

JAARVERSLAG MADI DIEMEN 2019



Geeft grip op je leven

Jaarverslag MaDiZo 2019

1. Inleiding

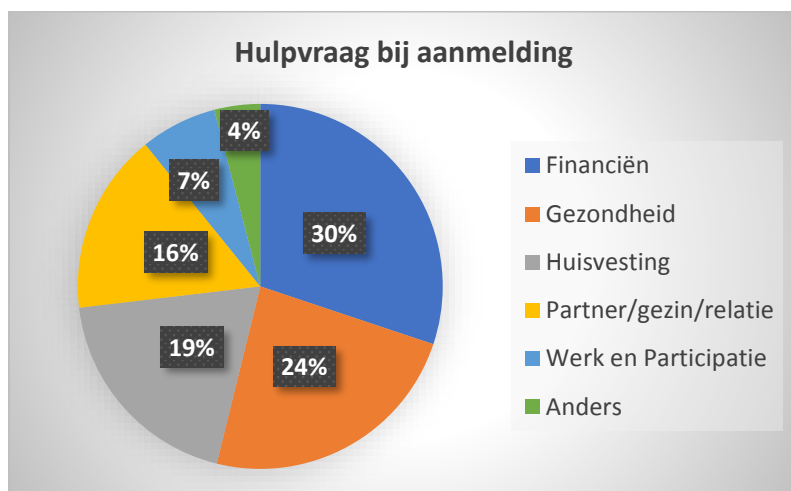
Voor u ligt het inhoudelijk jaarverslag 2019 van Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Amsterdam Zuidoost en Diemen (MaDiZo). Het jaarverslag is een inhoudelijke weergave van de werkzaamheden die de organisatie in opdracht van de gemeente Diemen heeft verricht en is onderdeel van de aanvraag subsidievaststelling 2019.

2. Hoofddoelstelling

Een samenleving die zorg draagt voor kwetsbare medeburgers heeft behoefte aan voldoende, herkenbare en laagdrempelige toegang tot de zorg en welzijn zodat iedereen naar beste vermogen mee kan doen. Met de hulpverlening aan kwetsbare inwoners van Diemen, aansluitend op de geconstateerde zorgbehoefte van de cliënt, draagt MaDiZo hieraan bij. Dit vraagt om een nauwe samenwerking tussen organisaties waarbij er voldoende, herkenbare en laagdrempelige toegang tot welzijn en zorg aanwezig is, dichtbij de inwoners met voldoende opschalingsmogelijkheden. In de ondersteuning en hulp van MaDiZo wordt daarom naar de hele mens gekeken, en niet alleen naar de vraag waarmee iemand binnenkomt.

MaDiZo sluit in de dienstverlening aan op de maatschappelijke signaleringen en eigen deskundigheid in samenhang met de beleidsdoelen van de gemeente Diemen. Wanneer deze doelen veranderen wil MaDiZo daar graag in een zo vroeg mogelijk stadium van op de hoogte worden gesteld opdat de dienstverlening daar tijdig op kan worden aangepast.

3. Achterliggende informatie over de hulpvragen



Om meer inzicht te geven heeft MaDiZo de achterliggende problemen van de top 3 van de hulpvragen in kaart gebracht. Deze onderwerpen komen terug in de verslaglegging van AMW, AO, SHV en SR.

Financiën

Schulden en gebrek aan perspectief leiden veelal tot stress. Als deze zorgen langere tijd aanhouden kan dat leiden tot ergere problemen en chronische stress. Chronische stress is slecht voor de geestelijke, lichamelijke en maatschappelijke gezondheid. Het verminderen van stress en tegelijkertijd aanpakken van onderliggende problemen kan de situatie van mensen met chronische stress verbeteren. Van de Diemenaren heeft 7% behoefte aan hulp of ondersteuning bij het verminderen van stress of spanningen. Gezien de complexiteit van aan armoede gerelateerde problemen is het percentage van 68% van cliënten die bij MaDiZo aankloppen voor intensieve ondersteuning hoog. Dit vraagt om een integrale aanpak waarin de professionals van MaDiZo domein-overschrijdend kijken naar de hulpvraag en in samenhang met een breed palet aan ondersteuningsmaatregelen op maat hulp aanbiedt.

Gezondheid

De meeste Diemenaren voelen zich gezond, er is weinig sociale uitsluiting en de waardering voor de woonomgeving is hoog. Dat is gunstig maar dat neemt niet weg dat er punten van aandacht zijn. MaDiZo signaleert dat cliënten met complexere hulpvragen vaker dan gemiddeld in een sociaal isolement terechtkomen. Hierdoor is hun sociaal netwerk zwak en zijn zij minder zelfredzaam. Tevens ontberen deze cliënten vaker vaardigheden om zelfsturing te geven aan het oplossen van simpele en/of meer complexe problemen. Het aandeel cliënten met psychische klachten en het aandeel eenzame inwoners in Diemen is verder toegenomen. Tevens worden vaker valongevallen onder 65-plussers gesignaleerd. Een valincident kan verregaande gevolgen hebben voor de zelfredzaamheid en eigen regie.

