

# Een jaar van ontwikkelen en samenwerken

Zeewolde

Jaarverslag 2023 Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland



# Een jaar van ontwikkelen en samenwerken

Zeewolde

Jaarverslag 2023 Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland



### Coverfoto

De foto op de cover van dit jaarverslag toont een selectie van collega's van MDF op de Rede in Dronten. 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 eerste in een reeks die ons de komende jaren ook naar Zeewolde en Lelystad brengt.



# 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>Ontwikkelingen in de samenleving</b>              | <b>10</b> |
| <i>Elke inwoner telt</i>                             | 11        |
| <i>Sociaal werk</i>                                  | 12        |
| <i>FTE's in 2023</i>                                 | 15        |
| <i>Vrijwilligers ultimo 2023</i>                     | 15        |
| <b>Groepswerk</b>                                    | <b>16</b> |
| <b>Hulp- en dienstverlening</b>                      | <b>18</b> |
| <b>Ondernemingsraad</b>                              | <b>20</b> |
| <i>Eenverdienersproblematiek</i>                     | 21        |
| <b>Raad van Toezicht</b>                             | <b>22</b> |
| <i>Vroegsignalering, het vervolg</i>                 | 23        |
| <b>Productiecijfers 2023</b>                         | <b>24</b> |



# Inleiding



Voor u ligt het jaarverslag 2023 van Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland. Dit jaarverslag ziet er anders uit dan u in de afgelopen jaren van ons gewend bent. Naast verantwoordingsinformatie (productiecijfers en financieel resultaat) vindt u beduidend kortere beschrijvende teksten over onze dienstverlening. De meeste ruimte in dit jaarverslag gebruiken we voor een inkijk in de ontwikkelingen in de samenleving, de ingezette ontwikkelingen binnen MDF en de resultaten van onze dienstverlening op cliëntniveau. Op deze manier geven we de cijfers reliëf en tonen we de resultaten van ons werk.

In het verslagjaar is de eerder ingezette ontwikkeling van een nieuwe missie en visie voor MDF afgerond en zijn de ontwikkelrichtingen die eerder zijn beschreven, herbevestigd. Op grond van deze uitspraken hebben de managers in alle afdelingen nieuwe ontwikkelingen in gang gezet. Deze ontwikkelingen hebben de resultaten op peil gehouden ondanks de forse inspanning die nodig was om de organisatie financieel gezond te maken en daarmee de continuïteit van de hulpverlening te waarborgen. Om deze financiële doelen te bereiken is in de eerste helft van 2023 een aantal vacatures niet ingevuld en hebben wij het hele verslagjaar gestuurd op kostenbesparingen en inkomstenverhoging.

De financiële positie van MDF blijft kwetsbaar. Het feit dat onze inzet steeds vaker is gebaseerd op incidentele financiering (soms voor meerdere jaren), leidt tot forse risico's en onzekerheid in de bedrijfsvoering. Om de beoogde maatschappelijke effecten te kunnen bereiken is continuïteit nodig, evenals voor goed werkgeverschap in een uitdagende arbeidsmarkt. Waar wij deze continuïteit niet kunnen bieden, zullen resultaten in het leven van inwoners niet meer worden bereikt, zullen maatschappelijke doelen verder uit zicht raken en zullen medewerkers gedwongen worden elders hun werkzaamheden voort te zetten. Daar zit niet alleen een risico voor MDF, maar vooral een maatschappelijk risico, gegeven de door landelijke en lokale overheden beoogde ontwikkelingen in zorg en welzijn.

In alle drie gemeentes wordt nagedacht over de inrichting van het sociaal domein en de maatschappelijke opgave die er ligt. Daarbij is preventie een steeds belangrijker instrument, onder andere om de kosten van zorg te kunnen verminderen. In alle drie gemeentes is MDF partner in dit denken en handelen. Wij zijn immers bij uitstek van de preventie, of het nu gaat om psychosociale hulp bij echtscheiding, gezinscoaching als het in de opvoeding even lastig is of vroegsignalering om problematische schulden te voorkomen. Of al die andere vraagstukken waarmee inwoners een beroep op ons doen en waarin we onze preventieve bijdrage kunnen leveren

Het belangrijkste kapitaal van MDF zijn de kennis en kunde van de medewerkers; dat is waarmee zij burgers van onze gemeentes kunnen helpen. In de voorbeelden die in dit jaarverslag te vinden zijn, uitspraken van cliënten en verhalen van medewerkers, is steeds te lezen op welke wijze de inzet van deze kennis en kunde het verschil maakt voor inwoners die in 2023 een korte of iets langere tijd van onze dienstverlening gebruik maakten. Dat wij ook in 2023 weer een zeer ruime 8 hebben gekregen van onze cliënten, toont aan dat de winkel succesvol is opengebleven terwijl de verbouwing gaande was

Lelystad, maart 2024  
Herma Hofmeijer  
*Directeur-bestuurder*



# Ontwikkelingen binnen MDF

**MDF is volop in ontwikkeling. In 2023 hebben wij een nieuwe missie en visie ontwikkeld, kernwaardes vastgesteld en een positionering gekozen. De ontwikkelrichtingen die wij al in 2021 hadden vastgesteld, bepalen de koers van de organisatie, waaraan door managers, werkbegeleiders en medewerkers wordt gewerkt. Doel is om inwoners van de drie gemeentes steeds beter en steeds eerder op weg te helpen, preventief en zonder de regie over te nemen.**

## Vrijwilligers en stagiaires

Naast medewerkers in loondienst, werken ook ongeveer 100 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.

In het verslagjaar besteden wij expliciet aandacht aan de werving van stagiaires, 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. Deze inspanningen hebben resultaat: er stromen vier stagiaires in, in drie verschillende disciplines en binnen alle drie de standplaatsen (jeugd Lelystad en Dronten, schuldhulpverlening Lelystad en sociaal raadslieden Zeewolde).

## Per afdeling Financiële hulpverlening

De afdeling financiële hulpverlening heeft een plan gemaakt om de werkprocessen tegen het licht te houden, waar mogelijk te versnellen en waar nodig te versterken. Het eerste resultaat is een aanzienlijke bekorting van het aanmeldproces van nieuwe cliënten voor schuldhulpverlening. Daarnaast is werk gemaakt van uitstroom van het 'ijzeren bestand' aan cliënten in budgetbeheer, waardoor ruimte ontstaat voor de opname van nieuwe cliënten. In Lelystad is, op basis van de uitkomsten van het onderzoek dat is uitgevoerd in de Werkplaats Financiën, de samenwerking met IDO en Humanitas, de partners in de schuldhulpketen, sterk toegenomen. Inmiddels werken we aan de samenvoeging van de financieel spreekuren waarin de kwaliteiten van de organisaties benut worden om een zo passend mogelijk antwoord te geven op de hulpvragen van inwoners. Met de inzet van de middelen uit het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid kan tevens worden gewerkt aan versterking en verruiming van het financieel spreekuur; een vrijwilligersacademie helpt de kennis en kunde van vrijwilligers te verhogen en een avondspreekuur worden voorbereid.

In het verslagjaar is MDF gestart met de voorbereidingen om voor de coaching van cliënten in budgetbeheer in

Lelystad aan te sluiten bij de pilot van Plinkr. Plinkr biedt een methodische leerlijn aan waarmee cliënten van budgetbeheer én beschermingsbewind werken aan hun financiële basisvaardigheden. Door intensieve begeleiding door een getrainde coach wordt een cliënt klaargestoomd om zelfstandig financiën te gaan beheren.

De afdeling beschermingsbewind heeft een forse inspanning geleverd om administratieve achterstanden in te lopen. Tevens is ervoor gekozen om een nieuwe applicatie aan te schaffen om de werkzaamheden van de beschermingsbewindvoerders te ondersteunen. Implementatie hiervan vindt plaats in 2024. Tenslotte is in het verslagjaar besloten om voor cliënten uit Lelystad, Dronten en Almere aan te sluiten bij de Plinkr Hub om cliënten die uit gaan stromen uit beschermingsbewind, te ondersteunen bij het oppakken van de eigen verantwoordelijkheid voor de eigen financiën. Ook hiervan is de implementatie voorzien in 2024.

In Dronten wordt in het verslagjaar, in samenwerking met Oost Flevoland Woondiensten (OFW, de lokale woningcorporatie) en de gemeente, de Voorzieningenwijzer geïntroduceerd. Met dit instrument kunnen inwoners al in het financieel spreekuur worden geholpen om te bepalen of zij gebruik maken van alle voorzieningen waarop zij

## 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.**

-gegeven hun inkomen- recht kunnen doen gelden. Ook in Lelystad werkt MDF met de Voorzieningenwijzer.

### Sociaal Werk

In de afdeling sociaal werk is, mede als gevolg van de extra middelen voor robuuste rechtsbescherming, de inzet op sociaal raadslieden verruimd. Ook is werk gemaakt van de zichtbaarheid en toegankelijkheid van deze collega's, onder andere door een open inloopspreekuur in te richten voor belastingaangiftes en door sociaal raadslieden bij wijze van pilot toe te voegen aan de professionele ondersteuning van enkele financieel spreekuren in Lelystad. Ook het algemeen maatschappelijk werk sluit meer aan bij verschillende spreekuren, zoals het Kennisplein en het echtscheidingsspreekuur.

### Jeugd

De afdeling Jeugd is in Lelystad flink gegroeid, erop gericht om de Basis op Orde te krijgen in het primair onderwijs. Dat dit nog steeds niet voor alle scholen en leerlingen kan worden gerealiseerd is soms frustrerend, maar waar dit wel kan, worden stevige resultaten bereikt. Wel leidt dit tot een toename van trajecten bij het schoolmaatschappelijk werk en extra druk op de inzet van gezinscoach en de gezinsadviseur, die werken in gezinnen waar een meer complexe opvoedondersteuningsvraag blijkt. Ook de druk op de jeugdzorg leidt tot meer aanmeldingen bij de gezinsadviseur in het kader van afschaling en tot complexere ondersteuningsvragen bij de gezinscoach. In dergelijke situaties kunnen de collega's een belangrijke rol vervullen. Helaas beperkt de financiële ruimte de capaciteit om deze inzet te plegen. In sommige situaties zien wij dan het gezin als gevolg hiervan alsnog in -duurdere- geïndiceerde zorg terechtkomen.

