

JAARVERSLAG MADIZO 2019



Geeft grip op je leven

Jaarverslag MaDiZo 2019

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 Amsterdam heeft verricht en is onderdeel van de aanvraag subsidievaststelling 2019 van de volgende subsidies:

- Afdeling ZORG kenmerk SBA-015601
- Afdeling Inkomen SHV/SR kenmerk SBA-015596
- Stadsdeel Zuidoost/vrijwilligerscoördinatie kenmerk SBA-015603
- Grip op je Geld kenmerk SBA-015609¹

1. Inleiding

Een dragende samenleving die zorg draagt voor kwetsbare medeburgers heeft behoefte aan voldoende, herkenbare en laagdrempelige toegang tot welzijn en zorg die in het leefdomein van de burger georganiseerd is. Met een laagdrempelige en integrale hulpverlening aan kwetsbare inwoners van Amsterdam Zuidoost, aansluitend op de geconstateerde zorgbehoefte van de cliënt draagt MaDiZo hieraan bij. Dit vraagt om een nauwe samenwerking tussen (in)formele organisaties waarbij er voldoende, herkenbare en laagdrempelige toegang tot welzijn en zorg aanwezig is, dichtbij de inwoners met voldoende opschalingsmogelijkheden. Een plek waar gekeken wordt naar de hele mens en niet alleen naar de vraag waarmee iemand binnenkomt. Een (digitale) toegang zonder drempels, voor iedereen beschikbaar, zodat iedereen naar beste mee kan doen. MaDiZo heeft in de voorbereiding van de buurtteams in 2019 de integrale informatie- en advies voor SHV en AMW en vragen over de Wmo en de formele en informele zorg in Zuidoost verder ontwikkeld. Deze voorbereiding komt terug in de inhoudelijke verantwoording.

2. Samenwerkings- en ketenpartners

De samenwerking en afstemming tussen MaDiZo en de samenwerkings- en ketenpartners is in 2019 verder versterkt. Voorbeelden van de samenwerkings- en ketenpartners zijn Samen Doen, OKT, de GGZ en GGZ-ervaringsdeskundigen, GGD, huisartsen en POH, de dag- en nachtopvang, HVO Querido, Leger des Heils, het jongerenwerk van Swazoom, scholen van het primair en voortgezet onderwijs, de Regenbooggroep, Humanitas, de Alliantiepartners Wijkzorg, Burennetwerk, Markant, wijkagenten, bewindvoerders, bewonersorganisaties zoals Minami (activiteiten en lotgenotenbijeenkomsten), Buurtwerkkamers en tal van andere formele en informele netwerkpartners.

¹ De eindverantwoording Grip op je Geld wordt separaat ingediend

3. Locaties in de wijken

Het hoofdkantoor van MaDiZo was in 2019 met een open inloop van maandag t/m vrijdag van 9.00 – 16.00 uur bereikbaar. Voor het optimaliseren van de hulpverlening hadden de Blijf-groep ihkv HGKM, Stichting MEEAZ (veel LVB-adviezen) en Arkin (GGZ-toeleiding) in pandig spreekuren.

De dienstverlening van MaDiZo is in 2019 op locaties in de wijken waar bewoners zijn te vinden verder uitgebreid. Betreffende locaties zijn de 5 gezondheidscentra in Zuidoost, de rechtbank, WPI Werkplein, scholen van het basisonderwijs (BAG gesprekken) en voortgezet onderwijs (financiële redzaamheid en schuldenpreventie jongeren), Mentrum, voedselbank, Stadsbank van Lening en Koornhorst. Deze outreachende aanpak is in lijn met het besluit van de gemeente om de huidige dienstverlening voor 18+ te transformeren in buurtteams.

4. Integrale I&A

Sinds MaDiZo de nieuwe werkwijze met de frontoffice heeft geïntroduceerd worden eenvoudige vragen direct behandeld. Dit onderdeel van de dienstverlening kot niet terug in de registratie van de I&A-gesprekken waardoor ogenschijnlijk een terugloop heeft plaatsgevonden. In werkelijkheid is, gezien de extra druk door regelmatig terugkerende cliënten, het aantal contacten toegenomen. Bij meer ingewikkelde vragen opent de mid-office het cliënt-ondersteuningsdossier zodat deze ook snel kunnen worden opgepakt.

