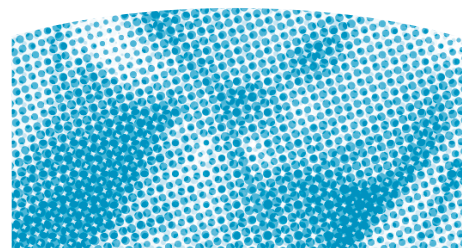


# MDF

Maatschappelijke  
Dienstverlening  
Flevoland

## JAARVERSLAG LELYSTAD

2022



# Inhoudsopgave

<b>Bestuursverslag .....</b>	<b>2</b>
<b>Verslag van de Raad van Toezicht .....</b>	<b>3</b>
<b>Kwaliteit .....</b>	<b>5</b>
<b>Relevante ontwikkelingen verslagjaar .....</b>	<b>7</b>
<b>Hulp- en dienstverlening.....</b>	<b>8</b>
Algemeen maatschappelijk werk .....	8
Jeugdhulpverlening .....	8
Sociaal raadslieden.....	9
Schuldhelpverlening.....	10
Beschermingsbewind.....	12
<b>Hulp- en dienstverlening in cijfers.....</b>	<b>14</b>
Algemeen maatschappelijk werk .....	14
Jeugdhulpverlening .....	14
Sociaal raadslieden.....	15
Schuldhelpverlening.....	15

# Bestuursverslag

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

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

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

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

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

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

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

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

Lelystad,  
Herma Hofmeijer  
Directeur-bestuurder

# Verslag van de Raad van Toezicht

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

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

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

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

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

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

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

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

De Raad van Toezicht heeft in 2022 onder meer besproken:

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

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

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

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

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

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

Lelystad,  
Arno Kerkvliet,  
Voorzitter Raad van Toezicht

# Kwaliteit

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

## Cliënttevredenheidsonderzoek

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

## Cliëntenpanel

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

## Ketenpartnertevredenheidsonderzoek

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

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

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

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

## Scholing

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

Een greep uit de scholing van 2022:

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

## Interne audits

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

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

## Managementreview

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

## Kwaliteitskeurmerken

### HKZ

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

Het HKZ-Keurmerk betekent dat MDF:

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

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

### NVVK

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

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

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

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

### Sociaal Werk Nederland (SWN)

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

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

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



# Relevante ontwikkelingen verslagjaar

## Algemeen

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

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

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

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

De sterk gestegen energiekosten en algemene inflatie beginnen zichtbaar te worden in de caseload van de collega's, met name waar zij preventieve hulp bieden en bij budgetbeheer. Advisering over omgang met energietoeslag voldoet niet altijd; er is vaak gewoon echt te weinig geld voor alle vaste lasten en om in het levensonderhoud te voorzien. In dergelijke gevallen is de energietoeslag als zodanig niet afdoende.

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

## Lelystad

In Lelystad is na de verkiezingen van maart 2022 een Raadsakkoord gesloten. Dit heeft voor MDF tot gevolg dat er minder op incidenten en meer op overstijgende doelstellingen wordt gestuurd. De ontwikkeling van de Maatschappelijke Agenda, waarbij MDF vanaf de start betrokken is geweest, is hiervan een belangrijke exponent en leidt tot de beschrijving van overstijgende opgaves voor de langere termijn, waaruit voor maatschappelijke partners waaronder MDF naar verwachting bruikbare opdrachten voort gaan komen.

De inzet op samenwerking is voelbaar, niet alleen in de relatie met de gemeente, maar ook bij de overige maatschappelijke partners. Naast de Maatschappelijke Agenda ook in concrete projecten als het Versterken van de basis, waarin MDF samenwerkt met de GGD en het primair onderwijs via het Samenwerkingsverband Passend Onderwijs.

Inzake de Sociaal Wijkteams zijn de partners (Welzijn Lelystad, MEE en MDF) onder leiding van de gemeente Lelystad zoekende naar een inzet waarin we de inwoner met een hulpvraag meer centraal kunnen zetten, het werkplezier van medewerkers kunnen verbeteren en de governance in overeenstemming brengen met de gezamenlijk gestelde visie en doelstellingen.

Met IDO en Humanitas werken we in de financiële werkplaats aan meer inzicht in de werking van bejegening en breed uitvragen voor het wegnemen van stress bij cliënten, waardoor adviezen en ondersteuning beter bij hen landen. Op die manier versterken we in samenwerking onze dienstverlening, waarbij partners wederzijds van elkaar leren.



