

Verhalenonderzoek naar Buurteam Amsterdam



De gemeente Amsterdam en Buurteam Amsterdam hebben samen het verhalenonderzoek 'Halverwege de opdracht' laten uitvoeren. Dit onderzoek is gestart omdat er was afgesproken om halverwege de eerste looptijd van de buurtteams (2021-2026) te kijken hoe ze werken en wat ze bijdragen aan het sociale domein. Het doel was niet om te beoordelen, maar om te leren van de praktijk. Medewerkers, bewoners en organisaties die met de buurtteams samenwerken waren hierbij betrokken. De resultaten helpen de buurtteams om zich verder te ontwikkelen en geven ideeën voor de periode na 2027.

Doel en aanpak van het onderzoek

Het onderzoek had twee doelen:

1. Kijken naar de rol en positie van de buurtteams in Amsterdam en hoe zij Amsterdammers helpen.
2. Inzichten verzamelen voor de toekomst van de buurtteams.

Voor het onderzoek is een methode gebruikt waarbij verhalen van Amsterdammers en buurtteammedewerkers centraal staan. Er waren twee onderdelen:

- Het eerste onderdeel keek naar hoe de buurtteams worden bestuurd en georganiseerd. Hiervoor zijn elf groepsgesprekken gevoerd met managers, beleidsmedewerkers en de gemeente. Zij vertelden verhalen over het verleden, heden en de toekomst van de buurtteams. Deze verhalen zijn in thema's verdeeld.
- Het tweede onderdeel ging over de ervaringen van Amsterdammers. Er zijn 437 verhalen verzameld via een online platform (een 'vertelpunt') en op verschillende plekken in de stad.
- Amsterdammers in contact met het buurtteam zijn op locatie geholpen met het invullen van het Vertelpunt. Zo hebben ook veel Amsterdammers die niet digitaal vaardig zijn, hun ervaringen kunnen delen.
- Tijdens een bijeenkomst met 65 Amsterdammers en professionals zijn deze verhalen besproken. Toen is met de aanwezigen bepaald wat belangrijke uitkomsten zijn.

De resultaten van beide onderdelen zijn samengevoegd tot inzichten voor heel Amsterdam.





Belangrijkste resultaten

De buurtteams zijn in korte tijd een bekende organisatie in Amsterdam geworden. Veel Amsterdammers weten hen te vinden en ervaren de teams als toegankelijk en behulpzaam. Toch zijn er ook uitdagingen:

- Er is spanning tussen wat het systeem vraagt (zoals regels en verantwoording) en wat bewoners nodig hebben (zoals maatwerk en persoonlijke aandacht).
- De teams zoeken een balans tussen voor iedereen toegankelijk zijn en specialistische hulp bieden. Het is moeilijk om voor iedereen toegankelijk te zijn, en tegelijkertijd ingewikkelde ondersteuning te bieden.
- Er is soms onduidelijkheid over de rolverdeling tussen de gemeente, buurtteams en andere organisaties. Ze weten niet altijd wie waarvoor verantwoordelijk is.
- De wens om maatwerk te leveren botst met de hoge werkdruk en beperkte capaciteit. Buurtteammedewerkers willen graag maatwerk leveren, maar begeleiden veel Amsterdammers en moeten veel verslagen schrijven.
- Medewerkers hebben moeite om generalistische en specialistische kennis te combineren. Buurtteammedewerkers willen graag meer leren van organisaties uit de buurt.
- Het opbouwen van persoonlijke relaties wordt lastig door de druk om efficiënt te werken en door te verwijzen.

Inzichten voor de toekomst

Uit het onderzoek komen acht belangrijke punten naar voren:

1. **Duidelijke kerntaak:** De buurtteams moeten een heldere taak krijgen om verwarring te voorkomen.
2. **Goede samenwerking:** De gemeente en buurtteams moeten duidelijke afspraken maken en elkaar vertrouwen.
3. **Eenduidige identiteit:** Het is belangrijk dat iedereen hetzelfde beeld heeft van wat de buurtteams doen.
4. **Minder administratie:** Er moet een betere balans komen tussen papierwerk en contact met mensen.
5. **Vakmanschap ontwikkelen:** Medewerkers moeten tijd krijgen om hun kennis en vaardigheden te verbeteren.
6. **Persoonlijke relaties:** Persoonlijk contact is belangrijk en vraagt om een andere kijk op wat effectief is.
7. **Leren en delen:** Er moet meer ruimte komen om kennis te delen, zowel lokaal als stedelijk.
8. **Leren van het verleden:** Door samen terug te kijken, kunnen de buurtteams sterker worden voor de toekomst.

Conclusie

De buurtteams hebben een belangrijke plek gekregen in Amsterdam, ondanks een moeilijke start tijdens de Covid pandemie. Het werk is complex en kent veel uitdagingen. Het is belangrijk dat de buurtteams en de gemeente Amsterdam samen leren en bewuste keuzes te maken. Zo blijft de hulp aansluiten bij wat Amsterdammers nodig hebben. Dit vraagt om een organisatie die investeert in persoonlijke relaties, kennis en de menselijke maat.



Dit onderzoek is uitgevoerd door:

meetellen

CENTRUM VOOR
Cliëntervaringen

story
connect

In opdracht van Gemeente Amsterdam en Buurtteam Amsterdam.

Buurtteam Amsterdam **B** Gemeente Amsterdam