Huisvesting en aanverwante vragen, vragen over briefadres/inschrijfadres, voorliggende voorzieningen, uitleg van brieven, bemiddeling instanties en hulp bij huishouden zijn de meest voorkomende I&A vragen.

Naast aan de Karspeldreef worden tevens op de locaties in de buurten de spreekuren door de cliënt-ondersteuners verzorgd. Omdat deze locaties geen frontoffice hebben, krijgen zij naast de complexere I&A-vragen ook vaker ook meer eenvoudige hulpvragen.

5. Aandachtsgroepen

Extra kwetsbare cliënten

Cliënten met complexere hulpvragen komen vaker dan gemiddeld in een sociaal isolement terecht, zijn minder zelfredzaam en hebben vaak minder vaardigheden om zelfsturing te geven aan het oplossen van hun meervoudige problematiek. Het sociaal netwerk van hulpvragers is veelal te zwak is om ondersteuning te bieden en hebben zelf vaak ook ondersteuningsbehoeften. Dit levert vooral belemmeringen op bij het functioneren in het dagelijks leven. In Amsterdam Zuidoost kampt 11% van de inwoners met ernstige psychische klachten, in Amsterdam is dat gemiddeld 8 %. Ernstige eenzaamheid (19%) komt eveneens bovengemiddeld vaak voor (Amsterdam gemiddeld 13%), 18% van de bevolking van Zuidoost voelt zich matig tot sterk uitgesloten, dat is 8% boven het Amsterdams gemiddelde. Met name LVB'ers, laaggeletterden en migranten met een niet westerse achtergrond ervaren verlies van eigen regie. Onderzoeken wijzen uit dat dak- en thuislozen, (ex)gedetineerden en GGZ-clianten eveneens extra kwetsbaar zijn. MaDiZo probeert door middel van maatwerk hier zoveel mogelijk rekening mee te houden.

Aanvraag subsidievaststelling 2019 inhoudelijk SDZO

Frequent terugkerende cliënten

MaDiZo heeft de laatste jaren het aantal cliënten dat regelmatig het hoofdkantoor bezoekt zien toenemen. Deze specifieke groep cliënten doet onevenredig vaak beroep op de front office en het maatschappelijk werk. Veelal schuilt achter de vraag een GGZ-problematiek of anderszins lage zelfredzaamheid. MaDiZo ziet veel baat bij de ontwikkeling van de buurtteams die door de samenstelling van dienstverlening en kortere lijnen deze cliënten adequater kan ondersteunen.

Laaggeletterdheid

Laaggeletterde cliënten is een groeiende doelgroep. Mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen verkeren vaker (langdurig) in armoede dan niet-laaggeletterden. Problematische schulden binnen deze groep ontstaan vaak doordat de overheid hoge verwachtingen heeft van de financiële zelfredzaamheid van burgers en niet is ingesteld op laaggeletterde burgers die bovendien moeite hebben om zich in de digitalisering van de samenleving staande te houden. Deze kwetsbare groep komt bovendien niet makkelijk binnen bij de schuldhulpverlening omdat zij de weg daar naartoe vaak niet op eigen kracht weten te vinden (Nationale ombudsman, 2016). Om tot betere signalering en meer maatwerkontwikkeling in de dienstverlening te komen is in 2019 bij MaDiZo een aandachtsfunctionaris laaggeletterdheid aangesteld.

Huiselijk Geweld

MaDiZo maakt zich zorgen over huiselijk geweld en kindermishandeling (HGKM) die in Zuidoost bovengemiddeld vaak voorkomen. Volgens de GGD is er een oorzakelijk verband tussen risicofactoren armoede en huiselijk geweld. Reden temeer om met de inzet van drie aandachtsfunctionarissen binnen MaDiZo signaleringen, handelingsprotocollen en de Wet Meldcode Huiselijk Geweld hoog op de agenda van MaDiZo-medewerkers te houden. De meldcode bestaat uit maatregelen die genomen moeten worden bij (vermoedens van) huiselijk geweld. Om beroepskrachten te helpen bij het bepalen of melden noodzakelijk is, zijn in afwegingskaders in de vorm van een stappenplan vastgesteld. Daarin staat wat een professional moet doen bij (vermoedens van) huiselijk geweld. Het handelingsprotocol waarmee professionals verplicht werken is regelmatig onder de aandacht van alle medewerkers van MaDiZo gebracht. Met deze signaleringsaanpak sluit MaDiZo aan op de Wet Meldcode Huiselijk Geweld.

