



# Kwaliteitsjaarverslag 2022 stichting Amaryllis

## Inhoud

Voorwoord .....	3
1. Inleiding .....	4
2. Planning & Control .....	5
3. Kwaliteitsbeleid .....	6
4. Kwaliteitsmanagementsysteem .....	7
5. Kwaliteitsresultaten .....	8
5.1. Werkwijzen .....	8
5.2. Optimalisatie bereikbaarheid .....	8
5.3. Optimalisatie schuldhulpverlening .....	8
5.4. Optimalisatie jeugdhulp .....	11
5.5. Optimalisatie werkwijze PGB .....	13
5.6. Optimalisatie collectief werken .....	14
5.7. Optimalisatie informatievoorziening/ stuurinformatie .....	15
5.8. Optimalisatie communicatie .....	16
6. Klachten .....	17
7. Veiligheid .....	18
8. Medewerkers .....	19
8.1 Deskundigheidsmix .....	19
8.2 HR-beleid .....	20
8.3 Deskundigheidsbevordering .....	20
9. Medewerkers ervaringsonderzoek .....	22
10. Resultaten cliëntervaringsonderzoek .....	22

## Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsjaarverslag 2022 van de stichting Amaryllis.

Ik ben trots op onze organisatie en wat we in 2022 samen hebben weten te bereiken. Amaryllis is een lerende organisatie en ook dit jaar is er weer een stevige doorontwikkeling geweest op het gebied van de geboden ondersteuning aan onze bewoners van de gemeente Leeuwarden. Ook de borging hiervan heeft ruim aandacht gehad. Er stond veel op stapel en we kunnen tevreden terug kijken op een geslaagd jaar. Dit alles diepen we verder uit in dit kwaliteitsjaarverslag.

Gedurende het jaar 2022 zijn er vele contacten en overleggen met de gemeente geweest, zodat de gemeente goed op de hoogte bleef van de ontwikkelingen. Daarnaast schetsen we met dit kwaliteitsjaarverslag een totaaloverzicht van waar Amaryllis mee bezig is en is geweest.

Op grond van de aanbestedingsdocumenten en het met de gemeente Leeuwarden afgesloten contract Wmo Basisondersteuning verwacht de gemeente dat jaarlijks een kwaliteitsjaarverslag wordt uitgebracht aan de gemeente. Hierin laten we zien wat er gedurende het voorgaande jaar op het gebied van kwaliteit is gerealiseerd.

In dit verslag wordt met name aandacht besteed aan:

- Resultaten cliënt ervaringsonderzoek/stand van zaken hiervan;
- Kwaliteitsbeleid;
- Deskundigheidsbevordering medewerkers;
- Ingezette deskundigheidsmix, de ervaringen hiermee;
- Resultaten medewerker ervaringsonderzoek/stand van zaken hiervan;
- Behaalde kwaliteitsresultaten;
- Het aantal incidenten en (bijna) ongevallen, aantal calamiteiten, ondernomen acties en de lerende werking hiervan;
- Het aantal klachten, de gemene deler hierin, de ondernomen acties en de lerende werking hiervan.

In dit verslag is aan al deze punten aandacht besteed en aanvullende informatie verstrekt. Gezamenlijk met de gemeente en onze partners kijken we weer uit naar al datgene wat voor ons ligt voor 2023.

Naast dit kwaliteitsjaarverslag publiceert Amaryllis een jaarverslag, inclusief jaarrekening 2022. In het jaarverslag wordt meer getalsmatig ingegaan op de verschillende onderwerpen, tevens komen de meer inhoudelijke sociaal domein thema's daar aan de orde.

Sjoerd Tolsma  
Directeur-bestuurder Amaryllis

# 1. Inleiding

Vanaf 1 januari 2021 geeft Amaryllis, in combinatie met Includio, uitvoering aan de Basisondersteuning Wmo in de gemeente Leeuwarden.

Door de inzet van verschillende teams bieden wij in de gemeente Leeuwarden hulp en ondersteuning dichtbij in de buurt, wijk en/of dorp. Dit doen we in de stad met zes wijkteams en in het buitengebied met twee dorpentteams. Amaryllis kent verder een aantal gemeente breed opererende teams waarvan een deel zich richt op specifieke doelgroepen zoals statushouders, PGB-aanvragers, jongeren, vrijwilligers en mantelzorgers. Ook zijn er voor specifieke vormen van ondersteuning de gemeentelijk werkende teams zoals Ontmoeten en Meedoen (een laagdrempelige vorm van dagbesteding), Begeleiding en Opbouwwerk.

Uitgangspunt bij het bieden van alle vormen van ondersteuning is dat het perspectief van de bewoner centraal staat. Wij leveren maatwerk. Overbodige bureaucratie zetten we zoveel mogelijk opzij. We bieden onze ondersteuning liefst zoveel mogelijk in samenwerking met de sociale basis in wijken en dorpen. We sluiten bij hen aan en maken gebruik van de mogelijkheden die de sociale basis biedt. Wij werken met betrokken en gedreven professionals die weten wat er in de wijken en dorpen speelt en welke partijen bij de bewoner betrokken zijn.

In 2022 hebben 2.376 bewoners basisondersteuning van Amaryllis ontvangen. In het jaarverslag 2022 wordt nader gespecificeerd van welke vormen van ondersteuning zij gebruik hebben gemaakt. Sommige van deze bewoners hebben meerdere vormen van ondersteuning ontvangen, zowel individueel als groepsgericht, zowel vanuit Wmo als vanuit de Jeugdwet en/of Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

Amaryllis biedt de volgende vormen van ondersteuning:

- Thuisondersteuning (individueel en/of collectief);
- Lichte opvoedingsondersteuning (individueel en/of collectief);
- Schuldhulpverlening (individueel en/of collectief);
- Praktische thuisondersteuning (individueel);
- Persoonlijke verzorging (individueel) en
- Ontmoeten en Meedoen (de nieuwe term voor dagbesteding).

Amaryllis maakt gebruik van het registratiesysteem MensCentraal. In dit systeem worden alle bewoners geregistreerd die structureel basisondersteuning ontvangen. In de registratie wordt in de domeinen Wmo, jeugd en schuldhulpverlening onderscheid gemaakt tussen individuele ondersteuning en groepsgerichte/collectieve ondersteuning.

