



*Geeft grip op je leven*

**PRESTATIEVERANTWOORDING 2012**

**AMSTERDAM ZUIDOOST**

## **INHOUD**

- 1. INLEIDING**
- 2. FRONTOFFICE MADI**
- 3. MADI SOCIAAL RAADSLIEDENWERK**
- 4. MADI OUDERENWERK**
- 5. MADI SCHULDHULPVERLENING**
- 6. MADI ALGEMEEN MAATSCHAPPELIJK WERK**
- 7. MADI PREVENTIE**

## 1 INLEIDING

### Missie, Visie en Doelstelling MaDi

Missie: *“MaDi ondersteunt inwoners van Amsterdam Zuidoost en Diemen bij het oplossen van problemen die zij ervaren in hun sociaal-maatschappelijke, persoonlijke en financiële situatie”*. De cliënten staan bij onze dienstverlening altijd centraal.

MaDi stimuleert de zelfredzaamheid van haar cliënten, bevordert hun sociaal-maatschappelijke participatie en ondersteunt hen bij het versterken van hun competenties en sociale netwerken op verschillende levensdomeinen<sup>1</sup>. Daartoe worden middelen zoals voorlichting, hulpverlening, training, advies, outreachend werken en ketensamenwerking ingezet. Hoofddoel is de zelfredzaamheid en het probleemoplossend vermogen van de burgers van Amsterdam Zuidoost en Diemen te vergroten.

Vanuit deze missie en visie bieden de 5 werksoorten binnen MaDi door middel van een integrale aanpak, hulp en ondersteuning aan individuele cliënten en groepen, te weten: Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW), Sociaal Raadslieden (SR), Schuldhulpverlening (SHV), Ouderenwerk (OW) en Preventie.

### Herontwerp Schuldhulpverlening

In 2012 maakte de schuldhulpverlening een nieuwe ontwikkeling door: de implementatie van het Herontwerp Schuldhulpverlening. Dit herontwerp moet leiden tot een effectievere schuldhulpverlening in de gemeente Amsterdam. De bestaande outputfinanciering is verbonden met resultaatsturing. In het herontwerp heeft daarnaast zelfredzaamheid en de eigen kracht benadering een centrale plek.

### Integraal Werken

De invoering van Welzijn Nieuwe Stijl en het Herontwerp Schuldhulpverlening vraagt om innovatief en flexibel inspelen op de vragen van de klant. Dit vraagt om een nieuwe aanpak met een integraal karakter: een integrale manier van werken. Deze nieuwe werkwijze is vanaf mei 2012 van toepassing, waarbij de vakinhoudelijke specialisten de vraag van de klant in een breder verband vertalen en waarbij met betrekking tot de uitvoering er primair intensief samengewerkt wordt in één team met verschillende specialisten van de vijf genoemde werksoorten.

### Doelgroep

Inwoners van Amsterdam Zuidoost, in het bijzonder de sociaaleconomisch zwakkere groepen die meestal gekenmerkt worden door een combinatie van een laag opleidingsniveau met een minimum inkomen.

### Productbegroting

In dit jaarverslag wordt uiteengezet welke resultaten zijn bereikt in 2012, afgezet tegen de geformuleerde prestatie-afspraken en voorgenomen activiteiten.

Sinds 2010 wordt voor de formulering van de activiteiten van MaDi aangesloten bij de in Amsterdam ontwikkelde productenboeken Maatschappelijke Dienstverlening en Schuldhulpverlening. Het onderhavige jaarverslag zal voornamelijk verantwoording geven conform de nieuwe systematiek (productbegroting).

### Kostprijs MaDi

€ 70,86

---

<sup>1</sup> Op basis van de vijf levensdomeinen van Petzold, H.G.

## 2 FRONTOFFICE MADI (MaDi Loket)

### Omschrijving activiteiten Frontoffice en Backoffice

Het MaDi Loket biedt de eerste toegang tot de diensten van MaDi. In dit loket participeren AMW, SHV, OW en SR op een integrale wijze. Het MaDi Loket doet onder meer de aanmelding en korte intake, stelt de hulpvraag vast en helpt bij het invullen van formulieren en het aanvragen van voorzieningen. Bij ingewikkelde hulpvragen wordt de cliënt doorverwezen naar de backoffice. Afhankelijk van de hulpvraag kan dat een maatschappelijk werker, een ouderenwerker, een sociaal raadsman/vrouw of een schuldhulpverlener zijn.

