

Inhoudelijk jaarverslag 2017



Geeft grip op je leven

Inhoudelijke rapportage 2017

Inhoudsopgave

1. DE ORGANISATIE	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.1 INLEIDING	4
1.2 DE DOELGROEP VAN ZUIDOOST.....	4
1.3 SIGNALLEN.....	5
1.4 SAMENWERKING	5
1.5 INZET EN ONDERSTEUNING VRIJWILLIGERS.....	5
1.6 CLIËNTPARTICIPATIE.....	6
1.7 KWALITEIT.....	6
1.8 FINANCIËN	6
1.9 RESULTAATMONITORING	6
1.10 BEHAALDE RESULTATEN	6
1.11 AMBITIES 2017	6
2. HUISELIJK GEWELD	7
3. AFDELING ZORG	7
3.1 INLEIDING	7
3.2 BEOOGDE DOELLEN.....	7
3.3 AANBOD.....	8
3.4 SIGNALERINGEN	8
3.5 SAMENWERKING	9
3.6 WELZIEN OP RECEPT	9
3.7 FELICITATIEDIENST	9
3.8 PROJECTEN	10
3.9 STEDELIJKE AFSTEMMING CLIËNTONDERSTEUNING	10
4 MANTELZORGONDERSTEUNING	10
5 AFDELING INKOMEN	11
5.1 INLEIDING	11
5.2 BEOOGDE DOELLEN.....	11
5.3 AANBOD.....	11
5.4 METHODEN & METHODIEKEN.....	12
5.5 SAMENWERKINGS- EN KETENPARTNERS	12

Inhoudelijke rapportage 2017

5.6	INZET VRIJWILLIGERS IN DE SCHULDHULPVERLENING	13
5.7	SIGNALERINGEN	13
5.8	SPECIFIEKE SIGNALERINGEN SOCIAAL RAADSLIEDEN	15
5.9	CASH MONEY BUDGET	16
6	MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING STADSDEEL	16
6.1	INLEIDING	16
6.2	BEOOGDE DOELEN.....	16
6.3	WERKWIJZE.....	17
6.4	DOELGROEP	17
6.5	SIGNALERINGEN	17
6.6	VRIJWILLIGERS.....	17
6.7	VRIJWILLIGERSCOÖRDINATIE	18
6.8	SCHOLING VRIJWILLIGERS	18
6.9	STEDELIJKE AFSTEMMING	18
6.10	KRACHT VAN DE DRAGENDE SAMENLEVING	19
6.11	PARTNERSCHAPPEN IN DE WIJK.....	19
6.12	SAMENWERKINGSPARTNERS	19
6.13	SAMENWERKING VRIJWILLIGERSACADEMIE.....	19
6.14	AANBOD EN PROJECTEN.....	20

Inhoudelijke rapportage 2017

1. MaDiZo 2017

1.1 INLEIDING

Voor u ligt de inhoudelijke verantwoording van 2017 van Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Amsterdam Zuidoost en Diemen (MaDiZo). Het verslag schetst een realistisch beeld van de uitvoering van ons aanbod in samenhang met het DNA van Stadsdeel Zuidoost en Diemen, de kwaliteit van de dienstverlening, dilemma's en aandachtspunten die MaDiZo in praktijk is tegengekomen.

De missie en visie van MaDiZo is om cliënten in hun kracht te zetten en hun zelfredzaamheid te bevorderen opdat zij sociaal en maatschappelijk beter kunnen functioneren. Daarbij ondersteunt MaDiZo tevens cliënten bij materiële vraagstukken en psychosociale problematiek door het verschaffen van informatie, advies en specifieke dienst- en hulpverlening aan de bewoners van stadsdeel Zuidoost en Diemen.

MaDiZo is voor de meest kwetsbare inwoners het voorportaal naar verdere hulpverlening. Om de dienstverlening op maat te maken, heeft MaDiZo zoals bekend een nieuwe werkwijze ontwikkeld die in 2016 verder is uitgekristalliseerd en in 2017 organisatiebreed is geïmplementeerd. Hoewel MaDiZo niet ontevreden is over de resultaten van afgelopen jaar verdienen de resultaatregistratie, signaleringen van huiselijk geweld en (ex)GGZ-patiënten nog extra aandacht.

1.2 DE DOELGROEP VAN ZUIDOOST

Veel cliënten van MaDiZo worden belemmerd in hun functioneren door een lage zelfredzaamheid. Ook de stedelijke onderzoeken zoals 'De staat van de Stad' laten een somber beeld zien. De verschillen in het welzijnsniveau tussen bevolkingsgroepen zijn in vergelijking met de andere gebieden in de stad groot.

Vooraf in Zuidoost zijn de leefsituatie, participatie, zelfredzaamheid, welzijn en welvaart lager dan de Amsterdamse gemiddelden, de werkloosheid is hoger. De welzijns- en gezondheidservaringen van bewoners zijn onder het Amsterdams gemiddelde en de huishoudens met de laagste inkomens wonen vooral in Zuidoost (met name in Bijlmer Centrum en Bijlmer Oost). Er is in Zuidoost, met name in Gaasperdam en Bijlmer Centrum, bovengemiddeld vaak sprake van ernstige vereenzaming. Bewegingsarmoede komt in Zuidoost bovengemiddeld vaak voor, Bijlmer Centrum ligt zelfs zwaar onder de norm.

Met meer dan 109 nationaliteiten is Zuidoost tevens het meest diverse stadsdeel van Amsterdam. Veel van deze nieuwkomers zijn de Nederlandse taal onvoldoende machtig, onder hen vindt relatief vaak analfabetisme plaats. Al deze factoren beïnvloeden de lengte van de dienstverleningstrajecten die in principe zo kortdurend mogelijk moeten zijn. Bovendien hebben Amsterdammers van niet-westerse herkomst een relatief ongunstige positie op de arbeidsmarkt waardoor armoede juist deze groep treft.

De lage sociaaleconomische status van de gemiddelde bewoner brengt extra gezondheidsrisico's met zich mee. Bewoners van Zuidoost hebben twee keer zo vaak chronische ziekten, vaker overgewicht, een ongezonde leefstijl en ervaren vaker problemen met werk, wonen, inkomen en opvoeding.

Inhoudelijke rapportage 2017

1.3 SIGNALEN

Gezien de doelgroep van MaDiZo is het niet verrassend dat in Zuidoost nauwelijks sprake is van enkelvoudige hulpvragen. De hulpvragen worden steeds ingewikkelder en de hulpverlening daardoor steeds complexer.

De ondersteuningsnetwerken van de cliënten zijn zwak, niet omdat men elkaar niet wil helpen maar vooral omdat men qua problematiek vaak in het zelfde schuitje zit. Door het ontbreken van sterke persoonlijke netwerken, doen zij eerder beroep op de reguliere hulpverlening.

Het is voor MaDiZo-clieënten door een combinatie van factoren bovengemiddeld moeilijk om zelfstandig problemen aan te pakken. Door achterstand in de Nederlandse taal en taalarmoede hebben zij tevens extra moeite met het duidelijk stellen van een hulpvraag en/of begrijpen vaak niet wat in een hulpverleningstraject van hen gevraagd en verwacht wordt. Hierdoor moet vaker dan bij gemiddelde bewoners worden getoetst of afspraken zijn begrepen. Dit wordt gedaan aan de hand van voorbeelden, herhalen, de cliënt zelf laten vertellen wat hij/zij begrepen heeft van de uitleg, etc. MaDiZo houdt hier rekening mee in de reguliere informatieoverdracht die begrijpelijk moet zijn. Ook schaamte over de situatie waarin cliënten verkeren belemmert een adequate intake met gevolg dat de hulpverleningstrajecten vertragend op gang komen.