Vanuit Amaryllis bieden we vele vormen van ondersteuning aan de bewoners van de gemeente Leeuwarden. Niet alle vormen van ondersteuning leiden tot registratie in MensCentraal. Jongerenwerk, vrijwilligerswerk & mantelzorgondersteuning maken daar geen gebruik van. Ook worden er geen gegevens van bewoners in MensCentraal geregistreerd wanneer er vroegsignalering is geboden als preventieve vorm van schuldhulpverlening of wanneer er kortdurend ondersteuning en advies ontvangen is. Amaryllis wijst indien nodig bewoners door naar andere organisaties. Dat gebeurt indien er een meer complexe vorm van ondersteuning nodig is. Voorbeelden daarvan zijn de doorverwijzingen naar de aanvullende ondersteuning geboden door Windkracht 058 en naar het Jeugdexpertteam van de gemeente Leeuwarden. Maar ook waar passend en mogelijk door naar sociale basis en voorliggende voorzieningen.

In totaal is door de wijk- en dorpensteams, het team Statushouders en het PGB-team in 2022 aan 3.363 bewoners een door Amaryllis geregistreerde vorm van ondersteuning geboden. Verreweg de meeste hiervan kregen ondersteuning Wmo-lokaal, basis- en/of aanvullende ondersteuning, lichte opvoedondersteuning en/of schuldhulpverlening.

Naast de bewoners die voor langere periode ondersteuning krijgen van Amaryllis zijn er veel bewoners met kortdurende contacten en bieden we adviezen die niet tot registratie leiden. Daarnaast bereikte Amaryllis nog ruim 500 bewoners vanuit de vroegsignalering, als onderdeel van de schuldhulpverlening.

Sociaal werkers bepalen samen met de bewoners die zich bij Amaryllis melden welke vorm van ondersteuning het meest passend is. Waar nodig biedt Amaryllis zelf ondersteuning, naast het inzetten van eigen kracht van de bewoner, zijn of haar netwerk en sociale basis. Indien nodig zorgt Amaryllis voor de verwijzing naar de aanvullende Wmo, het Jeugdexpertteam en schuldhulpverlening door de Kredietbank Nederland.

Indien er sprake is van Wmo-ondersteuning dan beoordeelt de sociaal werker, volgens de criteria opgesteld door de gemeente Leeuwarden, of de bewoner in aanmerking komt voor basisondersteuning en/of aanvullende ondersteuning. Indien aanvullende ondersteuning wordt ingezet, voert de sociaal werker regie op dit proces en evalueert of de doelen van het ondersteuningsplan behaald zijn of op schema liggen.

Naast de ondersteuning die ingekocht is door de gemeente Leeuwarden, is er ook sprake van landelijk ingekochte specialistische zorg. Deze is beschikbaar voor mensen met een zintuigelijke beperking (ernstige visuele beperking, vroegdoofheid, doofblind). Amaryllis toetst of de bewoner hiervoor in aanmerking komt en de gemeente geeft vervolgens een beschikking af.

Tenslotte vormt Amaryllis de toegang tot Beschermd Wonen (BW Intramuraal en ThuisPLUS). Bij een vermoeden van behoefte aan BW voert Amaryllis samen met het Expertiseteam Beschermd Wonen van Sociaal Domein Friesland onderzoek uit waaruit moet blijken of er inderdaad Beschermd Wonen moet worden ingezet.

## 2. Planning & Control

Om de organisatie te professionaliseren heeft Amaryllis vanaf 2021 de Planning & Control cyclus doorontwikkeld. Amaryllis geeft op systematische wijze invulling aan het besturen, plannen en op koers houden van de organisatie. De realisatie van de beleidsdoelstellingen en de daaruit voortvloeiende plannen en acties worden elk jaar gemonitord en indien nodig bijgestuurd. Dit doen we volgens de Plan-Do-Check-Act (PDCA) cyclus. Concreet betekent dit dat onze missie en visie zijn vastgesteld en dat deze zijn vertaald naar een viertal strategische pijlers die bij de uitvoering van de Basisondersteuning Wmo uitgangspunt zijn.

### Strategische pijlers 2022

- **Bewoners centraal:**

We doen wat nodig is om kwetsbare inwoners van de gemeente Leeuwarden in staat te stellen om hun leven op een zinvolle manier te leven in verbinding met hun omgeving. We werken aan vitale wijken en bieden ondersteuning dichtbij in de buurt. Het belang van de bewoner staat centraal. Zelfredzaamheid van de bewoner met een plek in de samenleving, daar zetten we ons voor in.

- **Collectief werken versterken**

Het collectief aanbod voor onze bewoners staat. Waar mogelijk wordt collectief aanbod opgeschaald naar gemeentelijk aanbod, dit als in meerdere gebieden dezelfde behoefte wordt gezien. Teams werken gezamenlijk aan de opzet en doorontwikkeling van het collectief aanbod en maken verbinding tussen het aanbod van Amaryllis en dat van de sociale basis.

- **Continu leren**

Het transformatieplan en een ingebedde PDCA-cyclus zijn de basis voor het continu leren. Teams leren van zichzelf en van elkaar. Reflectie en feedback zijn onderdeel van ons DNA en kernwaarden, we betrekken hier ook onze bewoners en de belangrijke ketenpartners bij. Daarnaast gebruiken we interne- en externe databronnen om ons werk en aanbod continu te verbeteren.

- **Resultaten behalen en deze laten zien**

We geven vervolg aan de omslag van taakgericht naar resultaatgericht werken. Bewoners van Leeuwarden verwachten iets van ons en we zetten onze ervaring en kennis in om daar uitvoering aan te geven en de juiste, afgesproken resultaten te behalen. We maken deze resultaten zichtbaar voor bewoners, eigen medewerkers, onze opdrachtgever en andere partners.

Missie, visie en strategische pijlers worden jaarlijks uitgewerkt tot een jaarplan.

In het jaarplan worden, naast de voor dat jaar belangrijkste doelen en resultaten, ook de daarvoor benodigde acties vastgelegd. Dit gebeurt zowel op organisatieniveau als per team.

Alle teams starten in de maand september voorafgaand aan het nieuwe jaar met het opstellen van jaarplannen. De afzonderlijke teamjaarplannen worden gebundeld tot een organisatiejaarplan dat in de maand december voorafgaand aan het nieuwe jaar door de bestuurder wordt vastgesteld.

