



Geeft grip op je leven

PRESTATIEVERANTWOORDING DIEMEN 2012

INHOUD

INLEIDING

- 1 ALGEMEEN MAATSCHAPPELIJK WERK
- 2 MADI RAADSVROUW

INLEIDING

Missie, Visie en Doelstelling MaDi

De aangescherpte missie van MaDi luidt: “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. Daartoe zetten wij middelen in als voorlichting, hulpverlening, training, advies, outreachend werken en ketensamenwerking.

Hoofddoel is de zelfredzaamheid en het probleemoplossend vermogen van de burgers van Amsterdam Zuidoost en Diemen te vergroten, ter bevordering van de kwaliteit van hun leven.

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

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

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 Diemen, 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 prestatieafspraken 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. MaDi heeft naar aanleiding hiervan haar registratiesysteem in 2010 volledig aangepast conform productenboek. De beschikking 2012 was wederom echter (gedeeltelijk) gebaseerd op oude prestatieafspraken. MaDi heeft, daar waar mogelijk, een omrekening gemaakt naar de oude prestatieafspraken. Het onderhavige jaarverslag zal hierdoor gedeeltelijk verantwoording geven conform de oude systematiek en gedeeltelijk conform de nieuwe systematiek (productbegroting).

1. Algemeen Maatschappelijk Werk

Doelstelling

Het verschaffen van informatie, advies en het verstrekken van diensten en hulp aan de inwoners van Diemen 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.

Werkwijze

Er is een inloopspreekuur op ieder van de drie locaties van waaruit MaDi werkt. Op dinsdag op het Centraal Service Punt in Diemen Centrum, op donderdag op het gezondheidscentrum in Diemen-Zuid en op maandag op het gezondheidscentrum in Diemen Noord. Op alle locaties tussen 9.00 en 10.00 uur.

Het telefonisch spreekuur is tussen 12.00 en 12.30. In Centrum op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag; in Zuid op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag en in Noord op maandag, dinsdag en donderdag.

Resultaten

Diemen financiert 188.656 euro aan Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW). Omgerekend zijn dit 2692 productieve uren voor verschillende trajecten. MaDi constateert voor AMW Diemen in 2012 een stijging van het aantal hulpvragen en als gevolg daarvan een stijging van het aantal aanmeldingen en bijbehorende trajecten (tabel 1). Er zijn meer trajecten gerealiseerd dan afgesproken.¹

Tabel 1: AMW trajecten Diemen 2012

AMW trajecten	Aantallen	Normtijd	Totale Tijd	Totaal €
Informatie en advies	37	0,75	28	1.966
Aanmelding	290	0,58	169	11.987
Intake	161	3,50	564	38.524
Procesmatige Hulpverlening	133	13,50	1796	122.750
Crisisinterventie	10	6,25	63	4.273
Kortdurende dienstverlening	137	2,75	377	25.757
Langdurende begeleiding	19	18,00	342	23.372
Casemanagement	6	40,00	240	16.402
Zakelijke dienstverlening	52	0,75	39	2.666
Monitoring	2	9,00	18	1.231
Totaal			3634	€ 248.928

Eerstelijnsoverleg

Daarnaast zet Diemen 0.1 fte in voor de uitvoering en organisatie van het eerstelijnsoverleg in Diemen. Dit overleg heeft 2 keer plaats gevonden in 2012. Er wordt aan dit overleg deelgenomen door huisartsen, Slachtofferhulp, ouderenadviseur, opvoedadviseur GGD, Amsterdamse Vriendendiensten, Schuldhulpverlening, MEE, CLIP, schoolarts, fysiotherapeut, mensendieck, mantelzorgconsulente, medewerkers Sociale Zaken en WMO van de gemeente. In 2012 heeft er een evaluatie plaatsgevonden van het eerstelijnsoverleg.

¹ Conform de oude toebedeling van de kosten. MaDi heeft een nieuw voorstel gemaakt voor een andere toerekening van de kosten voor Diemen. Dit zal in komend bestuurlijk overleg met Diemen besproken worden.

Gezinscoach / Risicogezinnen

In het kader van ondersteuning aan risicovolle gezinnen in Diemen heeft MaDi subsidie gekregen van Diemen. In 2012 zijn er 12 gezinnen in behandeling genomen.

Pilot verwijzen zonder indiceren

Het consultatiebureau-overleg vindt 1 keer per maand plaats, het overleg met de werkgroep vindt ook regelmatig plaats.

Samenwerking

- Eerstelijns-overleg (twee keer per jaar).
- Casuïstiekoverleg (zeswekelijks).