1.4 SAMENWERKING

MaDiZo heeft in 2017 opnieuw grote slagen gemaakt als het gaat om het aangaan van nieuwe samenwerkingsallianties waarbij verbindingen zijn gelegd met de focus op het benutten van mogelijkheden van de dragende samenleving. Uitgangspunt daarin was om de driehoek zorg ↔ welzijn ↔ bewoners te versterken waarbij rekening wordt gehouden met de sociale, economische en culturele diversiteit van de doelgroep. De samenwerking is in lijn met de gekantelde werkwijze dat door de gemeente als een van de speerpunten wordt gezien. Indien zich knelpunten in de samenwerking voordoen, wordt daarvan melding gemaakt bij de kwaliteitsconsulent en/of de afdeling beleid van MaDiZo. Er zijn het afgelopen jaar geen meldingen binnengekomen.

Om de samenhang en samenwerking in de drie wijkzorggebieden van Amsterdam Zuidoost te versterken en de wijkzorgnetwerken te borgen is met Cordaan, Amstelring, Stichting Volksbond Amsterdam, MEE Amstel en Zaan en Amsta de Alliantie Wijkzorg gevormd. De focus van de Alliantie Wijkzorg is gericht op kennisdeling om de kwaliteit van vraagverheldering te verbeteren, het organiseren van een netwerkomgeving voor casusbespreking, het versterken van de zelfredzaamheid en het inrichten van de triage voor ingewikkelde casuïstiek. MaDiZo is, onder meer vanwege de lokale verankering, onafhankelijkheid van het gecontracteerde aanbod en de ervaring met de verbinding van de informele zorg in het lokale netwerk, door de partners als trekker aangewezen.

De projecten in het kader van de verbinding formele en informele zorg en de overdracht en extra inzet van de mantelzorgondersteuning hebben een positief effect gehad op de samenwerking met zowel professionele partners als met burgerinitiatieven. Uitgangspunt was het realiseren en stimuleren van verbindingen vanuit het perspectief van informele samenwerkingspartners. Ook de projecten 'Schuif maar aan Tafel' en 'Welzijn op Recept' bieden ruimte om tot nog intensievere samenwerking te komen.

1.5 INZET EN ONDERSTEUNING VRIJWILLIGERS

Vrijwilligers spelen een grote rol gespeeld in de dienstverlening van MaDiZo, niet alleen aan de voorkant van de organisatie, maar ook in de backoffice. De effecten van de inzet van vrijwilligers is tweeledig: enerzijds komt het de dienstverlening aan de cliënt ten goede, anderzijds kunnen vrijwilligers praktijkervaring opdoen. In 2018 wil MaDiZo de professionalisering en groei van het aantal vrijwilligers voort te kunnen zetten.

Inhoudelijke rapportage 2017

1.6 CLIËNTPARTICIPATIE

De cliëntenraad van MaDiZo bestond in 2017 uit 8 leden. Hoofddoel van de cliëntenraad is om de participatie, medezeggenschap en belangenbehartiging van MaDiZo-clieñten te bevorderen. De raad bewaakt de cliëñtbelangen van MaDiZo en adviseert de organisatie gevraagd en soms ongevraagd. De cliëñtenraad houdt de organisatie scherp als het gaat om de kwaliteit van dienstverlening en dan met name in de cliëñtcontacten. Het afgelopen jaar heeft de raad 5 keer overleg gehad plus één hei-dag.

Tevens heeft de cliëñtenraad overleg gehad met het RvT-lid op voordracht van cliëñtenraad en de voorzitter van de RvT. Naast de formele overleggen waarin de cliëñtenraad breed vertegenwoordigd is, had de voorzitter van de cliëñtenraad regelmatig overleg met de directeur-bestuurder. In 2017 is gestart met het verder verfijnen van het reglement van de cliëñtenraad. De raad wordt hierin ondersteund door de beleidsmedewerker van MaDiZo.

1.7 KWALITEIT

MaDiZo verbetert in een continuproces de dienstverlening, registratiesystematiek en bedrijfsvoering. Ontwikkeling, borging en reflectie voldoet aan de eisen van de ISO 9001-norm. Met het ISO kwaliteitslabel hebben opdrachtgevers, stakeholders en cliëñten zicht op de kwaliteit van de dienstverlening van MaDiZo.

1.8 FINANCIËN

De controleverklaring is een oordeel over de juistheid en de volledigheid van het financiële verslag en de urenverantwoording die op ordelijke en controleerbare wijze tot stand is gekomen. Het voldoet aan de controleprotocol zoals deze door de gemeenten is vastgesteld.

1.9 RESULTAATMONITORING

In 2017 werkt MaDiZo met een registratiesysteem dat is aangepast op basis van de subsidiebeschikkingen. Tevens biedt het mogelijkheden tot een adequate aansturing op prestatieniveau. De informatie die uit de registraties kunnen worden gehaald levert extra informatie op over de ondersteuningsbehoefte in relatie tot de aangeboden maatschappelijke dienstverlening.

1.10 BEHAALDE RESULTATEN

In grote lijn lopen behaalde resultaten in lijn met de subsidieafspraken die voor 2017 zijn gemaakt. De transities laten gaandeweg positieve resultaten zien. Op onderdelen wordt hier in de rapportages van Zorg, Inkomen en Dragende Samenleving op teruggekomen.

1.11 AMBITIES 2018

De complexe hulpverlening die de doelgroep van Zuidoost met zich meebrengt blijft ook in 2018 een belangrijk aandachtspunt. Samenwerken met partnerorganisaties, ketenpartners en opdrachtgevers, zowel regulier als projectmatig en in alliantievorm (wijkzorg) biedt mogelijkheden om de driehoek zorg ↔ welzijn ↔ bewoners te versterken. Deze samenwerking heeft de focus op kwaliteitsverbetering door kennisdeling, het organiseren

Inhoudelijke rapportage 2017

van een netwerkomgeving voor casusbespreking, het versterken van de zelfredzaamheid en het voorkomen dat bewoners met ingewikkelde casuïstiek tussen de wal en het schip vallen. Dit is in lijn met de gekantelde werkwijze die ook de gemeente voor ogen staat en blijft ook daarom een van de aandachtspunten van 2017.

De inrichting van het registratiesysteem en de adequate invulling door medewerkers blijft ook in 2018 een belangrijk aandachtspunt. Op basis van de gebiedsgerichte informatie die hieruit kan worden gegenereerd kan tevens nog beter ingezet worden op maatwerk in de dienstverlening.

2. HUISELIJK GEWELD

Het signaleren van huiselijk geweld staat bij MaDiZo organisatiebreed op de agenda. MaDiZo heeft daarvoor twee aandachtsfunctionarissen aangewezen. Zij informeren collega's tijdens de medewerkersbijeenkomsten van MaDiZo over de meldcode en de signalerings- en meldingsprotocollen. Voor een betere verwijzing faciliteert MaDiZo externe professionals van de Blijfgroep en Veilig Thuis op het hoofdkantoor. Een kennismakingsgesprek met de aandachtsfunctionarissen is standaard opgenomen in het inwerkschema van nieuwe medewerkers. De aandachtsfunctionarissen zijn tevens belast met de jaarlijkse (bij)scholing in de vorm van workshops en trainingen die met name zijn gericht op adequate signalering.

De meldcode is geborgd in het reguliere registratiesysteem dat separaat in het traject is opgenomen in REGAS. Bij het aanmaken van het traject krijgen de aandachtsfunctionarissen via het systeem direct een signaal. Op basis hiervan neemt de aandachtsfunctionaris contact op met desbetreffende medewerker.

Met de inzet van de preventiemedewerker huiselijk geweld en kindermishandeling (vanuit de gemeente) heeft Huiselijk Geweld en Kindermishandeling in 2017 nog meer aandacht gekregen. Door samenwerking tussen beide functies is de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling tevens onder de aandacht van de bewoners gebracht.

3. AFDELING ZORG

3.1 INLEIDING

De maatschappelijke dienstverlening van MaDiZo is een laagdrempelige toegangspoort naar hulpverleningstrajecten binnen wijkzorg, waarbij een cliënt samen met de cliëntondersteuner onderzoekt welke ondersteuning nodig is. Met elkaar wordt bekeken welke belemmeringen de zelfredzaamheid beperken en welke oplossingen mogelijk zijn. In de kortdurende ondersteuning is de focus gericht op het versterken van eigenkracht, variërend van netwerkversterking, informele ondersteuning tot professionele ondersteuning. Dat is gezien de doelgroep van Zuidoost geen eenvoudige opgave. De ondersteunende en verwijzende rol overschrijdt verschillende domeinen binnen de hulpverlening, samenwerking en afstemming zowel in- als extern is daarom een must.

