaar worden vrijwilligers opgeleid tot vertrouwenspersonen die opereren als belangenbehartigers van buurtgenoten met een hulpvraag. De vertrouwenspersoon staat daarbij meer dan een (formele) hulpverlener op een gelijkwaardig niveau met de bewoner en kan verbinding leggen met formele instanties als dat nodig is. De coördinator licht toe:

“Wij leggen daarbij veel nadruk op het creëren van een sfeer waarin formeel en informeel samen kunnen werken. [...] Op het moment dat je een belangenbehartiger bent kom je formele instanties tegen en moet je dus de belangen behartigen van de bewoner ten opzichte van deze instantie(s).”

Een ander belangrijk thema binnen de opleiding is de weerbaarheid van vertrouwenspersonen zelf. Om te voorkomen dat zij als vertrouwenspersoon overvraagd raken, leren zij te bepalen in hoeverre zij buurtbewoners kunnen en willen helpen. De opleiding is praktijkgericht en studenten zijn tijdens de opleiding actief als vertrouwenspersoon. Door middel van reflectieopdrachten en intervisie leren zij van eigen ervaringen en van elkaars ervaringen. In Oost zijn verschillende organisaties die informele hulp bieden (stichting Dappere dames voor activiteiten en ontmoeting, stichting Blijje burens voor aanvullende zorg, Cybershoek voor digitale hulp): zij hebben naast hun eigen agenda elk hun eigen achterban of doelgroep. Insteek van de opleiding is dat er bij deze organisaties vrijwilligers worden geworven om de opleiding tot

vertrouwenspersoon te volgen. Het ideaal is dat er op deze manier een breed netwerk van vertrouwenspersonen ontstaat met een breed bereik in de buurt.

*Volwassenenonderwijs via Educatief Centrum Oost*

Voor de groep bewoners die zelf aan vaardigheden kan werken om zo in een betere financiële situatie terecht te komen, is er een educatief traject voor volwassenen op mbo-niveau gecreëerd. Het Educatief Centrum Oost biedt trainingen, scholing, stages en werkervaringsplekken.

*Noodfonds*

In de coronaperiode is er in Oost een Noodfonds opgericht. Het noodfonds is er om acute financiële nood bij bewoners te verlichten.

## 2 Overeenkomsten en verschillen

In dit hoofdstuk lichten we enkele verschillen en gedeelde aspecten van de vier initiatieven uit. Hierbij besteden we aandacht aan de positie van de 'coördinator' van het initiatief, waarbij de aanhalingstekens aangeven dat de term niet in alle gevallen de meest accurate is. Andere aspecten die aan bod komen, zijn de 'selectie' en ondersteuning van tussenpersonen, de positie van het buurtteam in het initiatief, het belang van vindplaatsen en de rol van stedelijke renovatie bij het bereiken van de doelstellingen.

### 2.1 Coördinatoren: beroepskrachten in de tussenruimte

De coördinatoren van de vier initiatieven delen de opvatting dat zij zichzelf niet (uitsluitend) zien als projectleider of coördinator van een project of aanpak. Zij beschouwen zichzelf daarentegen eerder als onderdeel en aanjager van iets dat groter is en geen einddatum kent: er wordt gesproken van een beweging, een netwerk, *community building*. De 'coördinatoren' uit Oost zeggen hierover:

"We proberen dit netwerk bij elkaar te houden. Wij zien onszelf dus niet als formele of informele partij. Wij zijn de buurt, wij zijn de bewoners. We zijn niet erboven of ertussen, wij zijn het overkoepelende: een vorm van het buurtinitiatief."

Alle coördinatoren zijn betaalde krachten. Het zijn professionals met een vrije beroepsopdracht van de gemeente, voor beperkte of onbeperkte duur. Twee van hen zijn in dienst van de gemeente (Noord en Nieuw-West), één bij een maatschappelijk initiatief (Oost) en één bij het buurtteam (netwerkcoördinator, Zuidoost). De vrije beroepsopdracht stelt de coördinatoren in staat om voorbij bestaande kaders van hulpverlening te denken, en op alternatieve manieren in te zetten op het uitbreiden en versterken van buurtnetwerken.

De coördinatoren staan in de meeste gevallen zowel direct als via verschillende tussenpersonen in contact met bewoners. Hun vrije beroepsopdracht helpt dit contact tot stand te brengen. Doordat zij bewoners niet hoeven te confronteren met beleidskaders, worden zij door hen niet of niet uitsluitend als gemeenteambtenaren gezien. Dit helpt bij het opbouwen van een vertrouwensband. De 'coördinator' van Noord zegt hierover:

"Veel mensen zijn of waren wars van de gemeente. Ik zeg af en toe grappend: "Ik ben ook van de gemeente hè" en dan moeten ze lachen. Maar iedereen weet wel dat ik onderdeel ben van de gemeente en iedereen weet dat dit een project is van de gemeente."

In Noord en Nieuw-West zijn de coördinatoren veelal zichtbaar aanwezig in de buurt, doordat zij daar een werkplek hebben. Op en rondom die plekken is rechtstreeks contact met verschillende

buurtbewoners. Met deze aanwezigheid en zichtbaarheid wordt langzaamaan vertrouwen gewonnen, zo legt een opbouwwerker in Nieuw-West uit:

“Ze zien dat we gewoon echt bezig zijn. Of het nu is om de wijk op te ruimen met de gemeente en we maken gewoon samen schoon, tegelijkertijd spreken we natuurlijk mensen aan zo van 'hé zorg er nou voor dat het niet zo'n bende wordt' [...]. Maar we laten gewoon zien dat we het dóén.”

Naast het belang van aanwezigheid op een vaste plek zoals een buurtpand, wordt daarbij gewezen op het belang van (zichtbare) actie. Een voorbeeld hiervan is het prikken van afval. Op deze wijze wordt contact gelegd met bewoners en zijn coördinatoren in staat om hun eigen tussenpersonen (sleutelfiguren) te markeren in plaats van uit te gaan van de 'bestaande lijstjes'. Hierover zegt een van de coördinatoren uit Nieuw-West:

“Waar ik heel erg in geloof: je moet het met de mensen doen die er zijn. Je kan niet als organisatie van buiten de problemen oplossen. Je moet de problemen van binnenuit oplossen.”

Door de ruime ervaring van coördinatoren in het sociaal domein, zowel binnen als buiten de gemeente, zijn zij in staat om het gesprek te voeren met zowel gemeentelijke en andere formele actoren, als met informele partijen zoals bewonersgroepen en stichtingen.

## 2.2 Tussenpersonen: wie zijn het, hoe raken zij betrokken en hoe worden zij ondersteund?

Met de term tussenpersoon sluiten we aan bij bestaande literatuur en bij praktijken die in dit onderzoek zijn waargenomen. De term is ontleend aan een traject dat in 2022 van start is gegaan in stadsdeel Oost onder de titel '[in de tussenruimte](#)'. Het streven is om krachten vanuit formele zorg en informele hulpverleners te bundelen rondom een gezamenlijke doelstelling. Hierbij is het van belang dat men elkaar ontmoet in een tussenruimte, waar de eigen positie en eventuele vooroordelen los gelaten worden en verschillen overbrugd kunnen worden. In dit onderzoek refereren we met tussenpersonen aan personen die actief zijn in deze tussenruimte.

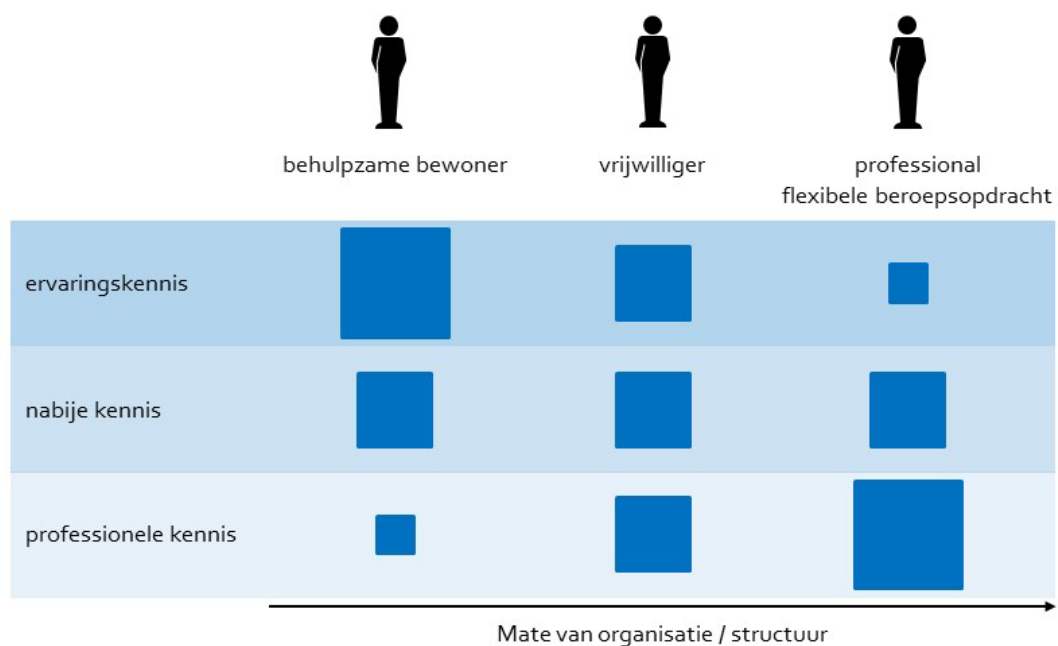
### Definitie en drie subgroepen

Er bestaat overlap tussen de term tussenpersoon en andere termen zoals sleutelfiguur, bagagedrager, vertrouwenspersoon, vrijwilliger en sociaal schaduwwerker. Al deze termen verwijzen naar het werk van actoren die officieel geen deel uitmaken van het formele sociale landschap, maar die in de praktijk wel degelijk aan sociaal werk doen (Schrooten, Thys & Debruyne, 2019). We kiezen voor één overkoepelende term, om zo een brede groep mensen en sociale praktijken binnen de Amsterdamse initiatieven onderling te kunnen vergelijken. We hanteren de volgende definitie:

*Tussenpersonen* zijn mensen die hulp, zorg of steun bieden aan bewoners en/of een brugfunctie vervullen naar (formele) hulpverleners. De aanname hierbij is dat zij specifieke groepen bewoners bereiken die een grote afstand ervaren tot het formele hulpaanbod.

We onderscheiden drie groepen tussenpersonen, op basis van de drie verschillende soorten kennis waarover zij kunnen beschikken en de mate van organisatie en structuur achter hun hulpverlening (zie figuur 2.1). Coördinatoren kunnen eveneens worden beschouwd als tussenpersonen (professionals met vrije beroepsopdracht), maar worden in dit onderzoek afzonderlijk gezien.

Figuur 2.1 Typologie tussenpersonen



Bron: O&S, gebaseerd op Welschen & Schrooten (2022)

### Ervaringskennis, nabije kennis en professionele kennis

Sommige tussenpersonen beschikken over *ervaringskennis*. Dit is kennis die zij hebben opgedaan tijdens het zoeken van oplossingen voor hun eigen problemen. De herkenning en het uitblijven van een oordeel van ervaringsdeskundigen vormt vaak een sleutel tot vertrouwen van bewoners. Voor dit onderzoek spraken wij met verschillende tussenpersonen met ervaringskennis. In principe kunnen alle tussenpersonen, ook professionals, over ervaringskennis beschikken.

In de Amsterdamse context is eerder onderzoek gedaan naar de inzet van ervaringsdeskundigheid bij schulden en financiële problematiek (zie bijvoorbeeld van der Laan et al., 2021; Akkermans et al. 2021). In de maatwerk aanpak die zij beschrijven - Van Overleven Naar Leven (VONL) – wordt gewerkt met ervaringsdeskundigen, waarin er een gelijkwaardige samenwerking is tussen formele hulpverleners en ervaringsdeskundigen. Kenmerkend voor deze ervaringsdeskundigen is dat zij minder oplossingsgericht te werk gaan dan de formele hulpverleners; niet de te behalen doelen maar de relatie tussen hulpbieder en ontvanger staat

voorop. De ervaringsdeskundigen fungeren als 'bruggenbouwers' met oog voor het perspectief van de hulpverlener én van de hulpbehoevende bewoner (Akkermans, 2021).

De vorm van kennis die ervaringsdeskundigen inzetten om bewoners verder te helpen staat bijna diametraal tegenover wat vaak klinische kennis of *professionele kennis* wordt genoemd. Hier tussenin ligt een deskundigheid die door Welschen en collega's (2021) wordt aangeduid als *nabije kennis*. Deze specifieke kennis "[...] ontstaat en ontwikkelt zich niet tijdens een formele opleiding, noch enkel door eigen ervaring met een bepaalde problematiek of sociaal vraagstuk, maar vanuit een directe nabijheid bij en met de bewoners en de buurt." (p.8). Verschillende tussenpersonen beschikken zelf niet over ervaringskennis, maar wel over nabije kennis, doordat dat zij vaak al lange tijd in een bepaalde buurt wonen.

Een aantal van de tussenpersonen uit dit onderzoek zijn professionals met een flexibele beroepsopdracht. Dit zijn tussenpersonen omdat zij naast professionele kennis ook nabije kennis en in enkele gevallen ook ervaringskennis hebben. Het gaat bijvoorbeeld om betaalde krachten die vanuit hun hoedanigheid als behulpzame buurtbewoner over een lange periode 'nabije kennis' van de betreffende buurt of wijk hebben vergaard. Voorbeelden van tussenpersonen met een betaalde functie uit dit onderzoek zijn een Buurtteam medewerker (lokaal en flexibel), maatschappelijk werker, opbouwwerker en medewerker van het Rode Kruis. We gaan dus uit van een ruimere definitie dan Welschen en Schrooten (2022) die stellen dat sociaal schaduwwerkers per definitie informele spelers zijn.

In de praktijk bestaat er dus geen scherp onderscheid tussen formele en informele hulpverleners. Neem een as met aan de ene pool de formele hulpverlening en aan de andere pool de informele hulpverlening. In het midden van deze as vinden we zowel formele hulpverleners met nabije kennis en/of ervaringskennis als vrijwilligers die werken op basis van nabije kennis én professionele kennis door opleidings- en/of cursusdeelname.

### **Organisatie en structuur van hulpverlening**

De tweede dimensie die ten grondslag ligt aan de typologie van tussenpersonen is de mate waarin de hulpverlening georganiseerd of gestructureerd is. Wanneer de *match* tussen hulpvraag en hulp tot stand komt zonder tussenkomst van een organisatie, plaatsen we de betreffende hulpverlener laag op deze schaal. Wanneer er sprake is van plekken, tijden, manieren en voorwaarden van hulp bieden die tot op zeker hoogte vastliggen, slaan we een hoge mate van organisatie aan. Tussenpersonen die niet via een vaste structuur of organisatie werken en veelal over zowel ervaringskennis als nabije kennis beschikken, duiden we aan met de term 'behulpzame bewoner'. Wanneer er wel sprake is van matching of een vaste structuur waarbinnen hulp wordt verleend spreken we van 'vrijwilligers'.

### **Hoe raken tussenpersonen betrokken?**

Binnen elk van de vier initiatieven hebben tussenpersonen een cruciale rol. De wijze waarop zij betrokken zijn geraakt bij het initiatief en waarop zij zich inzetten voor bewoners in de buurt lopen echter sterk uiteen.

