

WIJ(JK)

A close-up portrait of a man with a mustache, wearing a dark purple knit beanie and a dark blue hoodie. He has white-rimmed sunglasses perched on his head. The background is a plain, light-colored wall.

Werken in het wijkteam

‘Onze zorg staat
dicht bij de
Rotterdammer’

Kritiek van de huisarts

‘Het wijkteam moet
mijn vertrouwen
winnen’

De man met de hond

‘Voor het eerst in zijn
leven voelt Bert zich
echt belangrijk’

De verbindende kracht
van de Rotterdamse wijkteams

Colofon

‘Wij(k): de verbindende kracht van de Rotterdamse wijkteams’ is een uitgave van de gemeente Rotterdam en diverse partners uit de wijk.

Redactie

Gemeente Rotterdam
Publiquest – Leene Communicatie

Realisatie en eindredactie

Publiquest – Leene Communicatie

Ontwerp

Publiquest – Pony Design Club

Fotografie

Eric Fecken
Hester Blankestijn
Iris van den Broek
Mick de Witte
Will Ontijd

Copyright 2021
© Gemeente Rotterdam

Meer weten over de Rotterdamse wijkteams?

Kijk op: www.rotterdam.nl/wijkteams

Inhoud



6

Werken in het wijkteam
‘Onze zorg staat dicht bij de Rotterdammer’

14

Het verhaal van huisarts David
‘Het wijkteam moet mijn vertrouwen winnen’



Een netwerk van professionals bij Checkpoint Alexander
‘Samen ontdekken we wat mensen echt nodig hebben’

22

Het verhaal van wijkagenten Henny en Arco
‘De samenwerking met het wijkteam gaat verder dan advies’



4

Vraagwijzer Rotterdam
Hulp is altijd in de buurt

18

Heilige boontjes geeft je een nieuwe kans
‘Hij kwam zijn belofte na en luisterde echt naar me’

20

De man met de hond
‘Voor het eerst in zijn leven voelt Bert zich echt belangrijk’

27

Dilemma
Hoe wijs je eten netjes af?

28

Column Susan Sliep
Op afstand én dichtbij

30

Het verhaal van huismeester André
‘Ik laat een tachtigjarige niet op een laddertje staan’

34

De dood herenigt
‘Ze schold de psychiater en de verpleegkundige de huid vol’

38

Het verhaal van ouderenwerker Hamid
‘Die scootmobiel is goud waard’

46

Column Josine Meurs
Verzamelaar

56

Omdat ik Kees ben
(ode aan het wijkteam)

Voorwoord

Wat een eer om dit magazine te mogen openen! Ik werk al sinds 1984 in Rotterdam, in verschillende functies in de hulpverlening. Sinds vijf jaar ben ik jeugd- en gezinscoach bij wijkteam Nesselande. De manier waarop we in Rotterdam werken, maakt mij trots.

In het wijkteam heb ik veel positieve ontwikkelingen van dichtbij meegemaakt. We zijn meer gaan samenwerken met andere organisaties. Ook zijn we slimmer gaan werken, waardoor we meer tijd en aandacht voor Rotterdammers hebben. Het zit hem daarbij in de kleine dingen, zoals het maken van een ondersteuningsverslag. Voorheen moesten we per cliënt twee verslagen schrijven; voor de gemeente en voor onze moederorganisatie. Nu schrijven we gewoon één verslag, waarvoor ook nog eens een handig format beschikbaar is.

Maar er is ook een andere kant. Met de jaren kwamen er meer taken en regels voor de wijkteams. Dat raakte mij als hulpverlener: het voelde alsof ik steeds minder vanuit mijn hart voor de cliënt kon werken. Terwijl dat is

waar we het uiteindelijk voor doen. Tijdens de coronapandemie is dit ten goede veranderd, hoewel het natuurlijk een moeilijke tijd was. We kregen meer aandacht, waardering, begrip en ondersteuning voor ons werk. Ook van managers kregen we veel steun. Ik merkte dat mijn hulpverlenershart daardoor weer sneller ging kloppen.

Werken in een wijkteam is uitdagend en veelzijdig. Er is nog genoeg te verbeteren, maar dat maakt het juist interessant. Door de verschillende disciplines die samenwerken, vergroot je je kennis. En – daar gaat het om – door de samenwerking kunnen we meer betekenen voor Rotterdammers.

In dit magazine worden veel kanten van de wijkteams belicht. Je leest

bijvoorbeeld over collega's die van stichting Dock komen. Zij laten zien hoe je goed kunt samenwerken met het wijknetwerk. Samen met Buurtwerk hebben ze een Checkpoint in Zevenkamp opgericht, waarvan buurtbewoners intussen goed gebruik maken. En er staat een mooi verhaal in van Sarina, die nu bij Heilige Boontjes werkt. Zij vertelt hoe de samenwerking met het wijkteam haar geholpen heeft. Met haar verhaal kan zij anderen helpen. En in het artikel met de huisarts uit Crooswijk wordt maar weer duidelijk hoe belangrijk het is om met elkaar te communiceren. Daardoor krijg je inzicht en vertrouwen in elkaars werkwijze.

Ons hulpverlenershart blijft kloppen als we de cliënt goed kunnen helpen. Dat doen we met liefde, met al onze energie en soms buiten de gebaande paden. Als je iets speciaals voor iemand kunt betekenen, levert dat ontroerende verhalen op. Daar vertellen de wijkteammedewerkers over. Wij hebben geen baan van negen tot vijf en ons werk is van onschatbare waarde voor de stad. Dit magazine laat zien dat we daarvoor elke dag uit bed springen!

Heilige Boontjes, p.16 - 19



Vraagwijzer Rotterdam: hulp is altijd in de buurt

Rotterdammers met vragen over onder andere zorg, gezondheid, geldproblemen en activiteiten in de wijk kunnen terecht bij de Vraagwijzer. Hét loket van de gemeente voor informatie en advies.

Halima bekijkt samen met de Rotterdammer wat er aan de hand is en welke oplossingen er zijn. Ze is medewerker bij de Vraagwijzer Delfshaven. Ze zet dagelijks haar beste beentje voor om bewoners zo goed mogelijk te informeren en adviseren: 'Ik neem graag de tijd voor een-op-een- gesprekken en luister echt naar de verhalen van de bewoners. Samen kijken we naar een passende oplossing voor de vragen of problemen. Of ik breng de bewoner in contact met een partner in de wijk of met ons wijkteam.'

Andersom adviseert het wijkteam Rotterdammers om hulp te vragen aan de Vraagwijzer, vervolgt Halima: 'Onze WMO-adviseurs en sociaal raadslieden kunnen ook veel betekenen. Ze wijzen mensen de weg in wetten, regelingen, formulieren en instanties. Die snelle wisselwerking tussen wijkteam en Vraagwijzer is van groot belang om de Rotterdammer goed van dienst te zijn.'

De Vraagwijzer is telefonisch bereikbaar via telefoonnummer **14 010**.

Voorbeeldvragen aan de Vraagwijzer:

'Door schulden kan ik mijn huur niet meer betalen. Hoe voorkom ik dat ik mijn huis uit word gezet?'

'Het lijkt me leuk om met mensen uit de buurt te sporten. Weet u of dat georganiseerd wordt?'

'Ik zou graag eens met mijn man willen praten over de manier waarop hij met de kinderen omgaat. Mijn pogingen eindigen altijd in ruzie. Toch moeten we dingen bespreken. Maar hoe?'

'Mijn opa is slecht ter been. Ik wil er graag voor zorgen dat hij zo zelfstandig mogelijk kan leven en wonen. Hoe regel ik dat?'

'Wat voor activiteiten zijn er in de buurt voor kinderen?'

'Voor ons is het lastig om met het openbaar vervoer te reizen. Mogen wij gebruik maken van Vervoer op Maat?'

Weten wat we doen

Een stevige basis voor de Rotterdamse wijkteams

Ruim achthonderd wijkteammedewerkers werden in 2015 in het diepe gegooid. De gemeente Rotterdam werd verantwoordelijk voor een groot deel van de sociale zorg. Die zorg moest dicht bij de Rotterdammer georganiseerd worden en aandacht hebben voor iedere unieke situatie. Daarom startten we met de wijkteams. Rotterdammers kunnen nu terecht bij een van de 43 teams van professionals, bij hen in de buurt, voor jeugdhulpverlening, geestelijke gezondheidszorg, maatschappelijk werk en meer. In de wijkteams werken zorgprofessionals van verschillende organisaties samen, om de beste hulp te bieden aan mensen met problemen.

Na de sprong in het diepe van 2015 hebben we als wijkteams in de praktijk veel ervaring opgedaan. We hebben gezocht naar de juiste werkwijze, een taakverdeling binnen de organisatie en een hechte samenwerking met diverse netwerkpartners. Dit heeft geleid tot de wijkteams die er nu staan: teams die Rotterdammers helpen om de basis op orde te krijgen, met aandacht voor alle aspecten van hun problematiek en met een casusregisseur als aanspreekpunt.

Na ruim zes jaar ervaring kunnen we de basis van werken in het wijkteam op een overzichtelijke manier

neerzetten. Daarom is de gemeente Rotterdam het project 'Werken In Het Wijkteam, de basis' (WIHW) gestart. De processen die in de loop der jaren zijn ontstaan, maken we zichtbaar voor wijkteammedewerkers, het verwijzend netwerk en andere betrokkenen. Niet als voorschrift, maar om te verduidelijken hoe de wijkteams werken. Zo hebben wijkteammedewerkers een stevige basis om op terug te vallen. En zo weten verwijzers wat ze aan ons hebben: gedreven zorgverleners met hart voor Rotterdammers.

LIESE VONK

Als portefeuillehouder jeugd bij de gemeente Rotterdam was Liese in 2020 opdrachtgever van WIHW. Ook was ze twee jaar lang bij de wijkteams betrokken als rayonmanager van het gebied Noord Buiten.

‘Als wijkteams hebben we de afgelopen jaren geleerd hoe je de theorie, over zelfredzame Rotterdammers en samenwerking met partners bijvoorbeeld, in de praktijk toepast. We wisten een paar jaar geleden nog niet hoeveel mensen worstelen met een huisvestingsprobleem en hoe groot de groep met schulden is. Op basis

van dat soort ontdekkingen hebben we onze werkwijze steeds aangepast. Het eerste pionieren zit er nu op, dus is het tijd voor een volgende fase.’

‘Toen ik bij de wijkteams werkte, heb ik met veel collega's gesproken over hun werk. Het viel me op dat veel wijkteammedewerkers trots zijn op hun werk, maar dat ze het lastig vinden om te duiden wat hun taak precies is. Die onduidelijkheid kan onzekerheid veroorzaken. Je gaat je bijvoorbeeld afvragen: is het de bedoeling dat ik deze vraag oppak of niet? Of: naar welke netwerkpartners hoor ik een terugkoppeling te sturen, en van wie kan ik juist informatie verwachten? Om duidelijkheid te scheppen over dit soort ‘proces-vragen’ zijn we met een aantal collega's WIHW gestart. In dat project zetten we op een rijtje hoe het wijkteam werkt, in tekst en op praatplaten. WIHW wordt vanaf het begin breed gedragen: veel collega's vanuit de wijkteams hebben zich ervoor ingezet. in het project.’

