



Geeft grip op je leven

PRESTATIEVERANTWOORDING 2013

AMSTERDAM ZUIDOOST

JAARVERSLAG 2013

INHOUD

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 1. | Inleiding | 2 |
| 2. | Frontoffice MaDi | 4 |
| 3. | MaDi Sociaal Raadslidenwerk | 5 |
| 4. | MaDi Ouderenwerk/Cliëntondersteuning | 6 |
| 5. | MaDi Schuldhelpverlening | 7 |
| 6. | MaDi Algemeen Maatschappelijk Werk | 9 |
| 7. | MaDi Preventie | 10 |
| 8. | Conclusie | 12 |

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 levensdomeinen¹. 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.

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.

Herontwerp Schuldhulpverlening

Eind 2013 is er een evaluatie geweest van het herontwerp schuldhulpverlening. In 2014 zal, met deze evaluatie en verbeterpunten, dit herontwerp verder uitgekristalliseerd worden om de effectiviteit te verhogen en een betere aansluiting te bewerkstelligen.

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.

Verbetertraject

MaDi heeft in 2013 een aantal trajecten gestart die als doel hadden de dienstverlening van MaDi te optimaliseren.

Telefonische bereikbaarheid

De telefonische bereikbaarheid van MaDi was niet op het gewenste niveau. Hiertoe is er in januari 2014 een nieuwe telefooncentrale (Siemens OpenScape Office MX) geïnstalleerd en hebben medewerkers (receptie en administratie) een training gevolgd voor de bediening van de centrale als eerste opvang portaal. Alle medewerkers van MaDi beschikken nu over een nieuwe telefoonaansluiting. Hiermee kunnen ze op elke telefoon inloggen en zijn hierdoor altijd bereikbaar.

In het 1^e kwartaal van 2014 worden alle nieuwe functionaliteiten van het telefoonsysteem (onder andere de connection met Outlook contactpersonen, inloggen op Smartphones, opties voor terugbel

¹ Op basis van de vijf levensdomeinen van Petzold, H.G.

verzoek en het genereren managementinformatie) in fases geïmplementeerd waardoor de telefonische bereikbaarheid van MaDi nog verder zal verbeteren.

Aanpassing/uitbreiding spreekuren en digitalisering aanbod dienstverlening / Website

MaDi heeft de mogelijkheden onderzocht voor een mogelijke spreekuur in de avonduren en heeft reeds incidenteel hiermee geëxperimenteerd (bv budgetlessen in de avonduren op de donderdag. MaDi is dan ook open in verband met spreekuur Rechtswinkel). In 2014 zal dit verder vorm krijgen. Ook zijn er voorbereidingen getroffen voor een hernieuwde vraaggestuurde website van MaDi. In het eerste kwartaal van 2014 zal de website geïmplementeerd zijn waarbij het verder gevuld en uitgebreid zal worden met onder andere digitaal aanmelden, chat mogelijkheden, links/verwijzingen en andere voor de cliënten van MaDi relevante zaken.

Optimaliseren van dienstverlening MaDi, inclusief communicatie en verwachtingsmanagement cliënten en samenwerkende partners

In 2013 hebben medewerkers van MaDi onder begeleiding van een extern bureau, een start gemaakt met het “herontwerp hulptraject”. Alle facetten van de dienstverlening worden meegenomen, waaronder verwachtingsmanagement richting cliënten en ketenpartners, in het nieuwe herontwerp van de hulpverlening van MaDi. De 2 belangrijkste beoogde resultaten zijn:

- Een nieuwe, effectief hulpverleningsconcept, toegespitst op de doelgroep van Amsterdam Zuidoost.;
- Een meer functioneel uitnodigende wachtruimte.