Eén op de acht inwoners van Diemen verleent minimaal 3 maanden en/of 8 uur per week zorg aan een bekende die voor langere tijd ziek, hulpbehoevend of gehandicapt is. Het gaat in Diemen om ongeveer 2.500 mantelzorgers, ruim één op de vijf is tussen de 50- t/m 64-jaar. Gebleken is dat 18% van deze mantelzorgers zich overbelast voelt. Het vaakst wordt mantelzorg verleend aan ouders of

Aanvraag subsidievaststelling 2019 inhoudelijk Diemen

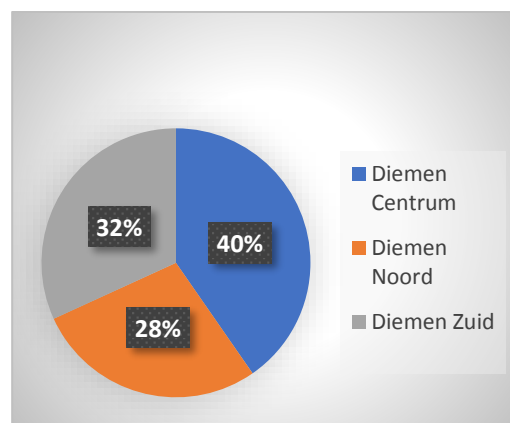
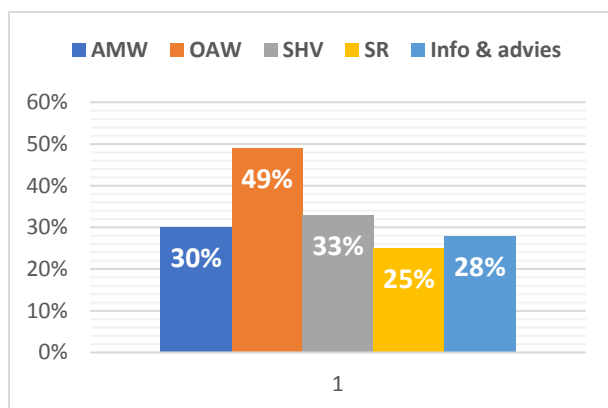
schoonouders. Slechts een klein deel van de mantelzorgers (8%) maakt gebruik van het ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers.

Huisvestingsproblematiek

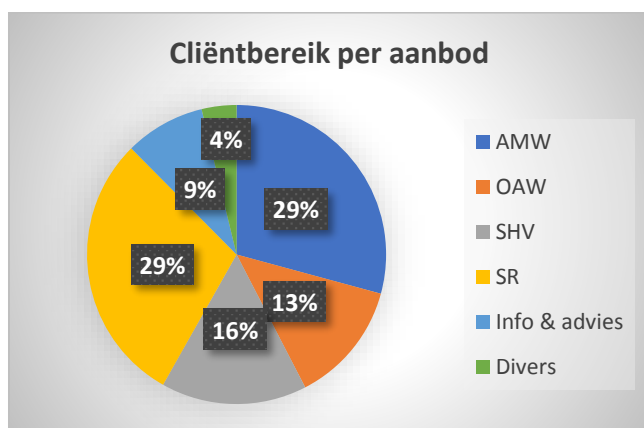
19% van de primaire ondersteuningsvragen gaat om huisvesting. Het gaat hier vooral om cliënten die door een life event zoals baan- en inkomensverlies, scheiding waarbij partners noodgedwongen bij elkaar moeten blijven wonen, partnerverlies en om financiële redenen een goedkopere woning moeten vinden en jong volwassenen die geen huisvesting kunnen vinden. Diemen geeft met de groot-schalige woningbouw in Bergwijkpark (Holland Park) en Plantage de Sniep en een aantal kleinschalige locaties invulling aan de forse woninguitbreiding die voor de gemeente en omliggende regio nodig is.

Diemen groeit daarmee naar verwachting in 2025 uit naar ongeveer 35.000 inwoners, een bevolkingsgroei van zo'n 31% per jaar. MaDiZo verwacht een evenredige groei van het aantal cliënten die beroep doen op de dienstverlening van MaDiZo.

4. Percentage unieke cliënten per dienstverlening



De linker grafiek laat het percentage unieke cliënten per discipline zien, het grafiek rechts geeft inzicht in welke gebieden de MaDiZo-clieënten woonachtig zijn.



5. Profiel van de MaDiZo-cliënten in Diemen

MaDiZo heeft de laatste jaren het aantal frequent terugkerende cliënten zien toenemen. Deze specifieke groep cliënten doet vaker dan gemiddeld beroep op de dienstverlening van MaDiZo. Veelal schuilt achter de hulpvraag een GGZ-problematiek of anderszins lage zelfredzaamheid.