De uitvoering van de jaarplannen en de realisatie van de daarin vastgelegde doelen en acties wordt periodiek gemonitord en indien nodig aangevuld en/of geactualiseerd. Het jaarplan wordt in december voorafgaand aan het jaar door de bestuurder besproken met de Raad van Toezicht, Ondernemingsraad en het management. Indien nodig wordt er tijdens het jaar bijgestuurd op acties, doelen en resultaten.

### 3. Kwaliteitsbeleid

Amaryllis wil de kwaliteit van de geboden ondersteuning voortdurend verbeteren en dit aantoonbaar maken. Daartoe wordt gebruik gemaakt van een kwaliteitsmanagementsysteem. Ons doel is om gecertificeerd te zijn voor het Kwaliteitslabel Sociaal Werk. In 2022 is de organisatie voorbereid op de externe audit die in februari 2023 plaats vindt.

Dit is gebeurd door uitvoering te geven aan de belangrijkste uitkomsten van de in 2021 uitgevoerde zelfevaluatie. De verbeterpunten zijn opgepakt waardoor voldaan wordt aan de normen van het kwaliteitslabel.

Daarnaast hebben we in 2022 ter voorbereiding op de externe audit met alle uitvoerende teams een dialooggesprek gevoerd op het onderdeel 'vakmanschap' en met de ondersteunende diensten op alle drie de normen, te weten: vakmanschap, dienstverlening, organisatie en bestuur. De verbeterpunten die hier weer uit naar voren komen zijn door de teammanagers meegenomen in hun jaarplan 2023.

Het gaat daarbij onder meer om:

- Het verbeteren van het inwerken van nieuwe medewerkers.
- Redenerend vanuit onze opdracht beoordelen of de teams over voldoende ervaring en competenties beschikken om onze opdracht goed uit te voeren en indien nodig scholing aanbieden aan medewerkers, individueel of in collectieve vorm.
- Een aanbeveling om vanuit de jaargesprekken een match te maken tussen de expertise/vakmanschap van de individuele medewerker met de opdracht basisondersteuning en de daaraan gekoppelde opdrachten in het team. De teammanager heeft hierbij een belangrijke rol.
- Het verbeteren van de kwaliteit van de registratie. Registratie is voor medewerkers die vanuit hun professie graag met mensen bezig zijn vaak minder belangrijk. Om resultaatgericht en methodisch te werken is enige vorm van registratie echter noodzakelijk. Dit gegeven wordt door de medewerkers steeds meer aanvaard en als passend gezien. Goede voorbeelden vanuit de praktijk over hoe je dat slim doet (lean en mean) kunnen daarbij helpen. Ook helpt het de medewerkers als ze zien wat er met de registratie gebeurt. In 2022 is er in dat kader hard gewerkt aan de doorontwikkeling van het (informatie)dashboard voor teams en teammanagers.

Uit de dialooggesprekken blijkt dat onze medewerkers weten wat Amaryllis vanuit de opdracht Basisondersteuning van hen verwacht. De gesprekken hebben ook opgeleverd dat de medewerkers de normen die gesteld zijn in het kwaliteitslabel kunnen vertalen naar hun eigen werkzaamheden en die normen ook onderschrijven.

## 4. Kwaliteitsmanagementsysteem

Het behalen van een kwaliteitscertificaat of keurmerk is niet een op zichzelf staand doel. Ons doel is het voortdurend verbeteren van de ondersteuning van de bewoners door zo goed mogelijk en binnen de daarvoor met de gemeente afgesproken kaders te voldoen aan hun wensen en verwachtingen.

Amaryllis heeft voor het verbeteren van de kwaliteit van de door ons geboden ondersteuning gekozen voor het Kwaliteitsmanagementsysteem Zenya (leverancier Infoland). Een kwaliteitsmanagementsysteem (ook wel KMS) is een systeem dat helpt om op een systematische, transparante en effectieve manier de kwaliteit van de bedrijfsvoering te waarborgen en deze in een proces van continu verbeteren te brengen.

In 2022 is gestart met de implementatie van Zenya. Een team van medewerkers uit verschillende disciplines wordt ingezet als implementatieteam. Er is voorlopig gekozen om twee modules van Zenya te gaan gebruiken namelijk: DOC en FLOW.

DOC is het document management systeem, waarin alle voor het werk van onze medewerkers benodigde documenten in worden beheerd en opgeslagen. DOC biedt medewerkers onder andere de mogelijkheid om snel de voor hun werk benodigde documenten te vinden, denk aan werkwijzen, handleidingen en protocollen. Nu zijn medewerkers daar veel tijd aan kwijt en beschikt men niet altijd over de meest actuele versie.

FLOW is een procesmodelleringsysteem waarin we meldingen (incidenten, calamiteiten, klachten, tevredenheidsmetingen en dergelijke) kunnen opnemen.

FLOW biedt rapportagemogelijkheden en maakt het mogelijk om via een app op de telefoon meldingen te doen waardoor de drempel om incidenten, klachten etc. te melden wordt verlaagd. Een wens die ook naar voren kwam vanuit de dialooggesprekken. Het is de bedoeling om DOC nog voor de vakantieperiode 2023 in gebruik te nemen. Of dat ook lukt voor FLOW is nog niet duidelijk.

## 5. Kwaliteitsresultaten

In 2021 zijn veel werkwijzen en procedures aangepast vanwege de uitvoering van de nieuwe opdracht. De vastlegging daarvan vond plaats op ons intranet. In 2022 zijn procedures, protocollen en werkwijzen opnieuw gerangschikt naar thema's. Vanaf 2023 worden deze documenten overgezet naar DOC, als onderdeel van Zenya.

Naast de werkwijzen hebben we op basis van de doelen in ons jaarplan gewerkt aan de verbetering van de kwaliteit van ondersteuning, vaak samen met de gemeente en onze netwerkpartners. Met name op het gebied van schulden en armoede, jeugd, collectief werken, PGB zijn er verbeteringen en aanpassingen doorgevoerd. Ook de informatievoorziening is sterk verbeterd door het beschikbaar komen van een dashboard.