Ook het aanbod van trainingen, cursussen en bijeenkomsten voor groepen kinderen en volwassenen

die met dezelfde vraagstukken kampen, heeft, mede als gevolg van het vrijmaken van een sociaal werker voor de coördinatie daarvan, een impuls gekregen in het verslagjaar. Vooral in Lelystad zijn door de collega's van het algemeen maatschappelijk werk (AMW) en Jeugd, onder andere in samenhang met het project Basis op Orde, veel meer groepen gedraaid en de resultaten spreken voor zich.

In het vierde kwartaal vindt in de afdeling sociaal werk de overstap plaats naar een nieuw registratiesysteem, genaamd Central Station. Veel aandacht wordt besteed aan een passende inrichting en aan de implementatie van dit systeem, zodat medewerkers er soepel mee leren werken en beter inzicht ontstaat in de vraagstukken waarmee inwoners hulp vragen bij MDF.

### Kwaliteit

Binnen MDF wordt cyclisch aan kwaliteit gewerkt. Met behulp van cliënt-, ketenpartners-, medewerkers- en vrijwilligerstevredenheidsonderzoek 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, waarin wij nagaan of en hoe wij de beoogde verbeteringen hebben waargemaakt. MDF voldoet in het verslagjaar aan alle keurmerken die wij voeren: HKZ, SWN, NVVK, CBM en CCV.

In het verslagjaar voeren wij een discussie over het nut en de noodzaak van deze kwaliteitskeurmerken. Voorname conclusies zijn dat MDF een goed functionerend kwaliteitsmanagementsysteem heeft maar dat er veel overlap in de keurmerken zit en dat de meest recente audits voor HKZ en SWN door de certificerende instelling te weinig nieuwe feedback opleverden.

Daarom besluiten we om een nieuwe certificerende instelling te kiezen. Deze nieuwe partner zal vanaf 2024 een gecombineerde audit uitvoeren op basis van zowel het SWN- als NVVK-kader. Voor de NVVK-audit wordt het nieuwe en uitgebreidere kwaliteitskader gehanteerd. Omdat beide kaders hun basis vinden in de systematiek die ook de basis vormt van de HKZ-audit, kiezen wij ervoor te stoppen met de HKZ. De audits van de afdeling beschermingsbewind door CBM worden voortgezet, evenals de certificering door CCV van de buurtbemiddeling in Dronten. ■

# Ontwikkelingen in de samenleving

**Na een aantal bijzondere jaren als gevolg van de wereldwijde Covid-19 pandemie is 2023 het jaar waarin de samenleving terug naar normaal gaat. Helemaal terug naar vóór 2020 gaan we niet meer, maar de tijd van mondkapjes en staatssteun om sectoren en bedrijven overeind te houden is voorbij. Niet voorbij, want van een andere orde, zijn woningnood, inflatie (al zwakt deze wel iets af) en de gevolgen van de oorlog in Oekraïne.**

## Maatschappelijke ontwikkelingen

Ook in 2023 werken deze maatschappelijke ontwikkelingen door in het leven van alledag bij inwoners van onze gemeentes. De inflatie zwakt wel iets af, maar wordt nog steeds door grote groepen inwoners gevoeld in een slinkende koopkracht. De woningnood zet relaties in huishoudens (tussen partners, tussen ouders en kinderen) onder druk. Helaas kan MDF geen woningen organiseren, maar wel kunnen we mensen helpen door hen te leren met elkaar in deze situatie om te gaan. De wachttijden voor de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en Jeugdzorg en de woningnood leiden tot complexere casuïstiek in het algemeen maatschappelijk werk en in de afdeling Jeugd, en tot de vraag om overbruggingszorg, in afwachting van de start van geïndiceerde zorgtrajecten. Ook wordt, met name in Dronten, steeds vaker een beroep gedaan op de medewerkers van het algemeen maatschappelijk werk om op te treden als regiehouder voor dergelijke complexe casuïstiek.

In Lelystad roept de gemeente een Noodfonds in het leven voor inwoners die nèt geen gebruik kunnen maken van de energietoelagen, om hen te ondersteunen met een eenmalig bedrag om de energierekening te kunnen betalen. IDO Lelystad en MDF voeren deze regeling in gezamenlijkheid uit met de inzet van extra spreekuren.

Ook de hulp aan gedupeerden van de Kinderopvang-toeslag is in het verslagjaar doorgezet. In opdracht van de drie gemeentes staat MDF deze mensen bij. Mensen worden begeleid bij hun wens hun leven weer op de rit te krijgen. Naast financiële hulp om schulden af te lossen en noodzakelijke aanschaffingen te doen, is er ook aandacht voor de psychosociale effecten van hun ervaringen met een wantrouwende overheid en de druk die deze ervaringen leggen op hun relaties en de opvoeding van hun kinderen.

MDF voert de financiële ontzorging van statushouders in Dronten en Lelystad uit op basis van de Wet Inburgering 2022. In het verslagjaar wordt in overleg met beide gemeentes gezocht naar de meest effectieve en efficiënte manier om deze taak te verrichten. De wet vraagt een zeer beperkte inzet, uitsluitend gericht op doorbetaling van de vaste lasten in het eerste halfjaar dat zij in de gemeente wonen. Terwijl duidelijk is dat met name de introductie van deze nieuwe inwoners in het financieel systeem in Nederland de meest duurzame effecten teweeg zal brengen, is daarvoor nauwelijks financiering beschikbaar.

In Dronten hebben wij in samenwerking met de gemeente een poging gedaan om daar wel vorm aan te geven, maar moesten we samen constateren dat dit (nog) niet goed kan

worden waargemaakt. Het effect van de beperkte opdracht in de wet is dat deze groep steeds meer vertegenwoordigd is in het cliëntenbestand van de financieel spreekuren en de sociaal raadslieden. Doordat er al vroeg wel contact is rond het doorbetalen van vaste lasten, weet men deze hulp te vinden. Beter zou het zijn als wij mensen veel beter kunnen toerusten om ook aan de formele en financiële werkelijkheid in Nederland te laten deelnemen, zodat zij deze hulp minder of niet nodig hebben.

## Sociaal Domein en IZA

In alle drie de gemeentes wordt hard gewerkt aan versterking van de samenhang in het Sociaal Domein. In Lelystad via de Maatschappelijke Agenda in samenwerking met partners en burgers en via de inzet op herijking van het Sociaal Wijkteam, in Zeewolde in de ontwikkeling van de Nota Sociaal Domein, die in samenwerking met de partnergemeentes Harderwijk en Ermelo, en samenwerkingspartners en burgers, tot stand kwam en in Dronten met hulp van BMC in een onderzoek naar de gewenste en feitelijke (subsidie-) relatie tussen de gemeente en haar sociale partners, als voorwerk richting een Nota Sociaal Domein in 2024.

In Zeewolde wordt tevens al een eerste stap gezet in de ontwikkeling van een brede toegang tot het Sociaal

# Elke inwoner telt



**Op een rustige plek in Flevoland woonde meneer Derksen. Meneer Derksen woonde alleen in een bescheiden huis in het midden van het dorp. Hij was de afgelopen jaren wat meer teruggetrokken en had weinig contact met de buitenwereld.**

Op een dag kwam er op het kantoor van MDF een melding binnen van meneer Derksen. Hij zat in de problemen en zocht uit zichzelf hulp. Het was al een keer eerder voorgekomen dat hij hulp had ingeschakeld via de organisatie, maar hij verdween kort daarna uit beeld.

Een van de dingen waar meneer Derksen vaker moeilijkheden mee had was het betalen van de huur. Helaas had hij daardoor ook al meerdere malen te maken gekregen met een huurachterstand. Vanuit onze een van onze samenwerkingspartners kregen wij een melding binnen dat er een betalingsachterstand was waardoor meneer Derksen op de lijst kwam voor de vroeg signalering. Hij leek niet in staat te zijn om zijn financiële zaken op orde te krijgen. Samen met de medewerker van MDF kwam meneer Derksen tot het besluit dat beschermingsbewind een goede manier voor hem zou zijn om zijn financiële zaken weer op orde te krijgen. Nadat alles was besproken verdween meneer Derksen weer uit beeld. Daardoor kon bewindvoering voor meneer helaas niet worden opgestart.

Toch zetten de medewerkers alles op alles, om meneer Derksen alsnog te kunnen helpen. Dit doen zij door

gesprekken aan te gaan met schuldeisers om er voor te zorgen dat meneer Derksen niet verder in de schulden raakt, zonder dat hij zelf aanwezig is. Maar ook bezoeken zij dagelijks zijn huis, in de hoop dat hij de deur opendoet. Ze weten dat achter elk stil persoon een verhaal schuilt en dat meneer Derksen misschien wel meer hulp nodig heeft dan dat hij durfde toe te geven. Helaas mocht dit niet baten en bleef de deur gesloten.

Het is een normale dinsdagochtend en een collega van MDF staat in haar kantoor en kijkt naar buiten. Tot haar verbazing ziet zij meneer Derksen lopen. De medewerker laat alles waar zij op dat moment mee bezig is liggen en sprint naar buiten. *'Meneer Derksen! Wij proberen al een tijdje contact met u te krijgen. Wat fijn dat ik u hier tref!'* Dit is het moment dat meneer Derksen zich realiseert dat hij er niet meer onderuit kan. *'Oké, nou hier ben ik dan'* zegt hij heel verdrietig.

De MDF medewerker twijfelt geen seconde en neemt meneer mee naar het kantoor. Waar zij contact opneemt met maatschappelijk werk zodat hij meteen de hulp krijgt die hij nodig heeft. De maatschappelijk werker weet hem zo op zijn gemak te stellen dat hij heel veel informatie krijgt over zijn situatie. Meneer Derksen blijkt keer op keer tegenslagen te hebben ervaren in zijn leven, waardoor hij het allemaal niet meer ziet zitten en het hem zelf niet lukt om uit de financiële problemen te blijven. Meneer voelde zich zo fijn, begrepen en gehoord tijdens dit gesprek dat hij alle afspraken daarna

aanwezig is geweest en heel veel heeft gedeeld met de MDF medewerkers over zijn situatie. Dankzij de hulp van MDF ziet meneer Derksen het leven weer zitten en wordt hij niet uit zijn woning geplaatst.