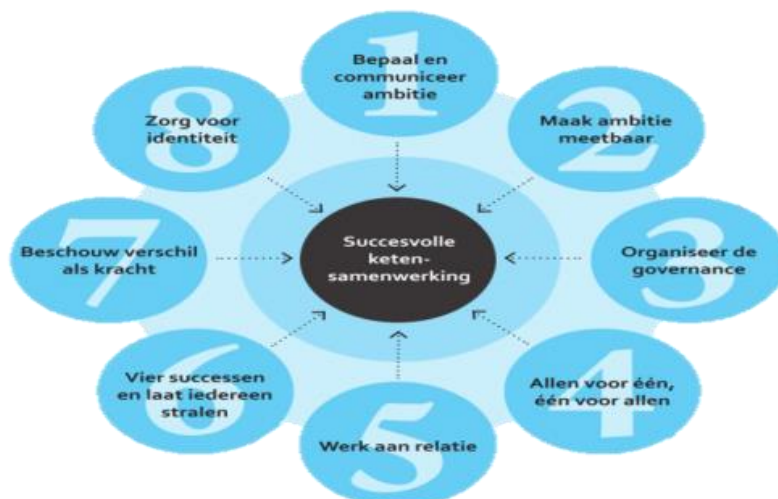
Problemen op gebied van zelfredzaamheid ontstaan vaak door de hoge verwachtingen die de overheid van burgers heeft. Bijna de helft van de ouderen doet meer dan eens beroep op de ouderenadviseur. Het betreft hier vooral cliënten die moeite hebben om zich in de gedigitaliseerde samenleving staande te houden. Van de cliënten met schulden komt 33% meer dan eens terug. Het gaat hierbij om cliënten die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen. Deze specifieke cliëntengroep verkeert vaker (langdurig) in armoede dan niet-laaggeletterden. Om tot betere signalering en meer maatwerkontwikkeling in de dienstverlening te komen heeft MaDiZo in 2019 een aandachtsfunctionaris laaggeletterdheid aangesteld.

Door de lijntjes met de samenwerking en afstemming ketenpartners zo kort mogelijk te houden wordt het aantal regelmatig terugkerende cliënten zo laag mogelijk gehouden.

Samenwerkings- en ketenpartners

De samenwerking en afstemming tussen MaDiZo en de samenwerkings- en ketenpartners is in 2019 verder versterkt. Er zijn korte lijnen met Sociale Zaken, het Brede Hoed Team, GGZ en GGZ-ervaringsdeskundigen, GGD, de dag- en nachtopvang, Humanitas, de Voedselbank, Burennetwerk Amsterdam, Markant, bewindvoerders, Arkin, Siga, Centrum voor levensvragen, Veilig Thuis, de Regenbooggroep, Wmo, thuiszorgteam Cordaan, Welzijn Diemen, 't Kruidvat en tal van andere formele en informele netwerkpartners. In deze samenwerking weten de partners elkaar te vinden, er is regelmatig collegiaal consult waardoor de afstemming van hulp en doorverwijzing effectiever en efficiënter worden gedaan. Dit heeft geleid tot een verbeterde toenadering van diverse disciplines in het werkveld.

Uitgangspunten van een succesvolle samenwerking MaDiZo



Aanvraag subsidievaststelling 2019 inhoudelijk Diemen

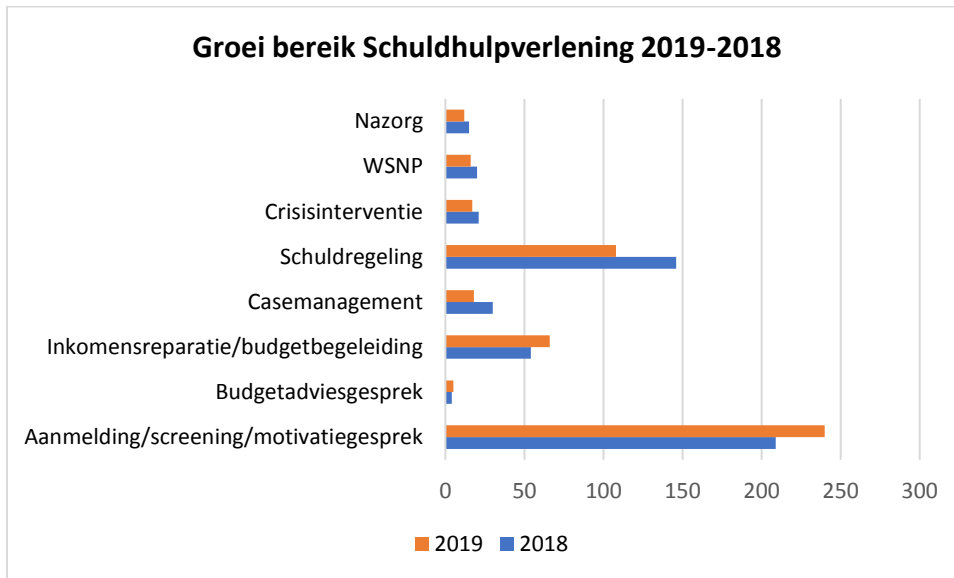
Samenwerking heeft als belangrijkste doel om in samenhang met (keten)partners hulp op maat te bieden. Naast het vinden van hulpverlening op maat is de samenwerking tevens gericht op het inzetten van het eigen netwerk. De meeste cliënten schamen zich voor hun problemen met gevolg dat het eigen netwerk niet of onvoldoende op de hoogte is van de problemen die zij hebben. Dit leidt tot een sociaal en emotioneel isolement. In de gesprekken met deze cliënten is aandacht voor deze schaamte en de focus is gericht op het bespreekbaar maken van de problemen met anderen en het stellen van de juiste hulpvragen aan het eigen netwerk. Deze cliënten geven aan dat nadat ze het probleem binnen het eigen netwerk hebben gedeeld veel steun en hulp aangeboden krijgen. Wanneer het netwerk te zwak is om een ondersteunende rol te spelen, wordt hulp op maat geboden. Afhankelijk van de hulpvraag vindt verwijzing plaats naar samenwerkings- en ketenpartners.