### **Gesprekken op straat en in voortuinen**

In zowel Noord als in Nieuw-West zijn contacten met actieve bewoners en vrijwilligers hoofdzakelijk gelegd door hen simpelweg op straat aan te spreken. In Noord was er destijds nog sprake van coronamaatregelen, waardoor gesprekken in voortuinen werden gevoerd. Hier vroeg de coördinator dan aan bewoners hoe zij de buurt zien, of ze iemand kennen die in armoede leeft en wie zij zien als vertrouwenspersonen in de buurt. Daar kwam een lijst van informele sleutelfiguren uit voort die afweek van de 'bekende lijstjes' bij de gemeente, aldus de coördinator. Onder deze groep zijn ook informele hulpverleners die geen vertrouwen hebben in de gemeente en daar in eerste instantie ook niets mee te maken willen hebben.

"De meeste [red. tussenpersonen], ik denk wel 10 van de 14, waren mensen die aanvankelijk zeiden nóóit meer een project van de gemeente te willen doen. Veel mensen zijn of waren wars van de gemeente."

In Nieuw-West is een soortgelijke benadering als in Noord gebruikt: na kennismaking met bewoners in de buurt vraagt de opbouwwerker aan bewoners wat zij voor hun buurt zouden willen betekenen. Wanneer bewoners daar ideeën over hebben zorgt de opbouwwerker dat aan de randvoorwaarden en de ondersteuning voor het verwezenlijken hiervan wordt voldaan. Daarnaast wordt de training 'Ik Ben Er' (zie pagina 30) gebruikt om een netwerk op te bouwen. Deelnemers worden geworven via het netwerk van de maatschappelijk werken. Zij worden aangemoedigd om andere bewoners mee te nemen en worden gestimuleerd om waar mogelijk op eigen titel hulp aan andere bewoners te verlenen.

### **Consulteren en verbinden**

Hoewel zichtbaarheid en benaderbaarheid ook binnen de aanpak in Oost en Zuidoost belangrijke elementen zijn, wordt in Oost en Zuidoost op andere manier gewerkt aan de sociale structuur. De aanpak in Zuidoost is in de kern formeel, met het buurtteam als centrale actor, met daarin vernieuwende (informele) elementen (hierover meer onder kopje 2.4). Behulpzame bewoners en vrijwilligers worden weliswaar geconsulteerd en gehoord door de coördinator, maar spelen daar nog geen belangrijke rol in de hulpverlening.

De aanpak in Oost vertrekt vanuit de tussenruimte en kent een grote rol toe aan bestaande netwerken en informele hulpverleners. Waar de overige initiatieven voornamelijk gericht zijn op het vinden van deze personen, wordt in Oost hoofdzakelijk gewerkt aan het ondersteunen en verbinden van actoren die reeds actief zijn in de wijk. Het netwerk van actieve bewoners en vrijwilligers is hier naar schatting het grootst. Dit is geografisch en demografisch gezien ook het grootste gebied.

### **Netwerk en ondersteuning van tussenpersonen**

Het bouwen aan een netwerk van tussenpersonen maakt onderdeel uit van drie uit vier initiatieven; Zuidoost uitgezonderd. Het onderliggende idee is dat tussenpersonen in groepsverband kunnen worden ondersteund en getraind. Daarnaast kunnen zij elkaar onderling steunen en adviseren, bijvoorbeeld door het uitwisselen van ervaringen.



*Formalisering van steun: een netwerk van belangenbehartigers*

De meest georganiseerde vorm van ondersteuning wordt geboden in Oost, waar een opleiding tot vertrouwenspersoon is opgezet (zie paragraaf 1.4). Hoewel iedere tussenpersoon binnen de opleiding een individueel traject heeft, met onder andere een-op-een begeleiding en vaak een specifieke doelgroep, is daarbij sprake van een groepsproces. Elke lichte tussenpersoon vormt een klankbord. Zij communiceren met elkaar via een *Whats-app*-groep en/of ontmoeten elkaar op de bekende openbare plekken (kerk, Huis van de Wijk). Ervaren vertrouwenspersonen zijn tutor van vertrouwenspersonen in opleiding. Vertrouwenspersonen kunnen (al) verbonden zijn aan informele organisaties met een eigen achterban in de buurt maar dat hoeft niet. Zo wordt er een netwerk geweven van bewoners die de belangen kunnen behartigen van bewoners met een hulpvraag.

*Hulpbehoevende bewoner wordt hulpverlenende bewoner*

In Nieuw-West worden eveneens groepen bewoners getraind. Dit zijn uitsluitend bewoners die in eerste instantie zelf op zoek zijn naar hulp. Samen met medebuurtbewoners ontvangen zij trainingen van een maatschappelijk werker, gericht op het vergroten van zelfvertrouwen en (zelf)redzaamheid. Het idee is dat deze bewoners op het moment dat zij daar klaar voor zijn, op hun beurt weer hulp gaan verlenen aan andere bewoners. Zo kan een keten ontstaan van actieve buurtbewoners en vrijwilligers. De maatschappelijk werker zegt hierover:

“Na te training zeg ik tegen iedereen: ik wil het niet over de hulpvragen hebben. Ik wil samen een team vormen: praten over hoe het is en wat er morgen gebeuren moet. Daarin ben ik geïnteresseerd: hoe jullie over jullie toekomst denken. Blijven jullie in hetzelfde circuit draaien of wil je daaruit komen? Ik ga jullie niet uit het systeem halen, maar ik ga met jullie kijken hoe we met elkaar een weg kunnen vinden of kiezen.”

*Autonomie van tussenpersonen respecteren*

In Noord werd tijdens het uitvouwen van de aanpak duidelijk dat de tussenpersonen niet als groep, maar als groep individuen moeten worden gezien. Tijdens de informele trainingen kwam dan ook veel nadruk te liggen op de behoeftes van de bagagedragers [tussenpersonen] zelf. Waar hebben zij behoefte aan? Eén van de uitkomsten van die bijeenkomsten was dat tussenpersonen graag een zekere mate van autonomie behouden: zelf beslissen hoe zij medebewoners hulp bieden. De gemeente faciliteert dit onvoldoende, aldus de coördinator:

“Bagagedragers zijn altijd mensen die zelf in deze buurt wonen. Het zijn daarbij wel ook heel vaak mensen die zelf de doelgroep zijn of zijn geweest. [...] Het is dus een kwetsbare groep en daarom zullen wij hen moeten blijven faciliteren, voeden, trainen en bedienen. Het is geen groep, het is een groep individuen en het gaat dus om individueel maatwerk. Dat is ook waar wij als gemeente steeds de fout in gaan. Wij vullen voor hen in dat zij een groep willen zijn. We hebben het in een voedselinitiatiefgroep meegemaakt dat mensen boos weglopen. Ze willen helemaal geen groep zijn, ze willen gewoon doen wat ze zelf willen doen in de omgeving waar ze zelf zitten. Daarin faciliteren we ze dus onvoldoende.”

### *Materiële steun voorzien*

Materiële steun, in de vorm van een financiële vergoeding, is nauwelijks aan de orde binnen de initiatieven. Met uitzondering van de professionals, is de inzet van de tussenpersonen in Nieuw-West onbezoldigd. In Noord is wel geëxperimenteerd met het beschikbaar stellen van budget voor hulpbehoevende bewoners. Daarbij werd door een groep tussenpersonen gestemd over de inzet van een dergelijk budget voor de hulpverlening aan een buurtbewoner in een noodlijdende situatie. In de praktijk is hier echter niet tot nauwelijks gebruik van gemaakt. In Oost ontvangen tussenpersonen een vergoeding in de vorm van *Makkies*: de buurtmunt van Amsterdam-Oost. Of hiervan gebruik wordt gemaakt varieert sterk binnen de groep tussenpersonen die een opleiding tot vertrouwenspersoon hebben gevolgd.

### *Beschikbare ruimte*

Er bestaat een breed gedeelde behoefte aan fysieke plekken waar men bewoners kan ontmoeten en waar tussenpersonen hulp kunnen verlenen. Het gaat hierbij zowel om functiegerichte plekken zoals een ruimte voor een inloopsprekbeurt als om ontmoetingsplaatsen zoals kerken, buurthuizen en huizen van de wijk. Die laatstgenoemde plekken worden ook wel geduid met de term 'natuurlijke vindplaatsen'.

"Dat kwam voort uit de vaststelling dat niet iedereen zich veilig voelt op de bestaande vindplekken, waardoor [tussenpersonen] het thuis gingen doen. Hierdoor kwam het voor dat een kind van een [tussenpersoon] huiswerk probeerde te maken, terwijl mama aan het praten was met de overbuurvrouw over de schuldenlast. De [tussenpersonen] hebben het heel erg naar binnen getrokken, enerzijds omdat ze zich niet veilig voelde, maar ook omdat er schaamte zit bij de hulpbehoevenden. Dat heeft dan weer impact op hun huishouden, want het gezin heeft er door het in huis te halen natuurlijk ook last van. Daarom is er een plek [red. buurt pand] voor hen gekomen"

Hoe de ruimte voor hulpverlening en/of ontmoeting eruit moet zien is niet onderzocht. Wel werd regelmatig gesproken over het belang van een transparante, neutrale, laagdrempelige plek.

"Ik streef ernaar dat het [Wijkkantoor] ook door bewoners gebruikt kan worden die zich willen inzetten voor andere bewoners."

## **2.3 Welke positie heeft het buurtteam?**

De positie die het buurtteam heeft binnen of ten opzichte van de aanpak varieert sterk. We zouden kunnen stellen dat de aanpak in Zuidoost en Noord op dit punt uitersten zijn. In Zuidoost heeft het buurtteam een kernpositie. In de aanpak Noord heeft gedurende de evaluatie kennismaking met meerdere teammanagers van het buurtteam plaatsgevonden, maar dit heeft vooralsnog niet geresulteerd in een structurele samenwerkingsvorm.

### **Persoonlijke ontmoeting met het buurtteam**

Zoals aangegeven heeft het buurtteam in de aanpak in Zuidoost een hoofdrol. Op verschillende manieren gaat het buurtteam in de G-buurt Noord *outreachend* te werk. We onderscheiden drie manieren waarop buurtteammedewerkers binnen die aanpak proberen dichterbij de bewoners

te komen. Ten eerste is het inrichten van een lokaal buurtteam in een woonflat en de deur-tot-deur aanpak een vorm van fysieke nabijheid waarmee de mogelijkheid tot contact direct wordt vergroot. Een tweede manier om nabijheid te vergroten is door persoonlijke ontmoeting mogelijk te maken. Buurtteam-medewerkers zijn onder de vlag 'zo is G-buurt Noord' langs de deuren gegaan. In de praktijk is gebleken dat bewoners de link met de gemeente (buurtteam, WPI, overige formele instanties) niet direct leggen waardoor er ruimte is voor persoonlijke ontmoeting. Dit is soms cruciaal voor het leggen van het eerste contact, zo legt een medewerker van het Rode Kruis uit:

"Ik heb met een collega van het WPI bij een meneer gezeten die wat vragen had over administratie. Zij legde uit dat ze van de gemeente was, en op het moment dat ze dat vertelde draaide de meneer zich om en kreeg ze een blik zo van 'Wat doe je hier dan eigenlijk?'. Zij konden door een gedeelde afkomst en andere raakvlakken en omdat ik er bij was – in mijn Rode-Kruis-jasje - gelukkig wel met elkaar in gesprek gaan, maar dat zijn momenten in een gesprek waarbij je als gemeentemedewerker extra je best moet doen. Anders wordt je er gewoon weer uitgezet."

Ook binnen andere initiatieven wordt gezocht naar vertrouwde gezichten binnen het buurtteam. Een coördinator spreekt van 'onthokken':

"Eerst wilden ze [red. tussenpersonen] aan niks meedoen, toen wel aan iets van mij, vervolgens mocht [red. andere vrijwilliger en ervaringsdeskundige] daar ook wel onderdeel van uitmaken, vervolgens mocht de stagiair daar ook onderdeel van uitmaken, dus langzamerhand ontstaat er wel een groep. Laatst hebben we iemand van het buurtteam uitgenodigd, en dat was echt een stap. Daar heb ik echt vijf maanden 'nee' opgehoord. Ik heb uiteindelijk gevraagd: "Kennen jullie die persoon van de koffiekar al, zal ik hem een keer uitnodigen", die kenden ze al, hadden ze koffie mee gedronken en dat vonden ze niet erg. In realiteit is hij gewoon onderdeel van het buurtteam. Blijkbaar was dat 'onthokken', dus elkaar als mens zien los van die associatie met de organisatie erachter, de sleutel tot een ingang."

Zowel in Zuidoost als in Oost werkt tenminste één buurtteammedewerker een dag in de week op een informele locatie: een 'natuurlijke vindplaats'. In Nieuw-West zijn ook twee buurtteammedewerkers aanwezig in een buurt pand, maar zij houden daar geen inloopsprekuren en verlenen in principe dus geen directe hulp aan bewoners ter plekke. Tussenpersonen in de buurt geven aan dat hier wel behoefte aan is. Dit heeft een praktisch doel: bewoners kunnen dan direct en ter plekke worden geholpen door de dienst waarna zij door tussenpersonen zijn doorverwezen. Hiermee wordt tegelijkertijd aan een ander doel gewerkt: wanneer een bewoner direct wordt geholpen schept dit vertrouwen:

"Ik zou het prettig vinden dat op het moment dat een klant verschijnt... weg met 'maak een afspraak' of 'je wordt gebeld', [...] Want stel dat ik een klant ontvang en zeg: 'Ik bel je terug' en dat doe ik vervolgens niet. Of: 'We maken nog een afspraak'. Wat krijg ik hier? Dan krijg ik een klant die al boos op andere instanties is, en het vertrouwen raakt nog verder zoek. Maar als je het

omdraait en je zegt: 'nee, ik ga u nú helpen, niet morgen' en het gebeurt dan ook, ja dan heb je het vertrouwen."

In Noord is het nog niet gelukt om een dergelijke nieuwe samenwerkingsvorm met het buurtteam op te zetten.

### **Buurtteam ook onderdeel van de tussenruimte**

In Oost is naast fysieke aanwezigheid van een buurtteammedewerker in de 'informele ruimte', zoals een kerk, ook sprake van deelname aan de dialoog over de samenwerking tussen formele en informele hulpverlening. Enkele buurtteammedewerkers maken onderdeel uit van werkgroepen die in het kader van 'in de tussenruimte' zijn opgezet. In deze werkgroepen wordt aan drie vraagstukken gewerkt:

- Netwerk: Hoe zorgen we ervoor dat iedereen in Amsterdam Oost snel hulp kan vinden en door een netwerk wordt geholpen dat vanuit vertrouwen en gelijkwaardigheid effectief samenwerkt?
- Menselijke Maat: Hoe kunnen wij op een meer relationele in plaats van rationele manier met mensen omgaan zodanig dat het systeem aansluit bij de behoefte van mensen die geholpen moeten worden?
- Voorportaal: Hoe richten we onze werkprocessen in zodat er altijd iemand naast de bewoner staat en we als hulpverleners samen optrekken vanaf de (vind-)plaats waar de hulpvraag uit vertrouwen is gemeld?

## **2.4 De rol van stedelijke vernieuwing en vindplaatsen**

Twee van de vier aanpakken vinden plaats in de context van stedelijke vernieuwing. In zowel de Dichtersbuurt als de G-buurt Noord wordt nagenoeg de gehele woningvoorraad (corporatiewoningen) in de aankomende periode gerenoveerd. Tijdens deze renovaties kunnen bewoners niet in hun woning blijven. Zij zullen dus, in ieder geval tijdelijk, naar een andere woning moeten verhuizen. De bewonerscommissies zijn betrokken bij deze ontwikkelingen. De geplande renovaties zijn op twee manieren van invloed op de gekozen aanpak in de buurt.

