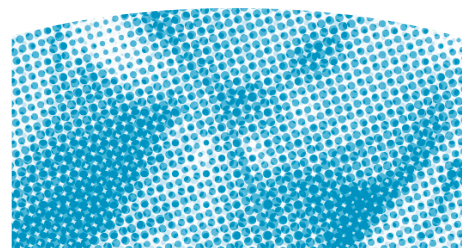


MDF

Maatschappelijke
Dienstverlening
Flevoland

JAARVERSLAG DRONTEN

2022



Inhoud

Bestuursverslag	2
Verslag van de Raad van Toezicht	3
Kwaliteit	5
Relevante ontwikkelingen verslagjaar	7
Hulp- en dienstverlening.....	8
Algemeen en outreachend maatschappelijk werk	8
Jeugdhulpverlening	9
Buurtbemiddeling	9
Sociaal raadslieden.....	10
Schuldhelpverlening.....	11
Beschermingsbewind.....	13
Hulp- en dienstverlening in cijfers.....	14
Algemeen maatschappelijk werk	14
Outreachinge hulpverlening.....	14
Buurtbemiddeling	14
Jeugdhulpverlening	14
Sociaal raadslieden.....	15
Schuldhelpverlening.....	16



Bestuursverslag

Voor u ligt het jaarverslag 2022 van Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland (MDF) voor de gemeente Dronten. Dit jaarverslag heeft een iets andere inrichting dan dat van de afgelopen jaren. We hebben ervoor gekozen de maatschappelijke ontwikkelingen waarmee onze professionals te maken hebben gekregen in het verslagjaar, centraal te stellen. De beschrijvingen van de verschillende werkzaamheden van MDF is ingekort om hiervoor ruimte te maken.

In 2022 is, als gevolg van verschillende wereldgebeurtenissen en de reactie van de Nederlandse Rijksoverheid daarop, de inflatie plots fors gestegen. Dit begon met de kosten van gas, en zette zich voort in alle levensgebieden. Voor veel van de cliënten van MDF was en is dit een zware bedreiging van de bestaanszekerheid die zij dachten te hebben in een rijk land. De grond onder hun voeten schudde los.

De professionals van MDF hebben allemaal in hun dagelijkse praktijk te maken gehad met wat een dergelijke gebeurtenis met mensen doet. Deze inflatie kwam bovenop de gevolgen van Covid-19 en de maatregelen die in de jaren 2020 en 2021 daartegen zijn genomen en een groot woningtekort. Kortgezegd stapelen dergelijke problemen in onze samenleving het meest bij mensen met de zwakste schouders. Voor de professionals van MDF vaak in een zodanige mate dat zij niet de hulp konden bieden die nodig is; waar gewoon echt niet voldoende is, kan ook ordenen, budgetteren of adviseren geen oplossing meer bieden.

Het Sociaal en Cultureel Planbureau heeft in een recent rapport over ongelijkheid vier verschillende vormen van kapitaal beschreven; economisch kapitaal, sociaal kapitaal, cultureel kapitaal en persoonlijk kapitaal. Voor veel cliënten van MDF geldt dat zij in 2022 op een of meer, en sommigen zelfs op al deze fronten hun kapitaal zijn kwijtgeraakt. MDF werkt in haar hulp- en dienstverlening vooral aan de eerste twee vormen van kapitaal, maar is zich ervan bewust dat ook de andere twee voor mensen essentieel zijn om mee te kunnen doen in de samenleving.

In 2022 is MDF door een overgangsjaar gegaan. Het jaar startte met een optimistisch plan om MDF naar de toekomst te richten, maar bleek een jaar waarin eerst de basis op orde gebracht moest worden. Veel tijd en aandacht is gaan zitten in het ontwarren van de bedrijfsvoering, het herstellen van fouten in de verschillende administraties, het nemen van besluiten over uitbesteding van salarisadministratie en aanstellen van een manager bedrijfsvoering.

Door het vertrek van de controller bij de start van het jaar, werd duidelijk dat in de bedrijfsvoering veel niet goed geregeld was. De door Welzijn Lelystad ingezette interim-controller moest zich in eerste instantie volledig richten op de salarisadministratie en kon pas in augustus van het jaar inzicht geven in de financiële situatie. Het tekort dat op dat moment al was ontstaan, is in de rest van het jaar niet verder opgelopen. Wel is in de tussentijd heel hard gewerkt aan het wegwerken van fouten en daarmee gepaard gaande kosten uit het verleden, het verwerken van tegenvallers en het realiseren van toegezegde maar nog niet ontvangen inkomsten.

Daarnaast vielen gedurende het jaar 2022 twee managers langdurig uit, waardoor de aansturing van de medewerkers ondermaats raakte. De inzet van een interim-manager bood deels uitkomst, maar kon niet voorkomen dat ook bestuurlijk de blik sterker dan wenselijk naar binnen gericht is geweest.