3.2 BEOOGDE DOELEN

MaDiZo heeft als opdracht om cliënten in enkele gesprekken of met collectieve trajecten te helpen om hun zelfstandigheid te herstellen en/of te versterken. De focus is daarbij gericht op:

- Cliënten die in armoede verkeren, niet in staat zijn om zelfstandig de eigen boekhouding te voeren of om te gaan met instanties, wet- en regelgeving op dit gebied;

Inhoudelijke rapportage 2017

- Cliënten zonder of woonachtig in een ongeschikte, onveilige huisvesting, dreigende huisuitzetting of problemen in het zelfstandig omgaan met instanties, wet- en regelgeving op dit gebied;
- Cliënten in een (dreigend) sociaal isolement of problemen hebben met het maken en/of onderhouden van sociale contacten, onvoldoende steun van familie/ vrienden krijgen;
- Cliënten met een netwerk met onvoldoende vaardigheden of mogelijkheden om te helpen en/of een ‘foute vriendenkring’ heeft;
- Cliënten in een (dreigend) maatschappelijk isolement of nauwelijks participeert in de maatschappij door bijvoorbeeld gebrek aan sociale vaardigheden of belemmert worden om betrokken te raken.

Onderdeel is om adequaat actie te ondernemen bij signalen van huiselijk geweld, ouder- of kindermishandeling, verwaarlozing en/of (andere) relationele problemen tussen gezinsleden.

3.3 AANBOD

De dienstverlening is in principe zo kortdurend mogelijk en gericht op het herstellen en/of versterken van de zelfredzaamheid en het sociaal netwerk. Uitgangspunt hierin is dat andere organisaties formeel voor langer durende ondersteuningsbehoeften verantwoordelijk zijn. Dit komt niet altijd overeen met de praktijk waarin ondersteuning wordt geboden aan een complexe doelgroep.

Het aanbod bestond in 2017 uit de volgende onderdelen:

- Informatie en Advies
- Informatie en Advies Consultatie
- Vraagverheldering
- Kortdurende ondersteuning
- Groepstrajecten eenmalige sessies
- Groepstrajecten kort traject
- Groepstrajecten lang traject
- Vinger aan de pols professioneel
- Vinger aan de pols vrijwilligers
- Indirect productief wijkzorg
- Indirect productief anders
- Welzijn op Recept

De resultaatregistraties zijn gedaan conform de geldende eisen van de gemeente Amsterdam en de urenverantwoording op basis van de vastgestelde producten.

3.4 SIGNALERINGEN

Mensen met een slechte gezondheid, psychische kwetsbaarheid, alleenstaande ouderen en cliënten met een (licht) verstandelijke beperking hebben veelal weinig kennis van de voorliggende voorzieningen en maken daar daardoor onvoldoende gebruik van. Het valt op dat het aantal cliënten met LVB-problematiek toeneemt. Deze cliënten hebben vaak meer moeite om te begrijpen wat er van ze gevraagd wordt dan de doorsnee cliënt.

Factoren zoals de digitalisering van de samenleving, huisvestingsproblematiek en daarmee samenhangende gezondheidsproblemen en toenemend aantal vergeetachtige oudere cliënten, beïnvloeden de zelfredzaamheid negatief en leiden tot extra ondersteuningsbehoeften. Deze ondersteuning betreft enerzijds een integrale aanpak van multi-problematiek, anderzijds concrete zaken zoals het aanvragen van PGB-aanvragen en verwijzing naar basisvoorzieningen. Vanuit Sociaal loket zijn veel vragen binnengekomen over Wmo-aanvragen voor een scootmobiel, hulp bij de huishouding, ambulante hulp en dagbesteding maar ook hulp bij persoonlijke verzorging en verlengingen van PGB.

Met name bij scheidingen signaleren professionals van MaDiZo dat cliënten doorgaans weinig kennis van voorliggende voorzieningen hebben. Het is de rol van MaDiZo om dit vanuit preventieoverwegingen bespreekbaar maken, met name met inzet van de sociaal raadslieden, eventueel in samenwerking met de Flying Squad.

Tevens wordt een toename aan gezinsproblemen gesignaleerd. Soms ten gevolgen van (voorgenomen) scheidingen maar nog vaker hebben deze problemen te maken met volwassen kinderen die binnen het gezin geen verantwoordelijkheid willen dragen. Het merendeel van de cliënten probeert om problemen zoveel mogelijk onafhankelijk van de hulpverlener op te lossen. Het gaat hier vooral om cliënten die op eigen kracht en/of met behulp van een sterk netwerk gewend is de regie in eigen hand te houden.

3.5 SAMENWERKING

De veelheid en soms instabiele inzet van organisaties met Wmo-taken actief zijn, maakt samenwerking soms extra complex. Vooral de samenwerking met zelforganisaties komt soms moeizaam van de grond omdat men elkaar niet kent en/of elkaar niet altijd op de juiste waarden weet in te schatten. MaDiZo ziet samenwerking desalniettemin als belangrijkste middel om de toegang en toeleiding tot zorg en ondersteuning te verbeteren want met elkaar zijn organisaties beter in staat om hiaten en tekortkomingen in het aanbod op gebiedsniveau te signaleren en zichtbaar te maken.

3.6 WELZIJN OP RECEPT

Welzijn op Recept is een project waarin de gezondheidscentra van GAZO werken GGZ-aanbieders, verloskundigen, medisch diagnostische centra, eerstelijns psychologen, podotherapeuten, logopedisten, ergotherapeuten, diëtisten, de wijkverpleging en cliëntondersteuners van MaDiZo onderling nauw samenwerken. Een aantal van de vrijgevestigde huisartsen (MEZZO) is aangehaakt bij de Home Teams waar MaDiZo ook bij is aangehaakt. Met Welzijn op Recept krijgen cliënten gedifferentieerde gezondheidszorg en ondersteuning bij welzijn aangeboden. Patiënten (veelal met psychosomatische klachten) die maatschappelijke en sociale belemmeringen in hun welbevinden ondervinden, worden door huisartsen voor ondersteuning doorverwezen naar welzijnsprofessionals. De inzet van de cliëntondersteuners van MaDiZo is hierin essentieel omdat zij een brede kennis hebben van de sociale kaart en makkelijker toegang hebben tot passende zorg en welzijn, zoals creatieve activiteiten, vrijwilligerswerk, sport en bewegen of een combinatie hiervan. Wanneer na doorverwijzing blijkt dat deze cliënten niet 'aan zijn gekomen', vindt een warme overdracht plaats. De cliënten worden in dat geval gekoppeld aan een vrijwilliger die als maatje wordt ingeschakeld. Voor de werving en begeleiding van de vrijwilligers heeft MaDiZo een zorgprofessional vrijgemaakt.

3.7 FELICITATIEDIENST

Vrijwilligers van MaDiZo bezoeken met de felicitatiedienst ouderen die een kroonleeftijd (75-100 jaar) hebben bereikt. Naast een klein presentje krijgen de jarigen in een persoonlijk gesprek met vrijwilligers de mogelijkheid hun wensen, zorgen en levensverhaal te delen. Tevens krijgen de jarigen informatie over verschillende activiteiten en voorzieningen in hun wijk. Met deze aanpak vindt activering plaats en worden problemen eerder gesignaleerd. Omdat signalering van eenzaamheid het hoofddoel van de huisbezoeken is, zijn de vrijwilligers hier speciaal voor opgeleid.