### **Een voet tussen de deur**

Ten eerste biedt samenwerking met de woningcorporatie voor coördinatoren en tussenpersonen soms de mogelijkheid om een 'voet tussen de deur' van bewoners te krijgen. Zo treden de opbouwwerker en maatschappelijk werker regelmatig op met de wijkcongiërgen van de woningcorporatie in de Dichtersbuurt. De wijkcongiërgen weet wat er achter de voordeuren speelt en kan deze inzichten delen met de coördinatoren van de aanpak en overige tussenpersonen. Bovendien faciliteert de woningcorporatie het binnenkomen bij bewoners die potentieel hulpbehoevend zijn. Dit is belangrijk wanneer beroepskrachten zelf niet bevoegd zijn om bij mensen thuis aan te bellen. Aangezien woningcorporaties gebaat zijn bij een goed woonklimaat en bij het winnen van vertrouwen van bewoners (zij moeten immers met een ruime meerderheid instemmen met de renovatieplannen) hebben zij een missie die raakt aan de aanpak. Toch zijn er ook verschillen in belangen en doelstellingen van aanpak enerzijds en de woningcorporatie anderzijds, waardoor gezamenlijk optreden niet altijd wenselijk is.

### Wie blijft?

Een tweede manier waarop de renovatieplannen van invloed zijn op de aanpak is de onzekerheid van de buurtcompositie: wie keert er terug? Hierdoor rijst de vraag voor wie de inspanningen worden verricht. De coördinator van de aanpak in Zuidoost zegt hierover:

“De rode draad is dat Rochdale gaat verbouwen [1], maar er spelen ook nog heel veel andere belangen mee in deze omgeving waar rekening mee moet worden gehouden. Er gaat bijvoorbeeld een empowermentcentrum komen voor de bewoners. Ik vind dat fascinerend, want we praten nu over de bewoners, terwijl 50% van deze bewoners niet gaat terugkomen na de verbouwingen en renovaties. Ik vraag me af of, als je niets doet met de buurt na zulke renovaties, of mensen herkenning hebben in hun omgeving en of mensen daar lang blijven. Rochdale heeft een woononderzoek bij alle 960 adressen gedaan om te kijken waar deze mensen willen wonen. Een deel wil hier helemaal weg, een deel wil graag blijven, en een deel vindt het helemaal oké om ergens anders te gaan wonen “

Ook over bewoners die terugkeren bestaan zorgen, zo stelt een opbouwwerker uit Nieuw-West:

“ik heb wel eens het idee dat wij juist het tegenovergestelde aan het doen zijn, dus door die hele ontwikkeling kunnen mensen wel eens verder in de problemen komen, bijvoorbeeld door verhoging van het huurniveau Van de andere kant hoeft dat natuurlijk niet zo te zijn hè. Want nu met die energieprijzen is het natuurlijk ook zo dat op dit moment mensen de kachel uit doen en in de kou zitten en straks als ze een geïsoleerd huis hebben, hebben ze het juist beter. Dus ik weet het allemaal niet.”

## 3 Tussenpersonen

Dit hoofdstuk vormt de kern van de evaluatie, waarin tussenpersonen binnen de vier initiatieven centraal staan. We richten ons daarbij op zowel de werkzame als de kwetsbare elementen uit de hulpverlening van tussenpersonen. De gebruikte werkdefinitie en typologie van tussenpersonen zijn toegelicht in paragraaf 2.2. In tegenstelling tot hoofdstuk 1 en 2, waar de nadruk lag op de verschillen tussen de vier initiatieven, wordt in dit hoofdstuk om twee redenen dit onderscheid niet gemaakt. Ten eerste omdat op voorhand er geen redenen zijn om te veronderstellen dat de achtergrond en werkwijze van tussenpersonen samenhangt met de aard van het initiatief. Ten tweede om de anonimiteit van de tussenpersonen die deelnamen aan dit onderzoek te waarborgen. De te beantwoorden vragen zijn:

1. Welke positie nemen tussenpersonen in en welke bewoners bereiken zij?
2. Hoe zetten tussenpersonen zich in en hoe worden zij daarbij ondersteund?
3. Welke acties van tussenpersonen hebben een gewenst effect? Onder welke voorwaarden?
4. Waar lopen tussenpersonen tegenaan?

### 3.1 Achtergrond, doelgroep en werkwijze: 4 casussen

We hebben vier personen geselecteerd wiens casus een goede illustratie vormt van hun positie en acties in het kader van de initiatieven. Het gebruik van casussen maakt een gedetailleerde beschrijving van de werkwijze en achtergrond van tussenpersonen mogelijk, waarin ruimte is voor specifieke elementen in de achtergrond en werkwijze van tussenpersonen en de interactie hiervan met de context waarbinnen zij actief zijn. We beschrijven de inzet van een behulpzame bewoner (Moniek), twee vrijwilligers (Emir en Ida) en een professional met vrije beroepsopdracht (Indra).

Omwille van de anonimiteit zijn de persoonsgegevens die in dit hoofdstuk zijn opgenomen fictief. Bestaande personen vormen het uitgangspunt, maar onthullende details zijn geschrapt of vervangen door gefingeerde details die tussen haken staan. Op basis van de vier casusbeschrijvingen en de gesprekken met de overige elf tussenpersonen zijn werkzame elementen en kwetsbaarheden van de inzet van tussenpersonen gedestilleerd. In paragraaf 2 van dit hoofdstuk is een overzicht hiervan opgenomen alsook een toelichting bij deze schematisch weergegeven bevindingen.

## Casus 1: Moniek



- ✗ tussenpersoon Moniek (pseudoniem)
- ✗ Behulpzame bewoner / vrijwilliger
- ✗ 2-4 uur per week inzet
- ✗ wisselende ondersteuning aan variërend aantal bewoners

### Achtergrond en motivatie

Moniek kan naar eigen zeggen niet stil zitten en ze houdt er niet van om de hele dag binnen te zijn. Ze woont al vele jaren in de wijk en kent veel mensen. Ook is ze bekend met verschillende instanties, deels vanuit eigen ervaring bijvoorbeeld met schuldhulpinstellingen en zorginstellingen. Ze is tot vrijwilligerswerk gekomen doordat ze zelf financiële hulp had gevraagd bij een organisatie. Vervolgens is ze voor diezelfde organisatie, en later ook voor een andere, buurtbewoners gaan helpen als vrijwilliger. Ook zet ze zich sinds geruime tijd in als mantelzorger voor een familielid.

Moniek houdt ervan om onder de mensen te zijn. Ze doet dan ook veel vrijwilligerswerk, soms georganiseerd vanuit een organisatie, maar ook individueel als een buurtbewoner haar iets vraagt:

“Laatst belde een oudere man me op, die wil helemaal geen hulp meer, maar hij had boodschappen nodig. Dat heb ik toen voor hem gedaan en gezegd dat ik het vaker wil doen als het nodig is. Ik heb hem toen ook gezegd: je hebt recht op huishoudelijke hulp en hulp vanuit de Wmo voor een paar voorzieningen.”

### Werkwijze en doelgroep

De potentiële groep bewoners die Moniek ondersteunt is heel breed; eigenlijk de hele buurt. Ze geeft aan dat ze mensen in alle inkomensgroepen kent: “van het laagste tot superrijke mensen”. De werkwijze die Moniek hanteert, hangt sterk samen met de brede doelgroep die zij bereikt:

“Ik ben veel op pad, ook allemaal vrijwilligerswerk doe ik dan, onder de mensen. Ik maak met iedereen een praatje. Altijd gedaan ook. Op straat, in de supermarkt, in het buurthuis...”

Buurtbewoners weten haar echter ook goed te vinden als zij hulp nodig hebben. De hulp die aan haar gevraagd wordt, is van velerlei aard:

“Als mensen hun sleutel kwijt zijn dan komen ze bij mij. Of als ze hulp nodig hebben, iets met de Wmo aanvragen, of als ze naar een diëtist moeten, of als ze niet serieus genomen worden door de huisarts, of als ze schulden hebben of weinig geld. Ik ken iedereen hier in de buurt en ik

weet ook bij welke instanties je wat kan halen. Ik wijs ze naar de juiste weg, naar het juiste loket of telefoonnummer.”

### **Wat werkt in Monieks aanpak?**

#### *Zichtbaar en benaderbaar*

Moniek is een bekende in de buurt, en ze spreekt mensen aan op straat of in de supermarkt. Andere buurtbewoners weten haar op hun eigen initiatief te vinden.

“De buurt is heel leuk, heel sociaal. Mijn moeder zegt altijd: nergens anders is het zoals bij jullie. Er is altijd wat. Vanavond kun je mee eten in de [buurtwerkkamer]. Altijd wel wat.”

“Mensen spreken me aan op straat. [een bewoner] van wie zorgtoeslag en huurtoeslag was gestopt omdat ze in het buitenland was geweest. Ik heb haar gezegd dat ze die toeslagen weer kon aanvragen.”

#### *Ervaringskennis als wegwijzer*

Moniek heeft persoonlijk ervaring opgedaan met hulpverlening op verschillende gebieden in verschillende fasen van haar leven. Ze heeft een goed beeld van rechten en plichten bij specifieke omstandigheden: bijvoorbeeld waar bewoners terecht kunnen met financiële problemen, of met gezondheidsproblemen). Daarnaast weet ze ook van instanties en personen waar hulpbehoevende buurtbewoners kunnen aankloppen voor hulp.

“[Een bewoner] had haar medicijnen nodig. Maar die wilde ze niet halen omdat ze die zelf moest betalen. Toen zei ik: je moet een b2 code vragen aan de huisarts. Als je de volgende keer naar de huisarts gaat dan vraag je of hij de b2 code op je recept zet, dat heb ik gezegd. En ook dat ze even bij het [Huis van de Wijk] langs moest, want op woensdag is het uitdeeldag.”

#### *Toegankelijke taal, concrete instructies*

Moniek spreekt toegankelijke taal, benoemt wat benoemd moet worden en maakt de dingen niet ingewikkelder dan ze hoeven te zijn. Ze biedt vooral praktische hulp (meer dan bijvoorbeeld een luisterend oor). Ze zegt daarover:

“Ik praat simpel, zeg: bel dit, vraag dat. Dat is heel simpel. Heel anders dan zo’n aanvraagformulier.”



### *Reputatie als ervaringsdeskundige*

De ervaringskennis die Moniek heeft, zorgt er ook voor dat er een bepaalde mate van vertrouwen ontstaat waardoor bewoners gemakkelijker de stap naar formele hulpverlening durven te zetten. Daarbij helpt het dat ze ook beschikt over een behoorlijke portie realisme en geen blad voor de mond neemt:

“Ik zeg altijd wel: je kan beter zelf hulp zoeken dan dat ze het je opleggen, dat is altijd beter. Als je zelf op tijd hulp aanneemt dan voorkom je mogelijk dat je kinderen worden afgepakt of dat je in de schuldhulp moet, of in bewind. [...] Dus als mensen zelf de keus nog hebben om hulp te krijgen dan zeg ik: doe het nou gewoon. Zo simpel zeg ik dat. Ze nemen het van mij aan omdat ik het zo simpel zeg en omdat ze me vertrouwen, ik ben een ervaringsdeskundige zoals ze dat noemen. Maar als ze dan nog steeds te trots zijn, dan heb ik gedaan wat ik kon.”

### **Wat hebben actieve bewoners zoals Moniek nodig?**

#### *Een schouder en af en toe een helpende hand*

Moniek heeft zelf ook geregeld nog hulp nodig bij het regelen van haar eigen (financiële) zaken, omdat ze niet altijd in staat is om het zelf op te lossen. Ook benoemt ze dat ze af en toe een spreekwoordelijke schouder nodig heeft om op te leunen.

“Ik heb niet echt ondersteuning nodig. Ja, dat ik zelf ook af en toe kan uithuilen als het niet gaat of dat een hulpverlener naar de woningcorporatie belt (als ik de huur niet kan betalen, red.).”

### **Relatie tot overige (formele) hulpverleners**

Moniek geeft hulp en advies waar ze het zelf kan, en verwijst door waar ze het niet zelf kan oplossen. Ze heeft regelmatig contact met de coördinator van het initiatief Schuldenvrije Buurt. De coördinator helpt haar dan met een hulpvraag die zij zelf heeft, of ze koppelt haar aan een buurtbewoner die hulp kan gebruiken. Ze heeft geen uitgesproken positieve of negatieve standpunten tegenover hulpverleningsinstanties, behalve tegenover bewindvoerders:

“En dat (bewindvoering, red.) is vernederend hoor, dat heb ik zelf ook meegemaakt. Je krijgt 40 euro leefgeld en als ik een beha wilde kopen, een dure want ik wil graag kwaliteit, nou dan moest ik bij de bewindvoerder vragen of ik geld kon krijgen daarvoor. [...] Vernederend.”

### **Wanneer lukt helpen niet?**

Moniek ziet dat het in sommige gevallen niet lukt om buurtbewoners te bereiken, ondanks dat ze het misschien wel zouden kunnen gebruiken en ondanks haar laagdrempelige wijze van communiceren. Ze benoemt als voorwaarde om geholpen te kunnen worden, dat mensen geholpen *willen* worden.

“Sommige buurtbewoners willen geen hulp. Dat heeft niet te maken met dat er te weinig is, maar dat ze geen contact willen. Trots speelt ook een rol. Die willen geen hulp. Die vertikken het om mee te gaan in het systeem. Dan kan ik ook niet helpen. Ze moeten geholpen willen worden.”

## Casus 2: Emir



- ✗ tussenpersoon Emir (pseudoniem)
- ✗ vrijwilliger
- ✗ 4-8 uur per week inzet
- ✗ 15-20 bewoners per week

### Achtergrond en motivatie

Emir woont al geruime tijd in de wijk en heeft een lange loopbaan als hulpverlener. Doordat hij een tijd terug arbeidsongeschikt werd verklaard, leerde hij omgaan met afhankelijkheid en procedures. Jarenlang was Emir mantelzorger. Tijdens deze periode van intensieve zorgverlening constateerde hij dat hij het leuk vindt om problemen op te lossen en dat hij dit ook goed kan. Via deze zorgverlening ontstond ook contact met andere (hulpbehoevende) bewoners in de wijk:

“Wat ik nu doe, deed ik eigenlijk toen voor hun [red. zijn familie]. Dat is mijn eerste ervaring, ik was altijd al zelfstandig om mijn eigen dingen te regelen: vond het altijd leuk om mijn administratie goed te doen, te bellen, dingen af te handelen, regelingen te treffen. Ik houd niet zo van problemen, ik houd meer van oplossingen. Dat geeft ook rust in mijn hoofd.”

Emir heeft zich op verschillende plekken als vrijwilliger ingezet. Op uitnodiging ging hij een tijd terug aan de slag in het Huis van de Wijk. Sindsdien draait hij daar op vaste dagen spreekuren. Daarnaast volgt Emir momenteel een cursus tot vertrouwenspersoon.

### Werkwijze en doelgroep

Emir helpt bewoners die zich melden bij het inloopspreekuur. Op het moment van interviewen is het aantal vrijwilligers gehalveerd en draaien twee stagiaires mee met de overgebleven twee vrijwilligers. Aan het begin van de ochtend worden nummertjes uitgedeeld aan bewoners die zich melden met een hulpvraag. Dit zijn bewoners uit de buurt, maar kunnen ook mensen uit andere wijken of stadsdelen zijn, of zelfs uit het buitenland (België). Dit zijn vaak mensen die eerder in de buurt woonden, maar inmiddels ergens anders verblijven. De doelgroep is dus breder dan enkel bewoners uit de buurt.

Emir spreekt zelf over ‘cliënten’ en geeft aan dat jong en oud op de spreekuren komt. Hij zegt dat de hulp die hij biedt aan anderstalige ouderen bijvoorbeeld heel anders is dan de hulp aan jongeren. Voor zowel anderstaligen als ouderen wordt meer tijd genomen. Emir stelt dat ouderen niet alles goed hoeven te begrijpen, zolang ze zich maar kunnen redden:

“Ja, iemand op een oudere leeftijd kan je alleen maar iets leren op een andere manier dan iemand die jonger is. Je moet bij een ouder iemand soms veel geduld hebben. Ook als iemand anderstalig is, dus de Nederlandse taal niet beheerst, moet je daar veel meer tijd aan besteden.