Door alle tegenvallers toe te voegen aan 2022, kan MDF vanaf 2023 met een schone lei verder. We zijn er nog niet, maar we weten nu veel beter aan welke touwtjes we moeten trekken. En we zijn daartoe met elkaar bereid. Het MT is weer op sterkte, we staan er met elkaar voor. En in het komende jaar kunnen we bouwen aan dat ambitieuze koersplan dat ondertussen is blijven liggen.

Lelystad,
Herma Hofmeijer
Directeur-bestuurder

Verslag van de Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht van Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland, kijkt terug op wederom een bijzonder jaar. Een jaar waarin de contouren van de nieuwe koers van MDF langzaam zichtbaar begonnen te worden. Maar ook een jaar, waarin de dienstverlening van MDF weer hoognodig was.

Door de oorlog in Oekraïne stegen de prijzen van energie enorm en zelfs de dagelijkse boodschappen werden door inflatie flink duurder. Allemaal factoren waardoor de druk op de dienstverlening van MDF steeds groter werd. Een bijzonder jaar dus, waarin de organisatie trots mag zijn op haar medewerkers, die ondanks de soms lastige omstandigheden toch kans zien om de inwoners van de gemeenten Lelystad, Dronten en Zeewolde te voorzien van de brede dienstverlening die daarbij nodig is. De gedrevenheid en professionaliteit die daarmee gepaard gaan, zijn een groot compliment waard.

Ook is de Raad verheugd met de benoeming van een manager bedrijfsvoering. Zo kan MDF nog sterker op haar financiële beleid koersen, hetgeen financiële rust en -stabiliteit moet geven. Helaas is in 2022 gebleken dat dit dringend noodzakelijk was.

In 2022 heeft de Raad helaas vervroegd afscheid moeten nemen van Herman Fortuin als lid van de Raad van Toezicht. Wij willen Herman nogmaals hartelijk danken voor zijn inzet voor MDF de afgelopen jaren.

Per 1 juli 2022 is Mathilde Stam benoemd tot lid van de Raad van Toezicht van MDF. Met de bestuurlijke en strategische kennis en ervaring van Mathilde op het gebied van maatschappelijke dienstverlening en welzijn, is de Raad weer compleet.

“Niet altijd zichtbaar maar staat wel dichtbij...”

De Raad doet haar best om in contact te zijn met de organisatie. Het is belangrijk om te weten wie er in de organisatie werken, wat er gebeurt en wat dat betekent voor het te voeren beleid. De Raad doet dat het liefst fysiek. Mensen zien, en met hen praten. Was dat in de twee coronajaren daarvoor wat lastig, in 2022 was daarvoor gelukkig weer veel meer ruimte. De informele paas- en kerstbijeenkomst zijn daar een goed voorbeeld van, maar ook de medewerkersbijeenkomst voor de nieuwe koers in juni 2022 en formele bijeenkomsten met managementteam en ondernemingsraad maken het mogelijk om goed in contact te blijven.

De Raad heeft in 2022 vier maal vergaderd en daarnaast vond in juli de jaarlijkse themabijeenkomst plaats met, naast directeur-bestuurder en Raad van Toezicht, het managementteam en ondernemingsraad. Onderwerp dit jaar was “Zichtbaarheid”, een van de ontwikkellijnen uit het koersdocument, onder professionele leiding van bureau IVRM. Daarnaast spreekt een delegatie van de Raad tweemaal per jaar met de leden van de Ondernemingsraad van MDF.

De Raad van Toezicht heeft in 2022 onder meer besproken:

- De jaarrekening 2021, waarbij aan bestuurder Herma Hofmeijer decharge is verleend.
- De Begroting 2022.
- De voortgang en de start van de uitvoering van het Koersdocument.
- De afspraken met de gemeenten Lelystad, Dronten en Zeewolde.

De Raad heeft vastgesteld dat er zich in 2022 geen onrechtmatigheden hebben voorgedaan.

Ieder jaar vindt er door de Raad een zelfevaluatie plaats. Deze zelfevaluatie is voor 2022 doorgeschoven naar begin 2023, aangezien de Raad besloten heeft om deze evaluatie te laten begeleiden door een externe partij.

Ook vindt er eens per maand een bilateraal overleg tussen de voorzitter en directeur- bestuurder plaats en wordt drie weken voor een vergadering de agenda doorgelopen ter voorbereiding op het overleg.

De Raad van Toezicht houdt toezicht op het beleid dat wordt gevoerd door de directeur-bestuurder en ziet toe op een goed functioneren van deze. Daarnaast is de Raad belast met de benoeming, beoordeling, honorering en ontslag van de directeur-bestuurder.

De Raad van Toezicht heeft statutair de bevoegdheid om een aantal belangrijke besluiten van de directeur-bestuurder goed te keuren, zoals de begroting en de jaarrekening.