‘Wijkteammedewerkers zijn trots op hun werk ,



‘Voor mij is WIHW geslaagd als het werkplezier van wijkteammedewerkers ervan groeit ,

**RUBEN VAN DEN OUDEN**

Ruben was in 2019 en 2020 projectleider van WIHW. Hij was vooral betrokken bij het onderdeel over jeugd.

‘Een paar prachtige praatplaten zijn het resultaat van WIHW, naast een uitgebreide tekst en uitnodigende filmpjes. Op de platen zie je welke stappen het wijkteam zet of kan zetten bij het begeleiden van een Rotterdammer. Geen dik pak papier dus, maar toegankelijke en kernachtige informatie die gemakkelijk te raadplegen is. De praatplaten zijn een geschikt vertrekpunt voor een gesprek. Dat komt bijvoorbeeld van pas tijdens het inwerken van een nieuwe collega, maar kan ook helpen om de werkwijze van het wijkteam uit te leggen aan professionals die de Rotterdammers doorverwijzen naar het wijkteam. Een leerkracht die erover twijfelt om een gezin naar het wijkteam te verwijzen, kun je aan de hand van de platen gemakkelijk uitleggen welke hulp het wijkteam kan bieden.’

‘Wijkteammedewerkers willen iets betekenen voor mensen in de buurt. Daarvoor hebben zij een aantal randvoorwaarden vanuit de organisatie nodig: een opdracht, een arbeidsovereenkomst, een computer, maar ook een methodiek. Als die duidelijk zijn, dan kun je het proces rondom een casus sneller en doelmatiger doorlopen. Je onderhoudt gemakkelijker contact met netwerkpartners, kunt de Rotterdammer meer duidelijkheid bieden en bent minder tijd kwijt aan administratie. Zo heb je meer tijd voor het ondersteunen van de Rotterdammer zelf.’

‘Voor mij is WIHW geslaagd als het werkplezier van wijkteammedewerkers ervan groeit. Ik benadruk daarom graag dat de beschrijvingen niet zijn bedoeld als voorschriften, maar als referentiemateriaal. De input is vanuit de wijkteams zelf gekomen. Zie je reden om van de beschreven processen af te wijken? Voel je vrij. Maar een basis om op te kunnen terugvallen, werkt prettig. Aan de teksten, platen en filmpjes van WIHW hebben collega's uit de wijkteams meegewerkt. Maar ze zijn nooit helemaal af. Werk jij in een wijkteam en heb je aanvullingen of opmerkingen? Dan horen we die graag. Meld het bij je werkteamleider.’

TATJANA SMIT

Tatjana werkt al vijf jaar in verschillende wijkteams. Sinds twee jaar is ze als wijkcoach actief in wijkteam Bospolder-Tussendijken. Ze werkte mee in projectteam WIHW.

‘WIHW vond ik een interessant project om aan deel te nemen. Als wijkteammedewerker moest ik onze werkwijze concreet beschrijven. Dat roept veel vragen op en geeft nieuwe inzichten. Een eerste stap was het verzamelen van bruikbare

informatie. Welke werkprocessen zijn er al beschreven? We hebben heel wat documenten doorgespit en aan collega's gevraagd hoe zij werkten. Zo kregen we inzicht in de verschillende stappen die wijkteamleden zetten tussen de aanmelding van een Rotterdammer door het verwijzend netwerk en het moment dat de begeleiding van een cliënt weer ten einde loopt.’

‘Op basis van deze gegevens hebben we vragen geformuleerd en onderzoek gedaan. Mijn vraag ging over het ‘toeleiden’ van Rotterdammers: wie melden er Rotterdammers aan bij het wijkteam? Zijn zij op de goede plaats bij ons, of moeten zij eigenlijk bij de Vraagwijzer zijn bijvoorbeeld? Eén van onze conclusies was dat we meer willen samenwerken met de Vraagwijzer, zodat we een duidelijker verhaal naar buiten kunnen brengen. Want het verwijzend netwerk kan nu niet altijd wijs worden van alle verschillende loketten.’

‘Als wijkteam helpen we Rotterdammers om de basis op orde te krijgen. Dat betekent kortdurende begeleiding – ongeveer een halfjaar voor volwassenen en een jaar voor jeugd. Het is daarbij wel de kunst om niet alleen op de casus zelf gefocust te zijn. Het is bijvoorbeeld de bedoeling dat we de huisarts inlichten als een patiënt bij ons is aangemeld en als we de begeleiding weer afsluiten. Maar dat wordt regelmatig vergeten, ook door mijzelf. Door zulke stappen te beschrijven in WIHW, kunnen we hier zorgvuldiger in worden.’

‘Als wijkteam helpen we Rotterdammers om de basis op orde te krijgen ,

Het verhaal van de huisarts, p.14 - 17 *

‘Dankzij de wijkteams kunnen Rotterdammers voor allerlei hulpverlening terecht bij één organisatie ,

ELS VAN LIEROP

Els is vanaf het begin bij WIHW betrokken. Sinds mei 2020 is ze de projectleider. Haar eigen ervaring als wijkteamleider komt hierbij goed van pas.

‘Dankzij de wijkteams kunnen Rotterdammers voor allerlei hulpverlening terecht bij één organisatie. Dat is de kracht van het wijkteam: een integraal aanbod van hulpverleners. Dat maakt hulp toegankelijker. Dit betekent wel dat de wijkteams veel taken hebben. Ze werken generalistisch, maar krijgen ook vaak specialistische vragen. Met WIHW hebben we onze hoofdtaak duidelijk vastgesteld. We zijn teruggegaan naar de bedoeling van de wijkteams om duidelijkheid en overzicht te krijgen over alle taken. Waarvoor kunnen Rotterdammers bij ons terecht en wat kunnen zij dan verwachten?’

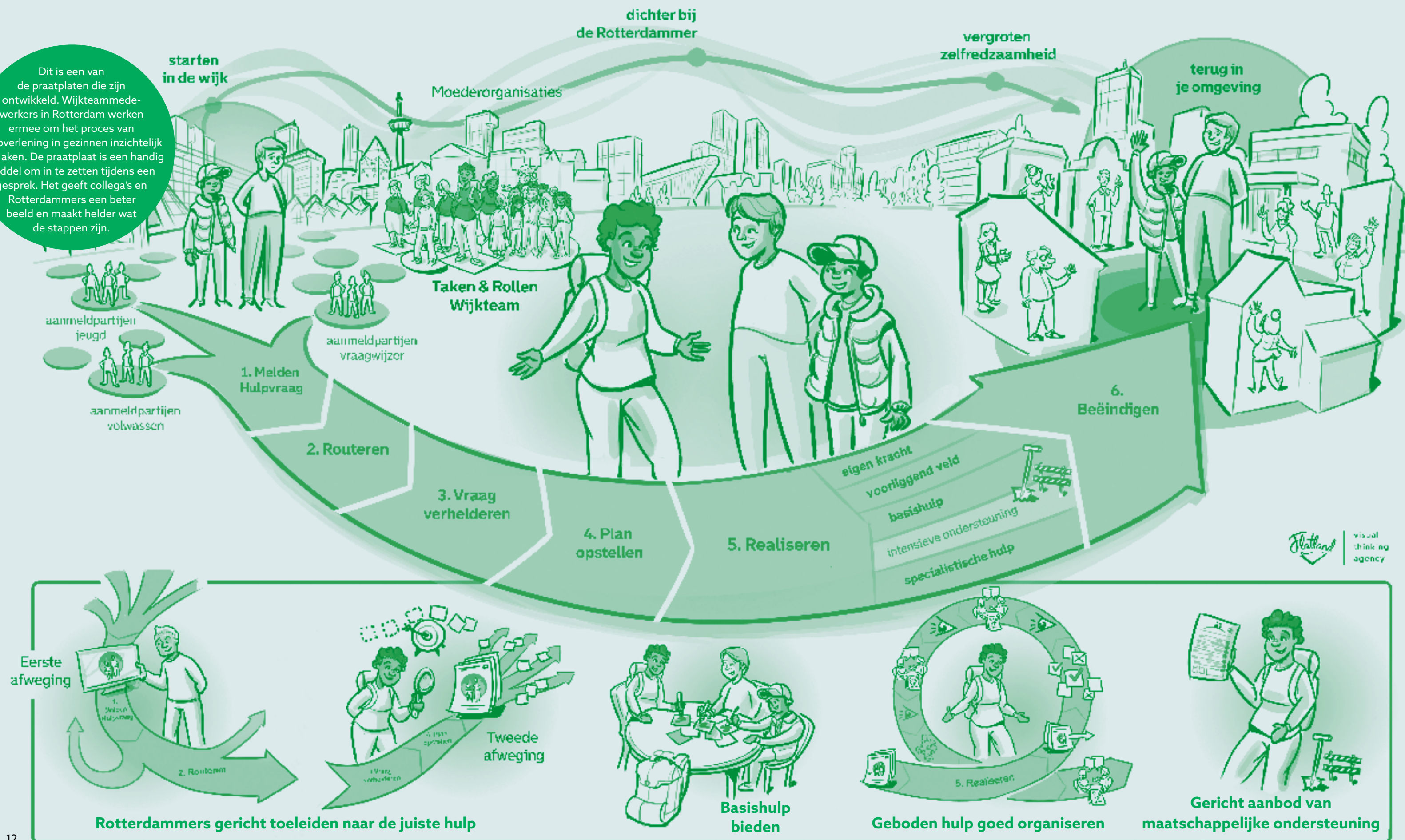
‘Nu de praatplaten en teksten van WIHW zijn gemaakt is het tijd om ermee aan de slag te gaan. Dat doen we met alle wijkteammedewerkers en de organisatie daaromheen: kwaliteitsmedewerkers, expertiseteams, enzovoort. Als projectteam willen we WIHW zo toegankelijk mogelijk maken. De platen worden verspreid onder de wijkteams en komen in eerste instantie op het intranet te staan in een

kennisportaal. Er zijn ook plannen om een speciaal platform te ontwikkelen waar de informatie makkelijk te vinden is. Ook roepen we wijkteams op om als team met WIHW aan de slag te gaan en er kritisch naar te kijken. Opmerkingen en ideeën voor verbetering zijn van harte welkom. Wat mij betreft blijven we WIHW jaarlijks evalueren en aanscherpen. Zo blijft er niet alleen voor het wijkteam een actueel ‘handboek’ beschikbaar, maar zo'n evaluatie bevordert ook de verbinding tussen beleid en uitvoering.’



WERKEN IN HET WIJKTEAM

Dit is een van de praatplaten die zijn ontwikkeld. Wijkteammedewerkers in Rotterdam werken ermee om het proces van hulpverlening in gezinnen inzichtelijk te maken. De praatplaat is een handig middel om in te zetten tijdens een gesprek. Het geeft collega's en Rotterdammers een beter beeld en maakt helder wat de stappen zijn.





'Het wijkteam moet mijn

vertrouwen winnen'

Om in contact te komen met cliënten is het wijkteam grotendeels afhankelijk van verwijzingen, bijvoorbeeld door een huisarts. Maar weten huisartsen het wijkteam wel te vinden? En werken beide partijen wel echt samen, of zou dat beter kunnen? We vroegen het aan David Oei, huisarts in wijkpraktijk Crooswijk. Hij bekijkt het wijkteam met een kritische blik.