Er is een voorbeeldprofiel van een MultiProblemGezin in beeld gebracht, waarin zoveel mogelijk veelvoorkomende knelpunten, op een realistische manier zijn omschreven. Bij alle momenten waarop het mis kan gaan, is nagegaan wat MaDi kan doen om voortgang in de hulpverlening te houden, de kans op uitval of terugval te verkleinen en de kans op succes te vergroten. Dit is de fase waarin het ‘herontwerp’ van de hulpverlening begint. Hieruit zijn een groot aantal zaken gekomen waarmee in 2014 een start wordt gemaakt om deze uit te voeren. Een voorbeeld is om de TV in de wachtruimte te gebruiken als informatiebron. In 2014 zal dit traject worden afgerond en de nieuwe werkwijze geïmplementeerd.

Ten aanzien van de communicatie heeft MaDi voorbereidingen getroffen om haar communicatieplan te herzien, zowel voor de interne als de externe communicatie, met inachtneming van de verbeterlagen. In 2014 worden de plannen verder uitgerold.

Voor de receptie zijn in 2013 voorbereidingen getroffen voor een sociaal plan en de wachtruimte zal een meer uitnodigende en toegankelijke vorm gaan krijgen (bijvoorbeeld ‘warmere’ ontvangst, televisie met informatie filmpjes, digitale nummerborden).

ISO Kwaliteitstraject MaDi

In het 2e halfjaar van 2013 is binnen MaDi het kwaliteitstraject ingezet met als uiteindelijk doel per 1 april 2014 ISO gecertificeerd (zorg en welzijn) te zijn.

De interne audit door Bureau de Bont heeft plaats gevonden in november 2013 en de verbeterpunten daaruit zijn in een stappenplan gezet en worden momenteel geïmplementeerd. De verbeterpunten waren voornamelijk te vinden in het analyseren van aanwezige gegevens en deze analyses gebruiken voor het verbeteren van de dienstverlening.

De externe audit zal in maart 2014 door Lloyd's Register B.V Nederland plaats vinden en de verwachting is dat MaDi op 1 april 2014 ISO gecertificeerd zal zijn.

Na 1 april 2014 zal het traject starten van kwaliteitsbehoud en verdere kwaliteitsverbetering, alsmede zal een interne auditororganisatie worden opgezet. Tevens zal MaDi streven het ISO certificaat te behouden en heeft hiervoor reeds afspraken gemaakt met Lloyd's Register B.V. Nederland.

Wijkzorg 2013

In mei 2013 heeft de gemeente Amsterdam en Achmea het verzoek gedaan om een plan van aanpak op te stellen voor wijkzorg V&V in stadsdeel Amsterdam Zuidoost (Gaasperdam/Driemond) waarbij MaDi penvoerder en 1 van de trekkers is. In 2013 zijn er periodieke overleggen geweest tussen de gemeente en de aanbieders en ook de aanbieders van zorg en welzijn onderling. Afsproken is om de focus van de activiteiten van de proeftuin in het gebied Gaasperdam te leggen bij de gezondheidscentra omdat de nodige infrastructuur er al ligt (ZiZo) en reeds een aantal partijen die onderdeel vormen van de proeftuin aanwezig zijn in de centra (of gaan inschuiven).

Productbegroting

In dit jaarverslag wordt uiteengezet welke resultaten zijn bereikt in 2013, 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 verantwoording geven conform die systematiek (productbegroting).

Kostprijs MaDi

De kostprijs die MaDi hanteert in 2013 is vastgesteld op € 72,16.

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 Buurthuis de Bonte Kraai, Kraaiennest 69 op woensdag tussen 18.30 en 20.00 uur;
- Koornhorst, tweewekelijks inloopsprekuren op donderdag;
- Loket Zorg en Samenleven: donderdag van 9.00-13.00 uur;
- Brede School, 1x per maand;
- Kansrijk Zuidoost in CEC gebouw, wekelijks. Voor 2014 heeft MaDi het voornemen om het telefonisch spreekuur te verruimen van 10.00-12.00 uur en van 14.00-16.00 uur;
- De Drecht, 2 wekelijks een inloopsprekuren op maandag van 9.00-12.00 uur;
- Eben Haëzer, 2 wekelijks een inloopsprekuren op maandag van 9.00-12.00 uur.

