

# Volop in ontwikkeling

Lelystad

Jaarverslag 2024 Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland



# Volop in ontwikkeling

Lelystad

Jaarverslag 2024 Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland



### Coverfoto

De foto op de cover van dit jaarverslag toont een selectie van collega's van MDF op het Agorahof in Lelystad. Hiermee symboliseren wij dat MDF midden in de samenleving staat en zich opent naar inwoners die van onze hulp en ondersteuning gebruik willen maken. Deze foto is de tweede in een reeks die vorig jaar in Dronten begon en ons volgend jaar naar Zeewolde zal brengen. Dan in een nieuwe huisstijl.



# Inhoudsopgave

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Inleiding</b>                                                   | <b>5</b>  |
| <b>Ontwikkelingen binnen MDF</b>                                   | <b>7</b>  |
| <i>Missie, visie en kernwaarden</i>                                | 8         |
| <i>Ontwikkelrichtingen, pijlers van onze ambitie</i>               | 8         |
| <b>Maatschappelijke ontwikkelingen</b>                             | <b>12</b> |
| <i>Leven zonder donkere wolk boven mijn hoofd</i>                  | 13        |
| <i>Hoe zit het met de vroegsignalering in Lelystad?</i>            | 14        |
| <i>FTE's in 2024</i>                                               | 16        |
| <i>Vrijwilligers ultimo 2024</i>                                   | 16        |
| <i>Spreek uit wat je wilt en voelt</i>                             | 17        |
| <b>Hulp- en dienstverlening</b>                                    | <b>18</b> |
| <b>Ondernemingsraad</b>                                            | <b>20</b> |
| <i>Onze rol gaat verder dan alleen het beantwoorden van vragen</i> | 21        |
| <b>Raad van Toezicht</b>                                           | <b>22</b> |
| <i>Vroegsignalering, het vervolg</i>                               | 23        |
| <b>Productiecijfers 2024</b>                                       | <b>24</b> |



# Inleiding



In dit jaarverslag presenteer ik met trots de resultaten van 2024, een jaar waarin MDF volop in ontwikkeling was. Ontwikkelingen die in 2025 en verder zullen worden vervolgd en waarvan de resultaten steeds zichtbaarder zullen worden.

In vogelvlucht: We hebben nieuwe producten ontwikkeld en zijn gestart met de implementatie daarvan. We hebben geïnvesteerd in onze medewerkers en in onze werkprocessen waardoor we meer cliënten beter kunnen helpen. En we droegen (en dragen) bij aan diverse ontwikkelingen in het sociaal domein, in de transitie van zorg naar welzijn (IZA) en in het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid in Lelystad Oost. Ook hebben wij de nazorg voor cliënten budgetbeheer en beschermingsbewind versterkt. Tenslotte is in het verslagjaar geïnvesteerd “aan de achterkant”; in nieuwe ICT-oplossingen en in de registratie van ons werk, waardoor we beter inzichtelijk kunnen maken waarmee we cliënten hebben geholpen.

Ik ben des te trotser op al deze ontwikkelingen tegen de achtergrond van onze financiële kwetsbaarheid, die in het verslagjaar niet is afgenomen. Nog steeds bestaat MDF voor verreweg het grootste deel van haar inkomsten uit jaarlijkse subsidies. En het aandeel incidentele subsidies is daarbinnen verder gestegen. Dit weerhoudt ons er niet van om voor de inwoners van onze gemeentes te doen wat nodig is. Maar het blijft grote risico's met zich meebrengen, risico's die met de stand van het weerstandsvermogen van dit moment niet voldoende kunnen worden gedekt. Om die reden zijn wij in het verslagjaar met onze gemeentes het gesprek aangegaan over de al jaren achterblijvende indexering die voor MDF neerkomt op een impliciete jaarlijkse bezuiniging. Natuurlijk hebben wij ook dit jaar weer gestuurd op het beperken van kosten en het verhogen van inkomsten. Daardoor kunnen wij, na twee jaar van negatieve resultaten, in 2024 voor het eerst weer zwarte cijfers presenteren.

De inrichting van het sociaal domein, de wijze waarop jeugd naderbij en met eenvoudige interventies kan worden geholpen, preventieve activiteiten bij geldzorgen en schulden en de transformatie van zorg naar gezondheid, zijn in het verslagjaar de onderwerpen geweest waarover MDF, gemeentes en partners met elkaar in gesprek zijn geweest. Beleidsontwikkeling, landelijke akkoorden, convenanten en richtlijnen, afspraken en lokale kadernota's zijn daarbij leidend geweest. MDF heeft geparticipeerd in de ontwikkeling van de Kadernota Sociaal Domein in Dronten, de Maatschappelijke Agenda en het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid in Lelystad (Oost) en de ontwikkeling van de Brede Toegang in Zeewolde. Ook aan de ontwikkeling van het Regioplan IZA heeft MDF zowel op strategisch niveau (mede namens de welzijnspartners in Flevoland) als praktisch (met de deelname aan het verwijssloket St. Jansdal Lelystad) bijgedragen.

In al deze beleidsontwikkeling is de beweging van curatie naar preventie, van zorg naar sociaal werk en ondersteuning voor wie dat nodig heeft, een centraal thema. MDF belichaamt bij uitstek deze beweging. Preventie, sociaal werk en ondersteuning zitten in het DNA van MDF. Dat is waar MDF 'van is'. Daar mag u MDF op aanspreken, daar mag u ons op afrekenen, daar kunt u op blijven rekenen, ook in 2025.

Lelystad, mei 2025  
Herma Hofmeijer  
*Directeur-bestuurder*



# Ontwikkelingen binnen MDF

Vanuit de eerder ontwikkelde missie, visie, kernwaarden en ontwikkelrichtingen heeft MDF in 2024 een volgende stap gezet in het verwezenlijken van de koers. We hebben nieuwe producten ontwikkeld. In 2024 is geïnvesteerd in het verbeteren van de ondersteuning van medewerkers door de ICT-omgeving. Ook is veel werk verzet om de inrichting van de registratie van de werkzaamheden actueler en inhoudelijker te maken, als opmaat voor een meer effectgerichte rapportage. Tenslotte is een start gemaakt met de ontwikkeling van communicatiebeleid, een strategische inzet op sociale media en de vernieuwing van de website. Op deze manieren werken we aan onze zichtbaarheid voor inwoners die ons nodig hebben.

## Nieuwe producten

In juni wordt als een project in het kader van het IZA het verwijzingsloket bij het ziekenhuis St. Jansdal feestelijk geopend. Al snel worden tientallen cliënten door medisch specialisten doorverwezen naar dit loket voor hulp en ondersteuning bij maatschappelijke vragen die niet medisch opgelost kunnen of hoeven worden. In samenwerking met welzijnscoaches werken maatschappelijk werkers hier aan vraagstukken op diverse leefgebieden, waaronder eenzaamheid. Waar nodig worden cliënten verwezen naar sociaal raadslieden of schuldhulpverlening. Een verkenning van de mogelijkheden een dergelijk loket ook in de poli van het ziekenhuis in Dronten op te zetten, wordt uitgevoerd. In afwachting daarvan zijn we al gestart ook inwoners van Dronten te helpen.

De collega's van de afdeling financiële hulpverlening sorteren voor op het gebruik van Plinkr als instrument voor nazorg bij beschermingsbewind en budgetbeheer. Door de inzet van dit digitale instrument kunnen cliënten

geholpen worden weer zelfstandig de eigen financiën te beheren. In overleg met Plinkr wordt momenteel onderzocht in hoeverre dit ook een passend product is binnen de trajecten schuldhulpverlening. Met goede nazorg wordt immers de ingezette hulp geborgd en verwachten we dat mensen duurzamer zelfstandig hun eigen financiën kunnen beheren.

De vroegsignalering wordt doorontwikkeld; inzet van vrijwilligers om mensen die uit het systeem rollen, telefonisch te benaderen en de voorbereiding van de inzet van een callcenter voor het leggen van het eerste contact wordt in opdracht van de gemeente Dronten tot stand gebracht.

Als onderdeel van het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid (NPLV) wordt in Lelystad Oost de voorbereiding gestart van de inzet van het Jongeren perspectieffonds (JPF), dat jongeren met problematische schulden helpt om deze af te lossen zonder de focus van het ontwikkelen van het eigen toekomstperspectief

uit het oog te verliezen. Ook beide andere gemeentes hebben belangstelling voor dit instrument. De voorbereidingen van de andere initiatieven rond armoede en schulden in het kader van het Nationaal Programma, komen in samenwerking met IDO en Humanitas van de grond. De samenwerking in de financieel spreekuren krijgt steeds meer vorm.

In Zeewolde wordt, in het kader van de ontvlechting van Flevoland en de samenwerking met de gemeentes op de Noord-Veluwe, onderzocht waar het Meldpunt niet-acute zorg best kan worden ondergebracht. In navolging van de gemeentes op de Noord-Veluwe, wordt gekozen voor een lokale partij. MDF wordt gevraagd met een voorstel te komen, dat in december wordt aanvaard. Dit Meldpunt is begin 2025 operationeel.

In Lelystad levert MDF aan een aantal scholen de brugfunctionaris. Ook scholen in Dronten hebben belangstelling. Deze functionaris is de schakel tussen

## Missie

MDF ondersteunt mensen bij het zoeken naar oplossingen als ze kwetsbaar zijn of (even) vastlopen in hun leven. We helpen hen hun eigen redzaamheid naar vermogen terug te vinden. We ondersteunen hen als het bestaan onzeker is op een of meerdere fronten. We helpen hen om vanuit nieuwe zekerheid tot participatie te komen. En we komen voor hen op als ze dat zelf niet kunnen.

## Visie

MDF werkt aan samenhangende oplossingen in de context waarin mensen leven. Hulp wordt verleend vanuit afstemming met, oprechte belangstelling voor en vertrouwen in de ander. De vakbekwaamheid van onze medewerkers maakt het mogelijk om hulp te bieden, zelfstandig of in samenwerking met anderen, afhankelijk van de complexiteit van de hulpvraag. In een steeds veranderende context vraagt dit van ons als organisatie dat we meebewegen.

Als strategisch partner in bestaanszekerheid zijn we betrouwbaar. We agenderen vraagstukken van hedendaagse ongelijkheid, lokaal en landelijk. Waar nodig ontwikkelen we in samenspraak met onze partners nieuwe mogelijkheden om preventieve hulp te bieden.

## Kernwaarden

MDF zoekt samenhang tussen de kernwaarden:

- empathisch en zakelijk
- koersvast en wendbaar
- onafhankelijk en samen

## Ontwikkelrichtingen, pijlers van onze ambitie

1

### **MDF is dé partner die burgers op cruciale levens-terreinen preventieve hulp en ondersteuning biedt.**

In 2026 is MDF in de drie gemeentes dé partner als het gaat om preventieve en curatieve individuele, relatie- of gezinshulpverlening en ondersteuning in het voorveld. Wij leveren de hulp die we zelf bieden in onderlinge samenhang en waar nodig multidisciplinair. Wij betrekken tijdig andere disciplines, ook vanuit andere organisaties en/of dragen warm over naar andere organisaties waar dat de cliënt ten goede komt.