Het verhaal van de huismeester, p. 30 - 31 *



‘Ik twijfel vaak of het wijkteam wel de juiste plek is voor mijn patiënt,’

De verwijzer krijgt een bevestiging als de aanmelding goed is ontvangen. Vanaf dat moment neemt het wijkteam zo snel mogelijk contact op met de cliënt. Lukt het niet om de zaak direct op te pakken, dan onderhouden we in de tussentijd wel telefonisch contact met de cliënt.

Hoe kan het wijkteam uw vertrouwen vergroten?

‘Het is goed om te horen dat het wijkteam ook contact heeft met de mensen op de wachtlijst, dat wist ik niet. In de communicatie is dan ook de grootste winst te behalen volgens mij: in ieder geval heb ik als verwijzer behoefte aan een terugkoppeling. Die hoeft niet inhoudelijk te zijn, maar ik wil weten wanneer mijn patiënten worden geholpen. Dan kan ik met een gerust hart een afspraak met hen inplannen over twee of drie weken, in plaats van zo snel mogelijk.’

Hoe ziet zo’n terugkoppeling eruit voor u?

‘Na een verwijzing krijg ik een bevestiging van het wijkteam dat de aanmelding in goede orde is ontvangen. Die mail biedt een mooie kans om meer informatie te delen. Dat de zaak van mijn patiënt zo snel

In welke situaties verwijst u iemand door naar het wijkteam?

‘Als huisarts zie ik weleens patiënten die ik zou willen doorverwijzen naar een sociale partner. Voor maatschappelijk werk, financiële hulp, een bewegingscoach, noem maar op. Maar ik kom dan niet automatisch bij het wijkteam uit, want er zijn in Crooswijk wel meer dan vijf punten waar ik iemand zou kunnen aanmelden. Al die verschillende zorgaanbieders vind ik ronduit onoverzichtelijk. Ook twijfel ik vaak of het wijkteam wel de juiste plek is voor mijn patiënt.’

Waar zit die twijfel in?

‘Enerzijds wist ik tot voor kort niet goed wat het wijkteam precies deed. Maar wat belangrijker is: het wijkteam moet mijn vertrouwen nog winnen. Ik verwijs mijn patiënten alleen door als ik zeker weet dat iemand met hun situatie aan de slag gaat. Anders blijf ik de verantwoordelijkheid voelen om een vinger aan de pols te houden: is er al contact opgenomen met de persoon? Dat vind ik onprettig, dus verwijs ik liever niet door.’

Het verhaal van de Huisarts

mogelijk wordt opgepakt, stelt mij niet gerust. Maar dat het team al vanaf het begin contact met die persoon opneemt wel. Verder zou ik graag een seintje krijgen als er een traject van ondersteuning start. Ik wil dus vooral graag op de hoogte blijven van het proces.’

De wijkteams zijn sinds een paar jaar bezig met het verbeteren van de communicatie. Het informeren van netwerkpartners is daarbij een belangrijk speerpunt. Want als we nauw samenwerken met verschillende expertises, dan kunnen we mensen sneller helpen. En daar gaat het uiteindelijk om.

Op welke manier zou u willen samenwerken met het wijkteam?

‘Meer samenwerking maakt onze zorg effectiever, dus dat lijkt me een uitstekend plan. Het liefst zou ik ook inhoudelijk willen meedenken met het wijkteam. Als zij zich een beeld hebben gevormd van de situatie van een persoon die ik heb aangemeld, kunnen ze contact met mij opnemen. Dan kunnen we bespreken wat we gezamenlijk kunnen doen om de situatie te verbeteren. Er is voor een huisarts vaak wel iets te doen namelijk. Ik kan bijvoorbeeld de ggz inschakelen als dat nodig is.’

Wat kan uw samenwerking met het wijkteam toevoegen aan uw zorg?

‘Als huisarts houd ik mij vooral bezig met de gezondheid van buurtbewoners, maar die staat natuurlijk niet los van hun levensstijl. In mijn vakgebied verschuift de aandacht van

‘Het wijkteam kan een belangrijke rol kan spelen in de preventie,’



klachten genezen naar voorkomen. En ik geloof dat het wijkteam daarin een belangrijke rol kan spelen. Preventie betekent namelijk niet alleen gezond eten en meer bewegen, maar ook het algemeen welzijn bevorderen en armoedebestrijding. Armoede bepaalt voor een groot

deel of iemand kan meedoen in de maatschappij, en iemands gezondheidsvaardigheden. Het mooie aan samenwerking is: als huisarts kan ik problemen signaleren, het wijkteam kan mensen daarin ondersteunen en daarna blijf ik levenslang bij die mensen betrokken.’

Heilige Boontjes geeft je een nieuwe kans

Wanneer Sarina Heilige Boontjes in Delfshaven leert kennen, gaat het niet goed met haar. Ze woont naast de koffiezaak, samen met haar dochtertje en vriend. 'Ik had alle vertrouwen verloren', vertelt ze.

'Ik had een grote schuld bij de Belastingdienst door de toeslagen-affaire en met mijn vriend had ik een ongezonde relatie. Op de terugweg van een sollicitatie werd het me allemaal te veel. Ik moest huilen op straat. Ik wist dat ik die baan niet kon combineren met mijn kind. Ik was radeloos.'

Heilig Boontje

'Rodney van den Hengel, directeur van Heilige Boontjes, hield me tegen op straat. Hij vroeg me waarom ik zo huilde. Ik zei: 'Ik heb niks om blij mee te zijn'. Toen nodigde hij me uit voor een sollicitatiegesprek! Ik liep boos weg, uit onmacht. Ik dacht: wat kan hij nou nog doen voor mij? Maar toch kwam ik die vrijdag opdagen. Rodney legde het idee achter Heilige Boontjes uit. Hoe hij mensen een kans wil

geven om terug te keren op de arbeidsmarkt. En hij bood me een traject aan. Ik ben nog steeds blij dat ik daarop ben ingegaan. Hij kwam zijn belofte na en luisterde echt naar me. Hij gaf me zelfs vrij toen ik mijn vader moest verzorgen. Sinds dit jaar heb ik een vast contract!'

Regie en duidelijkheid

Er is sindsdien veel veranderd in Sarina's situatie. Ze belandde in de crisisopvang en kreeg te maken met veel verschillende hulpverleners. 'Op een gegeven moment nam Laura van wijkteam Maarschalkerwaard de begeleiding over van alle verschillende hulpverleners. Dat was zo fijn, ze nam de regie en schiep duidelijkheid voor mij toen ik het niet meer overzag', vertelt Sarina. 'Ik woon nu met mijn twee kinderen buiten de stad en mijn financiën zijn op orde.'

'Laura is echt een schat! Ze belde me als ik in de put zat, maar ook op de verjaardag van mijn dochtertje om haar te feliciteren. Dat vond ik heel lief. Als de coronamaatregelen het weer toelaten gaan we een bak thee doen bij de Boontjes. Ik geloofde niet in mezelf, maar nu staat mijn zelfvertrouwen op 500 procent!'

SARINA SEMEDO FREIRE
gastvrouw van Heilige Boontjes

Heilige Boontjes

SINDS 2015
HEILIGE BOONTJES
BIJZONDERE VERHALEN
ONVERGETELIJKE KOFFIE

*'Hij kwam
zijn belofte na
en luisterde
echt naar me'*

HULPTEAM TOESLAGEN 010

Het Hulpteam Toeslagen 010 helpt Rotterdammers bij wie de kinderopvangtoeslag onterecht is teruggevorderd. Veel gezinnen zijn hierdoor in de problemen gekomen. Hulpteam Toeslagen 010 biedt hulp aan mensen die door de toeslagenaffaire bij de Belastingdienst financiële problemen hebben. Dit is een samenwerking van de gemeente Rotterdam en de gemeentelijke ombudsman. Meer informatie vind je op htt010.nl.



Wij(k)verhaal DE MAN MET DE HOND

* Voor de deur van de supermarkt staat een hond aan een paaltje. Het beest blaft, trekt en gromt. Voorbijgangers steken geschrokken de straat over. De hond is bekend in de wijk, zijn baas ook. Wanneer er een boom van een kerel naar buitenkomt, begint de hond alleen nog maar harder te blaffen. Het is een bijzonder paar.

Mensen zijn een beetje bang voor het stel; de burens in het bijzonder. Zij durven niet meer met hem te praten over het eeuwige geblaf en de stank. Bert luistert niet en past zich niet aan. Hij wordt overal boos om en weigert hulp.

Overlast

Marij Dols werkt in het wijkteam en is specialist in de openbare geestelijke gezondheidszorg. Samen met o.a. Veilig Thuis, een wijkagent en de woningcorporatie bespreekt ze de situatie. De man heeft veel financiële problemen, betaalt zijn huur niet en de geluids- en stankoverlast zijn onhoudbaar. Het kan zo niet langer, vindt iedereen. Maar wat is wijsheid? Iedere partij om de tafel is het erover eens: de man uit zijn huis zetten kán niet de oplossing zijn. Dat is een probleem verplaatsen.

Klein hartje

‘Ik heb met Bert gewerkt aan vertrouwen’, vertelt Marij. ‘Dat moesten we langzaam en voorzichtig opbouwen. Ik nam hem serieus en luisterde, maar legde ook goed uit dat ook hij moest meewerken. Ik was heus weleens streng en soms liep hij boos weg. Maar uiteindelijk werkten we met zijn allen aan een oplossing. Bert werkte echt wel mee, hij bleek een grote man met een klein hartje.’ Het idee werd geopperd om Bert verplaatsen naar een speciale opvang voor mensen die hardnekkig overlast veroorzaken, maar daar was zijn hond niet welkom. Die twee scheiden was geen optie, ze houden zielsveel van elkaar.’

‘De woningbouwvereniging had ook moeite met het gedrag van Bert. Ze boden hem een hondencursus aan, zodat hij samen met zijn kameraad kon werken aan het geblaf. Bert is begonnen met de cursus, maar er is meer nodig om de problemen op te lossen.’

‘Bert mag zijn begeleider elk moment van de dag bellen. Voor het eerst voelt hij zich écht belangrijk’

Hondentrainer

De hulpverleners kwamen op het idee om niet alleen Bert, maar ook zijn trouwe viervoeter te koppelen aan een begeleider van het Leger des Heils. Daardoor krijgt het duo elke dag bezoek van een begeleider, die in een vorig leven hondentrainer is geweest. De hond heeft ook een medische ingreep ondergaan, waarvan het wijkteam de kosten heeft vergoed. Soms vraagt een moeilijke situatie om creatief maatwerk.

Ludieke oplossing

Marij: ‘Bert mag de begeleider elk moment van de dag bellen. Daardoor voelt hij zich voor het eerst van zijn leven echt belangrijk. Soms heb je als team geluk, werkt alles mee en maak je ineens grote stappen. Bert zag hoe zijn hond veranderde; hij was weer gezond en luisterde veel beter. Het vervult Bert met trots en zelfrespect. Samen wonen ze nog altijd in hetzelfde huis, maar er is geen overlast meer en de mensen in de wijk kunnen tegenwoordig met een gerust hart op de stoep lopen. De investering in deze ludieke oplossing was het meer dan waard, daar ben ik van overtuigd!’



**Waarom
werk je in het
wijkteam?**

**ANNOESCHKA
VIERGEVER**

wijkteammedewerker
bij ketenpartner
DOCK, Charlois

‘Ik zou nergens anders willen werken dan in een wijkteam. Tijdens mijn opleiding viel een stage op kantoor mij zwaar tegen. Mijn stagebegeleider zag dat en vroeg of ik wilde meedraaien in een pilot-wijkteam. Ik stemde meteen in: alles beter dan op kantoor zitten!’

