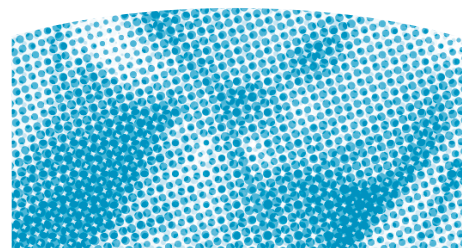


MDF

Maatschappelijke
Dienstverlening
Flevoland

JAARVERSLAG ZEEWOLDE

2022



Inhoudsopgave

Bestuursverslag	2
Verslag van de Raad van Toezicht	3
Relevante ontwikkelingen verslagjaar	7
Hulp- en dienstverlening.....	8
Algemeen en outreachend maatschappelijk werk	8
Jeugdhulpverlening	8
Sociaal raadslieden.....	9
Schuldhelpverlening.....	9
Beschermingsbewind.....	10
Het vraaghuis.....	11
Hulp- en dienstverlening in cijfers.....	12
Algemeen maatschappelijk werk	12
Buurtbemiddeling	12
Jeugdhulpverlening.....	12
Sociaal raadslieden.....	13
Schuldhelpverlening.....	13
Het vraaghuis.....	14



Bestuursverslag

Voor u ligt het jaarverslag 2022 van Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland (MDF) voor de gemeente Zeewolde. 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 2021 tot 1 maart 2022 de totale dienstverlening van MDF gemiddeld met een 8,7. Deze score is 0,2 punt hoger dan de voorafgaande jaren.

Cliëntenpanel

Ondanks alle inzet blijft de belangstelling voor deelname aan ons jaarlijks cliëntenpanel gering. In het voorjaar van 2022 vindt een cliëntenpanel met oud-clieñten 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 gesprekkenplaats 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?

Zeewolde

In november verschijnt in Zeewolde 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.

De aangekondigde evaluatie van de pilot het vraaghuis komt pas werkelijk aan het einde van het verslagjaar tot stand. Deze loopt door in 2023 en is gericht op doorontwikkeling van dit bijzondere concept.

De samenwerking met gemeente en Welzijn Zeewolde wordt krachtiger, gebaseerd op wederzijds vertrouwen.

De gemeente start in het verslagjaar, in samenwerking met de partnergemeentes Harderwijk en Ermelo een herijking van het sociaal domein. Ook dit loopt in 2023 door. MDF participeert actief in deze ontwikkeling.

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 Zeewolde 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. Daarnaast zijn het moeilijk te bereiken mensen, omdat ze vaak 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.

Het outreachend werk wordt niet altijd als zodanig geregistreerd maar op veel vlakken gebeurt dit wel.

Buurtbemiddeling

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

In 2022 neemt buurtbemiddeling aanzienlijk meer meldingen in behandeling dan het jaar ervoor. De meeste meldingen betreffen geluidsoverlast en een verstoorde relatie (pesten/roddelen). De eerdere toename van het aantal meldingen uit Zeewolde Centrum en de Polderwijk zet door in 2022.

Woonpalet, politie, gemeente Zeewolde en de GGD zijn de belangrijkste verwijzers naar buurtbemiddeling.

Eens per maand worden de aangemelde casussen besproken in een overleg tussen Woonpalet en MDF buurtbemiddeling.

Met de gemeente en Woonpalet wordt voor het eerst in Zeewolde de 'beste buur Zeewolde 2022' verkiezing georganiseerd. Er zijn 17 nominaties en in januari 2023 wordt de winnende buur bekendgemaakt.

Jeugdhulpverlening

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

De afgelopen jaren is flink geïnvesteerd in de samenwerking met scholen en klantmanagers jeugd in Zeewolde. Ook wordt een groepsaanbod ontwikkeld en voor het eerst uitgevoerd. In samenwerking met scholen, GGD en IJsselgroep worden diverse activiteiten opgezet die tot goede resultaten leiden. Dit alles heeft geleid tot het ontsluiten van ons aanbod voor meer ouders dan tot nu toe gebruikelijk.

Dit wordt zichtbaar in de cijfers van gezinscoaching. Het aantal trajecten neemt fors toe. Gegeven het feit dat zich dit met name richt op de omgang met pubers, mag worden aangenomen dat dit een structurele vraag is. Tevens bestaat zorg dat niet alle vraag binnen de huidige capaciteit kan worden opgevangen. In dat geval ontstaan wachtlijsten.