Je hoeft het niet langdradig uit te leggen want dat is niet nodig. Zij moeten echt dingen weten waar ze nu iets aan hebben, je moet die afweging maken.”

Emir vertelt over de Marokkaanse en Turkse mensen uit de buurt, hun cultuur en manier van leven. Hij stelt dat ze vaak alleen hun eigen cultuur kennen omdat ze daarmee omringd zijn. Emir vindt het belangrijk dat men in contact komt met andere groepen in de samenleving en zegt dit regelmatig ter sprake te brengen bij mensen die een hulpvraag stellen.

Naast leeftijd en culturele achtergrond noemt Emir een andere gemene deler van bewoners die bij hen komen. Hij stelt dat mensen vaak eerst naar (formele) instanties zijn geweest, maar daar niet (voldoende) geholpen werden:

“Het is heel laagdrempelig. Iedereen die tegen iets aanloopt en niet verder komt in de maatschappij, die komen naar ons toe. Dan zijn ze wel naar instanties geweest, maar zijn ze daar niet verder geholpen. Wij kunnen het vaak meteen oplossen.”

### **Wat werkt in Emirs aanpak?**

#### *Tijd nemen en geduld hebben*

Een belangrijke inzet bij het verlenen van hulp is de tijd die Emir uittrekt om mensen te horen en om actie te nemen. Hoewel de tijd voor de inloopsprekuren is afgebakend, gaan de vrijwilligers hier flexibel mee om. Op die manier kunnen zij meer hulp kunnen bieden en daarnaast willen zij het signaal afgeven dat 'bewoners hun tijd waard zijn'.

“Ik doe dit iedere [dinsdag] van [13.00] tot [17.00]. Dat zijn gewoon de uren. Het loopt vaak uit. [...]. Sommige mensen hebben echt acute problemen, dan kunnen wij niet zeggen 'kom volgende week maar'. Ik neem dan mijn tijd en energie en besteed ik dat aan hun, dat vind ik het wel waard”

#### *Loopbaan in informele hulpverlening*

Door zijn jarenlange ervaring in de hulpverlening en de cursus tot vertrouwenspersoon ziet Emir zichzelf als (onbezoldigde) professional.

“Ikzelf vind dat ik mij ontwikkel als professional, het enige verschil is dat ik niet betaald krijg als professional en niet een diploma heb. Ik heb wel de ervaring. Genoeg ervaring. Soms, heb ik gehoord, doe ik het beter dan een professional. Ik doe wat ik kan, maar zo professioneel mogelijk omdat ik weet wat erbij kan komen kijken als je privé en zakelijk mengt.”

#### *Taal, manier van spreken en omgang aanpassen op 'cliënt' en de hulpvraag*

Emir legt nadruk op het belang van de manier waarop hij met bewoners communiceert. Hij stelt dat hij naar de gehele persoon kijkt en zich gelijk aanpast (taal, manier van praten, gebruik van humor). Pas als de bewoner een gerust gevoel heeft kan hij iets voor diegene betekenen, zo stelt Emir. Tijdens de inloopsprekuren spreekt hij verschillende talen met bewoners, zo bleek ook uit de observaties. Regelmatig spreken bewoners in hun moedertaal en antwoordt Emir in het

Nederlands, soms gevolgd door een vertaling daarvan in de voorkeurstaal van bewoners. De omgang met bewoners houdt het midden tussen formeel en informeel: er wordt regelmatig gelachen en er zijn warme begroetingen. De verhouding hulpgever - hulpverlener blijft ondertussen wel heel duidelijk bestaan. Emir spreekt ook wel over het 'ontwikkelen' van bewoners:

"Ik ontwikkel ze, maar wel met een grapje. Als ik ze iets wil meegeven wat positief is, maar als ze een probleem hebben ben ik heel anders. Dan ben ik echt alleen met het probleem bezig, dan ga ik geen grapje maken. Dan ben ik ook echt bewust er mee bezig om te zeggen, je hebt dit fout gedaan en daarom is dit nu een probleem. Dan ga ik het wel oplossen, maar doordat jij dit hebt gedaan is dit ontstaan. Weet jij iets niet begin er niet aan, kom dan eerst naar ons. Voordat je straks in de schulden of andere problemen komt [...]."

#### *Direct actie ondernemen*

Emir zegt bijna nooit door te verwijzen naar andere (formele) hulpverleners. In plaats daarvan gaan de vrijwilligers aan de slag met het probleem dat speelt als de bewoners bij hen komen. Hij stelt dat de meeste problemen direct worden opgelost:

"Ik verwijs eigenlijk bijna nooit door. Ik los het meestal op. Soms moeten ze één of twee keer hier naartoe komen. Dan is het een kwestie van bezwaar aantekenen of een brief waarop gereageerd wordt of een aanvraag die moet worden gedaan. Het zijn bijna allemaal financiële kwesties. Urgentie aanvragen of ziekte, bijstand of vergoedingsaanvragen, dan krijgen ze een brief. Dan zeg ik vervolgens dat ze met de brief weer terug moeten komen en leg ik uit wat daar dan in staat. Dat handel ik dan verder af en is het dan meestal opgelost."

Dit strookt met de observaties van de onderzoeker tijdens het inloopspreekuur. De meeste bewoners komen daar met een acuut probleem en een concrete hulpvraag. Op deze hulpvraag wordt direct actie ondernomen. Dit start in veel gevallen met een eenvoudige invoer van enkele termen in *google*.

#### *Geen administratie*

Tijdens het observeren werd vastgesteld dat Emir gedurende de inloopsprekuren geen gegevens van bewoners registreert en ook geen verslaglegging doet van de hulpvraag en de acties die erop volgen. Op de vraag of er wel iets wordt geadministreerd zegt Emir:

"Nee, ik houd helemaal niks bij. Die persoon komt met wat gegevens op dat moment, en daarmee help ik diegene. Ik sla niks op en vergeet alles, uit privacyoverwegingen. Ik ben geen professional, dit is voor mijn eigen bescherming en voor de bescherming van mijn cliënt. Dit werkt prettig"

Emir heeft het idee dat bewoners zich ook veiliger voelen als er niet geadministreerd wordt en dat:

“Er zijn niet bepaalde gegevens waar wij iets mee kunnen doen. [...]. Bij ons moet je maar aannemen dat we helpen. Bij het invoeren van DigiD ondervinden we geen problemen, want de cliënt is er bij. De cliënt is verantwoordelijk, alleen weet hij niet goed waarvoor je het kan gebruiken. Ik log hem/haar in en leg alles uit in het bijzijn van de cliënt. Ik ga niet iets invoeren als iemand er niet bij is. Allemaal met toestemming. Dit schept ook weer vertrouwen.”

### **Wat hebben vrijwilligers zoals Emir nodig?**

#### *Vindplaats*

Emir maakt gebruik van een ruimte in het Huis van de Wijk. Het betreft een toegankelijke plek middenin de wijk waar bewoners op eigen initiatief naartoe komen. In de algemene ruimte is een helpdesk en staan verschillende tafels, stoelen en banken. Bewoners kunnen zelf koffie of thee pakken. Verschillende kleinere ruimtes liggen om de algemene ruimte heen: deze zijn afgesloten, maar hebben grote ramen. Mensen kunnen naar binnen kijken, maar kunnen niet horen wat er in de ruimte gezegd wordt. Hoewel tijdens de observaties is vastgesteld dat mensen in- en uitlopen en in sommige gevallen op gedempte toon een praatje maken met elkaar, is het wat Emir betreft geen 'ontmoetingsplaats':

“Het is voor zover ik weet geen ontmoetingsplaats. Wij geven mensen echt nummers en die help ik, vroeger kwamen mensen wel koffiedrinken en werden die wel geholpen maar ik kan mensen zonder nummer niet helpen. Als de nummers op zijn, dan is het klaar.”

Een neutrale vindplaats om mensen te ontvangen en ondersteunen is cruciaal voor Emir: op deze manier weten bewoners hem te vinden.

#### *Privacy en afbakening inzet*

Hoewel Emir flexibel omgaat met de uren die zijn gereserveerd voor de inloop in het Huis van de Wijk, hecht hij tegelijkertijd aan een duidelijke afbakening van zijn inzet als hulpverlener. Het afbakenen van zijn inzet als hulpverlener is voor Emir van belang voor zijn rust en privacy. Om aan deze behoefte tegemoet te komen brengt Emir veel tijd door in een ander stadsdeel dan het stadsdeel waar hij hulp verleent.

“Ik ben bewoner in de [buurt]. Ik woon hier, maar ik doe alles in [ander stadsdeel]. Omdat ik de privacy wil houden in verband met cliënten die allemaal in deze buurt wonen. Daar wil ik mij ook voor afzijdig houden. Ik wil niet persoonlijk worden met de cliënten.”

Hij zegt bewoners hier zo nu en dan op te wijzen, wanneer ze hem op straat benaderen met een hulpvraag. Het op locatie (in het Huis van de Wijk) bieden van hulp draagt eveneens bij aan de afbakening van zijn hulpverlening.

### **Relatie tot formele hulpverleners**

Emir laat zich kritisch uit over het buurtteam. Zijn ervaring is dat er vanuit het buurtteam regelmatig naar informele hulpbieders wordt doorverwezen, zoals het inlooppreekuur in het

Huis van de Wijk. Op deze manier nemen informele hulpbieders een deel van het werk van buurtteams over, stelt hij. Hij legt uit dat bewoners allerlei administratieve zaken geregeld moeten hebben ('voorwerk') voordat ze bij het buurtteam komen:

"Ze moeten kunnen aantonen dat er een professional nodig is, maar dat ze zelf wel het voorwerk hebben gedaan. Zij gaan niet voor jou het voorwerk doen, dat doen ze niet. Dan sturen ze je gewoon weg, dat moet je gewoon even regelen. Deze mensen zijn vaak laag opgeleid, spreken de taal niet goed en weten dus ook niet hoe of wat."

Hoewel Emir enerzijds naar eigen zeggen nauwelijks doorverwijst en zaken meestal direct voor bewoners oplost, blijkt hij toch ook als doorverwijzer te functioneren. Dit doorverwijzen gebeurt echter pas nadat er rust gecreëerd is.

"Als je echt heel veel schulden hebt, dan doen wij op dat moment zelf het zo regelen dat wij alles op een rijtje hebben, maar verwijzen we je door naar een professional. Wij zijn er niet om mensen met schulden te begeleiden, op dat moment creëren we even rust. Eerst kijken, kan er een regeling worden getroffen, overzicht van wat er allemaal speelt en dan een doorverwijzing. Dat is alleen maar als het echt niet anders kan. Soms ook aanvragen voor urgentie of als iemand een woning moet zoeken, iets wat wijzelf kunnen doen we ook en nemen we het werk van de Buurtteams over. Buurtteams doen echt dat wat langdurig is, als iemand een schuld heeft of een langer traject nodig heeft om iets te bereiken. Bijvoorbeeld, als iemand een onterechte boete heeft gekregen dan schrijven wij bezwaar aan, maar uiteindelijk moet er een professionele advocaat erbij halen. Wij hebben dan het voorwerk gedaan"

### **Wanneer lukt helpen niet?**

Emir stelt dat het bijna altijd lukt om een bewoner te helpen. Hij gaat wel altijd na of er echt sprake is van een hulpvraag. Hij legt uit dat sommige mensen met vraagstukken komen die ze eigenlijk zelf wel kunnen oplossen. Hij noemt daarbij een meneer die langskwam omdat hij wilde overstappen naar een energiemaatschappij en zegt daar niet echt een hulpvraag in te zien. Hij geeft wel informatie, maar laat het verder aan de bewoner. Een hieraan gerelateerd punt is dat sommige bewoners buitenproportioneel veel hulp vragen:

"Je moet alleen wel oppassen met je doelgroep want je geeft ze één vinger en ze nemen je hele hand. Je moet zelf inschatten of het wel echt hulpvragen zijn. Als je ze zo goed helpt, kunnen ze soms ook misbruik van je maken"

### Casus 3: Ida



- ✗ tussenpersoon Ida (pseudoniem)
- ✗ vrijwilliger
- ✗ 5-10 uur per week
- ✗ ondersteunt 3 bewoners langdurig

#### Achtergrond en motivatie

Ida heeft een fulltime baan en een groot netwerk, zowel professioneel als sociaal. Ze deed eerder op andere plekken in Amsterdam vrijwilligerswerk. Ida raakte betrokken bij de 'de aanpak' via een oproep om een opleiding tot vertrouwenspersoon te volgen. Na het volgen van deze opleiding is ze nu gediplomeerd vertrouwenspersoon.

Ida zet zich graag in voor andere bewoners omdat ze dankbaar is voor wat ze heeft. Ze is blij dat ze haar talenten, contacten en voorrechten kan inzetten om mensen te ondersteunen die het minder hebben. Daarnaast heeft ze er tijd voor en is ze flexibel: ze kan in haar baan een beetje schuiven met haar uren, zodat ze tussendoor weleens iets voor een bewoner kan doen.

“Dat geeft zo veel toegevoegde waarde om mensen te kunnen helpen, en je eigen maatschappij te leren kennen. Ik heb nooit bij een buurtteam hoeven aan te kloppen, ik heb nooit geweten hoe mensen soms onvoorstelbaar vernederend behandeld worden omdat ze arm zijn en het niet begrijpen. Dat is iets wat ik nu leer kennen. Ik leer veel over Nederland en mijzelf, over alles.”

#### Werkwijze en doelgroep

Ida wordt via de buurthulporganisatie aan bewoners gekoppeld die behoefte hebben aan hulp. Ze gaat zelf niet op zoek naar mensen die ondersteuning kunnen gebruiken. Momenteel ondersteunt ze drie bewoners langdurig en per week besteedt ze hier ongeveer tussen de vijf à tien uur aan. Tijdens het ondersteunen van de bewoners als vertrouwenspersoon, blijft ze in contact staan met de buurthulporganisatie die haar aan de bewoners heeft gekoppeld. Daar heeft ze ook een begeleider en een intervisiegroep met andere vertrouwenspersonen.

“Niet elke vraag die je krijgt is makkelijk. We hebben als vrijwilligers intervisie, die kan buitengewoon nuttig zijn. Omdat er dan vragen gesteld worden of situaties langskomen waar je leert hoe je er mee om kan gaan.”

Ze is een vertrouwenspersoon die op verschillende vlakken hulp en ondersteuning kan bieden. Zo helpt ze bij financiële vraagstukken zoals bij het ondersteunen bij schuldsanering, het aanvragen van toeslagen en bij IND-kwesties. Ook biedt ze een luisterend oor en gezelschap aan bewoners die zich eenzaam voelen.



“Er is iets te veel ellende om daar selectief in te zijn. Gelukkig ben ik in een positie dat ik daar wat in kan betekenen.”

Ida zet haar eigen netwerk in als ze op zoek is naar bepaalde expertise en ziet zichzelf als een verbinder. Over haar manier van ondersteunen geeft ze aan dat bewoners bepalen “hoe ze haar willen gebruiken”. Ze helpt bewoners die willen meedoen in de maatschappij en ondersteunt ze om dit zelfstandig te kunnen:

“Ik probeer ze eigenlijk educatie te geven. Dat ze zelfredzaam worden. Dat ze zelf regelingen aanvragen, daar waar ze er niet uitkomen kan ik ze ondersteunen.”