2

### **Wij helpen cliënten om zelf regie te behouden of terug te winnen, ook al realiseren we ons dat langdurige stress hen daarin kan belemmeren.**

In alle gevallen bejegenen we de cliënt als iemand die zelf weet wat nodig is. Tevens bejegenen we de cliënt als iemand die te maken heeft met langdurige stress en helpen wij hem/haar deze stress te verlichten. We handelen oplossingsgericht met de bedoeling de cliënt en zijn/haar systeem in regie te houden en waar nodig weer zelf in regie te brengen.

3

### **Wij zijn zichtbaar en vindbaar voor inwoners en transparant naar opdrachtgevers.**

We signaleren maatschappelijke trends en agenderen deze periodiek bij onze opdrachtgevers en partners. Het belang van de samenleving staat daarbij centraal, niet dat van welke organisatorische eenheid dan ook. We zijn zichtbaar om potentiële cliënten te informeren en transparant in onze bedrijfsvoering naar opdrachtgevers.

4

### **Wij investeren in kennis en kunde van onze medewerkers en in een veilig en gezond werkklimaat.**

Onze medewerkers zijn ons kapitaal, zij bieden -op basis van hun expertise- de hulp die inwoners van de gemeentes nodig hebben. Wij zorgen voor een veilig en gezond werkklimaat waarin medewerkers hun werk optimaal kunnen doen. Daartoe investeren we in kennis, gebaseerd op actuele opleidingsplannen om hun expertise up-to-date te houden en werken we met Zorg van de Zaak samen aan duurzame inzetbaarheid.

**Om dit waar te kunnen maken hebben we de basis, de bedrijfsvoering in al haar facetten, op orde.**

school en thuis als daar behoefte aan is. Door deze functionaris bij MDF onder te brengen, weten scholen dat zij zijn ingebed in een professionele bedding (team Jeugd) waarin de toegevoegde waarde van de functionarissen voor de scholen optimaal kan worden ontwikkeld en geborgd. Voor scholen, ouders en kinderen levert dit toegevoegde waarde door de korte lijnen met gezinscoach en schoolmaatschappelijk werk. Er ontstaan zo geen dubbelingen of grensschermsituaties. Immers, de functiebeschrijving van een brugfunctionaris is vrijwel identiek aan die van een schoolmaatschappelijk werker. Alleen de financiering loopt langs een andere route.

Al deze nieuwe ontwikkelingen passen in de beoogde ontwikkelrichtingen van MDF; samen met partners werken we aan meer op preventie gerichte inzet, die mensen op weg helpt om meer duurzaam zelfstandig de uitdagingen van het leven aan te kunnen. De toegevoegde waarde van MDF is de kortdurende inzet, de kwaliteit van de inzet en de kennis en kunde van onze professionals (en vrijwilligers). Wij geven het zetje dat mensen soms nodig hebben om op eigen kracht verder te kunnen.

In het verslagjaar gaan we tevens met onze opdrachtgevers in gesprek over de rapportage en registratie van onze werkzaamheden. Wij ontwikkelen steeds meer informatie die we graag willen delen, en gemeentes willen graag zien welke effecten we bereiken met onze inzet. Door hierover met elkaar in gesprek te gaan ontwikkelen we een gezamenlijk doel voor rapportage en verantwoording. De gemeente Dronten heeft in dat verband het jaar 2025 ingericht als jaar van de 0-meting.

### Per afdeling

In alle afdelingen wordt ondertussen ook aan versterking van de inzet gewerkt. Deels door de vernieuwing

of herintroductie van werkprocessen, deels door de verbetering van de digitale ondersteuning van de werkzaamheden. Ook de werkbegeleiding helpt in het verslagjaar de medewerkers en teams om te reflecteren op de werkzaamheden en daarin verbetering, versnelling of -waar nodig- toch iets meer zakelijkheid in te brengen.

### Schuldhelpverlening

De inzet op het bekorten van doorlooptijden binnen de schuldhelpverlening heeft resultaat. Het verbeteren van werkprocessen blijkt taaie materie, die meer tijd vraagt dan aanvankelijk verwacht. Tijdens de verbouwing gaat de verkoop echter gewoon door.

Budgetbeheer wordt binnen MDF weer een aparte taak, waar enkele ervaren en gespecialiseerde collega's hun tanden in zetten. Het creëren van uitstroom om daarmee ruimte te maken voor nieuwe instroom, zet in het verslagjaar goed door. Plinkr biedt daarbij goede handvatten, maar wordt in 2024 nog beperkt ingezet. In het verslagjaar bespreken wij met onze gemeentes de behoefte aan bruikbare beleidskaders voor schuldhelpverlening en armoedebelid. Er is immers veel denkbaar. MDF wil graag samen met de gemeentes werken aan de vertaling van de basisdienstverlening naar de lokale omgeving.

### Financieel spreekuren

In Dronten wordt door ziekte de frequentie van het financieel spreekuur tijdelijk verlaagd. Deze helaas noodzakelijke maatregel maakt het maatschappelijk belang en de kwetsbaarheid van het spreekuur zichtbaar. Mede als gevolg daarvan wordt na herstel van de betrokken medewerker, het spreekuur verder doorontwikkeld, met deelname van sociaal raadslieden en vrijwilligers. Door meerdere collega's in het spreekuur

in te zetten, wordt de kwetsbaarheid verminderd. De inzet richting gemeente om het spreekuur als zodanig gefinancierd te krijgen, lijkt in 2025 resultaat te krijgen. Daarmee wordt de maatschappelijke waarde erkend en de kwetsbaarheid verder verminderd.

In Lelystad wordt de samenwerking tussen IDO, Humanitas en MDF rond de financieel inlooppreekuren verder versterkt. Mede als gevolg van de uit het NPLV beschikbaar komende middelen, kan worden geïnvesteerd in deze samenwerking. De beoogde verruiming, bekendheid en toegankelijkheid worden in het verslagjaar nog niet gerealiseerd, maar wel in de steigers gezet.

In Zeewolde blijven de financieel spreekuren in het vraaghuis onverminderd relevant.

### Vroegsignalering

In Dronten wordt een project ontwikkeld om het bereik van de Vroegsignalering te vergroten. Helaas kon dit pas in het najaar goed worden opgepakt, waardoor de uitvoering ervan in 2025 zal plaatsvinden.

Tevens hebben collega's uit Dronten en Lelystad onder de titel Flevo Angels deelgenomen aan de NVVK najaarsexpeditie Vroegsignalering, waar zij door hun tomeloze inzet niet alleen veel geleerd hebben om de vroegsignalering nóg effectiever te maken, maar ook de Expeditie hebben gewonnen. De inhoudelijke resultaten van deze expeditie worden in 2025 in onze aanpak verwerkt in alle drie gemeentes.

### Statushouders

De vernieuwde afspraken over statushouders leiden in Dronten en Lelystad tot goede samenwerking met partners. De verwachtingen worden over en weer goed nagekomen,

blijkt in de verschillende evaluaties. Het blijft dienstverlening die met horten en stoten plaatsvindt. Dit is moeilijk te beïnvloeden omdat het beschikbaar komen van woningen de snelheid en de omvang van instroom bepaalt.

## Sociaal Raadslieden

Met de tijdelijke extra middelen die via gemeentes worden ingezet onder de titel Robuuste Rechtsbescherming kunnen we enerzijds (tijdelijk) de inzet van Sociaal Raadslieden versterken, anderzijds dragen deze middelen bij aan de verbetering van de toegankelijkheid van de kennis die Raadslieden inzetten. De plannen rond de digitale inzet en kennisdeling zijn vertraagd geraakt, maar in het verslagjaar wel op gang gekomen met de start van de ontwikkeling van een nieuwe website. Via die website zal kennis worden gedeeld, kunnen cliënten chatten met collega's over vragen en zullen cliënten van de Raadslieden zelf afspraken kunnen maken. De website zal in juni 2025 live gaan.

Voorts hebben de Raadslieden in 2024 hun registratie tegen het licht gehouden, en deze heringericht vanuit de behoefte beter inzicht te kunnen bieden in hun werkzaamheden. In de rapportages die in 2024 naar de opdrachtgevers zijn gegaan, is daarvan steeds meer zichtbaar geworden. Voorbeeld daarvan is de opbrengst van het belastingspreekuur.

Raadslieden dragen voorts steeds vaker met hun kennis bij aan andere producten, zoals financieel spreekuren en de begeleiding van gedupeerden van de kinderopvangtoeslagaffaire.

## Begeleiding gedupeerden Kinderopvang Toeslagaffaire

In de drie gemeentes is de opdracht om gedupeerden van de Kinderopvang Toeslagaffaire te begeleiden aan

MDF gegeven. De begeleiding heeft betrekking op alle levensgebieden en beoogt de gedupeerden een nieuwe start te geven, een vorm te vinden om na de periode waarin door overheidsingrijpen hun leven op z'n kop heeft gestaan, het normale leven weer op de rit te krijgen. De wijze waarop deze begeleiding vorm kan krijgen verschilt aanzienlijk per gemeente, door de wijze waarop de opdracht ambtelijk wordt geïnterpreteerd.

In 2024 is, naast de hulp aan directe gedupeerden, ook de hulp aan hun ex-partners en kinderen van de grond gekomen.

## Algemeen maatschappelijk werk

Ook de collega's van het algemeen maatschappelijk werk hebben in het verslagjaar de registratie onder de loep genomen en daardoor een slag gemaakt in meer inhoudelijke rapportage. Vanuit dit team is in Lelystad de deelname aan het Verwijsloket vormgegeven. In Dronten wordt voorgesorteerd op een eigen Verwijsloket, terwijl in Zeewolde merkbaar is dat vanuit het Verwijsloket Harderwijk naar het AMW verwezen wordt. In Zeewolde sorteren we voor op de overname van het Meldpunt niet-acute zorg.

## Team Jeugd

In alle drie gemeentes bespreken wij de noodzaak om te investeren in jeugdhulp in het voorveld om de druk op de geïndiceerde jeugdzorg te verminderen.

In Dronten staat het begin van 2024 in het teken van de aanbesteding voor de percelen Jeugd, die, zo blijkt eind maart, per 1 april weer aan MDF wordt gegund.

In Lelystad is het vervolgens nodig de activiteiten die worden uitgevoerd onder de titel De Basis Versterken, onder de aandacht van de gemeenteraad te brengen.