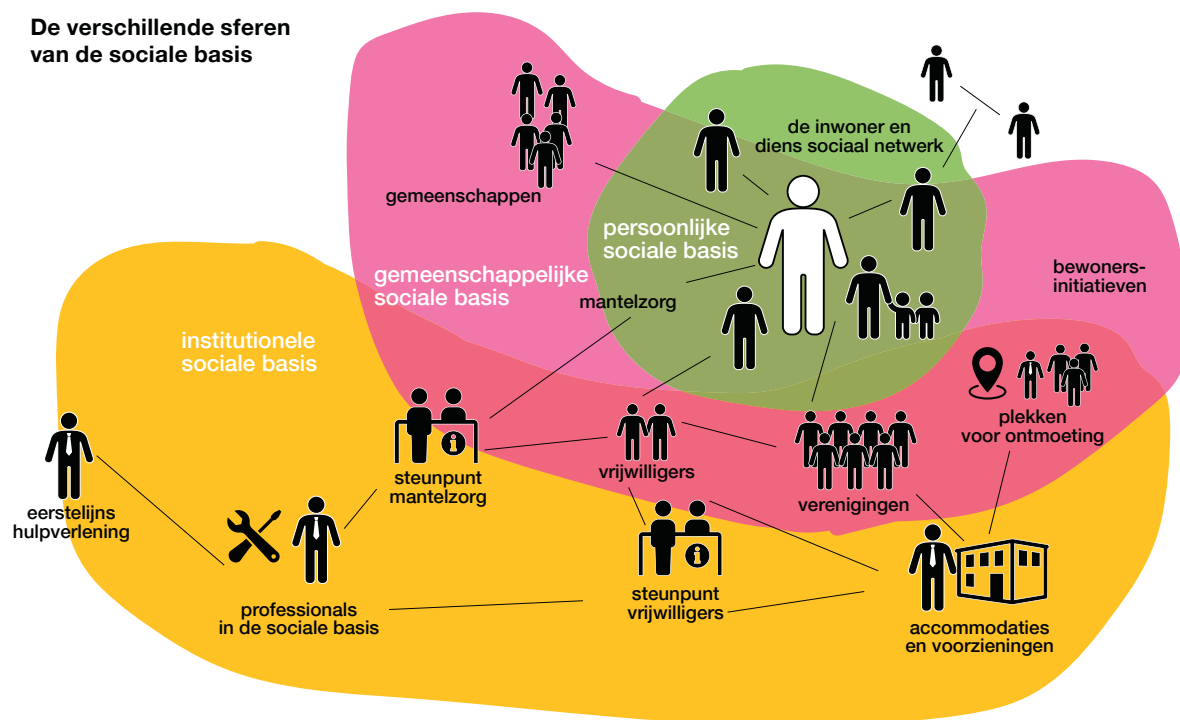
Het team van MDF heeft al hun krachten gebundeld en laten zien dat zij geen grenzen kennen, zelfs als de persoon die moet worden geholpen zelf niet altijd in beeld is. Verandering begint met het tonen van mededogen en begrip voor degenen die het nodig hebben. ■

# Sociaal werk

Sociaal werk is een laagdrempelige basisvoorziening in de buurt, die inzet op het versterken van de sociale en mentale veerkracht van bewoners en buurten. Dit heeft een preventieve uitwerking op de gezondheid. Sociaal werk helpt bewoners bij het aanpakken van problemen op alle levensgebieden, zodat ze (weer) sociaal kunnen functioneren en naar vermogen kunnen deelnemen aan de maatschappij. Vanuit laagdrempelige ontmoetingsplekken versterkt sociaal werk zo bewoners, buurten en gemeenschappen.

Mensen zijn sociale wezens. Maar je zomaar aansluiten bij een groep valt niet altijd mee. Een sociaal netwerk is echter cruciaal voor je functioneren, ouder worden, opgroeien of inburgeren en 'omzien naar elkaar'. Sociaal maakt gezond. Buurtnetwerken ontstaan echter niet vanzelf. Daar is een duurzame sociale infrastructuur voor nodig.

## De verschillende sferen van de sociale basis



Bron: Britt, A. et al. (2023). Leren, sturen en verantwoorden in de sociale basis. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut/ Movisie. <https://www.verwey-jonker.nl/publicatie/leren-sturen-en-verantwoorden-in-de-sociale-basis/>

De inwoner en diens **persoonlijk** (hopelijk steunend) netwerk. Inwoners kunnen een (hulp) vraag hebben, maar ook ideeën/ initiatieven. Soms word je mantelzorger voor een naaste. Dit overkomt je en doe je op basis van jouw persoonlijke relatie met diegene.

Inwoners maken deel uit van **gemeenschappen**, in allerlei vormen. Inwoners worden lid van formele netwerken (zoals verenigingen, clubs) en nemen deel aan informele verbanden (zonder formele status). Inwoners zetten zich zowel incidenteel als structureel vrijwillig in (zowel via georganiseerd vrijwilligerswerk als ongeorganiseerd). Vaak gebruiken deze verbanden ruimtes om samen te komen.

Inwoners maken gebruik van accommodaties (bijvoorbeeld buurthuizen, bibliotheken en verenigingsgebouwen) om samen te komen. De **institutionele sociale basis** bestaat verder uit collectieve voorzieningen (vrijwilligerssteunpunten, mantelzorg-ondersteuning, etc.) en betaalde krachten (sociaal werkers zoals opbouwwerkers, jeugd- en jongerenwerk).

Domein, waarin een prominente rol is weggelegd voor het vraaghuis. Ook de fysieke omgeving voor het sociaal domein is in Zeewolde in ontwikkeling, een ontwikkeling waarbij MDF actief participeert.

In Lelystad is in 2023 het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid geconcretiseerd. Dit programma beoogt in Lelystad Oost een duurzame ontwikkeling tot stand te brengen waarin de leefbaarheid en veiligheid worden versterkt door interventies in ruimtelijke en sociale infrastructuur in deze oudste wijken van Lelystad. MDF participeert stevig in dit programma, niet alleen in het thema Armoede en Schulden, waarvoor MDF mede namens de partners IDO Lelystad en Humanitas Thuisadministratie de penvoerder is, maar ook breder in de verschillende andere domeinen (Jonge kind, Weerbaarheid en Veiligheid) en is uitgenodigd deel uit te maken van de gebiedstafel Samen Lelystad Oost.

Ook in Lelystad werkt MDF samen met MEE Samen, Welzijn Lelystad en de gemeente aan het herijken van het Sociaal Wijkteam. De opdracht is om vanuit een gedeelde visie te komen tot een nieuwe opdrachtformulering en de daarbij behorende organisatiestructuur. Zowel op bestuurlijk- als op management- en medewerkersniveau wordt inbreng geleverd om te komen tot bruikbare en toekomstbestendige afspraken die ten goede komen aan de inwoners van Lelystad.

De uitwerking van het Integraal Zorgakkoord (IZA) vraagt aandacht in de regio. Het IZA beoogt, om de stijgende zorgkosten en personeelskrapte in de zorg te dempen, een transformatie tot stand te brengen van zorg naar welzijn, van ziekte naar gezondheid en van curatie naar preventie. Op basis van het IZA is in alle regio's in Nederland een Regiobeeld ontwikkeld. Dit proces wordt gestuurd door de samenwerkende gemeentes en de zorgverzekeraar Zilveren Kruis. MDF brengt samen met

alle welzijnspartners binnen de regio Flevoland (Zeewolde valt daar helaas inmiddels buiten) de propositie van het sociaal werk in in het gesprek over het Regioplan. In 2024 staat het Uitvoeringsplan regionaal op de agenda, maar inmiddels worden als gevolg van de verbindingen die zijn gelegd rond dit thema, vooral projecten ontwikkeld op lokaal en subregionaal niveau. MDF is samen met Welzijn Lelystad namens de samenwerkende sociaal werkorganisaties aangesloten bij de Verbindende Coalitie, het regionale platform voor het IZA in Flevoland.

Kern van de genoemde ontwikkelingen is de wens van overheden om inwoners die tijdelijk op één of meerdere levensgebieden hulp nodig hebben, zo snel mogelijk te vinden en te helpen, om te voorkomen dat zij op grond van sociale, financiële of psychosociale vraagstukken in de zorg terecht komen. De beweging “naar de voorkant” is breed en uitgesproken. In die voorkant staat MDF samen met haar partners klaar om deze beweging op te pakken, omdat dit precies de kern is van het werk dat we al doen. Mede om deze reden is het belangrijk als organisatie ook intern in beweging te zijn; de vraag groeit en verandert, ons aanbod zal moeten meebewegen.

Vooralsnog verwachten wij dat deze beweging vooral leidt tot groei in de vraag naar onze hulpverlening, zowel kwantitatief als kwalitatief, omdat met deze beweging ook de complexiteit van de problematiek die hulpverleners in hun werk tegenkomen, zal toenemen. Ondertussen is er nog geen zicht op (structurele) financiering waarop groei in het aanbod kan worden gerealiseerd.

Ook in het verslagjaar is de druk op de hulp- en dienstverlening van MDF al zo groot dat er voor diverse diensten (algemeen maatschappelijk werk, schoolmaatschappelijk werk, gezinscoaches, gezinsadviseurs en sociaal raadslieden) wachttijden

ontstaan. Om deze niet te laten uitgroeien tot wachtlijsten, werken wij aan steeds efficiëntere werkprocessen. De verschraving die dat met zich meebrengt in de hulp die wij kunnen bieden, stelt daar echter ook een grens aan; de aandacht voor de mens achter de hulpvraag dreigt tot onder een aanvaardbaar minimum te dalen, en dan spannen we het paard achter de wagen. Deze aandacht is immers belangrijk voor inwoners met hulpvragen en voor de mate waarin de hulp die wij bieden, tot duurzame verbetering van de levenskwaliteit van de cliënt leidt. Die grens naderen wij rap.