‘Mijn eerste huisbezoek in het pilot-wijkteam maakte indruk. Het was in een appartementje op driehoog, dat vol lag met verzamelde kranten, post, kleding en afval. Via een smalle, ‘uitgegraven’ route kon ik naar binnen lopen. Achter de voordeur stond een houten bak met kranten als toilet voor de hond. Het hele huis stonk ervan, de bank zat onder de hondenplas en midden tussen dat alles stond een onverzorgde man. Hij vertelde me zijn verhaal: hoe een huurschuld, afgesloten elektriciteit en water en lichamelijke en psychische problemen hem in deze situatie hadden gebracht. En ik dacht: hier kan ik echt van betekenis zijn. Dus toen de Rotterdamse wijkteams in 2015 startten, was ik er als de kippen bij.’

‘Bij het wijkteam worden gewone mensen aangemeld in ongewone situaties, die zich kenmerken door pech, verdriet en ‘het even niet meer kunnen’. In het wijkteam kan ik mijn mouwen opstropen en samen met die mensen hun problemen aanpakken. Het is fijn om iemand een duwtje in de rug te kunnen geven, samen op te trekken en vervolgens weer los te laten wanneer iemand zelf verder kan. Ook vind ik het ideaal om met zo veel kennis en kunde in een team te werken. Als ik ergens niet uit kom, staan er twintig mensen achter mij die kunnen inspringen.’

* Wijkteammedewerker Barbara, p.35



Wijkteam en wijkagenten staan elkaar bij met raad en daad. Ze gaan zelfs samen op huisbezoek, als dat in het belang is van de Rotterdammer. En ja, het maakt nogal eens indruk wanneer niet alleen Wendy van wijkteam Nesselande aan de deur verschijnt, maar daarbij ook de wijkagenten Arco en Henny. Laat dat nou ook de bedoeling zijn. Wendy, Arco en Henny vertellen over hun waardevolle samenwerking dankzij korte lijntjes.

*
Checkpoint Alexander, p. 42 - 45

Wendy kwam al vaker over de vloer bij een gezin. 'Er waren zorgen over de twee zoons, dus monitorde ik hen', vertelt ze. 'Ik hield in de gaten hoe het met ze ging en hoe ze zich ontwikkelden. Konden we onze zorg langzaam afbouwen, of moesten we de situatie juist beter in de gaten houden en extra hulp bieden?'

De begeleiding vond plaats in nauw overleg met de moeder. Zij maakte zich zorgen om haar kinderen, met name om haar jongste zoon, destijds nog een tiener. Van verschillende kanten, onder andere vanuit school, kreeg de moeder verontrustende signalen. Ook de jongen zelf gaf die. Zijn bovengemiddelde interesse in agressieve drillrap, wapens en munitie stak hij bijvoorbeeld niet onder stoelen of banken. Ook niet richting zijn moeder. 'Hij hing ook steeds meer op straat rond', zag Wendy. 'Maar met wie? Ik had geen idee.'

Een kijkje in de cel

Op een dag vertelt de jongen dat een van zijn vrienden heeft vastgezet. Dat vond hij stoer en wilde hij ook. 'Ik moet ook iets strafbaars doen om in de cel te belanden', vertrouwt hij Wendy toe. Op dat moment besluit zij om wijkagenten Arco en Henny, die actief zijn in werkgebied Nesselande-Noord, in te schakelen. Een telefoontje later zit Arco bij de jongen thuis op de bank. 'Het was duidelijk dat we in deze jongen moesten investeren om te voorkomen dat hij verder zou afglijden', herinnert hij zich. 'Je wil toch het allerbeste voor zo'n ventje, en voor zijn moeder natuurlijk. Dus ik zei: 'Wil je een cel vanbinnen zien? Kom maar mee!' En zo nam ik hem mee naar het bureau voor een rondleiding.'

Sneller signaleren

Snel signaleren, verschillende thema's aan elkaar koppelen en preventief handelen. Dat levert de samenwerking tussen het wijkteam en de wijkagenten op. Vooral de korte lijnen maken dit mogelijk volgens Arco. 'Veel meldingen komen bij de politie binnen via Veilig Thuis. Omdat het contact met Wendy's wijkteam zo goed is, pakken we snel de telefoon om een casus aan het team voor te leggen. Zij doen dat andersom ook

bij ons. We hebben veel aan elkaars advies.' Henny vult aan: 'Dat spiegelen is nuttig, want iedereen heeft zijn eigen expertise. We vullen elkaar aan in de behandeling op verschillende thema's, van ouderenzorg tot aan scheidingsproblemen.'

Thema's koppelen

Binnen het wijkteam kent iedereen de agenten. 'We maken dankbaar gebruik van de korte lijnen', vertelt Wendy. 'En de samenwerking tussen



“Je wilt het allerbeste voor zo’n ventje, en voor zijn moeder natuurlijk ,

Het verhaal van de wijkagenten

de twee teams gaat verder dan elkaar adviseren. We betrekken elkaar ook bij zaken als we vinden dat de Rotterdammer daar belang bij heeft.' Zoals in het geval van de jongen die leek af te glijden. Arco gaf hem het telefoonnummer van het meldpunt. 'Hij zei dat de jongen moest bellen als hij iets moest doen waar hij zich niet prettig voelde. Dat kon ook anoniem.'

Preventief handelen

'Als we vooraf aan een huisbezoek twijfelen aan onze veiligheid, dan vragen we de wijkagenten om met ons mee te gaan', vertelt Wendy. En ja, in veel gevallen maakt het indruk als de wijkagenten voor de deur staan. Henny: 'Dat is ook de bedoeling. Tegelijkertijd heeft het hopelijk een preventief effect. We leggen uit wat de gevolgen zijn als het gedrag niet verandert. Maar we benadrukken ook dat wij er zijn om te helpen. Als we voor jongeren komen, maakt ons bezoek ook vaak indruk op de ouders. Het laat de noodzaak zien van strenger optreden, ook van hun kant. We laten altijd ons nummer achter en drukken de ouders op het hart dat ze ons kunnen bellen als dat nodig is.'

Ondanks alle inspanningen van Wendy, Arco en Henny koos de jongen toch voor een ander pad. Arco: 'Een aantal jaar later kwam ik hem alsnog tegen in de cel. Helaas was hij er dit keer niet om alleen rond te neuzen.' Maar in veel gevallen werpt de samenwerking van het Wijkteam en de wijkagenten hun vruchten af. Dankzij snel signaleren, de samenwerking opzoeken en preventief handelen hebben al veel Rotterdammers met diverse problemen de juiste hulp gekregen.

“De samenwerking tussen het wijkteam en de wijkagenten gaat verder dan advies ,



Een veilig Rotterdam, een veilig thuis

Henny en Arco werken aan een veilig Rotterdam voor iedereen. Wendy wil dat elk gezin de zorg krijgt die nodig is voor een stabiele thuissituatie. Dus daar raken de vakgebieden elkaar. Of er verbeterpunten voor hun samenwerking zijn? Alle drie schudden ze hun hoofd. Wendy: 'Soms is het wel lastig dat we met een vrijwillig kader werken. Als de burger

geen hulp van ons of de agenten wil, dan houdt het op.' Henny heeft nog een procesmatige aanvulling. 'Vanwege de privacy zijn wij gebonden aan regels. Daardoor kunnen we vaak niet in detail treden over een zaak tegenover het wijkteam. Terwijl die informatie wel relevant is voor Wendy of een van haar collega's. En andersom geldt dat ook natuurlijk. Dat is nog wel eens schipperen.'

ROTTERDAMMER CISKA ENGEL WORDT BETER IN TAAL MET BETERINTAA.NU



Ciska Engel
**‘Je bent
nooit te oud
om te leren’**

Beter worden in taal biedt kansen voor de Rotterdammer. Of het nou gaat om werk vinden, de eigen financiën op orde hebben, kinderen opvoeden of gezond blijven.

Alle taallessen van de gemeente zijn gratis. Ken je iemand die het moeilijk vindt om belangrijke post te lezen? Of iemand die een bijsluiter niet kan lezen? Jij kunt helpen!

Bekijk alle gratis taallessen op beterintaal.nu en kies samen een geschikte eerste stap.

‘Het dilemma’ wijkteamleider Nesselande

Als wijkteammedewerker krijg je regelmatig eten aangeboden op huisbezoek. Echt van alles, van koekjes tot taartjes en hele maaltijden. Mensen geven mij ook weleens eten mee in een bakje. Omdat ik niet onbeleefd wil zijn, neem ik alles aan. Het is ook vaak lekker en zo lief bedoeld. Maar hoe kun je hier toch beleefd voor bedanken?

Asma Chouham, wijkteammedewerker Charlois

Zelf genieten

Ik kom dit soort situaties ook vaak tegen. Niet alleen met eten, maar ook met allerlei zelfgemaakte cadeaus, zoals breiwerkjes. Ik bedank altijd vriendelijk voor het eten en de spullen. Ik geef daarbij aan dat ik niet overal tegen kan, wat ook zo is, en ik verzoek de mensen om zelf van het eten te genieten of de burens er blij mee te maken.

Wel moet ik eerlijk zijn: een paar weken geleden kwam er een vader met zes chocoladerepen op kantoor. Hij liet ze achter en we konden er niet voor bedanken. Die hebben wij dus toch maar opgegeten met een paar collega's.

Michelle Driessen, wijkteammedewerker Charlois

Cultuur en hygiëne

In eerste instantie bedank ik altijd en geef ik aan dat het niet hoeft. Maar vanuit bepaalde culturen wordt er vaak toch aangedrongen. Dan voel ik per situatie aan of ik het eten alsnog kan weigeren of dat ik toch iets zal aannemen. Voor mij is zoiets niet zwart-wit, ik bepaal per situatie hoe ik erin sta. Daarnaast kijk ik naar de hygiëne, dat weegt zeker mee in mijn besluit. Als ik eten meekrijg, wil ik dat niet weigeren. Maar als dit vaker gebeurt, zal ik zeggen dat ik het niet op krijg en dat het dan zonde is. Iets in die trant.

Lianne Oosting, wijkteammedewerker Charlois

Net gegeten

Ik ben een tijd bezig geweest met een voedingscoach, dus toen had ik een strak schema qua eten. Dit gaf ik aan mensen door en dan was het vaak geen probleem. Maar nu geef ik vaak aan dat ik net gegeten of gedronken heb.

Miriam Hotting, wijkteammedewerker Prins Alexander

Lekker blijven

Als ik die vraag krijg, dan zeg ik vaak: 'Wat ontzettend lekker. Maar ik blijf zelf lekker door zo nu en dan iets af te slaan.' Of: 'Ik wil graag lekker in mijn vel blijven zitten, want dan kan ik u beter helpen.'

Bert van Oostenbrugge, wijkteammedewerker IJsselmonde

Geen koekje, wel koffie

In de praktijk zeg ik tegen Rotterdammers: 'Voor mij geen koekjes, want ik heb vandaag nog vijf afspraken. Als ik bij iedereen een koekje neem, groei ik dicht.'

Een ander dilemma is koffiedrinken. Vooral als iemand weinig contacten heeft, kijkt de oudere al dagen naar je uit.