Statushouders

Gebleken is dat statushouders veelal onbekend zijn met het Nederlandse zorg- en ondersteuningsstelsel. Deze groep loopt extra risico om niet of (te) laat te worden geholpen. De doelgroep heeft een outreachende benadering nodig. Door bij de uitvoering vrijwilligers en ervaringsdeskundigen in te zetten die de taal spreken en cultuur kennen, wordt de drempel om ondersteuning te vragen verder verlaagd. In 2019 is in dit kader een pilot gestart.

6. Top 5 problematiek bij aanmelding

Werk en maatschappelijke participatie	6%
Partner- en familierelatie	6%
Huisvesting	25%
Gezondheid	27%
Financiën	31%
Anders	5%

In vergelijking met 2018 is bij aanmelding opnieuw een groei bij huisvestings- en gezondheidsproblemen zichtbaar. De aantrekkende economie heeft een lichte daling van 2% bij financiën teweeg gebracht maar staat met 31% nog steeds op de eerste plaats op de top 5 van problematiek.

Financiën

De professionals van MaDiZo krijgen steeds vaker signalen binnen van pensioengerechtigden met onvolledige AOW en weinig tot geen pensioenopbouw die in armoede verkeren. Niet iedereen is op de hoogte van de AIO-aanvulling met gevolg dat de armoede onder deze groep groter is dan strikt noodzakelijk. Bovendien vraagt een deel van de cliënten uit angst dat ze het weer moeten terugbetalen geen toeslagen liever geen toeslagen aan. Een deel van de oplossing is om in samenwerking/afstemming met de SVB en de belastingdienst op ouderenlocaties voorlichting te geven over de AIO-aanvulling en andere rechten.

Gezondheid

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. Dit vraagt om een integrale aanpak waarin de professionals van MaDiZo met een brede blik kijken naar gezondheid en de samenhang met bijvoorbeeld schuldhulpverlening, participatie en integratie.

Huisvestingsproblematiek

Van de problematiek bij aanmelding betreft het in 25% van de gevallen om huisvestingsproblemen. Urgent daarin is dat voor het tekort aan betaalbare woningen is de hulpverlening vaak op stuk loopt. De drie grootse groepen cliënten met huisvestingsproblemen zijn gezinnen die te klein gehuisvest zijn, partners die na scheiding noodgedwongen bij elkaar moeten blijven wonen en 18+ jongeren die geen huisvesting kunnen vinden. Zorgwekkend is het groeiend aantal zelfredzame daklozen in de wijken. Zonder een stabiele woonsituatie beklijven interventies niet en rolt de getroffen cliënt van crisis naar crisis. Het gaat hier vooral om mensen die door een gebeurtenis zoals baan- en inkomensverlies, scheiding, partnerverlies bij overlijden geen zelfstandige woonruimte kunnen vinden.



Aanvraag subsidievaststelling 2019 inhoudelijk SDZO

Om te voorkomen dat het aantal daklozen verder toeneemt, zullen in samenwerkingsverband passende oplossingen moeten worden gevonden. MaDiZo heeft daarom in 2019 een onderzoek gedaan naar interventies voor 'zelfredzame daklozen' die tot duurzame oplossingen van het probleem kunnen leiden.

7. Resultaten Schuldhulpverlening en sociaal raadslieden

De resultaten van de schuldhulpverlening zijn met een percentage van 96,8 positief. De meest opmerkelijke afwijkingen in de overproductie zijn van de sociaal raadslieden, de budgetadviesgesprekken op de scholen en Cash Money Budget. De resultaten van Weet wat je besteedt, Vroeg Eropaf en Eropaf kampten met een onderproductie.

Sociaal raadslieden

In 2019 was bij de sociaal raadslieden een overproductie van 129 % zichtbaar, een stijging van 3% ten opzichte van 2018. Deze groei heeft te maken met een groeiende groep van extra kwetsbare cliënten met complexe hulpvragen. Het gaat hier voornamelijk om LVB'ers, laaggeletterden, laaggeschoolde cliënten, dak- en thuislozen, (ex)gedetineerden, GGZ-cliënten en statushouders. Ook door de digitalisering doen meer mensen, vooral ouderen en taalzwakke cliënten, beroep op de hulpverlening. Tevens zijn de hulpvragen van alleenstaande dak- of thuisloze gezinnen toegenomen. De hulpvraag van multi-probleemcliënten leidt veelal tot een meer complexe en daardoor tijdsintensieve ondersteuning.