In de Kadernota dreigt deze, vanwege de nog steeds geldende incidentele financiering, geschrapt te worden in 2025. De Raad begrijpt dat het nodig is in het voorveld te blijven investeren om de doelstelling van Lelystad om minder geïndiceerde jeugdzorg in te kopen, te bereiken.

Ook de teams Jeugd werken in het verslagjaar aan het versterken van de registratie, waarvan de eerste resultaten niet alleen in de tussentijdse rapportages zijn opgenomen, maar ook terug te vinden zijn in dit jaarverslag.

## Trainingen

De inzet op groepstrainingen in 2023 betaalt zich uit; de vraag naar deze vorm van hulpverlening blijft groeien. De kracht van trainingen is dat de deelnemers op een collectieve manier werken aan het vergroten van het zelfvertrouwen en zich vaardigheden eigen maken om problemen beter te hanteren. Cliënten maken op allerlei manieren gebruik van dit aanbod, zowel naast een individueel traject als in plaats daarvan of daarna.

Het aanbod is flexibel, wordt op maat ingezet en aangepast naar vraag en ontwikkelingen in de samenleving, maar bijvoorbeeld ook op scholen. Passend bij specifieke (toenemende) hulpvragen worden in 2024 tevens nieuwe trainingen ontwikkeld.

## Beschermingsbewind

Beschermingsbewind is kwetsbaar in het verslagjaar. Terwijl enerzijds de kwaliteitseisen, terecht, zwaarder worden, groeit anderzijds het tarief niet mee. Omdat MDF gebonden is aan de CAO Sociaal Werk en daardoor in 1,5 jaar tijd ongeveer 14% loonstijging moet financieren, lopen inkomsten en uitgaven in het verslagjaar fors uiteen. Door in de zomer een aanmeldstop in te zetten, wordt dit risico verminderd.

De aanmeldstop wordt breed gedeeld, waardoor deze veel aandacht krijgt in de lokale politiek en media. Ook nationaal wordt dit opgepakt, o.a. door de branchevereniging NVVK, die ons voorbeeld gebruikt in de lobby voor een beter tarief. Inmiddels is het tarief enigszins aangepast, maar nog steeds niet kostendekkend voor een organisatie als MDF, die beschermingsbewind niet uitsluitend ziet als een administratieve taak, maar ook aandacht wil hebben voor de mens achter de financiële administratie. En die daarom juist ook cliënten aantrekt die meer aandacht nodig hebben. Deze functie van MDF wordt breed gewaardeerd, maar vooralsnog niet gefinancierd.

### Vraaghuis

Nadat de evaluatie van het vraaghuis in 2023 positief is afgerond, wordt in 2024 de doorontwikkeling ervan geplaatst in het kader van de uitwerking van de Nota Sociaal Domein van de gemeente Zeewolde in samenwerking met Harderwijk en Ermelo. Het vraaghuis zal worden geïntegreerd in de Integrale Toegang (programmatisch) en in het te ontwikkelen maatschappelijk centrum Zeewolde (fysiek). In het verslagjaar worden voornamelijk voorbereidende activiteiten verricht rond deze inbedding.

Ondertussen draait het vraaghuis steeds beter, met meer vragen dan ooit en weer nieuwe deelnemers, zoals Meerinzicht en Woonpalet Zeewolde.

### Vrijwilligers

Naast medewerkers in loondienst, werken ook ongeveer 90 mensen als vrijwilliger bij MDF. Deze mensen voeren belangrijk werk uit in verschillende disciplines. Zo zijn het vrijwilligers die de screening doen voor inwoners die aanspraak maken op hulp door de voedselbank. Vrijwilligers voeren de buurtbemiddeling uit, helpen

mensen om hun financiële administratie op orde te krijgen en te houden, geven hulp in het financieel spreekuur en ontvangen gasten in het vraaghuis in Zeewolde. In de wisselwerking tussen vrijwilligers en professionele hulpverleners kan op al deze domeinen steeds zo precies mogelijk worden aangesloten bij wat een inwoner nodig heeft.

### Stagiaires

Bijdragen aan de opleiding van nieuwe professionals vinden we binnen MDF een belangrijke opdracht. Enerzijds omdat de wisselwerking tussen praktijk en opleidingen voor beide partners inspiratie biedt, anderzijds omdat wij op deze manier meewerken aan het ontwikkelen van nieuwe hulpverleners in een krappe arbeidsmarkt.

Ook in 2024 ontvangen wij daarom weer stagiaires. In het verslagjaar stromen vier nieuwe stagiaires in, in drie verschillende disciplines (twee bij Sociaal Raadslieden, een bij Jeugd en een bij Financiële hulpverlening) en binnen alle drie de standplaatsen.

### Kwaliteit

Binnen MDF wordt cyclisch aan de kwaliteit gewerkt. Met behulp van diverse tevredenheidsonderzoeken wordt nagegaan in hoeverre wij de kwaliteit blijven leveren die wij beogen. Door middel van diverse in- en externe audits bewaken wij de kwaliteit van onze dienstverlening en van de organisatie als geheel. Jaarlijks borgen wij de beoogde verbeteringen in verbeterplannen die wij evalueren in de managementreview.

In het verslagjaar ontvangen wij de jaarlijkse audit van het Kwaliteitsbureau CBM (beschermingsbewind) en voor het eerst een gecombineerde audit voor zowel het

kwaliteitskeurmerk van SWN als dat van NVVK. Alle drie de audits worden positief afgerond. ■

# Maatschappelijke ontwikkelingen

**Bij de Tweede Kamerverkiezingen op 22 november 2023 was Bestaanszekerheid een van de centrale thema's. Ondanks het feit dat verschillende partijen daar verschillende definities van gaven, leek de aandacht voor geldstress, armoede en schulden en wat dit doet met mensen en in gezinnen, door te zetten. Ook de wens om het vertrouwen van burgers in de overheid te versterken, was een belangrijk thema in de verkiezingsstrijd. Helaas is met de komst van het nieuwe Kabinet de focus op deze thema's slechts beperkt vertaald in nieuw beleid.**

## Landelijke ontwikkelingen

In verschillende initiatieven van de Rijksoverheid uit de tijd van het vierde Kabinet Rutte, is de noodzaak om aan de basis van de samenleving preventief aanbod in te zetten, terug te lezen. In het Integraal Zorgakkoord, in de Hervormingsagenda Jeugd en in het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid worden (langdurige) armoede, schulden en geldstress genoemd als basisoorzaken van veel: gezondheidsverschillen, opvoed- en opgroeiproblematiek, isolement. Tim 'S Jongers stelt niet voor niets dat mensen in (langdurige) geldzorgen niet zijn "afgehaakt", maar zijn uitgesloten. Zonder geld is het lastig participeren. De commissie Sociaal Minimum heeft er in juni en september 2023 twee lezenswaardige rapporten over geschreven.

Maar geld is niet het enige kapitaal dat burgers kunnen hebben of ontberen.

Het Sociaal en Cultureel Planbureau schreef al eerder over vier soorten kapitaal; economisch, sociaal, persoonlijk en cultureel. Deze vier soorten kapitaal (of het gebrek eraan) hebben invloed op de wijze waarop burgers

zich verhouden tot zichzelf, elkaar en de overheid. Het versterken van bestaanszekerheid vraagt feitelijk inzet op al deze vormen van kapitaal. En bestaanszekerheid is nodig om je als burger deel van een samenleving te voelen, om te kunnen participeren in je buurt, je gemeente, je gemeenschap. Als dat er niet is, voel je je uitgesloten. En als je je uitgesloten voelt, haak je af.

Toch vertaalt al deze kennis over het effect van beperkte bestaanszekerheid zich nauwelijks in beleid dat serieus neemt wat mensen in kwetsbare posities meemaken.

Het Ravijnjaar komt eraan. De herschikking van en bezuiniging op het gemeentefonds die in 2026 en verder tot forse ingrepen in de gemeentelijke begrotingen gaan leiden, zijn nog niet afgewend. Ondanks de strijdbaarheid van de VNG. Ondanks het feit dat grote transities nodig zijn, in gezondheid, in sociaal werk, in jeugdzorg en tussen deze domeinen, zijn gemeentes al in 2024 voornamelijk bezig met ombuigen en kaasschaven om die begrotingen rond te krijgen. Dat leidt niet alleen de aandacht af van wat echt moet gebeuren, maar verzwakt ook juist die partijen die het moeten doen: gemeentes

en hun maatschappelijke partners in het sociaal domein. Dergelijke keuzes leiden niet tot een versterkt vertrouwen in de overheid. Zelfs niet tussen overheden, laat staan bij burgers.

## Regionale ontwikkelingen

In 2024 is in Flevoland door diverse partijen, bestaande uit gemeentes, zorgorganisaties, zorgverzekeraars en welzijnsorganisaties een flinke start gemaakt met het ontwikkelen van het regioplan voor de noodzakelijke transformatie in het kader van het Integraal Zorgakkoord (IZA). Toch is in dit verband nog weinig concreet geworden in de gemeentes waarin MDF actief is. In tegenstelling tot Almere, waar met alle partners in gezamenlijkheid een plan gemaakt is met positieve gezondheid als kernthema, is het in Dronten en Lelystad nog relatief stil. Het enige concrete resultaat tot nu toe is het ontstaan van het verwijzingsloket, waarin MDF samenwerkt met Welzijn Lelystad en het ziekenhuis St. Jansdal om vraagstukken van leefstijl- of maatschappelijke aard op te pakken voordat medisch wordt ingegrepen of in plaats van medisch handelen.

# Leven zonder donkere wolk boven mijn hoofd



**Alles begon 14 jaar geleden. Ik was toen zwanger en zat in een hele slechte relatie. Hierdoor ben ik uiteindelijk bij mijn ouders gaan wonen. De slechte relatie met de vader van mijn kind resulteerde in een rechtszaak. Helaas bleef het niet bij één, maar sleepte ik me van rechtszaak naar rechtszaak. De kosten daarvan liepen steeds hoger op. Hierdoor liep ik steeds meer betalingsachterstanden op en kwam ik in de schulden terecht.**

Ik heb wel actie ondernomen om hier uit te komen, ben zelfs bij een andere organisatie aan budgetbeheer begonnen, maar pas toen de medewerkers van MDF mij benaderden vanuit de Vroegsignalering, ging er bij mij echt een knop om. Ik dacht: 'Dit kan niet zo langer, hoe lang houd ik dit nog vol?'. Net nadat ik onder budgetbeheer was geplaatst, nam mevrouw Hoekstra contact met mij op.

Vanaf het eerste gesprek met mevrouw Hoekstra, de medewerker van MDF, heb ik zoveel hulp ontvangen. Alleen al doordat zij naar mij luisterde, viel er na het eerste gesprek al een hele last van mijn schouders. Het was zo fijn om me gehoord, gezien en begrepen te voelen. Daarna heb ik zo goed geslapen! Mijn eerste gedachte toen ik wegliep uit het gesprek was: 'het komt uiteindelijk goed'.