Resultaat activiteit Frontoffice / Loket MaDi

In 2013 hebben in totaal 5655 klanten zich aangemeld bij het MaDi loket (tabel 1). Dit is een stijging ten opzichte van 2012 en wederom boven het afgesproken quotum. Om dit te kunnen opvangen zijn een aantal stagiaires ingezet. Het inzetten van stagiaires zou vanzelfsprekend geen structurele oplossing mogen zijn om de stijging van klanten op te kunnen vangen.

Tabel 1. Aantal aanmeldingen loket

| 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | verwacht resultaat | behaald resultaat |
|------|------|------|------|--------------------|-------------------|
| 5089 | 4045 | 5221 | 5655 | 3600 | 157% |

Er is een daling te constateren bij het aantal klanten dat gebruik heeft gemaakt van het telefonisch spreekuur ten opzichte van 2012, het aantal is echter wel meer dan het afgesproken quotum (tabel 2). Ook hiervoor heeft MaDi stagiaires moeten inzetten en hier geldt ook de noot dat dit geen structurele oplossing zou mogen zijn.

Tabel 2. Contacten middels telefonisch spreekuur

| 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | verwacht resultaat | behaald resultaat |
|------|------|------|------|--------------------|-------------------|
| 2177 | 2361 | 2063 | 1615 | 1000 | 162% |

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 2135 klanten (93% van de prestatieafspraken) gebruik gemaakt van de SR, de prestatieafspraken was 2300 (tabel 1). Er is dus 7% minder gerealiseerd dan afgesproken. De voornaamste reden hiervoor is het herontwerp schuldhulpverlening en inzet voor Samen Doen teams. Een uitvloeisel van het herontwerp schuldhulpverlening is dat er in de werkwijze van SHV een meer groepsgerichte aanpak is gekomen. Hiertoe is in 2013 een pilot gestart om SR aan de voorkant te plaatsen bij het groepsaanbod waar voorlichting en advies gegeven wordt aan nieuwe klanten. Door hier een screening te doen op mogelijke SR vraagstukken en daarmee te anticiperen op afspraken in de backoffice. 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. Maar de complexiteit is toegenomen waardoor er minder tijd is om meer mensen te kunnen bedienen, 1 klant vergt nu meer tijd. SR zit ook steeds meer in overlegstructuren.

Tabel 1. Backoffice SR

| 2011 | 2012 | 2013 | verwacht resultaat | behaald resultaat |
|------|------|------|--------------------|-------------------|
| 2383 | 2104 | 2135 | 2300 | 93% |

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.

Dit is halverwege 2013 veranderd doordat DWI besloot de formulierenbrigade over te hevelen naar MaDi waarbij vrijwilligers en stagiaires de formulierenbrigade zouden bemannen. Daartoe zijn er in het najaar van 2013 zes vrijwilligers opgeleid die in 2014 bij MaDi de formulierenbrigade gaan vormen.

Voorlichting / preventie

- Voorlichting gegeven over de werkzaamheden van SR en 'on air' vragen beantwoord bij Radio Mart;
- Voorlichting bij lokale en andere ketenpartners (zie hoofdstuk 7).

Scholing en deskundigheidsbevordering

- Maandelijks documentatiebespreking;
- Maandelijks Stedelijk Vakinhoudelijk Overleg;
- Training Regas.

4 MADI OUDERENWERK/CLIENTONDERSTEUNING (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. De prestatieafspraken zijn echter richtlijnen vanwege het feit dat hulpvragen van cliënten niet een statisch maar dynamisch gegeven is. Afhankelijk van de hulpvraag, bepaalt de hulpverlener welke traject dient te worden gevolgd. De consequentie hiervan is dat sommige trajecten minder zijn gerealiseerd en anderen weer meer.

Bij een aantal trajecten is minder gerealiseerd dan is afgesproken. Het gaat hierbij om de volgende trajecten: kortdurende dienstverlening (71%), cliëntondersteuning (87%) en monitoring (67%). Bij een aantal andere trajecten is er meer gerealiseerd dan afgesproken: informatie en advies/aanmelding (106%), thuisadministratie (122%), intake (125%). Vanwege stedelijke ontwikkelingen moest MaDi een deel van de formatie van Ouderenwerk leveren aan het Samen DOEN team (gemiddeld 18 uur per week).