Lelystad,
Arno Kerkvliet,
Voorzitter Raad van Toezicht

Kwaliteit

In het verslagjaar wordt binnen MDF op alle niveaus bijgedragen aan continue kwaliteitsverbetering. Een aantal voorbeelden hiervan zijn:

Cliënttevredenheidsonderzoek

MDF houdt jaarlijks een digitaal en continu tevredenheidsonderzoek onder cliënten die een hulpverleningstraject of een dienstverleningscontact hebben afgerond. Cliënten waarderen in de periode van april 2022 tot april 2023 de totale dienstverlening van MDF gemiddeld met een 8,6.

Cliëntenpanel

Ondanks alle inzet blijft de belangstelling voor deelname aan ons jaarlijks cliëntenpanel gering. In het voorjaar van 2022 vindt een cliëntenpanel met oud-clieënten plaats. Onderwerpen in het gesprek zijn onder meer bekendheid met MDF, het eerste contact, bejegening, privacy. Uit dit panel komen verbetervoorstellen die betrekking hebben op communicatie en nazorg.

Ketenpartnertevredenheidsonderzoek

In het kader van ons ketenpartnertevredenheidsonderzoek vinden dit jaar gesprekken plaats tussen het managementteam van MDF en het management van de woningcorporaties in ons werkgebied.

De samenwerking tussen MDF en woningcorporaties verloopt goed. Dit gebeurt bij vroegsignalering, voorkomen huisuitzetting, buurtbemiddeling, KOT, ontzorging statushouders.

Verbetermogelijkheden zijn om samen met andere ketenpartners te onderzoeken welke problemen er spelen in wijken, plaatsen (welke trends we zien), te bepalen wat er concreet nodig is om deze problemen het hoofd te bieden en hierover in gezamenlijkheid voorstellen te doen aan gemeenten.

Het is van belang om elkaar structureel te blijven ontmoeten, waarbij ook andere partijen uitgenodigd kunnen worden.

Scholing

Jaarlijks wordt in het managementteam van MDF een scholingsplan vastgesteld. Het scholingsjaarplan kent een overkoepelend organisatie- en een afdeling-gebonden deel. Het organisatiegedeelte, gerelateerd aan het meerjarenbeleidsplan, wordt in gezamenlijkheid in het managementteam vastgesteld. Aanvullend inventariseren de managers de opleidings- c.q. bijscholingsbehoeften van de medewerkers in hun afdelingen. Hierbij gaat het om noodzakelijke scholing, erop gericht om hen in staat te stellen kennis en vaardigheden te verwerven, waarmee zij hun functie kunnen uitvoeren volgens de organisatiedoelen en de kwaliteitseisen van de HKZ, NVVK en SWN.

Een greep uit de scholing van 2022:

- Alle MDF-medewerkers nemen deel aan de training 'bewust digitaal gedrag'.
- Vertegenwoordiging van de verschillende afdelingen volgen de masterclass stresssensitief werken, van Nadja Jungmann.
- Aan de nieuwe medewerkers van MDF wordt de training 'omgaan met agressie' aangeboden en er vindt een workshop 'omgaan met agressie' plaats voor de vrijwilligers van MDF.
- Omdat een deel van onze doelgroep een LVB heeft, wordt in company de training 'herkennen en signaleren van mensen met een LVB incl. belevingscircuit' geboden aan medewerkers van alle afdelingen.
- Geïnteresseerden volgen de training outreachend werken.
- In het voorjaar nemen de medewerkers van de afdeling jeugd deel aan een driedaagse cursus systeemtheoretisch werken.
- Vier jeugdwerkers volgen de trainerscursus 'opvoeden en zo' van Preventief op Maat om vervolgens deze cursus te kunnen aanbieden aan ouders.
- De medewerkers van de afdeling beschermingsbewind nemen deel aan de permanente scholing door bureau Hoffelijk.
- Twee bewindvoerders volgen de opleiding schuldhulpverlener bij bureau Hoffelijk.

Interne audits

MDF voert regelmatig interne onderzoeken/audits uit. Dit jaar zijn dat onder meer

- Bijeenkomsten georganiseerd door de ondernemingsraad met als thema 'veilig en gezond werkklimaat, wat heb je daarvoor nodig?'
- Een interne audit rond het proces van de salarisadministratie.
- Twee kwaliteitsbijeenkomsten met medewerkers van de afdelingen algemeen maatschappelijk werk en Jeugd over het maken van complete plannen van aanpak.
- Dossier- en registratiecontroles bij medewerkers van de afdeling sociaal werk door de staffunctionaris kwaliteitsbevordering.

Managementreview

Tijdens de jaarlijkse managementreview in november 2022 neemt het MT van MDF al haar leercirkels onder de loep, bepaalt op alle kwaliteitsterreinen de status van de verbeteracties en neemt nieuwe besluiten met bijbehorende verbeterplannen.