3.8 PROJECTEN

SAMEN DOEN

Bijna alle cliënten die door MaDiZo bij Samen Doen zijn aangemeld, ervaren dusdanige problemen in de opvoeding dat er sprake is van verstoorde relaties tussen ouder(s) en kind. Vrijwel alle cliënten kampen met kinderopvangtoeslagschulden en/of hebben een fraudevordering. De schulddpositie van deze cliënten is hoger dan het landelijk gemiddelde. Bovendien komt het bovenmatig vaak voor dat de partner niet mee wenst te werken aan de oplossingen. Dit komt vooral voor bij cliënten die gescheiden zijn maar nog wel samenwonen. De medewerkers van Samen Doen zijn deskundig in de ondersteuning en kennen de buurt goed.

SCHUIF MAAR AAN TAFEL

‘Schuif maar aan tafel’ is een nieuwe vorm van een gebiedsgerichte samenwerking op het gebied van zorg en ondersteuning in de wijk voor zowel formele als informele partners. De casuïstiekbesprekingen van ‘Schuif maar aan tafel’ vinden eens in de zes weken tijdens de lunch plaats. MaDiZo en Cordaan zijn de trekkers van deze tafel. De methodiek is vrij simpel. Iedereen is vrij om een casus in te brengen. Per keer worden een of twee casussen besproken. Wanneer meer dan twee casussen worden ingebracht, wordt met elkaar een keuze gemaakt. Samenwerkingspartners zijn TRZ, CVA, Ouderenzorg Cordaan, Wijkverpleegkundigen Buurtzorg, participatiecoach Cordaan, Manager dagbesteding en afdeling PG/Somatisch, Preventie Punt P Mentrum, MEE, Markant, Venzo, Arkin, Odensehuis/ Samen Wonen-Samen Leven/ Samen Redzaam en Thuiszorg Leger des Heils. Om een overload aan overleggen te voorkomen is voor 2017 gekozen om ook in Bijlmer Oost en Bijlmer Centrum bestaande overleggen in elkaar te schuiven en te komen tot één wijktafel per zorggebied. Kernpartners zijn Swazoom, Opbouwwerk Driemond, Humanitas, Clientbelang, POZO, De Regenbooggroep, Venzo, Prisma, de Regenbooggroep, Burennetwerk, ATA personenalarmering en Roads.

3.9 STEDELIJKE AFSTEMMING CLIËNTONDERSTEUNING

Tijdens de stedelijke overleggen met collega professionals is de wens geuit om ervaringen van vrijwilligerscoördinatoren stedelijk met elkaar uit te wisselen. Door te klankborden met collega coördinatoren werd met elkaar onderwerpen zoals wettelijke en maatschappelijke ontwikkelingen, beleid, privacy en ethiek besproken.

4 MANTELZORGONDERSTEUNING

De coördinator mantelzorgondersteuning van MaDiZo werkt in het ondersteuningsaanbod nauw samen met in het versterken van het mantelzorgondersteuningsaanbod in de wijkzorggebieden Bijlmer-Oost, Bijlmer-Centrum en Gaasperdam/Driemond. Deze samenwerking heeft onder andere geleid tot een mantelzorgspreekuur op het hoofdkantoor van MaDiZo een Mantelzorgspreekuur op het Stadsloket en een spreekuur in het gezondheidscentrum van Holendrecht.

CASUÏSTIEK OVERLEG

Regelmatig vindt er casuïstiek overleg plaats tussen de mantelzorgconsulenten van Markant en de mantelzorgconsulenten van MaDiZo. Daarnaast nemen de mantelzorgconsulenten van MaDiZo maandelijks deel aan casuïstiek overleg in het Stadsloket.

DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

De mantelzorgondersteuners van MaDiZo zijn met de focus op aandacht voor jonge mantelzorgers, respijtzorg en signalering van (dreigende) overbelasting door Markant opgeleid. Aanvullend kunnen mantelzorgondersteuners zich verder ontwikkelen middels het online e-learningstelsel.

AANSLUITEND AANBOD

Voor mantelzorgers is op het gebied van rouwverwerking nog nauwelijks ondersteuning beschikbaar. Daarom is door MaDiZo een rouwverwerkingsgroep voor mantelzorgers opgezet. In aansluiting op gesignaleerde behoeftes verzorgde MaDiZo groepsbijeenkomsten gericht op “Omgaan met Stress voor mantelzorgers” en “Weerbaarheidsstraining voor mantelzorgers”.

5 AFDELING INKOMEN

5.1 INLEIDING

De schuldhulpverlening heeft de focus op preventie. Door het geven van advies en informatie wordt enerzijds voorkomen dat bewoners van Zuidoost en Diemen problematische schulden maken, anderzijds proberen wij problematische schulden eerder in het vizier te krijgen zodat cliënten sneller én succesvoller worden geholpen. Dat is gezien de doelgroep van Zuidoost geen eenvoudige opgave.

5.2 BEOOGDE DOELEN

Omdat problematische schulden vaak het domein van de schuldhulpverlening overschrijden, is een integrale aanpak een must. Na het ontwarren van de kluwen aan problemen ligt de focus veelal op het creëren van rust in de financiële situatie. Met deze nieuwe werkwijze wordt de schuldenproblematiek tegelijkertijd met de hulpverlening opgepakt. Tevens worden schuldeisers steeds intensiever betrokken bij het voorkomen, signaleren en vroegtijdig oplossen van schulden. MaDiZo hecht in de hulpverlening veel waarde aan medewerkers die naast kennis en kunde om de cliënt goed bij te staan ook beschikken over agressie regulerende technieken en vaardigheden.

5.3 AANBOD

De schuldhulpverlening van MaDiZo is in lijn met de afspraken die met de gemeenten zijn gemaakt en wordt uitgevoerd conform de beleidsregels schuldhulpverlening Amsterdam, het handboek schuldhulpverlening en het productenboek schuldhulpverlening uitgevoerd. De resultaten zijn in REGAS geregistreerd.

HET AANBOD IN 2017

- Crisisinterventie
- Integrale aanmeldgroep info en advies
- Integrale aanmeldgroep compleet
- WGS toeslag integrale aanmeldgroep
- Verplichte budgettraining
- Stabilisatietraject basis
- Stabilisatietraject middel
- Stabilisatietraject intensief
- Aanvullende budgettraining
- Op Eigen Kracht cursus
- Schuldregeling kredietbank
- Moratorium
- Dwangakkoord
- WSNP toeleiding
- Nazorg bij schuldregeling
- Budgetlessen primair onderwijs
- Intensieve jongerenschuldhelpverlening fase 0: info en Advies
- Intensieve jongerenschuldhelpverlening fase 1: Voortraject
- Intensieve jongerenschuldhelpverlening fase 2: stabilisatie
- Intensieve jongerenschuldhelpverlening fase 3: betalingsregeling
- Intensieve jongerenschuldhelpverlening crisis-interventie
- Intensieve jongerenschuldhelpverlening schuldregeling kredietbank
- Intensieve jongerenschuldhelpverlening dwangakkoord
 - Intensieve jongerenschuldhelpverlening WSNP
 - Intensieve jongerenschuldhelpverlening Moratorium
 - Intensieve jongerenschuldhelpverlening nazorg
 - Integrale SHV op locatie budgetadvies
 - Integrale SHV op locatie Inkomensreparatie
- Integrale SHV op locatie Preventieve budgettraining (groepswork)
- Preventie buurtbudget consult: advies, inkomensreparatie en budgettraining
- Budget adviesgesprek schuldhelpverlening afnemen vragenlijst
- Budget adviesgesprek schuldhelpverlening adviesgesprek
- Budgetlessen VO
- Inzet trainers wegwijz in Schuldhelpverlening

5.4 METHODEN & METHODIEKEN

De focus van de methodische aanpak in de schuldhelpverlening is oplossingsgericht en ingezet op motiverende gespreksvoering, netwerkonderzoek en netwerkontwikkeling en het ontwikkelen van praktische vaardigheden die de zelfredzaamheid bevorderen. De uitvoering is in lijn met de werkwijze die MaDiZo heeft ontwikkeld.

Door standaardisatie van ketengegevens, het delen van NVVK-info, stedelijke uitwisseling, interventie en casuïstiek overleg vind borging plaats. In 2017 is op de borging van deskundigheid middels scholing gerealiseerd.