# Hulp- en dienstverlening

## Algemeen maatschappelijk werk

Het algemeen maatschappelijk werk (AMW) biedt concrete hulp en psychosociale begeleiding aan mensen met problemen in hun persoonlijk functioneren in relatie tot hun sociale omgeving. In Lelystad werken de maatschappelijk werkers vanuit de gezondheidscentra en de Sociaal Wijkteams (de generalisten).

Bij het Algemeen Maatschappelijk werk zien we stabilisatie van de individuele hulpverlening en een toename van het groepswerk. In totaal dus een groei in de vraag naar maatschappelijk werk. Daarnaast is sterk geïnvesteerd in de samenwerking met de sociaal wijkteams en andere partners.

Inhoudelijk zien we een sterke stijging van problematiek rond huisvesting. Helaas zijn wij niet in staat daar een passend antwoord op te geven; de krapte op de woningmarkt is niet oplosbaar met maatschappelijk werk. Hooguit kunnen wij mensen helpen te leren omgaan met de wachttijd en de psychosociale gevolgen daarvan.

Ook zien we schaarste in de crisis- en thuislozenopvang.

Er zijn in het verslagjaar lange wachtlijsten bij JEL en Veilig Thuis. Er wordt nog te vaak naar elkaar en vervolgens naar MDF verwezen. Vanuit Veilig Thuis wordt geregeld complexe en zware problematiek verwezen naar het maatschappelijk werk, waarbij ook de verantwoordelijkheid hier komt te liggen. Begrenzing hierin vraagt aandacht.

Informatie en cijfers over het werk van generalisten in de Sociaal Wijkteams zijn in dit jaarverslag niet opgenomen. Hierover wordt apart verantwoording afgelegd.

## Groepswerk

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

In het verslagjaar is er een duidelijke toename van het groepswerk. Groepswerk was gedurende de coronaperiode 2020-2021 nauwelijks mogelijk, al is wel gepoogd dit aanbod digitaal door te zetten. Het bleek dat ook digitale bijeenkomsten goed werken, maar nu het weer fysiek kan, stijgt ook de vraag weer. Inmiddels loopt dit aanbod weer goed. De vraag naar de assertiviteitstraining en de groep 'sterker in je schoenen' is groot waardoor deze doorlopend aangeboden worden. Ook draait de cursus 'een puber in huis'.

## Jeugdhulpverlening

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

De vraag naar schoolmaatschappelijk werk blijft toenemen met het aanbod. Het effect van de extra inzet door de middelen voor het versterken van de basis in het primair onderwijs wordt zichtbaar, evenals de versterking van de OT's in de scholen; scholen, intern begeleiders weten de schoolmaatschappelijk werkers steeds beter te vinden. Althans op die scholen waar de extra inzet heeft plaatsgevonden. Dat is in 2022 nog op slechts een beperkt aantal scholen.

De casuïstiek die onze schoolmaatschappelijk werkers tegenkomen wordt zwaarder, waardoor eigenlijk de behoefte bestaat om de inzet nog verder te vergroten, zowel ter verbreding van het aantal scholen waar we actief kunnen zijn als om de verbinding naar de thuissituatie te maken (gezinsadviseurs en -coaches). De gezinsadviseurs merken dat ook in hun praktijk. Zij hebben minder, maar zwaardere casuïstiek onder handen. Ook de gezinscoaching wordt in het derde kwartaal weer meer ingezet.

Feitelijk wordt door de versterking van de basisinzet in de scholen een latente vraag manifest die vroegtijdig wordt opgepakt. Daardoor wordt voorkomen dat de vraag tot een probleem uitgroeit waarvoor zwaardere hulp of zelfs jeugdzorg moet worden ingezet. Helaas is er niet in alle gevallen

voldoende ruimte voor de opvolging van deze latente vraag. In de subsidieaanvraag 2023 is daarom extra inzet aangevraagd.

De samenwerking met JEL vraagt nog investering. Het is momenteel lastig opschalen in geval dat nodig is. Er is nog geen gezamenlijke basis voor de bespreking van casuïstiek. De intentie is wel uitgesproken dat collegiale consultatie mogelijk is.