Groepswerk

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

Op verzoek van een basisschool wordt de faalangstraining 'je bibbers de baas' aangeboden. Twee andere basisscholen tonen hiervoor eveneens belangstelling.

Samen met Welzijn Zeewolde jongerenwerk worden voorbereidingen getroffen voor het gezamenlijk aanbieden van de cursus 'een puber in huis'.

Sociaal raadslieden

De sociaal raadslieden 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..

Bij de sociaal raadslieden is zowel in het aantal vragen als in het aantal cliënten dat we bereiken het eerste halfjaar van 2022 een groei zichtbaar ten opzichte van 2021. Inhoudelijk neemt het aantal vragen rond bijstandsuitkeringen, schulden en de aanvragen bij fondsen toe. Ook groeit het aantal vragen over huisvesting, energie en energietoeslag.

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.

In Zeewolde worden burgers geacht dezelfde betalingscapaciteit twee keer te gebruiken. Zowel de gemeente als het waterschap (GBLT) maakt hierop aanspraak in geval er gedeeltelijke kwijtschelding wordt verleend. Burgers krijgen na een verzoek om vrijstelling uitstel van betaling voor beide aanslagen. Als op het verzoek tot kwijtschelding wordt beslist dat er gedeeltelijke kwijtschelding wordt verleend, wordt de draagkracht in de maanden waarin uitstel is verleend zowel voor het waterschap als voor de gemeente gebruikt. Feitelijk wordt dan twee keer aanspraak gemaakt op hetzelfde geld. We hebben dit namens een aantal burgers van Lelystad voorgelegd aan de Nationale Ombudsman.

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 Zeewolde hier nog geen aansluiting bij gezocht.

Schuldhulpverlening

De afdeling schuldhulpverlening biedt verschillende diensten:

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

In de schuldhulpverlening is een groei van de vraag zichtbaar in het aantal trajecten dat in behandeling is; dit aantal groeit gestaag doordat meer wordt gestart dan wordt afgesloten.

Bij de preventieve vormen van financiële hulp- en dienstverlening worden de hulpvragen lastiger te beantwoorden; mensen, veelal inwoners van Zeewolde 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. De verwachting is dat dit ook de komende maanden zal doorzetten, in afwachting van mogelijke Kabinetsmaatregelen om de koopkracht te repareren.

Meer huisartsen verwijzen naar de schuldhulpverlening. Het komt regelmatig voor dat stressklachten gerelateerd zijn aan geldzorgen. We bezorgen de huisartsen een blokje met verwijsbriefjes die zij uitreiken aan patiënten. Dit brengt een waardevolle ontwikkeling en samenwerking op gang.

We zien een groep mensen is die moeite heeft met de digitale omgeving in combinatie met een lichamelijke beperking. Dit geldt met name voor ouderen. We opperden in een eerder jaarverslag dat het voor deze groep nuttig zou zijn thuis hulp te kunnen krijgen bij het digitaal aanvragen van bijvoorbeeld toeslagen en andere regelingen. Deze groep mensen heeft niet altijd de mogelijkheid om zelf naar het financieel spreekuur te komen en valt daarom soms tussen wal en schip. Inmiddels heeft MDF een seniorenbudgetconsulent die ook huisbezoeken aflegt.

Dankzij een goede samenwerking met de ketenpartners en het succes en de laagdrempeligheid van het vraaghuis hebben we de indruk dat meer mensen met vragen of zorgen over geld bereikt worden en in beeld komen.

Vrijwilligers gelzaken

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.

Financieel spreekuur

Het financieel spreekuur is er voor mensen met vragen over geld, formulieren of digitale regelzaken. In het financieel spreekuur werken vrijwilligers en professionals van MDF samen om deze vragen te beantwoorden.

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. Het aantal ouderen dat hulp vraagt neemt opvallend toe.

Er zijn veel vragen en zorgen over de energienota. Daarnaast betreffen veelvoorkomende vragen inkomstenreparaties: Bijstandsuitkeringen, minimaregelingen en bijzondere Bijstand, Zorgverzekeringen, toeslagen Belastingdienst en kwijtscheldingen gemeentebelasting/GBLT.

We zien meer zelfstandigen die ondersteuning nodig hebben op de weg naar de hulpverlening. De behoefte aan budgetcoaching, hoe kom ik rond?, neemt toe.

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.

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.

Het vraaghuis

Sinds de start van het vraaghuis is een verstevigde communicatie zichtbaar tussen de professionals onderling en tussen de professionals en vrijwilligers op de werkvloer. Er ontstaan korte lijnen voor overleg en doorverwijzing. Ook op managementniveau is de samenwerking toegenomen.

