

## *Slotpresentatie* *Project Het Gezicht van de zorgzame Buurt*



# 10 workshops

1. Gemeente Amsterdam, stadsdeel Oost
2. Gemeente Amsterdam, stadsdeel West
3. Gemeente Amsterdam, stadsdeel Zuid
4. Gemeente Amsterdam, stadsdeel Nieuw – West
5. Gemeente Amsterdam, Winkelcentrum Delflandplein
6. Rabobankmedewerkers, eerste groep, Amsterdam
7. Rabobankmedewerkers, tweede groep, Amsterdam
8. Gemeente Amstelveen, Wijkcentrum Alleman
9. Gemeente Amstelveen, Wijkcentrum De Bolder
10. Gemeente Uithoorn, Winkelcentrum Zijdelaan

# 12 ervaringsdeskundigen getraind



# Deelnemers

- 103 Winkeliers namen deel aan de workshops
- 28 Professionals namen deel aan de workshops



# Workshop

- Woordenwolk en/of continuüm denken.
- 2-3 ervaringsverhalen
- Ingebrachte casus
- Dialoog
- Hulpkaart bespreken

Voor winkeliers en ondernemers aan de Rijnstraat in Amsterdam

## Hoe omgaan met mensen met onbegrepen gedrag?



**Hoe maak je contact als je een persoon met onbegrepen gedrag opmerkt?**

- Bedenk, dat deze persoon het moeilijker heeft dan jij.
- Probeer contact te maken met een open, begripvolle houding
- Toon respect en wees oprecht, ruimhartig en zorgzaam.
- Neem de persoon serieus en spreek hem aan als mens, vraag naar zijn/haar naam.
- Mogelijke openingszinnen:  
Hoe gaat het met je? Kan ik u helpen? Ik zie dat u ....., klopt dat?
- Houd afstand, en wees geduldig. Raak de persoon niet aan, ook niet om gerust te stellen. Sommige mensen vinden aanraking niet prettig.

Benader de persoon alleen als de situatie veilig en hanteerbaar lijkt.  
Zo niet, breng jezelf en omstanders in veiligheid en bel 112.

**Rijn 58** tijdens kantooruren  
Inloop en koffie op de Rijnstraat 58. Iedereen uit de buurt welkom voor koffie, thee, een praatje, de krant, een spelletje! Medewerkers hebben kennis van de sociale kaart. Alle werkdagen van 9 -17 uur

**Hulpaanbod in de wijk** tijdens kantooruren 

Voor al je vragen, bijvoorbeeld als je moeite hebt financieel rond te komen, bij schulden, voor armoedeverzoeken, of als je meer sociale contacten wilt, een maatje (vrijwilliger) of zo lang mogelijk zelfstandig thuis wilt blijven wonen. Het Buurtteam helpt bij het regelen van hulpverlening en ondersteuning. Lekstraat 13A, tel: 020 2359 120, mail: rivierenbuurt@buurtteamamsterdamzuid.nl

**Meldpunt Zorg en Overlast van de GGD (Vangnet)** avond en weekend  
24/7 bereikbaar voor als je je zorgen maakt om een klant die psychische klachten heeft. Tel 020 – 5555555

**Lichthuis** vrijdag, zaterdag en zondag avond  
Een plek om even op adem te komen en voor sociaal contact. Sarphatistraat 41, Tel. 06 21378845

Het project 'Gezicht van de zorgzame buurt' wordt uitgevoerd door:



# Keurmerk Sociaal Filiaal



# Onderzoek naar opbrengst workshop

- Kennis over buurtteams en hulp in de wijk vergroot
- Gevoel van competentie vergroot in de omgang met personen met onbegrepen gedrag
- Meer begrip voor klanten met onbegrepen gedrag
- Meer handelingsperspectief
- Meerwaarde van ervaringsdeskundigen in training
- Nuttige Hulpkaart





# Successen

1. Workshops unaniem goed ontvangen
2. Ervaringsdeskundigen maakten indruk
3. Hulpkaart en keurmerk sociaal filiaal
4. Uitbreiding doelgroep naar banken
5. Samenwerking met GGZ-coaches en Buurtteam
6. Platform Veilig Ondernemen wil meer trainingen
7. Toegenomen kennis en begrip bij winkeliers
8. Sociale cohesie in de wijk

# Quotes van deelnemers

“Vooral de ervaring van de mensen hebben mij een heel andere kijk gegeven. Vaak vind je ze vervelend maar er zit veel meer achter het gedrag van die mensen.”

“Eindelijk een workshop waar we iets aan hebben.  
Heel veel dank.“

“Fijne workshop, vooral de verhalen van ervaringsdeskundigen. Met de hulpkaart kunnen we nog terugkijken op wat we hebben besproken.”

”Had ik dit eerder geweten dan had ik vroeger anders gehandeld”

# CONCLUSIES

- Nuttige workshops
- Bankmedewerkers hebben belangstelling
- PVO wil verder met ons
- Samenwerking met buurtteams en GGZ coaches is veel belovend
- Mooie aanzet voor buurtgerichte aanpak
- Er heerst nog veel verwarring en onbegrip onder winkeliers.

Dus: werk aan de winkel!

# AANBEVELINGEN

- Verspreid good practice in Kenniswerkplaats
- Bedenk creatieve manieren om winkeliers te bereiken
- Geen training over mensen met onbegrepen gedrag zonder ervaringsdeskundigen.
- Ga in gesprek met de HR-afdeling van winkelketens en banken. Zorg ervoor dat ze ervaringsdeskundigen betrekken bij hun trainingsprogramma's.
- Geef trainingen aan winkeliers in samenwerking met het lokale buurtteam en zorg voor een protocol van hoe bij diefstal te handelen.

# AANBEVELINGEN

- Richt een taskforce op over hoe omgaan met bedelaars. Verspreid informatie over uniforme aanpak onder burgers, winkeliers en handhavers.
- Verstevig de samenwerking tussen het sociaal domein en winkeliers. Laat ze op wijkniveau oplossingen vinden hoe om te gaan met “hun” kwetsbare klanten. Koelkast met overgebleven eten in de wijk, inloop met koffie op bepaalde plekken. Voedsel- en kledinginzameling en uitgiftepunten etc.

# AANBEVELINGEN

- Zorg voor meer opvang en inlooplekken die *buiten* kantooruren open zijn, zoals het Lichthuis in A'dam
- Opleiding van politieagenten en BOAs: bewustmaken dat uniform een enorm angstaanjagende trigger kan zijn voor een angstige of psychotische klant
- Betrek winkels bij buurtgerichte aanpak en werk samen met buurtteams en GGZ coaches
- Train bankbaliemedewerkers en gastheren