Een ander effect van de verschillende genoemde projecten en processen, is dat een steeds groter deel van de omzet van MDF wordt gefinancierd uit incidentele middelen (Robuuste rechtsbescherming, SPUK-middelen, Basis op Orde bijvoorbeeld) terwijl de dienstverlening die daarmee wordt uitgevoerd continuïteit vraagt om maatschappelijk effect te sorteren. Niet alleen is dit -in combinatie met een krappere wordende arbeidsmarkt- voor de bedrijfsvoering van MDF in toenemende mate problematisch, vooral leidt dit niet tot stabiele inzet van hulp- en dienstverlening waarop inwoners van de betrokken gemeentes structureel kunnen rekenen. De vooruitschaduw van het “ravijnjaar” 2026 versterkt het inzicht in het risico dat juist de niet-wettelijk-geregelde hulpverlening kwetsbaar is voor wegbezuinigen. Terwijl deze hulpverlening bij uitstek bijdraagt aan de doelstellingen van de grote beweging van IZA en Nationaal Programma: preventief, laagdrempelig, nabij, gericht op normalisatie en op het voorkomen van overmatig gebruik van zorg door de kwetsbaarste inwoners.

### **Samenwerken in het ecosysteem**

MDF participeert actief in de eerdergenoemde ontwikkelingen, evenals in andere relevante samen-

werkingsverbanden. Uitgangspunt daarbij is dat wij vanuit onze hulp- en dienstverlening veel te bieden hebben aan inwoners van onze gemeentes, maar niet alles zelf kunnen oplossen. Het netwerk dat in het sociaal domein binnen de gemeentes bestaat, met daarbinnen als meest verwante partners de Welzijnsorganisaties en de partners in de schuldhulpketen, is cruciaal om inwoners met hulpvragen te bieden wat zij nodig hebben. MDF werkt vanuit de eigen kracht en het vertrouwen in de ander (cliënten, naasten, professionele partners) samen aan de levenskwaliteit van inwoners. Wij zijn ervan overtuigd dat alleen zó ons werk kan aansluiten bij de behoefte. Inmiddels zien wij ook de effecten van dit partnerschap in het sociaal domein: de lijnen zijn kort, er wordt in concrete casuïstiek meer samengewerkt in plaats van over te dragen, waar mogelijk wordt methodiek gedeeld (bijvoorbeeld GIZ-methodiek voor het gesprek met ouders om de zorgbehoefte te bepalen in Lelystad) en er wordt gezamenlijk aanbod ontwikkeld (groepsggericht aanbod voor jongeren in samenwerking met Welzijn Zeewolde, Basis op Orde in het primair onderwijs en waar nodig gezinnen, in samenwerking met het samenwerkingsverband PO, de GGD en MEE Samen in Lelystad).

Dat MDF in alle drie de gemeentes functioneert binnen het ecosysteem dat Sociaal Domein heet, en dat steeds meer de samenwerking wordt gezocht door partners en door MDF zelf, leidt ertoe dat steeds vaker medewerkers van MDF worden uitgenodigd voor workshops en overleggen die de samenwerking in het netwerk versterken. Omdat dit -als we op alle uitnodigingen ingaan- erg veel tijd vraagt, die ten koste gaat van het daadwerkelijk bieden van hulp, is het nodig scherp te selecteren welke uitnodigingen relevant zijn en welke minder. De wens om actief te participeren in het netwerk is groot, de ruimte om dit daadwerkelijk te doen is helaas zeer beperkt.

### Specifieke ontwikkelingen per gemeente

In Zeewolde is het project Opgroeien in een Kansrijke Omgeving (OKO) gestart. De collega's Jeugd van MDF participeren in deze ontwikkeling.

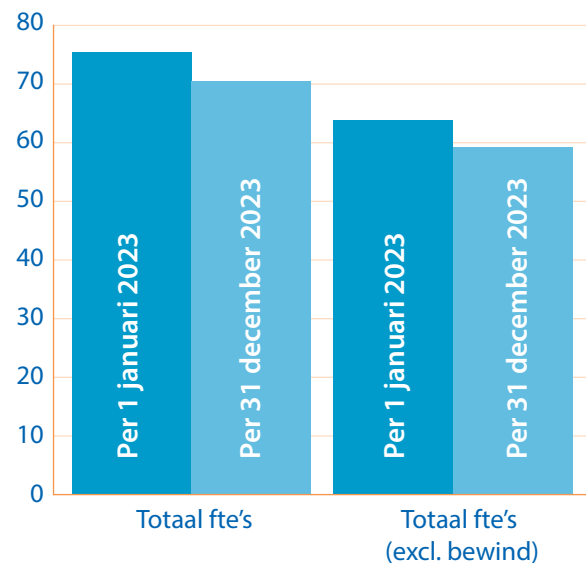
In Zeewolde wordt in alle scholen voor primair onderwijs driemaal per jaar een multidisciplinair overleg gevoerd waarbij onder andere de schoolmaatschappelijk werker of gezinscoach aansluit.

In Dronten wordt de training Piep zei de Muis geïntroduceerd. Deze training voor kinderen is één keer uitgevoerd en de werving voor een tweede ronde is gestart.

In Lelystad worden geen nieuwe leerlingen meer geplaatst op de scholen voor Speciaal Onderwijs omdat daar geen ruimte meer is. Daardoor blijven kinderen die daar wel baat bij zouden hebben, in het regulier primair onderwijs. Dit vraagt extra aandacht van het schoolmaatschappelijk werk en de gezinscoaches.

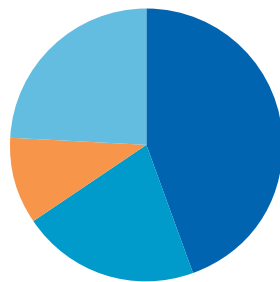
In Lelystad wordt extra gezinscoaching ingezet vanuit het project Aanpakker, gericht op gezinnen met complexe meervoudige problematiek.

In Zeewolde en Lelystad is MDF met het algemeen maatschappelijk werk lokaal betrokken bij Een tegen Eenzaamheid. ■

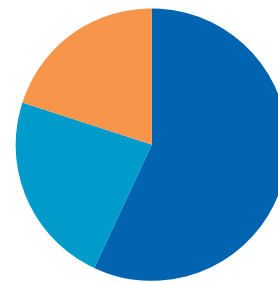


#### FTE's in 2023

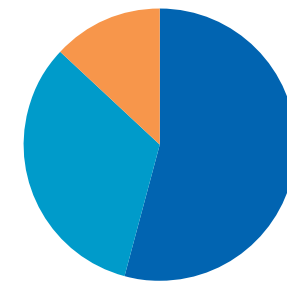
|                                       | Lelystad    | Dronten     | Zeewolde   | algemeen    |
|---------------------------------------|-------------|-------------|------------|-------------|
| Sociaal werk <sup>1</sup>             | 20,9        | 8,4         | 4,8        | -           |
| Financiële hulpverlening <sup>2</sup> | 10,6        | 6,4         | 2,5        | -           |
| Ondersteuning en management           | -           | -           | -          | 5,7         |
| Beschermingsbewind                    | -           | -           | -          | 11,2        |
| <b>Totaal</b>                         | <b>31,5</b> | <b>14,8</b> | <b>7,3</b> | <b>16,9</b> |



Verdeling fte's per locatie



Verdeling sociaal werk per locatie

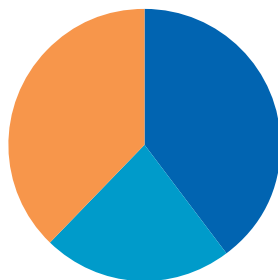


Verdeling financiële hulpverlening per locatie

■ Lelystad ■ Dronten ■ Zeewolde ■ Algemeen

<sup>1</sup> Sociaal werk bestaat uit: algemeen maatschappelijk werk, schoolmaatschappelijk werk, sociaal raadslieden, gezinscoaching, gezinsadviesing, 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, voorzieningenwijzer en beschermingsbewind



Verdeling vrijwilligers per locatie

#### Vrijwilligers ultimo 2023

|                      | Lelystad  | Dronten   | Zeewolde  |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|
| Financieel spreekuur | 28        | -         | 15        |
| Geldzaken            | 9         | 11        | -         |
| Buurtbemiddeling     | -         | 10        | 9         |
| Vraaghuis            | -         | -         | 11        |
| <b>Totaal</b>        | <b>37</b> | <b>21</b> | <b>35</b> |

■ Lelystad ■ Dronten ■ Zeewolde

# Groepswerk

Het afgelopen jaar heeft MDF succesvolle trainingen gedraaid voor kinderen en volwassenen. De trainingen leveren een waardevolle bijdrage aan het welzijn en de ontwikkeling van individuen. De bijeenkomsten zijn enthousiast ontvangen en met succes afgerond door de deelnemers. Je bibbers de baas, Dit ben ik en de assertiviteitstraining zijn drie succesvolle trainingen die doorlopend vol zitten in zowel de ochtend als in de avond.

*Ik mag mijzelf zijn!*

*Ik ben minder gespannen als ik een spreekbeurt moet geven. Ik raak niet meer in paniek van fouten.*

*Ik gebruik nu helpende gedachten. Ik kan mezelf sterk denken.*

*Ik kan beter ontspannen. Ik heb meer zelfvertrouwen. Ik durf nu wat meer spannende situaties aan te gaan, zonder bang te zijn om het verkeerd te doen. Fijn om te merken dat ik niet de enige ben!*

## **Je bibbers de baas**

In de training de baas leren kinderen hoe zij dapperder kunnen worden, minder piekeren en meer ontspannen zijn. De focus binnen deze bijeenkomst ligt met name op leren omgaan met faalangst. Er wordt spelenderwijs geleerd dat gedachten en gevoelens met elkaar te maken hebben en hoe zij hun angsten moeten aanpakken. Maar ook het herkennen van lichaamsseintjes en hoe je voor jezelf kunt opkomen zijn belangrijke aspecten uit de training.