### **Wat werkt in Ida's aanpak?**

#### *Naast de bewoners gaan staan*

De tijd nemen en naast een bewoner gaan staan, zijn voor Ida manieren om een vertrouwensband met een bewoner op te bouwen. Zo ontstaat er voor bewoners ruimte om zich kwetsbaar op te stellen en met Ida te bespreken wat er in hun leven speelt en waar zij ondersteuning bij nodig hebben. Ida bouwt niet alleen een vertrouwensband met de bewoner op, maar probeert ook om bij bewoners het vertrouwen in formele hulpinstanties te laten groeien. Zo heeft zij bewoners een keer meegenomen naar het buurtteam om te laten zien wat zij voor de bewoner kunnen betekenen:

“Ze waren uit de schuldhulp, dan moet er een melding gemaakt worden naar buurtteams, dat is niet gebeurd. Ik heb contact gelegd, en ben toen met ze meegegaan om ze vertrouwen te geven. Om uit te leggen dat deze mensen er voor hun zijn. Zij gaan jullie helpen.”

Ida helpt dus ook met het maken van afspraken met instanties. Ze is goed bereikbaar en is digitaal vaardig. Ze laat de bewoners zo veel mogelijk zelf de afspraken en gesprekken voeren met instanties en assisteert daarbij. Dat doet ze ook op afstand, door virtueel aanwezig te zijn:

“De techniek helpt wel, ik kan [de bewoner] zelf laten bellen, maar er dan online bij aansluiten of bij zitten. Dan bel ik wel mee. Dan introduceer ik mij, ik luister mee, maar dan doen ze het zelf wel.”

Hoewel ze bewoners zo veel mogelijk zelf laat oppakken, heeft ze ervaren dat als ze zelf contact opneemt met instellingen bewoners sneller worden geholpen:

“Ik help ze met de afspraak maken. Onze instanties die zijn voor dit soort mensen die iets meer tijd nog hebben om te begrijpen wat er speelt, ongelofelijk ondoordringbaar. Ik merkte dat met de afspraak maken, eerste keer was vorig jaar januari, kregen ze een afspraak in december.

Op het moment dat ik dan bel, krijgen ze een afspraak twee weken later. Dat zie je bij alle officiële contacten.”

#### *De tijd nemen*

Ida merkt dat het prettig is dat ze niet gebonden is aan een afgebakende periode waarin ze een bewoner kan ondersteunen. Elders heeft ze in het verleden een keer gehad dat ze de ondersteuning van een bewoner na een jaar moest afronden. Die periode was toen te kort. Als vertrouwenspersoon kan ze meer tijd nemen. Ze wil bewoners graag tot een punt ondersteunen waarop 'ze het zelf kunnen'. Om de periode van ondersteuning wel tot een einde te laten komen, houdt ze in haar achterhoofd dat zolang ze de ene bewoner ondersteunt, ze een andere bewoner niet kan helpen.

#### *Eigen netwerk aanboren*

Ida kent veel mensen vanuit haar eigen werk en vanuit haar sociale leven. Ze denkt breed bij het ondersteunen van bewoners en probeert niet alles zelf op te lossen. Ida gaat binnen haar eigen netwerk op zoek naar mensen die bij een bepaald vraagstuk kunnen helpen of meedenken. Ze is communicatief sterk en kan mensen enthousiasmeren om ook een steentje bij te dragen.

“Ik help ze door, als er vragen zijn, via mijn netwerk contact te leggen met professionals die mijn vangnet zijn. Zo gaat dat eigenlijk de hele tijd door. Er is eigenlijk altijd wel iets.”

### **Wat hebben vrijwilligers zoals Ida nodig?**

#### *Kennis van de sociale kaart*

Om bewoners te ondersteunen benadrukt Ida dat kennis van de sociale kaart essentieel is. Ida heeft haar kennis hierover opgedaan tijdens de opleiding tot vertrouwenspersoon. Haar ervaring is dat het tijd kost om als vrijwilliger wegwijs te worden in het aanbod van formele hulp.

“Belangrijkste is dat je de sociale kaart kent. Als die wat minder complex zou zijn, was dat makkelijker. Je moet de juiste instantie vinden en dat kost tijd.”

#### *Steun en visie andere vertrouwenspersonen*

Ze heeft steun aan de appgroep met andere vertrouwenspersonen, de begeleiding van de coördinatoren en de intervisiebijeenkomsten die in een vaste ruimte gehouden worden. Dit is voor haar een prettige manier van werken omdat het flexibel is en zij zo doelmatig kan werken.

“Als ik ze nodig heb kan ik ze vinden, overigens hoeft ik er niet te veel aandacht aan te besteden. Ik heb maar zo veel tijd, dat wil ik het liefst efficiënt doen.”

Het netwerk van vertrouwenspersonen helpt Ida in haar werkzaamheden als vrijwilliger. Ze heeft gemerkt dat het lastig is om het netwerk nu en dan bijeen te laten komen om de band te

onderhouden. Mogelijk zou een budget om dit soort bijeenkomsten te financieren helpen om het netwerk te verstevigen.

“Ik probeer heel erg vertrouwenspersonen bij elkaar te houden, die poel van kennis en kunde is zo belangrijk. Als er af en toe geld is om bij elkaar te komen. Als er geld is om eens in de zo veel tijd een halve dag cursus te volgen.”

### **Relatie tot overige (formele) hulpverleners**

Ida staat in contact met de buurtorganisatie die haar verbindt met de bewoners die behoefte hebben aan ondersteuning of gezelschap. Als zij tijdens haar gesprekken met eenzame mensen de indruk krijgt dat bewoners ook op andere vlakken ondersteuning nodig hebben geeft zij dat door.

“Koffie drinken, dat is simpel. Daar kan je vrij gemakkelijk laagdrempelig bij mensen over de vloer komen, en signaleren. Je zal je verbazen wat mensen aan ellende over je uitstorten in een kwartier. Daar schrik ik vaak wel van.”

Ze heeft gemerkt dat er bij de gemeente nog onbekendheid is over de rol van vertrouwenspersonen. Wat haar betreft is het nodig dat er vanuit de gemeente meer bekendheid en erkenning komt; om bewoners goed te kunnen helpen het is belangrijk dat er tussen beide partijen wederzijds vertrouwen bestaat:

“Ik ben er ook voor dat vertrouwenspersonen eigenlijk iets beter beschermd moeten worden. Zodat op moment dat ik bij de gemeente het aangeef, ze weten dat ik onderdeel ben van hun eigen programma. Dat ze weten wat ze eraan hebben. Die vertrouwenspersonen maken het werk van de gemeente ook weer makkelijker [...] anders geven ambtenaren eerst tegengas. Dat is ingewikkeld.”

Ida verwijst ook weleens naar het buurtteam en heeft de indruk dat de capaciteit daarvan tekortschiet:

“Soms merk ik ook dat het systeem overbelast is. Mensen bij de buurtteams kan ik er niet op betrappen dat ze geen belangstelling hebben. Wel zie ik dat ze regelmatig te veel steken laten vallen door tijdsgebrek of te veel werk, te hoge druk.”

### **Wanneer lukt helpen niet?**

Over het algemeen lukt het Ida om de bewoners te ondersteunen bij hun hulpvragen. Haar ervaring is dat als een situatie heel complex is, met meerdere betrokkenen rondom de hulpvrager, de hulpvraag te groot is om als vrijwilliger passende ondersteuning te bieden:

“Ik heb het wel eens meegemaakt [red. dat helpen niet lukt]. Omdat de problemen te complex zijn . Er was een gezin dat zo in de problemen zat, waarbij de problemen nog complexer werden omdat de schulden zich uitbreidden naar andere familieleden en ga zo maar door. Dat is een situatie waarbij ik erachter kwam dat ik ze niet kon helpen.”

Ook geeft ze aan dat je als vrijwilliger niet alles kan oplossen. Soms loopt ze tegen de grenzen van de formele hulpverlening aan. Bijvoorbeeld als iemand geen aanspraak kan maken op een regeling omdat de persoon niet aan de voorwaarden voldoet.

“Ik ben ook maar vrijwilliger, ik kan de wereld niet in mijn eentje oplossen.”

## Casus 4: Indra



- ✗ tussenpersoon Indra (pseudoniem)
- ✗ professional
- ✗ >30 uur per week
- ✗ ongeveer 10 bewoners per week

### Achtergrond en motivatie

Indra woont al een groot deel van haar leven in de buurt en heeft veel ervaring in maatschappelijk werk, zowel als ambulante medewerker als op verschillende vaste werkplekken elders in het stadsdeel. Als buurtteammedewerker werkt ze op een buurtlocatie die in 2021 geopend is en één dagdeel per week in een buurthuis. Uit het gesprek met Indra blijkt dat zij een breed sociaal en professioneel netwerk heeft en intrinsiek gemotiveerd is om mensen hulp te bieden. Ze vertelt dat dit deels komt doordat zij niet voor haar ouders heeft kunnen zorgen. Sinds hun overlijden heeft ze het gevoel dat zij anderen moet helpen.

### Werkwijze en doelgroep

Naar de lokale inloop van het buurtteam komen hoofdzakelijk bewoners uit de betreffende buurt en enkele bewoners uit aangrenzende buurten. Hoewel mensen met allerlei hulpvragen bij de inloop mogen binnenlopen, gaat het in de meeste gevallen over financiën. Dit was al zo voor de stijging van de energieprijzen. Indra legt uit dat financiële problemen ook vaak hand in hand gaan met eenzaamheid omdat mensen met schulden zich afzonderen van anderen ('Ik kan niets.' 'Hoe moet ik beginnen?').

Naast een laag besteedbaar inkomen kenmerkt de doelgroep zich door relatief weinig bekendheid met instanties en voorzieningen en het onvoldoende of niet machtig zijn van de Nederlandse taal:

"Sommige mensen zie je elke week. Soms komen ze gewoon met een brief omdat ze die niet kunnen lezen. Meestal zijn die mensen Engelssprekend hè. Deze hulpvragen blijven gewoon bestaan. Dat is het. Die blijven komen."

### Wat werkt in Indra's aanpak?

#### *Directe hulp ter plekke*

De locatie waar Indra werkt ('lokaal buurtteam') is nóg dichter bij de bewoners dan de meeste andere buurtteams. Hierdoor is de stap naar binnen makkelijker gezet. Mensen hoeven niet lang te wachten, maar kunnen vrijwel direct hun hulpvraag stellen.

Indra werkt niet altijd op dezelfde plek. Naast de vaste werkplek op het inloopsprekuren in de buurt, is zij één dag per week aanwezig in een buurthuis elders in de wijk. Dit heeft als voordeel dat de hulp nog laagdrempeliger is, aldus Indra. Op de dag dat ze daar aanwezig is, is het daar ook markt waardoor veel mensen in de buurt zijn. Als mensen dan binnenlopen met een vraag

wordt al snel gezegd: "er zit iemand van het buurtteam hier: misschien kun je haar vragen". Op deze manier wordt direct hulp geboden daar waar de vraag gesteld wordt.

"Ik zit daar half als buurtteammedewerker, maar ook half als vrijwilliger. Het is overigens wel in het kader van mijn werkzaamheden. Ik zit daar als professional, maar niet met een button waar duidelijk opstaat dat ik van het buurtteam ben. Ik ben één van hun. Als mensen daar al met een hulpvraag naartoe komen en ik kan die daar op dat moment kan beantwoorden dan doe ik dat gelijk, dan hoeven ze niet meer naar de inloop. Want ze zijn al daar en dan moet je ze weer naar hier sturen."

#### *De tijd nemen*

Indra geeft aan dat het nemen van tijd heel belangrijk is om goed te kunnen luisteren naar mensen. Wat betreft haar eigen werkplek stelt ze tevreden vast dat hieraan wordt voldaan:

"Deze gesprekken kunnen soms heel kort maar soms ook heel lang duren. Normaal staat er 15 tot 20 minuten voor zo een gesprek maar dat redden wij eigenlijk nooit (lachend). Nooit. Wij nemen dan ook de tijd om het gesprek goed te voeren. Als er meer tijd nodig is, nemen wij gewoon meer tijd. Al komt iemand zo keer terug. Dat maakt niet uit."

#### *Herhaaldelijk contact: mensen 'trainen'*

Bij de inloop worden doorgaans enkelvoudige vragen in behandeling genomen (bijvoorbeeld het lezen van brieven, treffen van betalingsregelingen, aanvragen van een gemeentelijke voorziening). Hierdoor keren bewoners regelmatig met soortgelijke of nieuwe vragen terug naar het lokale buurtteam. Door herhaaldelijk contact op basis van dezelfde of andersoortige hulpvragen ontstaat een doorlopend gesprek en vertrouwen:

"Door ze een paar keer te laten komen.. zo doen we dat. De persoon komt en dan maken we een afspraak en komt iemand over een week terug. En zo proberen wij steeds meer vertrouwen te winnen, en in gesprek te gaan. Deze gesprekken kunnen soms heel kort maar soms ook heel lang duren. [...]. Sommige mensen zie je elke week."

Een ander voordeel van de doorlopende mogelijkheid om bij het buurtteam binnen te lopen is dat mensen er 'getraind' kunnen worden en uiteindelijk idealiter zelfredzaam worden op een bepaald vlak:

"Als een persoon alles zelf kan doen: zelfredzaam is, dan heb ik iemand goed geholpen. Zo kwam er ooit een vrouw die niet kon internetbankieren. Ze komt hier met al haar pasjes en de identifieer. Dan gaan we samen zitten en met een schrift ernaast schrijven we alle stapjes op. Toen heb ik haar geholpen, één keer, twee keer, drie keer en de vierde keer kon ze het zelf en daarna kwam ze niet meer. Dan heb ik iemand goed geholpen."

### *Mond-tot-mond-reclame*

Indra weet dat veel mensen van hen horen via mond-tot-mondreclame. Op de vraag hoe zij bij het lokale buurtteam terecht gekomen zijn horen ze vaak dat het via een buurvrouw, neef of nicht is. Een andere veel bewandelde weg is via het dichtstbijzijnde buurtteam in de wijk dat al veel langer bestaat. Mensen wonen dan dichterbij hier en toch kloppen ze daar [wijklocatie buurtteam] aan omdat ze dat gewend zijn van vroeger, legt Indra uit.

### **Wat hebben professionals zoals Indra nodig?**

Indra heeft buiten haar ervaring en arbeidspositie weinig nodig om haar werk goed te kunnen doen. Wat wel blijkt uit haar verhalen is dat de sociale kaart van het stadsdeel zeer omvangrijk is en het niet altijd duidelijk is naar wie iemand doorverwezen kan worden. Gezien de jarenlange ervaring die Indra heeft in het welzijnsdomein in het betreffende stadsdeel, bevestigt dit het beeld dat de sociale kaart complex en veranderlijk is. Indra geeft aan dat [de coördinator] wel altijd raad weet:

“Echt serieus die kent de hele sociale kaart van [stadsdeel]. Het staat ook volgens mij ergens uitgeschreven hoor, maar [coördinator] gaat daarover. Als je iets niet weet moet je [coördinator] bellen, maak ik ook gebruik van. Dit is echt een [stadsdeel] specifiek netwerk van die sociale kaart.”

Verdere ondersteuning bij het werk van Indra komt van collega's die gespecialiseerd zijn in LVB of autisme, waaronder een medewerker van een stichting, en medewerkers en vrijwilligers van buurthuizen. Wanneer er sprake is van eenzaamheid kan vanuit het Buurtteam geen directe hulp worden geboden. Via buurthuizen en kerken wordt dan hulp van vrijwilligers ingeroepen.

“Hier bij de inloop kijken we ook naar wat de hulpvraag is, als we zien dat iemand alleen is of eenzaam, dan gaan wij opzoek naar een vrijwilliger voor die persoon. Die aandacht kunnen wij niet zelf geven, we gaan dan op zoek naar een vrijwilliger.”