Naast het luisterend oor is er meteen een bijdrage uit het Jeugdfonds en Volwassenfonds voor mij en mijn

zoon aangevraagd. Er is geregeld dat ik terecht kon bij de Voedselbank. Dit voelde ook echt als een verademing. Daarnaast heeft mevrouw Hoekstra ook geregeld dat ik vanuit de gemeente een budget kon krijgen zodat ik klusjes en reparaties die in huis moesten worden uitgevoerd kon regelen. Er is zelfs nog via stichting Jarige Job een verjaardagspakket voor mijn zoon geregeld. Voordat ik via de vroegsignalering bij MDF terecht kwam wist ik ook niet dat er zoveel potjes beschikbaar waren. Ik weet nog dat ik dacht: 'Had ik dit maar eerder gedaan'. Ik was ook in de veronderstelling dat ik te veel verdiende en dan überhaupt nergens recht op had.

Ik heb de periode voordat ik hulp zocht en kreeg ervaren als heel zwaar. De schaamte die je ervaart is héél groot. Ik sliep niet. Ik was elk moment van de dag, en ook tijdens mijn slaap, bang dat er deurwaarders voor de deur zouden staan. Ik maakte mij druk om wat mensen wel niet van mij zouden denken. Tegelijkertijd wist ik ook dat dit niet mijn schuld was. Aan sommige dingen kun je niet altijd iets doen. Het is onmacht. Je rolt er soms tegen je wil in. En bij mij kwam dat door de rechtszaken in verband met de vader van mijn kind. Het voelt alsof je op een eiland zit dat overstroomt, en alsof je uiteindelijk gaat verdrinken.

Door mevrouw Hoekstra stond mijn leven niet meer stil, maar kon het gewoon doorgaan. Ik ontving een budget per week. En om alles in goede banen te leiden was mevrouw Hoekstra een grote schakel. Het was zo fijn dat

iemand je kan vertellen waar je recht op hebt. Doordat ik uiteindelijk hulp heb gekregen was ik binnen een jaar uit de schulden.

Wat ik hiervan heb geleerd is dat er altijd hulp is, hoe hopeloos een situatie ook voelt. Je ziet maar dat je er met de juiste hulp weer snel uit kan komen. De belangrijkste reden voor mij om mijn problemen aan te pakken was mijn kind. Ik dacht: 'Ik moet hier uitkomen voor hem'. Ik zou niet willen dat mij iets overkomt en hij met alle ellende zit opgescheept.

Het heeft mijn leven echt compleet en positief veranderd. Ik voel mij rustig en veilig omdat ik weet dat er iemand is die ik kan benaderen als het tóch fout gaat.

Ik denk dat het heel belangrijk is dat mensen deze stap nemen. Je krijgt er echt een beter leven voor terug. Zo heb ik het echt ervaren. Ik ben er psychisch aan onderdoor gegaan en het heeft mij zo erg veranderd. Ik loop weer blij door het leven zonder dat er een donkere wolk boven mijn hoofd hangt. ■

# Hoe zit het met vroegsignalering in Lelystad?

Jaarcijfers  
**2024**

**12,6**

**vroegsignalen**  
per 1000 inwoners per maand



**69%**

van deze signalen  
**wordt opgepakt**



**5%**

van deze meldingen leidt  
tot **contact** met de inwoner



## vroegsignalering schulden

een monitor van **divosa**

Signalen van betalingsachterstanden van inwoners die gemeenten ontvangen van woningcorporaties, zorgverzekeraars, energieleveranciers en drinkwaterbedrijven. Aan de monitor doen 308 gemeenten mee.

**74%**

van dit bereik leidt  
tot **hulpacceptatie**



## Type melding

**40%**

### Enkelvoudig

(één signaal in een maand)

**5%**

### Enkelvoudig

(meerdere signalen in een maand)

**35%**

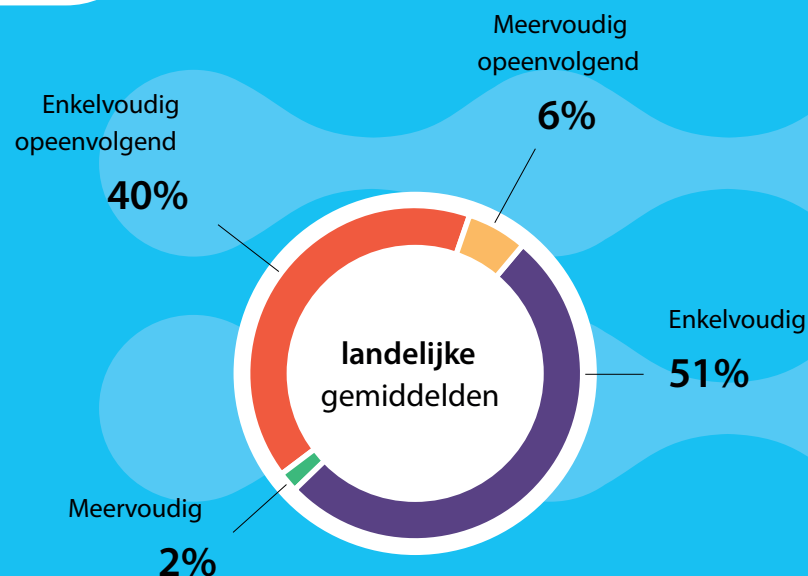
### Enkelvoudig opeenvolgend

(één signaal in een maand en in eerdere maanden)

**20%**

### Meervoudig opeenvolgend

(meerdere signalen in een maand en in eerdere maanden)



## Lokale ontwikkelingen

### Lelystad

In Lelystad wordt in het verslagjaar hard gewerkt aan de inrichting van de governance rond het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid, dat onder de titel Samen Lelystad Oost gaat werken aan de versterking van de wijken in Lelystad Oost. Als na de zomer ook de ontsluiting van de middelen op gang begint te komen, kunnen verschillende projecten en programma's van start.

In het kader van de noodzaak de kosten van Jeugdzorg te beperken, temeer in het licht van het ravijnjaar, wordt door de gemeente een Knoppenplan Jeugd ontwikkeld, dat ten doel heeft de beweging te maken van jeugdzorg naar gemeenschapsvorming, normalisatie en preventie. Omdat de partners GGD, samenwerkingsverband Passend Onderwijs (POLD), MEE en MDF in een aantal scholen voor primair onderwijs, onder de titel De Basis Versterken, juist bij deze beweging passende werkzaamheden verrichten en resultaten bereiken, is het nodig om in het Raadsdebat over de Kadernota te pleiten voor voortzetting van dit -nog steeds incidenteel gefinancierde- project. Daarmee is het voor 2025 veiliggesteld. In 2025 zal opnieuw besluitvorming nodig zijn om deze inzet structureel te maken.

De discussie over de doorontwikkeling van het sociaal wijkteam wordt niet doorgezet. Ondanks diverse pogingen van de partners om de gemeente tot een visie te verleiden waaraan samen gewerkt kan worden, wordt in het team vooral ingezet op procesoptimalisatie, terwijl op bestuurlijk niveau de discussie wordt afgerond. Daarmee is het uitzicht op een brede, multidisciplinaire ondersteuning van inwoners in de wijken, voor dit moment buiten beeld geraakt.

### Dronten

In Dronten is in het verslagjaar hard gewerkt aan de Kadernota sociaal domein, die niet alleen uitspraken doet over de maatschappelijke opgaven die de gemeente Dronten voor zich ziet, maar ook over de wijze waarop de gemeente zich wil informeren over het bereiken van doelen op de weg daarnaartoe. Effectgericht sturen, gebaseerd op uitgangspunten van brede welvaart zijn de nieuwe begrippen, waarmee Dronten laat zien te hebben geleerd van het onderzoek door BMC uit 2022. Daarin werd vastgesteld dat visiegericht sturen weliswaar de wens was, maar dat in de praktijk toch vooral op (financiële) cijfers werd gestuurd.

MDF heeft zowel in de voorbereiding van de strategische Kadernota als in de gesprekken over de uitwerkingsplannen input kunnen leveren. Ook in het gesprek over de doelstellingen en de wijze waarop effecten gemeten en getoond kunnen worden, voert partnerschap de boventoon, zonder daarbij de wederzijdse rolverdeling uit het oog te verliezen.

### Zeewolde

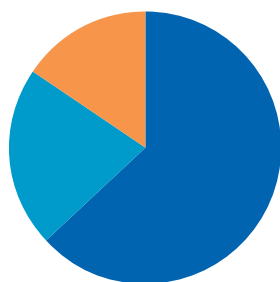
Ook in Zeewolde is een nota Sociaal domein uitgekomen, in samenwerking met de gemeentes Harderwijk en Ermelo. Op basis van deze nota wordt in het verslagjaar gewerkt aan de ontwikkeling van een integrale toegang tot het sociaal domein, zowel wat in de volksmond "het voorveld" heet als de geïndiceerde hulp en zorg.

Daarbij wordt veel van het gedachtengoed van het Vraaghuis benut, waardoor MDF als kernpartner nauw betrokken wordt. De kans die de mogelijke aankoop van het kerkcentrum Open Haven in het hart van het dorp biedt, wordt door de gemeente opgepakt. Stap voor stap wordt in het verslagjaar toegewerkt naar deze aankoop, om dat gebouw te laten fungeren als Maatschappelijk

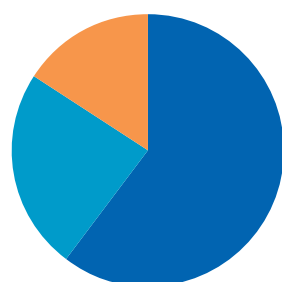
Centrum Zeewolde, waar veel functies uit het sociaal domein bijeen komen. Door daarbij de inhoudelijke visie van drempelloze toegang tot en samenwerking in het Sociaal domein voorop te stellen, worden mogelijke weerstanden tegen de aankoop overwonnen. ■

### FTE's in 2024

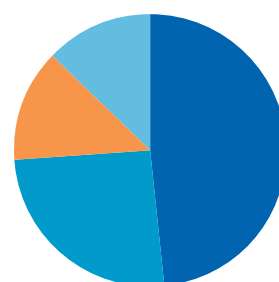
|                                       | Lelystad    | Dronten     | Zeewolde   | Algemeen    | Totaal      | %          |
|---------------------------------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|
| Sociaal werk <sup>1</sup>             | 23,1        | 7,9         | 5,6        |             | 36,6        | 48,5       |
| Financiële hulpverlening <sup>2</sup> | 11,6        | 4,6         | 3,0        |             | 19,2        | 25,5       |
| Beschermingsbewind                    |             |             |            | 9,6         | 9,6         | 12,7       |
| Overhead                              | -           | -           | -          | 10,0        | 10,0        | 13,3       |
| <b>Totaal</b>                         | <b>34,7</b> | <b>12,5</b> | <b>8,6</b> | <b>19,6</b> | <b>75,4</b> | <b>100</b> |