*Ik zie mijn kind weer met plezier*

*naar school gaan. Ik zie mijn kind zichzelf geruststellen in spannende situaties. Mijn kind is weer vrolijk. Ik zie dat mijn kind uitdagers gebruikt. Ik zie dat mijn kind positiever is. Ik geef zelf nu meer complimenten over het proces ipv alleen op het resultaat. Ik weet dat ik zelf het voorbeeld ben voor mijn kind. Ik luister meer actief naar mijn kind in plaats van gelijk met oplossingen te komen. Ik heb meer vertrouwen in mijn kind en straal dit uit.*

*Mijn kind kwam elke week blij uit de training.*



### Dit ben ik

In de training leren kinderen sociale vaardigheden, waardoor ze zich prettiger en zekerder gaan voelen. Ze leren voor zichzelf op te komen en beter met andere kinderen om te gaan. Het doel van deze training is het vergroten van de sociale vaardigheden. Maar ook is er aandacht voor de ouders en zijn er speciale ouderbijeenkomsten waarin de ouders leren om hun kinderen in de thuissituatie te ondersteunen bij de aangeleerde vaardigheden.

*Ik heb meer regie gekregen in mijn leven. Er is meer balans tussen mij en de ander. Ik kan beter communiceren, ik geef meer mijn grenzen aan en ik zit lekker in mijn vel. Op het werk verloopt het weer beter. Thuis is meer rust in huis. Ik heb veel tools gekregen waardoor ik weet welke boodschappen ik zowel met mijn houding als mijn woorden kan geven, waardoor ik mij serieuzer genomen voel door anderen. Er wordt meer rekening met mij gehouden, omdat ik mij duidelijker uitspreek. Ik kon volledig mijzelf zijn in de groep, fijn!*

*Ik durf meer te zeggen wat ik wel en niet wil. Ik sta nu zo sterk als een boom. Ik snap nu de naam van de training, want 'dit ben ik!' en ik ben goed zoals ik ben. Ik laat mezelf nu meer horen in de klas. Ik steek vaker mijn vinger op. Ik reageer rustiger i.p.v. gelijk boos te worden. Ik vraag meer om hulp. Ik merk dat ik ook anders mag zijn, ik ben ik en er is er maar 1 van.*

*Ik zie dat mijn kind meer zelfvertrouwen heeft. Ik zie dat mijn kind meer doet wat hij wil ipv wat zijn vriendjes willen of verwachten. Ik zie dat mijn kind lekkerder in zijn vel zit. Ik heb ontdekt dat ik zelf ook een groot aandeel heb in het welzijn van mijn kind; ik sluit meer aan bij wat hij nodig heeft. Mijn kind gaat weer met plezier naar school. Mijn kind is van een jongentje uitgegroeid tot een echte vent!*

### Assertiviteitstraining

De assertiviteitstraining is een training voor volwassenen en richt zich op het stellen van persoonlijke doelen en meer voor jezelf leren opkomen zodat de deelnemers met meer zelfvertrouwen situaties aan durven te gaan. Leren omgaan met kritiek en boosheid, maar ook nee leren zeggen zijn belangrijke onderdelen die worden behandeld tijdens de training.

# 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. Mensen kunnen zich zelfstandig aanmelden of verwezen worden. Ook werken de algemeen maatschappelijk werkers outreachend en kunnen cliënten actief benaderen tot er contact gelegd is. De doelgroep bestaat in dat geval uit kwetsbare burgers, zoals mensen met financiële problemen, gezinnen met huiselijk geweld en geïsoleerd levende mensen.

### ■ Groepswork

Groepswork is een vorm van maatschappelijk werk, waarbij mensen in een vergelijkbare situatie met elkaar tijdens een training of cursus, aan hun problemen werken. In Lelystad is de vraag naar de *assertiviteitstraining* en de groep *'sterker in je schoenen'* groot waardoor deze doorlopend aangeboden worden. Ook draait de cursus *'een puber in huis'*. In Dronten en Zeewolde worden op meer incidentele basis groepen gedraaid.

## Jeugdhulpverlening

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

### ■ Groepswork

Het groepswork voor kinderen loopt naar wens. Hier is veel vraag naar. In het verslagjaar worden de sociale vaardigheidstraining *'dit ben ik'*, de faalangsttraining

*'je bibbers de baas'* en de groep voor kinderen van gescheiden ouders *'twee huizen'* geregeld aangeboden. In Dronten is gestart met de training *'Piep zei de muis'*.

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

## Schuldhelpverlening

De afdeling *schuldhelpverlening* 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 en VoorzieningenWijzer

In de *vroegsignalering* leggen we contact met inwoners die bij een of meer van de aangesloten vaste-lastenpartners een betalingsachterstand hebben, om hulp te bieden in een vroeg stadium, waardoor de betalingsachterstand niet hoeft op te lopen tot een (problematische) schuld. Met behulp van de *VoorzieningenWijzer* (in Lelystad en Dronten) helpen we mensen om vast te stellen of ze overal gebruik van maken waar ze recht op hebben.

### ■ Budgetbeheer

*Budgetbeheer* is een tijdelijke ondersteuning voor mensen met een schuldregeling. Komen zij (nog) niet in aanmerking voor een schuldenregeling en is er wel behoefte aan begeleiding dan is er *budgetbeheer-op-maat* (in Lelystad).

### ■ Het jongerenproject

Bij het *jongerenproject* bespreken jongeren hun vragen over geldzaken met een eigen contactpersoon.

### ■ 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 is een samenwerking van MDF, Welzijn Lelystad, IDO en Humanitas.

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

*Money Talks* is het financieel spreekuur voor jongeren in

het MBO-college. Zij kunnen daar terecht met vragen over geldzaken, formuleren of digitale regelzaken.

#### ■ **Cashflow**

Dit jaar vinden er weer voorstellingen van *Cashflow* plaats. Een interactieve theatervoorstelling over jongeren en geldproblemen.

#### **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

**Afgelopen jaar was voor de OR een interessant en druk jaar. MDF is volop in beweging, protocollen worden geactualiseerd, werkprocessen worden aangepast, ICT-systemen worden verbeterd. Vacatures zijn een deel van het jaar niet ingevuld om uit de rode cijfers te komen. Dit alles betekent dat er van medewerkers veel is verwacht aan flexibiliteit en inzet. OR heeft geprobeerd de druk voor medewerkers binnen de perken te houden door zorgen hierover te uiten en waar nodig op de rem te trappen.**

## Arbo

In 2023 is ook een start gemaakt met het evalueren van de RI&E. RI&E is de afkorting voor risico-inventarisatie en -evaluatie. Een RI&E beschrijft de bestaande risico's in de arbeidsomstandigheden en de maatregelen die de organisatie neemt om deze risico's te beperken. De huidige RI&E's zijn dermate verouderd dat na een visie dag besloten is om deze opnieuw op te stellen. Er is een Arbo-werkgroep geformeerd om dit proces te doorlopen en te komen tot actuele RI&E's.

Het komende jaar zal dit ook een belangrijk onderwerp zijn voor de OR. Vanuit de RI&E worden plannen van aanpak opgesteld. Het is één van de taken van de OR om goedkeuring te geven op deze plannen en zicht te houden op de uitvoering hiervan. De zorg voor een gezonde en veilige werkomgeving voor medewerkers en vrijwilligers heeft voor de OR prioriteit.

## Communicatie

Eén van de speerpunten van de OR voor 2023 was om de communicatie met de medewerkers te vergroten. Door middel van de nieuwsbrieven en enquêtes is hier invulling aangegeven. Ook merken we dat steeds vaker medewerkers de mail van de OR gebruiken voor vragen of

signalen. Dat is mooie ontwikkeling waar wij blij mee zijn! De samenwerking met bestuurder verloopt prettig en OR voelt zich gewaardeerd als gesprekspartner. Het is fijn om te merken dat bestuurder de OR meteen vanaf de start meeneemt in processen waardoor de OR ook vanaf het begin mee kan denken en invloed kan uitoefenen.

De OR vergadert altijd alleen met bestuurder. Omdat de OR het ook belangrijk vindt om de leden van het MT te spreken wordt jaarlijks een informeel overleg gehouden. Dit overleg wordt gebruikt om informeel met elkaar te praten hoe iedereen erbij zit, worden meningen gedeeld, stellingen besproken en vooral ook begrip voor elkaars positie gekweekt.

Daarnaast heeft de OR ook twee keer per jaar een gesprek met twee afgevaardigden van de Raad van Toezicht. Bestuurder is hier gedeeltelijk niet bij aanwezig. Dit gesprek wordt gebruikt om elkaars visie te horen over MDF en vooral ook waar kansen en zorgen liggen. Voor de leden van de Raad van Toezicht is het fijn om te horen wat alle ontwikkelingen te weeg brengen op de werkvloer.

In juni is een bijeenkomst geweest met de volledige Raad

van Toezicht, het MT en de OR. Alle managers hebben de stand van zaken binnen hun afdeling toegelicht. We hebben een terugblik gehad over de eerste periode in 2023, maar ook vooruitgekeken naar de ontwikkelingen en nieuwe kansen.

## Advies- en instemmingsverzoeken

Op de volgende onderwerpen heeft OR in 2023 advies uitgebracht of instemming verleend:

- Advies op het organogram.
- Advies op de visie voor huisvesting voor MDF. OR heeft bestuurder geadviseerd een enquête onder de medewerkers te houden om zo de verhuizing van Meenthoek 9 naar Meenthoek 10 te evalueren en de uitkomsten mee te nemen in de visie voor huisvesting voor de toekomst.
- Instemming op beleid voor de ontwikkelgesprekken
- Instemming op het scholingsbeleid. Bestuurder heeft in het meerjarenbeleid besloten dat er meer geld moet worden vrijgemaakt voor scholing en dat het beter geregeld moet gaan worden. Het voornaamste kapitaal van MDF zijn de medewerkers en de kennis en vaardigheden die zij bezitten.
- Instemming op het interne fraude protocol

Daarnaast wilde de OR de vrijwilligers van MDF meer podium geven. Een kleine stap is gemaakt door de vrijwilligersvergoeding omhoog te krijgen naar EUR 15,- per maand en door de dag van de vrijwilliger op te laten nemen in de begroting, zodat de vrijwilligers deze dag extra in het zonnetje kunnen worden gezet.

