

**VELD  
WERK**  
AMSTERDAM

# JAAROVERZICHT

2009 / 2010

Veldwerk Amsterdam

Oudezijds Voorburgwal 99  
Postbus 14559  
1001 LB Amsterdam

T (020) 260 00 13

E [info@veldwerkamsterdam.nl](mailto:info@veldwerkamsterdam.nl)

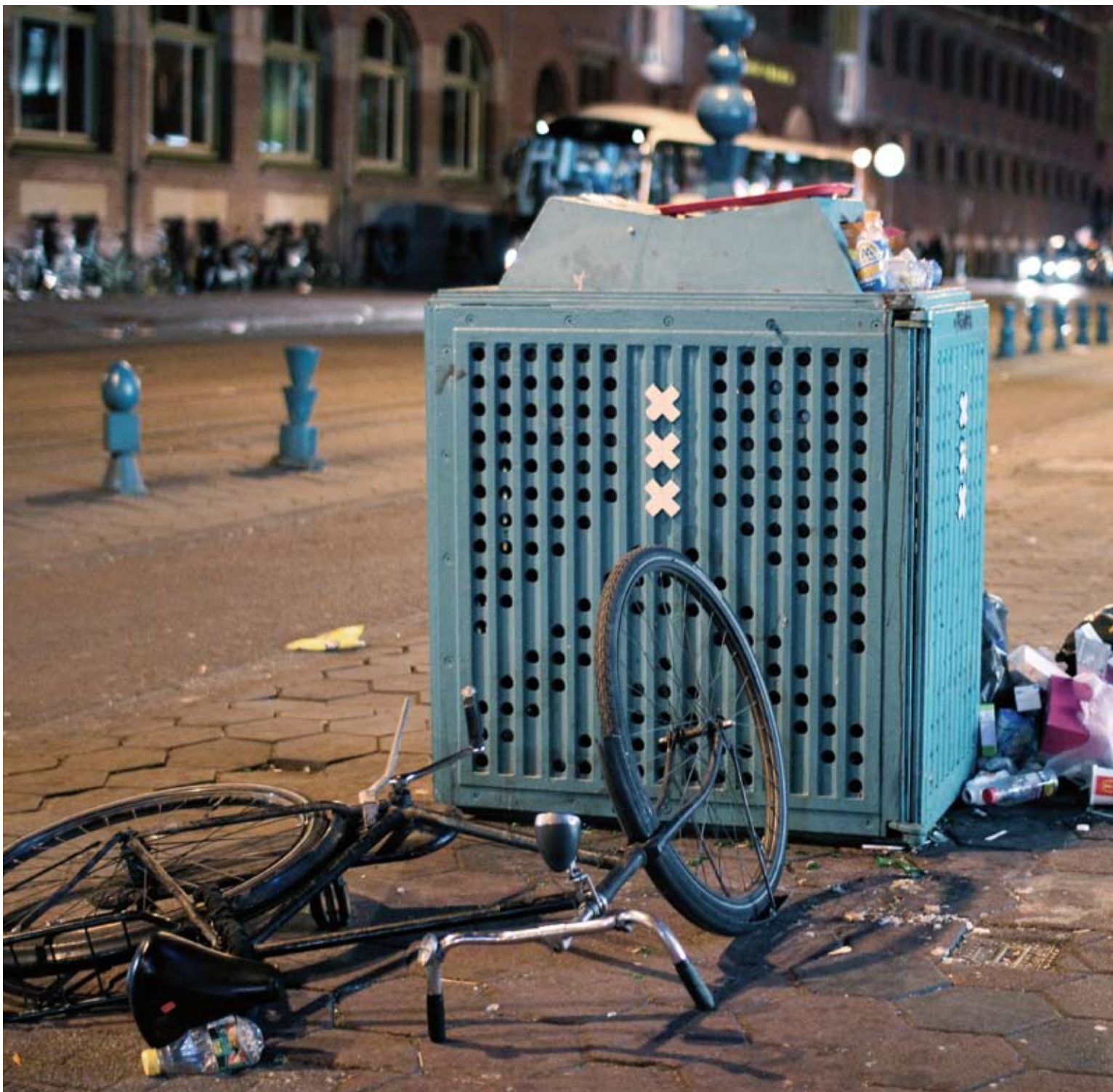
W [www.veldwerkamsterdam.nl](http://www.veldwerkamsterdam.nl)