Kwaliteitskeurmerken

HKZ

MDF heeft sinds 2008 het landelijke kwaliteitskeurmerk HKZ. Het HKZ-certificaat is vergelijkbaar met een ISO 9001 certificaat, met daarbij extra normen die specifiek gelden voor maatschappelijke dienstverlening. Het keurmerk bewijst én waarborgt de kwaliteit van de dienstverlening.

Het HKZ-Keurmerk betekent dat MDF:

- de zaken intern goed op orde heeft
- de cliënt principieel centraal stelt
- betrouwbare resultaten kan presenteren
- voortdurend werkt aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening.

MDF blijft haar dienstverlening steeds verbeteren. De laatste toetsing van het kwaliteitssysteem door LRQA vond in december 2022 plaats en werd met positief resultaat afgerond. De auditor rapporteerde onder meer: "de organisatie is gericht op continu verbeteren om te kunnen voldoen aan de eisen en wensen die klanten stellen."

NVVK

De afdeling schuldhulpverlening van MDF is lid van de NVVK, de brancheorganisatie op het gebied van schuldhulpverlening en sociaal bankieren. In alle diensten van de schuldhulpverlening van MDF staat het bieden van kwaliteit voorop.

De NVVK-audit, die eens per drie jaar plaatsvindt, toont aan dat de schuldhulpverlening altijd aan uniforme en controleerbare eisen voldoet.

De laatste audit vond plaats in 2021 en werd positief afgerond. De auditor kreeg een positieve indruk. Uit het eindrapport: "de dossiers laten een hoge kwaliteit zien en de medewerkers zijn professioneel, gedreven en werken nauw onderling samen in het belang van hun cliënten. Er wordt resultaatgericht gewerkt, waarbij de hulpvraag van de cliënt centraal staat. Budgetbeheer op maat is een mooi instrument om cliënten te bieden wat nodig is en daarmee biedt MDF een totaalpakket aan financiële hulpverlening. Ook met maatschappelijk werk, sociaal raadslieden en beschermingsbewind in huis, zijn de lijnen kort en worden cliënten optimaal bediend".

De afdeling beschermingsbewind valt eveneens onder de brancheorganisatie NVVK. Het Landelijk Kwaliteitsbureau Curatele, Bewind en Mentorschap (CBM) beoordeelt jaarlijks of MDF aan de gestelde kwaliteitseisen voldoet.

Sociaal Werk Nederland (SWN)

Naast het HKZ-keurmerk heeft MDF sinds 2019 het kwaliteitslabel van SWN. Het label omvat drie onderdelen: vakmanschap, dienstverlening en organisatie en bestuur. Veel meer dan in het HKZ-schema komt het vakmanschap aan bod.

MDF is opgenomen in het kwaliteitsregister Sociaal Werk. Certificering en registratie hebben betrekking op de volgende afdelingen: algemeen maatschappelijk werk, generalisten sociaal wijkteams, schoolmaatschappelijk werk, gezinsadviseur, gezinscoach, buurtbemiddeling en groepswerk.

In december 2022 deed LRQA de audit voor SWN. Het kwaliteitslabel is geldig tot 2025.

Relevante ontwikkelingen verslagjaar

Algemeen

In het algemeen zien we dat het einde van de corona-steunmaatregelen in combinatie met de inflatie en de stijgende energieprijzen effect beginnen te hebben op het welbevinden van mensen en op hun betalingsdiscipline. Het aantal matches bij vroegsignalering loopt op en mensen vragen naar aanleiding daarvan ook eerder hulp. Zichtbaar wordt dat mensen die net boven de inkomensgrens zitten van verschillende voorzieningen, echt in betalingsproblemen komen. Kosten, zeker ook de vaste lasten, stijgen immers beduidend sneller dan de inkomens, en de inkomensgrenzen van voorzieningen.

In de klassieke schuldhelpverlening is dit nog niet zichtbaar. Dat is verklaarbaar uit het feit dat mensen daar pas voor kiezen als een en ander tot gemiddeld drie jaar na het eerste vraagstuk boven het hoofd is gegroeid. Met de preventieve middelen zoals vroegsignalering, financieel spreekuren, expliciete oproepen om hulp te zoeken via social media, radio en tv, proberen wij mensen al in een eerder stadium te bereiken en te adviseren om te voorkomen dat het zover moet komen. Maar de financiële situatie van de lagere en middengroepen verslechtert snel. Adviseren kan daaraan slechts een beperkte bijdrage leveren.

De psychosociale hulpverlening heeft de afgelopen jaren al een effect van de coronapandemie te zien gegeven; door de opeenvolgende periodes van lockdown, scholensluiting en thuiswerkverplichtingen is de sociaal-emotionele draagkracht van burgers sterk op de proef gesteld. Bij dergelijke vraagstukken wordt eerder hulp gezocht, ook al omdat dergelijke vraagstukken eerder door anderen (school, sociale omgeving) worden opgemerkt.