### Loopbaanbudget

De OR is op dit moment bezig met het behandelen van het verzoek op instemming op het gewijzigde beleid op het gebruik van het Loopbaanbudget. In grote lijnen komt het erop neer dat het MT wil dat besteding van het loopbaanbudget gericht is op de ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid van de medewerker. Afgesproken is dat jaarlijks tijdens het ontwikkelgesprek de individuele inzet van het LBB besproken gaat worden met de leidinggevende. Het loopbaanbudget kan niet los gezien worden van het ontwikkelgesprek en het interne scholingsbeleid.

De OR heeft een enquête gehouden onder de medewerkers en gebruikt dit als input in de onderhandelingen met bestuurder.

De OR,  
Erna Geluk (voorzitter)  
Gisela van der Ploeg (vice voorzitter)  
Giny van der Zaag (secretaris)  
Maryam Satari  
Joyce Speerstra

## Eenverdienersproblematiek

De eenverdienersproblematiek is al jaren een probleem waarin wetgeving elkaar tegenspreekt en burgers daardoor in de knel komen. Helaas is er lange tijd weinig politieke aandacht voor geweest. In maart 2023 is Sociaal Raadsman Maarten Bockting te gast geweest in de uitzending van Nieuwsuur om de problematiek toe te lichten. Dit was het moment dat er eindelijk veel meer aandacht kwam voor de eenverdienersproblematiek.

We spreken van eenverdienersproblematiek wanneer één van de partners een uitkering heeft en de ander geen of een laag inkomen heeft. Het kan dan voorkomen dat mensen minder toeslagen ontvangen dan waarop ze op basis van hun netto inkomen recht zouden hebben. Dit leidt ertoe dat zij onder het bestaansminimum raken en hun rekeningen niet meer kunnen betalen.

De Sociaal Raadslieden zien dagelijks in de spreekkamer de problematiek waar eenverdieners tegenaanlopen. Maarten Bockting, Sociaal Raadsman bij MDF, heeft alles op alles gezet om de eenverdienersproblematiek aan te pakken en zijn cliënten te helpen om recht te krijgen op meer toeslagen.

Doordat de problematiek landelijk onder de aandacht werd gebracht, mede dankzij de Sociaal Raadslieden, is door de Centrale Raad van Beroep vanuit de rechtbank in Arnhem de situatie aangepakt. Voor elke inwoner die te maken heeft met de eenverdienersproblematiek wordt

een berekening gemaakt om te constateren of er sprake is van schade. Indien zij onder de ondergrens raken en recht hebben op meer toeslagen om rond te kunnen komen zal er bijzondere bijstand worden uitgekeerd.

MDF heeft zich ook in deze situatie hard gemaakt om de mensen die het nodig hebben te kunnen helpen. De Sociaal Raadslieden hebben de gegevens van betrokkenen opgevraagd bij de gemeente en zijn persoonlijk naar hen toegegaan om door te nemen hoe het zit met de toeslagen waar zij recht op hebben.

MDF is blij om haar inwoners op deze manier te kunnen helpen en wij zullen de eenverdienersproblematiek zowel op het niveau van burgers als in politiek Den Haag blijven aanpakken. De Sociaal Raadslieden staan hierbij in de voorhoede. ■

# Raad van Toezicht

**De Raad van Toezicht (RvT) van Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland (MDF), kijkt terug op het jaar 2023. Een jaar waarin de verdere uitwerking van de nieuwe koers van MDF, steeds beter zichtbaar begint te worden. Maar toch ook weer een bijzonder jaar, waarin zowel intern als extern weer veel gebeurde.**

Intern door diverse wijzigingen in het managementteam en Raad van Toezicht, maar ook extern. Door verschillende nationale en internationale gebeurtenissen hebben de cliënten van MDF het in 2023 niet gemakkelijker gekregen. Blijvend hoge prijzen van energie en de dagelijkse boodschappen door inflatie waren hiervan onder andere de oorzaak. Hierdoor bleef ook de druk op de dienstverlening van MDF in 2023 hoog.

Wederom een bijzonder jaar dus, waarin de Raad met trots en waardering kijkt naar de medewerkers van MDF. Met gedrevenheid, passie en professionaliteit zetten zij zich in voor de inwoners van de gemeenten Lelystad, Dronten en Zeewolde. Zij maken het verschil op diverse sociaal maatschappelijke terreinen.

## **“Governance; eenvoud en betrokkenheid.”**

De Raad van Toezicht van Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland, ziet door veranderingen en complexiteit van diverse omgevingsfactoren, haar bijdrage als zeer belangrijk. Zij tracht dit te kunnen overzien door directe en hechte betrokkenheid te houden met de organisatie en haar medewerkers en complexe materie zo eenvoudig mogelijk te benaderen. Hierbij gebruikmakend van de competenties en aandachtsgebieden van de leden van de Raad.

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, zowel formeel tijdens overleg, als informeel tijdens de kerstbijeenkomst.

Aan het einde van 2023 heeft de Raad afscheid genomen van haar voorzitter, Arno Kerkvliet. Na 12 jaar droeg hij het voorzitterschap van de Raad van Toezicht over aan Ronald Boer, die sinds 2021 lid is van de Raad. Arno is als voorzitter zeer belangrijk geweest voor MDF. Zijn kennis, zijn bijdrage aan het verbinden van MDF met andere sociale organisaties, gemeenten en burgers geven betekenis aan zijn commitment aan MDF. In de periode van het onverwachte overlijden van Rik Bovenberg, de vorige bestuurder van MDF, heeft Arno een zeer belangrijke bijdrage geleverd aan de continuïteit van de organisatie. Hiervoor zijn we hem zeer erkentelijk. Per 1 januari 2024 wordt Anton Lok benoemd tot lid van de Raad van Toezicht. Met de financiële en economische kennis en ervaring van Anton is de Raad weer compleet.

De Raad heeft in 2023 vier maal regulier vergaderd en daarnaast vond in juni de jaarlijkse themabijeenkomst plaats met, naast directeur-bestuurder en Raad van Toezicht, het managementteam en ondernemingsraad. Onderwerpen dit jaar waren;

- Waar staan wij nu als we kijken naar de ambities van vorig jaar?

- Hoe kunnen wij de ontwikkelingen die wij moeten doormaken en willen inzetten, zodanig met elkaar verbinden om daaruit positieve energie te halen als organisatie als geheel?

Al met al een zeer interessante bijeenkomst, waar nieuwe ideeën en gedachten geformuleerd zijn.

Naast de reguliere vergaderingen heeft de Raad van Toezicht samen met de directeur-bestuurder in september een strategisch overleg gehouden, om een aantal ideeën verder te bespreken en uit te werken.

Ook spreekt een delegatie van de Raad tweemaal per jaar met de leden van de Ondernemingsraad van MDF.

De Raad van Toezicht heeft in 2023 onder meer besproken:

- De jaarrekening 2022, waarbij aan bestuurder Herma Hofmeijer decharge is verleend
- De begroting 2023
- De voortgang, de verdere uitvoering en wijzigingen van het Koersdocument
- De afspraken met de gemeenten Lelystad, Dronten en Zeewolde

De Raad heeft vastgesteld dat er zich in 2023 geen onrechtmatigheden hebben voorgedaan.

Ieder jaar vindt er door de Raad een zelfevaluatie plaats. De begeleide zelfevaluatie voor 2022 is door omstandigheden doorgeschoven naar februari 2023. De zelfevaluatie werd begeleid door mevrouw Dinjes van Governance in Balans. Gezamenlijk hebben wij als Raad gekeken naar de onszelf als individuele leden en de samenwerking als gehele Raad. Heel fijn om op deze wijze stil te staan bij ons eigen functioneren.

In december 2023 heeft de Raad van Toezicht een interne zelfevaluatie gehad, waar nogmaals de rapportage van begin dat jaar besproken is en verder aangescherpt.

Eens per maand vindt er een bilateraal overleg tussen de voorzitter van de RvT 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.