Wat betreft de preventieve huisbezoeken heeft MaDi inspanning verricht bij 279 klanten. In totaal hebben 45 klanten het vragenformulier volledig laten invullen, 132 klanten hadden geen belangstelling om het vragenformulier in te vullen of hebben afgebeld, 75 klanten waren ondanks afspraak niet

JAARVERSLAG 2013

aanwezig, 4 klanten zijn overleden en 23 bewoners zijn verhuisd. Qua financiën voor OW heeft MaDi de prestaties gehaald.

Tabel 1. Resultaten activiteiten

| OW Amsterdam ZO | Trajecten conform beschikking 2013 | Gerealiseerd (%) |
|---|---|-------------------------|
| Informatie en advies en aanmelding | 505 | 534 (106%) |
| Intake | 59 | 74 (125%) |
| Crisisinterventie | 0 | 3 (300%) |
| Kortdurende dienstverlening | 225 | 159 (71%) |
| Cliëntondersteuning (casemanagement en procesmatige hv) | 82 | 71 (87%) |
| Preventief huisbezoek | 200 | 279 (140%) |
| Thuisadministratie en begeleiding bij inkomensbeheer | 49 | 60 (122%) |
| Monitoring | 91 | 61 (67%) |

Groepsactiviteiten

Verschillende groepsworkactiviteiten 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.

Voorlichting / preventie

- Voorlichtingsbijeenkomst aan Kraka-A- Sewa;
- Voorlichting aan de Stichting Akwaba (samen met casemanagers en de coördinator van het inloophuis Holendrecht);
- Voorlichting aan huisarts van Nellestein.

Scholing en deskundigheidsbevordering

- Maandelijks Stedelijk Vakinhoudelijk Overleg Ouderenadviseurs;
- Voorlichtingen aanpak Samen DOEN, verslavingsprofielen, klantprofielen;
- Jezelf kunnen zijn in Amsterdam Zuidoost, gericht op het bespreekbaar maken van seksuele diversiteit bij zelforganisaties en professionele instellingen in Zuidoost
- Training over huiselijk geweld;
- Jezelf kunnen zijn in Amsterdam Zuidoost, gericht op het bespreekbaar maken van seksuele diversiteit bij zelforganisaties en professionele instellingen in Zuidoost;
- Training Regas.

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 team Samen DOEN.

Trends en ontwikkelingen binnen MaDi OW

De trends en ontwikkelingen die we al in vorige jaren signaleerden zijn ook in 2013 blijven bestaan;

JAARVERSLAG 2013

- Er is vraag naar MaDi OW vanuit intramurale voorzieningen (niet zelfstandig wonende ouderen). MaDi heeft derhalve in 2013 een spreekuur in Eben Haëzer gestart;
- 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;
- Kenniscentrum Ouderen: MaDi participeert als partner in dit kenniscentrum die in 2013 vorm heeft gekregen.

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 2013 heeft verder in het teken gestaan van het herontwerp schuldhulpverlening. MaDi heeft hiervoor allerlei processen in gang gezet. Bij schuldhulpverlening zag MaDi een grotere aanloop van klanten.

Resultaten activiteiten

Tabel 1 geeft een overzicht van de gerealiseerde trajecten voor schuldhulpverlening in 2013. In totaal zijn er 1327 cliënten geweest die gebruik hebben gemaakt van de integrale aanmeldgroep compleet. Ook bij de Eigen Kracht cursus zijn er boven het aantal beschikte trajecten gerealiseerd. Duidelijk is dat er qua nazorg nog verder ingezet kan worden bij schulden. MaDi heeft in 2013 een bijdrage gekregen van het Oranjefonds om de nazorg verder in te vullen met onder andere vrijwilligers naast vanzelfsprekend de nazorg door de professionals van MaDi.