In het verslagjaar nemen de jeugdwerkers van MDF deel aan de training GIZ (Gezamenlijk Inschatten Zorgbehoeften), een gespreksmethodiek waarmee professionals met ouders en jeugdigen de ontwikkel en zorgbehoeften van een gezin snel en adequaat in kaart brengt. De gemeente wil deze methodiek voor het hele voorveld Jeugdhulpverlening implementeren.

### Versterken van de basis

Voor de activiteiten die worden ontwikkeld uit het budget dat beschikbaar is gesteld voor het versterken van de basis, bestaat nog geen goede basisregistratie. Toch willen we hier ook die inzet verantwoorden. In dit document nog vooral in tekst, nog niet in cijfers.

Het eerste halfjaar van 2022 is gebruikt om de behoefte van scholen in kaart te brengen. Zowel inhoudelijk als in de samenwerking; hoe functioneert het OT, wat kan daarin worden versterkt? Ook is de schoolpopulatie in kaart gebracht om de kwetsbaarheden per school inzichtelijk te maken. Op grond van die informatie is per school door het OT een werkplan gemaakt, gericht op de specifieke situatie in die school. In deze werkplannen zijn activiteiten opgenomen als thema-avonden voor ouders, sociale vaardigheidstrainingen voor groep 7, extra ondersteuning van leerkrachten in specifieke klassen, extra aandacht voor kleuterklassen (gericht op vroege signalering van kwetsbaarheden) etc., steeds in het bijzonder relevant voor de school waarop het plan betrekking heeft.

Vanaf het derde kwartaal wordt door de leden van de OT's (dus ook de schoolmaatschappelijk werkers) ingezet op de in de werkplannen opgenomen activiteiten. Deze worden ook geregistreerd. Helaas is dit niet goed registreerbaar in ons systeem, waardoor dit nog handmatig moest. In het vierde kwartaal zijn de werkplannen geëvalueerd.

### Groepswork

Het groepswork voor kinderen loopt naar wens. Ook dit is na de coronaperiode weer opgepakt en ook hier blijkt nog steeds veel vraag naar. In het verslagjaar worden de sociale vaardigheidstraining 'dit ben ik', de faalangstraining 'je bibbers de baas' en de groep voor kinderen van gescheiden ouders 'twee huizen' geregeld aangeboden.

### 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..

De sociaal raadslieden krijgen in 2022 de taak om de slachtoffers van de Kinderopvangtoeslag (KOT)-affaire te gaan begeleiden. In afwachting van de aanstelling van een extra collega wordt de taak toegevoegd aan het reguliere raadsliedenwerk. Ondanks dat blijft de inhoudelijke productie van raadsliedenwerk de eerste twee kwartalen ongeveer gelijk aan 2021. In het derde kwartaal wordt een collega aangesteld voor de begeleiding van de KOT-slachtoffers. In de aanloop daarheen is het in de zomer tijdelijk nodig een opnamestop in te lassen.

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

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

De toeslagen kennen een partnerbegrip, waardoor feitelijk alleenwonende alleenstaande ouders, niet in aanmerking komen voor de alleenstaande ouder kop. Het missen van deze vergoeding maakt dat

deze alleenstaande ouders ver onder het bestaansminimum komen. We zien meer mensen met vragen op dit gebied. Het mislopen van de toeslag moet aangevuld worden vanuit de Participatiewet.

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

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

Centrada heeft de huurverhogingen niet door gegeven aan de belastingdienst ten behoeve van de (huur)toeslag. Hierdoor lopen veel burgers huurtoeslag mis. We hebben bij Centrada en de belastingdienst aangedrongen op een oplossing hiervoor. Helaas is het nog steeds zo dat iedere burger afzonderlijk de huurverhoging moet doorgeven. Voor diegenen die hiervoor hulp hebben gevraagd, hebben wij dit kunnen rechtzetten. We hebben de indruk dat veel andere huurders hierdoor huurtoeslag mislopen.

Bij meer landelijke organisaties is ruimte voor maatwerk. Het UWV heeft een maatwerkloket. Landelijk is er Programma Maatwerk Multiprobeemhuishoudens. Helaas heeft de gemeente Lelystad hier nog geen aansluiting bij gezocht. Hierover gaan we met de gemeente in gesprek.

