

Eén jaar proeftuin Buurtzorg Jong Venserpolder

Een tussenstand: cliënten, bewoners en andere partners aan het woord

Trees Pels

Eén jaar proeftuin Buurtzorg Jong Venserpolder

Een tussenstand: cliënten, bewoners en andere partners aan het woord

Trees Pels

Mei 2014

Inhoud

Inleiding	5
Opdracht tussenevaluatie Buurtzorg Jong Venserpolder 2013-2014	5
Aanpak van de evaluatie door het Verwey-Jonker Instituut	6
1 Ervaringen van externe professionals	7
Hoe kwam contact met Buurtzorg Jong Venserpolder tot stand?	7
Slaagt Buurtzorg Jong in ambities proeftuin Venserpolder?	7
Vergelijking met de situatie voor de komst van Buurtzorg Jong	8
Tevredenheid over Buurtzorg Jong Venserpolder	8
Hoe kan de samenwerking nog verbeteren?	8
Laatste opmerkingen	9
2 Ervaringen van partners in de buurtkamer	11
Professionals en vrijwilligers buurtkamer	11
Bewoners	12
Wijkagent-buurtregisseur	12
3 Ervaringen van cliënten	13
Verwijzing naar Buurtzorg Jong	13
Eerste indruk	13
Vergelijking met voorgaande hulpcontacten	14
Naast de initiële vraag kwamen nog andere in beeld	14
Betrokkenheid van cliënten en hun netwerken bij oplossingen	15
Tevredenheid met de van Buurtzorg Jong verkregen hulp	15
Tips voor gezinnen in een vergelijkbare situatie	16
4 Samenvatting en conclusies	17
Conclusies	18

Inleiding

Buurtzorg Jong Venserpolder, een van de proeftuinen Om het Kind in Amsterdam, is per 1 februari 2013 van start gegaan op de locatie Venserpolder in Amsterdam Zuidoost, voor een periode van twee jaar. Het Verwey-Jonker instituut heeft in opdracht van het stadsdeel Zuidoost een onderzoek uitgevoerd ten behoeve van tussentijdse evaluatie van het werk in het eerste bestaansjaar van Buurtzorg Jong Venserpolder in het jaar 2013. De resultaten van deze evaluatie zijn neergelegd in het voorliggende rapport.

Om deze resultaten te kunnen plaatsen volgt hierna eerst een korte omschrijving van de opdracht van tussenevaluatie Buurtzorg Jong Venserpolder en van de aanpak van de evaluatie door het Verwey-Jonker Instituut.

Opdracht tussenevaluatie Buurtzorg Jong Venserpolder 2013-2014

Buurtzorg Jong heeft vanuit stadsdeel Zuidoost de opdracht gekregen de proeftuin Om het Kind in Venserpolder gestalte te geven voor de jaren 2013 en 2014. Deze proeftuin is een voorloper van de A-Z-proeftuinen die later in 2013 in meerdere stadsdelen van start zijn gegaan. Het verschil tussen proeftuin Venserpolder en de A-Z-proeftuinen is, dat deze laatste het in 2013 opgestelde Koersbesluit Om Het Kind beproeven. De proeftuin Venserpolder is ruim vóór de vaststelling van het Koersbesluit van start gegaan. De opdracht van deze proeftuin is dan ook om op basis van de vastgestelde visie Om het kind een jeugdteam te realiseren die de kleine overzichtelijke wijk Venserpolder bedient. De opdracht voor deze proeftuin werd aan Buurtzorg Jong verstrekt omdat haar visie nauw aansluit bij de door de gemeente Amsterdam vastgestelde visie Om het Kind en omdat de gemeente hierdoor kon experimenteren met een nieuwe zorgaanbieder, een nieuwe werkwijze en de nieuwe rol van opdrachtgever voor de jeugdzorg. De gemeente Amsterdam nam de financiering van de jeugdzorgmedewerkers op zich.

In de offerteaanvraag van het stadsdeel¹ is de opdracht als volgt omschreven: 'Het zelfsturende multidisciplinaire wijkteam in dienst van Buurtzorg Jong ontwikkelt in deze periode in samenwerking met stadsdeel Zuidoost en lokale partnerorganisaties een werkwijze die gebaseerd is op de principes en werkwijze van Buurtzorg Jong. De principes en de werkwijze komen overeen met het in het koersbesluit Hervorming Zorg voor de jeugd beschreven wijkteam van "sociale huisartsen"²'. Afwijkend van andere aanbieders is dat Buurtzorg Jong een multidisciplinair zelfsturend wijkteam levert waarvan de leden allen in dienst zijn van dezelfde werkgever. Ten tweede zal het team naast preventieve activiteiten ook ambulante jeugdzorg bieden.

Het team van Buurtzorg Jong kreeg een zekere mate van vrijheid om vorm te geven aan de opdracht. De organisatiestructuur verschilt dan ook van andere A-Z-proeftuinen. De opdracht is zoals hierboven aangegeven voor bepaalde tijd. Afgesproken was dat bij goede resultaten de ontwikkelde werkwijze na 31 december 2014 beschikbaar zou worden gesteld voor bredere inzet in Amsterdam. Buurtzorg Jong als aanbieder moest in 2014 echter net als alle andere aanbieders meedingen naar een plek in het nieuwe jeugdstelsel per 1 januari 2015.

Als leidraad voor de te hanteren werkwijze staan in de offerteaanvraag verder de volgende uitgangspunten van de hervorming van de zorg rondom jeugd benoemd:

- Kleine problemen blijven klein.
- Het gewone opvoeden staat weer in de belangstelling.

1 Gemeente Amsterdam, Stadsdeel Zuidoost (2012). *Offerteaanvraag Wijkteam Buurtzorg Jong Venserpolder ten behoeve van stadsdeel Zuidoost*.

2 In het Koersbesluit Om het kind werd de tijdelijke naam "sociale huisartsen" vervangen door 'ouder- en kindadviseurs', afgekort OKA.

- Ruimte geven aan eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht.
- Kind en gezin voeren samen met hun sociaal netwerk zelf de regie over de hulp en de steun die ze nodig hebben.
- Snelle en effectieve hulp zoveel mogelijk in de directe omgeving van ouders en kinderen.
- Ondersteuning en hulp vinden zoveel mogelijk samenhangend plaats, zowel gelijktijdig (integraal) als volgtijdelijk (continuïteit).

De werkwijze van Buurtzorg Jong Venserpolder wordt nader beschreven in Graas (te verschijnen).