Voor de doorverwijzingen vind middels een casusbespreking een collegiaal consult plaats. Er wordt daarbij gebruik gemaakt van elkaars deskundigheid en er vindt kennisdeling tussen vraag en aanbod plaats. Naast de casusbesprekingen worden in de overleggen die een paar keer per jaar plaatsvinden samenwerkingscontacten gelegd en banden bestendigd. Bij deze overleggen presenteren organisaties zoals Arkin, Veilig thuis, de Regenbooggroep, Markant, de landelijke organisatie rouwverwerking etc. zichzelf. MaDiZo is met de komst van Holland Park nog intensiever gaan samenwerken met 't Kruidvat. In de samenwerking met sociale zaken en Wmo is in 2019 extra geïnvesteerd waarbij een zoektocht is geweest hoe de verschillende cliëntbenaderingsmethodes beter op elkaar aangesloten kunnen worden. MaDiZo heeft met de inzet van haar expertise op gebied van de hulpverlening in het primair proces een actieve rol gespeeld in de ontwikkeling van de beleidsnota voor het Sociaal Domein.

6. Schuldhulpverlening

In 2019 zien we opnieuw een toename van cliënten met een lage zelfredzaamheid die niet instaat zijn om hun financiën zelfstandig te regelen. Het gaat hier met name om 75-plussers, laagopgeleiden en mensen met een middeninkomen. MaDiZo heeft in 2019 ongeveer 250 mensen geholpen het invullen van formulieren voor officiële instanties. Mogelijk zijn niet alle Diemenaren die deze ondersteuning nodig hebben bereikt. Het is een uitdaging om met behulp van gemeente en ketenpartners ook deze cliënten te bereiken.

Er is sprake van een toename van mensen door vermindering van inkomen, langdurige ziekte of baanverlies in financiële nood (dreigen te) geraken. Onderdeel in het toekenningsproces na de aanvraag van een bijstandsuitkering is onderzoek door de gemeente. Om te voorkomen dat in deze onderzoeksfase de financiële problemen verder oplopen verstrekt de gemeente voorschotten mits er geen twijfels zijn over de rechtmatigheid van de aanvraag. Hierdoor kan het hulpverleningsproces zonder verdere belemmeringen efficiënt en effectief worden voorbereid.



Bovenstaande grafiek laat aan een verschuiving zien van curatief naar preventie. Door aan de voorkant meer in te zetten op preventie is minder ingezet op casemanagement, schuldregeling, crisisinterventie, WSNP en nazorg. In Diemen meldden zich opvallend vaak studenten met huurachterstand. Ingeval een schuldeiser niet akkoord ging met een schuldenregeling omdat inkomen uit werk ontbrak werden betalingsregelingen getroffen.

In 2019 meldden zich maandelijks 10 tot 15 cliënten voor een gesprek met SHV. De meeste mensen hebben voldoende aan één gesprek maar 33% van de cliënten van SHV meldden zich pas bij de SHV toen zij de druk van de deurwaarders niet langer aankonden of op het moment dat een beslaglegging dreigde. Cliënten willen snel geholpen worden. Om te voorkomen dat cliënten uit huis worden gezet of van gas en licht werden afgesloten werden crisissen met voorrang opgepakt. Toch is het MaDiZo gelukt om de wachttijden in 2019 tot twee weken te beperken.

Een positieve ontwikkeling is een toename van cliënten met behoefte aan budgetcoaching. Het gaat hier om een cliëntengroep die nog geen schulden heeft en zich preventief melden omdat zij het overzicht kwijt zijn of dreigen te raken door verandering in inkomen, meestal ten gevolge van een life event. Opvallend weinig cliënten hebben een financiële buffer opgebouwd om schulden te voorkomen of bijtijds af te lossen.

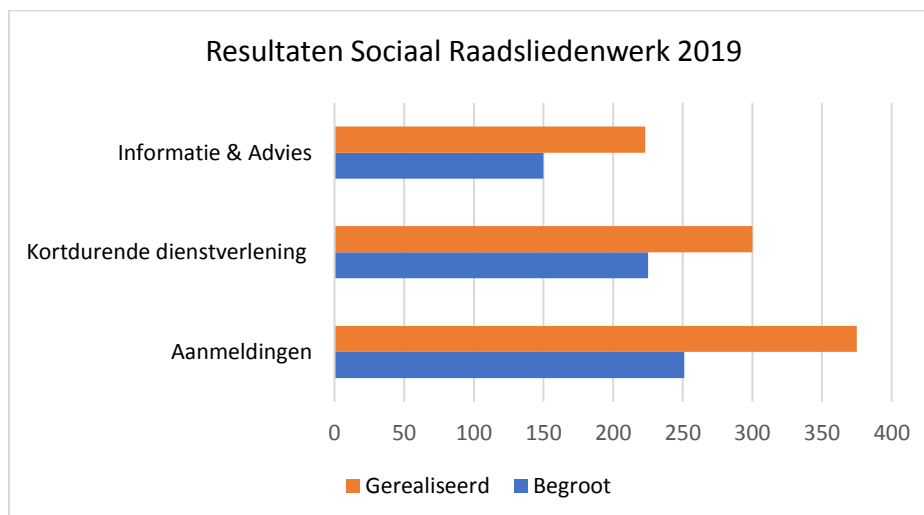
De crisisinterventies bij SHV gingen vrijwel altijd over woningontruiming. Gemiddeld kwamen maandelijks twee crisismeldingen bij SHV binnen, in vrijwel alle gevallen betrof het een woningontruiming. In de casussen waarbij de schuldeisers niet mee wilden werken aan een betalingsregeling werd een moratorium ingezet. De moratoria werden in alle gevallen toegekend.