5.5 SAMENWERKINGS- EN KETENPARTNERS

De schuldhelpverleners en sociaal raadslieden hebben anders dan de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam, budgetbeheer, de afdeling bezwaar en beroep van het cluster sociaal met betrekking tot de uitvoering van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening, cliëntmanagers en inkomensconsulenten, woningcorporaties, energiebedrijven, Achmea, Waternet, gerechtelijke deurwaarders, Juridisch loket ook samengewerkt met GGZ-instellingen, Humanitas, MEE, Spirit, Streetcornerwork, wijkzorgteams, Project VONK van de Regenbooggroep, Volksbond, Samen DOEN/OKT, sociale loketten, Meldpunt Zorg en Overlast en Bureau Jeugdzorg.

Samenwerken met anderen is onderdeel van het reguliere takenpakket van de hulpverleners van MaDiZo. De teamleiders zijn als vast contactpersoon ingezet om organisatiebreed met partners en bovengenoemde partijen samenwerkingsafspraken te maken zijn daarmee tevens verantwoordelijk voor de implementatie van samenwerkingsafspraken met samenwerkings- en ketenpartners.

5.6 INZET VRIJWILLIGERS IN DE SCHULDHULPVERLENING

In 2017 waren dertig vrijwilligers (zowel vanuit het bedrijfsleven als vrijwilligers uit de wijk) actief in de ondersteuning van de schuldhulpverleners. Deze ondersteuning bestond uit licht administratieve werkzaamheden zoals het maken van schuldoverzichten, het opvragen van schuldsaldo bij schuldeisers en het vormen van dossiers. Onderdeel van de schuldhulpverlening was de formulierenbrigade, cliënten ondersteuning bieden bij het doen van belastingaangiftes en het aanvragen van toeslagen en andere voorzieningen.

DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING VRIJWILLIGERS

MaDiZo investeert veel in de ontwikkeling en opleiding van haar vrijwilligers. MaDiZo vindt het belangrijk dat vrijwilligers de juiste handvatten aangereikt krijgen en competenties ontwikkelen die nodig zijn om cliënten zo optimaal mogelijk van dienst te kunnen zijn. Naast de basistraining 'Wegwijs in Schuldhulpverlening' is tevens stil gestaan bij de signalering en oorzaken van schulden, de ZRM en wat de rol van de vrijwilligers daarin kan zijn.

Bij groepsbijeenkomsten is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van ervaringsdeskundigen. Zij speelden tijdens de training een essentiële rol omdat zij vanuit hun persoonlijke ervaringen kunnen vertellen over het verloop van het SHV-traject, leven met een klein budget en hoe zij uit een diep dal omhoog zijn geklommen, welke valkuilen er zijn en hoe het is gelukt om het traject uiteindelijk succesvol te hebben afgerond. Deze ervaringsverhalen maken veel indruk op de deelnemers en creëren een opening voor de trainers om gevoelige onderwerpen bespreekbaar te maken.

5.7 SIGNALERINGEN

COMPLEXITEIT VAN PROBLEMEN VAN CLIËNTEN

Uit de doelgroep-analyse van MaDiZo blijkt dat veel cliënten in hun functioneren door een combinatie van factoren worden belemmerd. In Zuidoost is de armoede groot, met name in Bijlmer Centrum en Bijlmer Oost. Veel bewoners zijn nieuwkomers met een niet-westerse achtergrond. Cijfers wijzen uit dat deze groep een ongunstige positie op de arbeidsmarkt heeft, armoede treft dus juist deze groep. Door achterstand in de Nederlandse taal en taalarmoede hebben cliënten extra moeite met het duidelijk stellen van een hulpvraag. De communicatie wordt extra moeilijk omdat de cliënt vaak ook niet begrijpt wat er in een schuldhulpverleningstraject van ze gevraagd en verwacht wordt. Ook schaamte over de situatie waarin ze verkeren werkt bij de aanvang van het hulpverleningstraject vertragend met alle gevolgen van dien.

BUDGETTRAINING

Cliënten die kampen met hoge huren gaven aan dat door lange wachtlijsten geen zicht was op doorstroming naar een betaalbare woning. Anderen noemden op gebied van huisvesting achterstallig onderhoud van de woning, slechte isolatie (warmteverlies dus hogere verwarmingskosten), lekkage en ongedierte als knelpunten. Cliënten die (tijdelijk) een te kleine woning met andere familieleden/ gezinsleden in een woning delen is eveneens als bijkomend knelpunt gesignaleerd. Bij inwoning zijn zowel de cliënten als de (potentiële) hoofdbewoners waar zij bij ingeschreven zijn bang dat er, na formele inschrijving, boedelbeslagen zullen plaatsvinden.

HOGЕ INCASSOKOSTEN

Cliënten hebben regelmatig te maken met hoge incassokosten. Zij lopen hierop vast en zijn bij aanmelding ten einde raad. Er zijn vaak vragen of hier iets tegen kan worden gedaan en/ of laten uitzoeken of deze incassokosten rechtmatig zijn. De budgettrainers verwijzen deze cliënten door naar de sociaalraadslieden die hen hierin verder ondersteunen.

SOCIALE CONTACTEN

Cursisten blijken tijdens de training heel veel behoefte te hebben om hun problemen te bespreken en contact te leggen met andere cursisten. In elke budgettraining zijn nieuwe vriendschappen ontstaan waardoor de cursisten zich tijdens het verdere schuldhulpproces minder eenzaam voelden.

VOLWASSEN WERKLOZE INWONENDE KINDEREN

Onder cursisten van de budgetlessen met inwonende kinderen, heerst regelmatig onzekerheid over de manier waarop zij hun kind financieel kunnen/moeten ondersteunen en wat zij van hun kind op financieel gebied kunnen/mogen verwachten. Het gaat hierbij vooral om alleenstaande moeders met volwassen werkloze kinderen die geen opleiding (wensen te) volgen en die hun grip op het kind zijn kwijtraakt. Soms zijn ouders bang voor agressieve reacties van hun kind. De schuldhulpverlener van MaDiZo verwijst in dergelijke gevallen door naar een cliëntondersteuner die adequate ondersteuning kan organiseren bij het normaliseren van de gezinssituatie. In geval van (vermoedens van) huiselijk geweld wordt melding gemaakt middels het registratiesysteem bij een van de aandachtfunctionarissen huiselijk geweld van MaDiZo.

BAG SCHULDHULPVERLENING REGULIER

MaDiZo signaleert dat cliënten zich teveel schamen om toe te moeten geven dat zij onvoldoende bekwaam zijn in het internetbankieren, hun administratie niet op orde hebben en/of de kluts zijn kwijtgeraakt. Naast schaamte speelt ook behoud van zelfstandigheid een rol. De BAG-adviseur doet er daarom alles aan om gepaste ondersteunende hulp aan te bieden. Nazorg wordt aangeboden door na een getroffen betalingsregeling en/of de eerste aflossing te bellen om te vragen hoe het met de cliënt gaat in de naleving van de getroffen betalingsregeling. Daarbij wordt ingespeeld op de vraag achter de vraag. Daarvoor is een goede vertrouwensrelatie tussen hulpverlener en cliënt essentieel.

BAG OP SCHOOL IN SAMENWERKING MET OKT

In mei 2016 is het project BAG op de scholen in Gaasperdam van start gegaan. Het aanbod op de scholen was nieuw en de toeleiding van ouders naar de BAG-gesprekken verliep nog niet optimaal. In 2017 is het bereik van ouders verbeterd door:

- Aanspraak op voorliggende voorzieningen gericht op gezinnen themagericht bespreekbaar te maken
- Outreachend te werken door persoonlijk contact te leggen met ouders op het schoolplein
- Deelname van de budgetadviseur aan de informatieavonden van de school
- Aanwezigheid van de budgetadviseur tijdens ouderavonden
- Als contactpersoon te fungeren voor stadspasvoorzieningen

WPI OP LOCATIE SHV

Onder de WPI cliënten die al eerder een WSNP traject hebben doorlopen en reeds in het verleden een GKA saneringskrediet toegekend hebben gekregen komt regelmatig recidive voor. Deze cliënten zijn in de praktijk moeilijk bemiddelbaar. Wanneer eerder sprake was van schulden, een reeds toegekend saneringskrediet en een WSNP traject (korter dan 10 jaar), komen ze als recidivist vaak nog lange tijd niet in aanmerking voor een WSNP verzoek. De enige oplossing die dan geboden kan worden is het treffen van betalingsregelingen met de meest nijpende schuldeisers.