Sociaal Raadslieden zien in 2019 dat zij vaker moeten optreden als intermediair tussen klant en verschillende instanties. Er zijn minder persoonlijke loketten door digitalisering (zoals bijvoorbeeld bij de SVB en de Belastingdienst). Conform de Wet op de Privacy moet de cliënt bij elk contact met een instantie fysiek aanwezig zijn. Deze verplichting vertraagt de hulpverlening waardoor langere dossiers ontstaan. Ondanks de overproductie waren er in 2019 geen wachttijden bij de Sociaal Raadslieden.

Budget Advies Gesprekken op scholen

In het kader van armoedebestrijding is op initiatief van MaDiZo een informatie- en adviesaanbod gestart waarbij wordt aangesloten bij het 'scannen van stadspassen' op de basisscholen voor gezinnen die in aanmerking komen voor een stadspas. Deze samenwerking en afstemming heeft geleid tot een bereik van 153% van de beoogde resultaten.

Financiële zelfredzaamheid jongeren

Om in het kader van preventie met Cash Money Budget meer leerlingen te bereiken wordt intensief samengewerkt met Money Start. Dit heeft geresulteerd in een inhoudelijke afstemming en uitbreiding van het curriculum en 149% van de beoogde resultaten in 2019.

Vroeg Eropaf en Eropaf

Een plan van aanpak kan pas genoteerd worden in ons systeem als de medewerker van Vroeg eropaf een face-to-face gesprek heeft gehad met de klant. Tekstuele aanpassingen van de aankondigingsbrieven die voorafgaand aan de huisbezoeken worden gestuurd, het inplannen van meerdere huisbezoeken per cliënt en het aanbieden van VVV bonnen ter stimulans hebben tot een lichte stijging geleid maar het blijft lastig om cliënten in de hoge flats te bereiken met een plan van aanpak.

8. Innovatie

Mentrum

Sinds 2019 houdt MaDiZo wekelijks samen met de ambulant maatschappelijk werker van Mentrum een financieel spreekuur bij Mentrum. De hulpvragen van de cliënten waren zeer divers en kunnen gaan over inkomen, toeslagen, indienen van aangiften, bezwaar aantekenen, huisvesting en schulden. Tevens is collegiaal consult mogelijk waarbij behandelaars van Mentrum vragen stellen over bijvoorbeeld de status van een lopend traject van cliënten of info en advies over hoe te handelen bij een bepaalde casus.

Van deze samenwerking hebben 12 cliënten gebruik gemaakt. Om het bereik te vergroten is een folder ontwikkeld en is middels een korte enquête onder de medewerkers van Mentrum de bekendheid van het spreekuur in kaart gebracht. Daarin kwam naar voren dat het spreekuur onder Mentrum-collega's onvoldoende bekend was. Sindsdien sluit MaDiZo aan bij de teamvergaderingen van Mentrum.

Onderzoek huisvesting

Amsterdammers met huisvestingsprobleem en een ZRM-score 2 (dreigend dakloos) of 3 (geen autonome huisvesting) zijn volgens de hulpverlening te zelfredzaam en hebben daardoor geen toegang tot maatschappelijke opvang of noodopvang. Met 'te' zelfredzame cliënten worden dak- en thuislozen zonder GGZ-indicatie bedoeld die in staat zijn om te werken. Deze doelgroep valt tussen wal en schip met risico op baanverlies, verlies van inkomen en eigen regie. Dit leidt in de meeste gevallen op z'n minst tot financiële afhankelijkheid. In 2019 heeft MaDiZo onder andere onderzocht welke vorm van projectmatige ondersteuning voor deze doelgroep wenselijk is. (Zie voor de onderzoeksresultaten bijlage 'huisvesting')

Zelfredzame daklozen

Medio 2019 is MaDiZo gestart met het project zelfredzame daklozen in samenwerking met de Regenbooggroep als vervolg op de pilot die in 2018 heeft plaatsgevonden. Cliënten worden laagdrempelig in de buurtwerkkamer Gravestein ontvangen en krijgen op locatie een intake. Tijdens de intakefase wordt gekeken welke hulpverlening nodig is om de leefsituatie van de cliënt te stabiliseren en klaar te maken voor financiële redzaamheid en zelfstandig wonen. Het gaat om cliënten die door de reguliere opvang worden afgewezen omdat zij niet aan de criteria van lage zelfredzaamheid, GGZ problematiek en/of verslaving voldoen. Vooral gezinnen hebben moeite met het vinden van de juiste opvang. In totaal zijn met 60 cliënten gesproken tijdens de inloopsprekuren en er zijn 20 verwijzingen geweest naar de Sociaal Raadslieden en het SHV van MaDiZo. De overige cliënten zijn grotendeels doorverwezen naar ketenpartners of zijn van de radar verdwenen.