Omdat achter een schuldenproblematiek vaak ook andere hulpvragen schuilen wordt het eerste gesprek met de cliënt bij voorkeur samen met een maatschappelijk werker ingepland. Wanneer sprake is van een multidisciplinaire hulpverlening, wordt de hulpverlening door zowel de schuldhulpverlener als de maatschappelijk werker opgepakt. Om de hulpverlening te stroomlijnen en ervoor te zorgen dat de regie zoveel mogelijk bij de cliënt blijft worden duidelijke afspraken gemaakt over het totale traject.

7. Sociaal raadsliedenwerk

7% van de Diemenaren is niet in staat zelf formulieren voor officiële instanties in te vullen, 5% kan financiële zaken niet zelfstandig afhandelen. Gebrek aan administratieve vaardigheden kan onder andere tot gevolg hebben dat mensen geen goede toegang tot zorg en ondersteuning hebben. Het niet kunnen invullen van formulieren voor officiële instanties komt vaker voor onder 75-plussers, inwoners met een ongunstige sociaaleconomische positie en na verlies van de partner.

Bij een afwijzing of uitstel van de beslistermijn op een bijstandsuitkering, heeft de aanvrager recht op een voorschot. Cliënten zijn hier in veel gevallen niet van op de hoogte en raken onnodig verder in financiële en sociale problemen. Het sociaal raadsliedenwerk helpt bij het aanvragen van voorschotten, bij betalingsregelingen voor enkelvoudige schulden, een inkomenscheck, inkomensreparatie, aangiften inkomstenbelasting, kwijscheldingen gemeentebelastingen, het berekenen van het Beslagvrije Voet, etc.



De trend van de laatste jaren dat het aantal cliënten van SR verder toeneemt heeft zich ook in 2019 voortgezet. Hoewel MaDiZo wachtlijsten wil voorkomen was er in 2019 een wachtlijst van 3 weken. MaDiZo heeft dit probleem in 2018 en in de loop van 2019 onder de aandacht gebracht bij de gemeente. In 2020 willen de gemeente en MaDiZo samen zoeken naar mogelijkheden om het probleem van wachtlijsten in 2020 aan te pakken. Gedacht wordt aan een integrale triage aan de voorkant waarbij kleine vragen klein kunnen worden gehouden en bij complexere hulp- en ondersteuningsvragen de dienstverlening efficiënter kan worden ingezet.

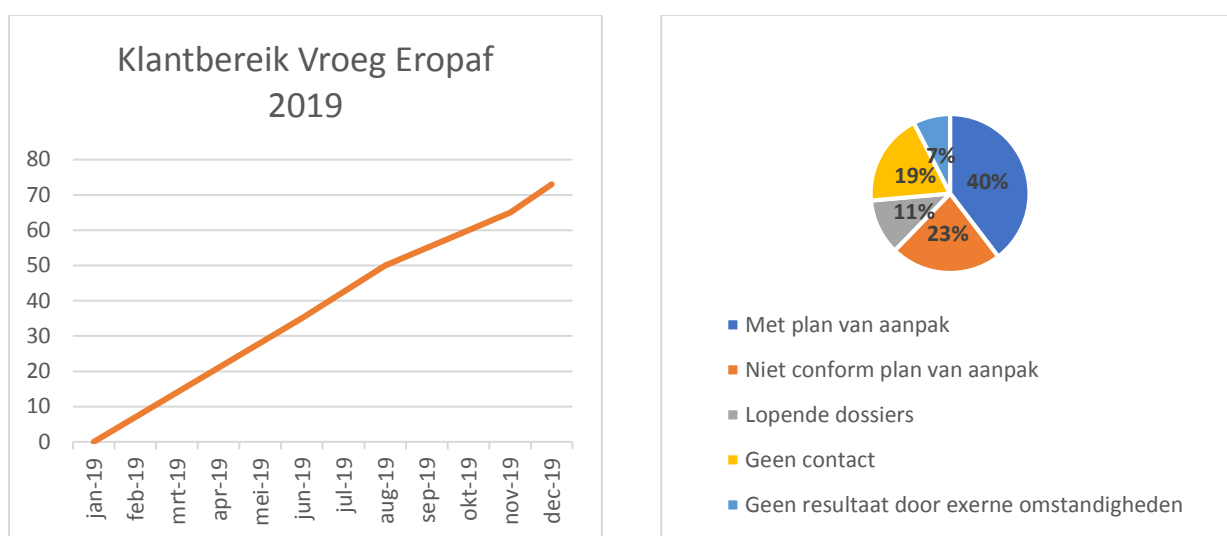
8. Vroeg Eropaf

Betalingsachterstanden bij de convenantpartners van Vroeg Eropaf worden bij MaDiZo aangemeld om middels interventies te voorkomen dat schulden verder oplopen en erger kan worden voorkomen. In 2019 zijn alle meldingen van de wooncorporatie zijn opgepakt waardoor ontruiming succesvol zijn voorkomen. De gemeente heeft Plangroep aangetrokken om samen met de MaDiZo vroeg

Aanvraag subsidievaststelling 2019 inhoudelijk Diemen

signalering in 2020 uit te breiden met nieuwe crediteuren, op basis van een werkwijze die past bij de Gemeente Diemen. De verwachting is dat door uitbreiding van het convenant met nieuwe crediteuren (zorgverzekering, Energie, Waternet, Gemeentebelasting) in 2020 meer meldingen kunnen worden op gepakt. In totaal heeft MaDiZo 73 inwoners van Diemen met Vroeg Eropaf bereikt. In de kwantitatieve resultaten zijn klanten die vanwege verhuizing, overlijden, dementie of met wie om andere redenen geen contact meer is geweest en klanten met wie al een betalingsregeling liep niet meegerekend.