Tabel 1. Schuldhulpverleningstrajecten

| SHV Amsterdam ZO | Trajecten conform beschikking 2013 | Gerealiseerd |
|---|------------------------------------|--------------|
| Crisisinterventie | 580 | 493 (85%) |
| Integrale aanmeldgroep info en advies | 740 | 968 (131%) |
| Integrale aanmeldgroep compleet | 1171 | 1327 (113%) |
| Verplichte budgettraining | 761 | 788 (104%) |
| Tussentijdse evaluatie | 723 | 276 (38%) |
| Stabilisatietraject basis | 392 | 229 (58%) |
| Stabilisatietraject gemiddeld | 200 | 193 (97%) |
| Stabilisatietraject intensief | 50 | 247 (494%) |
| Aanvullende budgettraining | 100 | 4 (4%) |
| Op Eigen Kracht cursus | 20 | 23 (115%) |
| Schuldregeling kredietbank | 540 | 252 (47%) |
| WSNP toeleiding, moratorium, dwangakkoord | 239 | 233 (97%) |
| Nazorg bij schuldregeling | 99 | 43 (43%) |

Vroeg Eropaf

MaDi SHV participeert in stedelijke Eropaf en Vroeg Eropaf. 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. De verantwoording gebeurt apart via DWI.

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;
- Gevallen van terugvordering PGB;
- Meer aanmeldingen van problematische schulden;
- Steeds meer ontruiming, waardoor er steeds meer crisisinterventies gepleegd moeten worden. Hierdoor komt er meer druk te liggen op het reguliere werk.

Scholing en Deskundigheidsbevordering

- Maandelijks Stedelijk Vakinhoudelijk Overleg SHV;
- Eigen Kracht training (Eigen Kracht Centrale);
- Training Regas.

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, crisisinterventie, kortdurende dienstverlening, langdurige begeleiding, casemanagement en monitoring. De prestatieafspraken zijn echter richtlijnen vanwege het feit dat hulpvragen van cliënten niet een statisch maar dynamisch gegeven is. Afhankelijk van de hulpvraag, bepaalt de hulpverlener welke traject er dient te worden gevolgd. De consequentie hiervan is dat sommige trajecten minder zijn gerealiseerd en anderen weer meer.

Bij een aantal trajecten is minder gerealiseerd dan is afgesproken. Het gaat hierbij om de volgende trajecten: procesmatige hulpverlening (84%), crisisinterventie (68%), kortdurende dienstverlening (97%), langdurende begeleiding (37%) en monitoring (36%). Bij een aantal andere trajecten is er meer gerealiseerd dan afgesproken: informatie en advies (307%), aanmelding (115%), intake (136%) en casemanagement (136%). Als MaDi dit omrekent naar de financiën, zijn de prestatieafspraken

JAARVERSLAG 2013

voor AMW gehaald. Wel zat er ook bij AMW druk op vanwege het herontwerp schuldhelpverlening en inzet in de Samen Doen teams (0,83 fte). Tabel 1 geeft een overzicht van de trajecten.

Tabel 1. AMW trajecten

| AMW Amsterdam ZO | Trajecten conform begroting 2013 | Gerealiseerd (%) |
|-----------------------------|----------------------------------|------------------|
| Informatie en advies | 260 | 799 (307%) |
| Aanmelding | 1.266 | 1451 (115%) |
| Intake | 570 | 774 (136%) |
| Procesmatige Hulpverlening | 509 | 430 (84%) |
| Crisisinterventie | 79 | 54 (68%) |
| Kortdurende dienstverlening | 904 | 873 (97%) |
| Langdurende begeleiding | 27 | 10 (37%) |
| Casemanagement | 14 | 19 (136%) |
| Zakelijke dienstverlening | 350 | 327 (93%) |
| Monitoring | 14 | 5 (36%) |

MaDi (AMW) heeft zitting genomen in casuïstiekoverleggen OKC voor OKC-Bijlmer en OKC-Gaasperdam (voor beiden 2x2 uur). Daarnaast is Maatschappelijk werk in 2013 bij 16 casussen betrokken geweest als gezinscoach/casemanager.