Ze bieden je dan graag koffie met een koekje (of gebakje) aan. Vooral als de koffie nog gezet moet worden is het trouwens verantwoord om de koffie wel te nemen.

Je ziet dan direct of de persoon de vaardigheden nog heeft om koffie te zetten. Als het kopje er niet zo fris uitziet, is het een tip om het met je linkerhand te pakken. Aan die kant van het kopje wordt het minst gedronken.

Annousehka Viergever, wijkteammedewerker Charlois

Liefdevol aanbod

Ik bedank meestal vriendelijk wanneer iemand mij eten aanbiedt tijdens een huisbezoek. Ik zeg dan dat ik al heb gegeten. Maar als ik eten krijg aangeboden om mee te nemen, dan zal ik dat niet zo snel weigeren, hoewel ik niet graag iets eet wat ik niet ken. Het is vaak gewoon een ontzettend liefdevol aanbod. Ik vind het ook wel kunnen trouwens: het zou anders zijn als mensen kostbare spullen of geld aanbieden.

Op afstand ————— én dichtbij

Anderhalf jaar geleden moest ik op de maandagmorgen altijd even opstarten. Vaak had ik een vol weekend achter de rug en een drukke werkweek voor de boeg. Sinds de coronapandemie zien mijn weekenden en werkweken er anders uit, net als die van veel anderen. Ook ik werk veel vanuit huis. Maar op maandagochtend stap ik fluitend uit bed, want dat is mijn vaste dag dat ik op kantoor mag werken!

De hulpverlening vanuit de wijkteams liep ook tijdens de pandemie gewoon door. Dus komen medewerkers soms naar kantoor voor afspraken of gaan ze op huisbezoek. Als wijkteamleiders hebben we een rooster opgesteld voor de aanwezigheid op kantoor. Zo zorgen we ervoor dat er altijd een teamleider aanwezig is voor vragen, overleg of een luisterend oor.

In de tweede lockdown merkte ik dat medewerkers het steeds zwaarder vonden om vanuit huis te werken. De korte dagen en het gebrek aan zicht op enige versoepelingen drukten soms zwaar. Tegelijkertijd leverde deze situatie ook mooie en intieme gesprekken op over onderwerpen die anders niet zo snel aan de orde zouden komen. Zo vertelde een medewerker hoe ze verlies en rouw toch een plek kon geven terwijl ze vanwege de coronamaatregelen maar weinig familie kon zien. Een andere collega vertelde hoe ze iedere dag met haar partner meefietst naar zijn werk om een frisse neus te halen voordat thuis de laptop weer aangaat.

Het lukt gelukkig wel om de nieuwe collega's die in mijn wijkteam starten het gevoel te geven dat ze starten in een team met collega's en niet alleen een scherm met gezichten. Doordat we zoveel mogelijk thuiswerken, blijft het belangrijk dat we elkaar actief opzoeken. Dat doen we door een-op-een buiten af te spreken voor een wandeling, persoonlijke zaken te blijven delen, kaartjes te sturen

naar elkaar en af en toe een informele borrel via Teams. Ook de contacten met de netwerkpartners blijven we actief onderhouden.

Dezelfde worsteling zien we ook bij onze cliënten terug. Verlies van inkomsten, psychische problemen en kinderen die niet naar school kunnen zijn allemaal factoren die de spanning in huis doen oplopen. Zo vertelde een medewerker hoe ze tijdens het videobellen zag dat een jongen bij iedere vraag angstig naar één van zijn ouders keek voordat hij antwoord gaf. Dat signaal was voor haar een reden om, na intern overleg, toch met een collega op huisbezoek te gaan. Met een mondkapje op en op gepaste afstand konden ze tijdens het gesprek de vinger leggen op de spanning en de problemen in het gezin. Waar ouders eerst wantrouwend waren richting het wijkteam voelden zij nu begrip en aansluiting waardoor onze begeleiding opgestart kon worden.

En daarmee komen we uit op de belangrijkste drijfveer in mijn werk; iedere dag opnieuw proberen om de medewerkers in mijn wijkteam in staat te stellen de Rotterdamse burger zo goed mogelijk te helpen. En dat lukt ze mooi iedere dag weer!

SUSAN SLIEP
wijkteamleider Nieuwe Westen

* Wijkteammedewerkers vertellen, p. 52



'Je bent een wandelende

informatiebalie'

Luisteren, praten en helpen. De baan als huismeester in Berlagehof, de seniorenflat in Prins Alexander, is André Hopstaken op het lijf geschreven. Hij houdt toezicht op de flat en de directe woonomgeving. En hij schakelt dagelijks met organisaties als Stedin, de gemeente, zorginstellingen en het wijkteam om bewoners bij te staan. 'Wat ik kan regelen voor ze, doe ik meteen.'

'Wacht maar even', gebaart André in de ontvangsthall naar een bewoonster. De huismeester zit met een oor aan de telefoon terwijl de bewoonster het gesprek aandachtig volgt. 'Ze komen kijken hoor', vertelt André als hij ophangt. Opgelucht gaat een duim omhoog. 'Kapotte thermostaat. De kraan geeft alleen koud water, daar word je niet warm van', grapt hij later.

SORgeloos wonen

André is vanuit woningcorporatie SOR hét aanspreekpunt bij storingen of andere problemen in de flat. Hij beheert naast Berlagehof nog vier andere locaties in Het Lage Land. 'Ik zorg ervoor dat de gebouwen en de omgeving er netjes bij liggen. Ik check elke dag of de verlichting overal werkt en zet de containers buiten.'

‘Ik laat een 80-jarige niet op een laddertje staan,’

De bewoners weten André goed te vinden: 'Je bent een wandelende informatiebalie. Bewoners spreken me aan of bellen me als er iets is. Als er bijvoorbeeld ergens een rookmelder piept, dan vervang ik meteen de batterij. Ik laat een 80-jarige niet op een laddertje staan.'

Als huismeester vervult André ook een belangrijke sociale functie: 'Laatst kreeg ik een melding van een

bewoner. Hij zei dat een lichtschaaklaar lichtflitsen gaf en de videofoon niet werkte. Dit klopte niet en ik voelde dat het niet goed ging met deze bewoner. Ik schakelde toen het wijkteam in, waarna maatschappelijk werker Miriam Hotting bij de bewoner is langsgeslagen. Is een bewoner eenzaam of in de war, dan trek ik meteen aan de bel. Ook met de zorgverleners Humanitas en Aafje heb ik nauw contact.'



‘Ik help graag, luister goed en praat makkelijk. Het belangrijkste is dat mensen hier een thuisgevoel hebben.’

Zo gepiept

Over de omgeving van de flats heeft André korte lijntjes met wijkregisseur Jeanette Spetters: 'We overleggen bijvoorbeeld over afval naast grondcontainers, ongelijke bestrating door boomwortels en contact met boa's. Na een melding komt Jeanette vaak even kijken.' Een melding over gedumpte fietswrakken geeft André door via de MeldR-app: 'En meteen diezelfde dag wordt er actie ondernomen. Zo gepiept! Bij geluidsoverlast of overlast door hangjongeren kan ik de wijkagenten bellen', vertelt hij. 'Maar dat doe ik niet gauw hoor, die gasten hebben het loeidruk!'

Als mensen hulp nodig hebben of vrijwilligerswerk willen doen, verwijst André naar Miriam van het wijkteam: 'Zij zit vaak in het buurt-huis. Daar heb ik dan een spontaan koffiemomentje met haar om de buurt even door te spreken. Het contact met én tussen de bewoners onderling mag wat mij betreft intensiever. Corona gooide veel roet in het eten. Zo zijn er geen activiteiten en alle ontmoetingsplekken zijn dicht. Een grote domper. Ik hang zelf flyers op met informatie over hulplijnen en boodschappen-diensten, zodat buurtbewoners elkaar kunnen helpen. Ik mis de

koffiemomentjes met mijn collega's, maar we spreken elkaar gelukkig veel online.'

Thuisgevoel

André zit in woongebouw Berlagehof goed op zijn plek: 'Ik help graag, luister goed en praat makkelijk. Het belangrijkste is dat mensen hier een thuisgevoel hebben. En dat doe ik samen met collega's, bewoners, alle vrijwilligers en het verzorgend personeel. Niet lullen maar poetsen is de Rotterdamse mentaliteit. Die is hier goed te merken!'



Wij(k)verhaal DE DOOD HERENIGT



* We vroegen aan wijkcoach Abdelaziz el Hachoui uit de wijk Kralingen-Crooswijk welk verhaal hem het meest is bijgebleven. Hij hoeft niet lang na te denken: ‘Oh, dat is dat verhaal van die eenzame oude vrouw met psychiatrische problemen.’

‘De dame in kwestie bezocht regelmatig een psychiater en kreeg hulp van een sociaal verpleegkundige. Maar ze schold de psychiater en de verpleegkundige regelmatig flink de huid vol. Dat had natuurlijk met haar ziekte te maken, maar op een dag was zelfs voor hen de maat vol. Mevrouw kreeg een brief thuis dat ze haar niet meer konden helpen op deze manier. Samen met de verpleegkundige ben ik toen bij mevrouw langsgegaan en hebben we lang gepraat. Na dat gesprek ging het gelukkig een stuk beter. We bleven contact houden.’

Gratis verhuizing

‘Op een dag moest ze verhuizen, ze kon de trap niet meer op. Er moest dus worden uitgekeken naar een speciale

‘Tot mijn verbazing waren alle mensen met wie ze altijd ruzie had op haar begrafenis’

woning. Zelf kon ze dat niet regelen. En hoe betaal je zoiets als je helemaal geen geld hebt? Eerst regelde ik voor haar een urgentie voor een aangepaste woning en toen heb ik de stoute schoenen aangetrokken en een verhuisbedrijf uit Crooswijk gebeld. Mijn collega's verklaarden mij voor gek, maar ik vroeg de secretaresse mij door te verbinden met de directeur en dat lukte! Ik legde hem de situatie uit en hij bood aan mevrouw gratis te verhuizen. Dat was zo fijn!’

‘De woning waar de oude dame naartoe verhuisde was nog helemaal kaal. Er lag niets op de vloer. We hebben toen uit het maatwerkbudget, een soort noodpotje, zeil voor op de vloer betaald. Je kunt bij de gemeente een geldbedrag aanvragen voor dit soort gevallen, maar dat duurt soms wat lang. Omdat mevrouw binnen twee weken haar huis uit moest, besloten we het zo op te lossen.’

Begrafenis

‘De verpleegkundige en ik hielden haar altijd een beetje in de gaten en op een dag kreeg ik een telefoontje van de sociaal verpleegkundige. Mevrouw was overleden. Samen zijn we toen naar de begrafenis gegaan. We verwachtten eigenlijk niemand te zien op de begraafplaats, maar tot onze verbazing waren al die mensen, met wie ze altijd ruzie had, aanwezig. De dood herenigt.’



**Waarom
werk je in het
wijkteam?**

BARBARA FRANSSEN

wijkteammedewerker
van ketenpartner MEE,
Delfshaven

‘Vanuit stichting MEE werk ik in een van de wijkteams in Delfshaven. Dat is een mooie locatie: ik stap er makkelijk op de fiets om even door de wijk te rijden en de bewoners beter te leren kennen. Er spelen helaas wel grote problemen. Daardoor kan ik mijn kennis en ervaring goed gebruiken, onder andere op het gebied van financiën, gespreks- en motivatietechnieken, het herkennen van bepaald gedrag en het inschatten van de ernst van een probleem. En als ik het even niet weet, dan zijn er genoeg behulpzame collega's met specifieke vakkennis.’