## Schuldhulpverlening

De afdeling schuldhulpverlening biedt verschillende diensten:

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

Uit vergelijking met de cijfers van 2021 blijkt dat we in 2022 minder dossiers hebben in de traditionele schuldhulpverlening. Of dit een structurele trend is, is nog niet te zeggen. Het kan ook het na-ijleffect zijn van de periode van coronamaatregelen en het feit dat mensen met problematische schulden zich pas na verloop van jaren melden. Het kan ook het effect zijn van de verschillende preventieve instrumenten die worden ingezet. In dat geval zou deze daling de komende kwartalen moeten doorzetten.

Collega's geven voorlichtingsbijeenkomsten over 'uitkomen met je inkomen' bij onder andere Concern voor Werk, Welzijn (Jonge moeders Project) en Partneroverleg Voortgezet onderwijs (PAVO). Ook draaien zij spreekuren bij Concern voor Werk.

## Vroegsignalering en VoorzieningenWijzer

Het Op tijd erbij-team legt contact met inwoners die anders niet om hulp of ondersteuning zullen vragen, maar dit zeker nodig hebben.

Bij de meldingen is een grote groep ZZP-ers/zelfstandigen. De samenwerking met het ZLF verloopt nog niet prettig. Omdat in sommige gevallen een ZZP-er vanwege de financiële problemen overweegt het eigen bedrijf te staken, ontstaat voor hen een tussenpositie, waarin MDF mogelijk toch de aangewezen hulp kan bieden. Kennis van wet- en regelgeving rond zelfstandigen zonder personeel zou dan moeten worden opgebouwd.

Op tijd erbij komt veel in contact met jongeren die bijvoorbeeld de zorgverzekering niet (op tijd) betalen. Door deze jongeren op tijd op weg te helpen en de juiste hulp te bieden kan erger voorkomen worden.

Nog niet alle organisaties leveren de achterstanden in de vaste lasten juist aan.

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

Het lijkt of de groep anderstaligen zonder kennis van het Nederlands en/of Engels toeneemt.

### **Budgetbeheer en budgetbeheer-op-maat**

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.

De financiering van budgetbeheer op maat is gebaseerd op 75 dossiers. Er is derhalve geen ruimte voor nieuwe dossiers in dit project. Wel is in zeer beperkte mate sprake van uitstroom. De druk op budgetbeheer (op maat) blijft hoog. Deze vorm van preventieve hulp, ter voorkoming van schulden en/of de noodzaak om in beschermingsbewind te gaan, is onverminderd belangrijk. Mensen maken soms langere tijd gebruik van deze hulp, waardoor doorstroming traag gaat. De collega's werken actief aan zelfredzaamheid van cliënten en zoeken steeds naar mogelijkheden om cliënten voldoende zelfvertrouwen mee te geven dat ze weer zelfstandig de eigen financiën gaan beheren, zodat dossiers gesloten kunnen worden. Dit gebeurt helaas nog maar zeer beperkt. Overigens is er sprake van een waterbedeffect vanuit budgetbeheer op maat naar regulier budgetbeheer; omdat bij budgetbeheer op maat geen ruimte is voor nieuwe aanmeldingen, worden mensen aangemeld voor regulier budgetbeheer, waarbij overigens ook steeds vaker sprake is van maatwerk. Ook daar slijbt het dus dicht.

Dit jaar vinden er 24 voorstellingen van Cashflow plaats. Leerlingen van het Aerescollege, Eduvier Horst/Steiger/Anger, Porteuem Havo/Vwo en het Mbo-college ontvangen deze interactieve theatervoorstelling over jongeren en geldproblemen met veel enthousiasme

### **Het jongerenproject**

Bij het jongerenproject bespreken jongeren hun vragen over geldzaken met een eigen contactpersoon. Het project is sinds zomer 2022 stil komen te liggen door een aanmeldstop vanwege personeelstekort. De cijfers zijn de rest van 2022 daarom vooral aflopend.

### **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.

Inwoners die moeilijk of niet de Nederlandse taal spreken/lezen, begrijpen vaak de regelgeving niet en raken erin verstrikt. Het financieel spreekuur fungeert als een 'gids' voor deze inwoners.

Via de VoorzieningenWijzer en het Op tijd erbij-team komen inwoners naar het spreekuur voor verdere hulp.