KOSTENDELERSNORM

De kostendelersnorm is met name onder bijstandsgerechtigden een probleem, vooral wanneer volwassen kinderen nog bij hun ouder(s) woonachtig zijn. Van deze kinderen wordt een eigen financiële bijdrage verwacht, ook als zij geen inkomen hebben. Deze verplichting leidt in de praktijk regelmatig tot spanningen binnen het gezin. Van de schuldhulpverlener vereist het extra strategische inzet om zowel de ouders als de kinderen het belang van gedeelde financiële verantwoordelijkheid in te laten zien. Dit wordt gedaan door gezinsleden inzage te geven in de uitgaven in relatie tot het beschikbare budget. Helaas weigeren volwassen kinderen vaak om hieraan mee te werken. Het blijft hoe dan ook een moeizaam proces wegens te hoogoplopende spanning tussen de gezinsleden onderling.

EXTRA ZORGCLIËNTEN

Cliënten met een WIA uitkering of een bijstandsinkomen beschikken veelal onvoldoende over vaardigheden die nodig zijn om hun schulden overzicht bij hun schuldeisers op te vragen. Dit belemmert het schuldhulpproces. Deze cliënten zijn vaak, nog voordat zij aangemeld zijn bij MaDiZo, onder bewind gesteld of hebben ondersteuning van een bewindvoerder nodig. Dit betreft veelal cliënten met psychische en/of medische problemen of cliënten bij wie de energie ontbreekt om zelfstandig hun zaken te beheren. Deze cliënten hebben weinig kennis van de voorliggende voorzieningen en maken daar dan ook onvoldoende gebruik van. Bij de oudere cliënten speelt vergeetachtigheid vaak een rol. Ondersteuning in het financieel café of post sorteergroep slaat bij deze groep doorgaans onvoldoende aan.

5.8 SPECIFIEKE SIGNALERINGEN SOCIAAL RAADSLIEDEN

LOONBESLAG IN RELATIE TOT CRISIS

In dit stadsdeel komt in Bijlmer Oost loonbeslag het meest voor. Vaak blijkt dat de beslagvrije voet onjuist is toegepast. Ook zijn cliënten bij een loonbeslag vaak niet op de hoogte dat ze hun opgave van hun inkomsten en uitgaven bij de deurwaarder moeten doen. Doen ze dat niet, dan kan de deurwaarder de hoogte van de beslagvrije voet niet vaststellen. Dit kan grote financiële gevolgen hebben. Een ander aandachtspunt is dat cliënten na een maximale inhouding op het loon vaak hun lopende rekeningen niet (kunnen) betalen. De kans is dat deze cliënten na verloop van tijd in crisissituaties belanden. Het risico van een ontruiming, energieafsluiting en/of boedelbeslag onder deze cliëntengroep neemt dan toe.

OPBOUW VORDERING BELASTINGDIENST

Cliënten gaan ervan uit dat op basis van hun aangiften inkomstenbelasting, het recht op allerlei toeslagen vanzelf zullen wijzigen. Dit is echter niet het geval, zij moeten de wijzigingen van de hoogte van hun toeslagen zelf doorgeven. Door deze foute veronderstelling komt het regelmatig voor dat cliënten een te hoog bedrag aan

toeslagen hebben ontvangen die teruggevorderd wordt zodra de sociaalraadsman/vrouw de inkomstengegevens gecorrigeerd heeft. De cliënt kan hier zeer gefrustreerd van raken, omdat dit lijnrecht staat tegenover het schuldenvrije doel dat hij/zij hadden willen bereiken. De cliënt heeft het gevoel dat hun problemen alleen maar toenemen. MaDiZo ziet hierin een preventieve taak voor zichzelf weggelegd.

VOORWAARDELIJKE BUDGETTRAINING

Met telefonische consulten wordt getracht cliënten nog laagdrempeliger te kunnen informeren en adviseren. De resultaten van deze inzet is nog niet volledig in kaart gebracht.

ANDERE SIGNALERINGEN

Jongere cliënten zijn zeer actief en gemotiveerd om een bijdrage te leveren bij het oplossen van hun financiële problemen.

Cliënten van MaDiZo blijken doorgaans weinig kennis te hebben van de voorliggende voorzieningen en maken om deze reden hier onvoldoende gebruik van. Dit is een aandachtspunt voor de schuldhulpverlening.

5.9 CASH MONEY BUDGET

Schulden is onder jongeren een groeiend probleem. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat met name jongeren die laag opgeleid zijn (VMBO, MBO niveau 1 en 2) vaker en hogere schulden hebben dan hun leeftijdsgenoten. De huidige preventieprojecten zijn veelal gericht op het primair en VMBO onderwijs. Omdat de MBO studenten daardoor buiten de boot dreigen te vallen, is met Cash Money Budget (CMB) met een projectmatige aanpak gestart die ook deze groep schuldbewust moet maken.

CMB heeft het afgelopen jaar in samenwerking met andere organisaties in het kader van 'Hoe word je rijk' gewerkt aan de verdere ontwikkeling van het lesmateriaal. Dit heeft concreet geleid tot een meer gedifferentieerd lesaanbod op basis van verschillende leerniveaus.

Omdat MaDiZo meer bereikt wanneer er een warm contact is met de scholen vindt uitwisseling van signaleringen tussen de schuldhulpverlening van MaDiZo en de scholen plaats. Met elkaar kan worden bekeken of de lesstof aansluit op de leer- en belevingswereld van de leerlingen. Extra informatie over de doelgroep wordt hierin meegenomen.

6 MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING STADSDEEL

6.1 INLEIDING

Omdat sprake is van een samenhangend en complementair aanbod kan dit onderdeel in deze verantwoording op sommige onderdelen een herhaling lijken van wat eerder in deze verantwoording beschreven staat en kan daardoor misleidend zijn. Er is namelijk sprake van een andere benadering omdat de focus is gericht op de kracht van de dragende samenleving van Zuidoost.

6.2 BEOOGDE DOELEN

De maatschappelijke dienstverlening biedt kortdurende ondersteuning in de wijk en is, indien nodig, een laagdrempelige toegangspoort naar vervoltrajecten. De focus van de hulpverlening is gericht op het versterken van eigen kracht, variërend van netwerkversterking, informele ondersteuning tot professionele ondersteuning. Dat is gezien de doelgroep van Zuidoost geen eenvoudige opgave.

In het aanbod en de werkwijze van MaDiZo is in de realisering uitgegaan van de doelen en uitdagingen van de dragende samenleving:

- Samenwerken ter versterking dragende samenleving
- Ontwikkelen dragende samenleving
- Werkwijze ter versterking dragende samenleving
- Uitvoeren lopende activiteiten ter versterking dragende samenleving
- Kennisontwikkeling en kennisdelen op het gebied van dragende samenleving

Signaleren en melden van (vermoedens van) huiselijk geweld, ouder- of kindermishandeling, verwaarlozing en/of (andere) relationele problemen tussen gezinsleden zien wij als onderdeel van de doelstellingen van MaDiZo.

6.3 WERKWIJZE

De dienstverlening in het kader van de dragende samenleving is primair gericht op het herstellen of versterken van de zelfredzaamheid en het sociaal netwerk van cliënten. Voorwaarde is een draagkrachtige samenleving. In de werkwijze heeft MaDiZo als uitgangspunt ervoor gekozen dat alle afdelingen binnen MaDiZo daar verantwoordelijkheid in hebben, samen met ketenpartners en andere maatschappelijke organisaties.

6.4 DOELGROEP

In ons werkgebied is de werkloosheid hoog en ligt de gezondheidsbeleving van bewoners onder het Amsterdams gemiddelde. Er is bovengemiddeld vaak sprake van ernstige vereenzaming, de armoede is groot en veel bewoners zijn de Nederlandse taal onvoldoende machtig, onder hen vindt relatief vaak analfabetisme plaats. Al deze factoren beïnvloeden de kracht van de dragende samenleving.