### 5.1. Werkwijzen

In 2022 zijn er geen grote wijzigingen geweest in de werkwijze van de wijk- en dorpenteams. Voor het Beschermd Wonen zijn er wel aanpassingen doorgevoerd. Op 1 april 2022 zijn de nieuwe contracten voor Beschermd wonen Intramuraal en Ambulant ingegaan. Sociaal Domein Fryslân (SDF) heeft hiervoor nieuwe formulieren ontwikkeld. Deze zijn in gebruik genomen door onze medewerkers.

De nieuwe formulieren zijn:

- Ondersteuningsplan (voorheen gespreksverslag)
- Nieuw Besluitformulier
- Nieuw Formulier Informatie Delen (voorheen verklaring van kennisname).

In oktober 2022 zijn de vernieuwde Samenwerkingsafspraken Amaryllis en het Jeugdexpertteam vastgesteld en geïmplementeerd.

### 5.2. Optimalisatie bereikbaarheid

De bereikbaarheid van de wijk- en dorpenteams was vanaf het begin van de Corona-crisis, maart 2021, door de geringe bezetting op de wijklocaties, georganiseerd bij een centrale bereikbaarheidsdienst aan het Zuidvliet. Vanaf halverwege juni 2022 komen de telefoontjes weer rechtstreeks bij de teams binnen. De telefoonnummers zijn hetzelfde gebleven en er hoeft nu weer minder vaak doorverbonden te worden. Ook is de kans veel kleiner dat de lijn bezet is waardoor bewoners een voicemail bericht moeten inspreken. Hierdoor is de bereikbaarheid van Amaryllis voor bewoners en ketenpartners sterk verbeterd.

### 5.3. Optimalisatie schuldhulpverlening

Amaryllis rekende in 2022 op een enorme toename van de hulpvragen op het gebied van financiën als gevolg van in eerste instantie de corona pandemie, daarna de energiecrisis en mede als gevolg daarvan de torenhoge inflatie. Met de gemeente en ketenpartners zijn er interventies ontwikkeld en uitgezet om ons hierop voor te bereiden. We beschrijven hier een selectie van de interventies waar we op in hebben gezet om ons aanbod aan te passen en de kwaliteit te verbeteren.

#### **Handelingsperspectief**

Op initiatief van Amaryllis is, met input van ketenpartners, een overzicht gemaakt van voorzieningen en acties die ondernomen kunnen worden wanneer men vrijwillig of beroepsmatig te maken krijgt met bewoners die moeilijk rondkomen. We noemen dit het handelingsperspectief inflatie met als doel het verstevigen van het kennisniveau. Het overzicht is breed gedeeld in het sociaal domein onder ketenpartners en verstuurd aan



partners uit het zorgdomein (huisarts, wijkverpleging). Amaryllis houdt het overzicht up-to-date.

### **Voorzieningswijzer**

Samen met vrijwilligersorganisaties heeft Amaryllis de training ‘De Voorzieningswijzer’ afgenomen. Ook zijn er enkele vrijwilligers getraind die actief zijn voor Amaryllis. De toepassing bij Amaryllis is er op gericht bewoners die wij ondersteuning bieden een inkomens- en voorzieningencheck aan te bieden om zo geld te besparen en datgene waar men recht op heeft qua voorzieningen aan te vragen. Hiermee is het aanbod van de dienstverlening verrijkt. Begin 2023 worden de resultaten ervan geëvalueerd.

### **Vroegsignalering**

De wijk- en dorpensteams hebben extra capaciteit beschikbaar om in te spelen op een toename van het aantal signalen als gevolg van inflatie. Door ervoor te kiezen alleen op pad te gaan in plaats van in duo's of extra medewerkers in te zetten op vroegsignalering kan er meer tijd worden besteed aan vroegsignalering.

Amaryllis is gestart met het semi-geautomatiseerd screenen of bewoners vanuit de vroegsignalering bij Amaryllis bekend zijn voor hulp bij geldzorgen. Op deze manier wordt voorkomen dat mensen die al bekend zijn bij Amaryllis ook nog eens door de gemeente Leeuwarden benaderd worden in het kader van vroegsignalering.

Deze werkwijze heeft geleid tot een toename van het aantal zaken waarin Amaryllis contact opneemt met bewoners over vroegsignalering. Het is echter tegelijkertijd een efficiency slag omdat de middelen van gemeente en Amaryllis in afstemming met elkaar efficiënt en effectief worden ingezet. Samen met de pilot vroegsignalering heeft de aangepaste werkwijze geleid tot meer dan een verdubbeling van het aantal signalen dat Amaryllis oppakt.

Om de kwaliteit van de vroegsignalering te verbeteren zijn daarnaast de volgende interventies doorgevoerd:

- Alle medewerkers in de vroegsignalering zijn geschoold op motiverende gespreksvoering specifiek voor de vroegsignalering;
- In afstemming met gemeente Leeuwarden zijn de resultaatdefinities van de vroegsignalering vertaald naar de lokale/gemeentelijke situatie waardoor de betrouwbaarheid en eenduidigheid van de resultaten is vergroot;
- De management informatie voor de teams, als middel om de resultaten te verbeteren, is geoptimaliseerd.

