

BUURTTEAMS AMSTERDAM

luisteren
leren
ontwikkelen

Drie onderzoeken, één rode draad: wat betekent Buurtteam Amsterdam in het echte leven van Amsterdammers? Samen schetsen we hoe buurtteams groeien: van beleid op papier naar betekenis in het dagelijks leven. We volgden de weg van stelselverandering, via de huidige cliëntervaring, naar samen leren in de praktijk via een narratieve methode. Altijd participatief en ervaringsdeskundig—zodat wat mensen belangrijk vinden ook het vertrekpunt kan zijn voor verbetering.

AANLEIDING Buurtteam Amsterdam en de Gemeente Amsterdam willen leren van de ervaringen van Amsterdammers met hun buurtteam.	DOEL Een gezamenlijk beeld geven hoe Amsterdammers de buurtteams ervaren—als basis voor leren en het gesprek tussen bewoners, professionals, buurtteams en gemeente.	
INTRODUCTIE Na de stadsbrede overstap naar de buurtteams (vanaf april 2021) was behoefte aan een helder, gedeeld beeld van wat die verandering betekent in het dagelijks leven van Amsterdammers. Daarom brachten we—vanuit de leefwereld en samen met ervaringsdeskundige co-onderzoekers—ervaringen rond toegankelijkheid, bejegening, samenwerking en de betekenis van ondersteuning in kaart; niet om te beoordelen, maar om te begrijpen en samen te leren.	METHODE Transitie ambulante ondersteuning (2023) enquête + diepte-interviews: 380 ingevulde enquêtes, 30 diepte-interviews. Cliëntervaringsonderzoek (2024) enquête + diepte-interviews: 2.316 enquêtes (waarvan 1.268 compleet) en 34 diepte-interviews. Halverwege de Opdracht (2025) participatief narratief onderzoek: 437 verhalen.	
	UITKOMSTEN • De transitie was voor veel mensen stressvol; goede informatie, betrokkenheid en continuïteit (warme overdracht, vaste contactpersoon) maken dan het verschil. • Tijdens de overgang waren rol/werkwijze niet altijd helder en was de werkdruk voelbaar, wat de ervaring van cliënten beïnvloedde. • Buurtteams zijn stadsbreed herkenbaar en toegankelijk, maar die toegankelijkheid staat onder druk door personeelskrapte en uiteenlopende verwachtingen. • Vier pijlers bepalen een positieve ervaring: gevoel van veiligheid/vertrouwen bij het eerste contact, duidelijke stappen en verwachtingen, voldoende deskundigheid, en zichtbare actie. • Waar het schuurt is vooral bij complexere vragen: passend doorverwijzen en transparant communiceren gaan hier het vaakst mis. • Nabijheid helpt, maar is niet voor iedereen laagdrempelig; schaamte en drempels vragen soms om outreach/huisbezoek. • Eigen regie is belangrijk: een deel wil (weer) zelf doen; anderen hebben langdurig steun nodig. Maar zelf kunnen kiezen is voor iedereen belangrijk.	WAT AMSTERDAMMERS ZEGGEN “Na jaren van vrees en drempelvrees, angst heb ik de toegang gezocht tot de buurtteam.” “Ik had een goed, vertrouwelijk persoon die bij mij thuis kwam. Nu moet ik naar een Buurtteam toe of belafsprak, dat voelt meer afstandelijk.”

CONCLUSIE

- De drie onderzoeken laten zien dat de buurtteams in korte tijd stadsbreed herkenbaar en dichtbij zijn geworden, terwijl toegankelijkheid en duidelijkheid per situatie verschillen en soms onder druk staan.
- Ervaringen zijn vooral positief wanneer het eerste contact veilig voelt, verwachtingen en stappen helder zijn, deskundigheid beschikbaar is en er zichtbare voortgang is.
- Schuring ontstaat vooral bij complexere of meervoudige vragen: rolduidelijkheid, passend doorverwijzen en continuïteit (warme overdracht/vaste contactpersoon) blijken kwetsbare punten.