### *Administratie*

Buurtteamorganisaties verwerken persoonsgegevens wanneer daar een wettelijke grondslag voor is. De gegevens die ze doorgaans verwerken zijn persoonsgegevens zoals naam, geboortedatum en BSN. Verder registreren ze waarom iemand zich bij het buurtteam heeft gemeld en de informatie voor het beantwoorden voor de hulpvraag (voor zover nodig). Ze houden bij hoe de ondersteuning verloopt en hoe deze is afgesloten. Dit lijkt voor degenen die binnenlopen geen drempel te zijn:

“Als mensen hier komen moeten we alles invoeren.”

*Interviewer:* “Heb je het gevoel dat dit als drempel kan werken?”

“Dat ervaren we niet, nee. [...]. Bij het eerste gesprek wordt het al gezegd, gevraagd, en dan registreren we het. Zodat als de persoon de volgende keer komt je ook kan zien hoe vaak die

persoon komt. Aan de hand van die data kunnen we ook inschatten of er wellicht meer speelt bij iemand of niet. Als iemand al drie keer is gekomen, misschien speelt er dan wat.”

Tijdens de observaties bij het inloopspreekuur geven bewoners die binnenlopen met een hulpvraag geen blijk van bezwaar tegen het delen en laten registeren van persoonsgegevens. Soms blijkt zelfs het tegendeel: bewoners die mondeling hun gegevens delen in een ruimte waar ook andere buurtteammedewerkers, cliënten en een onderzoeker van O&S aanwezig zijn.

### **Relatie tot schuldhulpverlening**

Wanneer blijkt dat de financiële problematiek complex is, bijvoorbeeld in het geval van meervoudige schulden, worden bewoners doorverwezen naar schuldhulpverlening:

“De eerste vraag die bij ons dan opkomt is: hoe groot zijn de financiële problemen van de persoon met de hulpvraag? Dit is vaak nog niet duidelijk, dit brengen wij dan in kaart. Vervolgens verwijzen we door naar schuldhulpverlening. Die doorverwijzing komt het vaakst voor. Soms willen mensen niet met schuldhulpverlening in aanraking komen omdat ze nare ervaringen in het verleden hebben gehad.”

### **Wanneer lukt helpen niet?**

In sommige gevallen raken bewoners buiten beeld en wordt hulpverlening onmogelijk. Bij doorverwijzingen zoals naar schuldhulpverlening is vertrouwen van de bewoner in de doorverwijzer niet altijd voldoende, zo blijkt:

“Voorbeeld was van een meneer, hij was al twee keer langsgekomen. Hij moest een betalingsregeling treffen omdat hij met schulden zat. Ik vertelde hem dat ik hem ging doorverwijzen naar schuldhulpverlening. Dit wilde de meneer absoluut niet, hij zei dat ze alleen maar geld van hem gingen afpakken. Ik heb nooit meer iets van deze meneer gehoord. Als je hem belt neemt hij niet meer op. Dan kun je er ook niks meer aan doen. [...] We proberen goed uit te leggen wat het inhoudt, wij willen het beste voor u door een betalingsregeling te treffen. In dit geval is dat niet gelukt. Bij deze meneer speelde ook dat hij weg wilde [red. naar het buitenland].”



## 3.2 Werkzame en kwetsbare elementen in de hulpverlening van tussenpersonen

In de vorige paragraaf is aan de hand van vier casussen de inzet van tussenpersonen beschreven. Hieruit destilleren we werkzame elementen en kwetsbare elementen, die per categorie van tussenpersonen in twee afzonderlijke tabellen zijn opgenomen. Deze resultaten zijn aangevuld met data afkomstig uit de overige tien interviews. De elementen zijn gesorteerd, zodanig dat elementen die onderlinge overeenkomsten vertonen tussen de drie typen tussenpersonen, naast elkaar staan. Een lege cel betekent niet dat het betreffende element geen enkele rol speelt, maar dat het binnen dit onderzoek bij de betreffende subgroep niet expliciet naar boven kwam. We lichten enkele elementen verder toe in de volgende twee paragrafen.

### 3.2.1 Werkzame elementen

#### Een persoonlijke benadering

Tabel 5 bevat de werkzame elementen waarvan we er enkele toelichten. De betrouwbaarheid van een tussenpersoon is van cruciaal belang. Bij de behulpzame bewoner houdt dit vaak in dat medebewoners op de hoogte zijn van diens ervaringskennis. Vrijwilligers die succesvol hulpverleners hebben vaak een imago opgebouwd door bijvoorbeeld al jarenlang een inloopsprekkuur te houden. Deze betrouwbaarheid kan kleven aan een bepaalde plaats waar hulp wordt geboden (een buurthuis of huis van de Wijk bijvoorbeeld), of een specifiek persoon die bekend staat om goede hulpverlening. Professionals zijn het net als de overige tussenpersonen in zekere mate afhankelijk van mond-tot-mond reclame, waarbij 'onthokking' – een proces waarbij de bewoners de tussenpersoon los gaan zien van de gemeente of instantie – helpt bij het bereiken van bewoners. Persoonlijke ontmoeting: gewoon even een praatje maken vormt de basis voor contact en is een noodzakelijke voorwaarde voor het verlenen van hulp.

#### Hulp dichtbij en direct verlenen

Alle tussenpersonen spreken over het belang van direct hulp bieden: daar waar de vraag wordt gesteld. Bewoners zijn erbij gebaat dat wanneer zij een hulpvraag stellen, zij niet in de wacht worden gezet of meteen worden doorverwezen. Het is belangrijk dat bewoners ter plekke een luisterend oor vinden en/of dat er directe actie komt op een (acute) hulpvraag. Directe actie vraagt om binnen- of buitenruimte waar bewoners en tussenpersonen elkaar kunnen tegenkomen en waar tevens ruimte is voor contact en actie. De behoefte aan dergelijke transparante ruimtes werd gedeeld door bijna alle tussenpersonen, ongeacht het type. Transparantie van de ruimte, zichtbaarheid vanaf straat, met de mogelijkheid tot het creëren van privacy binnen die ruimte (meerdere ruimtes) zijn eigenschappen waaraan belang wordt gehecht. Directe actie treffen we in verschillende vormen aan: van samen *googlen* om het antwoord op een vraag te vinden, tot het opruimen van een woning en samen in de wacht staan voor de helpdesk van de Belastingdienst.

Tabel 5. Werkzame elementen uit inzet tussenpersonen

	Behulpzame bewoner	Vrijwilliger	Professional met flexibele beroepsopdracht
betrouwbaarheid	Reputatie als ervaringsdeskundige <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Staat bekend als betrouwbaar: vertelt niets door</li> <li>▪ Neemt schaamte weg door eigen ervaringen te delen</li> </ul>	Reputatie als betrouwbare hulpverlener die 'naast de bewoner staat' <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Neemt schaamte weg door eigen ervaringen te delen of breder probleem te benoemen</li> <li>▪ Bewoner bepaalt tempo en hulpvraag, geduld</li> <li>▪ Langere verbondenheid aan bewoners, toewijding</li> <li>▪ Flexibel bereikbaar en inzetbaar</li> </ul>	Mond-tot-mondreclame <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Als iemand direct goed geholpen is gaat dit rond</li> <li>▪ Voldoende tijd om goed te luisteren</li> <li>▪ Persoonlijke in plaats van institutionele kennismaking ('onthokken')</li> </ul>
	gedreven	Ervaart hulpverleners als iets 'vanzelfsprekends', ervaring als mantelzorger	Sterke intrinsieke motivatie om andere te helpen, ervaring als mantelzorger
Dichtbij en direct	Zichtbaar en benaderbaar <i>Voorbeeld:</i> frequente aanwezigheid op ontmoetingsplekken	Daadkracht, directe actie <i>Voorbeeld:</i> samen met bewoner in de wacht staan voor telefonische hulpdienst	Directe hulp ter plekke <i>Voorbeeld:</i> eventueel hulp verlenen die onder verantwoordelijkheid van andere partij valt
Houding & taal	Gebruikt makkelijke taal, is direct	Wijze van communiceren aanpassen aan bewoner (taal, taalniveau)	Open, oordeelvrije houding
Navigatie vaardigheden	Ervaringskennis als wegwijzer	Kennis en ervaring <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kennis van sociale kaart (verkregen bij cursus vertrouwenspersoon)</li> <li>▪ Loopbaan in informele hulpverlening</li> </ul>	Kennis van netwerk informele en formele hulpverlening inzetten (doorverwijzen)
Activerend	Concrete, korte instructies	Activeren	Bewoners naar eigen inbreng vragen

	Behulpzame bewoner	Vrijwilliger	Professional met flexibele beroepsopdracht
Netwerk	Coördinator als klankbord en 'achtervang', andere buurtbewoners betrekken bij sociale activiteiten	Aanboren persoonlijk netwerk, verbinden	Aanboren professioneel en persoonlijk netwerk, verbinden
Aansluiting formeel	Bewoners wijzen op formeel hulpaanbod	Bewoners voorbereiden op afspraak met formele hulpverlener	Bewoners voorbereiden op afspraak met specialistische hulpverlener (bijv. SHV)
autonomie	Autonomie in hulpverlening <ul style="list-style-type: none"> <li>Zelf bepalen wat voor hulp op welk moment geboden wordt</li> </ul>	Autonomie in hulpverlening <ul style="list-style-type: none"> <li>Geen administratie</li> <li>Zelf duur en intensiteit van hulpverlening bepalen</li> </ul>	Flexibiliteit in hulpverlening <ul style="list-style-type: none"> <li>Bepakt administreren (tijdens eerste contact)</li> <li>Iemand helpen zonder bureaucratie</li> </ul>
Bereik	Zichtbaar aanwezig in de buurt	Matchingsstructuur	Ingang via corporatie en/of informele partijen
Ondersteuning	Coördinator als klankbord, facilitator en steunpilaar	Ondersteuningsstructuur vertrouwenspersonen <ul style="list-style-type: none"> <li>Opleiding en deskundigheid binnen het netwerk</li> <li>Intervisiebijeenkomsten</li> <li>Inroepen hulp en advies van anderen (bijv. via WhatsApp groepen vertrouwenspersonen)</li> </ul>	

Bron: O&S

### Minimaal registreren

Een punt waarop de verschillende typen tussenpersonen sterk van elkaar verschillen is de rol van registratie bij hulpverlening. Waar behulpzame bewoners zich hier niet mee bezig houden, is dit voor vrijwilligers juist een punt op basis waarvan zij zich (bewust) onderscheiden van beroepskrachten. Hoewel sommigen wel aan registratie doen, zeggen verschillende vrijwilligers niets te registreren, uit bescherming van zichzelf en de bewoner of 'cliënt'. Omdat op deze manier voor de bewoner duidelijk is dat de vrijwilliger geen gegevens deelt met andere (formele) partijen kan juist vertrouwen ontstaan. Het maak bewoners duidelijk dat zij met een andersoortige hulpverlener te maken hebben dan een formele instantie. Met name voor bewoners die wantrouwend staan tegenover de gemeente is dit een belangrijke voorwaarde voor het zoeken van hulp. Binnen de vier initiatieven zijn voorbeelden te geven van professionals die zich wat administratie betreft richting deze vrijwilligers bewegen. Zo wordt er tijdens de huis-aan-huisbezoeken in Zuidoost in eerste instantie nauwelijks geregistreerd: enkel het huisnummer en de hulpvragen belanden in een database voor opvolging.

### 3.2.2 Aandachtspunten

#### **Beperkt bereik**

De beperkte bereikbaarheid van sommige groepen bewoners werd door elk type tussenpersoon aangehaald. Behulpzame bewoners en vrijwilligers zijn voor het bereiken van bewoners soms ten dele en soms geheel afhankelijk van een coördinator of matchingsnetwerk. Structurele middelen om deze matching duurzaam te kunnen verzorgen zijn dus cruciaal bij de inzet van tussenpersonen. Ook wanneer een dergelijk netwerk functioneert zal er sprake zijn van niet-bereik: zo stellen hulpverlenende bewoners dat 'het gewoon ophoudt' als iemand niet geholpen wil worden. Verschillende vrijwilligers geven aan dat een neutrale ontmoetingsruimte van belang is voor het aantrekken van moeilijk bereikbare bewoners. Professionals en vrijwilligers wijzen beiden op het belang van een 'achter-de-voordeur benadering' om zodoende meer mensen te bereiken en een completer beeld te krijgen van de problematiek binnen een huishouden. Dit lijkt op het eerste gezicht de ultieme vorm van *outreaching* werken. Een andere werkwijze die als *outreaching* kan worden beschouwd is de structurele aanwezigheid van tussenpersonen op plekken die voor bewoners toegankelijk zijn. Bijvoorbeeld daar waar gratis maaltijden kunnen worden genuttigd, of in de buurt van een drukbezochte markt. De indruk is dat dergelijke plekken onvoldoende beschikbaar zijn.

#### **Afbakening niet altijd voldoende**

Zowel behulpzame bewoners als vrijwilligers geven aan dat zij hun hulpverlening willen afbakenen. Hieraan kan worden voldaan door de locatie(s) van hulpverlening af te bakenen. De meerderheid van de tussenpersoon biedt bij voorkeur geen hulp aan (eigen) huis. Hulpverlenende bewoners vinden het prima om in het openbaar aangesproken te worden. Voor de meeste vrijwilligers geldt dat zij bij voorkeur op een aangewezen locatie hulpverlening. Wanneer zij ergens anders worden aangesproken, bijvoorbeeld op de markt, vragen zij bewoners naar die aangewezen locatie te komen. Het hanteren van gezette uren voor hulpverlening is een andere manier van afbakenen waaraan behoefte is onder sommige tussenpersonen. Een derde vorm van afbakening is inhoudelijk en betreft dus het soort steun of hulpverlening. Hoewel sommige tussenpersonen zichzelf als professional zien en zeggen bijna alle hulpvragen (direct) op te kunnen lossen, geven anderen aan juist geen hoge verwachtingen te willen scheppen en niet overvraagd te willen worden. Een enkeling zegt expliciet niets van doen te willen hebben met financiële hulpvragen, vanwege slechte ervaringen uit het verleden. We concluderen dat tussenpersonen in algemene zin hulp behoeven bij het stellen en bewaken van grenzen, omdat zij hier zelf niet altijd zelfstandig in slagen.

#### **Brugfunctie onder druk**

Een uitgangspunt van de vier initiatieven is dat tussenpersonen in potentie een brugfunctie vervullen tussen (moeilijk bereikbare, wantrouwende) bewoners en formele hulpverleners. Het buurtteam is de vorm van formele hulpverlening die het vaakst aan bod kwam tijdens de observaties en gevoerde gesprekken. Het buurtteam zou bij uitstek de plek moeten zijn waar bewoners in de eigen woonbuurt laagdrempelig hulp van de gemeente kunnen verzoeken. Toch geven enkele tussenpersonen aan dat het buurtteam door bewoners als 'ver weg' wordt ervaren. Dit heeft in enkele gevallen te maken met de fysieke afstand die de hulp voor mindervalide bewoners moeilijk toegankelijk maakt.

Enkele tussenpersonen stellen vast dat hulp van buurtteams voorwaardelijk is: bewoners moeten eerst zelf orde op zaken stellen. Volgens tussenpersonen zijn bewoners hiertoe niet altijd in staat. Hoewel door een enkele vrijwilliger de bekwaamheid van buurtteammedewerkers geprezen wordt, hebben verschillende andere vrijwilligers minder goede ervaringen met het buurtteam. Zo wordt er gesproken over onvoldoende capaciteit bij de buurtteams, onvoldoende samenwerking en buurtteammedewerkers die (terug-)verwijzen naar informele hulpverleners. Wat betreft gebrek aan samenwerking wordt ook WPI genoemd. Deze ervaringen zorgen ervoor dat tussenpersonen niet altijd de gewenste brugfunctie vervullen. Enkele vrijwilligers spreken duidelijk een behoefte uit om veel nauwer samen te werken met het buurtteam, waarbij de aanwezigheid van een of meerdere buurtteammedewerkers op natuurlijke vindplaatsen een concrete wens is.