Voor het jaar 2013 zijn de volgende resultaten beoogd voor het wijkteam Buurtzorg Jong Venserpolder:

- Er is een goed functionerend multidisciplinair buurtteam gerealiseerd dat outreachend informatie, advies, lichte hulp en ambulante jeugdzorg biedt aan gezinnen die in Venserpolder wonen of er onderwijs volgen.
- Gezinsleden zijn tevreden over de geboden ondersteuning.
- Lokale professionals op het gebied van jeugd(gezondheid)zorg, onderwijs, opvoeden en talentontwikkeling zijn tevreden over de inzet, de samenwerking en de resultaten van het wijkteam Buurtzorg Jong Venserpolder.
- Lokale niet-professionals (actieve bewoners en zelforganisaties) zijn tevreden over de samenwerking met het wijkteam.

Aanpak van de evaluatie door het Verwey-Jonker Instituut

Het Verwey-Jonker instituut heeft in de periode januari-maart 2014 een onderzoek uitgevoerd ten behoeve van tussentijdse evaluatie van het werk van Buurtzorg Jong Venserpolder in het startjaar 2013.

Deze evaluatie berust op 1) mondelinge interviews met zes ouders die met vragen en problemen bij het team terecht kwamen, 2) schriftelijke interviews met acht externe professionals waarmee het afgelopen jaar is samengewerkt en 3) met zes partners in de buurtkamer waarmee het team het afgelopen jaar heeft samengewerkt.

De zes geïnterviewde ouders zijn gevraagd om deel te nemen aan het onderzoek door hun hulpverleners bij Buurtzorg Jong Venserpolder. Gekozen is voor cliënten met uiteenlopende problematiek, met uiteenlopende hulpverleners van Buurtzorg Jong Venserpolder, die in staat waren informatie te verschaffen over de hulpverlening en al enige tijd bij het team in beeld waren. Alle cliënten die gevraagd zijn hebben aan het onderzoek meegewerkt; de respons was, met andere woorden, 100%.

De externe professionals zijn eveneens door het team aangedragen. Deze professionals, elf in totaal, zijn door het Verwey-Jonker Instituut per mail uitgenodigd om een korte vragenlijst in te vullen over hun ervaringen met Buurtzorg Jong Venserpolder. Na twee herhalingen kwam de respons uit op acht (73%).

Daarnaast is aan zes 'partners' van Buurtzorg Jong Venserpolder eveneens per mail een vragenlijst voorgelegd: een actieve bewoner, een politieagent, enkele vrijwilligers en een professional van Eigen Haard wijkbeheer, de organisatie die de buurtkamer beheert van waaruit ook Buurtzorg Jong Venserpolder haar werkzaamheden verricht. Van deze zes personen hebben er 5 de lijst ingevuld. Omdat de bewoner nog een tweede bewoner heeft geworven is het aantal respondenten in deze categorie op zes gebleven.

In de volgende paragrafen over de resultaten komen achtereenvolgens de professionals, partners en geïnterviewde cliënten aan het woord. Om hun percepties goed recht te doen worden daarbij zo veel mogelijk letterlijke citaten gebruikt.

1 *Ervaringen van externe professionals*

De acht respondenten vormen samen een gemêleerd gezelschap: een geboortecoach, huisarts, zorgcoördinator, twee schoolmaatschappelijk werkers, een teamlid van SAMEN Doen, een ambulante werker en een psycholoog.

Het aantal cases waarin door deze professionals met Buurtzorg Jong Venserpolder is samengewerkt varieert van een of enkele (3 respondenten) tot vijf à tien gevallen (5 respondenten).

Hoe kwam contact met Buurtzorg Jong Venserpolder tot stand?

Gevraagd is om te beginnen via welke van de twee partijen het contact meestal tot stand kwam, bij wie het initiatief lag. In drie cases nam Buurtzorg Jong Venserpolder geheel, meestal of voor de helft het voortouw; in de andere vijf cases betrof het de externe professional. In enkele gevallen was er ook nog een derde organisatie betrokken. Voor zover Buurtzorg Jong Venserpolder de initiatiefnemer was menen de betreffende respondenten desgevraagd dat zij terecht zijn ingeschakeld. Zij vinden meestal ook dat dit op de juiste manier gebeurde. ‘Kort lijnen, duidelijk en direct’ is een typerend antwoord op de vraag hiernaar. Één van de professionals is deels minder positief, en noemt daarvoor twee redenen. Bij een casus kwam deze, vanuit een school werkzame, professional er toevallig achter dat Buurtzorg Jong Venserpolder betrokken was bij een leerling, men was hierover nooit benaderd. In een ander geval wilde Buurtzorg Jong ‘geen informatie uitwisselen vanwege de privacyschending’.

Slaagt Buurtzorg Jong in ambities proeftuin Venserpolder?

Aan de respondenten is gevraagd of het in de samenwerking met Buurtzorg Jong Venserpolder lukt om 1) snel en efficiënt hulp te geven aan jeugdigen/gezinnen, 2) dit laagdrempelig en dichtbij te doen, 3) aan te sluiten bij de eigen kracht van de betrokkenen, en 4) de hulp licht te houden en minder snel door te verwijzen waar dat kan.

Zes respondenten antwoorden bevestigend op de meeste punten. Op de vraag naar het licht houden van hulp antwoordt één respondent dat dit niet van toepassing is aangezien het in de bij deze persoon bekende casussen om gezinnen met meerdere problemen gaat. Op de vraag naar efficiëntie antwoordt één respondent daarop onvoldoende zicht te hebben, en op de vraag of het lukt aan te sluiten bij de eigen kracht van gezinsleden onthouden vier van deze zes professionals zich om dezelfde reden van een mening. Twee van hen lichten toe dat de samenwerking daarvoor te kort was, terwijl één professional, die na verwijzing niet verder bij het hulpverleningsproces was betrokken, stelt: ‘Ik zou graag beter afspreken hoe we dat met elkaar kunnen doen, voor mij om te weten wat mijn doorverwijzing voor het gezin heeft betekend’.

Twee van de acht respondenten antwoorden wat terughoudender. Een van hen heeft ‘de indruk van wel’ bij de vraag over laagdrempeligheid, maar heeft geen zicht op de verdere gang van zaken omdat steeds sprake was van overdracht aan Buurtzorg Jong Venserpolder zonder contact met het betrokken gezin en zonder terugkoppeling van Buurtzorg Jong (overigens terecht, volgens deze respondent). De andere respondent vindt dat het Buurtzorg Jong Venserpolder ‘in sommige gevallen’ lukt om aan de vier typen criteria te voldoen. ‘De locatie is laagdrempelig’, aldus deze respondent, ‘maar er is weinig privacy om een gesprek of overleg te voeren’. Een tweede bezwaar van deze respondent betreft gebrek aan flexibiliteit van sommige werkers, in die zin dat zij zich ‘te strak (houden) aan overlegmomenten, waardoor hulp aan gezin lang op zich laat wachten’.