Deze trends leiden tot op heden niet in alle gevallen tot hogere productie. Wel tot tijdelijke opnamestops en wachtlijsten, omdat de capaciteit van de dienstverlening op verschillende momenten bij verschillende diensten volloopt. De capaciteit vergroten is binnen de financiële kaders van dit moment niet mogelijk. Wel is hieraan in de subsidieaanvraag 2023 aandacht besteed door verzoeken om extra middelen waar de druk het hoogst is.

De sterk gestegen energiekosten en algemene inflatie beginnen zichtbaar te worden in de caseload van de collega's, met name waar zij preventieve hulp bieden en bij budgetbeheer. Niet alleen mensen met een uitkering, maar steeds meer ook mensen met werk krijgen het moeilijk om de eindjes aan elkaar te knopen. Advisering over omgang met energietoeslag voldoet niet altijd; er is vaak gewoon echt te weinig geld voor alle vaste lasten en om in het levensonderhoud te voorzien. In dergelijke gevallen is de energietoeslag als zodanig niet afdoende.

Deze situatie leidt tot morele dilemma's; wat adviseer je iemand voor wie de begroting echt niet meer rond te krijgen is?

Dronten

In november verschijnt in Dronten de [krant Zorg, Welzijn & Ondersteuning 2022](#). Een informatiekraant die huis-aan-huis verspreid wordt en waarin onder andere alle hulp- en dienstverlening van MDF voor het voetlicht wordt gebracht.

In Dronten worden in 2022 de banden met de samenwerkingspartners Oost Flevoland Woondiensten (OFW) en de Meerpaal Welzijn aangehaald. Ook met de verschillende vrijwilligersorganisaties, waaronder de voedselbank, wordt waar mogelijk de samenwerking versterkt.

De gemeente Dronten richt zich in het verslagjaar onder andere op het herijken van het armoedebeleid. In dit proces participeert MDF als een belangrijke partner. Het daaruit voortkomende actieplan wordt in 2023 verder uitgewerkt. Voorts neemt de gemeente Dronten in 2022 het initiatief tot een onderzoek naar de samenwerking tussen de gemeente en de welzijnsorganisaties. Ook hierin is MDF bevraged. De resultaten daarvan zullen in 2023 bekend worden.

Hulp- en dienstverlening

Algemeen en outreachend maatschappelijk werk

Het algemeen maatschappelijk werk (AMW) biedt concrete hulp en psychosociale begeleiding aan mensen met problemen in hun persoonlijk functioneren in relatie tot hun sociale omgeving.

In de gemeente Dronten zijn ook outreachende maatschappelijk werkers van MDF actief. De maatschappelijk werker benadert de cliënt actief totdat er contact gelegd is. De doelgroep bestaat uit kwetsbare burgers, zoals mensen met financiële problemen, gezinnen met huiselijk geweld en geïsoleerd levende mensen. Vaak zijn dit moeilijk te bereiken mensen, die veelal zelf van mening zijn geen hulp nodig te hebben of omdat ze de weg niet weten naar de juiste hulpverlening.

De vraag naar maatschappelijk werk groeit. Dit is zichtbaar aan het aantal gestarte trajecten in de verschillende tijdvakken. Overigens is dit mogelijk doordat de trajecten korter zijn geworden; er worden meer trajecten gestart en afgesloten dan in 2021. Mogelijk hangt dit samen met de meer hybride werkwijze als gevolg van de coronaperiode.

Inhoudelijk zien de maatschappelijk werkers tegelijkertijd een verzwaring van problematiek, een toename van vraagstukken rond huisvesting en woningnood en een groei in het aantal vragen dat via een verwijzing door Veilig Thuis binnenkomt. Ook verwijzingen via de huisartsen en POH GGZ zijn vaak zwaarder; deze komen soms voort uit het feit dat GGZ-zorg (nog) niet beschikbaar is. Met name in Swifterbant wordt multiproblematiek gerapporteerd. Huisartsen verwijzen tevens vaker in verband met huisvestingsproblematiek; volwassen nog thuiswonende kinderen en hun ouders botsen meer met elkaar, waardoor de onderlinge relatie onder druk komt te staan.

Groepswork

Groepswork is een vorm van maatschappelijk werk, waarbij mensen in een vergelijkbare situatie met elkaar tijdens een training of cursus, aan hun problemen werken.

In het verslagjaar worden een aantal assertiviteitstrainingen aangeboden.



Team algemeen maatschappelijk werk

Jeugdhulpverlening

MDF Jeugdhulpverlening omvat de werksoorten schoolmaatschappelijk werk (primair onderwijs), gezinscoach en gezinsadviseur.