Project Aan de slag

In 2019 is het project gestart om bewoners van Amsterdam Zuidoost te ondersteunen bij het verkrijgen en behouden van betaald werk. Samen met het WPI gaat MaDiZo bewoners van Zuidoost onder-



Aanvraag subsidievaststelling 2019 inhoudelijk SDZO

steunen bij mogelijke problemen binnen hun leefgebieden om zo de kans op het vinden en behouden van werk te vergroten. Vanaf maart '20 gaat het project in samenwerking met Zuidoost Werkt van start.

9. Cliëntondersteuning

De eindresultaten van de cliëntondersteuning zijn met 118% positief. De vraagverheldering en kortdurende ondersteuning heeft met een overschrijding van 125% veel hulpvragen aan de voorkant opgepakt. De complexere ondersteunings- en hulpvragen betroffen de meer langdurige trajecten. De duurzame Vinger aan de Pols- ondersteuning zat met 102% in lijn met de beoogde resultaten.

In de overbruggingszorg en nazorg ging het om cliënten die bijvoorbeeld HbH aanvroegen of gezien hun profiel in aanmerking kwamen voor gespecialiseerde hulp en ondersteuning maar tot aan de overdracht werden ondersteund door de cliëntondersteuners van MaDiZo. De ervaring leert dat de tijd die in dit traject beschikbaar is meestal afdoende is om de overbrugging naar de juiste hulpverlening te kunnen volgen. Een deel van deze hulp is in 2019 echter onterecht onder de vraagverheldering en kortdurende ondersteuning geregistreerd. Voor 2020 worden de doorlooptijden per traject met behulp van een dashboard door zowel de hulpverleners als de leidinggevenden gemonitord.

10. Samenwerkings- en ketenpartners

De samenwerking en afstemming tussen MaDiZo en de samenwerkings- en ketenpartners is in 2019 verder versterkt. Voorbeelden van de samenwerkings- en ketenpartners zijn Samen Doen, OKT, de GGZ en GGZ-ervaringsdeskundigen, GGD, huisartsen en POH, de dag- en nachtopvang, HVO Querido, Leger des Heils, scholen van het primair en voortgezet onderwijs, de Regenbooggroep, Humanitas, de Alliantiepartners Wijkzorg, Burennetwerk, Markant, wijkagenten, bewonersorganisaties zoals Minami (activiteiten en lotgenotenbijeenkomsten), Buurtwerkkamers en tal van andere formele en informele netwerkpartners.

11. Vindplaatsgerichte dienstverlening

Het hoofdkantoor van MaDiZo was in 2019 met een open inloop van maandag t/m vrijdag van 9.00 – 16.00 uur bereikbaar. Voor het optimaliseren van de hulpverlening hadden de Blijf-groep ihkv HGKM, Stichting MEEAZ (veel LVB-adviezen) en Arkin (GGZ-toeleiding) in pandig spreekuren.

De dienstverlening van MaDiZo is in 2019 op locaties in de wijken waar bewoners zijn te vinden verder uitgebreid. Betreffende locaties zijn de 5 gezondheidscentra in Zuidoost, de rechtbank, WPI Werkplein, scholen van het basisonderwijs (BAG gesprekken) en voortgezet onderwijs (financiële redzaamheid en schuldenpreventie jongeren), Mentrum, voedselbank, Stadsbank van Lening en Koornhorst. Deze outreachende aanpak is in lijn met het besluit van de gemeente om de huidige dienstverlening voor 18+ te transformeren in buurtteams.

12. Resultaten Dragende samenleving/vrijwilligers

Resultaten kwantitatief

In totaal hebben meer dan 88 burgers zich onbezoldigd ingezet voor diverse projecten. Exclusief Welzijn op Recept, het Koffie-uurtje, de Mantelzorgondersteuning en projecten waar de peer-educators en ervaringsdeskundigen bij waren betrokken, hebben deze vrijwilligers de professionals van MaDiZo 1.194 burgers helpen ondersteunen.