Onderstaande grafieken laten het klantbereik en de resultaten zien van na de aanmelding door de convenantpartners van Vroeg Eropaf en welke interventies zijn gepleegd om te voorkomen dat schulden verder oplopen en erger is voorkomen.

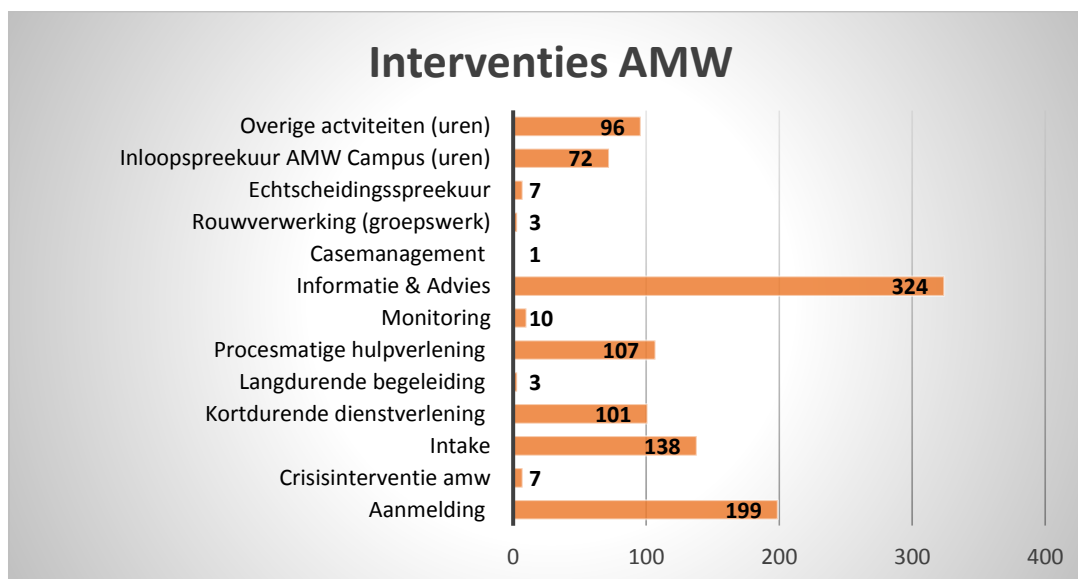


De gemeente Diemen heeft Plangroep aangetrokken om samen met de MaDiZo vroegsignalering in 2020 uit te breiden met nieuwe crediteuren, op basis van een werkwijze die past bij de Gemeente Diemen. De verwachting is dat door uitbreiding van het convenant met nieuwe crediteuren (zorgverzekering, Energie, Waternet, Gemeentebelasting) in 2020 meer meldingen kunnen worden op gepakt. Wanneer naast (dreigende) schulden ook problemen op andere domeinen spelen, is de Vroeg Eropaf medewerker een schakelpunt tussen de verschillende disciplines, waaronder schuldhulpverlening, sociaalraadslieden en maatschappelijk werk en ketenpartners. MaDiZo heeft begin 2020 het kader van Vroeg Eropaf ondersteund in het ontwikkelen van voorlichtingsmateriaal. Dit komt in mei beschikbaar.

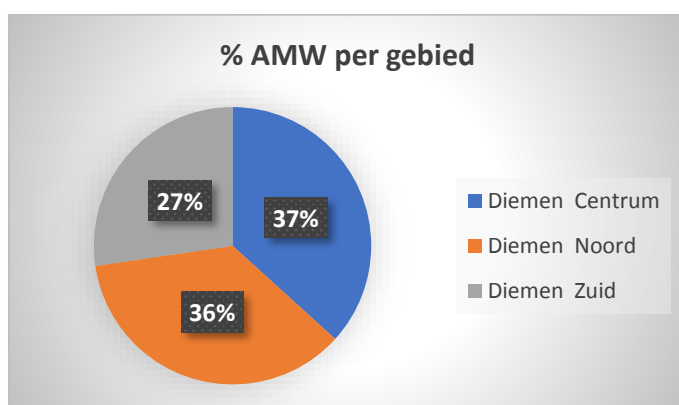
In het kader van financiële zelfredzaamheid wordt is in 2019 gestart met een preventieaanbod gericht op financiële bewustwording, het bespreekbaar maken van schulden en het herkennen van valkuilen in de budgettering. In 2020 zullen deze preventieve activiteiten met behulp van door de gemeente Diemen ontwikkeld preventiemateriaal worden uitgevoerd. Daarnaast zal er tevens een verbinding worden gemaakt met verschillende ketenpartners in Diemen in het kader van kennisdeling en innovatieve samenwerking op gebied van schuldenpreventie.