In de cijfers zien we dat de vraag naar ondersteuning bij opvoeden en opgroeien onverminderd hoog blijft. Dat in de eerste helft van 2022 relatief weinig nieuwe trajecten zijn gestart, heeft ermee te maken dat de capaciteit niet groter was; pas als een traject wordt afgesloten, kan een nieuw traject gestart worden.

Schoolmaatschappelijk werkers merken een toename en verzwarend van de aangemelde problematiek. Dit kan het gevolg zijn van minder preventieve inzet gedurende de corona-lockdowns. Er wordt vaker verwezen naar gidsen. De wachttijd bij de gidsen heeft tot gevolg dat het schoolmaatschappelijk werk en de gezinscoach langer actief blijft in een gezin.

Bij de gezinsadviseur was vanwege langdurige ziekte sprake van onderbezetting waardoor er wachttijden voor gezinnen ontstonden.

Groepswork

Naast het werk met gezinnen, vond een training plaats voor kinderen in een scheidingssituatie ('twee huizen').



Team jeugdhulpverlening

Buurtbemiddeling

Vrijwilligers van MDF buurtbemiddeling helpen buren om samen een oplossing te vinden voor een probleem of ruzie.

Na de hausse aan meldingen bij MDF buurtbemiddeling tijdens de coronacrisis, zien we in 2022 een daling in het aantal aangemelde burenruzies. De coronasituatie met haar lockdowns en overige maatregelen bleek een hogedrukpan voor reeds sluimerende irritaties tussen buren: deze irritaties escaleerden in die periode sneller tot een conflict.

Het slagingspercentage is 55% en lager dan voorgaande jaren. Opvallend is dat de meegenomen casuïstiek uit 2021 een factor blijkt in het slagingspercentage: het aanbod tijdens de lockdowns van videobemiddeling was voor een aantal burens niet werkbaar. Deze buurpartijen moesten wachten totdat de lockdowns weer opgeheven werden en face to face bemiddeling weer mogelijk was. Deze wachttijd deed de oplosbaarheid geen goed. Door de jaren heen blijkt bemiddeling tussen mensen op hogere leeftijd ingewikkelder en heeft daardoor een lagere slagingskans.

In bijna 70% van aangemelde burenruzies is er sprake van complexe meervoudige problematiek. Dit percentage was niet eerder zo hoog. De coördinator heeft meer dan in voorgaande jaren contact met de GGD en gaat meermaals op huisbezoek in verband met zorgwekkend zorgmijdend gedrag. Op basis van deze signalering wordt er in 2023 een extra training aangeboden op dit thema, om zo het team vrijwillige buurtbemiddelaars goed te blijven uitrusten.

In de samenwerking met de afdeling Samen Actief in de Wijk van de gemeente Dronten organiseert de coördinator eind 2022 opnieuw de verkiezing 'De Beste Buur'. Het stimuleren van het omzien naar elkaar, het onderlinge contact kan preventief werken op het ontstaan van een burenruzie.

Sociaal raadslieden

De sociaal raadslieden (SR) geven informatie, advies en concrete hulp bij vragen en problemen op het gebied van sociale zekerheid, belastingen, huisvesting, juridische kwesties, arbeidsrecht, familierecht, onderwijs en maatschappelijke voorzieningen.



Team sociaal raadslieden

Bij de sociaal raadslieden stabiliseert de hulpvraag ten opzichte van het eerste halfjaar op een hoger niveau dan in 2021. De vragen rond energie en huisvesting nemen toe.

De beslagvrije voet stijgt voor schuldenaren die niet in de bijstand (Participatiewet) zitten niet automatisch mee. Hierdoor wordt er bij de stijging van het minimum inkomen iets aan de beslaglegger afgelost. De aflossing is echter dan zo laag dat de kosten voor de aflossing meer zijn dan de aflossing zelf. We hebben dit landelijk aangekaart. Het signaal heeft onder andere tot Kamervragen geleid.

De meeste mensen met een inkomstenbelastingsschuld hebben ook een toeslagenschuld. Het regelen van beide schulden is lastig omdat de belastingdienst voor beide schulden andere regels heeft. Zo kan voor een inkomstenbelastingsschuld kwijtschelding worden verleend, voor toeslagenschulden niet.

De toeslagen kennen een partnerbegrip, waardoor feitelijk alleenwonende alleenstaande ouders, niet in aanmerking komen voor de alleenstaande ouder kop. Het missen van deze vergoeding maakt dat deze alleenstaande ouders ver onder het bestaansminimum komen. We zien meer mensen met vragen op dit gebied. Het mislopen van de toeslag moet aangevuld worden vanuit de Participatiewet.

We zien in 2022 een aantal mensen die te laat waren met hun belastingaangifte. Zij kregen een minimale boete van € 369,-. Deze bedragen zijn erg hoog voor deze burgers, omdat het hier gaat om mensen met een minimaal inkomen dat bij de belastingdienst bekend is. Veelal komt de aangifte op nul uit en dan ontstaat er toch een belastingsschuld vanwege de boete.