Scheidingsspreekuur

Door de vele vragen naar advies en informatie m.b.t. scheidingen draait er een scheidingsspreekuur voor mensen die hun huwelijk, geregistreerd partnerschap of langdurige relatie willen beëindigen, of daarover nadenken. Het scheidingsspreekuur is een samenwerkingsverband van MaDi AMW Amsterdam Zuidoost en Diemen met diverse advocatenkantoren. In 2012 is het scheidingsspreekuur in Diemen 2 keer per maand gehouden in de Omval.

Spreekuur bij de Voedselbank Diemen

In oktober 2011 is MaDi begonnen met een maandelijkse spreekuur op locatie bij de Voedselbank Diemen. In dit spreekuur namen zowel de maatschappelijk werkster als de raadvrouw deel. In 2012 is het spreekuur maandelijks uitgevoerd door de raadvrouw.

Groepswork

Vanuit AMW is een assertiviteitstraining "Kom Op Voor Jezelf" gedraaid samen met Punt P.

Vanuit AMW is in samenwerking met Punt P eenmaal de assertiviteitstraining "Kom Op Voor Jezelf" gedraaid en eenmaal de pieker cursus "Stoppen met Piekeren".

Deskundigheidsbevordering en scholing

- Training MEE;
- Integrale Schuldhulpverlening / Actualiteitendag;
- Workshop Werken nieuwe stijl;
- Programma proces begeleiding integraal werk/ Pragmavision;
- Motiverende gespreksvoering;
- Voorlichtingen verslavingsprofielen en klantprofielen.

Knelpunten in hulpverlening

AMW Diemen constateert één heel belangrijk knelpunt:

Er komen steeds meer cliënten met schulden en (dreigende) ontruiming. Een substantieel deel van de caseload van AMW bestaat uit bewoners van Diemen met schulden en als gevolg daarvan huisvestingsproblemen. Cliënten doen een verzoek bij AMW om bemiddeling, omdat ze inwonend zijn bij familie en 'uit de koffer leven'. AMW constateert dat cliënten vastlopen omdat ze:

- Niet terecht kunnen in de particuliere verhuur omdat men geen huurderverklaring krijgt vanwege huurschulden;
- Niet terecht kunnen in de sociale woningsector omdat ze weer starter zijn op de woningmarkt als ze uitgeschreven worden uit hun ontruimde woning;
- Ze niet bij DWI IJsbaanpad terecht kunnen als ze nog inkomen hebben vanuit werk;

- Niet terecht kunnen bij schuldhulpverlening omdat de situatie eerst stabiel moet zijn qua huisvesting.

Kortom, men staat dan stil, komt geen stap verder en komen AMW om ondersteuning vragen, die maar beperkt gegeven kan worden. Het komt voor dat mensen bijvoorbeeld 20 jaar in Diemen hebben gewoond, keurig netjes altijd hun huur hebben betaald en door een samenloop van omstandigheden diep in de schulden komen en ontruimd worden. Dan wordt die hele woontijd niet meegerekend, men is weer gewoon starter. Dat is het beleid van Woningnet en van de gemeente Diemen. Preventief is het beter wanneer woningcorporaties tijdig een melding doorgeven van mensen die ontruimd dreigen te worden analoog aan de "Vroeg Eropaf" methode in Amsterdam. Dan kan er nog tijdig een interventie worden gepleegd. Ook jongeren die in studentenkamers wonen worden steeds vaker met een dreigende ontruiming geconfronteerd. Een ander signaal is dat studenten die moeder zijn geworden niet op de studentenflat kunnen blijven wonen.

2. MaDi Raadvrouw

Inleiding

De primaire functie van de raadvrouw betreft dienstverlening aan individuele cliënten, in het bijzonder op de (rechts-)gebieden van sociale zekerheid, belastingen, arbeid, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen- en familieright, onderwijs en consumentenzaken. Naast individuele dienstverlening is signalering van knelpunten in wet- en regelgeving een belangrijke kerntaak van het raadslidenwerk. De wetgever en/of uitvoeringsorganen worden gewezen op onvolkomenheden in wet- en regelgeving en problemen bij de uitvoering.

Meer concreet verricht de raadvrouw in Diemen de volgende werkzaamheden:

- Het geven van informatie en advies;
- Bemiddelen;
- Ondersteuning bieden;
- Hulp bieden bij het uitleggen van ingewikkelde brieven;
- Hulp bieden bij het opstellen van juridische brieven;
- Verwijzen;
- Signaleren van lacunes in de wet- en regelgeving.

Werkwijze

Met het oog op de laagdrempeligheid en voor een zo optimaal mogelijk bereik van de sociaal raadvrouw is ervoor gekozen om twee inloopsprekuren te houden, op respectievelijk maandag- en vrijdagochtend van 09.00 uur tot 11.00 uur en twee telefonische spreekuren op maandag en woensdag van 11.30 uur tot 12.30 uur.