Door de korte lijnen met andere instanties is een warme overdracht mogelijk. Ook is er een rechtstreeks contact met de afdeling Werk, Inkomen en Zorg van de gemeente Lelystad. Het spreekuur fungeert hierin als een laagdrempelige schakel.

Inwoners die niet digitaal vaardig zijn, lopen vast door de digitalisering van onder andere de gemeente en het UWV. Zij geven aan zich meer buitengesloten te voelen, omdat ze niet mee kunnen komen hierin.

Er zijn op het spreekuur veel vragen over huisvesting en urgentieaanvragen. Onder meer van inwoners die gaan scheiden of gescheiden zijn en statushouders die na gezinshereniging te klein wonen. Ook het financieel spreekuur heeft geen handvatten om mensen (sneller) aan woonruimte te helpen.

Het uitgebreide formulier voor de aanvraag van de kwijtschelding van de Gemeentebelasting is voor veel inwoners van Lelystad te ingewikkeld. Daar blijven steeds veel vragen over komen. In andere gemeentes wordt gewerkt met een eenvoudig formulier, dat voor een groot deel van de doelgroep afdoende is. Pas indien daaruit signalen komen van specifieke omstandigheden wordt dan een meer uitgebreide vragenlijst benut. Een dergelijke werkwijze zou ook in Lelystad veel vraagstukken kunnen oplossen.

Een grote groep Eritreeërs komt met regelmaat naar het financieel spreekuur. Deze groep mensen is niet zelfredzaam.

Opvallend is het toenemende aantal mensen met een 'korter lontje'. Zij gaan er bij voorbaat van uit 'recht te hebben' op bijvoorbeeld een uitkering of kwijtschelding en komen dan eisend het spreekuur binnen. Mede om deze reden volgen vrijwilligers in 2022 een workshop omgaan met agressie.

### **Money Talks**

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

Een medewerker van DUO sluit eens per twee weken aan bij het spreekuur van Money Talks in het ROC waardoor de samenwerking optimaal is.

Money Talks heeft in het verslagjaar een account op Instagram, waarop jongeren informatie vinden over onder andere geld, DUO en gemeentelijke voorzieningen.

Door contact met het Porteum en de Steiger zorgen zij voor een 'warme overdracht' van leerlingen en hun ouders met financiële vragen/zorgen.

Leerlingen van het Technasium (Porteum) doen in opdracht van Challenge Up en MDF een onderzoek hoe jongeren het beste kunnen worden voorbereid op wat er verandert op hun 18<sup>e</sup> verjaardag. Ook onderzoeken leerlingen hoe en vanaf welke leeftijd we kinderen/jongeren het beste kunnen voorbereiden op financiële zelfredzaamheid.

Er is een prettige samenwerking met stichting Leergeld en het Sport cultuurfonds, waardoor de aanvragen soepel en snel verlopen.

### **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.

In 2022 melden zich minder cliënten voor thuis-coaching. De afname lijkt corona gerelateerd aangezien er het laatste kwartaal weer een toename van deze hulpvragen zichtbaar is.

Na corona is het aantal vrijwilligers nog niet op het oude niveau waardoor een deel van de werkzaamheden door professionals uitgevoerd wordt. De afname van vrijwilligers lijkt een trend voor alle maatschappelijke organisaties in Lelystad. Wervingsactiviteiten leveren vooralsnog geen nieuwe vrijwilligers op.

Wel wordt in samenwerking met het Werkbedrijf Lelystad een aantal vrijwilligers van Syrische afkomst aangetrokken. Zodoende wordt voor hen de afstand tot de arbeidsmarkt kleiner en ondersteunen zij MDF in de dienstverlening aan cliënten van Arabische origine.

## **Beschermingsbewind**

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

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

In toenemende mate wordt gewerkt aan het vergroten van de zelfredzaamheid van deze cliënten. In Lelystad is MDF samen met andere bewindvoerderskantoren en de gemeente één van de convenantpartijen. In het verslagjaar wordt een convenant afgesloten waarin is vastgelegd meer mensen uit beschermingsbewind te laten uitstromen. MDF heeft als hulpverlenende organisatie hiervoor verschillende afschaalmogelijkheden, zoals aanbieden van een cursus, budgetbeheer de financiële spreekuren, etc.

Daarnaast ontwerpt MDF de workshop 'zelf je geldzaken regelen' voor inwoners die, al dan niet tijdelijk, onder beschermingsbewind staan en in het traject zitten om financieel zelfredzaam te worden. Bewindvoerders ontvangen een uitnodigingsmail om hun cliënten hiernaar te verwijzen.