Vergelijking met de situatie voor de komst van Buurtzorg Jong

Wat gaat beter, wat gaat minder goed vergeleken met de manier van werken vóór de komst van Buurtzorg Jong? Voor vier van de acht respondenten pakt de vergelijking positief uit: zij noemen voordelen als korte lijnen (2 keer genoemd), snellere hulp bij het gezin (2), betere communicatie (2), out-reachend werken (2) en daarnaast (telkens 1 keer genoemd) integraal werken, doorzettingsvermogen, laagdrempeligheid, transparantie.

Twee respondenten stellen dat zij te weinig ervaring hebben met de samenwerking of met hoe het vroeger ging om deze vraag te kunnen beantwoorden.

Twee van de acht respondenten uiten kritiek. Eén van hen vindt het vaste overleg positief, maar is minder te spreken over het reeds aangehaalde punt van minder flexibiliteit bij sommige werkers. De ander ziet geen aantoonbaar verschil met vroeger of met andere instanties waarmee wordt samengewerkt, en meent dat er te weinig wordt teruggekoppeld: 'Buurtzorg Jong is ingezet als laagdrempelige hulpverlening. Voor de buurt zal dit ongetwijfeld zo werken, maar wij krijgen weinig terug van ouders over de samenwerking, noch van Buurtzorg Jong. Daarnaast is het ons opgevallen dat we inhoudelijk niet samen op kunnen trekken doordat we niet op de hoogte zijn van de inhoudelijke problematiek van de leerlingen en het gezin'.

Tevredenheid over Buurtzorg Jong Venserpolder

Enkele vragen betroffen de tevredenheid van de externe professional over Buurtzorg Jong Venserpolder. Om te beginnen kwam daarbij de samenwerking aan de orde.

Zeven van de acht respondenten zijn daar tevreden over, waarbij opnieuw door sommigen de korte lijnen en het snelle, persoonlijke contact genoemd worden.

Eén respondent is minder tevreden, en zou eerder geïnformeerd willen worden over de leerlingen waar Buurtzorg Jong bij betrokken is. Deze respondent stelt ook het volgende: 'Het postcodegebied werkt belemmerend. Er wordt niet genoeg onderzoek gedaan naar andere betrokkenen in het gezin'. De hand wordt eveneens in eigen boezem gestoken, want de respondent meent dat ook de eigen instelling sneller contact moet opnemen met Buurtzorg Jong, moet streven naar een intensievere samenwerking en postcodes van leerlingen moet controleren om te checken of ze eventueel onder Buurtzorg Jong Venserpolder vallen.

Een volgende vraag betrof de tevredenheid van de respondent over de hulp aan de gezinnen/jeugdigen in de gevallen waarbij deze betrokken was. Vier respondenten zeggen te weinig zicht te hebben op de geboden hulp om hierover te kunnen oordelen. Eén van hen licht dit als volgt toe: 'Het is snel en goed, maar ik heb er dus niet genoeg zicht op. Maar dat heeft ook te maken met loslaten van mijn kant, want zodra ik iemand doorverwijs wil ik dat ook kunnen'.

Van de andere vier respondenten antwoorden er twee bevestigend. 'Er is direct ingespeeld op de hulpvraag' is een typerende reactie.

Twee respondenten, ten slotte, zeggen deels tevreden te zijn. De een geeft daarbij als toelichting: 'Met sommige werkers kan je goed overleggen over een plan van aanpak met name met degene met wie je regelmatig contact hebt'. De ander vindt dat over het algemeen de hulp van Buurtzorg Jong en de eigen instelling goed aansluit. Bij één gezin verliep het traject volgens deze respondent rommelig. De hulpvraag vanuit Buurtzorg Jong week af van de hulpvraag die de moeder bij de intake formuleerde. 'Aanwezigheid van Buurtzorg Jong bij de intake en het adviesgesprek lijkt me met het oog op de overdracht een meerwaarde', besluit deze respondent.

Hoe kan de samenwerking nog verbeteren?

Op de vraag wat van de kant van Buurtzorg Jong Venserpolder nodig is om de samenwerking te optimaliseren noemen afzonderlijke respondenten: meer inzicht bij Buurtzorg Jong in wat zij/hun instelling te bieden hebben ('bijvoorbeeld door een presentatie'), structureler contact over doorverwezen

gezinnen, continuering van het maandelijks overleg op school, meer doorverwijzingen van zwangere vrouwen, of van ouders en kinderen naar sport en spelactiviteiten, outreachend werken, aansluiten door Buurtzorg Jong bij adviesgesprekken na diagnose door de instelling, en meer kennismaking tussen beide partijen op het niveau van de uitvoerenden, ook met het oog op de toekomst vanaf 2015: 'Is Buurtzorg Jong er dan nog? Wordt het dan meer een Ouder Kindteam? Hoe verhoudt zich dit dan tot Samen DOEN?'

Ook de externe professional of zijn/haar instelling kan overigens desgevraagd volgens de meesten bijdragen aan verbetering van de samenwerking, door: sneller terug te koppelen in het geval dat ouders afhaken, nadere kennismaking met (andere leden van) het team ('misschien kan ik een keer komen vertellen wat ik doe?'), vaker te denken aan verwijzen naar Buurtzorg Jong, bij te dragen aan structureel contact over doorverwezen gezinnen of aan de kennismaking tussen uitvoerenden van beide partijen.

Laatste opmerkingen

De respondenten kregen, aan het slot van de vragenlijst, de ruimte om aanvullende opmerkingen te maken. Drie van hen namen de gelegenheid te baat.

'Buurtzorg Jong blijft wat ons betreft onduidelijk over de inhoud van de hulpverlening en over de doelen en hulpvragen'.

'Werkwijze is mij nog niet geheel transparant, maar de samenwerking is perfect'.

'Ga door met kleinschalige, buurtgerichte en directe/praktische hulp'.