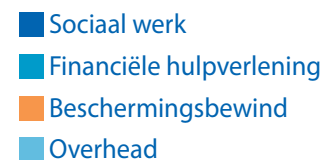
Verdeling sociaal werk per gemeente



Verdeling financiële hulpverlening per gemeente



Verdeling fte's per onderdeel

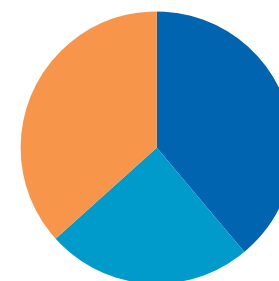


<sup>1</sup> Sociaal werk bestaat uit: algemeen maatschappelijk werk, schoolmaatschappelijk werk, sociaal raadslieden, gezinscoaching, gezinsadvisering, buurtbemiddeling (in Dronten en Zeewolde), het vraaghuis (in Zeewolde) en generalisten sociaal wijkteams (in Lelystad)

<sup>2</sup> Financiële hulpverlening bestaat uit: schuldhulpverlening, budgetbeheer, vroegsignalering, financieel spreekuur en voorzieningenwijzer

### Vrijwilligers ultimo 2024

|                      | Lelystad  | Dronten   | Zeewolde  |           |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Financieel spreekuur | 27        | 2         | 15        |           |
| Geldzaken            | 8         | 10        | 1         |           |
| Buurtbemiddeling     | -         | 10        | 9         |           |
| Vraaghuis            | -         | -         | 8         |           |
| <b>Totaal</b>        | <b>35</b> | <b>22</b> | <b>33</b> | <b>90</b> |



Verdeling vrijwilligers per locatie

# Spreek uit wat je voelt en wilt



**Toen ik me aanmeldde voor de assertiviteitstraining, stond ik op een keerpunt in mijn leven. Ik had net een belangrijke, maar moeilijke beslissing genomen waarbij ik een hoofdstuk afsloot dat mij veel energie had gekost. Het was geen prettige ervaring, maar het bracht me wel een waardevol inzicht: ik mocht meer voor mezelf kiezen en minder leven naar de verwachtingen van anderen.**

Jarenlang had ik mijn leven ingericht zoals ik dacht dat het hoorde, zoals anderen dat van mij verwachtten. Pas toen ik hierover sprak met mijn praktijkondersteuner, besepte ik hoe belangrijk het is om je wensen en grenzen serieus te nemen. Hij raadde me aan om deel te nemen aan de assertiviteitstraining. Die tip was goud waard. Mijn advies aan anderen is dan ook: spreek uit wat je voelt en wilt. Alleen dan kunnen er stappen gezet worden in de richting die bij jou past.

De training zelf vond plaats in een groep van acht deelnemers. Iedereen stelde zich gaandeweg steeds meer open. Dankzij de veilige en respectvolle sfeer durfde ik dat ook. Hoewel ieder verhaal uniek is, haal je veel herkenning, inspiratie en inzicht uit wat anderen delen.

De assertiviteitstraining is een waardevolle mix van theorie en praktijk. Wat je leert, pas je direct toe in oefeningen, waardoor het niet alleen bij praten blijft. De handvatten zijn praktisch, bruikbaar en helpen je om

anders te reageren in situaties waar je eerder misschien over je eigen grenzen ging.

Wat deze training voor mij extra waardevol maakte, was de manier waarop deze werd afgestemd op de groep. Er was volop ruimte voor persoonlijke inbreng, en ieder verhaal werd met respect ontvangen en serieus genomen. De maatschappelijk werker begeleidde ons op een deskundige en betrokken manier, maar ook de groep zelf speelde een belangrijke rol in het proces. We leerden veel van én met elkaar.

Wat ik eruit heb gehaald? Na deze assertiviteitstraining zijn er veel nieuwe deuren opengedaan, simpelweg omdat ik voor mezelf ben gaan kiezen. De inzichten die ik heb gekregen, hebben diepe indruk op me gemaakt. Ik neem ze nog elke dag mee in mijn doen en laten. Nu ik mijn grenzen beter stel en vaker kies voor wat ik wil, is er meer ruimte ontstaan om mijn leven in te vullen zoals ik dat zelf graag wil. En juist daardoor zijn er nieuwe kansen op mijn pad gekomen. Kansen die mij echt gelukkig maken.

De assertiviteitstraining was mijn eerste stap richting het kiezen voor mezelf. En het was nog maar het begin! ■

# Hulp- en dienstverlening

## Algemeen maatschappelijk werk

Het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) biedt ondersteuning en (praktische) hulpverlening aan individuen, (echt)paren, gezinnen en groepen met persoonlijke en sociale problemen in het dagelijks leven. Zij doen dit door het inzetten van interventies die ondersteuning bieden bij het oplossen van problemen en die de kracht en de mogelijkheden van cliënten aanboren. Doel is dat cliënten in de toekomst de eigen problemen kunnen oplossen of voorkomen. Maatschappelijk werkers werken vanuit gezondheidscentra en in het Verwijsloket bij ziekenhuis St Jansdal, locatie Lelystad.

## 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. We bieden zowel trainingen voor volwassenen als voor kinderen. In de trainingen krijgen de deelnemers vaardigheden aangereikt om beter om te gaan met een thema of vraag die belemmerend werkt in het dagelijks leven. Met het groepsgerichte aanbod wordt het collectief versterkt en leren de deelnemers van elkaar.

## Jeugd

De afdeling Jeugd van MDF biedt preventieve jeugdhulpverlening. Dit preventieve aanbod bestaat uit het geven van voorlichting, het inzetten van kortdurende interventies en het langdurig begeleiden van gezinnen waar multi-problematiek, huiselijk geweld en kindermishandeling speelt. Het aanbod richt zich

altijd op het gezin als systeem en het versterken van de vaardigheden van ouders om kinderen goed en veilig te laten opgroeien.

## Sociaal raadslieden

De Sociaal Raadslieden van MDF 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. Vanuit het programma Robuuste rechtsbescherming wordt gewerkt aan vergroten van de zichtbaarheid en toegankelijkheid van de sociaal juridische dienstverlening door de sociaal raadslieden. raadslieden.

## Schuldhulpverlening

De afdeling *Financiële Hulpverlening* biedt verschillende diensten:

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

In het kader van schuldpreventie worden diverse instrumenten ingezet:

### ■ 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.

### ■ Vroegsignalering

De verschillende teams leggen contact met inwoners die bij een of meer van de aangesloten vastelastenpartners een betalingsachterstand hebben, om hulp te bieden in een vroeg stadium, waardoor de betalingsachterstand niet hoeft op te lopen tot een (problematische) schuld.

### ■ VoorzieningenWijzer (in Dronten en Lelystad)

Collega's van MDF helpen inwoners om met behulp van de online tool De Voorzieningenwijzer eenvoudig alle lokale regelingen en landelijke toeslagen te vinden en aan te vragen. Daarnaast ontdekken ze of het energiecontract of de zorgverzekering nog wel bij de situatie van de inwoner past.

### ■ Budgetbeheer

Budgetbeheer is een tijdelijke ondersteuning voor mensen die moeite hebben met het overzicht houden in het verrichten van betalingen binnen hun maandelijks budget.

### ■ Het 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 samen om de vragen te beantwoorden. Het spreekuur in Lelystad is een samenwerking van MDF, IDO en Humanitas.

#### ■ **Money Talks** (in Dronten en Lelystad)

Money Talks is het financieel spreekuur voor jongeren in het MBO-college en in Lelystad in de bibliotheek. Zij kunnen daar terecht met vragen over geldzaken, formulieren of digitale regelzaken. Zij kunnen daar terecht met vragen over geldzaken, formulieren of digitale regelzaken.

#### ■ **Cashflow**

Cashflow is een interactieve theatervoorstelling voor jongeren over geld en geldproblemen. Cashflow wordt op scholen gespeeld. MDF bemiddelt tussen vraag en aanbod.

#### **Brede ondersteuning in het kader van hersteloperatie toeslagenaffaire**

De drie gemeentes hebben MDF verzocht hen te ondersteunen bij de uitvoering van de opdracht om gedupeerden van de Kinderopvang Toeslagaffaire te helpen hun leven weer op de rit te krijgen. Het doel is om gedupeerden te ondersteunen bij het vinden van antwoorden op vragen op het gebied van financiën, wonen, zorg, gezin en werk.

#### **Buurtbemiddeling** (in Dronten en Zeewolde)

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

#### **Het vraaghuis** (in Zeewolde)

Samen met vrijwilligers en beroepskrachten van collega-organisaties werkt MDF samen in het vraaghuis. Het vraaghuis is het centraal punt in Zeewolde waar inwoners binnen kunnen lopen met al hun vragen. MDF organiseert en coördineert de vrijwilligers en de samenwerking met partners.

#### **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. Onze bewindvoerders werken voor cliënten in Lelystad, Dronten, Zeewolde en Almere.

#### **Financieel ontzorgen statushouders** (Dronten en Lelystad)

In het kader van de wet Inburgering zijn gemeentes verantwoordelijk voor het doorbetalen van vaste lasten van statushouders die huisvesting binnen de gemeentegrenzen vinden. Deze verantwoordelijkheid geldt het eerste halfjaar. Daarnaast is het wenselijk deze nieuwe inwoners te introduceren in het financieel systeem in Nederland en hen zo een zachte landing te geven. In Dronten en Lelystad werkt MDF met de betrokken gemeentes aan de vormgeving van deze financiële ontzorging. ■

# Ondernemingsraad

**Gedurende het afgelopen jaar zijn er verschillende onderwerpen besproken en behandeld door de OR. Het was een jaar van verandering, waarbij twee nieuwe leden zijn gekozen en de samenwerking binnen de nieuwe samenstelling van de OR versterkt werd.**

MDF was en is nog steeds volop in beweging met een moderniserings- en kwaliteitsslag. Er hebben mooie ontwikkelingen plaats gevonden. Centraal dit jaar stond de financiële zekerheid van MDF voor 2024 en de komende jaren. De ingewikkelde financiële opgave in de drie gemeentes en de inzet van MDF maakt dat steeds meer duidelijkheid komt waarop gestuurd moet en kan worden. De OR wordt geïnformeerd over de begroting en de kwartaalcijfers, wat duidelijkheid heeft opgeleverd over de te volgen koers. Er is ruimte om kritische vragen te stellen.