# KETENAANPAK WERKT

**In de ketenaanpak om dak- en thuislozen in een traject te krijgen, werken diverse Amsterdamse organisaties waaronder Veldwerk Amsterdam, nauw samen. Veldwerk Amsterdam werd op initiatief van De Regenboog Groep, Arkin (voorheen JellinekMentrum) en Streetcornerwerk in 2008 opgericht met als doel dak- en thuislozen die problemen hebben, niet gebruik maken van het zorgaanbod of overlast bezorgen te signaleren en te motiveren om zorg en hulp te aanvaarden. De GGD, afdeling Vangnet en Advies, is de dagelijkse opdrachtgever en Dienst Wonen, Zorg en Samenleven financiert Veldwerk Amsterdam.**

Onze veldwerkers doen er alles aan om veelplegers, zorgmijders en verslaafden bij zorginstellingen en DWI te krijgen, zodat deze cliënten uit de OGGZ-groep in aanmerking komen voor een uitkering, opvang, zorg en dagbesteding. En met succes, want volgens de politie is de overlast in de binnenstad de laatste jaren bijna gehalveerd. Dat wij in de ketenaanpak goede resultaten hebben geboekt, bleek ook uit de evaluatie die Regioplan Beleidsonderzoek eind 2009 in opdracht van DWZS heeft uitgevoerd naar het functioneren van Veldwerk Amsterdam. Door de komst van Veldwerk Amsterdam is het aantal toeleidingen naar de zorg toegenomen en de overlast afgenomen, is één van de conclusies uit dat onderzoek. De veldwerkers werken hard, zijn zeer betrokken en weten de doelgroep te motiveren om gebruik te maken van de zorg, lieten de ketenpartners en GGD V&A in de evaluatie weten. In het rapport staan ook enkele aanbevelingen ter verbetering van een aantal zaken zoals het overdraagbaar maken van de werkzaamheden, meer aandacht voor professionalisering en verduidelijking van de bemiddelingstaak. Samen met de GGD en DWZS heeft Veldwerk Amsterdam hierop in de eerste helft van 2010 actie ondernomen.





## ZICHTBAAR VELDWERK

Voorzien van scooter, taxibonnen en OV-kaartjes trekken onze veldwerkers dagelijks de stad in en spreken ze mensen uit de doelgroep aan. Meestal tijdens kantooruren, omdat dan alle instanties open zijn waar wij de cliënten kunnen langsbrengen. Soms juist extra vroeg of 's avonds laat om zicht te houden op wat zich waar en wanneer afspeelt en werk te genereren voor later op de dag of de volgende dag. Ze zijn op één werkdag vaak met meer dan 25 cliënten bezig. Ze gaan met cliënten langs instanties en organisaties, bellen en mailen achter afspraken aan of bieden niet-rechthebbenden aan bij de GGD voor een mogelijke repatriëring naar eigen gemeente of land van herkomst. Ze melden cliënten zonder trajecthouder aan bij de GGD en starten dikwijls alvast wat zaken op zoals het aanvragen van medische zorg en een uitkering. Voor cliënten mét trajecthouder proberen ze een eventueel verwaterde relatie te herstellen. Als het even kan maken de veldwerkers direct afspraken en ondernemen ze ter plekke actie. Of het nou gaat om begeleiding naar een pension, kliniek of 24-uursdienst van de GGD of om aangifte van vermissing van een ID-kaart bij de politie en het herverkrijgen daarvan; onze veldwerkers zijn altijd oplossingsgericht bezig. In 2009 en 2010 is Veldwerk Amsterdam met name in de stadsdelen Centrum en Oost actief geweest. Daar hebben ze voortdurend het zorgaanbod onder de aandacht van de doelgroep gebracht. Vaak met resultaat zoals blijkt uit de cijfers, soms met enige moeite, veel doorzettingsvermogen en het wegnemen van wantrouwen. Na meldingen van overlast was Veldwerk op verzoek van of in overleg met de GGD incidenteel ook actief in andere delen van de stad.