Resultaten

In 2012 heeft de Raadvrouw 496 hulpvragen afgehandeld (prestatieafpraak: 550). De belangrijkste onderwerpen waren kwesties rondom huur- en woonzaken, sociale zekerheid en belasting.

Over de klanten valt in algemene zin te melden dat er meer vrouwen dan mannen voor hulp en ondersteuning aankloppen. Het gaat vaak om alleenstaanden en alleenstaande ouders die een inkomen hebben uit een uitkering.

Samenwerking in Diemen en het casuïstiekoverleg

Er is een goede samenwerking met andere instellingen in Diemen. Er is onderling contact over gezamenlijke cliënten en er wordt over en weer teruggekoppeld bij een doorverwijzing. De samenwerking heeft structuur gekregen met het in het leven roepen van een periodiek (zeswekelijks) casuïstiekoverleg. Dit overleg wordt gebruikt om af te stemmen, elkaars deskundigheid te gebruiken en signalen te bespreken.

In 2012 heeft het casuïstiekoverleg 7 keer plaatsgevonden. Partners die deelnamen aan dit overleg waren: Schuldhulpverlening, de Ouderenadviseur, Steunpunt Huiselijk Geweld, MEE en het Algemeen Maatschappelijk Werk. Tijdens de overleggen worden vaak vragen gesteld of situaties besproken waar men tegenaan loopt. Cliënten worden anoniem besproken, tenzij de cliënt toestemming verleent zijn of haar casus in te brengen tijdens het overleg. De ervaring is dat de praktische vragen die er gesteld worden direct beantwoord kunnen worden door de aanwezigheid van de andere disciplines. In 2012 is het casuïstiekoverleg enigszins aangepast en heeft zich naast de cliëntbespreking gericht op de bespreking van multiprobleem gezinnen. In 2012 zijn huisvestingsproblemen voor tienermoeders en daklozen als belangrijke signalen besproken. Het overleg werd wederom als positief en zinvol voor de dienstverlening ervaren.

Deskundigheidsbevordering en scholing

- Maandelijks, interne documentatiebespreking;
- Maandelijks Vakinhoudelijk Overleg (Stedelijk overleg in Amsterdam);
- Integrale Schuldhulpverlening/ Actualiteiten dag;
- Workshop werken nieuwe stijl;
- Programma proces begeleiding integraal werk/ Pragmavision;
- Motiverende gespreksvoering;
- Voorlichtingen verslavingsprofielen en klantprofielen.

Knelpunten

- Het ontbreken van een frontoffice; een loketmedewerker die tijdens het inloopsprek uur kan screenen waarvoor de cliënt komt, snelle vragen direct kan afhandelen en het telefonisch spreekuur kan verzorgen, heb ik nog steeds als een knelpunt ervaren. Dit zorgt voor werkdruk in drukke periodes en frustraties bij cliënten, omdat zij niet geholpen kunnen worden tijdens het inloopsprek uur en er tijdens het telefonisch spreekuur niet doorkomen.
- De spreekkamer is onbereikbaar voor mensen die slecht ter been zijn. Cliënten die de spreekkamer niet kunnen bereiken, kunnen hierdoor niet altijd tijdens het inloopsprek uur geholpen worden, omdat de kamers op de begane vloer allemaal bezet zijn. Daarnaast is er in deze kamers geen computer en telefoon beschikbaar.
- De spreekkamer is onveilig; er is geen alarmknop aanwezig. In geval van een bedreigende situatie zal men eerst de smalle trap af moeten voordat men collega's in het pand bereikt. Op vrijdagen en de middagen is het erg rustig en zit men vaak alleen in het pand. Er konden dan ook vaak geen nieuwe cliënten op deze middagen ingepland worden.
- De afwezigheid van een receptioniste na 12.30 uur. Indien cliënten de afspraak in de middag willen afbellen, kunnen zij de sociaal raadvrouw niet bereiken. Indien een intermediair in de middag belt en de sociaal raadvrouw is even afwezig van haar werkplek, wordt de telefoon niet opgevangen door een receptioniste. Vooral bij terugbelverzoeken is dit erg vervelend, omdat de betreffende instantie, bijvoorbeeld de Belastingdienst niet meerdere keren probeert terug te bellen, maar het vaak laat bij die ene keer.

Signaleringen

- Huisvestingsproblematiek. Vanwege het ontbreken van een wijksteunpunt in Diemen komen bewoners met vragen op dit gebied bij de Raadvrouw.

- Kwijtscheldingsverzoeken gemeentelijke belastingen. Dit kan veel efficiënter worden ingestoken door over te gaan op automatische kwijtschelding en afspraken te maken met Waternet.