### **Pilot Vroegsignalering**

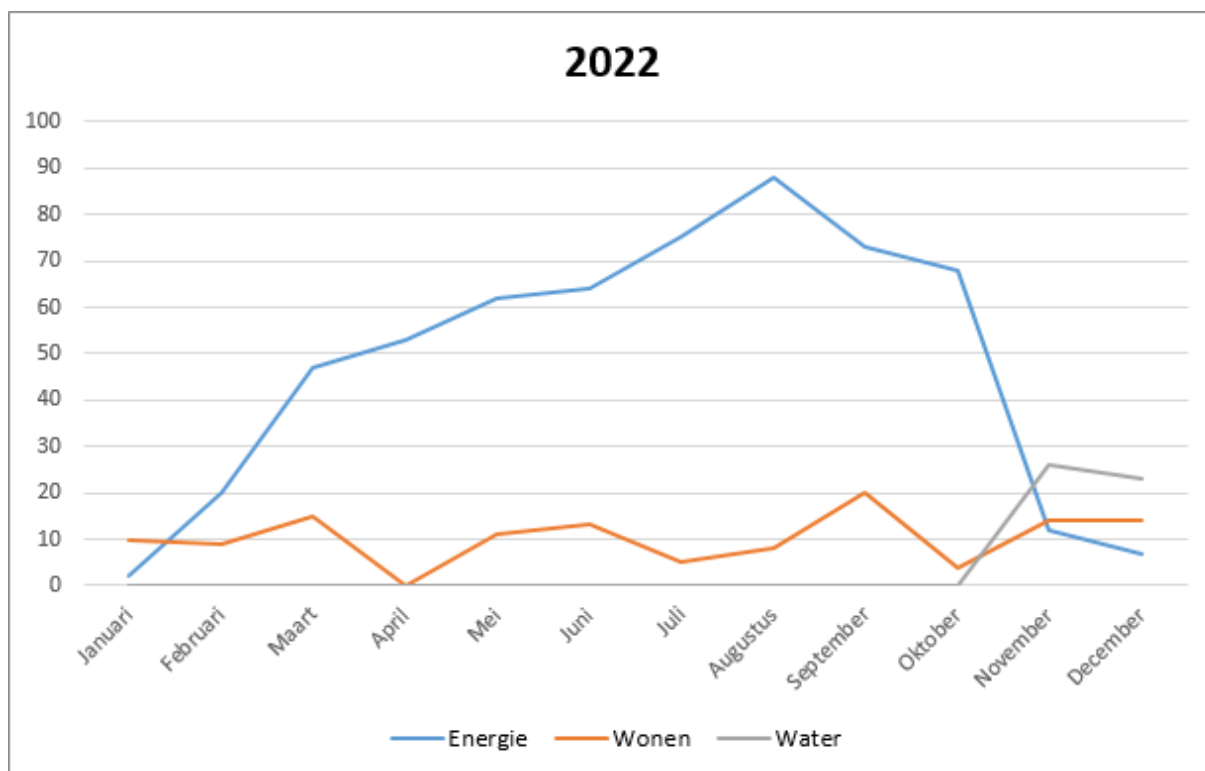
De gemeenteraad heeft in 2022 extra middelen beschikbaar gesteld voor vroegsignalering. Amaryllis heeft die middelen vanuit de besteding van het positieve financiële resultaat 2021, verdubbeld. In september is vanuit de extra beschikbaar gestelde middelen de pilot vroegsignalering gestart. De insteek van de pilot is te onderzoeken hoe de vroegsignalering effectiever uitgevoerd kan worden.

Naast twee sociaal werkers zijn er voor het pilotteam drie ervaringsdeskundigen aangenomen. Het pilotteam werkt volledig vanuit een er-op-af aanpak. De capaciteit is opgeschroefd naar 150 signalen vroegsignalering per maand. Daarmee komt het volume vroegsignalering dat Amaryllis maandelijks oppakt op meer dan 250 adressen (100+ regulier en 150 pilotteam). Het pilotteam onderzoekt ook welke aanpak het best werkt in de benadering van mensen met een CAK wanbetalersregeling.

De pilot wordt halverwege (maart 2023) en aan het eind (oktober 2023) geëvalueerd.

## Laatsignalering

Van de gemeente ontvangt Amaryllis signalen over dreigende afsluiting van energie- of water en aanzeggingen van huisuitzettingen. De wijk- en dorpensteams gaan hier op af (laatsignalering). Zij doen een hulpaanbod om afsluiting en uitzetting te voorkomen. Vaak wordt dit uitgevoerd door dezelfde medewerkers als die in vroegsignalering actief zijn, dit omdat hiermee de kennis en vaardigheden van die medewerkers benut worden. Voor kwaliteitsdoeleinden heeft Amaryllis een jaar lang centraal het laatsignaleren gemonitord. Daarmee is een duidelijk beeld ontstaan van de omvang en trends in Leeuwarden.



Het aantal signalen van laatsignalering is toegenomen. Met name het aantal meldingen van (een beperkt aantal) energieleveranciers nam in 2022 toe, met een piek in augustus. Daarna was er een afname van deze signalen. Waarschijnlijk is dit te verklaren vanuit de tijdelijke maatregelen die de rijksoverheid heeft genomen ter voorkoming van afsluiting en energiearmoede. De meldingen voor afsluiting van water zijn tijdens de corona periode gestopt en weer hervat vanaf november 2022.

## Keten particuliere schuldhulp

Om mensen met schuldenproblematiek beter te bereiken is door de gemeente Leeuwarden en Amaryllis, vanuit de keten particuliere schuldhulp, input gegeven voor de inrichting van de Nederlandse Schuldhulp Route in Leeuwarden. Deze is in januari 2023 gestart. Ook is begonnen met de beschrijving van wat de verschillende bij schuldhulpverlening betrokken partijen doen om daarmee de samenwerking te optimaliseren zodat vrijwilligers en beroepskrachten weten wat zij aan elkaar hebben. Dit krijgt begin 2023 een vervolg.

## Samenwerking corporaties

Met de woningcorporaties is vervolg gegeven aan het leren kennen van elkaars werkprocessen voor inwoners met betalingsproblemen. Doel is om te zoeken naar

mogelijkheden om het woongenot van bewoners te vergroten en hierdoor bij te dragen aan het conform contract betalen van de huurverplichtingen.

## De Friesland

Om efficiency in de vroegsignalering te vergroten is besloten om de telefoonnummers van sociaal werkers vanuit de vroegsignalering beschikbaar te stellen aan de financiële afdeling van De Friesland. Sociaal werkers krijgen daardoor direct de juiste medewerker aan de lijn en hoeven niet te worden doorverbonden.

## Doorkijk naar de toekomst

Eind 2022 is er lokaal en landelijk nog steeds geen grote toename van betalingsachterstanden zichtbaar. Wel zien en horen we veel verhalen van mensen die enorme zorgen hebben over hun financiën met alle gevolgen van dien. Zo moeten mensen soms moeilijke en scherpe keuzes maken om te kunnen rondkomen. We helpen hen door te kijken welke voorzieningen mogelijk zijn, budget overzicht te creëren, budgetvaardigheden te leren en indien nodig schulden te regelen of via de Kredietbank te laten regelen.

Over het algemeen wordt aangenomen dat mensen met schulden zich vaak pas na jaren melden vanwege de schaamte die er nog in de samenleving is en doordat men probeert het eerst zelf op te lossen. Wellicht staan we daarom nog maar aan het begin van een toestroom van hulpvragen. We blijven, samen met ketenpartners, monitoren hoe de situatie zich ontwikkelt.