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

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

# Hulp- en dienstverlening in cijfers

## Algemeen maatschappelijk werk

Trajecten	Aantal
In behandeling uit 2021	188
Gestart in 2022	1697
In behandeling in 2022	1885
Afgerond in 2022	1730
Mee naar 2023	155

Contacten	Aantal
Standaardcontacten	8775

## Groepswork

Volwassenen	Aantal
Assertiviteitstraining	89
Sterker in je schoenen	86
Een puber in huis	14

## Jeugdhulpverlening

### Schoolmaatschappelijk werk

Trajecten	Aantal
In behandeling uit 2021	116
Gestart in 2022	246
In behandeling in 2022	362
Afgerond in 2022	254
Mee naar 2023	108

Contacten	Aantal
Standaardcontacten	2679

## Gezinsadviseur

Trajecten	Aantal
In behandeling uit 2021	36
Gestart in 2022	61
In behandeling in 2022	97
Afgerond in 2022	69
Mee naar 2023	28



Contacten	Aantal
Standaardcontacten	839

#### Gezinscoach

Trajecten	Aantal
In behandeling uit 2021	0
Gestart in 2022	29
In behandeling in 2022	29
Afgerond in 2022	16
Mee naar 2023	13

Contacten	Aantal
Standaardcontacten	206

#### Groepswerk

Kinderen/jongeren	Aantal
Dit ben ik	40
Je bibbers de baas	21
Twee huizen	8

#### Sociaal raadslieden

Trajecten	Aantal
In behandeling uit 2021	318
Gestart in 2022	1469
In behandeling in 2022	1787
Afgerond in 2022	1412
Mee naar 2023	375

Beantwoorde vragen	Aantal
	4733

#### Schuldhelpverlening

Dossiers	Aantal
In behandeling uit 2021	411
Gestart in 2022	626
In behandeling in 2022	1037
Afgerond in 2022	615
Mee naar 2023	422

Afgesloten dossiers	Aantal
Afgewezen	1
Aanvraag Beschermingsbewind	22
Betalingsregeling afgerond	58
Budgetbeheer afgerond	12
Budget coaching afgerond	137
Eigen bedrijf (zelfstandige)	1
Herfinanciering	2
Informatie en advies	170
Niet verschenen op intake	55
Onvoldoende stukken om verder te gaan	26
Op verzoek van cliënt hulpverlening gestopt	30
Saneringskrediet afgerond	27
Schuldbemiddeling afgerond	19
Schuldregelingsadvies	20
Tussentijds beëindigd	18
Verhuisd/ Overleden	8
Wettelijke Regeling afgerond	2
WSNP toegelaten, begeleiding afgerond	7
<b>Totaal</b>	<b>615</b>

Overig	Aantal
Screenings	304
Intakes	472
Afgifte verklaring WSNP	13

Budgetbeheer	Aantal
In behandeling uit 2021	74
Gestart in 2022	22
In behandeling in 2022	96
Afgerond in 2022	16
Mee naar 2023	80

Budgetbeheer op Maat	Aantal
In behandeling uit 2021	82
Gestart in 2022	14
In behandeling in 2022	96
Afgerond in 2022	6
Mee naar 2023	90 <sup>1</sup>

Jongerenproject	Aantal
Mee uit 2021	48
Nieuwe dossiers	10
Afgesloten dossiers	31
Mee naar 2023	27

Samenwerking Voorkoming Huisuitzettingen	Aantal
Mee uit 2021	16
Nieuwe dossiers	199
Afgesloten dossiers	196
Mee naar 2023	19

Cashflow	Aantal
Theatervoorstellingen	24

Vrijwilligers gezaken	Aantal
Afgesloten trajecten	67

Financieel spreekuur	Aantal
Beantwoorde hulpvragen	2585

Money Talks	Aantal
Beantwoorde hulpvragen	187

<sup>1</sup> Bij controle van de cijfers bleken deze in de eerdere kwartaalverantwoording niet correct te zijn. Dit zijn de juiste aantallen over het hele jaar.

# MDF

Maatschappelijke  
Dienstverlening  
Flevoland

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

**Postadres:**  
Postbus 1034  
8200 BA Lelystad