Maart 2024,

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.*

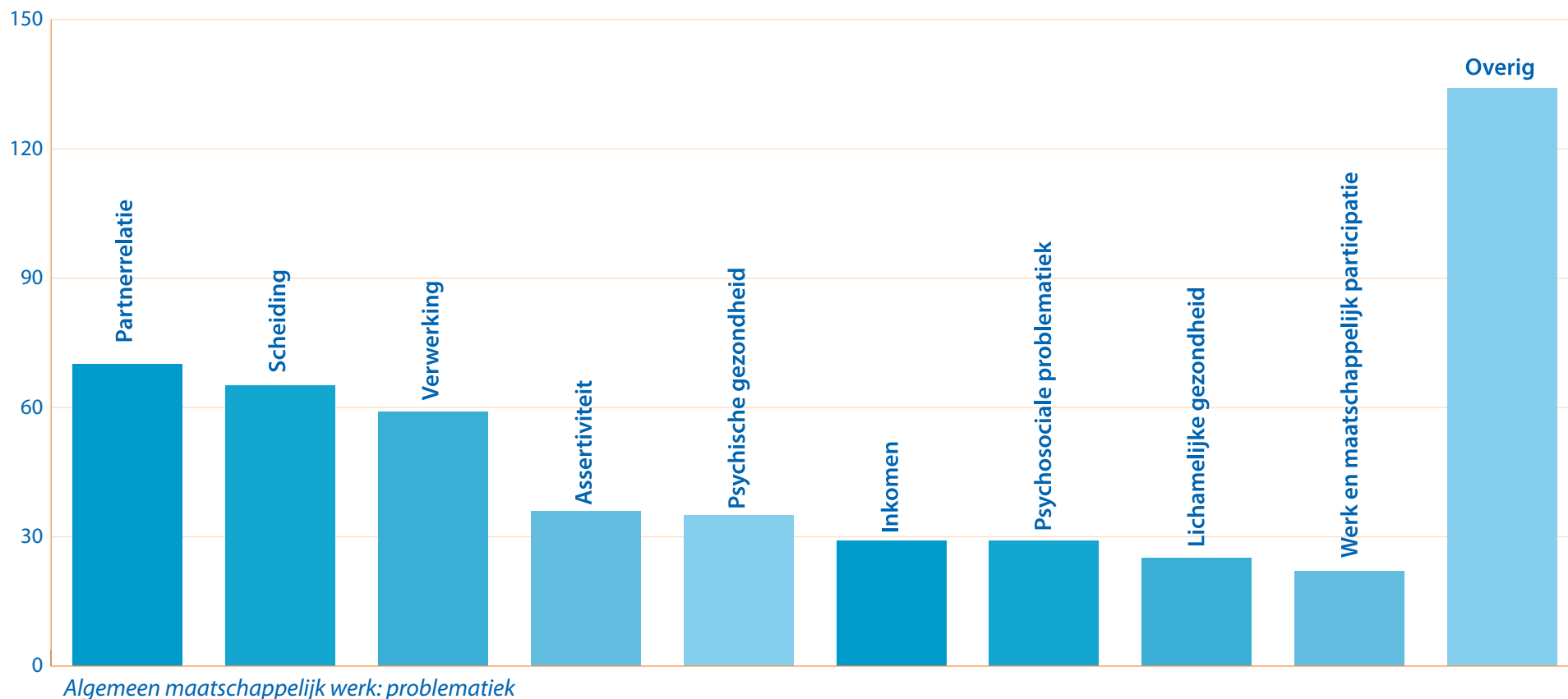
**Oke dankuwel.**

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

# Productiecijfers 2023 Zeewolde

## Algemeen maatschappelijk werk

|                                   | Q1        | Q2        | Q3        | Q4        | cumulatief |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| In behandeling uit vorige periode | 23        | 37        | 44        | 44        | nvt        |
| Gestart in deze periode           | 89        | 125       | 76        | 76        | 366        |
| In behandeling deze periode       | 112       | 162       | 120       | 120       | nvt        |
| Afgerond in deze periode          | 75        | 120       | 77        | 77        | 349        |
| <b>Mee naar volgende periode</b>  | <b>37</b> | <b>42</b> | <b>43</b> | <b>43</b> |            |



## Groepswerk

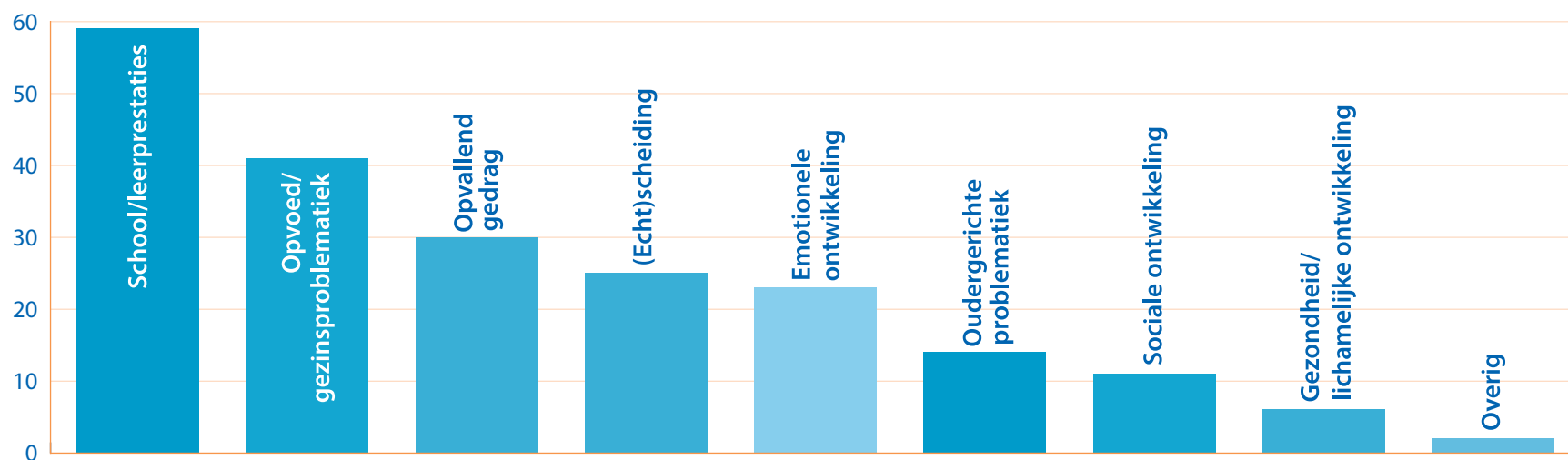
| Volwassenen                                    | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | cumulatief |
|------------------------------------------------|----|----|----|----|------------|
| Assertiviteit (dag- en avondtraining)          | 3  | 0  | 6  | 0  | 9          |
| Sterker in je schoenen (dag- en avondtraining) | 0  | 0  | 0  | 0  | 0          |
| Een puber in huis                              | 8  | 0  | 0  | 0  | 8          |

| Jeugd              | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | cumulatief |
|--------------------|----|----|----|----|------------|
| De bibbers de baas | 0  | 0  | 7  | 8  | 15         |
| Twee huizen        | 0  | 0  | 0  | 0  | 0          |
| Dit ben ik         | 0  | 7  | 0  | 0  | 7          |
| Opvoeden & zo      | 0  | 0  | 0  | 0  | 0          |

## Schoolmaatschappelijk werk

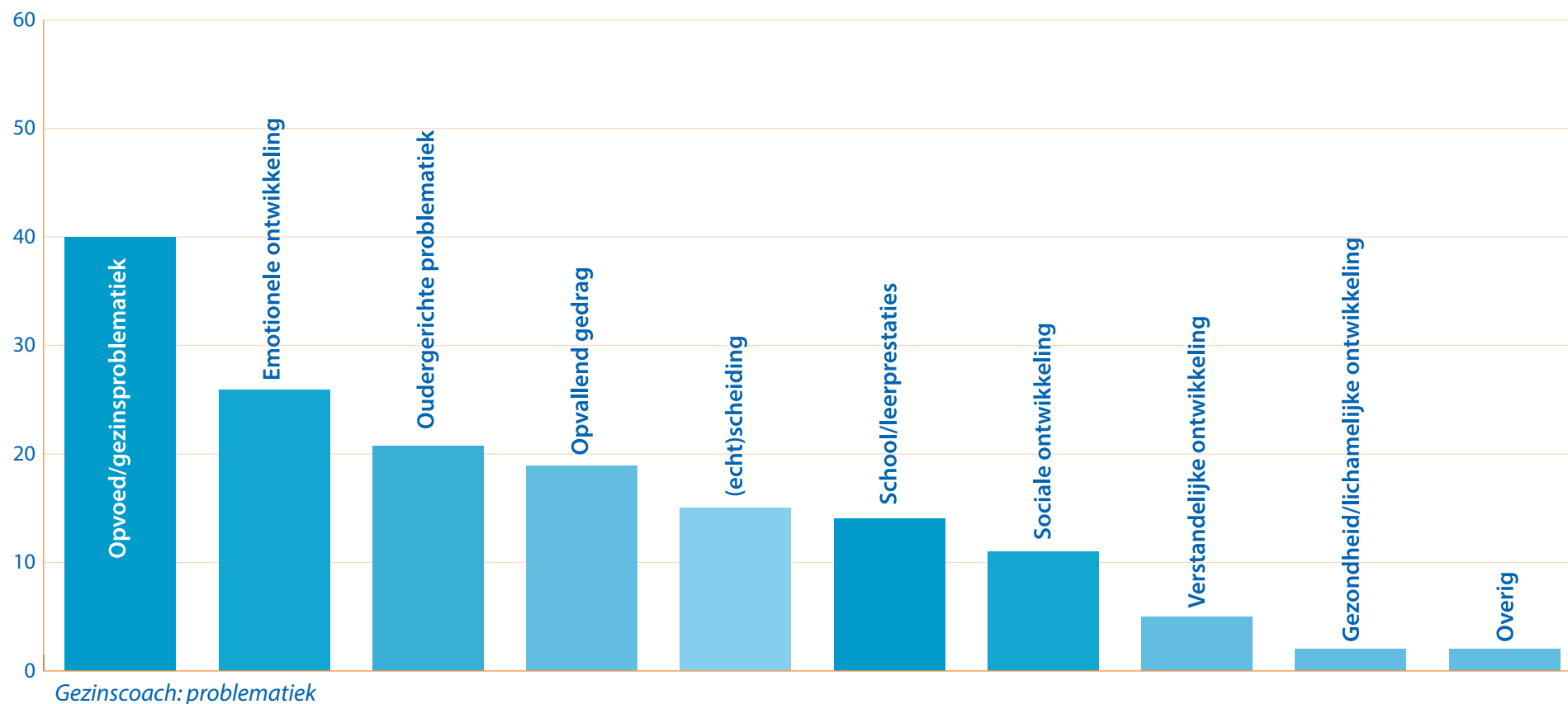
|                                   | Q1        | Q2        | Q3        | Q4        | cumulatief |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| In behandeling uit vorige periode | 24        | 27        | 28        | 21        | nvt        |
| Gestart in deze periode           | 27        | 14        | 24        | 5         | 70         |
| In behandeling deze periode       | 51        | 41        | 52        | 26        | nvt        |
| Afgerond in deze periode          | 24        | 14        | 32        | 7         | 77         |
| <b>Mee naar volgende periode</b>  | <b>27</b> | <b>27</b> | <b>20</b> | <b>19</b> |            |