Enkele belangrijke onderwerpen die dit jaar aan bod zijn gekomen:

## Arbo

Besprekingen over de werkomstandigheden. In 2023 is er gestart met de RI&E en in 2024 is hier een vervolg aan gegeven. Er is een digitale tool aangekocht voor de RI&E. Het is één van de taken van de OR om zicht te houden op de plannen van aanpak vanuit de RI&E. De zorg voor een gezonde en veilige werkomgeving voor medewerkers en vrijwilligers heeft en blijft één van de prioriteiten voor de OR.

## Communicatie

De communicatie van de OR verloopt via verschillende wegen. Om de belangen van de werknemers te

behartigen hebben we één keer per maand een overleg met de directeur-bestuurder. De onderlinge communicatie verloopt op een prettige manier, waarbij de OR zich een gewaardeerde gesprekspartner voelt. Processen worden vanaf het begin af aan besproken waardoor de OR meteen betrokken is, mee kan denken en zo nodig invloed uit kan oefenen. De RvT (Raad van Toezicht) kan een sparringpartner zijn voor de OR. Wij zien twee afgevaardigden van de RvT twee keer per jaar.

Jaarlijks is er bijeenkomst met de volledige RvT, het MT en de OR. Daarbij blikken we met elkaar terug en kijken we vooral vooruit naar de huidige maatschappelijke thema's en hoe die van invloed zijn op de werkwijze en inzet van MDF.

Daarnaast hebben we periodiek de nieuwsbrieven verspreid om de medewerkers op de hoogte te houden van de voortgang en besluiten die zijn genomen. Als OR hebben wij gewerkt aan het verbeteren van de communicatie tussen de medewerkers en de OR. Om die communicatie te versterken hebben wij eind 2024 een enquête uitgedaan. Deze enquête is door een ruime meerderheid van de medewerkers ingevuld. Wij zullen hier in 2025 mee aan de slag gaan met als doel om de communicatie met de medewerkers te verbeteren en we elkaar nog beter weten te vinden.

## Instemmingverzoeken

Het loopbaanbudget is dit jaar tot een instemming gekomen. We hebben bijna anderhalf jaar intensieve gesprekken gevoerd. Het was een flinke klus, maar we zijn als OR tevreden over de samenwerking en het uiteindelijke resultaat waarbij wij afwegingen hebben gemaakt in het belang van de medewerkers en de organisatie. De klokkenluidersregeling is besproken binnen de OR, maar er waren geen vragen of opmerkingen en kon er daardoor snel instemming gegeven worden.

## Verkiezingen

De OR binnen MDF bestaat uit vijf leden. Deze vertegenwoordigen de verschillende afdelingen en functies binnen het bedrijf. Per juni dit jaar is Chantal Bravenboer vanuit de kiesgroep SW als nieuw OR lid toegetreden en Ingrid Blick vanuit de kiesgroep SHV. Wij kijken tevreden terug op een goede samenwerking met directeur-bestuurder, de RvT, het MT en de medewerkers en kijken met een positieve blik naar het nieuwe jaar.

De OR,  
Erna Geluk (*voorzitter*)  
Gisela van der Ploeg (*vice voorzitter*)  
Joyce Speerstra (*secretaris*)  
Ingrid Blick  
Chantal Bravenboer

# Onze rol gaat verder dan alleen het beantwoorden van vragen



Sinds 2020 zet ik mij met veel plezier in als vrijwilliger bij MDF. Het geeft me voldoening om iets te betekenen voor onze maatschappij en voor mensen die te maken hebben met financiële zorgen. Het is oké is om zorgen te hebben, en ik help graag waar ik kan.

De hulp die wij vanuit MDF bieden, wordt over het algemeen goed ontvangen. Soms zijn mensen echt geraakt door het contact dat we met hen leggen, maar vaak zijn ze ook vooral blij met de steun die we bieden. Ik kijk altijd breed naar iemands situatie en behoeften, omdat iedereen zijn of haar eigen proces heeft. Mijn doel is om samen te zoeken naar de juiste hulp en ondersteuning.

Via een bekende ben ik in aanraking gekomen met MDF, en sinds mijn start als vrijwilliger heb ik ervaren hoe waardevol dit werk is. Wat ik fijn vind aan dit vrijwilligerswerk, is dat de cliënt zelf naar ons toekomt naar aanleiding van ons eerste contact vanuit de Vroegsignalering. Onze rol gaat verder dan alleen het beantwoorden van vragen; we proberen ook te achterhalen wat de echte oorzaak achter hun probleem is. Wat iemand laat zien, is namelijk niet altijd wat er daadwerkelijk speelt. Soms denkt een cliënt zelf al een oplossing te hebben, terwijl de werkelijke behoefte ergens anders ligt. Voor mij is het belangrijk om mensen in de kern te helpen, op een manier die écht bijdraagt aan hun situatie.

Soms is het ook een kwestie van timing. Niet iedereen heeft op het moment dat wij contact zoeken de ruimte om open te zijn over zijn of haar situatie. Bijvoorbeeld omdat ze aan het werk zijn of omdat ze niet willen dat de mensen om hen heen horen wat er speelt. Maar wanneer iemand wél klaar is om in gesprek te gaan, merk je dat meteen. En dan neem ik de tijd, want ik vind het belangrijk dat cliënten hun verhaal kunnen doen en zich gehoord voelen.

Op het spreekuur krijgen we cliënten met allerlei verschillende vragen. Van zelfstandig ondernemers die we niet altijd direct kunnen helpen, maar wel kunnen doorverwijzen naar de juiste plek, tot mensen die een WIA- of Wajong-uitkering willen aanvragen of hulp nodig hebben bij het regelen van kwijtschelding voor gemeentelijke belastingen of het waterschap of het aanvragen van energietoeslag.

Zo herinner ik me een cliënt die bij ons kwam met een dwangbevel vanuit de koning, vanwege onbetaalde gemeentelijke belastingen. Ze wilde graag kwijtschelding aanvragen, maar toen ik haar rekeningoverzicht bekeek, gingen bij mij alle alarmbellen af. Driekwart van haar inkomen ging alleen al naar de huur. In plaats van alleen te helpen met de kwijtscheldingsaanvraag, heb ik haar doorverwezen naar Schuldhulpverlening. Dit zou op de lange termijn de beste oplossing voor haar zijn.

Wat ik zo fijn vind aan mijn werk als vrijwilliger, is de vrijheid die ik heb om te zijn wie ik ben. Als ik een keer niet lekker in mijn vel zit, kan ik thuisblijven. Ik bepaal zelf wanneer en hoeveel ik werk, zonder vast te zitten aan een bepaald aantal uren. Die flexibiliteit maakt dat ik me met volle aandacht en energie kan inzetten voor de mensen die bij ons aankloppen.■

# Raad van Toezicht

**Met dit jaarverslag legt de Raad van Toezicht (RvT) van MDF op transparante wijze verantwoording af over haar werkzaamheden in het jaar 2024. Wij doen dit met oog voor de maatschappelijke opdracht van MDF, de uitdagingen in het sociaal domein en de inzet van bestuur en medewerkers.**

## Waardering voor de organisatie

De maatschappelijke vraagstukken waar MDF zich voor gesteld ziet worden steeds complexer en weerbarstiger. De samenleving doet steeds meer een beroep op sociaal professionals om een antwoord te geven op individuele, gemeenschaps- en netwerkvraagstukken. De RvT spreekt haar grote waardering uit voor alle medewerkers van MDF die hard werken aan deze vragen uit de samenleving. MDF heeft in 2024 laten zien wendbaar te zijn en in te kunnen spelen op deze vragen vanuit de samenleving. De medewerkers hebben zich hierin professioneel en betrokken opgesteld. De raad heeft dit tijdens werkbezoeken van dichtbij mogen ervaren: de betrokkenheid bij inwoners in kwetsbare posities in Lelystad, Dronten en Zeewolde is indrukwekkend.

## Werkwijze en visie van de Raad

De RvT van MDF houdt toezicht vanuit een betrokken en kritische rol. We zijn nieuwsgierig, stellen verdiepende vragen en nodigen uit tot dialoog. Onze visie op toezicht is in 2024 verder aangescherpt: we toetsen het handelen van MDF aan de kernwaarden van de organisatie en richten ons op thema's als continuïteit, effectiviteit, veiligheid en maatschappelijke impact. In 2025 wordt deze aangescherpte visie formeel vastgesteld.

## Samenstelling van de Raad

In 2024 ontstond een vacature door het vertrek van Mathilde Stam. De raad heeft een zorgvuldig wervingstraject doorlopen, gericht op het aantrekken van een lid met HR-expertise. Freek Bosse is in deze rol benoemd. De raad beschikt nu over deskundigheid op het gebied van organisatieontwikkeling, HR, financiën, recht en het sociaal landschap.

## Leden RvT per 31-12-2024

- Ronald Boer (voorzitter) – Directeur Instituut voor Sociaal Werk, Hogeschool van Utrecht
- Francine Rosier – Eigenaar Bedrijfsjuridisch Advies Bureau Rechtaan, Bedrijfsjurist, Vrijwilliger MSWeb; Vertalingen Wettelijke artikelen
- Marjan Nieuwenhuis – Eigenaar Hermans Nieuwenhuis bedrijfspsychologen, Franchisenemer Koers bedrijfspsychologie Midden-Nederland
- Anton Lok – Adviseur en trainer bij Kriton B.V., Lid RvT Stichting het Flevolandschap
- Freek Bosse – DGA Bosse & Co, mede-eigenaar JeFr Consultancy & Vertrouwenspersonen

## Vergaderingen en onderwerpen

De raad heeft in 2024 viermaal vergaderd, telkens in aanwezigheid van de bestuurder. Tijdens deze vergaderingen zijn onder meer de volgende

onderwerpen besproken:

- De jaarrekening 2023 en het verlenen van decharge aan bestuurder Herma Hofmeijer
- De begroting en beleidsprioriteiten voor 2024
- De strategische koers en maatschappelijke positionering van MDF
- De voortgang van samenwerkingen met Lelystad, Dronten en Zeewolde
- De impact van krapte in personeel en financiering op de continuïteit

Daarnaast vonden werkbezoeken plaats bij teamoverleggen en cliëntprojecten. De raad sprak met medewerkers en leidinggevenden over de werkdruk, innovatie en teamontwikkeling.

## Zelfevaluatie

De raad evalueert na iedere vergadering kort het eigen functioneren. In januari 2025 vond een externe zelfevaluatie plaats onder begeleiding van een auditor van de NVTZ. Hieruit kwam naar voren dat de RvT haar kwaliteitscyclus verder wil versterken. De auditcommissie zal voortaan nadrukkelijker voorbereidend werk verrichten. Tevens verkent de raad de oprichting van een commissie voor kwaliteit, veiligheid en mogelijk innovatie.