### Locaties MaDi Loket

Het meest bezochte loket is gevestigd op de hoofdlocatie van MaDi op Karspeldreef 1009.

De inloopsprekuren op de hoofdvestiging zijn op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 09.00 – 11.00 uur en op dinsdag en donderdag van 14.00 – 16.00 uur. Het telefonisch spreekuur is op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 13.00 – 14.00 uur.

MaDi is laagdrempelig en in de wijk. Vandaar dat er ook loketten op andere plaatsen zijn in Zuidoost. AMW is permanent gevestigd in de gezondheidscentra in Gooioord, Venserpolder, Holendrecht, Reigersbos en Gein. Daarnaast is het MaDi Loket aanwezig bij:

- Voedselbank Zuidoost, Kempering 66 op donderdagmiddag van 16.00 tot 17.30 uur, bij de uitgifte van voedselpakketten;  
Voedselbank Zuidoost Buurthuis de Bonte Kraai, Kraaiennest 69 op woensdag tussen 18.30 en 20.00 uur;
- Koornhorst, tweewekelijks inloopsprekuren op donderdag;
- Loket Zorg en Samenleven: maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag van 9.00-13.00 uur inloopsprekuren in de functie van backoffice adviseur en huisbezoeken indien noodzakelijk;
- Brede School;
- Medewerkers vanuit het AMW dragen als WMO-adviseurs bij aan de vraagverheldering in het midoffice van Loket ZES.

### Resultaat activiteit Frontoffice / Loket MaDi

In 2012 hebben in totaal 5221 klanten zich aangemeld bij het MaDi loket. Dit is een grote stijging ten opzichte van 2011 en wederom boven het afgesproken quotum (tabel 1). Dit heeft MaDi kunnen opvangen door de inzet van een aantal stagiaires.

**Tabel 1. Aantal aanmeldingen loket**

2009	2010	2011	2012	verwacht resultaat	behaald resultaat
4878	5089	4045	5221	3600	145%

Er is een daling te constateren bij het aantal klanten dat gebruikmaakt van het telefonisch spreekuur ten opzichte van 2011, echter wel een verdubbeling ten aanzien van het afgesproken quotum (tabel 2). Ook hiervoor heeft MaDi stagiaires op HBO-niveau moeten inzetten, die begeleiding krijgen vanuit MaDi.

**Tabel 2. Contacten middels telefonisch spreekuur**

2009	2010	2011	2012	verwacht resultaat	behaald resultaat
1935	2177	2361	2063	1000	206%

### Scholing en Deskundigheidsbevordering

- Workshop werken conform Welzijn Nieuwe Stijl;
- Programma proces begeleiding integraal werk;
- Motiverende gespreksvoering;
- Voorlichtingen aanpak Samen DOEN, verslavingsprofielen, klantprofielen.

## 3 MADI SOCIAAL RAADSLIEDENWERK (SR)

### Doelstelling

MaDi SR ondersteunt de cliënten met laagdrempelige, sociaaljuridische hulp, in het bijzonder op de gebieden van sociale zekerheid, belastingen, arbeid, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen- en familierecht, onderwijs en consumentenzaken. Zelfredzaamheid staat voorop, met name waar het de primaire (materiële) bestaansvoorwaarden van de cliënt betreft.

### Resultaten activiteiten

In totaal hebben 2104 klanten (91% van de prestatieafspraken) gebruik gemaakt van de SR, de prestatieafspraken was 2300 (tabel 1). Er is dus 9% minder gerealiseerd dan afgesproken. De voornaamste reden hiervoor is het verandertraject en het herontwerp schuldhulpverlening. Ook moesten klanten hierdoor langer wachten dan normaal voor een afspraak bij SR. De hulpvragen gingen, evenals vorige jaren, met name over sociale zekerheid, rijksbelastingen, huur- en woonzaken.