Schoolmaatschappelijk werk: problematiek

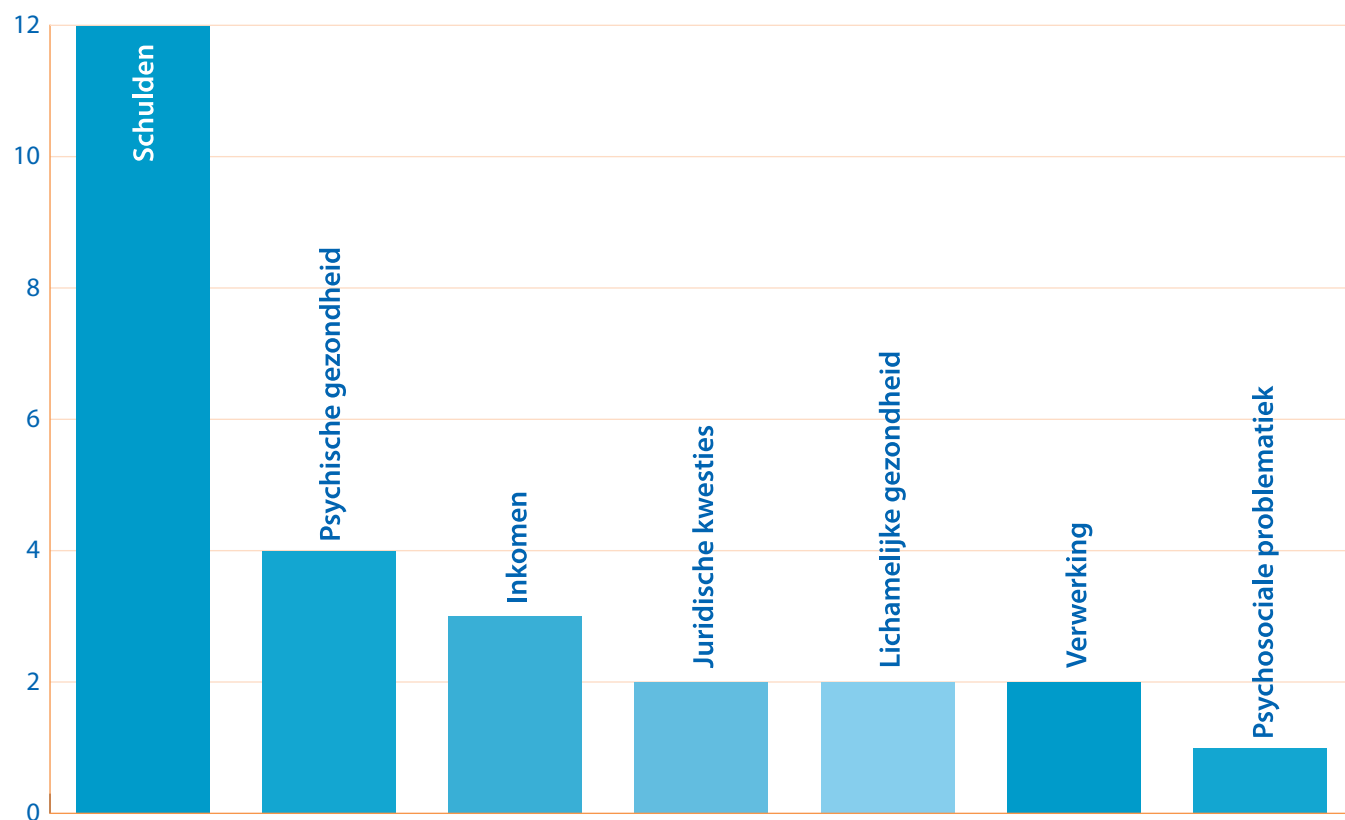
## Gezinscoach

|                                   | Q1        | Q2        | Q3        | Q4        | cumulatief |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| In behandeling uit vorige periode | 16        | 15        | 17        | 12        | nvt        |
| Gestart in deze periode           | 7         | 12        | 0         | 2         | 31         |
| In behandeling deze periode       | 23        | 27        | 27        | 14        | nvt        |
| Afgerond in deze periode          | 8         | 11        | 15        | 4         | 38         |
| <b>Mee naar volgende periode</b>  | <b>15</b> | <b>16</b> | <b>12</b> | <b>19</b> |            |



### Outreachend AMW

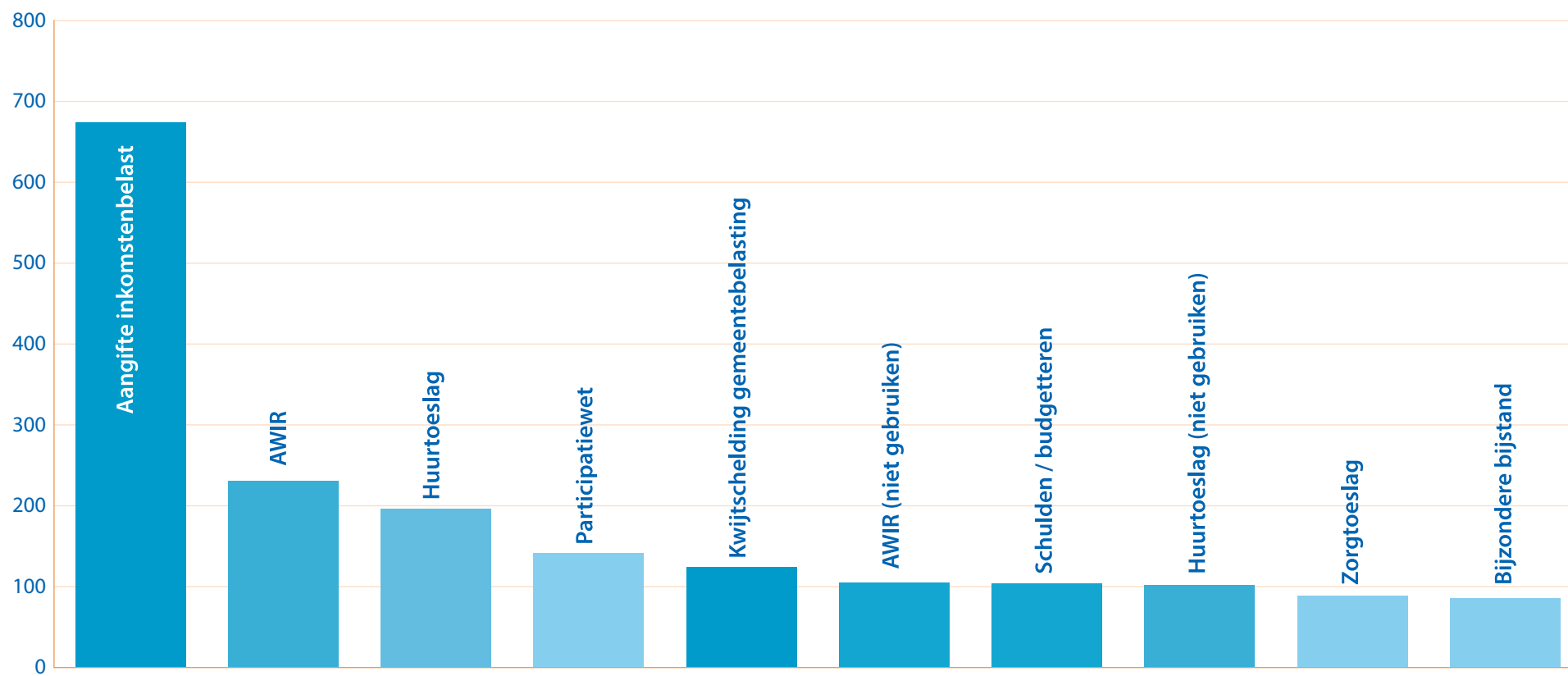
|                                   | Q1       | Q2       | Q3       | Q4       | cumulatief |
|-----------------------------------|----------|----------|----------|----------|------------|
| In behandeling uit vorige periode | 2        | 2        | 2        | 2        | nvt        |
| Gestart in deze periode           | 2        | 6        | 4        | 2        | 14         |
| In behandeling deze periode       | 4        | 8        | 6        | 4        | nvt        |
| Afgerond in deze periode          | 2        | 7        | 4        | 0        | 13         |
| <b>Mee naar volgende periode</b>  | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>4</b> |            |



Outreachend AMW: problematiek

### Sociaal raadslieden

|                                   | Q1         | Q2        | Q3        | Q4         | cumulatief |
|-----------------------------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|
| In behandeling uit vorige periode | 69         | 133       | 88        | 61         | nvt        |
| Gestart in deze periode           | 196        | 147       | 85        | 68         | 496        |
| In behandeling deze periode       | 266        | 280       | 173       | 129        | nvt        |
| Afgerond in deze periode          | 133        | 192       | 112       | 28         | 465        |
| <b>Mee naar volgende periode</b>  | <b>133</b> | <b>88</b> | <b>61</b> | <b>101</b> |            |



Sociaal raadslieden: problematiek top 10

### Schuldhulpverlening

|                                   | Q1         | Q2         | Q3         | Q4        | cumulatief |
|-----------------------------------|------------|------------|------------|-----------|------------|
| In behandeling uit vorige periode | 145        | 134        | 122        | 132       | nvt        |
| Gestart in deze periode           | 42         | 18         | 19         | 20        | 99         |
| In behandeling deze periode       | 187        | 152        | 141        | 152       | nvt        |
| Afgerond in deze periode          | 53         | 30         | 9          | 56        | 465        |
| <b>Mee naar volgende periode</b>  | <b>134</b> | <b>122</b> | <b>132</b> | <b>96</b> |            |

### Budgetbeheer

|                                   | Q1        | Q2        | Q3        | Q4        | cumulatief |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| In behandeling uit vorige periode | 35        | 36        | 39        | 42        | nvt        |
| Gestart in deze periode           | 3         | 4         | 4         | 1         | 12         |
| In behandeling deze periode       | 38        | 40        | 43        | 43        | nvt        |
| Afgerond in deze periode          | 2         | 1         | 1         | 6         | 10         |
| <b>Mee naar volgende periode</b>  | <b>36</b> | <b>39</b> | <b>42</b> | <b>37</b> |            |

### Financieel spreekuur

|                              | Q1  | Q2  | Q3  | Q4  | cumulatief |
|------------------------------|-----|-----|-----|-----|------------|
| Aantal behandelde hulpvragen | 186 | 195 | 174 | 120 | 675        |

### Vrijwilligersproject SHV

|                               | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | cumulatief |
|-------------------------------|----|----|----|----|------------|
| Aantal lopende cliëntsystemen |    | 7  |    |    | 7          |