## Informatiebronnen

De RvT baseert haar toezicht onder meer op:

- Periodieke rapportages van de bestuurder
- Werkbezoeken en gesprekken met medewerkers
- De jaarrekening en accountantsverslagen
- Risicoanalyses en beleidsdocumenten
- Gesprekken met gemeentelijke stakeholders

## Accountant en jaarstukken

De RvT heeft de jaarrekening 2023 vastgesteld en decharge verleend. De externe accountant heeft zijn bevindingen toegelicht in een separate sessie met de raad. De benoeming van de accountant is door de RvT bekrachtigd.

## Bezoldiging

De leden van de RvT ontvangen een vergoeding conform de richtlijnen van de NVTZ. Deze is in 2024 ongewijzigd gebleven.

## Vooruitblik

In 2025 en 2026 zal de raad van toezicht extra aandacht besteden aan de financiële robuustheid van MDF, de arbeidsmarktproblematiek in het sociaal domein en het bewaken van kwaliteit van dienstverlening. De maatschappelijke opdracht van MDF vereist dat de organisatie van MDF en haar medewerkers flexibel blijven, maar ook vasthoudend aan de kwaliteitsstandaarden. De raad van toezicht zal actief bijdragen aan de strategische keuzes die hierbij horen.

April 2025,

Ronald Boer  
Voorzitter Raad van Toezicht

# Vroegsignalering, het vervolg

Sinds enkele jaren voert MDF de vroegsignalering bij betalingsachterstanden uit. Deze vorm van preventieve (schuld-) hulpverlening richt zich op mensen met beginnende betalingsachterstanden. Zij worden benaderd met het aanbod te helpen de achterstand weg te werken om een (problematische) schuld te voorkomen. De vroegsignalering wordt separaat verantwoord, maar mag niet ontbreken in dit jaarverslag. Regelmatig wordt namelijk een bijzonder resultaat geboekt, zelfs als de registratie van de signalen al gesloten is. Hieronder een WhatsApp-gesprek tussen een inwoner en de collega die vanuit de Vroegsignalering op haar stoep heeft gestaan:

**Goedemorgen, dit is Nancy<sup>1</sup>... U bent vorige week vrijdag aan de deur bij ons geweest. Zou ik bij u een afspraak kunnen maken?**

*Hoi Nancy, wat fijn dat je appt. Dat kunnen we zeker. Zijn er naast de zorgverzekering nog andere achterstanden? Groeten Ellen*

**Jep die zijn er, zou ik die opschrijven en meenemen?**  
*Dat is sowieso goed.*

*We kunnen dan het beste een afspraak plannen met een collega van mij. Dan ben je gelijk op de juiste afdeling. Vind je het goed dat ik je gegevens doorgeef zodat ze je kunnen bellen voor een afspraak?*

**Ja hoor dat is goed.  
Ik heb op dit moment geen werk, ik doe echt mijn best om elke dag te solliciteren en een reactie te krijgen. Maar daar ben ik dus wel mee bezig. Maar is er dan wel een mogelijkheid dat ik dit ga kunnen regelen?**

*Heb je studiefinanciering?  
We kunnen altijd met je meekijken/denken*

**Nee ik ga een BBL opleiding starten. Maar ik twijfel of ik het naar een BOL opleiding wil veranderen.**

*Start deze in september?*

**In augustus.**

*Heb je ook al een uitkering aanvraag gedaan bij de gemeente?*

**Oh, dat heb ik niet gedaan, kan ik dat doen en duurt dat niet een paar maanden?**

**Ter overbrugging?**

*Er is een wachttijd van 8 weken. Je zou er dan nog voor 1,5 maand ongeveer inkomen hebben  
Lukt het je deze vandaag aan te vragen?*

**Ja, dat denk ik wel.**

*Ze kunnen je dan vanuit het werkbedrijf helpen aan werk  
evt. [www.lelystad.nl/participatiewet](http://www.lelystad.nl/participatiewet)*

**Dank u.**

*Als het niet lukt kunnen we je ook helpen.  
Ik ben morgen in de Hanzeborg om 13 uur.*

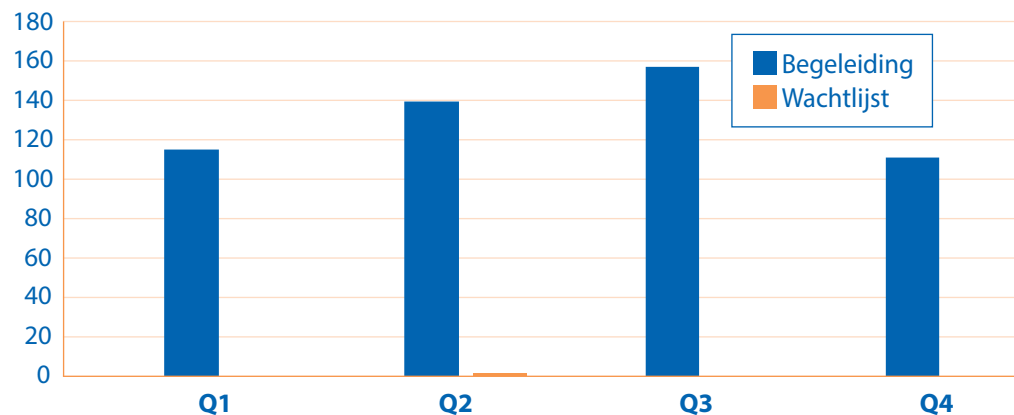
**Ik heb morgen tijd.**

*Dan mag je ook in de Hanzeborg komen  
om de aanvraag te doen.*

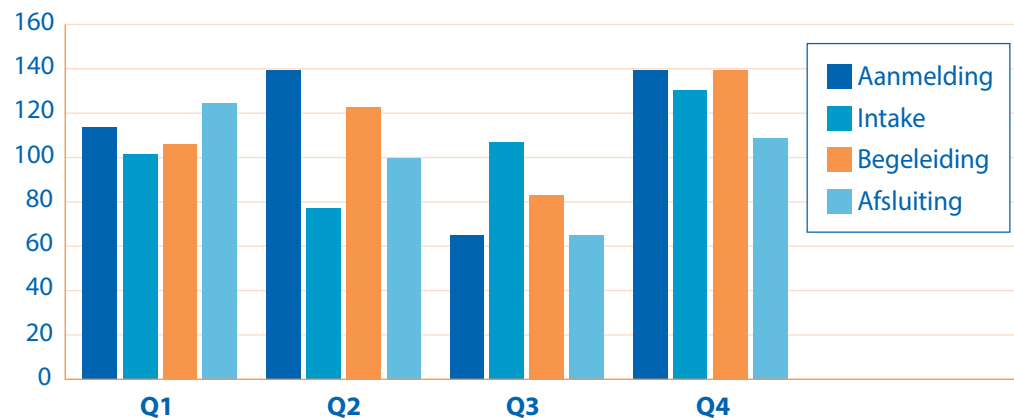
**Oke dankuwel.**

<sup>1</sup> Nancy is niet de echte naam van deze cliënte

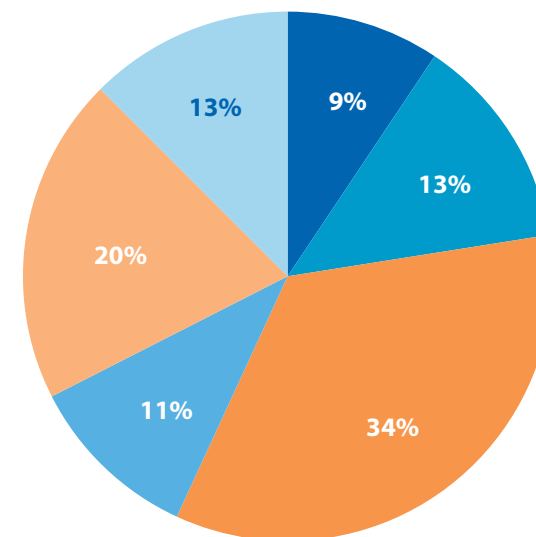
# Productiecijfers 2024 Lelystad



Algemeen maatschappelijk werk: Caseload



Algemeen maatschappelijk werk: Gestarte fases 2024



- Dak-/thuisloos
- Psychische gezondheid
- Verwerking
- Financiën
- Scheiding
- Werk en maatschappelijke participatie

Algemeen maatschappelijk werk: Problematiek

## Groepswerk

| <i>Volwassenen</i>     | Lelystad | Dronten | Zeewolde |
|------------------------|----------|---------|----------|
| Assertiviteit          | 7        | 2       | 1        |
| Sterker in je schoenen | 2        | 0       | 0        |

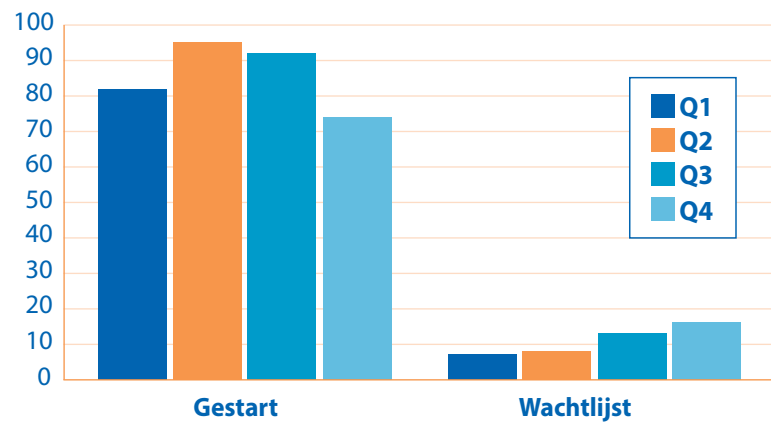
| <i>Ouders</i>      | Lelystad | Dronten | Zeewolde |
|--------------------|----------|---------|----------|
| Opvoeden & zo      | 2        | 0       | 0        |
| Een puber in huis  | 2        | 0       | 0        |
| Workshop Got to VO | 1        | 0       | 0        |

| <i>Jeugd</i>       | Lelystad | Dronten | Zeewolde |
|--------------------|----------|---------|----------|
| Piep zei de Muis   | 0        | 2       | 0        |
| Twee huizen        | 3        | 2       | 0        |
| Dit ben ik         | 4        | 0       | 1        |
| De bibbers de baas | 3        | 0       | 0        |
| Brugklasbikkels    | 3        | 0       | 0        |

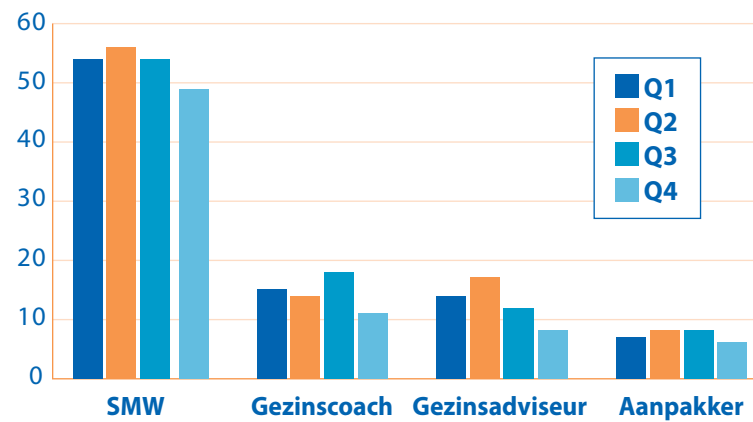
De cijfers Groepswerk betreffen de in 2024 gestarte groepen. De groepen worden gestart bij voldoende aanmeldingen. Gemiddeld nemen 10 à 12 inwoners deel aan een groep.