**Tabel 1. Backoffice SR**

2009	2010	2011	2012	verwacht resultaat	behaald resultaat
3228	2745	2383	2104	2300	91%

### Kwaliteitsbegeleiding formulierenbrigade

De formulierenbrigadiers van DWI worden ingezet bij het MaDi Loket om cliënten met een minimum-inkomen te helpen bij het invullen van formulieren voor de aanvraag van voorzieningen. MaDi SR houdt toezicht op de kwaliteit van de uitvoering door de ingevulde formulieren na te kijken en te kortkomingen en noodzakelijke bijscholing te signaleren.

### Voorlichting / preventie

- Artikelen geschreven in de MUG ter voorlichting over diverse onderwerpen van de sociaal raadsliedenpraktijk;
- Bijeenkomst met de Belastingdienst, afdeling Invordering, over te volgen procedures;
- Voorlichting gegeven aan zelforganisaties in het kader van armoedebestrijding;
- Voorlichting gegeven over inkomensondersteunende regelingen en voorzieningen bij Ujala Radio;
- Voorlichting gegeven over de werkzaamheden van SR en on air vragen beantwoord bij Radio Mart;
- Voorlichting gegeven over werkzaamheden van SR bij Resto van Harte, locatie De Bonte Kraai.

### Scholing en deskundigheidsbevordering

- Maandelijkse documentatiebespreking;
- Stedelijke training Huiselijk Geweld;
- Maandelijks Stedelijk Vakinhoudelijk Overleg;

- Workshop werken conform Welzijn Nieuwe Stijl;;
- Programma proces begeleiding integraal werk;
- Motiverende gespreksvoering;
- Voorlichtingen: aanpak Samen DOEN, Wet Werken naar Vermogen, verslavingsprofielen, klantprofielen.

## 4 MADI OUDERENWERK (OW)

### Doelstelling

De doelstelling van de afdeling OW is het in stand houden en bevorderen van de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van zelfstandig wonende ouderen in Zuidoost. Dit gebeurt door het geven van informatie, advies, dienstverlening en concrete begeleiding (of doorverwijzing) bij vragen of problemen. Ook het signaleren van wensen, behoeften en knelpunten bij zelfstandig wonende ouderen behoort tot de taken van OW.

### Resultaten activiteiten

Voor OW is de verantwoording gebaseerd op basis van de trajecten die beschreven staan in het Productenboek Amsterdam. In de beschikking van het Stadsdeel Zuidoost zijn voor Ouderenwerk de volgende trajecten opgenomen: informatie en advies en aanmelding, intake, cliëntondersteuning, kortdurende dienstverlening, preventief huisbezoek, thuisadministratie en monitoring. Bij een aantal trajecten is minder gerealiseerd dan is afgesproken. Het gaat hierbij om de volgende trajecten: kortdurende dienstverlening (53%), cliëntondersteuning (93%) en monitoring (47%). Bij een aantal andere trajecten is er meer gerealiseerd dan afgesproken: informatie en advies/aanmelding (149%), thuisadministratie (173%), intake (110%) en crisisinterventie (133%). Vanwege stedelijke ontwikkelingen moest MaDi een deel van de formatie van Ouderenwerk leveren aan het Samen DOEN team (gemiddeld 16 uur per week). Daarnaast moesten deze medewerkers extra scholingsdagen volgen in het kader van het verandertraject en het herontwerp schuldhulpverlening.

Wat betreft de preventieve huisbezoeken heeft MaDi inspanning verricht bij 375 klanten. Er zijn daadwerkelijk 125 klanten gezien, 132 klanten hadden geen belangstelling of hebben afgebeeld, 89 klanten waren ondanks afspraak niet aanwezig en 29 bewoners zijn verhuisd.

Qua financiën voor OW heeft MaDi de prestaties gehaald (zie tabel 1).