2 *Ervaringen van partners in de buurtkamer*

De groep 'partners van de buurtkamer' is gemêleerd van samenstelling. Vanwege hun verschillende positie en perspectief worden de bevindingen uit de enquête voor verschillende categorieën partners apart weergegeven. Achtereenvolgens komen de uitspraken aan de orde van de drie respondenten die zijn betrokken bij het werk van de buurtkamer, van twee bewoners en van de wijkagent.

Professionals en vrijwilligers buurtkamer

Van de vier partners in de buurtkamer zijn er twee als vrijwilliger en één als professional (projectleider Eigen Haard) bij de buurtkamer betrokken. De projectleider omschrijft de samenwerking met Buurtzorg Jong aldus: 'Klanten die voor ons te zwaar zijn (multiprobleem) geleiden wij in een warme overdracht door naar Buurtzorg Jong. Andersom krijgen wij van hen klanten die bijvoorbeeld een poosje op de juiste hulpverlening moeten wachten en in de tussentijd gebaat zijn bij activering en participatie'.

Vergelijking met de situatie voor de komst van Buurtzorg Jong Venserpolder

Net als de externe professionals is de partners in de buurtkamer gevraagd een vergelijking te maken met vroeger. Een van de vrijwilligers (de andere vrijwilliger heeft onvoldoende ervaring om hierover te kunnen oordelen) en de projectleider zien een duidelijke vooruitgang. De laatste licht zijn oordeel als volgt toe: 'Voorheen werkten wij samen met partners die minder 'los' waren georganiseerd en daardoor veel meer last hadden van hiërarchie en protocollen dan Buurtzorg Jong. Dan werd er oeverloos gepraat en afgewogen en moest er vaak een of meerdere weken gewacht worden op toestemming om met gerichte klanten aan de slag te gaan. Dat had dan te maken met privacy en de belangen van organisaties. Daar hebben we bij Buurtzorg Jong gelukkig helemaal geen last van. Zij stappen - niet gehinderd door allerlei protocollaire belemmeringen - direct op kwetsbare huishoudens af, winnen het vertrouwen en gaan aan de slag'.

Oordeel over de samenwerking en verbetering ervan

Over de samenwerking met Buurtzorg Jong en over de steun die zij er aan kunnen ontlenuen zijn de drie respondenten tevreden. In zijn antwoord op de volgende vraag, naar het belang van de buurtkamer Venserpolder als locatie van waaruit Buurtzorg Jong werkt, geeft de projectleider tevens een nadere toelichting op de aard van de samenwerking: 'Kwetsbare klanten zijn het verleerd om moeite te doen voor verbeteringen in hun persoonlijke leefomstandigheden. Men is als het ware 'lui' en gedemotiveerd en apathisch geraakt. Door het aanbod van MultBron en Buurtzorg Jong zo dicht als mogelijk bij de mensen te brengen maximaliseer je de kans op succes. Omdat ons pand tussen de winkels en recht tegenover de supermarkt ligt, is de stap/afstand voor klanten om bij ons binnen te lopen het kleinst. En andersom geldt hetzelfde, vanuit het pand zien wij onze klanten letterlijk de winkel uitkomen en rennen wij niet zelden naar buiten om hen bij ons naar binnen te trekken. En dat kan op kwetsbare momenten in de levens van deze mensen cruciaal zijn. Verdwijnt iemand weer in de anonimiteit of krijgen we iemand net weer op tijd bij de les'. De twee vrijwilligers onderstrepen eveneens het belang van de toegankelijkheid van de plek, die doorverwijzen gemakkelijk maakt en de bekendheid van het werk van Buurtzorg Jong verhoogt.

Wat achten de respondenten nodig om de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers te bevorderen? De vrijwilligers benadrukken het belang van uitwisseling en duidelijkheid over wie wat kan en doet. De projectleider vindt dat er meer ruimte moet komen om af te mogen wijken van protocollen en wettelijke kaders. 'In de wereld van zorg is alles gericht op het vermijden van risico's en daarmee worden veel kansen gemist. Bij kwetsbare klanten moet hulp snel, overzichtelijk, in hapklare

brokjes en laagdrempelig worden aangeboden, uitgaande van de eigen kracht. De hulp zoals we die vandaag de dag kennen gaat daar niet van uit. Organisaties als Buurtzorg Jong vertegenwoordigen een nieuwe en effectieve werkwijze waarvoor nog te weinig aandacht is’.

Op de vraag wat nodig is om de samenwerking met Buurtzorg Jong te optimaliseren antwoordt de projectleider met een pleidooi voor ‘een steviger positie’ van deze organisatie. Er wordt zijns inziens ‘door gevestigde instellingen nog wantrouwend naar Buurtzorg Jong gekeken. Volledig ten onrechte, want hun manier van werken is verfrissend en anderen zouden daar een voorbeeld aan moeten nemen. Wat zou helpen is meer actieve steun vanuit de politiek, beleidsmakers én media-aandacht’.

Bewoners

Onder de partners die verzocht zijn een vragenlijst in te vullen waren twee betrokken bewoners. Eén van hen meldde zich per mail af met de mededeling er ‘helaas niets over (te kunnen) vertellen’, daaraan overigens toevoegend te menen dat sprake is van ‘kansrijk functioneren’. De andere bewoner (hierna: bewoner a) heeft uitgebreid geantwoord, en bovendien nog een extra bewoner (bewoner b) geworven voor de enquête, die in kortere bewoordingen vergelijkbaar heeft gereageerd. Bewoner a omschrijft zijn rol aldus: ‘een medestander, denkt mee en geeft soms meldingen aan van zorgen. Stimuleert anderen in wijk om het netwerk te ondersteunen’.

De bewoners is om te beginnen gevraagd naar hun ervaringen met Buurtzorg Jong, en naar wat er door de komst van Buurtzorg Jong veranderd is ten opzichte van vroeger.

Beiden zijn zeer positief. De eerste bewoner noemt daarbij de laagdrempeligheid van de locatie en directe bereikbaarheid van de medewerkers, en vervolgt aldus: ‘Het vertrouwen om hulp te zoeken is groter geworden, de medewerkers zijn herkenbaar en spelen in op de directe behoefte van de hulpvragers. De buurtkamer is laagdrempelig en nodigt uit. De hulpvrager komt zonder schroom binnen of wordt meegenomen door iemand die eerder is geweest. De medewerkers hebben directe lijnen met andere instanties. De cliënt heeft geen wachttijd. De cliënten zijn toegankelijker voor de hulpverleners. Er kan meegelift worden met andere netwerken in de wijk zoals ontmoetingen van bewoners. Aansluiten met andere activiteiten die ondersteunend kunnen zijn voor de hulpvrager. De hulpvrager wordt vaker ook onderdeel van het netwerk in de buurtkamer en draagt bij’. Bewoner b houdt het kort, en duidt het verschil met vroeger aan met de term ‘cohesie’.