Bij de trainingen voor kinderen worden altijd ook ouderbijeenkomsten georganiseerd.

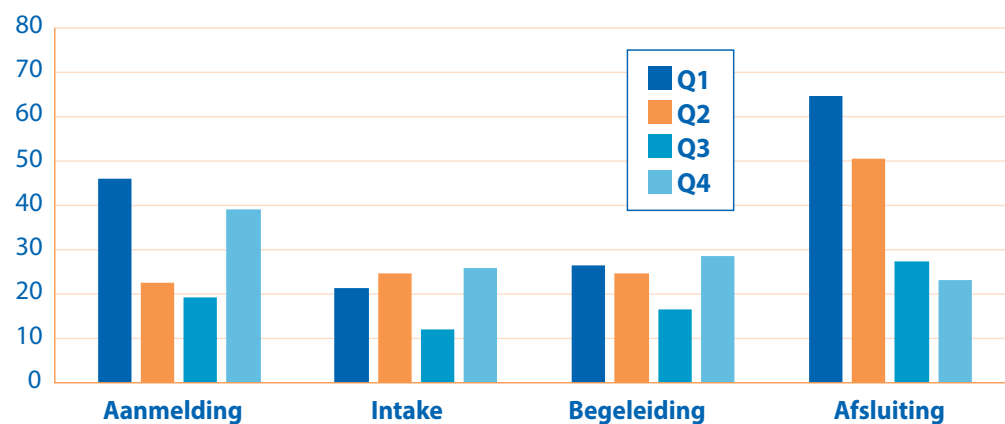
De cijfers voor Lelystad zijn exclusief de trainingen die op basisscholen worden georganiseerd in het kader van Versterken van de Basis.



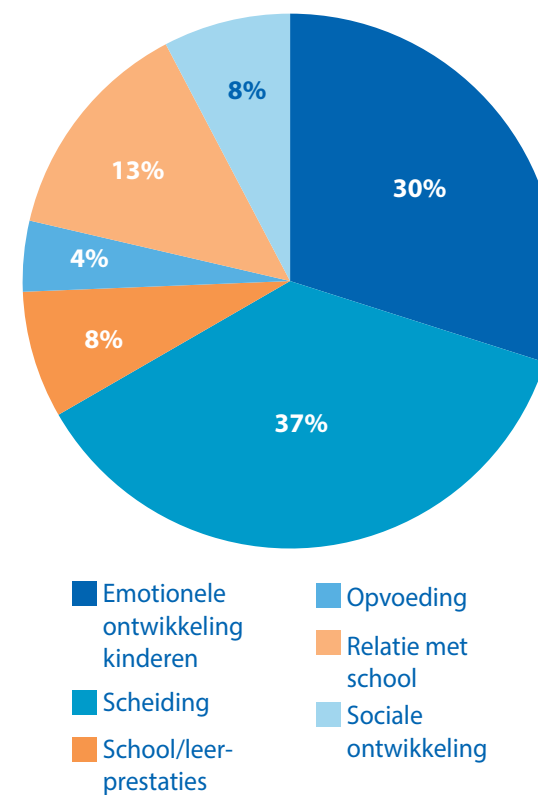
Jeugd: Caseload



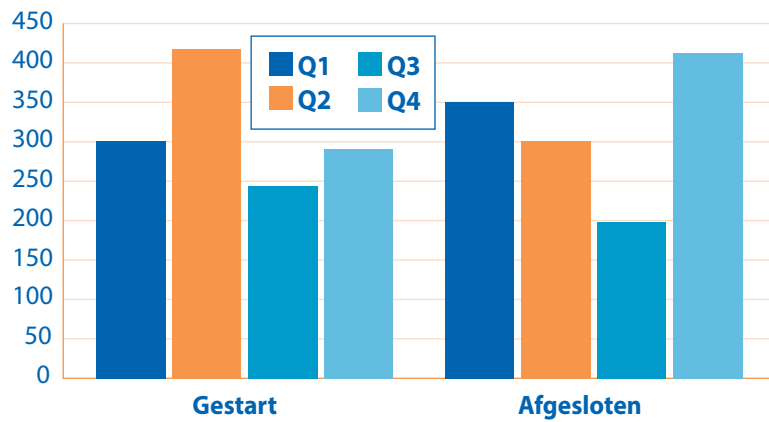
Jeugd: Specificatie caseload



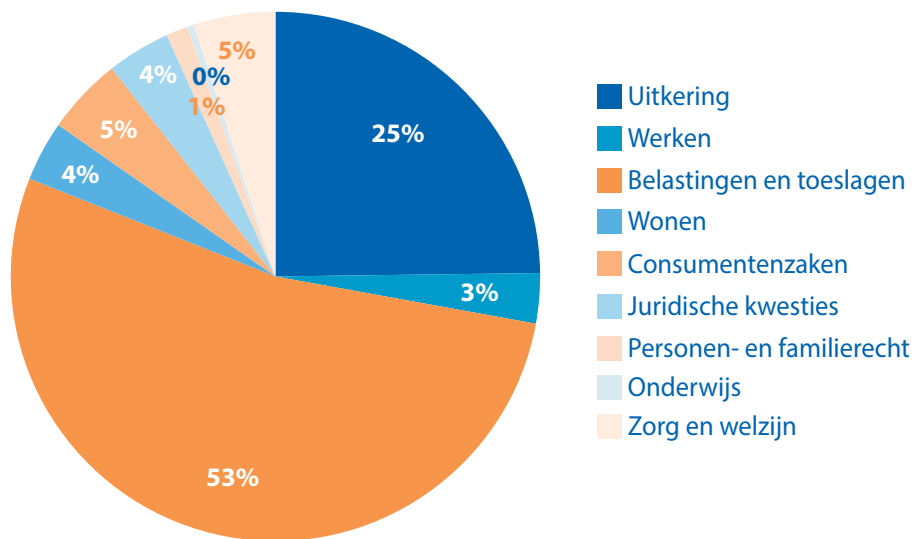
Jeugd: Gestarte fases 2024



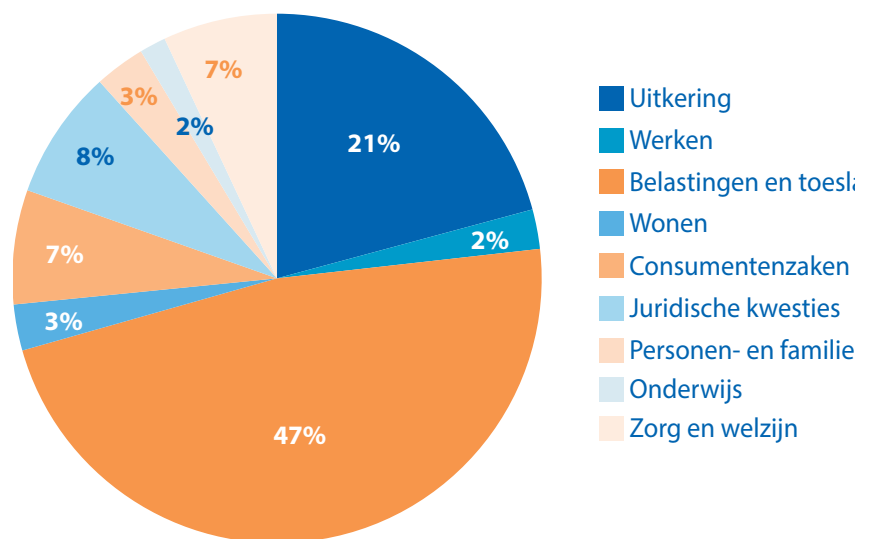
Jeugd: Problematiek



Sociaal raadslieden: Caseload



Sociaal Raadslieden: Onderwerpen



Sociaal Raadslieden: Leeftijdsopbouw

### Schuldhulpverlening

|                                   | Q1         | Q2         | Q3         | Q4         | cumulatief |
|-----------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| In behandeling uit vorige periode | 219        | 153        | 121        | 136        | nvt        |
| Gestart in deze periode           | 54         | 84         | 60         | 52         | 250        |
| In behandeling deze periode       | 273        | 237        | 181        | 188        | nvt        |
| Afgerond in deze periode          | 120        | 115        | 66         | 71         | 372        |
| <b>Mee naar volgende periode</b>  | <b>153</b> | <b>122</b> | <b>115</b> | <b>117</b> | <b>nvt</b> |

### Budgetbeheer

|                                   | Q1        | Q2        | Q3        | Q4        | cumulatief |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| In behandeling uit vorige periode | 24        | 21        | 13        | 27        | nvt        |
| Gestart in deze periode           | 4         | 4         | 19        | 4         | 31         |
| In behandeling deze periode       | 28        | 25        | 32        | 31        | nvt        |
| Afgerond in deze periode          | 7         | 12        | 4         | 5         | 28         |
| <b>Mee naar volgende periode</b>  | <b>21</b> | <b>13</b> | <b>28</b> | <b>26</b> | <b>nvt</b> |

### Financieel spreekuur

|                              | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | cumulatief |
|------------------------------|----|----|----|----|------------|
| Aantal behandelde hulpvragen | 99 | 65 | 53 | 64 | 281        |

### Vrijwilligersproject SHV

|                                   | Q1       | Q2       | Q3       | Q4       | cumulatief |
|-----------------------------------|----------|----------|----------|----------|------------|
| In behandeling uit vorige periode | 13       | 9        | 9        | 7        | nvt        |
| Gestart in deze periode           | 3        | 4        | 4        | 4        | 15         |
| In behandeling deze periode       | 16       | 13       | 13       | 11       | nvt        |
| Afgerond in deze periode          | 7        | 4        | 7        | 6        |            |
| <b>Mee naar volgende periode</b>  | <b>9</b> | <b>9</b> | <b>6</b> | <b>5</b> | <b>nvt</b> |

In Lelystad hebben 44 voorstellingen Cashflow plaatsgevonden



**Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland**

Meenthoek 10, 8224 BS Lelystad - Postbus 1034, 8200 BA Lelystad  
(0320) 21 17 00 - [mdf@mdflevoland.nl](mailto:mdf@mdflevoland.nl)

**[WWW.MDFLEVOLAND.NL](http://WWW.MDFLEVOLAND.NL)**