**Tabel 1. Resultaten activiteiten**

OW Amsterdam ZO	Trajecten conform beschikking 2012	Gerealiseerd (%)
Informatie en advies en aanmelding	505	754 (149%)
Intake	59	65 (110%)
Crisisinterventie	0	4 (133 %)
Kortdurende dienstverlening	225	120 (53%)
Cliëntondersteuning (casemanagement en procesmatige hv)	61	57 (93%)
Preventief huisbezoek	200	125 (63%)
Thuisadministratie en begeleiding bij inkomensbeheer	49	85 (173%)
Monitoring	91	43 (47%)

## Groepsactiviteiten

Verschillende groepswerkactiviteiten hebben plaatsgevonden:

- Groepsbijeenkomst “Levensverhalen Vertellen”. Een groep ouderen komen bij elkaar en vertellen elkaar hun levensverhalen;
- Groepsbijeenkomst “Rust zonder Roest” voor activering van ouderen , uitgaande van mogelijkheden.

## Deskundigheidsbevordering en scholing

- Maandelijks Stedelijk Vakinhoudelijk Overleg Ouderenadviseurs;
- Stedelijk preventienetwerk Ouderen;
- Training Ouderenmishandeling in het kader van huiselijk geweld;
- Workshop werken conform Welzijn Nieuwe Stijl ;
- Programma procesbegeleiding integraal werk/ Pragmavision;
- Motiverende gespreksvoering;
- Voorlichtingen aanpak Samen DOEN, verslavingsprofielen, klantprofielen.

## Specifieke Ketensamenwerking

- Vertegenwoordiging OW in expertiseteam van het Landelijk DementiePunt;
- Coördinatie Alzheimercafé in het Henriëtte Roland Holsthuis;
- Hometeam H-K-buurt (huisartsen, fysiotherapeuten e.a.);
- Deelname overlegstructuur Maatschappelijke Steunsystemen.
- Deelname team Samen DOEN

## Trends en ontwikkelingen binnen MaDi OW

De trends en ontwikkelingen die we al in vorige jaren signaleerden zijn ook in 2012 blijven bestaan;

- Er is vraag naar MaDi OW vanuit intramurale voorzieningen (niet zelfstandig wonende ouderen);
- Er wordt PGB aangevraagd door ouderen terwijl een deel van deze klanten niet in staat is om de administratie daaromheen te beheren en de verantwoording achteraf af te leggen. Ook ziet MaDi steeds meer ouderen hierdoor in problematische schulden komen;
- Er is steeds meer vraag naar woningaanpassingen, ouderen wonen langer zelfstandig.

## 5 MaDi Schuldhulpverlening (MaDi SHV)

### Doelstelling

Het verlenen van hulp aan personen met een problematische financiële situatie. Het primaire doel is het, samen met cliënt, oplossen van acute en of complexe financiële problemen. Financiële zelfredzaamheid van de cliënt staat voorop.

Het jaar 2012 heeft in het teken gestaan van het herontwerp schuldhulpverlening en de bijbehorende wet. MaDi heeft hiervoor allerlei processen in gang gezet. Bij schuldhulpverlening zag MaDi een grotere aanloop van klanten. Hiervoor heeft DWI extra financiële middelen toegekend.

### Resultaten activiteiten

Tabel 1 en 2 geven een overzicht van de gerealiseerde trajecten voor schuldhulpverlening in 2012. Door de invoering van de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening en de daarbij behorende trajecten is er sprake van een oude en een nieuwe situatie.

**Tabel 1. Schuldhulpverleningstrajecten (oud)**

SHV Amsterdam ZO	Trajecten conform beschikking 2012	Gerealiseerd
Aanmelding		598
Crisisinterventie		539
Budgetspreekuur		910
Inkomensreparatie		441
Intake		680
Schuldregeling kredietbank		610
Budgetbegeleiding		364
WSNP toeleiding		284
Ondersteunende begeleiding		496
Nazorg		87

**Tabel 2. Schuldhulpverleningstrajecten (nieuw)**

SHV Amsterdam ZO	Trajecten conform beschikking 2012	Gerealiseerd
Crisisinterventie	580	186
Integrale aanmeldgroep info en advies	740	0
Integrale aanmeldgroep compleet	1171	534
Verplichte budgettraining	761	147
Tussentijdse evaluatie	723	0
Stabilisatietraject basis	392	60
Stabilisatietraject gemiddeld	200	11
Stabilisatietraject intensief	0	6
Aanvullende budgettraining	100	0
Op Eigen Kracht cursus	20	6
Schuldregeling kredietbank	540	11
WSNP toeleiding, moratorium, dwangakkoord	239	19
Nazorg bij schuldregeling	99	1