Bij meer landelijke organisaties is ruimte voor maatwerk. Het UWV heeft een maatwerkloket. Landelijk is er Programma Maatwerk Multiprobeemhuishoudens. Helaas heeft de gemeente Dronten hier nog geen aansluiting bij gezocht.

Schuldhulpverlening

De afdeling schuldhulpverlening biedt verschillende diensten:

- Schuldpreventie
- Informatie en advies
- Budgetbeheer op maat
- Budgetcoaching
- Schuldenregeling
- Aanvraag WSNP

Bij de preventieve vormen van financiële hulp- en dienstverlening worden de hulpvragen lastiger te beantwoorden; inwoners van Dronten die net boven de inkomensgrens zitten voor veel van de voorzieningen, kunnen echt niet meer rondkomen. Adviseren over besparen is dan lang niet altijd voldoende om de problemen het hoofd te bieden. De stijgende prijzen van brandstof en eerste levensbehoeften (inflatie), in combinatie met een veel minder of zelfs niet stijgend inkomen zijn hiervan de oorzaak.

Ook de vraag naar budgetbeheer op maat stijgt in Dronten in 2022. De collega's signaleren een stijging van het aantal mensen dat langduriger behoefte heeft aan ondersteuning bij het op orde brengen en houden van de persoonlijke financiële administratie. De groei komt voort uit de afspraken met de gemeente om statushouders in de gemeente Dronten financieel te ontzorgen.

De vraag naar schuldhulpverlening in Dronten stijgt in de tweede helft van het jaar. Het is nog lastig te duiden of dit een incidentele stijging is of een structurele en wat daarvan de oorzaken zijn.

Financieel spreekuur

Het financieel spreekuur is er voor mensen met vragen over geld, formulieren of digitale regelzaken.

De financieel spreekuren geven groei te zien in het aantal vragen dat wordt behandeld. Deels heeft dit te maken met het feit dat in 2022 het spreekuur vaker fysiek toegankelijk was dan in 2021, deels ook met de gewijzigde sociaaleconomische omstandigheden rond het aflopen van coronamaatregelen, energie-armoede en inflatie.

Veelvuldig wordt de energietoeslag aangevraagd. Door de verhoogde energielasten dreigen minima in de knel te komen. We benaderen energiemaatschappijen met het verzoek de maandtermijn te verlagen, zodat zij niet meteen in de problemen raken.

Veel cliënten hebben ondersteuning nodig bij de postverwerking. Daaronder valt ook het aanvragen en activeren van DigiD, vooral bij mensen met een hoge leeftijd.

Wat opvalt is het toenemende aantal anderstaligen op de financiële spreekuren. MDF heeft het project ontzorging statushouders in beheer. Cliënten die niet financieel ontzorgd willen worden, bezoeken vaak het spreekuur. Ook de gemeente verwijst veel naar de financieel spreekuren.

Ook zien we cliënten die niet eerder het spreekuur bezochten maar nu moeite hebben om maandelijks rond te komen en net buiten alle regelingen vallen.



Team schuldhulpverlening

Money Talks

Money Talks is het financieel spreekuur voor jongeren. Zij kunnen daar terecht met vragen over geldzaken, formulieren of digitale regelzaken.

Vanwege de coronamaatregelen zijn er geregeld geen spreekuren op de scholen, terwijl de fysieke aanwezigheid juist zo van belang is voor studenten. We zien dus minder studenten waardoor mogelijk hulpvragen niet de nodige aandacht krijgen. Zowel bij ons als bij de scholen bestaat de zorg dat een deel van deze studenten zich in een later stadium zullen melden bij schuldhulpverlening.

Veelal na verwijzen van leerkrachten bezoeken studenten de spreekuren van Money Talks.

Na de start van het nieuwe schooljaar 2022/2023 maken de hulpverleners een informatieronde langs de klassen en delen kaartjes met de QR-code van het Instagramaccount van Money Talks uit. Deze worden goed ontvangen.

Cashflow

Dit jaar vinden er 16 voorstellingen van Cashflow plaats. Leerlingen van het Perron, het Almerecollege en het Ichtuscollege volgen deze interactieve theatervoorstelling en de bijbehorende lessen met veel enthousiasme.

Vrijwilligers geldzaken

Vrijwilligers geldzaken staan als een maatje naast de client om te helpen bij het beter (leren) budgetteren en het ordenen van de post. Ze zorgen voor overzicht en rust, wanneer een client

dat (even) niet heeft.

Het aantal hulpvragen voor dit vrijwilligerswerk neemt toe, zeker in verhouding tot de voorgaande coronaperiode. Er wordt meer verwezen vanuit het financieel spreekuur, maar ook vanuit de aanmeldingen bij de afdeling schuldhulpverlening.

Het type hulpvragen en de doelgroep is diverser dan voorheen.