### Vrijwilligers: onvoldoende erkenning

Het belang van waardering en erkenning kwam vooral binnen de subgroep vrijwilligers verschillende keren aan bod. Zonder uitzondering geven zij aan veel waardering te ontvangen van bewoners die zij ondersteunen. De erkenning vanuit andere – hoofdzakelijk formele – actoren is echter niet of onvoldoende aanwezig, is hun ervaring. Vrijwilligers zijn van mening dat tussenpersonen beter beschermd moeten worden. Daarnaast vinden zij het belangrijk dat de gemeente op de hoogte is van hun bestaan en van hun inspanningen. Wanneer tussenpersonen samen met bewoners in contact treden met de gemeente, moet direct erkenning zijn voor de positie en de waarde van de tussenpersoon.

Tabel 6 Kwetsbare elementen uit inzet tussenpersonen

	Behulpzame bewoner	Vrijwilliger	Professional met flexibele beroepsopdracht
<b>Belasting</b>	Eigen zorgen kunnen beschikbaarheid voor hulpverlening beperken	Tijdsintensief, risico overbelasting	
<b>Niet-bereik</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bereik afhankelijk van matching, tussenkomst coördinator</li> <li>▪ Sommigen buren willen niet geholpen worden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ bereik afhankelijk van matching of vindplaats</li> <li>▪ Moeilijk om 'achter de deur' te komen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Niet-bereik (niet naar inloop en openen deur niet)</li> <li>▪ Bewoners die verschijnen en vervolgens verdwijnen</li> <li>▪ Geen toestemming voor 'achter de deur' aanpak</li> </ul>

	Behulpzame bewoner	Vrijwilliger	Professional met flexibele beroepsopdracht
Afbakening	<p>Moelijk om vast te houden aan wensen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voorkeur niet thuis hulp verlenen</li> <li>Wil niet te hoge verwachtingen scheppen of overvraagd worden</li> </ul>	<p>Aan voorwaarden afbakening wordt niet altijd voldaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hulpverlening uitsluitend op aangewezen plek, maar tussenpersoon worden op andere plekken benaderd</li> <li>Hulpverlening bij voorkeur op gezette uren, maar vaak uitloop of contact buiten die uren</li> </ul>	
Ondersteuning niet structureel		<p>Er is behoefte aan doorlopende ondersteuning in de vorm van een ruimte, laptop en kleine financiële vergoeding die er niet structureel is</p>	<p>Er is onvoldoende (structurele) inzet van vrijwilligers en of professionals door gebrek aan middelen</p>
Professionalisering		<p>Tussenpersonen substitueren deels professionals, zonder vaste procedures te volgen ('gewoon googlen')</p> <p>Problemen soms te complex voor vrijwilliger</p>	<p>Sociale kaart complex en veranderlijk</p>
Brugfunctie niet altijd vervuld	<p>Doorverwijzing naar formele hulpverlening hapert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Buurtteam zowel fysiek als gevoelsmatig 'ver weg'</li> <li>Tussenpersonen hebben niet altijd vertrouwen in formele hulpverlening, door eigen ervaring of rondgaande verhalen</li> </ul>	<p>Doorverwijzing hapert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Buurtteam verwijst (terug) naar informele hulpverlener</li> <li>Vertrouwen tussenpersonen in hulpverlening vanuit buurtteams staat soms onder druk</li> <li>Onvoldoende capaciteit buurtteams</li> <li>Onvoldoende samenwerking met casemanagers WPI</li> </ul>	<p>Doorverwijzing naar specialistische formele hulpverlening (bijv. SHV) verloop niet altijd goed</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bewoners die nooit bij SHV aankomen</li> </ul>
Erkenning		<p>Onvoldoende bekendheid en erkenning van tussenpersonen bij instanties (gemeente)</p>	
Duurzaamheid		<p>Sommige bewoners hebben niet echt een hulpvraag (maar iets dat ze zelf zouden kunnen oplossen)</p>	<p>Bewoners die terugkeren met dezelfde of soortelijke vragen</p>

Bron: O&S

## Referentielijst

- Akkermans, C. en Räkens, M. (red.) (2021). Van overleven naar leven. Grip op het leven voor gezinnen met complexe problemen. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.
- Dibi, B. (2020). Knelpunten en oplossingen voor het sociaal bereik van instanties op wijkniveau. Utrecht: Bureau Krachtwijken.
- Ghorashi, H., Boersma, K., & Azarhoosh, F. (2023). Tussen-denken en inclusief besturen rond armoede. In *Maatschappelijke Bestuurskunde: Hoe verbindende bestuurskundigen (kunnen) inspelen op maatschappelijke vraagstukken* (p. 97). Uitgeverij Boom.
- Mak, D. J., Schoorl, R. J., Boonstoppel, E., Hees, S. J., & Custers, A. L. (2023). *Samenwerken aan een optimale klantreis: Hoe kan doorverwijzing van hulpvragers met een schuld vanuit lokale informele armoede- en schuldenprojecten naar de formele professionele schuldhulpverlening worden geoptimaliseerd?* Hogeschool van Amsterdam, Kenniscentrum Maatschappij en Recht.
- Samen Vooruit (2022). Plan Samen Vooruit en Dynamo. Versterking sociaal vangnet formele en informele zorg in Amsterdam Oost 2022.
- Schrooten, M., Thys, R., & Debruyne, P. (2019). Sociaal schaduwwerk in de spotlights. In M. Schrooten, R. Thys, & P. Debruyne (Eds.), *Sociaal schaduwwerk: Over informele spelers in het welzijnslandschap* (pp. 11–28). Politeia
- Tiemeijer, W. (2016). Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden (Vol. 78). Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.
- van der Laan, J., Verheem, E., Lucas, P., & van Geuns, R. C. (2021). *Van Overleven naar Leven: Projectbeschrijving*. (1.0 redactie) Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede Interventies
- van Middendorp, J. G. (2022). *"Als de financiën op orde zijn, heb je meer rust": Ondersteuning aan cliënten met financiële problemen door vrijwilligers* (Doctoral dissertation).
- Welschen, S., Lucas, P., & Hoijtink, M. (2021). *Sociaal schaduwwerk in een wijk in Amsterdam Zuidoost: een onderzoek naar 'informele' sociaal werkpraktijken in Holendrecht*. Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Stedelijk Sociaal Werken.
- Welschen, S., & Schrooten, M. (2022). Sociaal schaduwwerk: informele sociaal werkpraktijken in België en Nederland. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 31(1), 4-23.

## Overige relevante literatuur

- Mathys, E. en Raeymaeckers, P. (2019). 'De STEK, een sterke zet voor sociale bescherming': een evaluatieonderzoek naar werkzame principes. Antwerpen: Universiteit Antwerpen, Centre on Research for Environmental and Social Change.
- Oomkens, R., Akkermans, C. en Noomen-Van den Heuvel S. (2019). Meerwaarde pilot signalering schulden Ombudsman Metropool Amsterdam: het verhaal achter de cijfers. Zoetermeer: Panteia.
- Simonse, O., Vanderveen, G., van Dillen, L. F., van Dijk, W. W., & van Dijk, E. (2022). Social security or insecurity? The experience of welfare participation by financially vulnerable households in the Netherlands. *Social Policy & Administration*.
- van Geuns, R. C., Mak, J., & Boonstoppel, E. (2021). *Van schulden naar kansen: weten wat werkt*. Uitgeverij THOTH.
- Welschen, S., Lucas, P., von Meyenfeldt, L., Hoijtink, M., Rijnders, J., & Veldboer, L. (2020). *Toegankelijkheid in divers perspectief: Bewoners, verbinders en professionals over de sociale basis in een ontwikkelbuurt: Eindrapportage onderzoek toegankelijkheid sociale basis Geuzenveld, Amsterdam*. Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Stedelijk Sociaal Werken.
- Welschen, S. en De Lange, M. (2021). Ondersteuning van informeel sociaal werk in de Jan Maijenbuurt. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie.



## Bijlage I Adviezen van respondenten aan de wethouder

Reacties op: "De wethouder streeft naar schuldenvrije buurten in Amsterdamse. Welk advies zou u hierbij willen geven?"

- **Maak de voorwaarden om hulp te krijgen bij je schulden veel simpeler.** Zo hoeft de cliënt er niet zelf achteraan te gaan, die hoeft niet meer 100 lijstjes in te vullen terwijl die al genoeg problemen heeft. Zorg dat er één systeem komt waar iemand in terecht kan. De papierlast moet bij de mensen zelf weg, al helemaal bij daklozen. **Zo laagdrempelig mogelijk te werk gaan**, die drempel blijkt nu soms toch nog steeds te hoog. Hier praten wij ook al zo vaak over, ik snap echt niet hoe dit systeem nu nog steeds zo is.
- Ik weet niet hoe je dit zou moeten vertalen maar juist omdat het over schuldenvrije wijken gaat. Sommige dingen zijn gewoon groter. **Het vertrouwen is het belangrijkste**, zelfs als er dingen misgaan en mensen fouten maken dat uiteindelijk alles erop gericht moet zijn dat het geen onwil is. Dat is wat ik ontdekt heb. Zelfde met uitkeringen, **het straffen werkt gewoon niet. Het gaat uit van 100% verkeerde uitgangspunt, het gaat uit van onwil van de ander maar dat is het nooit.** Uiteindelijk kan het soms dat mensen goed weten dat ze fouten maken, maar als je het echt wilt veranderen moet het gevoel er zijn dat je alles kan doen en proberen zonder verder in de problemen te komen. Dat is wat ik zou willen meegeven, mijn advies. Het vertrouwen dat het gewoon omvangrijk en groot is (de problemen) maar er zit te **veel schuld en schaamte** die mee kan spelen. **Heb daar aandacht voor.**
- Ja, dat er **meer moet worden gekeken naar de verschillen.** Ik bedoel het inkomen van iemand die ziek of beperkt is, is anders dan iemand die keihard werkt. Die verschillen, daar worden geen rekening mee gehouden. Er wordt meer rekening gehouden met de rijken en de mensen die wat te besteden hebben. Deze doelgroep zit alleen maar in de ellende, depressief, ziek. Als je daar meer aandacht aan besteedt, dat ze zich in de maatschappij kunnen vormen, dan is dat veel beter voor de maatschappij. Nu vergelijkt de persoon met maar 1.000 euro zich met iemand die 3.000 euro verdient. Wat hij dan wel en niet kan. Je moet iemand de middelen geven om zich te laten ontwikkelen. Niet iemand maar 1.000 euro geven omdat iemand het moeilijk heeft, dan help je niet. **Je maakt ze afhankelijk. Je moet mogelijkheden creëren.** Dat je iemand met een uitkering ook een soort van laat werken, iets moois ervoor terugkrijgen. **Aandacht weghalen bij de 1.000 euro en de schulden, juist aandacht vestigen op wat je zelf doet.** Deze mensen voelen alsof er op ze neergekeken wordt. Ze worden als slachtoffer gehouden.

- ik denk dat... het is heftig hoor wat er speelt. Alles wordt duurder en mensen moeten naar voedselbanken en kledingbanken. Maar goed om schulden te voorkomen... strenger zijn... heel lang moet je dan teruggaan... er moet gewoon een stop op zitten, **er moeten al vroeg signalen afgaan en dan moet diegene stoppen met kopen**. Een blokkade zeg maar, dat je niet meer kan kopen. Er is heel veel aan voorafgegaan aan een schuld. Er moeten sneller alarmbellen afgaan. **Terug naar de kern en strenger zijn in bepaalde systemen**. Het is heel veel. Ik kijk ook naar de toekomst. Over een paar jaar betalen ze het dubbele aan huur. Dat kan toch helemaal niet? Ik straks ook. Maar ik ben wel jonger dan de meeste buurtbewoners. Dus dat geeft mij meer mogelijkheden. Er is ook veel schaamte om hulp te vragen, bijv bij de voedselbank. Er is nu een initiatief hier waar je niet al die formulieren in hoeft te vullen, je kunt **gewoon voedsel afhalen zonder je te moeten verantwoorden, gewoon op goed vertrouwen. Dat werkt denk ik wel voor mensen die zich schamen en niet willen verantwoorden**.
- Zal het ooit gaan lukken dat mensen uit de schulden komen en blijven? Ik heb er een hard hoofd in. Ik hoop het hoor. **Ik denk dat mensen veel te makkelijk geld kunnen lenen en spullen kunnen bestellen**, van: "Stuur maar op! rekening komt achteraf" Ik denk als ze daar eens mee stoppen en die telefoonabonnementen. Ik weet het niet hoor, maar ik denk dat dat al heel veel zou schelen. En het gokken. Ik heb zelf helaas mijn zoon die is nu helemaal afgekickt daarvan, maar ja zijn huwelijk stond wel op het spel: klein kindje van een jaar. Maar: ik denk dat soort dingen dat het allemaal veel te makkelijk gaat. Zoals dat vrouwtje waarover ik net vertelde van die rattenplaag. Heeft een uitkering van de sociale dienst en heeft 1200 euro van de gemeente geleend om in haar woonkamer tapijt neer te leggen. **Dan zou ik zeggen als gemeente van : "oké, u wil dat lenen: dan komen we even kijken hoe de thuissituatie is"**. Ik weet wel: er is te weinig personeel en er gaat een hoop tijd in zitten, maar het is vechten tegen de bierkaai. Dan kun je 100.000 keer de Voedselbank hebben: wat ik héél goed vind hoor, echt dat is echt perfect, maar dat is geen oplossing.
- Je moet al bij kinderen beginnen. Gebruik het materiaal van het NIBUD. Bijvoorbeeld om ouders te **helpen met het leren aan hun kinderen hoe ze met zakgeld om moeten gaan. Je moet al vroeg beginnen**. De NIBUD-agenda is ook behulpzaam. Die zetten wij in bij de budgetles. Er staan mensen in met wie je je kunt identificeren, [...]. Dat helpt. Vaak hebben we het pas over geld als we het niet hebben. Dat is te laat. Op allerlei momenten in het leven moet je het over geld hebben, zeker in deze tijd.
- Geef al het geld dat nu aan organisaties wordt gegeven, rechtstreeks aan de mensen. De een heeft iets nodig, de ander iets anders. **Het best om rechtstreeks geld te geven. Niet via organisaties**. Bijvoorbeeld gezinnen met kinderen zonder geld voor eten. Dan moeten ze naar de voedselbank maar dan zien klasgenootjes dat, en dan willen de kinderen het niet mee naar school want dan worden ze uitgelachen. De kinderen willen geen eten mee naar school van de voedselbank. Dus dan zou het goed zijn als ze rechtstreeks geld krijgen.
- **Dit zal altijd wel zo blijven**. Er komen nieuwe binnen, het is dweilen met de kraan open. Daar spelen wij op in. Je hebt nieuwe mensen uit Oekraïne of andere

vluchtelingen, hoe wil je dat schuldenvrij maken? **De gemeente kan altijd een beroep op ons doen, wij doen ons best.**