6.5 SIGNALERINGEN

Mensen met een slechte gezondheid, psychische kwetsbaarheid, alleenstaande ouderen en cliënten met een (licht) verstandelijke beperking hebben veelal weinig kennis van de voorliggende voorzieningen en maken daar onvoldoende gebruik van. Het valt op dat het aantal cliënten met LVB-problematiek toeneemt. Deze cliënten hebben meer moeite om een sterk persoonlijk ondersteuningsnetwerk te ontwikkelen op wie zij terug kunnen vallen.

Digitalisering van de samenleving, huisvestingsproblematiek in relatie tot de gezondheid en vergrijzing beïnvloeden de zelfredzaamheid binnen de samenleving negatief en leiden tot extra ondersteuningsbehoeftes. Het persoonlijk netwerk van de doelgroep is daar veelal niet sterk genoeg voor, ook omdat er veelal sprake is van multi-problematiek en weinig perspectief op verandering.

6.6 VRIJWILLIGERS

MaDiZo maakt steeds meer gebruik van vrijwilligers. Vrijwilligers worden binnen MaDiZo zeer breed ingezet. Daarbij maakt MaDiZo onder andere gebruik van de digitale vacaturebank van VENZO voor bemiddeling van vrijwilligers naar vrijwilligerswerk, zijn vrijwilligers via het bedrijfsleven geworven en is gebruikgemaakt van de digitale participatiekaart/Jekuntmeer.nl.

Deze vrijwilligers worden ingezet voor:

- Post sorteergroepen op de hoofdvestiging van MaDiZo;
- Post sorteren in de wijk;

- Tweewekelijkse afspraak met cliënten die in (de toeleiding tot) een schuldhulpverleningstraject zitten;
- Nazorg van cliënten na afloop van een schuldhulpverleningstraject, in eerste instantie tweewekelijks en later afbouwend;
- Een digitaal café in ons pand aan de Karspeldreef waar vrijwilligers cliënten ondersteunen met het invullen van eenvoudige (digitale) formulieren, zoals bijvoorbeeld voor de huur- en zorgtoeslag;
- De formulierenbrigade Nieuwe Stijl Amsterdam Zuidoost en Diemen;
- De Felicitatiedienst (Vrijwilligers die ouderen op jubileum verjaardagen bezoeken)
- Vrijwilligers ingezet als gastvrouw/koffiedame MaDiZo (ex-client van MaDiZo);
- Vrijwilligers die fungeren als terugbel functionaris en balie medewerker (participatieplekken DWI)

6.7 VRIJWILLIGERSCOÖRDINATIE

In 2017 is ingezet op het werven, trainen en begeleiden van vrijwilligers in de backoffice. Tot die tijd waren vrijwilligers binnen de organisatie vooral actief aan de voorkant, bijvoorbeeld bij het post sorteren. Ondertussen gaven MaDiZo- medewerkers steeds vaker aan dat zij vrijwilligers nodig hadden voor administratieve ondersteuning. Om de scheidslijn tussen professional en vrijwilliger duidelijk te maken zijn de verschillende vrijwilligersfuncties opgedeeld in levels en de daarbij behorende taken. Op deze manier hebben wij de werkzaamheden en bevoegdheden van de vrijwilligers afgebakend.

Ter ondersteuning heeft de vrijwilligerscoördinator met vrijwilligers voortgangsgesprekken gevoerd waarbij wensen en gang van zaken besproken werden. In deze gesprekken heeft ook de begeleider feedback kunnen geven. Uit deze gesprekken is gebleken dat de vrijwilligers zich gewaardeerd voelen door de medewerkers en veel voldoening halen uit het werk. De vrijwilligers gaven aan blij te zijn met de ervaring die ze bij MaDiZo opdoen en de kans vergroting op de arbeidsmarkt. Vice versa zijn de medewerkers over het algemeen tevreden met de ondersteuning die zij van de vrijwilligers hebben ontvangen.

6.8 SCHOLING VRIJWILLIGERS

MaDiZo investeert veel in de ontwikkeling en opleiding van haar vrijwilligers omdat wij het belangrijk vinden dat zij de juiste handvatten aangereikt krijgen om competenties te ontwikkelen die nodig zijn om cliënten zo optimaal mogelijk van dienst te kunnen zijn. In mei hebben de vrijwilligers de training Wegwijs in schuldhulpverlening gevolgd. Deze training dient als basis voor het werk wat zij voor de cliënten doen. Er wordt stil gestaan bij de signalering en oorzaken van schulden, de werkwijze van MaDiZo en wat vrijwilligers hun rol kan zijn in het geheel. Daarnaast is er kennis gemaakt met OMA (oordelen, meningen, adviezen) en ANNA (altijd navragen, nooit aannemen).

6.9 STEDELIJKE AFSTEMMING

Tijdens de stedelijke overleggen met collega professionals is de wens geuit om ervaringen van vrijwilligerscoördinatoren stedelijk met elkaar uit te wisselen. Door te klankborden met collega coördinatoren kunnen met elkaar onderwerpen zoals wettelijke en maatschappelijke ontwikkelingen, beleid, privacy en ethiek besproken worden.

6.10 KRACHT VAN DE DRAGENDE SAMENLEVING

De veelheid en soms instabiele inzet van formele en informele organisaties die binnen de domeinen van zorg en welzijn in Zuidoost actief zijn, maakte samenwerking en afstemming soms extra complex. De Alliantie Wijkzorg Zuidoost, Welzijn op Recept en het project Positieve Gezondheid van het Louis Bolk Instituut hebben een positief effect op de samenwerking en afstemming gehad doordat men elkaar leerde kennen en daardoor op de juiste waarden wist in te schatten..

6.11 PARTNERSCHAPPEN IN DE WIJK

MaDiZo werkt in de doorverwijzing ter versterking van de dragende samenleving nauw samen met VONK, Papermates en Regenbooggroep voor de Op Eigen Kracht trainingen voor de voedselbankcliënten. Ook zijn er samenwerkingsverbanden met Humanitas en VENZO op basis van wederkerigheid. In 2017 zal de samenwerking nog nauwer vorm worden geven. Er zijn hier reeds gesprekken met samenwerkingspartners over gevoerd en voorstellen ingebracht, bijvoorbeeld spreekuren op locatie samen met POZO en met inzet van vrijwilligers.

6.12 SAMENWERKINGSPARTNERS

Voorbeelden van een formele samenwerkingspartners zijn Humanitas, De Regenbooggroep, Kansrijk Zuidoost, Kwartiermakers Wijkzorg, thuiszorg, Markant, de OKT, de Blijfgroep, Swazoom, MEEAZ, Amsta, GGD, Sociaal Loket, Samen Doen, Markant, Cordaan, de Volksbond, GAZO, AMC, VENZO, POZO, Leger des Heils, HvA/BOOT, het Louis Bolk Instituut, onderwijsinstellingen, Rode Kruis, SouthEast, Flying Squad, FunX, Streetcornerwork, DE Brede School en andere onderwijsinstellingen en andere lokale organisaties.

Daarnaast is afstemming en samenwerking met informele partijen waaronder Stichting SES, de Dorpsraad Driemond, buurtkamers in Zuidoost (waaronder Casa Jepi Makandra in Gaasperdam), senioren wooncomplexen zoals Foei Ooi Leeuw en Anand Joti, collectieve ruimtes van Gravenstein en Kikkenstein (Bijlmer Oost), Multi-bron, het Spinnenwiel en Stichting SES in het Boeninhuis (in Bijlmer Centrum) stichting Buurvrouwennetwerk Gaasperdam, Recogin, Lims, Casa Los Latinos, Profor, VEC, Stichting Taante Bemoeit, SAMENredzaam, de Voedselbank, kerkgemeenschappen in Zuidoost en tal van andere bewonersinitiatieven. Hiermee heeft MaDiZo een aantal bruggen weten te slaan tussen de systeem- en de leefwereld.