Ook de bewoners kregen gelegenheid aan het slot van de vragenlijst nog opmerkingen te maken. Bewoner a meldt dat hij met de projectleider van woningstichting Eigen Haard heeft bewerkstelligd dat er dichtbij een ruimte beschikbaar is gekomen voor als het in de buurtkamer te druk is, als er behoefte is aan wat meer privacy en een ‘rustgesprek’. Daarnaast noemt hij op een door hem opgesteld Raadsadres, waarin hij wijst op de berichtgeving ‘dat in de transitie van jeugdzorg voor Buurtzorg Jong geen plaats is in de wijk Venserpolder’ en op de onrust die dit teweeg brengt onder cliënten, bewoners en andere belanghebbenden die met Buurtzorg Jong samenwerken. De brief onderstreept het belang van het behoud van Buurtzorg Jong in Venserpolder. Ook bewoner b eindigt de vragenlijst met een pleidooi hiervoor: ‘Buurtzorg Jong moet blijven, bewoners van Venserpolder hebben er veel baat bij’.

Wijkagent-buurtregisseur

De wijkagent/buurtregisseur Venserpolder werkt met Buurtzorg Jong samen in casussen die problemen van en/of met jeugd betreffen. Hij is in het algemeen tevreden over de samenwerking, maar ervaart het wel als probleem, net als enkele externe professionals, dat Buurtzorg Jong cases ‘niet altijd wil delen met de wijkagent, omdat de betrokkene dat niet wil. (...) Voordat je weet zit Buurtzorg Jong dan op een “eiland” ‘. Verder beaamt deze respondent de mening van de andere partners dat Buurtzorg Jong goede contacten heeft in de buurt, en dat de centrale plek een groot voordeel is. daardoor kan er ook onderling snel van gedachten gewisseld worden en een effectieve aanpak worden gerealiseerd. Maar de samenwerking zou wat betreft deze respondent verbeteren als Buurtzorg Jong meer met de politie deelt, waarbij hij het idee oppert dat hij aanwezig zou kunnen zijn bij cliëntbesprekingen.

3 *Ervaringen van cliënten*

De groep van respondenten is als volgt samengesteld. Het betreft in alle gevallen vrouwen, in leeftijd variërend van 38 tot 55 jaar. Vier van hen zijn van Surinaamse afkomst, één is Antilliaanse, en één van de vrouwen verblijft illegaal in Nederland (afkomst onbekend). Vier van de vrouwen wonen met hun kinderen (van 2 tot 5); drie van hen zijn alleenstaand. Van twee vrouwen zijn de eigen kinderen al uit huis, maar zij zorgen voor (een of twee) kleinkinderen omdat hun dochter wegens psychiatrische problematiek of detentie daartoe niet in staat is. Naar de reden waarom de vrouwen bij Buurtzorg Jong terecht kwamen is in de interviews niet gevraagd; het accent lag op de ervaringen met de hulp van Buurtzorg Jong.

Verwijzing naar Buurtzorg Jong

Als eerste is aan de respondenten gevraagd hoe ze bij het team van Buurtzorg Jong terecht zijn gekomen, via welke kanalen. Het schoolmaatschappelijk blijkt de belangrijkste verwijzer (3 keer); daarnaast vond verwijzing plaats door een huisarts, maatschappelijk werkster en een SAMEN Doen team in de buurt.

Geen van de vrouwen was op voorhand bekend met Buurtzorg Jong en de functie van deze organisatie. Een van hen vertelt hoe de naam en locatie haar aanvankelijk op het verkeerde been hadden gezet: 'Buurtzorg klonk als een verzorgingstoestand! Alsof ze met verpleegsters de wijk in zouden gaan! (...) Ik dacht: het is een buurthuis waar je wat kan knutselen. Toevallig had ik in het krantje ook weleens gelezen dat je daar kon gaan gymnastieken en zo. Het klonk niet alsof er ook maatschappelijk werk zit.'

Eerste indruk

Wat was de eerste indruk van degene die de hulp boden? Bij vrijwel alle vrouwen was de eerste indruk positief, waarbij afzonderlijke respondenten de volgende argumenten aanvoeren: het hulpcontact kwam snel tot stand, het leidde snel tot een aanpak, er werd geluisterd. Ook de term 'vertrouwen' valt enkele malen. Enkele citaten:

'Als je een probleem hebt dan wil je niet te lang wachten, dus het was fijn dat ik zo snel al terecht kon'.

'Vanaf het eerste contact had ik veel vertrouwen in Dit kwam met name door de daadkracht die zij in de eerste afspraak al liet zien. Zij heeft een snelle analyse gemaakt van de situatie en problemen en is binnen het eerste uur van contact al gaan bellen met instanties. Daarnaast liet ... meteen snelle opvolging zien vanaf het eerste contact'. Het contact verliep naar zeggen van deze moeder heel anders dan met de vorige hulpverleners. Het teamlid was vanaf het begin helder over wat wel en niet te verwachten, zij was heel goed bereikbaar, er was een goede overdracht aan collega's als zij op vakantie was; ook de communicatie hierover was goed. De moeder heeft de hulpverlener ervaren als hoopgevend, geruststellend, uitnodigend ("Ze zei: "kom naar me toe als je hulp nodig hebt") en betrokken ("Ze belde altijd na om te vragen hoe het met me ging").

'Zij is er voor me. Ze heeft altijd een luisterend oor. We hebben heel veel gesproken met elkaar. Het klikte meteen. Ik dacht: "Jij blijft hier, jij bent voor mij!". Het is belangrijk mensen te kunnen vertrouwen'.

Vergelijking met voorgaande hulpcontacten

Het punt van vertrouwen kwam in negatieve zin ook op andere momenten in het gesprek naar voren, bij vier van de vrouwen. Zij geven aan in het begin van het contact afwachtend en wantrouwend te zijn geweest vanwege eerdere negatieve ervaringen. Voorgaande contacten met uiteenlopende instanties hadden volgens deze respondenten nooit tot passende hulp geleid, instanties en ook professionals binnen instanties werkten langs elkaar heen: 'Overal ben ik bekend om mijn situatie! Maar ... is de enige die me echt heeft geholpen'. Eén moeder vertelde van een paternalistische houding, op grond van ervaringen met Bureau Jeugdzorg. Volgens haar is er 'een heel breed verschil' met Buurtzorg Jong: 'Bureau Jeugdzorg bepaalt wat je moet doen, hoe je het moet doen en wat het kind moet doen. En anders nemen ze je kind af. Er zijn zoveel verhalen! Mensen hebben angst voor Bureau Jeugdzorg, angst om ook maar met ze te praten'.