9. Algemeen Maatschappelijk Werk

In 2019 is het aantal cliënten licht gedaald maar de hulpvragen zijn steeds complexer waardoor de trajecten intensiever werden en langer duurden. Het ging hier met name om cliënten met een licht verstandelijke beperking, laaggeletterden, statushouders, cliënten met een GGZ-problematiek of anderszins lage zelfredzaamheid. Deze cliëntengroep komt regelmatig terug met een hulpvraag en doen meer dan gemiddeld beroep op het AMW. In combinatie met complexe hulpvragen is de hulp en ondersteuning aan deze cliënten tijdintensief.



Opmerkelijk is het aantal cliënten dat zich bij het AMW meldt die hulp vragen vanwege verlies van woning, inkomen, huiselijk geweld en/of voogdij kwesties over de kinderen door scheiding. Hierdoor is het bieden van maatwerk in samenwerking en afstemming met partners zoals Wmo, Brede Hoed-team, Veilig Thuis en Sociale Zaken verder geïntensiveerd. MaDiZo heeft geen mogelijkheid om het huisvestingsprobleem op te lossen.



Maatschappelijke problemen vragen om een laagdrempelige aanpak, in het bijzonder wanneer het extra kwetsbare cliënten betreft in combinatie met multiproblematiek. Het AMW biedt maatwerk in de hulp en ondersteuning en houdt daarbij zo veel mogelijk rekening met de mate van zelfredzaamheid. Hulp en ondersteuning wordt veelal ook geboden in afstemming en samenwerking met het Brede Hoed Netwerk en het Brede Hoed Team. De korte lijntjes die hierdoor zijn ontstaan dragen bij

Aanvraag subsidievaststelling 2019 inhoudelijk Diemen

tot een effectiever hulpverlening. In 2020 hebben MaDiZo en Brede Hoed Team overleg om te kijken welke stappen moeten worden gezet om de samenwerking en afstemming nog meer in lijn te krijgen.

Het AMW signaleert vaker problemen die verband houden met (dreigende) financiële problemen. Door een integrale benadering van de hulpvragen wordt de ondersteuning en hulp aan cliënten door SHV en AMW en in sommige gevallen door SR tegelijkertijd opgepakt.

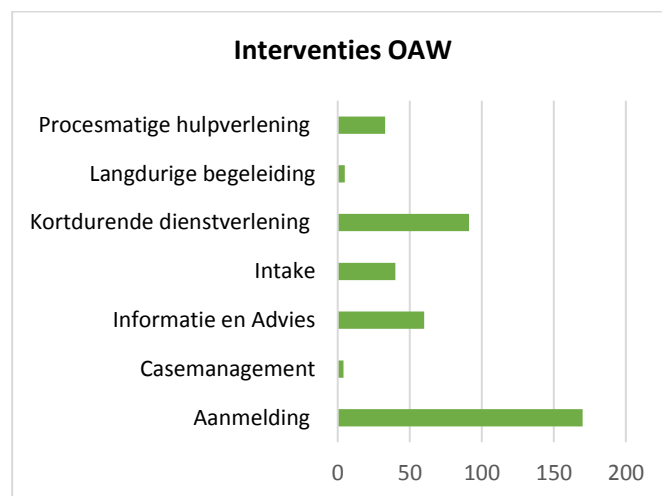
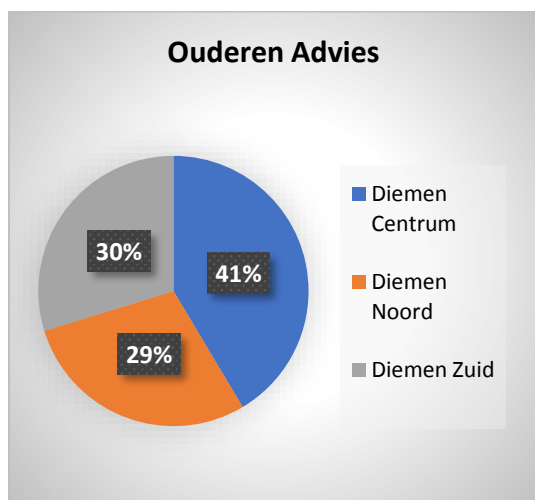
Klanten die deelnemen aan de groepsbijeenkomsten Rouwverwerking hebben in veel gevallen ook behoefte aan een procesmatig ondersteuningstraject. OAW en AMW werken daarin nauw samen. Een succesvoorbeeld van deze samenwerking en extra intensieve begeleiding is een klant die daarvoor aan het schrijven is geraakt en uiteindelijk een boek heeft geschreven. Over haar is een artikel in weekblad het Diemernieuws verschenen .

Van de inwoners van 65 jaar en ouder heeft 9% mantelzorg ontvangen. Door lichamelijke beperkingen kunnen dagelijkse activiteiten (veel) moeite kosten of helemaal niet meer zelfstandig gedaan worden. In Diemen komt weinig eigen regie vooral vaak voor onder 75-plussers (20%). Conform het beleid van de overheid blijven ouderen zo lang mogelijk zelfstandig wonen. Negen procent van de inwoners van 65 jaar en ouder heeft in het voorgaande jaar mantelzorg ontvangen. De meeste mantelzorgers melden zich pas als zij dreigen om te vallen. AMW heeft korte lijnen met de mantelzorgmakelaar van Markant die mantelzorgers ondersteunt met informatie en advies, het overnemen van regeltaken en het bieden van een luisterend oor.