Een aantal aanmeldingen blijkt niet geschikt voor inzet van een vrijwilliger. Deze zijn warm intern doorverwezen naar de sociaal raadslieden of naar de afdeling schuldhulpverlening.

Beschermingsbewind

Beschermingsbewind is er voor mensen die door hun fysieke of mentale gesteldheid / problematische schulden tijdelijk of blijvend niet in staat zijn om hun eigen financiële belangen te behartigen. Na een onderbewindstelling door de kantonrechter, beheert de beschermingsbewindvoerder de inkomsten van de cliënt en draagt zorg voor het betalen van de vaste lasten.

In het verslagjaar geldt ook voor de cliënten van beschermingsbewind dat zij door de inflatie en energiecrisis hun begroting moeilijker rond kunnen krijgen.

In toenemende mate wordt gewerkt aan het vergroten van de zelfredzaamheid van deze cliënten.

Van beschermingsbewind is in dit verslag is geen cijfermatige verantwoording. Beschermingsbewind wordt betaald door de cliënten zelf.

Voor de kosten van beschermingsbewind kan bijzondere bijstand worden aangevraagd en bij onvoldoende draagkracht kent de gemeente dit toe.

Hulp- en dienstverlening in cijfers

Algemeen maatschappelijk werk

Trajecten	Aantal
In behandeling uit 2021	71
Gestart in 2022	620
In behandeling in 2022	691
Afgerond in 2022	615
Mee naar 2023	76

Contacten	Aantal
Standaardcontacten	3724

Groepswerk

Volwassenen	Aantal
Assertiviteitstraining	33

Outreachinge hulpverlening

Trajecten	Aantal
In behandeling uit 2021	2
Gestart in 2022	10
In behandeling in 2022	12
Afgerond in 2022	10
Mee naar 2023	2

Contacten	Aantal
Standaardcontacten	109

Buurtbemiddeling

Beantwoorde hulpvragen	Aantal
	52

Jeugdhulpverlening

Schoolmaatschappelijk werk

Trajecten	Aantal
In behandeling uit 2021	64
Gestart in 2022	128
In behandeling in 2022	192
Afgerond in 2022	141
Mee naar 2023	51

Contacten	Aantal
Standaardcontacten	1878

Gezinscoach

Trajecten	Aantal
In behandeling uit 2021	16
Gestart in 2022	13
In behandeling in 2022	29
Afgerond in 2022	12
Mee naar 2023	17

Contacten	Aantal
Standaardcontacten	1271

Gezinsadviseur

Trajecten	Aantal
In behandeling uit 2021	8
Gestart in 2022	20
In behandeling in 2022	28
Afgerond in 2022	22
Mee naar 2023	6

Contacten	Aantal
Standaardcontacten	284

Groepswerk

Kinderen/jongeren	Aantal
Twee huizen	4

Sociaal raadslieden

Trajecten	Aantal
In behandeling uit 2021	140
Gestart in 2022	716
In behandeling in 2022	857
Afgerond in 2022	707
Mee naar 2023	150

Beantwoorde vragen	Aantal
	1082

Schuldhulpverlening

Dossiers	Aantal
In behandeling uit 2021	113
Gestart in 2022	210
In behandeling in 2022	323
Afgerond in 2022	164
Mee naar 2023	159

Afgesloten dossiers	Aantal
Aanvraag Beschermingsbewind	12
Betalingsregeling afgerond	2
Budgetbeheer afgerond	0
Budget coaching afgerond	21
Eigen bedrijf (zelfstandige)	1
Herfinanciering	1
Informatie en advies	65
Niet verschenen op intake	12
Onvoldoende stukken om verder te gaan	3
Op verzoek van cliënt hulpverlening gestopt	18
Saneringskrediet afgerond	12
Schuldbemiddeling afgerond	7
Schuldregelingsadvies	6
Tussentijds beëindigd	0
Verhuisd / Overleden	2
Wettelijke Regeling afgerond	0
WSNP toegelaten, begeleiding afgerond	2
Totaal	164

Overig	Aantal
Screenings	146
Intakes	145
Afgifte verklaring WSNP	4

Budgetbeheer op maat	Aantal
In behandeling uit 2021	21
Gestart in 2022	22
In behandeling in 2022	43
Afgerond in 2022	14

Mee naar 2023	29
---------------	----

Cashflow	Aantal
Theatervoorstellingen	16

Vrijwilligers geldzaken	Aantal
Afgesloten trajecten	13

Financieel spreekuur	Aantal
Beantwoorde hulpvragen	305

Money talks	Aantal
Beantwoorde hulpvragen	18

MDF

Maatschappelijke
Dienstverlening
Flevoland

Meenthoek 10
8224 BS Lelystad
(0320) 21 17 00
mdf@mdflevoland.nl

Postadres:
Postbus 1034
8200 BA Lelystad