De respondenten met eerdere negatieve ervaringen hadden op grond hiervan meestal weinig verwachtingen van de hulp van Buurtzorg Jong. Zonder uitzondering hebben zij hun mening herzien en uiten zij grote tevredenheid met de ondervonden steun, of het nu ging om het 'kwijt kunnen van mijn verhaal', begeleiding van henzelf of hun kinderen bij allerlei zaken of om doorverwijzingen naar diverse instanties.

Naast de initiële vraag kwamen nog andere in beeld

Alle vrouwen vinden desgevraagd dat de mensen van Buurtzorg Jong goed begrepen wat hun vraag was en antwoordden ook het eens te zijn met de overeengekomen oplossingen. Zo vertelt een van hen dat het in de samenwerking met de hulpverlener van Buurtzorg Jong gemakkelijker bleek 'om tot de instanties door te dringen. Nu werd in het contact met de instanties ook de daadwerkelijke situatie waarin het gezin verkeerde duidelijker'.

Bij alle vrouwen zijn, naast de initiële vraag waarmee zij binnenkwamen, ook andere problemen in beeld gekomen tijdens het hulpverleningscontact. Vrijwel steeds gaat het om financiële kwesties, zoals schuldenproblematiek of gebrek aan geld om de kinderen aan sport- of andere activiteiten te kunnen laten meedoen. Maar ook kan het om begeleiding of doorverwijzingen gaan rondom andere zaken dan waarmee het gezin aanvankelijk binnen kwam, bijvoorbeeld voor andere kinderen, of voor de moeder zelf. Naast Buurtzorg Jong hebben de gezinnen dan ook van verschillende andere instanties steun gekregen, van schuldhulpverlening, voedselbank, schoolmaatschappelijk werk, huiswerkbegeleiding en sportactiviteiten tot psycholoog en Bureau Jeugdzorg.

Is er goed afgestemd en samengewerkt met de externe professionals? Alle respondenten beaamen dit. Enkele citaten: '(Hulpverlener) ging pas doorverwijzen na zelf gecheckt te hebben of het inderdaad de juiste partij was om naar door te verwijzen'; 'Ze krijgt sneller dingen voor elkaar. Zoals bijvoorbeeld bij Dienst Wonen, Belastingdienst, GG&GD'; 'Er zijn korte lijnen tussen de financiële bewindvoerder en Buurtzorg Jong'.

Enkele van de vrouwen gaven voorbeelden van hoe de werkwijze van Buurtzorg Jong behulpzaam was bij het in beeld krijgen van andere of onderliggende hulpvragen. Verschillende keren genoemd werd het goed luisteren en doorvragen, waardoor 'er steeds weer een stukje bijkwam'. Een moeder onderstreept in dit verband het belang van huisbezoeken vanuit Buurtzorg Jong, die nooit voorkwamen bij de eerdere hulpverlener. 'Ik heb mevrouw ... een rondleiding gegeven door het huis. Zo kon ze het zélf zien. Zij kan ook mee naar afspraken (bijvoorbeeld afspraken op de school van de kinderen). Zij koppelt dan terug aan haar collega's bij Buurtzorg Jong en het netwerk dat zij hebben', aldus deze moeder.

Betrokkenheid van cliënten en hun netwerken bij oplossingen

Gevraagd is of de respondenten het idee hadden dat de hulpverlener samen met hen de oplossing bedacht, dat er daarbij naar hen is geluisterd. Allen beamen dit. Enkele typerende citaten:

'Reasoning together to figure out what to do and who to approach'.

'Eerst werd mij gevraagd zelf te zoeken naar een mogelijke oplossing in mijn netwerk. Ook als er stukken moesten worden aangeleverd werd de verantwoordelijkheid bij mij zelf gelegd om deze te verzamelen. Ik heb ervaren dat er naar mij werd geluisterd omdat het voor mij heel duidelijk was dat ik werd begrepen'. De respondent ervoer betrokkenheid en oprechte belangstelling, 'Er is ook nooit een oplossing uitgevoerd waarin ik zelf niet ben betrokken. Alles werd afgestemd'.

'Er wordt juist gepusht om zelf na te denken wat ik er zelf aan kan doen. En dan wordt er een handvat gegeven. ... heeft met mij meegeacht en verschillende suggesties gedaan van wat ik zelf zou kunnen doen'.

'Ik verwachtte dat Buurtzorg Jong mij zou helpen met van alles en nog wat qua ondersteuning. Ook met de kinderen. Die verwachting kwam uit. Maar', zo voegt respondente toe, 'in eerste instantie zelf proberen en dan pas aan de bel trekken'.

Deze uitspraken laten zien dat is gekeken naar wat de cliënten zelf konden oplossen.

Ook is gevraagd of familie of anderen in het netwerk van de vrouwen betrokken zijn bij de oplossing van problemen. Slechts in één casus is dat niet het geval geweest. De betreffende respondente had onvoldoende vertrouwen in de steun van de kant van haar familie: 'Die pakken dingen op een heel andere manier aan dan dat ik dat wil en goed vind. Zij vinden: gebeurd is gebeurd, je moet het wegstoppen en niet praten. Zij kennen dat niet: praten.' Een andere vrouw uit ook haar twijfels over hulp vanuit het netwerk: als dat 'z'n eigen gang gaat en niet meewerkt', kunnen volgens haar kinderen teveel verschillende invloeden krijgen. Zeker als het netwerk het met elkaar niet eens is. 'Je gaat aan jezelf twijfelen of je het wel goed doet'. Een hulpverlener als ... is volgens respondente dan een enorme steun in de rug.