### Vroeg Eropaf

In het kader van de armoedebestrijding is er met een aantal woningstichtingen het convenant Preventie Huisuitzettingen getekend. Doel van het convenant is huurders met een huurachterstand tijdig bij MaDi aan te melden. Deze methode is vanaf 2011 ook ingezet voor mensen met een betalingsachterstand voor energie en ziektekosten en vanaf 2012 zijn hier de gemeentelijke belastingen bijgekomen. In 2012 zijn in dit verband 1882 mensen aangemeld. Bij de corporaties heeft MaDi een bereik gehad van 73%, bij Agis, energiebedrijven en gemeentelijke belastingen respectievelijk 30%, 28% en 22%. In 43% van alle gevallen is er aangegeven behoefte te zijn aan vervolghulp en is hiernaar verwezen.



## Specifieke Ketensamenwerking

- Jongerenloket Dienst Werk en Inkomen (DWI);
- Meldpunt Zorg en Overlast Zuidoost;
- Stichting MEE;
- Stedelijk overleg SHV;
- Woningcorporaties;
- Deurwaarderskantoren.

## Trends en ontwikkelingen binnen MaDi SHV

- Herontwerp SHV en Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening;
- Veel gevallen van terugvordering kinderopvangtoeslag.

## Scholing en Deskundigheidsbevordering

- Maandelijks Stedelijk Vakinhoudelijk Overleg SHV;
- Ontwikkeltraject Pragmavision;
- Workshop werken conform Welzijn Nieuwe Stijl;
- Programma proces begeleiding integraal werk/ Pragmavision;
- Motiverende gespreksvoering;
- SHV actualiteitendag;
- Herkennen van mensen met een beperking;
- Voorlichtingen aanpak Samen DOEN, verslavingsprofielen, klantprofielen;
- Training cliënten met eigen woning in SHV (gevolgd door 2 SHV-ers).

## 6 MaDi Algemeen Maatschappelijk Werk (MaDi AMW)

### Doelstelling

Het verschaffen van informatie, advies en het verstrekken van diensten en hulp aan de inwoners van Zuidoost ten einde de wisselwerking tussen hulpvragers en hun sociale omgeving te verbeteren. Uitgangspunt is niet alleen de directe aanpak van het probleem, maar ook het achterhalen van de oorzaken van het probleem en het vergroten van de zelfredzaamheid van hulpvragers en klanten met materiële vragen (meestal enkelvoudig) en psychosociale problematiek.

### Resultaten activiteiten

In de beschikking van het Stadsdeel Zuidoost zijn voor Algemeen Maatschappelijk Werk de volgende trajecten opgenomen: Informatie en advies, aanmelding, intake, procesmatige hulpverlening, crisis-interventie, kortdurende dienstverlening, langdurige begeleiding, casemanagement en monitoring. Bij een aantal trajecten is minder gerealiseerd dan is afgesproken. Het gaat hierbij om de volgende trajecten: procesmatige hulpverlening (86%), crisisinterventie (66%) en monitoring (14%). Bij een aantal andere trajecten is er meer gerealiseerd dan afgesproken: aanmelding (163%), intake (145%), langdurige begeleiding (133%) en casemanagement (129%). Als MaDi dit omrekent naar de financiën, zijn de prestatieafspraken voor AMW gehaald. Wel zat er ook bij AMW druk op vanwege het herontwerp schuldhulpverlening en de extra scholingen.

Tabel 1 geeft een overzicht van de trajecten. De overige uren zijn ingezet voor groepsactiviteiten.