‘De kennis van stichting MEE zet ik in om volwassenen met een beperking een stapje vooruit te helpen. Ook bied ik een luisterend oor aan cliënten en verplaats ik me in hun verhaal.’

Als echte netwerker volg ik de activiteiten van het wijknetwerk. Ik ben gedreven om mijn werk goed te doen en pak de kansen die ik zie. Op die manier probeer ik alle mogelijke verbeteringen voor een cliënt te bereiken. Mijn werk geeft me veel voldoening. Ik ben analytisch ingesteld en kan goed zelfstandig werken. Maar ik ontmoet ook graag mensen uit verschillende culturen en verlies het menselijke aspect niet uit het oog. Dat zijn belangrijke kwaliteiten voor in het wijkteam.’

‘Werken in het wijkteam voelt voor mij als een match van honderd procent. Het werk sluit aan op mijn achtergrond in de pedagogiek en toegepaste psychologie, en het is mooi om bij te dragen aan betere omstandigheden voor bewoners in onze wijk. En wat ik ook erg waardeer is het trainingsaanbod vanuit MEE en de gemeente. Daarmee kan ik mijn kennis verder uitbreiden.’

‘ Zorg dichterbij mensen brengen, toegankelijker en eenvoudiger maken. Dat was de gedachte achter de inzet van wijkteams in Rotterdam. Echt mooi en indrukwekkend wat er in Rotterdam daarvoor de afgelopen jaren is neergezet. Maar ook een gedachte om continu scherp op te blijven: staan de mensen nog steeds centraal? ’

Hugo de Jonge

demissionair minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

De wereld aan je voeten



Gewoon in Rotterdam

Een Rotterdams hart omarmt iedereen | www.gewooninrotterdam.nl



'Die scootmobiel is goud waard'

Verschillende hulpverleners in het wijkteam zetten zich in voor de ouderen in Rotterdam. Hamid Azaimi werkt als ouderenwerker bij de wijkteams in Afrikaanderwijk en Feijenoord. Mooi en dankbaar werk vindt hij het: 'Ouderen zijn een beetje een vergeten doelgroep. Ik steek mijn handen graag uit de mouwen om voor hen zorg en ondersteuning dichtbij huis te organiseren.'

Het verhaal van de wijkagenten, p. 22 - 25 *

Het werken met ouderen geeft Hamid voldoening: 'Ik probeer goed te luisteren waar ouderen behoefte aan hebben. Zowel mentaal als maatschappelijk komt er veel kijken bij ouderenzorg. Zo zie ik het bijvoorbeeld als mijn missie om eenzaamheid bij ouderen te bestrijden, door meer sociale contacten voor hen te regelen. Dat kan door een leuke dagbesteding te zoeken, zoals puzzelen, een stukje wandelen of andere activiteiten. Ook help ik ouderen om mobiel te blijven. Daardoor kunnen ze zelfstandig wonen en onbezorgd hun dagelijkse dingen blijven doen.'

Terug naar de havens van vroeger

Veel ervaringen in zijn werk hebben indruk op Hamid gemaakt. Maar Piet, voormalig cliënt en bewoner van Afrikaanderwijk, is hem het meest van iedereen bijgebleven: 'Ik leerde Piet kennen toen ik net in dienst was bij het wijkteam, in januari 2019. Helaas is hij afgelopen jaar aan darmkanker overleden. Hij zorgde jarenlang voor zijn zieke moeder. Toen zij overleed en hij met pensioen ging, werd zijn vrouw ziek en zorgde hij voor haar.'

'Piet kampte toen ook al met zijn eigen ziekte en zijn familiekring werd steeds kleiner. Ik ging regelmatig langs bij Piet om te kijken of hij iets nodig had en voor een praatje. Hij heeft altijd in de haven van Rotterdam gewerkt en de hele wereld overgevaren. Over zijn avonturen uit die tijd kon hij boeiend vertellen. Dan werd hij een andere man. Zijn ogen lichtten op en dan zag ik weer een beetje die stoere zeebonk van vroeger.'

Over de drempel komen

Kort nadat zijn vrouw overleed, kreeg Piet de diagnose darmkanker. Aan het begin van de coronacrisis ging zijn gezondheid snel achteruit: 'In mei 2020 hoorde hij dat hij uitbehandeld was. Toen ik hem een maand later opzocht, zag ik dat het niet goed met hem ging. Ik vroeg

hem wat hij nodig had om toch energiek en actief te blijven. "Ik doe een moord voor een scooter", zei hij. "Dan kan ik weer naar de haven."

De scooter was snel aangevraagd, maar het lukte Piet niet om deze veilig te stallen. De drempels, bij de voordeur van zijn eengezinswoning en bij de berging achter zijn huis, waren te hoog om overheen te rijden. Zodoende stond de scooter inmiddels klaar, maar kon Piet hem nergens kwijt. 'Ik deed daarom een aanvraag bij Vestia om de drempels aan te passen, maar dat was niet één twee drie geregeld. De tijd drong. Als er niet snel een oplossing kwam, had Piet niets meer aan zijn scooter. Toen kwam ik op het idee om drempelhulpen voor de scooter te bestellen via de thuiszorg. Voor een relatief klein bedrag was het toen snel geregeld.'

Jong en oud, samen goud

'In de tijd die hem nog restte, genoot Piet enorm van zijn scooter. Hij ging er dagelijks mee naar de havens van Rotterdam, weer of geen weer. Ik wilde ook dat Piet vaker onder de mensen zou zijn, dus meldde ik hem aan voor het project Jong en Oud. Daarbij worden kinderen uit groep 6 van de basisschool een-op-een gekoppeld aan een oudere in de wijk. Samen bezochten ze plekken die belangrijk voor hen waren en vertelden elkaar daarover. Piet bezocht met 'zijn' Marokkaanse jongetje achter op de scooter de speeltuin en het clubhuis van Feyenoord. Piet nam hem op zijn beurt natuurlijk mee naar de haven om boten te kijken. Ze vonden het allebei prachtig.'

“In de tijd die hem
nog restte, genoot
Piet enorm van zijn
scooter,”



Een netwerk van professionals



TOM BOXMAN
buurtwerker bij
Stichting Buurtwerk

bij Checkpoint Alexander

Checkpoint Alexander is een inlooppunt in het huis van de wijk. Hier kunnen bewoners terecht met vragen, bijvoorbeeld over administratie, financiën of vrijwilligerswerk. Op die manier komen zij op een laagdrempelige manier in contact met de sociale partners in de wijk. En daar draait het om: als de juiste verbindingen worden gelegd, komt een oplossing voor de problemen dichterbij.

Om hulp vragen is voor veel mensen niet makkelijk. Als buurtwerker bij stichting Buurtwerk wil Tom Boxman de drempel voor hen verlagen. Daarom bedacht hij samen met DOCK Checkpoint. ‘Checkpoint Alexander is een initiatief van Buurtwerk en DOCK, een moederorganisatie van de wijkteams. Tijdens de spreekuren op dinsdag, woensdag en donderdag kunnen buurtbewoners met vragen bij ons terecht, bijvoorbeeld over financiën en administratie, aanvragen bij de gemeente en sollicitaties’, legt hij uit.

Een eerste contact

Veel mensen kloppen aan met dat soort vragen. ‘Daar help ik natuurlijk graag bij, maar daarnaast is het een goede manier om het eerste contact te leggen’, merkt Tom. ‘Soms speelt er namelijk meer op de achtergrond. Ik heb dan niet altijd zelf de kennis om iemand verder te helpen. Daarom is het zo goed dat er ook iemand van het wijkteam in het Huis van de Wijk zit, zoals Gül.’

Verborgen verdriet

Gül Korumaz is regelmatig in het Huis van de Wijk te vinden. ‘De samenwerking in Checkpoint is waardevol, we vullen elkaar aan’, vindt ze. ‘Zo kwam er eens een man bij Tom klagen over zijn tuin. Die bezorgde hem stress. Tom stelde daarom voor om de tuin op te knappen. Geweldig, zou je

zeggen, maar de man toonde geen interesse. Ik vroeg daarom: hoe is het met uw vrouw? Toen kwam het verdriet van deze man naar buiten, want zijn vrouw was ziek. Zijn praktische vraag had hem bij ons gebracht, maar nu ontdekten we wat hij en zijn vrouw eigenlijk nodig hadden.’

Een netwerk om de cliënt

‘Alles in ons werk draait om contacten’, vertelt Hatem, die ook maatschappelijk werker is in het wijkteam.

‘Allereerst met het verwijzend netwerk: scholen, woningcorporaties en andere maatschappelijke partijen weten vaak goed wie er een steun in de rug kan gebruiken. Maar ook als ik een cliënt begeleid, leg ik vooral verbindingen. Pas als er een netwerk van professionals, vrienden of familie om een cliënt heen staat, is het wijkteam niet meer nodig. En Checkpoint maakt duidelijk dat de samenwerking tussen sociale partners ook onmisbaar is!’



Checkpoint Zevenkamp

→ Dinsdag van 10:00 tot 13:00 uur
→ Ambachtsplein 141

Checkpoint Ommoord

→ Woensdag van 12:00 tot 15:00 uur
→ Sigrid Undsetweg 300

Checkpoint Lage Land

→ Vrijdag van 13:00 tot 15:30 uur
→ Remmet van Milplaats 15

Voor een afspraak kun je op maandag tot en met vrijdag bellen met Eric Scheelbeek (06 - 57 775 72 60) of Tom Boxman (06 - 13 77 74 47).

Buurtwerk werkt aan sterke buurten, door ontmoeting en samenwerking voor mensen mogelijk te maken. Midden in de wijk zoekt de organisatie bij bewoners naar hun kracht. Hoe kunnen zij hun eigen situatie verbeteren en ook de wijk? In Checkpoint Alexander werkt Buurtwerk in opdracht van de gemeente Rotterdam.

DOCK is een organisatie die mensen helpt om hun eigen leven en dat van anderen te verbeteren. Ieder mens heeft talenten om in te zetten, voor zichzelf en voor anderen. Medewerkers van DOCK ondersteunen Rotterdammers in het nemen van initiatieven. DOCK is een van de moederorganisaties van het wijkteam.



Waarom werk je in het wijkteam?

MARC WELTEN
jongerencoach bij
ketenpartner Enver

‘Vanuit mijn moederorganisatie Enver werk ik in wijkteam Rozenburg als jongerencoach. Twee jaar geleden maakte ik verplicht de overstap hiernaartoe vanwege bezuinigingen in het residentiële (crisis)jongerenwerk.’

‘Gelukkig bleef mijn affiniteit met de doelgroep, waar ik toen al dertig jaar voor werkte. Jongeren zijn mijn passie. Steeds weer vind ik het een uitdaging om hun vertrouwen te winnen, ze in hun kracht te zetten en ze te laten ervaren waartoe ze in staat zijn. Met die ervaring en kennis kunnen ze zelf werken aan hun eigen ontwikkeling of de oplossing van hun problemen. In het dorpse Rozenburg ligt er een extra uitdaging, omdat er voor de jongeren daar minder mogelijkheden zijn dan in het stadse Rotterdam.’