- Wat er nu moet gebeuren? **Dat ik meer ruimte krijg.** Het gaat niet om mij: meer ruimte krijgen en dan gaat het gebeuren. Ik geloof haar verhaal en zij heeft de partij ook groot gemaakt, het vertrouwen in haar is groot, de ruimte die is gecreëerd.. eindelijk hoor je in Amsterdam over armoedebestrijding.. **nu moeten we van woorden naar daden.** En dat ik die ruimte al heb is een goed signaal, daar ben ik blij mee want er is beweging. Maar het zou mooi zijn als we meer kunnen doen.
- Wat een grote vraag. Ik denk kleine stapjes. **Vertrouwen, dat er verbinding is. Dat mensen bereid zijn om zich kwetsbaar op te stellen, en zich niet schamen.** Dat zijn allemaal elementen. Daarnaast ook afschuwelijke wetten die mensen de schulden in jagen door wettelijke rentes en al dat soort gekkigheid. Daar kan de wethouder ook niet zo veel aan doen. Ik zou zeggen, kleine stapjes en misschien een masterplan. Als je een aantal mensen bij elkaar zet, komt er misschien wel een structuur uit. Daar zie ik zeker ook een rol voor vertrouwenspersonen. Vrijwilligers kunnen dat vertrouwen zo veel makkelijker krijgen omdat ze tijd hebben.
- Luister meer naar mensen. Ze horen ze wel, maar er wordt niet echt naar gehandeld. Ik heb gelukkig genoeg tijd om wel te luisteren in mijn werk. Wij krijgen alle tijd. Er gaat al wel iets goed, maar dit kan nog beter. **We moeten meer tijd nemen om te luisteren.**
- Geen kleine vraag. **Ik zou dat aspect van wantrouwen echt niet te licht nemen.** Als je vertrouwen kan kweken, niet alleen eerste contact maar ook opvolging, dat je zorgt dat mensen echt goed terecht komen en écht geholpen worden. Als er vijf geholpen worden, horen 15 andere mensen daarover. Dat merk je ook in dat project heel erg dat naarmate en meer mensen goed geholpen zijn er steeds meer deuren geopend worden en steeds meer mensen met ons in gesprek willen. Ik zou dat als startpunt nemen, maar ik ben geen expert daarin. Dat is de ervaring die ik heb. Wantrouwen niet licht nemen. **Neem mensen serieus en luister goed, neem de tijd. Zorg dat er vertrouwen ontstaat en dat zit ook echt in een gedegen opvolging.**

## Bijlage II Topiclijst interviews coördinatoren

Duur: 75 à 90 minuten

### Introductie (ca. 5 min)

- Jezelf voorstellen indien nodig. In principe zijn alle coördinatoren goed op de hoogte van het onderzoek (5 min).
- *Doel van het gesprek:* meer inzicht verkrijgen in het initiatief in <stadsdeel>:
  1. de doelstellingen en doelgroep
  2. de aanpak
  3. de lokale inbedding en samenwerking (netwerk)
- *Verwerking van interviewdata en privacy:* In de rapportage van het onderzoek zullen we geen namen opnemen. Gezien de herleidbare positie kunnen we echter geen anonimiteit garanderen. Het is in het belang van het onderzoek dat de vragen in eerlijkheid worden beantwoord. Na afloop van dit gesprek zal een verslag geschreven worden welke gebruikt wordt voor de rapportage. Deze ontvang je begin juni ter inzage. Akkoord vragen voor opname.
- Allereerst: Wat is jouw/uw rol als coördinator bij de Aanpak Schuldenvrije Buurt in <wijk>?

### Doelstelling en doelgroep (ca. 20 min)

- Wat is de aanleiding voor een nieuwe schuldenaanpak in <wijk>?
- Wat is wat jou betreft de belangrijkste doelstelling van de nieuwe schuldenaanpak in <wijk>?
- Hoe ziet jullie aanpak eruit? Kun je iets vertellen over de tussenruimte? Wat versta je eronder en hoe wordt er door jullie initiatief invulling aan gegeven?
- Wie zien jullie als de doelgroep (of verschillende doelgroepen) van het initiatief? (vraag eventueel door op, huishoudenssamenstelling, leeftijd, krap wonen, hoge woon-/energiekosten, afbakening in geografische zin, houding t.o.v. de overheid, officiële instanties, contacten met buurtbewoners, sociaaleconomische status)
- Wat zijn de belangrijkste problemen waarmee de doelgroep te maken heeft?
- Hoe bereiken jullie deze doelgroep? Wat maakt het lastig/makkelijk?
- In hoeverre hebben jullie al contact met deze doelgroep?
- Hoeveel sleutelfiguren telt jullie initiatief op dit moment?
- Hoe zijn zij betrokken geraakt?
- Welke activiteiten en acties zijn er binnen jullie aanpak?
- Eventueel: Hoeveel mensen worden er al ondersteund via deze aanpak? En hoeveel mensen willen jullie uiteindelijk bereikt hebben?
- [Eventueel]: Schulden komen vaak voor: zeker één op de vier Amsterdammers zegt een schuld of betalingsachterstand te hebben (Schuldenmonitor 2021 OIS). Wanneer zijn schulden en/of betalingsachterstanden naar jouw mening problematisch?

- [Eventueel]: Welke rol heeft de toeslagenaffaire en nasleep hiervan in de schuldenproblematiek in <buurt/wijk>? Welke lessen moeten er uit de toeslagenaffaire worden getrokken om tot een betere schuldenaanpak te komen?

### Speelveld en lokale aanpak (35 min)

In de verschillende initiatieven in Amsterdam wordt gesproken over een 'complex speelveld' en over de ruimte waar formele en informele hulpinstanties elkaar vinden ('tussenruimte'). We zouden graag een overzicht verkrijgen van de positie van de nieuwe aanpak Schuldenvrije Buurt in het veld.

*Samen tekenen in web (A3 whiteboard, enkele actoren reeds voorhanden in sticker/post-it vorm), aan de hand van onderstaande vragen*

- Kun je iets vertellen over het speelveld? Wie zijn hier allemaal onderdeel van en hoe verhouden deze partijen en personen zich tot elkaar?
- Waar in het speelveld zich de tussenruimte? (intekenen met kleur)
- Missen jullie nog partners?
- Wat is jouw positie als coördinator in dit speelveld? En de positie van eventuele tweede deelnemer aan interview

#### *Eventueel doorvragen*

- Hoe verhouden de sleutelfiguren zich tot andere (formele en informele) hulp- instanties/actoren?
- Met welke andere partijen (formeel en informeel) wordt hierin samengewerkt?
- Wat zijn de belangrijkste partners en waarom?
- Wie doet wat?
- Hoe verloopt de samenwerking daarmee?
- Welke samenwerkingen gaan goed? Waarom?
- Waar verloopt het moeizaam? Waarom?
- Hoe is het vertrouwen tussen de verschillende partijen? Kun je daar iets over vertellen?

### Tot slot (ca .15 min)

- Tot wanneer loopt jullie initiatief?
- Hoe ziet <buurt/wijk> eruit, na een succesvolle implementatie van <aanpak>?
- Wat zou het eerste zijn dat je als wethouder armoede zou veranderen in Amsterdam?
- Hartelijk dank voor je deelname, we sturen het gespreksverslag over enkele weken toe ter akkoord

## Bijlage III Topiclijst interviews tussenpersonen

Duur: ongeveer 60 minuten

### Nader in te vullen tussen haken in leidraad

Tussenpersoon: vertrouwenspersoon, bagagedrager, sleutelfiguur, ervaringsdeskundige, actieve bewoner

Coördinator: naam coördinator betreffende aanpak

Training: aanduiding training/workshop/opleiding/platform betreffende aanpak. Bijv. training Zeewaardig.

Aanpak: per initiatief en/of tussenpersoon nog vaststellen

### Voorstellen geïnterviewde (5 minuten)

- Hoe lang woont u hier al? Hoe is het om hier te wonen? Wat voor buurt is het?
- Eventueel: Wat doet u in het dagelijks leven?
- Wat is uw rol binnen de buurt (activiteiten, (ander) vrijwilligerswerk) en hoe is dit zo gekomen? Hoe lang doet u dit al?

### Positie tussenpersoon (5 minuten)

- *Enkel aan tussenpersonen:* Wat is uw rol binnen [aanpak x]? Wordt er een bepaalde inzet van u verwacht (contract, opleiding, andere vormen van commitment)?
- *Enkel aan tussenpersonen:* Hoe bent u bij [aanpak x] betrokken geraakt?
- Wat voor type mensen ondersteunt u (doelgroep)? Hoeveel?
  - Hoe bent u met hen in contact geraakt? (zelf op zoek naar doelgroep of andersom?)
  - Wat voor hulpvragen worden er aan u gesteld?
- Zijn er ook mensen die misschien wel hulp kunnen gebruiken, maar waarmee u (nog) geen contact kunt krijgen?

### Acties en doel, motivatie (15 minuten)

- Hoe helpt u bewoners? (interviewer: vraag naar voorbeelden).
- Hoeveel uur per week besteedt u hieraan? Op welke momenten van de week doorgaans? (interviewer: vast schema of op afroep)
- Welke dingen doet u om bewoners te helpen die het financieel lastig hebben / met armoede of schulden te maken hebben? (interviewer: direct of indirect)
- Welke rol speelt vertrouwen in de manier waarop u mensen helpt? (voorbeelden)
- In welke gevallen heeft u het idee dat u iemand kan helpen? (voorbeelden)
- In welke gevallen is het niet gelukt om iemand te helpen en waar liep u tegenaan? (voorbeeld)
- Wanneer zoekt u contact met andere mensen of hulpinstanties wanneer u mensen helpt?
  - Hoe tevreden bent u met dit contact?

- Verwijst u bewoners wel eens door, en zo ja: naar wie en bij welke hulpvragen?
- Is het voor u altijd duidelijk naar wie / welke instantie u kan doorverwijzen? Indien nee: in welk geval / welke gevallen niet? Waar kan u terecht voor vragen of advies?
- Hoe vindt u het om [tussenpersoon] te zijn? Wat motiveert u?
- Hoe lang wilt u dit blijven doen?

#### **Ondersteuning (10 minuten)**

- Wat voor ondersteuning krijgt u als [tussenpersoon] om iemand met geldproblemen te kunnen helpen?
- Wat heeft u zelf als ondersteuning *nodig* om als [tussenpersoon] iemand met geldproblemen te kunnen helpen?
- In hoeverre heeft [training] u geholpen bij het bieden van hulp aan bewoners? Op welke manier(en)?
- In hoeverre wordt u door [coördinator] ondersteund bij het bieden van hulp aan bewoners? Op welke manier(en)?
- Wat vindt u van de ondersteuning die u als [tussenpersoon] krijgt? Hoe zou deze ondersteuning verbeterd kunnen worden? (interviewer: ondersteuning is onder andere opleiding, coördinator, andere personen of instanties, beschikbaarheid ruimte, budget)
- Wat heeft u nodig om u te blijven inzetten als [tussenpersoon]?
- We streven naar schuldenvrije wijken. Welke advies zou u de wethouder geven om dit te kunnen bereiken?

#### **Afsluiting (5 minuten)**

- Wilt u verder nog iets kwijt of iets vertellen?
- Laten tekenen voor ontvangst cadeaubon.
- Wat zeggen we over openbaarheid, rapportage opleverdatum, vooralsnog niet bekend of het rapport openbaar wordt gemaakt. Als mensen hierover op de hoogte gehouden willen worden: mailadres noteren.

## Bijlage IV Topiclijst interviews behulpzame bewoners

Duur: ongeveer 60 minuten

### Nader in te vullen tussen haken in leidraad

Tussenpersoon: vertrouwenspersoon, bagagedrager, sleutelfiguur, ervaringsdeskundige, actieve bewoner

Coördinator: naam coördinator betreffende aanpak

Training: aanduiding training/workshop/opleiding/platform betreffende aanpak. Bijv. training Zeewaardig.

Aanpak: per initiatief en/of tussenpersoon nog vaststellen

### Voorstellen geïnterviewde (5 minuten)

- Hoe lang woont u hier al? Hoe is het om hier te wonen? Wat voor buurt is het?
- Eventueel: Wat doet u in het dagelijks leven?
- Wat is uw rol binnen de buurt (activiteiten, (ander) vrijwilligerswerk) en hoe is dit zo gekomen? Hoe lang doet u dit al?

### Positie bewoner (sleutelfiguur) (5 minuten)

- Wat voor type mensen helpt u (doelgroep)? Hoeveel?
  - Hoe bent u met hen in contact geraakt? (zelf op zoek naar doelgroep of andersom?)
  - Wat voor hulpvragen worden er aan u gesteld?
- Zijn er ook mensen die misschien wel hulp kunnen gebruiken, maar waarmee u (nog) geen contact kunt krijgen?

### Acties en doel, motivatie (15 minuten)

- Hoe helpt u bewoners? (voorbeelden).
- Hoeveel uur per week besteedt u hieraan? Op welke momenten van de week doorgaans? (interviewer: vast schema of op afroep)
- Welke dingen doet u om bewoners te helpen die het financieel lastig hebben / met armoede of schulden te maken hebben?
- Welke rol speelt vertrouwen in de manier waarop u mensen helpt? (voorbeelden)
- In welke gevallen heeft u het idee dat u iemand kan helpen? (voorbeelden)
- In welke gevallen is het niet gelukt om iemand te helpen en waar liep u tegenaan? (voorbeeld)
- Wanneer zoekt u contact met andere mensen of hulpinstanties wanneer u mensen helpt?
  - Hoe tevreden bent u met dit contact?
- Verwijst u bewoners wel eens door, en zo ja: naar wie en bij welke hulpvragen?



- Is het voor u altijd duidelijk naar wie / welke instantie u kan doorverwijzen? Indien nee: in welk geval / welke gevallen niet? Waar kan u terecht voor vragen of advies?
- Hoe vindt u het om hulp te bieden aan andere bewoners? Wat motiveert u?
- Hoe lang wilt u dit blijven doen?

**Ondersteuning (10 minuten)**

- Wat voor ondersteuning heeft u, als actieve bewoner, zelf *nodig* om iemand met geldproblemen te kunnen helpen?
- Wat voor ondersteuning krijgt u momenteel als actieve bewoner? Van wie?
- Wat vindt u van de ondersteuning die u als actieve bewoner krijgt? Hoe zou deze ondersteuning verbeterd kunnen worden?
- Wat heeft u nodig om door te kunnen blijven gaan met hulp bieden aan bewoners?
- We streven naar schuldenvrije wijken. Welke advies zou u de wethouder geven om dit te kunnen bereiken?

**Afsluiting (5 minuten)**

- Wilt u verder nog iets kwijt of iets vertellen?
- Laten tekenen voor ontvangst cadeaubon.
- Wat zeggen we over openbaarheid, rapportage opleverdatum

## Bijlage V Overzicht tussenpersonen

type	uren Per week	vorm	bewoner buurt	Erv. kennis	Prof. kennis
Behulpzame buurtbewoner	3-6	vrij <sup>a</sup>	X	X	
Behulpzame buurtbewoner	3-6	vrij	X		
Behulpzame buurtbewoner	3	vrij, langdurig	X	X	X
Professional	?	vrij			X
Professional	?	vrij		X	X
Professional	36	inloopspreekuur	X		X
Professional	16	trainingen, individueel		X	X
Vrijwilliger	36	cursussen	X	X	X
Vrijwilliger	6	inloopspreekuur	X	X	
Vrijwilliger	12	vrij	X		
Vrijwilliger	5-10	vrij (buurtbakkie)			
Vrijwilliger	5	inloopspreekuur + vrij	X		
Vrijwilliger	8	cursussen	X		
Vrijwilliger	3	vrij	X		X
Vrijwilliger	?	vrij			X
Vrijwilliger /Professional	20	Huis-aan-huis bezoeken			X

<sup>a</sup> 'vrij' duidt op flexibele hulpverlening, aansluitend op de behoefte en het tempo van de bewoner.

Bron: O&S



# Gemeente Amsterdam



Onderzoek & Statistiek

Postbus 658  
1000 AR Amsterdam

[onderzoek.amsterdam.nl](http://onderzoek.amsterdam.nl)