Tabel 1. AMW trajecten

AMW Amsterdam ZO	Trajecten conform begroting 2012	Gerealiseerd (%)
Informatie en advies	255	958 (376%)
Aanmelding	1.250	2033 (163%)
Intake	563	814 (145%)
Procesmatige Hulpverlening	503	434 (86%)
Crisisinterventie	77	51 (66%)
Kortdurende dienstverlening	893	1184 (133%)
Langdurende begeleiding	27	36 (133%)
Casemanagement	14	18 (129%)
Monitoring	14	2 (14%)

MaDi (AMW) heeft verder spreekuur gehouden bij Spirit en bij aanvang Altra. Door te weinig aanloop bij Altra en in overleg met het stadsdeel is meer ingezet bij Spirit en heeft Altra een contactpersoon gekregen van MaDi voor een warme overdracht. Ook heeft MaDi (AMW) zitting genomen in casuïstiekoverleggen OKC voor OKC-Bijlmer en OKC-Gaasperdam (voor beiden 2x2 uur). In totaal zijn er 42 contacten geweest bij Spirit, waarvan ongeveer een kwart vragen, consultatie vragen waren. De rest waren trajecten voor klanten van Spirit.

### Groepsactiviteiten

- Weerbaarheidstraining voor vrouwen (2x in 2012);
- En nu ik...! (kinderen 7 -12 jaar, die getuige (slachtoffer) zijn geweest van huiselijk geweld);
- Zie verder Ouderenwerk.

### Scholing en deskundigheidsbevordering

- Intervisie en vakinhoudelijk overleg;
- Workshop werken conform Welzijn Nieuwe Stijl;
- Programma proces begeleiding integraal werk/ Pragmavision;
- Motiverende gespreksvoering;
- Cursus herkennen van LVB-problematiek door stichting MEE;
- Cursus herkennen van psychiatrische problematiek van OSA;
- Voorlichtingen aanpak Samen DOEN, verslavingsprofielen, klantprofielen.

### Specifieke Ketensamenwerking

- Netwerk Huiselijk geweld;
- Loket Zorg en Samenleven;
- Eerstelijns GGZ/Gezondheidscentra;
- Scheidingsspreekuur (samenwerking met advocaten);
- Expertisetafel Jeugd en Gezin;
- Meldpunt Zorg en Overlast.

## 7 MaDi Preventie

### Inleiding

Met haar preventie-activiteiten richt MaDi zich met name op kwetsbare doelgroepen als jongeren, tienerouders, ouderen en klanten van de Voedselbank. De insteek is steeds het bevorderen van financiële zelfredzaamheid, aanboren van de eigen kracht en het meer activeren van met name ouderen in het kader van eenzaamheidsbestrijding.

### Resultaten activiteiten

Tabel 1 geeft een overzicht van de activiteiten van de afdeling Preventie voor 2012. Verschillende voorlichtingen en informatiebijeenkomsten zijn gegeven op lokale radiostations, organisaties en ketenpartners. Daarnaast heeft MaDi budget- en assertiviteitstrainingen verzorgd van 4 tot 11 bijeenkomsten per groep. Ook heeft MaDi financiële educatielessen verzorgd op de basis- en middelbare scholen.

**Tabel 1. Activiteiten Preventie**

Activiteit	Gerealiseerd
<b>Lokale informatiebijeenkomsten</b>	Maandelijks vanaf sept 2012 Radio Mart, Nos Por, Sabana, Buurvrouwennetwerk buurthuis Gein, Jemie Wan Anu, Aemor Consultancy, Stichting Savo, Cirkel van Harmonie, Don Bosco, Stichting Afi Joeroe, Akasanomah.
<b>Informatiebijeenkomsten ketenpartners</b>	Profor, Street Corner Work, Bindelmeer college, Samen Wonen, Samen Leven, Spirit.
<b>Trainingen</b>	
- Uitkomen met Inkomen	Regulier bij SHV
- Op Eigen Kracht (Voedselbank)	2 groepen
- Mijn Geld, Nu en Later (klassen basisonderwijs)	4 groepen
- Middelbaar onderwijs (klassen)	18 groepen
<b>Alles op een rijtje</b>	
- Met vrijwilligers van o.a. Delta Lloyd krijgen klanten van MaDi ondersteuning met het op orde brengen van hun administratie	Doorlopend op donderdag