## 5.4. Optimalisatie jeugdhulp

Voor de ondersteuning vanuit de Jeugdwet zijn in het jaarplan 2022 van Amaryllis doelen gesteld. Een deel daarvan is centraal opgepakt, andere zijn bij de teams belegd. Daarnaast komen elk jaar nieuwe vragen naar voren, zowel vanuit onze organisatie als vanuit de gemeente of netwerkpartners. Vragen die we prioriteren en waar we mee aan de slag gaan. Onderstaande onderwerpen zijn in 2022 centraal en in de teams aan bod gekomen ter verbetering van de jeugd in de gemeente Leeuwarden:

- De behoefte van onze medewerkers aan **scholing**. Dat doen we op basis van de visie en uitgangspunten van Amaryllis. Een voorbeeld hiervan is ons uitgangspunt 'collectief werken'. Specifiek voor jeugd is er groepsgerichte ondersteuning die we bieden aan jeugdigen en/of hun ouders. In 2022 hebben we met regelmaat ervaringen met betrekking tot het collectief werken op het gebied van jeugd uitgewisseld, zowel intern als met andere gemeenten. Onderzocht is welke trainingen hiervoor faciliterend zijn en op basis daarvan is er een scholingsplan gemaakt voor 2022-2023.
- Beoordeeld is welke **methodieken** effectief bewezen zijn. Op deze manier is bijvoorbeeld voor het thema scheidingen, een thema dat in veel ondersteuningsvragen terugkomt, gekozen voor de methodieken 'Stoere Schildpaden' en 'Dappere Dino's' passend bij verschillende leeftijdsgroepen. Beide programma's zijn gericht op het voorkomen en/of beperken van emotionele- en gedragsproblemen bij kinderen van gescheiden ouders in de leeftijd 4 tot 6 jaar en 6 tot 8 jaar. Twee sociaal werkers zijn in 2022 hierin geschoold.

Voor de iets oudere kinderen, tussen 7 en 12 jaar, werd al gebruik gemaakt van een vaste methodiek, namelijk 'Kinderen In Een Scheiding' (KIES). Dit programma is vooral preventief en wordt op school gegeven, onder meer door de GGD. In 2022 zijn samen met de GGD afspraken gemaakt om KIES-trainingen te geven op meerdere scholen in de gemeente Leeuwarden. Dit geldt ook voor 2023. Dit is mogelijk gemaakt door de extra Corona-middelen.

Voor de begeleiding van gescheiden ouders is gekozen voor de 'ScheidingATLAS'. Een groep sociaal werkers hebben in 2022 deze training gevolgd. De planning is dat ze in 2023 in groepsvorm gescheiden ouders gaan ondersteunen.

- **Samenwerking met het onderwijs.** Amaryllis neemt deel aan verschillende overleggen ter versterking van de samenwerking met het onderwijs. In 2022 is door Amaryllis de samenwerking met de scholen geëvalueerd. Er is een werksessie georganiseerd over de inzet, de rol en taken van onze medewerkers op scholen. Op een aantal scholen zijn in 2022 extra Jeugdondersteuners gestart. We hebben beoordeeld hoe we de samenwerking kunnen bevorderen, wat ieders rol en taak is en welke verwachtingen iedereen heeft. De betrokken sociaal werkers en jeugdondersteuners, die samen op een zelfde school werken, zijn uitgenodigd om kennis te maken en een eerste stap te zetten in de doorontwikkeling. Eenzelfde gesprek heeft plaatsgevonden op management cq. bestuurlijk niveau en Amaryllis maakt onderdeel uit van het ontwikkelteam. Vanuit Amaryllis zijn uitgangspunten geformuleerd over de samenwerking met de scholen.
- **Kinderarmoede.** In het jaar 2022 is extra aandacht besteed aan de effecten van armoede op kinderen. Een aantal sociaal werkers heeft deelgenomen aan werksessies die binnen Leeuwarden georganiseerd werden op een aantal basisscholen. Eén van de doelen was het versterken van de samenwerking in de aanpak van kinderarmoede. Ook werd er aan de slag gegaan met de handreiking 'Omgaan met armoede op scholen', met als doel scholen te ondersteunen in het leren signaleren van armoede en het doorverwijzen van ouders met financiële ondersteuningsvragen. In 2023 wordt dit vervolgd.
- **Toekomstplan.** In 2022 is er extra aandacht besteed aan 'het belang van een toekomst voor alle jeugdigen vanaf 16,5 jaar'. Daarbij kan als hulpmiddel gebruikt worden de nieuwe formulieren opgesteld door Sociaal Domein Fryslân (SDF). Er zijn binnen Amaryllis ook groepen gestart voor jeugdigen rondom 18-/ 18+, onder andere in samenwerking met onze jongerenwerkers. De jeugdigen leren bijvoorbeeld wat ze geregeld moeten hebben als ze 18 jaar zijn, wat ze voorbereid op zelfstandigheid.
- **Sociaal werkers met specialisme jeugd.** Alle wijk- en dorpentteams hebben sociaal werkers met als specialisme jeugd. Vooral de specialisten pakken de jeugdcasussen op. Eind 2022 zijn de ervaringen met het werken met jeugdspecialisten geëvalueerd. In 2023 volgt een advies over eventuele bijstelling. Met in eerste plaats het oog op de kwaliteit en tevens in verband met de huidige krappe arbeidsmarkt willen we er in ieder geval voor zorgen voldoende kennis op het gebied van jeugd binnen de organisatie te behouden.
- In 2022 hebben er, onder meer in aanwezigheid van het Jeugdexpertteam en Veilig Thuis, een aantal **leer- en reflectiebijeenkomsten plaatsgevonden onder de leiding van Kenniswerkplaats Jeugdhulp Friesland**. Andere aanwezige netwerkpartners waren onder anderen GGD, MCL, school. Uit deze leer- en reflectiebijeenkomsten kwamen een aantal verbeterpunten in de samenwerking naar voren. Voorbeelden hiervan zijn: een adequate analyse van de ondersteuningsvraag en de informatieoverdracht tussen Veilig Thuis, Amaryllis en het Jeugdexpertteam en daarbij ook adequaat gebruik maken van een risicotaxatie. Een belangrijk aandachtspunt is de rolverdeling tussen partijen en de regievoering. Met deze verbeterpunten zijn we aan de slag gegaan. In 2023 zorgen we voor de borging van de uitgezette acties.
- **Lokaal jaarplan.** Samen met de gemeente en het Jeugdexpertteam is in 2022 gewerkt aan een lokaal jaarplan van huiselijk geweld en kindermishandeling. De drie belangrijkste verbeterpunten waarmee aan de slag is gegaan zijn: 1 Gezin, 1 Plan, 1 Regisseur, de veiligheidsbeoordeling en 'Praten met kinderen'.