6.13 SAMENWERKING VRIJWILLIGERSACADEMIE

De samenwerking met de vrijwilligersacademie is in 2016 goed van de grond gekomen. Zowel vrijwilligers als de coördinator hebben van hun aanbod gebruik gemaakt. Deze samenwerking is in 2017 verdiept. De gesprekken voor de verdiepingstraining in communiceren zijn al afgerond en een trainer van de VA gaat samen met de vrijwilligerscoördinator (in het kader van WIS) een training verzorgen voor alle vrijwilligers die in Zuidoost actief zijn. Daarnaast zijn de vrijwilligers van de Voedselbank getraind die het intakeproces onder hun hoede hebben, onder andere op het gebied van voorliggende voorzieningen en sociale kaart. Verder levert MaDiZo inhoudelijke input bij buurtinitiatieven.

6.14 AANBOD EN PROJECTEN

6.14.1 Preventieve huisbezoeken

Om de huisbezoeken aan mensen van 70 jaar en ouder in het kader van eenzaamheidsbestrijding een meer positieve uitstraling te geven, is gekozen voor de Felicitatiedienst. De insteek van de Felicitatiedienst is dat ouderen van 70 jaar en ouder die een kroonleeftijd bereiken door vrijwilligers worden bezocht en gefeliciteerd. Naast een klein presentje krijgen de jarigen in een persoonlijk gesprek met de vrijwilligers de mogelijkheid hun wensen, zorgen en levensverhaal te delen. Tevens krijgen de ouderen informatie over verschillende activiteiten en voorzieningen in hun wijk. Met deze positieve aanpak vindt activering plaats en worden problemen eerder gesignaleerd. Omdat signalering een belangrijke rol speelt, worden vrijwilligers speciaal opgeleid.

6.14.2 Welzijn Op Recept

Met Welzijn op Recept worden cliënten van de GAZO en zelfstandig gevestigde huisartsen voor ondersteuning doorverwezen naar welzijnsprofessionals van MaDiZo. De inzet van de cliëntondersteuners van MaDiZo is daarin essentieel omdat zij makkelijker toegang hebben tot aanbieders van creatieve activiteiten, vrijwilligerswerk, sport en bewegen of een combinatie hiervan. Wanneer na doorverwijzing bleek dat patiënten niet 'aan zijn gekomen', vond een warme overdracht plaats. De patiënten werden in dat geval gekoppeld aan een vrijwilliger van MaDiZo die als maatje werd ingeschakeld. Voor de werving en begeleiding van deze vrijwilligers heeft MaDiZo een zorgprofessional vrijgemaakt. De werving van vrijwilligers liep via de vacaturebank VCA, VENZO, zoiizo.nl en de website van MaDiZo.

6.14.3 Schuif maar aan tafel

De casuïstiekbesprekingen 'Schuif maar aan tafel' is een gebiedsgerichte samenwerking op het gebied van zorg en ondersteuning in de wijk voor zowel formele als informele partners. Het overleg vond eens in de zes weken tijdens de lunch plaats. MaDiZo en Cordaan zijn de trekkers van deze tafel. Aan de casuïstiekbesprekingen hebben TRZ, CVA, Ouderenzorg Cordaan, Wijkverpleegkundigen Buurtzorg, participatiecoach Cordaan, Manager dagbesteding en afdeling PG/Somatisch, Preventie Punt Mentrum, MEE, Markant, Venzo, Arkin, Odensehuis/Samen Wonen-Samen Leven/Samen Redzaam en Thuiszorg Leger des Heils deelgenomen. Het was niet de bedoeling om de zorgaanbieders extra te belasten met een nieuw overleg. Om een overload aan overleggen te voorkomen is er voor gekozen om bestaande overleggen in elkaar te schuiven. In 2017 is 'Schuif maar aan tafel' naast Gaasperdam ook naar Bijlmer Oost en Bijlmer Centrum gestart. Er waren drie wijktafels, één per zorggebied.

6.14.4 Positieve Gezondheid

In de wijk Venserpolder in Amsterdam Zuidoost is in 2017 het project 'Gezond leven in een gezonde wijk' van start gegaan. Hierbij staan wensen en aandachtspunten op gebied van gezondheid van de bewoners centraal. In het project wordt onderzocht of Positieve Gezondheid als verbindend begrip tussen bewoners en professionals in de wijk kan zorgen voor actie en bundeling in Amsterdam Zuidoost. Het belangrijkste doel van het project is om de veerkracht, eigen regie, zelfredzaamheid en gezond leven van bewoners aantoonbaar te versterken om zo de gezondheidsachterstanden in deze wijk terug te dringen. Het project wordt uitgevoerd door het Louis Bolk Instituut, verschillende personen en partijen in Amsterdam Zuidoost, waaronder een lokaal expertteam bestaande uit bewoners, Karin Moor (MaDi), Judith Meijer (Cliëntenbelang) en Jessica Dikmoet (inwoner/ netwerker Amsterdam Zuidoost). Daarnaast wordt het project ondersteund door Stadsdeel Zuidoost, de GGD en het Instituut voor Positieve Health. Ook zorg- en welzijnsorganisaties, beleidsmakers en gemeente, waren hierbij betrokken. Het project wordt in 2019 afgerond.

6.14.5 Mantelzorgondersteuning

Mantelzorgers zijn een van de meest belaste actoren binnen de dragende samenleving. Om overbelasting te voorkomen is ondersteuning nodig. Is deze niet of onvoldoende aanwezig, dan kan dit leiden tot ernstige problemen. In ons stadsdeel heeft mantelzorgondersteuning extra aandacht nodig omdat onzichtbare mantelzorgers waaronder jonge- en zeer jonge mantelzorgers nog onvoldoende in zicht zijn. Naast overbelasting is ook ouderenmishandeling en uitbuiting een probleem.

6.14.6 Front-office MaDi

De front-office van MaDiZo is in het afgelopen jaar zowel fysiek als inhoudelijk erg veranderd. Deze veranderingen hingen samen met een nieuwe methodiek (zie cliëntgedreven werkwijze) waarin het (eerste) contact tussen de organisatie en de cliënt zeer belangrijk is. Met deze nieuwe werkwijze ontstond ook de mogelijkheid voor vrijwilligers om een bijdrage te leveren door bezoekers te ontvangen. De gastheer/gastvrouw heet bezoekers niet alleen welkom, maar ondersteunt ze ook bij het formuleren van hulpvraag en bij vragen over gebruik van de computer in de wachtkamer. Bij het laatste staat de zelfredzaamheid van de cliënt centraal, de gastvrouw/heer ondersteunt op een coachende manier. Ook op gebied van communicatie zijn conform het nieuwe concept veranderingen doorgevoerd.

6.14.7 Schuldhulpverlening

Binnen de Schuldhulpverlening zijn in 2017 voor de ondersteuning van schuldhulpverleners 10 vrijwilligers actief geweest. Deze ondersteuning bestond uit licht administratieve taken zoals het maken van schuldoverzichten, het opvragen van schuldsaldo bij schuldeisers en het formeren van dossiers. In deze functie hebben vrijwilligers geen rechtstreeks contact met de cliënt, om de scheiding tussen wat de hulpverlener doet en de vrijwilliger, duidelijk te houden

6.14.8 De Formulierenbrigade

In 2017 waren binnen de formulierenbrigade 3 vaste vrijwilligers actief. Daarnaast leverden vrijwilligers van het bedrijfsleven een bijdrage.

6.14.9 Ervaringsdeskundigen

Bij de budgettraining is veel gebruik gemaakt van de kennis en ervaring van ervaringsdeskundigen. Zij hadden een prominente rol tijdens deze training om deelnemers te wijzen op verloop van het traject, het leven met een klein budget, maar vooral hoe zij van hun onmogelijkheden, mogelijkheden hebben gemaakt en het traject uiteindelijk succesvol hebben kunnen afronden. Hun ervaringsverhalen maakten veel indruk op de deelnemers en creëerden een opening voor de trainers om gevoelige onderwerpen bespreekbaar te maken.