‘Als jongerencoach in het wijkteam begeleid ik de jongeren in eerste instantie alleen. Maar in het wijkteam zitten collega’s met uiteenlopende kennis en ervaring, waar ik ook gebruik van kan maken. Dat is volgens mij de kracht van het wijkteam: er is veel diversiteit, kennis, betrokkenheid en collegialiteit. Dat verhoogt de kwaliteit van mijn werk.’

‘In onze wijk leeft een sterke Rozenburgse identiteit. Dat geeft een extra dimensie in het contact met de bewoners en dus ook met de jongeren. Het is soms een uitdaging, maar die ga ik graag aan. Ik zet mij als jongerencoach iedere dag volop in voor de jongeren van Rozenburg en Pernis.’

* Wijkteammedewerker Zeki, p.51

Verzamelaar



Een paar maanden geleden mocht ik als nieuwbakken directeur op werkbezoek naar Ommoord, waar ik meeliep met ouderenwerker Laurie Deelen. We bezochten een man van 86 jaar, ik noem hem meneer Van Bergen. Hij woont op een van de bovenste etages van een flat met een fantastisch uitzicht. Hij had echter weinig oog voor dit panorama; hij was vooral apetrots op de fonkelnieuwe stofzuiger die hij had gekocht en die prominent midden in zijn appartement stond.

JOSINE MEURS

Directeur Maatschappelijke ondersteuning in de wijk

Wat was het verhaal? De woningcorporatie had een tijdje geleden contact opgenomen met het wijkteam. Meneer van Bergen was namelijk een hoarder, een verzamelaar. Hij had zo veel spullen verzameld in zijn woning dat die eigenlijk niet meer bewoonbaar was. De corporatie had het idee dat hij niet meer zelfstandig kon wonen en ondersteund moest worden naar een andere woonvorm. Toen heeft het wijkteam samen met Meneer van Bergen, de corporatie en anderen, onder wie een zeer behulpzame buurman, orde geschapen in de chaos van administratie en spullen. Zo zetten ze zijn leven weer op de rit. Toen wij hem bezochten, was een groot deel van zijn woning goed opgeruimd en was hij in zijn hoofd al druk bezig met de verkiezingen. En met zijn stofzuiger natuurlijk: hij had die ochtend alweer een rondje gedaan.

Als nieuwe directeur van de wijkteams krijg ik een stortvloed van informatie over me heen. Ook heel veel cijfers. Achter al die cijfers gaan Rotterdammers schuil en meestal ook acties van de wijkteammedewerkers. Ik ben daar de afgelopen tijd behoorlijk van onder de indruk geraakt. Maar ontmoetingen zoals die met Laurie en meneer Van Bergen maken nog veel meer indruk. Ik zal deze ontmoetingen ook na mijn inwerkperiode blijven opzoeken. Ik word ook een verzamelaar: een verzamelaar van ontmoetingen die het verhaal vertellen van de wijkteams en de Rotterdammers voor wie we ons inzetten.

De moederorganisaties

van de wijkteams zijn:

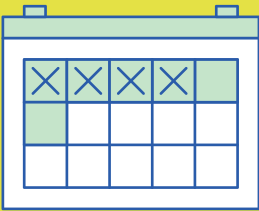
SOLEN HEFGROEP – PARNASSIA GROEP – YOUZ – ANTES – FUTURO

ENVER – MEE – PAMEIJER – MIDDIN – DOCK – CVD – WMO RADAR



12.000
Rotterdamers
geholpen

In 2020 hebben de wijkteams 12.000 Rotterdamers geholpen met hun problemen. Daarmee hebben we hun leven weer op de rails gekregen.



Volwassenen
3 tot 6 maanden
begeleiding

Bij kinderen, jongeren en gezinnen zijn dat meestal 9 tot 12 maanden.

7789
cliënten
naar het
wijkteam



Het netwerk in de wijk, met bijvoorbeeld huisartsen, scholen, woningcorporaties en meer, is onmisbaar voor de wijkteams. In 2020 verwees het wijknetwerk 7789 cliënten door naar het wijkteam.

**In de wijkteams
vind je verschillende
expertises**

✓ Jeugdhulp en hulp bij opvoeden

✓ Financiën en schulden

✓ Werk en dagbesteding

✓ Wonen

✓ Volwassenen en kinderen met een beperking

✓ Huiselijk geweld

✓ Geestelijke gezondheidszorg

✓ Ouderen

✓ Verslavingen



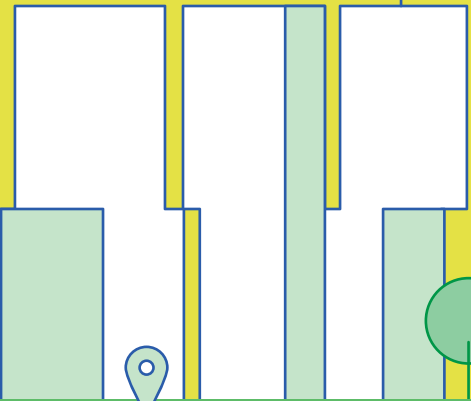
Ruim 800
medewerkers



14
R'damse
gebieden

43

wijk-
teams



Wijkteammedewerkers vertellen: 'het mooiste aan mijn werk...'

Wijkteammedewerkers zijn trots op hun werk. Samen helpen zij Rotterdammers hun leven weer op de rit te krijgen. Maar wat vinden zij het mooiste aan hun werk?

Abdelaziz

'Ik kan het probleem niet altijd oplossen. Soms ben ik al blij als ik ervoor kan zorgen dat de situatie stabiel blijft en niet escaleert. Daar gaat het uiteindelijk om in mijn vak: ik wil de stress voor bewoners verminderen.'

Claudia

'Het lukt je niet om de Rotterdammer te helpen als wijkteammedewerker alleen. We zijn maar een onderdeel van het netwerk van de cliënt. Alleen samen – én met de cliënt zelf – kunnen we aan oplossingen werken.'

Rebecca

'Iedereen wil gezien worden. Sommige mensen verzuipen in een groep en dan zeggen ze niets meer. Ik kies daarom voor de ambulante zorg bij mensen thuis. Eén op één kun je mensen echte, persoonlijke aandacht geven.'

Ali

'Waar ik het voor doe? De grote waardering en de glimlach van een cliënt nadat je ergens mee hebt geholpen. Daarvoor kom ik heel graag heel vroeg mijn bed uit.'

Linda

'Ik heb een keer een bos bloemen gekregen van een cliënt die ik vier jaar geleden heb geholpen met zijn schuldenproblematiek. Als ik bedenken dat hij zo'n bedrag eerst absoluut niet kon missen, dan ben ik extra dankbaar.'

Miriam

'Ook in coronatijd zag je mooie dingen ontstaan in de wijk. Collega's zoeken met man en macht naar creatieve oplossingen om contact met de mensen te houden. Wij blijven ze helpen, ook op afstand.'

Huiselijk geweld

aanpakken en voorkomen

De Rotterdamse aanpak van huiselijk geweld kreeg vorig jaar pittige kritiek. Het Verwey-Jonker Instituut wees in een rapport onder andere op de lange doorlooptijden en slechte samenwerking tussen verschillende instanties. Reden dus voor de gemeente en betrokken organisaties om nóg harder naar oplossingen te zoeken voor deze knelpunten.

Situaties met huiselijk geweld zijn vaak complex, en de oplossing dus ook. De aanpak ervan vraagt om veel kennis vanuit verschillende vakgebieden. 'Helaas lukt het niet altijd om de juiste specialisten bij een casus te betrekken', vertelt Eveline Kentie, programma-manager van het verandertraject huiselijk geweld. 'Instanties werken vaak vanuit hun eigen kader, waarin het probleem van huiselijk geweld niet altijd centraal staat.'

'Denk bijvoorbeeld aan een mevrouw die slachtoffer is van huiselijk geweld, maar met haar kinderen al uit huis weg is. Het directe gevaar van geweld is

daardoor geweken en het lijkt alsof ze alleen onderdak nodig heeft’, legt Eveline uit. ‘Maar eigenlijk heeft ze meer begeleiding nodig, bijvoorbeeld om het geweld samen met haar kinderen te verwerken. En om te voorkomen dat het geweld zich herhaalt.’

Weten waar iemand terecht kan

Zoekt deze mevrouw hulp bij de gemeente, dan raakt ze volgens het rapport al snel verdwaald tussen alle loketten. ‘Vaak helpt een loket namelijk maar bij één van haar vragen, bijvoorbeeld over onderdak’, vertelt Eveline. ‘Als de verschillende afdelingen van de gemeente en andere organisaties meer samenwerken, dan hebben zij sneller in beeld wat een Rotterdammer nog meer nodig heeft.’

Medewerkers van verschillende loketten moeten elkaar dan wel weten te vinden. ‘Daarom is het nu zaak om een overzichtelijk netwerk van hulpprofessionals op te bouwen’, vindt Eveline. ‘Zodat een hulpverlener die een probleem zelf niet kan oplossen, weet waar de cliënt wel terecht kan. Een gezin of slachtoffer laten we niet los, dat zou onverantwoord zijn.’

Huiselijk geweld kan iedereen overkomen

Waar praten we eigenlijk over bij huiselijk geweld? ‘Het gaat dan vooral om geweld in relaties van afhankelijkheid’, legt Eveline uit. ‘Dat kan fysiek en psychisch geweld zijn, dus zowel slaan als kleineren. Maar ook onderdrukking of je niet mogen ontwikkelen. Kinderen die geweld zien, kunnen psychische schade oplopen. Ook verwaarlozing valt



onder huiselijk geweld. Verder komt mishandeling van ouderen veel voor, door familieleden of zorgmedewerkers. En vergeet het stalken niet.’

Er zijn dus veel verschillende vormen van geweld die iedereen, ongeacht leeftijd of achtergrond, kunnen overkomen. Zowel vrouwen als mannen kunnen er slachtoffer van worden. Eveline: ‘Gender en de manier waarop er over vrouwen wordt gedacht spelen wel vaak een rol. Geweld tegen vrouwen wordt in onze samenleving terecht steeds meer als een maatschappelijk probleem gezien.’

Meer kennis over huiselijk geweld

De uitkomsten van het Verwey-Jonkerrapport waren geen verrassing. Toen het verscheen, was de gemeente al bezig met een flinke verbeterslag. Wijkteamleden hebben nu meer kennis over huiselijk geweld. Ze krijgen extra trainingen om signalen ervan nog eerder op te pikken. Verder zijn er huiselijk geweld-

deskundigen aangesteld, die collega’s kunnen bijstaan als er geweld speelt bij cliënten thuis.

Na het verschijnen van het rapport organiseerden collega’s van de wijkteams, de Vraagwijzer en loketten samen met de huiselijk-gewelddeskundigen verschillende werksessies om verbeteringen van de aanpak te bepalen. ‘Dat deden we ook samen met organisaties voor vrouwenopvang, de politie en Veilig Thuis’, vertelt Eveline. ‘In de sessies maakten we plannen om de aanbevelingen uit het rapport te realiseren. Dit leverde een aantal verbeterscenario’s op, die door de politiek zijn goedgekeurd. Inmiddels zijn we bezig met de uitvoering. Onze belangrijkste doelen zijn: snelle en gemakkelijke toegang tot hulp, regie op de casuïstiek, stevige zorg en een veilig netwerk op gebiedsniveau, waarin we kunnen samenwerken om cliënten te helpen. We streven ernaar om het grootste deel van de verbeteringen binnen twee jaar te realiseren.’