# SAMENWERKING

**Veldwerk Amsterdam bevindt zich op het snijvlak van gezondheidszorg en openbare orde. Dat betekent dat we contacten hebben met diverse zorginstellingen en maatschappelijke organisaties binnen en buiten Amsterdam en met gemeentelijke diensten zoals de GGD, Dienst Werk en Inkomen, de politie en Dienst Stadstoezicht.**

Onze veldwerkers komen eigenlijk overal, ook bij klinieken, inloopcentra en pensions. Een goede samenwerking en afstemming met al die organisaties is voor ons daarom van groot

belang. Om zoveel mogelijk bezig te kunnen zijn met uitvoerende werkzaamheden gaat Veldwerk Amsterdam zuinig maar efficiënt om met overlegtijd. De overleggen waaraan

Veldwerk deelneemt zijn de wekelijkse briefing op bureau Linnaeusstraat in Oost en het APV overleg, het operationeel overleg en het ketenunitspreekuur in stadsdeel Centrum. Voor dit laatste maken wij iedere week de agenda en nodigen we een aantal cliënten uit. Met DWI, GGD, GGZ Ingeest, Arkin en de politie bij elkaar kan er vaak direct met de opgeroepen cliënten zorg en opvang worden geregeld.

In een vruchtbare samenwerking hoort volgens ons ook het geven van feedback thuis. Wij houden van een open communicatie, nemen klachten serieus en kaarten knelpunten aan. Op die manier loopt er steeds minder vaak iets vast tussen de verschillende schakels in de keten en leidt dit uiteindelijk tot tevredenheid bij zowel cliënten, hulpverleners en veldwerkers als bij bewoners, politie en buurtregisseurs.



# INTERNE ORGANISATIE

## Team

Het team van Veldwerk Amsterdam bestond in 2010 uit vijf veldwerkers, een parttime (0,67 fte) teamleider en een parttime (0,56 fte) office manager. Deze laatste biedt ondersteuning aan de veldwerkers en teamleider, verwerkt de dagverslagen tot weekverslagen, houdt wijzigingen en aanvullingen in de sociale kaarten bij, haalt gegevens op uit het registratiesysteem en beheert de map met algemene informatie. De teamleider stuurt het team operationeel en inhoudelijk aan en onderhoudt de contacten met de verschillende zorginstellingen en opdrachtgevers. Er is gekozen voor een grote mate van transparantie van het werk. Dat komt ondermeer tot uiting in de verslaglegging waarmee de veldwerkers elkaar dagelijks onderling gedetailleerd op de hoogte houden en wekelijks verantwoording afleggen aan de GGD.

## Ondersteuning en training

De veldwerkers krijgen wekelijks tijdens het zakelijk teamoverleg korte feedback op de verslagen en hebben tweewekelijks inhoudelijk overleg.

Dankzij een overeenkomst met De Regenboog Groep kunnen wij een aantal van hun stagiairs inzetten voor sommige werkzaamheden bij Veldwerk Amsterdam zoals het halen en brengen van cliënten naar bijvoorbeeld DWI of een medisch onderzoek.

In 2009 en 2010 volgden de veldwerkers trainingen in 'Progressive Self Defence' en MMA (gemengde gevechtskunsten) om in gevaarlijke situaties doeltreffend te kunnen handelen. Daarnaast namen zij deel aan een serie intervisiebijeenkomsten.



## Medewerkers

### In dienst per 31 december 2010:

Azaad Sheik Zahoeri	veldwerker
Mo Bakayan	veldwerker en vervangend teamleider
Tris van Joost	veldwerker
Siemen de Haan	veldwerker
Piet de Groot	teamleider
Alma Fens	office manager

## Bestuur

Hans Wijnands	voorzitter en directeur De Regenboog Groep
Robin de Bood	secretaris en directeur Streetcornerwork
Sander Egas	penningmeester en directeur Arkin

## De Bood over Veldwerk Amsterdam

In 2010 ging Ide Kelderman, directeur Streetcornerwork en secretaris van Veldwerk Amsterdam, met pensioen. Hij werd in het bestuur opgevolgd door de nieuwe directeur Streetcornerwork, Robin de Bood.