Specifieke doelgroepen

Speciale aandacht is er voor specifieke doelgroepen zoals ouderen. Hun afnemende zelfredzaamheid is niet in lijn met de verwachtingen die uitgesproken wordt door de overheid over zelf- en samenredzaamheid. Hieraan liggen verschillende oorzaken zoals taal, laaggeletterdheid of armoede-schaamte ten grondslag. Burgers met een niet westerse migratieachtergrond zijn in het sociaal domein traditioneel het meest kwetsbaar. Nieuwkomers zijn kwetsbaar en vinden hun weg nog niet voldoende in het sociaal domein wanneer daar behoefte aan is.

Aansluiten op burgerinitiatieven

Maatschappelijke problemen behoeven een specifieke en laagdrempelige aanpak, in het bijzonder wanneer er sprake is van multiproblematiek. Door in samenwerking met zowel formele als informele partijen ontmoetingen te stimuleren en zo de sociale cohesie te vergroten kan de hulpverlening beter aansluiten op bijvoorbeeld activiteiten en burgerinitiatieven in de wijken. Daarvoor is aansluiting bij bestaande sociale structuren en bewonersinitiatieven, een stevige zorgstructuur en democratisering nodig. Met name voor de aandachtbuurten binnen Amsterdam Zuidoost zal in partnerverband binnen het stadsdeel ruimte moeten worden vrijgemaakt voor professionele deelname aan en ondersteuning van vrijwilligers- en burgerinitiatieven.

Aansluiting op het bedrijfsleven

Een van de speerpunten van het vrijwilligersbeleid is aansluiting zoeken met het bedrijfsleven. Enerzijds door mensen vanuit het bedrijfsleven als vrijwilliger bij de hulpverlening te betrekken, anderzijds om vrijwilligers vanuit MaDiZo het bedrijfsleven in te laten stromen. In het verlengde hiervan wil MaDiZo meer maatwerk aangaande de wensen en toekomstplannen van vrijwilligers leveren en zo de doorstroomkansen vergroten. Het gaat hier om vrijwilligers die vanuit het WPI geactiveerd zijn, vrijwilligers die aangegeven hebben dat ze vrijwilligerswerk doen om geen hiaten in hun cv te hebben en vrijwilligers die werk hebben maar zich willen laten omscholen, bijvoorbeeld als schuldhulpverlener of budgetcoach.

Samen Redzaam

Om problemen op eigen kracht aan te kunnen pakken is een sterk netwerk nodig. Een krachtig sociaal netwerk ontbreekt echter vaak, omdat daar sociale verbondenheid en een solidaire middengroep voor nodig is. In een omgeving waar de armoede hoog, de sociale draagkracht zwak en de zelfredzaamheid laag is, is een krachtig sociaal netwerk vrijwel afwezig. Vooral in de wijken waar veel kwetsbare burgers wonen zijn extra inspanningen noodzakelijk.

Aanvraag subsidievaststelling 2019 inhoudelijk SDZO

Werving en begeleiding

In de werving en begeleiding van vrijwilligers wordt in het kader van diversiteit rekening gehouden met specifieke ondersteuningsbehoeften van cliënten. Bewoners met een Surinaamse achtergrond (30%), autochtone Nederlanders (26%) en mensen met een 'overig niet westerse' achtergrond (26%) vertegenwoordigen veruit de grootste groepen.

Inzet vrijwilligers en ervaringsdeskundigen

Het aanbod waarbij vrijwilligers actief waren betrokken bestond uit:

- Felicitatiebezoeken: 7 vrijwilligers, 34 cliënten
- Formulierenbrigade: 7 vrijwilligers, 536 cliënten
- Post-sorteergroepen: 62 vrijwilligers, 46 bijeenkomsten, 163 cliënten
- Welzijn op Recept: 3 vrijwilligers
- Mantelzorgondersteuning: 2 vrijwilligers, 100 cliënten
- Alzheimercafé: 2 vrijwilligers, 10 bijeenkomsten, 240 cliënten
- Ervaringsdeskundigen: 5

Naast reguliere vrijwilligers zet MaDiZo tevens ervaringsdeskundigen in om de afstand tussen hulpverlener en cliënt te verkleinen. In 2019 zijn ervaringsdeskundigen ingezet bij jongeren Schuldhulpverlening Cash Money Budget, de postsorteergroep en bij lotgenotenbijeenkomsten. Bij de budgettrainingen is geen gebruik gemaakt van ervaringsdeskundigen, wel van vrijwilligers. In totaal zijn 7 peer-educators en 3 ervaringsdeskundigen projectmatig ingezet.

