



Geeft grip op je leven

PRESTATIEVERANTWOORDING DIEMEN 2013

INHOUD

INLEIDING

- 1 Algemeen Maatschappelijk Werk
- 2 MaDi Raadvrouw
- 3 Ouderenadviseur
- 4 Algemeen Diemen

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 2013, 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 2013, 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 2013 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 (vanaf 2014 locatie Brede Hoed), 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 2662 productieve uren voor verschillende trajecten. Er zijn omgerekend 2769 productieve uren gemaakt.

Algemeen Maatschappelijk Werk	Cijfers			
2013	Diemen C	Diemen N	Diemen Z	Totaal
Kortdurende dienstverlening amw	108	51	35	194
Procesmatige hulpverlening amw	71	22	49	142
Casemanagement amw	3	1	0	4
Crisisinterventie amw	3	2	6	11
Langdurige begeleiding amw	5	0	0	5

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 2013. 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.

Gezinscoach / Risicogezinnen

MaDi geeft ook ondersteuning aan risicovolle gezinnen in Diemen.

Samenwerking

- Eerstelijnsoverleg (twee keer per jaar).
- Casuïstiekoverleg (zeswekelijks).

Scheidingspreekuur

Door de vele vragen naar advies en informatie m.b.t. scheidingen draait er een scheidingspreekuur voor mensen die hun huwelijk, geregistreerd partnerschap of langdurige relatie willen beëindigen, of daarover nadenken. Het scheidingspreekuur is een samenwerkingsverband van MaDi AMW Amsterdam Zuidoost en Diemen met diverse advocatenkantoren.

Spreekuur bij de Voedselbank Diemen

In oktober 2011 is MaDi begonnen met een spreekuur op locatie bij de Voedselbank Diemen. In dit spreekuur nemen zowel de maatschappelijk werkster als de raadvrouw deel.

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 piekercursus “Stoppen met Piekeren”.

Knelpunten in hulpverlening

- 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’;
- Steeds meer aanvragen voor bewindvoering, dit kost veel tijd om aan te vragen;
- Veel verwijzingen vanuit schuldhulpverlening voor stabilisatie. Deze begeleiding kost extra tijd.

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 familierecht, 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 2013 heeft de Raadsvrouw 612 hulpvragen afgehandeld (prestatieafpraak 2012: 550). De belangrijkste onderwerpen waren kwesties rondom huur- en woonzaken, sociale zekerheid en belasting.

Knelpunten in hulpverlening

Door de toenemende drukte neemt ook de werkdruk toe en tevens zit het inloopspreekuur al gauw vol waardoor er rijen ontstaan.

3. Ouderenadviseur

De ouderenadviseur is sinds 1 januari 2013 overgenomen van Stichting Welzijn Diemen. Gemeente Diemen financiert € 66.589 euro voor de Ouderenadviseur (OA).

Inleiding

De doelstelling van de OA is het in stand houden en bevorderen van de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van zelfstandig wonende ouderen in Diemen. 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 OA.

Tevens wordt door de OA de Ouderenkrant opgesteld en begeleid zij vrijwilligers van de postsorteergroep (gestart in 2013).

Doelgroep

Zelfstandig wonende ouderen in Diemen van 55 jaar en ouder. Prioriteit wordt gelegd bij zelfstandig wonende ouderen vanaf 65 jaar.

Resultaten

Diemen financiert 66.589 euro voor de Ouderenadviseur (OA). In 2013 heeft de Ouderenadviseur 190 cliënten gezien.

4. Algemeen Diemen

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.

Deskundigheidsbevordering en scholing

- Informatiedag over financiële uitbuiting van ouderen. Georganiseerd door het steunpunt huiselijk geweld;
- Training 'het brede gesprek' georganiseerd door Diemen;
- Training 'Hier Sta Ik Voor!'. Georganiseerd door WelzijnNederland.

Knelpunt

- Het ontbreken van een frontoffice; een loketmedewerker die tijdens het inloopspreekuur kan screenen waarvoor de cliënt komt, snelle vragen direct kan afhandelen en het telefonisch spreekuur kan verzorgen. Dit zorgt voor werkdruk in drukke periodes en frustraties bij cliënten, omdat zij niet geholpen kunnen worden tijdens het inloopspreekuur en er tijdens het telefonisch spreekuur niet doorkomen. Ook in de Brede Hoed is dit als probleem naar boven gekomen.