10. Ouderen Advies

De dienstverlening van de ouderenadviseur van MaDiZo is conform de Wet maatschappelijke ondersteuning erop gericht dat alle ouderen de juiste voorzieningen en ondersteuning krijgen om zelfstandig te kunnen wonen en maatschappelijk te kunnen participeren. Daarin is afstemming en samenwerking met het Brede Hoed Netwerk en het Brede Hoed Team van de gemeente.

Het hebben van een chronische aandoening kan voor mensen ingrijpend zijn en gevolgen hebben voor het dagelijks functioneren. Van de 65-plussers in Diemen ervaart 14% een of meer beperkingen in het dagelijks leven en 23% in de dagelijkse huishoudelijke activiteiten. Zij hebben grote moeite in het dagelijks functioneren. Meestal gaat het om een mobiliteitsbeperking, bij 6% gaat het om een beperking in de persoonlijke verzorging. In de samenwerking met Sociale Zaken, Wmo, en het Brede Hoed Team worden cliënten die extra ondersteuning nodig hebben besproken. Tevens worden in casusoverleggen zorgmijders besproken.



Ongeveer 5% van de ouderen zijn één of meerdere keren slachtoffer geweest van ouderenmishandeling. Het gaat hier meestal om emotionele mishandeling, andere vormen van ouderenmishandeling komen minder dan 1% voor. Cijfers laten ook zien dat ouderenmishandeling vaker voorkomt bij 65-t/m 74-jarigen en gescheiden ouderen. MaDiZo heeft een aandachtsfunctionaris Huiselijk Geweld en Kindermishandeling in dienst die de signalering van ouderenmishandeling bij de ouderenadviseur en de andere professionals van MaDiZo hoog op de agenda houdt.

Cliënten vallen in deze overgangssituatie naar de Ciz niet meer onder de Wmo maar onder de Wlz. In de overbruggingszorg ontstaat daardoor regelmatig een tekort aan zorg, hierin spelen ook de tekorten in de thuiszorg een rol. Vooral kwetsbare ouderen zonder of met een zwak sociaal netwerk hebben hieronder te leiden. Op basis van signalen die bij MaDiZo binnenkomen lijken de Ciz aanvragen in 2019 eerder te worden aangepakt. Om deze positieve ontwikkeling vast te houden gaat in 2020 het project verhuisproces van start die de zorg en ondersteuning aan deze ouderen inzichtelijker maakt zodat de overbruggingszorg kan worden verbeterd.

Er is binnen het OA extra aandacht voor rouwverwerking. De kracht van de verliesverwerkingsgroep is dat mensen een nieuw netwerk kunnen aanmaken. Een van de lotgenoten groepen van vorige jaar ging naderhand wekelijks samen eten in de Diem. Daarnaast stimuleren deelnemers elkaar om vaardigheden op te pakken of nieuwe hobby's uit te proberen¹. In een samenwerkingspilot met het Centrum voor Levensvragen is extra aandacht gekomen voor zingeving onder ouderen. Uitgangspunt is dat een geestelijk verzorger bij het thema zingeving aansluit voor meer professionele verdieping. Uitgangspunt is dat hierdoor de drempel om hulp te vragen wordt verlaagd. Er zijn momenteel geen gegevens bekend of dit ook tot een toename van hulpvragen heeft geleid.

¹ Een van de deelnemers van 2019 heeft een boek geschreven, zij stond in het artikel te vinden op Diemernieuws.

11. Kwaliteit

Cliënttevredenheid

Er zijn in 2019 van Diemenaren geen klachten over de dienstverlening van MaDiZo ingediend. In 2019 is de operationeel kwaliteitsmedewerker aangesteld als klachtencoördinator en de procedure aangescherpt. Onderdeel is dat in 2020 informele klachten in kaart worden gebracht. Bedoeling is om met de signalen die hieraan verbonden zijn eventuele verbeteringen door te voeren.

Kwaliteitscertificering en –metingen

In maart 2019 is MaDi Zuidoost heeft een tussentijdse audit plaatsgevonden in het kader van het kwaliteitsmanagementsysteem conform de NEN-EN-15224, ook wel de ISO 9001 voor Zorg en Welzijn genoemd. Conclusie van de auditor van Lloyd's: *'de organisatie is gericht op continu verbeteren om te kunnen voldoen aan de eisen en wensen die klanten stellen. Er zijn geen afwijkingen geconstateerd t.o.v. van de normen.'*

Eind 2019 is er een transitie audit uitgevoerd waarbij is getoetst of het kwaliteitsmanagementsysteem van MaDiZo voldoet aan de eisen van de hernieuwde norm NEN-EN-15224-2017. Resultaat hiervan is dat MaDiZo voldoet aan de nieuwe norm.

Privacy

Om ervoor te zorgen dat persoonsgegevens op zorgvuldige wijze en conform de AVG worden verwerkt heeft MaDiZo een privacybeleid dat in praktijk wordt gebracht. MaDiZo beschikt over een privacy officer, kan beroep doen op een externe Functionaris gegevensbescherming en neemt deel aan de stedelijke werkgroep AVG.

Aandachtsfunctionaris huiselijk geweld

MaDiZo heeft een aandachtsfunctionaris Huiselijk Geweld en Kindermishandeling in dienst die de signalering door professionals van MaDiZo hoog op de agenda houdt.