Huiselijk geweld en kindermishandeling

Waar loop je tegenaan als wijkteamlid?

‘Het verbeteringsprogramma is doelgericht. Het draait om de mensen die dagelijks hard werken om huiselijk geweld en kindermishandeling te voorkomen en de slachtoffers te helpen’, benadrukt Eveline. ‘De wijkteammedewerkers spelen hierin een belangrijke rol, dus is het belangrijk dat zij laten weten waar ze tegenaan lopen. Op de RIO-pagina Huiselijk geweld en kindermishandeling kunnen zij onze voortgang volgen.’

Bij het verbeteren van onze aanpak van huiselijk geweld kunnen we veel leren van elkaars ervaringen. Werk je in het wijkteam en loop je ergens tegenaan als je hulp snel en toegankelijk wilt maken, in de casusregie of in de samenwerking met het regionale netwerk bijvoorbeeld? Dan horen we het graag via je wijkteamleider.

Verweij-Jonkerrapport?

In 2019 werd Rotterdam opgeschrikt door de dood van drie vrouwen. Ieder een eigen verhaal, maar als gemene deler ‘gedood door een man, een bekende van het slachtoffer’. Een drukbezochte stille tocht volgde, georganiseerd door een aantal maatschappelijke organisaties in de stad. De oproep vanuit Rotterdammers en de politiek was: er moet verandering komen in de aanpak van huiselijk geweld in Rotterdam. De politiek gaf toen opdracht tot het Verwey-Jonkerrapport.



Waarom werk je in het wijkteam?

ZEKI CELIKKAYA

wijkteammedewerker bij ketenpartner SOL, Spangen en Oud Mathenesse-Witte Dorp

‘Al meer dan twintig jaar werk ik als ouderenwerker in Delfshaven. Daar ondersteun ik ouderen op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Ik ben met name gespecialiseerd in de begeleiding van kwetsbare ouderen, de bestrijding en preventie van sociaal isolement en het voorkomen van overbelasting van mantelzorgers.’

‘Begin 2015 vroeg SOL mij of ik in het wijkteam wilde gaan werken. Ik twijfelde geen seconde. Dankzij de combinatie van een gespecialiseerde organisatie en het wijkteam kan ik mijn expertise inzetten in mijn vertrouwde wijk. Het wijkteam weet wat er speelt en welke oplossingen er zijn.’

‘Dankzij de samenwerking met netwerkpartners in de wijk, zoals de huisarts, wijkagent, welzijnsorganisatie en wijkverpleegkundige, kunnen we onze zorg laagdrempelig aanbieden aan bewoners. Dit is precies wat ouderen nodig hebben: dat hun zaken worden opgepakt door een vertrouwd persoon, iemand die in de wijk bekend is.’

‘Ik doe mijn werk met plezier. Ik fiets of loop graag door de wijk en heb dan contact met de bewoners. Van kwetsbare ouderen hoor je niet veel in de samenleving. Ze vragen niet veel en zijn tevreden met kleine dingen. Het geeft mij voldoening als ik iets voor hen kan betekenen; hun dankbaarheid en glimlach geven mij energie. Als ik ‘s avonds thuiskom, weet ik dat ik iets heb gedaan dat ertoe doet.’

Wijkteammedewerker Amoeschka, p.21

HÉT CENTRUM

De Rotterdamse wijkteams zijn verdeeld over vier rayons: Noord Buiten, Zuid Buiten, Noord Binnen en Zuid Binnen. Hoe zien rayonmanagers Annekris van der Feer, Esther Visser, Ivana Ristic en Frederique Veldman de toekomst van de wijkteams voor zich?

Aan het eind van 2021 hebben we bereikt...

dat onze wijkteammedewerkers hét visitekaartje zijn voor zowel de Rotterdammer die hulp nodig heeft als het wijkteamnetwerk. We zien dat de samenwerking in de wijk vorm krijgt en dat onze medewerkers zinvolle contacten hebben en onderhouden. Dat is ontzettend waardevol voor een betere ondersteuning van de Rotterdammer.

We werken eraan om de uitvoering nog meer centraal te stellen en om signalen van wijkteammedewerkers sneller op te pakken. Dit moet van twee kanten komen, van rayonmanagement en wijkteammedewerkers. We willen als management dus ook beschikbaar en bereikbaar zijn voor medewerkers.

Daarnaast willen we wijkteammedewerkers meer laten meedenken en -praten over beslissingen. Dit is



recent nog gebeurd na het onderzoek van Verwey-Jonker over de rol van het wijkteam bij huiselijk geweld en kindermishandeling. Dat rapport is gebaseerd op interviews met wijkteammedewerkers.

Over vijf jaar...

'is het wijkteam hét centrum voor ondersteuning in de stad.' De afgelopen jaren zijn we uitgegroeid tot een volwassen organisatie met een stevige positie in het wijknetwerk. Onze rol wordt alleen maar belangrijker. We zien allerlei bewegingen die hiervoor zorgen.

Toekomstvisie Rayonmanagers

Hier zijn we trots op

Corona betekende voor iedereen een uitdaging. Ook voor ons. We zijn ongelooflijk trots op alle medewerkers die zich hard bleven maken voor hulp aan kwetsbare Rotterdammers. Zij hebben zich flexibel en creatief opgesteld. Ze hebben laten zien dat hulp aan de Rotterdammer te allen tijde door moet gaan.



Als wijkteams willen we blijven groeien

De wereld om ons heen verandert snel. De wijkteams kunnen en mogen niet achterblijven. Zo vraagt de nieuwe Rotterdamse schuldenaanpak een herverdeling in taken en rollen binnen de wijkteams. Ook zien we doorlopend het type vragen en de complexiteit ervan veranderen. Hierop moeten we onze toolbox en vaardigheden aanpassen.

Dit maakt het werk voor de wijkteams zo mooi

We zijn continu in de weer om de zorg voor kwetsbare Rotterdammers goed te organiseren samen met alle partners. Jaarlijks geven we duizenden mensen een duwtje in de rug. Dat geeft heel veel voldoening. Als wijkteam kunnen wij het verschil maken en dat zit soms in kleine dingen. Bijvoorbeeld als we iemand in contact brengen met de juiste partijen voor hulp bij schulden.

Het wijknetwerk is onmisbaar voor het wijkteam

Daar valt of staat het mee. We hebben elkaar nodig om kwetsbare Rotterdammers te vinden en te kunnen helpen. We moeten het netwerk van de Rotterdammers zelf ook niet onderschatten. Hun eigen netwerk is belangrijk en zetten we ook regelmatig in. Als hulpverlener ben je tijdelijk betrokken, maar het eigen netwerk is blijvend. Soms moet iemand ook leren om vragen te stellen aan de eigen omgeving, om zo zijn leven op de rails te houden.



ROTTERDAMMERS

Omdat ik Kees ben (ode aan het wijkteam)

Mijn contactpersoon vroeg:

‘Wil je wel ergens naartoe werken, Kees?’
 Aan het eind van elk gesprek controleerde ze mijn mobieltje.
 Of dat nog werkte. ‘Anders is contact onmogelijk.’
 Ik heb sowieso geleerd van mijn contactpersoon.
 Ze zei: ‘Ik ben, zeg maar, je router.’ Vond ik mooi. Van alle kanten
 kreeg ik tips over hoe ik mijn leven op de rails moest zetten.
 Alsof ik een treinstel was dat half gekanteld naast het spoor lag.
 Daarom zeker die vraag. Ik zat er doorheen, maar dat wende.
 Ik sliep op de grond, want daar word je hard van. Mijn contact-
 persoon zei dat ik een doel mis in mijn leven. Dat het leven meer is
 dan overleven. Of ik wel eens dood wilde. Toen liet ik mijn tattoo zien.
 Ze vroeg of ik een netwerk had. Dat mijn netwerk een handje helpen
 moest, omdat onze overheid dat handje zelf liever niet, enz.
 Netwerk, m’n neus. Welke vrienden? Toen sjoerde mijn contactpersoon
 een team van wijkprofs overeind. Met telefonische beroepen.

Zij was, zeg maar, mijn router. ‘Het draait bij ons om contacten,’ zei ze
 wanneer ze bij mij langskwam. Ze belde, appte, mailde met de dokter,
 de maatschappelijk werker, met juridische bijstand en de schuldhulp.
 Er kwam zelfs een agent aan te pas, omdat ik de deurwaarder stompte.
 Zo begon het eigenlijk. Ik had die gast gepakt en toen stond mijn vuist
 op zijn taas. Dat was misschien niet leuk voor de deurwaarder,
 maar ook niet leuk voor mij. Ik kon geeneens het internet betalen.
 Met wie kan je dan chatten. Ik maakte sowieso nooit enveloppen open.
 De kolere kreeg ik van de post. Door die stomp had ik wel aandacht.
 Ik zeg niet dat je eerst moet stompen. Sta je eenmaal bij je wijkteam
 op de radar, sta je zelf te kijken van zo’n wijkteam. Check 14010:
 die gaan vriendelijk aan je douwen. Ik was de casus van het wijkteam.
 Ik werd de ‘Keesload’ van mijn contactpersoon.
 Omdat ze mijn gootsteen had ontstopt vergaf ik haar die mop.
 Een wijkteam werkt tot je er zelf in gelooft. Dan gaan met die banaan.

En zelf weer verdergaan.

Nawoord

Rotterdam is een wereldstad. Je komt hier letterlijk mensen tegen uit alle culturen van de wereld. Maar sommige mensen zien we niet, of te weinig. Sommige mensen zitten ‘vast’ achter de voordeur. Ze zitten in de knel door problemen of financiële zorgen.

Gelukkig werken er zo’n achthonderd mensen in onze wijkteams en hebben we wijknetwerken. Oftewel: gelukkig hebben we jou! Want jij biedt een helpende hand aan deze mensen, namens de stad. Jullie brengen Rotterdammers bij de hulp die zij nodig hebben. Bij dezen wil ik jullie bedanken voor al die helpende handen in onze wijken.

We zijn in 2015 gestart met de wijkteams om zorg dichtbij de Rotterdammers te brengen. Daar kwam veel bij kijken, en vorig jaar kwam corona daar nog eens bovenop. Maar wij gaan samen

door. Zo krijgen professionals, om te beginnen in de wijken Spangen en Hillesluis, meer ruimte voor maatwerk. Dit is een voorbode voor de werkwijze in de hele stad. Door meer mandaat en verantwoordelijkheid bij het wijkteam te leggen willen we doorbraken organiseren voor Rotterdammers.

Ons doel blijft steeds hetzelfde, namelijk hulp op maat in de wijk. En er samen voor zorgen dat iedereen zoveel mogelijk mee kan doen, zelfs bij complexe problematiek. Want die mooie stad Rotterdam, dat zijn wij samen!

A portrait of Sven de Langen, a man with short brown hair and a beard, wearing a dark blue suit, white shirt, and brown tie. He is standing against a light-colored wall with horizontal lines.

Sven de Langen
Wethouder Volksgezondheid,
zorg, ouderen en sport

TROTS op de wijkteams.

Trots op alle medewerkers
die iedere dag hun mouwen
opstropen voor Rotterdammers.

Trots op de oplossingen die
zij samen met partners en
Rotterdammers vinden.

Want samen is een sleutelwoord
in hun werk: hand in hand
naar een betere toekomst.



**Hand in hand
naar een betere
toekomst**