Lotgenotencontact mantelzorgers

Lotgenotencontact heeft als doel om mantelzorgers die in een (dreigende) situatie van overbelasting verkeren en/of ten gevolge van het bieden mantelzorg (dreigen te) vereenzamen de gelegenheid te bieden om in lotgenotenverband elkaar te ondersteunen, onder andere door ervaringen met elkaar te delen. In 2019 hebben in totaal 11 bijeenkomsten met 121 deelnemers plaatsgevonden waarvan 22 unieke deelnemers. De meeste deelnemers zijn op verwijzing van partnerorganisaties en ketenpartners bereikt. In 2020 is het lotgenotencontact overgedragen aan een van de partners binnen de sociale basis van Zuidoost.

Deskundigheidsbevordering vrijwilligers

MaDiZo investeert veel in de ontwikkeling en opleiding van haar vrijwilligers, zodat zij de juiste handvatten aangereikt krijgen en vaardigheden ontwikkelen om cliënten optimaal van dienst te kunnen zijn. Zo hebben vrijwilligers van MaDiZo bijvoorbeeld deelgenomen aan de trainingen 'Omgaan met verbale agressie' en 'Wegwijs in Schuldhulp'. De trainingen zijn gegeven door de Vrijwilligersacademie en de vrijwilligers-coördinator van MaDiZo. Naast de georganiseerde trainingen zijn de vrijwilligers die hulpverleners ondersteunen in hun werkzaamheden door de hulpverlener on-the-job ingewerkt en geschoold.

Aanvraag subsidievaststelling 2019 inhoudelijk SDZO

Samenwerking

Er is in 2019 een goede samenwerking en afstemming geweest met organisaties in de wijken en partnerorganisaties. De samenwerking en afstemming was vooral gericht op de werving van vrijwilligers, het koppelen van vrijwilligers aan projecten en het delen van kennis en ervaringen. Voorbeelden van organisaties zijn: Vrijwilligersacademie, VENZO, PBAZO, POZO, de Vrijwilligerscentrale Amsterdam, Stichting MEE, buurtwerkkamers, Markant, Roads, Bloei en Groei, de Regenbooggroep, Team ED, Profor, Humanitas, de Voedselbank, Burennetwerk, gezondheidscentra, vrijgevestigde huisartsen, Swazoom, Samen Doen, etc.

Samenwerking met het bedrijfsleven

Nationale Nederlanden heeft post-sorteren als onderdeel van hun traineeprogramma gemaakt, met gevolg dat er in september jaarlijks een grote groep nieuwe medewerkers een ochtend komt meehelpen. Doel hiervan is maatschappelijke betrokkenheid en het creëren van maatschappelijk en sociaal bewustzijn. ING heeft PSG opgenomen als activiteit in hun MVO aanbod. Voor Doppler betrof het post-sorteren een mogelijkheid tot teambuilding en tegelijkertijd maatschappelijk betrokkenheid.

13. Kwaliteit

In 2019 is ingezet op de verbetering van de kwaliteit van dienstverlening door de inzet van een operationeel kwaliteitsmedewerker en het uitbreiden van de uren van de bestaande kwaliteitsmedewerker. Door deze extra inzet zijn de onderstaande punten gerealiseerd:

- Verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening van de operationele processen. Om klanten beter van dienst te zijn is de werkwijze bij het inloopspreekuur herzien. Bedoeling hiervan is om de hulpvraag van klanten beter te vertalen naar het aanbod. Dit heeft ertoe geleid dat klanten indien nodig de deur uitgaan met een vervolgspraak. Hierdoor zijn er minder wachtlijsten.
- Er zijn meerdere maatregelen genomen om de administratielast van de medewerker te verminderen. Een voorbeeld hiervan is het samenvoegen van meerdere contactformulieren naar één contactformulier.
- Er is gestart met een inwerkprotocol voor nieuwe medewerkers om te zorgen voor een warme binnenkomst en een verbeterde aansluiting bij de werkwijzen in de organisatie.
- Werkwijzen en procedures zijn geactualiseerd en beschikbaar voor de medewerkers in het online personeelshandboek.
- Er is een proefsessie interne prestatie dialoog gehouden met het team Vroeg Eropaf. De ervaring is positief ontvangen en wordt in 2020 verder uitgerold voor alle afdelingen.
- In 2019 zijn er in samenwerking met verscheidene medewerkers successen geboekt in het verbeteren van werkwijzen. Effect hiervan is dat medewerkers meer betrokken raken bij het verbeteren van werkprocessen, dit is merkbaar in een toename van vragen en ideeën. Er is een team kwaliteit waar signalen en verbetermogelijkheden gemeld kunnen worden en waar het wordt opgepakt. Ze krijgen terugkoppeling en/of worden gevraagd zelf mee te denken.

Klachtenrapportage

- In totaal zijn er 15 formele klachten ingediend in 2019. De meeste klachten hadden te maken met de kwaliteit van dienstverlening, lange doorlooptijd van het traject en bejegening. Eén klacht was bestemd voor een andere organisatie, die ook verbonden was in het traject. Twee derde van de klachten betrof schuldhelpverlening. Inhoud van de klachten betrof onder andere de lengte en de beperkte communicatie over het schuldentraject, in twee gevallen was de cliënt het niet eens met de voorwaarde van bewind en in één geval is er een bezwaarschrift ingediend.
- In 2019 is de operationeel kwaliteitsmedewerker aangesteld als klachtencoördinator en de procedure aangescherpt. De ingediende klachten in 2019 zijn conform de procedure opgepakt en afgehandeld. In de meeste gevallen is door de teamleider het gesprek met klanten aangegaan en waar mogelijk was de betrokken medewerker ook aanwezig. De procesbewaking (registratie en administratie) is door de klachtencoördinator gedaan. In de helft van de gevallen is het traject na het klachtgesprek vervolgd of in goed overleg beëindigd. De overige punten zijn anders afgehandeld.
- In 2020 zal er aandacht besteed worden aan informele klachten. In overleg met de algemeen manager en de teamleiders zal bekeken worden op welke manier dit inzichtelijk gemaakt kan worden. Bedoeling is om met de signalen die hieraan verbonden zijn eventuele verbeteringen door te voeren. De werkwijze hierbij wordt dat team kwaliteit als aanspreekpunt zal fungeren en informele klachten oppakken en registreren, indien nodig zullen teamleiders worden ingeschakeld.

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.

Netwerktevredenheidsonderzoek onder de partners

In 2019 is met de Madi's in Amsterdam een tevredenheidsonderzoek onder netwerkpartners uitgevoerd. Resultaat van het onderzoek is vastgelegd in een rapportage voor MaDiZo. De rapportage geeft een beperkt beeld van wat netwerkpartners van de samenwerking met MaDiZo vinden. Oorzaak hiervan is de relatieve lage respons. De resultaten bevatten informatie die als signalen gezien worden om aan de samenwerking met netwerkpartners te werken. Eén ervan is de samenwerking met bewindvoerders waar een verbetertraject op is ingezet in 2019 die in 2020 vervolgd wordt.

NETWERKPARTNERS OVER HET ALGEMEEN REDELIJK POSITIEF OVER DE SAMENWERKING MET MADIZO, MAAR MEN IS WEL MINDER POSITIEF DAN DE ANDERE ORGANISATIES

De tevredenheid over het algemeen lijkt iets gestegen, maar is nog steeds lager dan gemiddeld. Ook andere aspecten worden minder goed dan gemiddeld beoordeeld.



In 2019 zijn voorbereidingen getroffen voor het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek. Deze wordt in de eerste helft van 2020 uitgevoerd in samenwerking met de Madi's in Amsterdam.

Aanvraag subsidievaststelling 2019 inhoudelijk SDZO

Ontwikkelingen

In 2019 is het AVG protocol opgenomen in het introductieprogramma, zodat nieuwe medewerkers goed geïnformeerd aan het werk gaan. Daarnaast is in de nieuwsbrief en medewerkersbijeenkomst aandacht aan het belang van privacy gegeven. Tevens is maandelijks een gesprek met de externe Functionaris gegevensbescherming geweest waarin de invulling van de belangrijkste thema's is besproken, bijvoorbeeld de technische en organisatorische beveiliging.