Groepsactiviteiten

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

Voorlichting / preventie

- Informatiebijeenkomsten gegeven aan alle ketenpartners die betrokken zijn bij de Samen Doen teams.

Scholing en deskundigheidsbevordering

- Intervisie en vakinhoudelijk overleg;
- Eigen Kracht training (Eigen Kracht Centrale);
- Jezelf kunnen zijn in Amsterdam Zuidoost, gericht op het bespreekbaar maken van seksuele diversiteit bij zelforganisaties en professionele instellingen in Zuidoost;
- Care NL (BZJ);
- Training Regas.

Specifieke Ketensamenwerking

- Netwerk Huiselijk geweld;
- Loket Zorg en Samenleven;
- Eerstelijns GGZ/Gezondheidscentra;
- Scheidingsprekeuur (samenwerking met advocaten);
- Expertisetafel Jeugd en Gezin;
- Meldpunt Zorg en Overlast;
- MEE;
- Kansrijk;
- Profor;
- Diverse lokale organisaties waaronder bv Casa Los Latinos

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 2013. 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 |
|---|---|
| <p>Lokale informatiebijeenkomsten</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Bonte Kraai (SHV/SR); • Radio Mart; • Venzo; • Saldo, film mw. Dorsiel, PCA; • Kraka-A-Sewa; • Stichting Akwaba; • Huisarts van Nellestein. |
| <p>Informatiebijeenkomsten ketenpartners</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Profor; • Casa Migrante; • Opvoedpoli (SHV/AMW) • Eben Haizer; • Stadsdeel Zuidoost; • Alle ketenpartners inzake Samen Doen. |

JAARVERSLAG 2013

| | |
|--|--|
| Trainingen <ul style="list-style-type: none"> - Uitkomen met Inkomen - Op Eigen Kracht (Voedselbank) - Mijn Geld, Nu en Later (klassen basisonderwijs) - Middelbaar onderwijs (klassen) | Regulier bij SHV 3 groepen 6 groepen 37 groepen |
| Alles op een rijtje (post sorteren) <ul style="list-style-type: none"> - Met vrijwilligers van o.a. Delta Lloyd krijgen klanten van MaDi ondersteuning met het op orde brengen van hun administratie | Doorlopend op donderdag |
| Mobiel Postsorteren Team in de wijk (maandelijks) | 3x: <ul style="list-style-type: none"> • Kansrijk • Casa los Latinos • Cirkel van Harmonie |
| NL Doet Dag 2013: Met vrijwilligers van Delta Lloyd heeft MaDi in 2 teams (1 in de ochtend en 1 in de middag) potgesorteerd om invulling te geven aan de NL Doet Dag. Dit is een jaarlijks terugkerend fenomeen i.s.m. Delta Lloyd. | |

8. Conclusie

Op alle werksoorten van MaDi wordt een steeds groter beroep gedaan door de inwoners van Amsterdam Zuidoost. In 2014 komen er nog meer verschillende veranderingen op MaDi af. Gemeenten worden in 2014 en 2015 verantwoordelijk voor jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen (Jeugdwet, Participatiewet en Wmo). Een deel van deze taken hebben zij nu ook al, een deel nemen zij over van de Rijksoverheid. In de volksmond heet dit 'de drie decentralisaties' (3D) of transities. MaDi is sinds 2013 betrokken bij alle drie de decentralisaties in Amsterdam. Wij zijn bezig onze werkwijze en processen zo in te richten dat onze medewerkers op een klantgerichte en efficiënte manier kunnen participeren in de nieuw op te richten wijkteams.

Door de nieuwe participatiewet zal er een groter beroep worden gedaan op de dragende samenleving. MaDi is momenteel druk bezig hier samen met andere partijen samenwerking te zoeken om de dragende samenleving te faciliteren.

MaDi ziet de veranderingen met positieve moed tegemoet en kijkt uit naar de stevigere samenwerking tussen zorg, welzijn en de dragende samenleving.