In 2022 heeft een aantal sociaal werkers de training ‘In gesprek met kinderen’ gevolgd met als doel nieuwe vaardigheden te ontwikkelen en kennis te maken met handige tools, met name te gebruiken in situaties waarbij kinderen te maken hebben met geweld. Gezamenlijk zijn de verschillende risicotaxatie instrumenten besproken en is de afweging gemaakt welke daarvan passend zijn voor Amaryllis en het Jeugdexpertteam. Amaryllis volgt de ontwikkelingen binnen Friesland en binnen de gemeente en maakt later de keuze tussen het behouden van het huidige risicotaxatie instrument, ‘Licht Instrument Risicotaxatie Kindveiligheid (LIRIK)’, of samen met ketenpartners over te stappen naar het ‘Actuariel Risicotaxatie Instrument voor Jeugdbescherming (ARIJ)’.

- Een aantal sociaal werkers met specialisme jeugd hebben in 2022 de training ‘**Rouw en verlies kinderen**’ gevolgd. Een training in het omgaan met verlies en rouw, waarbij kinderen centraal staan.
- **Verbeteren route Sociaal Medische Indicatie (SMI)**. In 2022 is de route voor de aanvraag van een Sociaal Medische Indicatie opnieuw in kaart gebracht waarbij vooral gekeken is naar de rol van Amaryllis in het werkproces. Samen met de gemeente zijn nieuwe afspraken gemaakt over de te volgen route. In 2023 gaan we de nieuwe werkwijze evalueren en waar nodig bijstellen.
- In 2022 zijn er meerdere gesprekken gevoerd met de gemeente en het **Jeugdexpertteam** over een soepeler overdracht vanuit Amaryllis naar het Jeugdexpertteam. Er is een nieuw overdrachtsformulier ontwikkeld. Een aantal sociaal werkers hebben in 2022 hiermee gewerkt en deze getest. Na aanpassingen is het besluit genomen om het formulier voor de gehele organisatie te implementeren in ons registratiesysteem MensCentraal.

Om te zorgen voor een betere samenwerking tussen de sociaal werkers en de jeugdconsulenten zijn de samenwerkingsafspraken tussen Amaryllis en het Jeugdexpertteam vernieuwd. Vooral de teksten over de overdracht, de rollen en verantwoordelijkheden bij onveiligheid, samenwerking in één gezin en de huisartsenroute zijn aangescherpt. In oktober zijn deze samenwerkingsafspraken vastgesteld en in een gezamenlijke bijeenkomst met sociaal werkers en jeugdconsulenten van het Jeugdexpertteam gepresenteerd. Vervolgens zijn de afspraken binnen Amaryllis geïmplementeerd.

Vanaf eind 2022 worden gesprekken gevoerd met de gemeente en het Jeugdexpertteam om er voor te zorgen dat de jeugdigen in de gemeente Leeuwarden snel en adequaat worden geholpen. Nu is dat niet altijd het geval. Amaryllis denkt mee over oplossingen en biedt waar mogelijk ondersteuning aan het Jeugdexpertteam. Ook in 2023 wil Amaryllis haar steentje bijdragen in de zoektocht naar een duurzame oplossing voor de jeugdigen in de gemeente Leeuwarden.

## 5.5. Optimalisatie werkwijze PGB

Amaryllis werkt vanaf 2021 met een PGB-team. Het eerste opstartjaar was het team vooral bezig met het oppakken van alle nieuwe PGB-aanvragen en de overdracht vanuit de wijk- en dorpenteams van alle lopende maatwerkvoorzieningen gefinancierd middels PGB.

In 2022 is het team zich meer bezig gaan houden met het verbeteren van de werkprocessen. Er is bijvoorbeeld gekeken naar de stappen in het onderzoek en er is onderzocht welke kaders helpend zijn om het onderzoek zo volledig mogelijk uit te voeren. Een voorbeeld hiervan is de landelijke leidraad toetsing pgb-vaardigheid.

Vanuit de PGB werkgroep van de gemeente, waar Amaryllis deel aan neemt, is de wens geuit om voor de bewoners een eenduidige werkwijze te ontwikkelen. Hiervoor kan de deskundigheid vanuit de verschillende afdelingen/organisaties worden gebundeld. Zowel Amaryllis, als het Jeugdexpertteam en het team Wmo van de gemeente, vormen voor

bewoners de toegang voor voorzieningen die middels PGB door de gemeente worden verstrekt. Voor bewoners is het van belang dat we allen dezelfde werkwijze hanteren. In 2023 gaan we hier verder mee aan de slag.

Naast het onderzoek rondom de aanvraag voor ondersteuning middels PGB is er ook extra aandacht geweest voor de financiële situatie van de bewoners, denk hier aan het signaleren van armoede, maar ook andere signalen in het gezin, zoals bij aanwezigheid van jeugdigen.

In 2022 is ook gestart met het bewuster omgaan met de informatievoorziening richting de bewoners, de PGB beheerders en zorgaanbieders. Vanuit de werkgroep PGB van de gemeente waar Amaryllis aan deelneemt en input levert is de PGB informatiefolder en het PGB budgetplan geactualiseerd en verbeterd. In 2023 blijven we aandacht houden voor het goed informeren van bewoners en andere betrokken partijen over het proces van de PGB-aanvragen, vanaf de aanmelding tot besluit. Als alle betrokkenen weten wat van hen verwacht wordt loopt het proces sneller en kan de bewoner sneller passende ondersteuning ontvangen.

### **Nauwere samenwerking en afstemming met Windkracht058**

PGB kan alleen worden ingezet indien er sprake is van aanvullende ondersteuning. In Leeuwarden geeft Windkracht058 uitvoering aan die ondersteuning. Om werkwijzen op elkaar af te stemmen, snel te kunnen schakelen bij onduidelijkheden en om beter op de hoogte te blijven van het maatwerk aanbod van Windkracht058 is in 2022 nadrukkelijk de samenwerking gezocht tussen het PGB-team en Windkracht058.