De hulpvragen zijn gevarieerd en grotendeels gericht op informatie en advies, gevolgd door verzoeken om ondersteuning. Het grootste deel van de hulpvragen in 2022 betreft financiële en juridische vragen, waardoor de vrijwilligers de meeste bezoekers verwijzen naar het financieel spreekuur van MDF.

Per dagdeel zijn er maximaal twee organisaties (deelnemers) aanwezig in het vraaghuis. Ondanks de minimale bezetting van de spreekuren, neemt het aantal bezoekers en hulpvragen per dag toe.

Deelnemende organisaties willen weten wat het toekomstperspectief van het vraaghuis is. De in 2021 door de gemeente Zeewolde aangekondigde evaluatie heeft in 2022 nog niet plaatsgevonden. Mede daardoor is op deze vraag het antwoord nog niet gegeven.

Privacy blijft een aandachtspunt. Er is een groeiende behoefte aan een aparte gespreksruimte, waar cliënten meer vertrouwelijke informatie kunnen delen. Ook de vrijwilligers vinden het belangrijk dat er een gesloten ruimte komt in het vraaghuis. Ze horen nu soms dingen die niet voor hun oren bedoeld zijn.

Hulp- en dienstverlening in cijfers

Algemeen maatschappelijk werk

Trajecten	Aantal
In behandeling uit 2021	33
Gestart in 2022	316
In behandeling in 2022	349
Afgerond in 2022	328
Mee naar 2023	21

Contacten	Aantal
Standaardcontacten	1013

Outreachinge hulpverlening

Trajecten	Aantal
In behandeling uit 2021	2
Gestart in 2022	8
In behandeling in 2022	10
Afgerond in 2022	8
Mee naar 2023	2

Contacten	Aantal
Standaardcontacten	95

Buurtbemiddeling

Beantwoorde hulpvragen	Aantal
	40

Jeugdhulpverlening

Schoolmaatschappelijk werk

Trajecten	Aantal
In behandeling uit 2021	12
Gestart in 2022	39
In behandeling in 2022	51
Afgerond in 2022	34
Mee naar 2023	17

Contacten	Aantal
Standaardcontacten	246

Gezinscoach

Trajecten	Aantal
In behandeling uit 2021	8
Gestart in 2022	27
In behandeling in 2022	35
Afgerond in 2022	26
Mee naar 2023	9

Contacten	Aantal
Standaardcontacten	399

Groepswerk

Kinderen/jongeren	Aantal
Je bibbers de baas	8

Sociaal raadslieden

Trajecten	Aantal
In behandeling uit 2021	102
Gestart in 2022	447
In behandeling in 2022	549
Afgerond in 2022	480
Mee naar 2023	69

Beantwoorde vragen	Aantal
Standaardcontacten	1066

Schuldhelpverlening

Dossiers	Aantal
In behandeling uit 2021	120
Gestart in 2022	114
In behandeling in 2022	234
Afgerond in 2022	89
Mee naar 2023	145

Afgesloten dossiers	Aantal
Aanvraag Beschermingsbewind	1
Betalingsregeling afgerond	7
Budgetbeheer afgerond	1
Budget coaching afgerond	6

Eigen bedrijf (zelfstandige)	5
Herfinanciering	0
Informatie en advies	47
Niet verschenen op intake	1
Onvoldoende stukken om verder te gaan	2
Op verzoek van cliënt hulpverlening gestopt	1
Saneringskrediet afgerond	2
Schuldbemiddeling afgerond	5
Schuldregelingsadvies	6
Tussentijds beëindigd	1
Verhuisd/ Overleden	4
Wettelijke Regeling afgerond	0
WSNP toegelaten, begeleiding afgerond	0
Totaal	89

Overig	Aantal
Screenings	54
Intakes	113
Afgifte verklaring WSNP	0

Budgetbeheer	Aantal
In behandeling uit 2021	32
Gestart in 2022	7
In behandeling in 2022	39
Afgerond in 2022	3
Mee naar 2023	36

Vrijwilligers geldzaken	Aantal
Afgesloten trajecten	8

Financieel spreekuur	Aantal
Beantwoorde hulpvragen	551

Het vraaghuis

Beantwoorde hulpvragen	Aantal
	1298

Soort vraag	Aantal
Informatie en advies	829
Ondersteuning	351
Contact/ontmoeting	118

MDF

Maatschappelijke
Dienstverlening
Flevoland

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

Postadres:
Postbus 1034
8200 BA Lelystad