In één gezin, waarvan de vrouw chronisch ziek was, was de man al nauw betrokken als mantelzorger vóór de komst van Buurtzorg Jong; hij had er zijn baan voor op moeten zeggen en Buurtzorg Jong was onder andere betrokken vanwege de financiële problemen die hierdoor waren ontstaan. In vier van de casussen is hulp gevraagd en verkregen vanuit het informele netwerk, voornamelijk familie en in één geval de kerk, bijvoorbeeld bij het vinden van nieuwe huisvesting of de opvang en opvoeding van kinderen. Een respondente vertelt dat de hulpverlener van Buurtzorg Jong op huisbezoek kwam om de familieleden met elkaar afspraken te helpen maken, zodat iedereen wist wat er van hem/haar verwacht werd en wat er moest gebeuren. 'Hulpverlener) zei: "Het moeten jullie afspraken zijn. Want anders werkt het niet"'. De respondente vond het heel fijn om binnen het netwerk naar oplossingen te zoeken, zij had dat altijd wel gewild. Wel vond ze het jammer dat het 'dan blijkbaar nodig is dat er iemand van buitenaf moet komen om te vertellen dat dat nodig is. Ik wilde het altijd al, maar ik kan het niet alleen'.

Tevredenheid met de van Buurtzorg Jong verkregen hulp

Een van de laatste vragen was die naar de tevredenheid over de van Buurtzorg Jong verkregen hulp. Alle respondenten zijn daarover heel tevreden, waaraan enkelen toevoegen dat ze als persoon kritisch zijn, dus dit niet zomaar zeggen. Enkele citaten: 'Ja, ik ben heel tevreden. Hij heeft me inzicht gegeven dat je dingen ook op een andere manier kunt aanpakken'; 'het is heel goed voor de mensen in de buurt om een organisatie als Buurtzorg Jong in de buurt te hebben'; 'Waar vind je nog een hulpverle-

ner die je nog na kantoortijd kunt bellen? Hij is heel goed bereikbaar. En als hij niet opneemt en niet kan bellen, dan stuurt hij een bericht. Ook als hij niet direct iets kan doen, hoort hij me toch aan.'

Tips voor gezinnen in een vergelijkbare situatie

Ten slotte is de respondenten de vraag voorgelegd of zij nog tips hebben voor gezinnen in een vergelijkbare situatie. 'Zoek op tijd hulp, wacht niet te lang', aldus enkelen. 'Vooral in de Surinaamse samenleving en bij meer migrantengroepen komt het voor dat mensen zich schamen voor dingen die gebeuren en dan niet om hulp durven te vragen'. Enkele respondenten onderstrepen het belang van openheid en eerlijkheid tegen de hulpverlener, waaraan een van hen toevoegt dat hulpverleners omgekeerd ook open en eerlijk moeten zijn tegen de cliënt: 'Je moet open staan voor hulp. En je moet vragen aan de instanties die je gaan helpen om open en eerlijk naar jou toe te zijn. Niet dingen stiekem doen, of dingen laten liggen en niets van je laten horen. (...) Ik ben tot nu toe geen instantie tegengekomen die zo eerlijk is als Buurtzorg Jong.' Twee vrouwen benadrukken het belang van eigen initiatief en verantwoordelijkheid. Mensen moeten zich 'niet laten overheersen', aldus een respondente, maar 'zelf initiatief nemen. Je moet ook zelf bellen.' Volgens de andere respondente moeten mensen die een hulpverlener benaderen 'hun situatie goed uitleggen, hun huiswerk doen, zelf contact opnemen en advies vragen, anderen erbij betrekken en er zelf achteraan gaan. Dat motiveert ook de hulpverlener. De beginstap is moeilijk maar daarna rolt het verder.'

4 *Samenvatting en conclusies*

De geënquêteerde *externe professionals* menen dat zij terecht zijn ingeschakeld, meestal ook op de juiste manier; zij ervaren de lijnen als kort, duidelijk en direct. De meeste professionals vinden ook dat Buurtzorg Jong de ambities 'Om het Kind' van de gemeente waarmaakt om snel, efficiënt en laagdrempelig hulp te verlenen en deze zo licht mogelijk te houden. Of het ook lukt aan te sluiten bij de eigen kracht van de cliënten vindt meer dan de helft van de professionals moeilijker te beoordelen omdat ze te weinig zicht hebben op het hulpproces. Voor vier van de zes respondenten die de situatie voor de komst van Buurtzorg Jong kennen pakt de vergelijking met vroeger positief uit, naast de voornoemde kwalificaties ook vanwege betere communicatie, outreachend werken, integraal werken, doorzettingsvermogen en transparantie.

Zeven van de acht respondenten zijn tevreden over de samenwerking, waarbij opnieuw door sommigen de korte lijnen en het snelle, persoonlijke contact genoemd worden. De vier professionals die zicht hebben op de door Buurtzorg Jong verleende hulp zijn daar tevreden of deels tevreden over. De door afzonderlijke professionals geuite kritiek betreft de weinig privacy toelatende huisvesting in de buurtkamer, het niet op de hoogte zijn gesteld van een hulpverleningscontact met een leerling (waarbij ook het postcodebeleid belemmerend kan hebben gewerkt), onvoldoende zicht op wat een doorverwijzing voor een gezin heeft betekend, onvolledige uitwisseling van informatie vanwege de wens van Buurtzorg Jong de privacy van cliënten te beschermen en ervaren gebrek aan flexibiliteit van sommige werkers, die overlegmomenten willen afwachten alvorens hulp te starten.

Op de vraag wat van de kant van Buurtzorg Jong nodig is om de samenwerking te optimaliseren noemen afzonderlijke respondenten vooral aandachtspunten die communicatie en uitwisseling betreffen: meer inzicht bij Buurtzorg Jong in wat de partnerinstelling te bieden heeft, structureler contact over doorverwezen gezinnen, aansluiten door Buurtzorg Jong bij adviesgesprekken na diagnose door de instelling, en meer kennismaking tussen beide partijen op het niveau van de uitvoerenden, ook met het oog op de toekomst vanaf 2015. Overigens steken de professionals op deze punten ook de hand in eigen boezem: ook zij en hun instellingen kunnen op deze punten verbeteren.

Van de *partners in de buurtkamer* (van organisatie 'Eigen Haard', die klanten doorverwijst of ondersteunt met activering en participatie), vulden een projectleider en twee vrijwilligers de enquête in. Voor zover zij daarover kunnen oordelen zien ook zij een verbetering ten opzichte van vroeger, vooral omdat zij bij samenwerking met mensen uit gevestigde organisaties veel meer 'last hadden van hiërarchie en protocollen', terwijl Buurtzorg Jong direct aan de slag gaat.

Over de samenwerking met Buurtzorg Jong en over de steun die zij er aan kunnen ontleen zijn de drie respondenten eveneens tevreden. Door het gezamenlijke aanbod, dichtbij waar de mensen zijn, zijn mensen gemakkelijker te bereiken en motiveren om uit hun schulp te komen. Wat achten de respondenten nodig om de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers te bevorderen? De vrijwilligers benadrukken het belang van uitwisseling en duidelijkheid over wie wat kan en doet. De projectleider vindt dat er meer ruimte moet komen om af te wijken van bestaande kaders. Organisaties als Buurtzorg Jong vertegenwoordigen in zijn ogen een nieuwe en effectieve werkwijze, die een stevigere positie van deze organisatie zou rechtvaardigen.