### De Bood over Veldwerk Amsterdam:

*“Veldwerk Amsterdam is een kleine, efficiënte organisatie die in staat is zeer uitvoeringsgericht en flexibel te werken. De veldwerkers leveren uitstekend werk, zijn vrijwel continue op straat te vinden, bereiken enorm veel cliënten en zijn een onmisbare schakel in de keten voor hulpverlening aan OGGZ-cliënten. Zij richten zich niet alleen op de cliënten, maar ook op de mensen daar omheen zoals bewoners, ondernemers en hulpverleners. Ze zitten geloofwaardig en betrokken in enkele overleggen aan tafel met diverse partijen. Ze zijn productief en daarin ligt volgens mij de kern van de kracht en kwaliteit van Veldwerk Amsterdam.”*



# CIJFERS

In 2009 zijn er in het registratiesysteem 23.568 handelingen verricht voor 1.442 unieke cliënten. In 2010 waren dat 23.648 handelingen voor 1.476 unieke cliënten.

Het totaal aantal cliënten waarmee via individuele gesprekken contact is onderhouden, ligt echter hoger, omdat niet iedereen (meteen) zijn of haar gegevens prijs gaf of na een gesprek op straat niet tot de doelgroep bleek te behoren. Deze aantallen worden niet bijgehouden maar kunnen worden geschat op ongeveer 400 per jaar.

## Overdrachten

aan zorginstellingen	3.419
aan andere instellingen	1.069
opgehaald en opgezocht	2.140
<b>totaal</b>	<b>6.628</b>

Het gaat hier om 'warme' overdrachten, waarbij een veldwerker met de cliënt op pad is geweest. In geval van opgehaald en opgezocht is er sprake van opzoeken en ophalen thuis, bij pensions, politiebureau, enzovoort. Cliënten worden nog al eens meerdere malen en aan meerdere instellingen overgedragen. Het aantal unieke cliënten dat is overgedragen in 2009 was 723 en in 2010 was dat 502.

## Specificatie hoogste overdrachten aan (zorg)instellingen

DWI (941), GGD V&A (555), nachtopvangvoorzieningen (85), GGD Poli's (298), Instroomhuis (225), Jellinek/Mentrum JOT-teams (334), inloopvoorzieningen (173), klinieken (60), sociale pensions (104), De Regenboog Groep (33), Jellinek/Mentrum ACT/Rehab (135), Leger des Heils (73), HVO/Querido (54). Verder ondermeer aan AMW en Streetcornerwork.

## Specificatie hoogste overdrachten aan andere instellingen

Ten behoeve van aanvraag identiteitsbewijs en uitkering: bevolkingsregister (255), politie (474) en banken (114). Verder aan ondermeer familie, ambassades/consulaten. In het kader van repara-triëring werden cliënten begeleid naar Eurolines, NS en Schiphol (56).





### Ondernomen handelingen

naar zorginstellingen	18.831
naar anderen	3.952
<b>totaal</b>	<b>22.783</b>

Het gaat hier om handelingen ondernomen ten behoeve van de cliënt zoals telefoneren, faxen, mailen en overleg met trajecthouder.

In 2009 werden deze handelingen ondernomen ten behoeve van 1.527 cliënten; in 2010 waren dat er 1.453.

### Specificatie hoogste aantal ondernomen handelingen naar (zorg)instellingen

GGD V&A (2.775), DWI (3.617), Jellinek/Mentrum JOT-teams (2.538), GGD poli's (1.137), nachtopvangvoorzieningen (1.146), instroomhuis (964), Jellinek/Mentrum ACT/Rehab (953), inloopvoorzieningen (864), sociale pensions (561), Leger des Heils (532), De Regenboog Groep (451), Streetcornerwork werkprojecten (311), HVO/Querido (334). Verder aan ondermeer reclassering, klinieken, AMW, De Meren en zorginstellingen buiten Amsterdam.

### Specificatie hoogste aantal ondernomen handelingen naar andere instellingen

Politie (2.575), familie (606), advocaten (235), immigratiediensten, ambassades/consulaten (170). Verder aan ondermeer Dienst Stads-toezicht, tolkentelefoon en justitie.

### Motiverende gesprekken 13.203

Het gaat hier om contactadviesgesprekken ofwel gesprekken om cliënten te motiveren van de zorg gebruik te maken.





## COLOFON

Dit jaaroverzicht 2009/2010 is een uitgave van Veldwerk Amsterdam.

Oplage

300

Samenstelling en redactie

Webscript, Anne van der Linden

Vormgeving

de bakker reclame collectief | [www.kwaliteitisonzereclame.nl](http://www.kwaliteitisonzereclame.nl)

Fotografie

de bakker reclame collectief | Migjen Rama

Druk

de bakker reclame collectief | Trepico Hooglanderveen