Ook de twee *bewoners* eindigden de enquête met een pleidooi voor het behoud van Buurtzorg Jong in Venserpolder. Zij oordelen eveneens zeer positief, vanwege de laagdrempeligheid en het uitnodigende karakter van de locatie, de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de medewerkers, en hun directe lijnen met andere instanties. Daarbij komt dat hulpvragers via aansluiting bij het buurtnetwerk toegang krijgen tot andere activiteiten en sociale steun.

De *wijkagent/buurtregisseur* is eveneens tevreden over het functioneren van en samenwerken met Buurtzorg Jong, om vergelijkbare redenen. Hij ervaart het wel als probleem, net als een van de exter-

ne professionals, dat Buurtzorg Jong cases niet altijd wil delen met de wijkagent. Hij zou meer aanwezig willen zijn bij cliëntbesprekingen.

De geïnterviewde *cliënten* zijn unaniem in hun lof over de hulp van Buurtzorg Jong. ‘Waar vind je nog een hulpverlener die je nog na kantoortijd kunt bellen?’, is een typerende reactie.

Geen van de vrouwen was bekend met de organisatie. Hun eerste indruk was vrijwel steeds positief, vanwege de snelheid waarmee het hulpcontact en de aanpak tot stand kwam, de aandacht voor hun visie en ervaringen. Vier respondenten namen aanvankelijk een afwachtende en wantrouwende houding in vanwege eerdere slechte ervaringen (veel instanties maar geen passende hulp, langs elkaar heen werken van instanties, paternalisme).

Bij alle respondenten zijn naast de initiële vraag ook andere problemen in beeld gekomen tijdens het hulpverleningscontact, zoals schuldenproblematiek of problemen bij andere gezinsleden. Dit kwam volgens hen ook door de aandacht waarmee de hulpverlener hen bejegende, onder andere door huisbezoek.

De respondenten vinden zonder uitzondering dat goed is samengewerkt met de externe professionals, vooral omdat de hulpverlener van Buurtzorg Jong checkte of de verwijzing juist was en korte lijnen had.

De respondenten hadden verder ervaren dat de hulpverlener niet eenzijdig, maar samen met hen de oplossing bedacht. Daarbij waren zij ook uitgenodigd om na te gaan wat zij zelf en wat hun informele netwerk zou kunnen doen. In de meeste gevallen was sprake geweest van betrekken van het netwerk (familieleden, één keer de kerk). Twee respondenten uitten daarbij ook enige twijfel over het betrekken van familie, omdat daar ook ongewenste invloeden vanuit kunnen gaan die een kind of moeder kunnen verwarren. De betrokkenheid van een hulpverlener is in zo’n geval heel belangrijk, aldus een van hen.

Gevraagd naar tips voor gezinnen in een vergelijkbare situatie, benadrukken de respondenten vooral het belang van tijdig hulp zoeken en open en eerlijk zijn tegen de hulpverlener. Deze moet omgekeerd ook open en eerlijk zijn tegen de cliënt, dat wil zeggen transparant handelen en zaken oppakken en terugkoppelen. Verder onderstrepen respondenten het belang van zelf initiatief nemen, contact opnemen en advies vragen, anderen erbij betrekken.

Conclusies

Concluderend kan gesteld worden dat Buurtzorg Jong er, zowel in de ogen van externe professionals, partners in de buurtkamer en cliënten, in lijkt te slagen om belangrijke ambities waar te maken als snel, efficiënt en laagdrempelig werken, met waar mogelijk inzet van de eigen kracht van cliënten en hun netwerken. De vergelijking met vroeger valt, voor zover mensen deze kunnen maken, positief uit, met het doorbreken van belemmerende organisatorische kaders als belangrijkste pluspunt. De meeste professionals en de partners pleiten dan ook voor voortzetting van Buurtzorg Jong na 2014, die evenwel juist vanwege de afwijkende organisatie (wijkteam waarvan de leden allen in dienst zijn van dezelfde werkgever en naast preventieve activiteiten ook ambulante jeugdzorg bieden) onzeker is.

Een belangrijk aandachtspunt bij voortzetting van Buurtzorg Jong Venserpolder vormt verbetering van de communicatie en uitwisseling met partijen waarmee wordt samengewerkt, een verbetering waarin overigens beide kanten hun aandeel moeten nemen.

Hierbij doet zich een belangrijk dilemma voor. Aan de ene kant richt Buurtzorg Jong Venserpolder zich sterk op het bereiken en winnen van vertrouwen van gezinnen die vaak ver van formele zorgvoorzieningen af staan. Blijkens de bevindingen in dit onderzoek slaagt de organisatie in dit doel, mede omdat bij voorkeur gewerkt wordt met één hulpverlener die het dossier kent, en op wens van de betrokken cliënten daarover soms niet volledig terugkoppelt. Dit ‘naast de cliënt staan’ kan er echter toe leiden dat externe professionals ervaren niet alleen geen deel uit te maken van het proces, maar vooral ook er te weinig zicht op te krijgen. De indruk kan ontstaan dat zij buitengesloten worden. Vooral in een situatie waarin een externe partij eveneens een eigen verantwoordelijkheid heeft, zoals bijvoorbeeld een zorgprofessional op school, kan dit tot enige onvrede over de rol van Buurtzorg Jong en de afstemming leiden. Juist in deze omstandigheden is aandacht voor communicatie en uitwisseling,

ook over elkaars werkwijze en beweegredenen, van eminent belang. In de ouder- en kind teams die de gemeente Amsterdam voor ogen heeft, werkt er op elke school een ouder- en kindadviseur. Daardoor zal dit probleem zich mogelijk minder snel voordoen. Snelle en eenvoudige manieren van communicatie en vertrouwen tussen professionals werkzaam op diverse plekken en voor verschillende werkgevers zullen ook dan belangrijke aandachtspunten blijven.

Colofon

Opdrachtgever	Stadsdeel Zuidoost/gemeente Amsterdam
Auteurs	Prof. dr. T.V.M. Pels
Omslag	Ontwerppartners, Breda
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN 978-90-5830-635-7

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2014. Eerste druk.
Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.
Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.
The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.
Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.