## **5.6. Optimalisatie collectief werken**

Vanaf 2021 bieden we naast individuele ondersteuning ook collectieve- / groepsondersteuning. Het jaar 2021 stond vooral in het teken van opstarten. Vanwege de Corona-maatregelen waren de mogelijkheden om in groepen bij elkaar te komen zeer beperkt.

In 2022 zijn er door de wijk- en dorpensteams meerdere groepen opgestart. Sommige teams zijn zelf aan de slag gegaan in hun eigen wijk- of dorpsgebied, andere teams hebben samen met andere teams groepen opgestart. Ook zijn medewerkers uit de gemeentelijke teams er bij betrokken zoals een jongerenwerker, een opbouwwerker, een activiteiten coördinator van team Ontmoeten en Meedoen of een medewerker van team vrijwilligerswerk en mantelzorg. Sommige groepen zijn gesloten, dit betekent dat ze een programma hebben met een duidelijke start en eind of dat het een vaste groep bewoners betreft waardoor tussentijds instroom niet passend is. Andere groepen zijn open, dit betekent dat de bewoners kunnen deelnemen op elke moment dat ze een ondersteuningsvraag hebben. Deze groepen zijn op onze interne intranet gezet zodat alle medewerkers weten welke groepen binnen Amaryllis actief zijn. Vanuit de netwerkpartners is de vraag ontstaan om ook toegang te krijgen tot het aanbod van onze groepen. Hiervoor gaan we gebruik maken van de website SamenLeeuwarden. Deze wordt doorontwikkeld zodat we in 2023 onze groepen ook buiten Amaryllis kunnen delen.

Om de verschillende vragen rondom collectieven te bundelen en onze medewerkers hierin te faciliteren is in 2022 de vakgroep 'Collectief werken' opgericht. In deze vakgroep zitten medewerkers vanuit alle teams van Amaryllis, zij halen de vragen die in de teams spelen op en zorgen ervoor dat deze geagendeerd worden. We zijn gestart met thema's zoals: 'wat zijn de mogelijke bezwaren voor de sociaal werkers om te starten met een groep en van de bewoners om deel te nemen aan een groep'. Vervolgens is gekeken naar wat er voor nodig is om de bezwaren om te buigen naar mogelijkheden/kansen.

In de vakgroep, met input vanuit de teams, zijn daarna allerlei onderwerpen in verschillende werksessies aan bod gekomen. De uitkomsten zijn gebundeld in een visiedocument waarin verwoord staat wat de visie en de uitgangspunten van Amaryllis zijn op het gebied van ‘collectief’, wat we onder ‘collectief’ verstaan en welke vormen van ‘collectief ondersteunen’ er zijn. Amaryllis kent meerdere vormen van collectieven: ‘groepsgerichte ondersteuning’: de ondersteuning aan bewoners in een groep door sociaal werkers, ‘de activiteiten van Ontmoeten en Meedoen’: de activiteiten die begeleid worden door activiteiten coördinatoren en ‘groepswork’ en werken met jongeren in een groep door jongerenwerkers. Deze vormen van ‘collectieven’ zijn onderdeel van een nog bredere collectieve aanpak in de wijk, samen met onder andere het opbouwwerk en de sociale basis. In het visiedocument zijn ook de landelijke ontwikkelingen en de uitkomsten van de rapportage ‘Transformatie Basisondersteuning Leeuwarden 2021, van individueel naar collectief’ meegenomen.

Ook staan in dit document een aantal handvatten om aan de slag te gaan met ‘collectieven’. In 2023 gaan we verder aan de slag met de uitwerking van het visiedocument.

In het vierde kwartaal van 2022 hebben we een inventarisatieformulier opgesteld en deze uitgezet binnen Amaryllis. De inventarisatie bevat vragen zoals vanuit welk team wordt de groep begeleid, op welke bewoners richt de groep zich, op welke leefgebieden van ‘Wat telt’, hoe groot de groepen zijn, hoe de vraag van bewoners voor deelname aan de groep is ten opzichte van het aanbod, hoe vaak de groep is, hoe de samenstelling van de groep is etc. Op basis van de uitkomsten van deze inventarisatie hebben we een beter beeld van de groepen die binnen Amaryllis actief zijn en we kunnen analyseren of het aanbod vanuit Amaryllis voldoende aansluit op de ondersteuningsvragen van de bewoners. Dat doen we door de uitkomsten van de inventarisatie naast de registratie op leefdomeinen uit ons registratiesysteem MensCentraal te leggen. Voor deze analyse maken we gebruik van het dashboard PowerBI. Daarnaast voeren we het gesprek hierover binnen de organisatie, we bespreken wat verder nodig is om groepsgerichte ondersteuning optimaal in te zetten. In 2023 wordt deze analyse elk kwartaal ook met de gemeente gedeeld en besproken.

## 5.7. Optimalisatie informatievoorziening/ stuurinformatie

De informatievoorziening binnen Amaryllis is de afgelopen jaren sterk verbeterd. Van de gemeente ontvangt Amaryllis data uit MensCentraal die het mogelijk maakte stuurinformatie over caseload, in- en uitstroom van ondersteuningszaken, aantallen bewoners in ondersteuning voor zowel de gehele gemeente als per wijkteam/per sociaal werker, beschikbaar te stellen voor het management en teams. Hiervoor is een dashboard ontwikkeld.

In juni 2021 is door Amaryllis voor de registratie van alle ondersteuningszaken het zogenoemde zaaktype basisondersteuning in gebruik genomen. Het ondersteuningsplan met de daarbij behorende ondersteuningsdoelen gekoppeld aan zogenoemde leefgebieden maken deel uit van dit ‘nieuwe’ zaaktype. Voorbeelden van leefgebieden zijn onder meer: geld, jeugd, geestelijke gezondheid, lichamelijke gezondheid.

De registratie op het zaaktype basisondersteuning maakt het mogelijk om zowel intern als extern (voor de gemeente) allerlei inhoudelijke informatie te ontsluiten over de door Amaryllis aan bewoners geboden ondersteuning. Zo kunnen we in het dashboard per wijk- en dorp laten zien voor welke leefgebieden daar de meeste ondersteuning nodig is en hoeveel bewoners/gezinnen in dat gebied ondersteuning van ons ontvangen.

Amaryllis geeft de transformatie basisondersteuning vorm door in plaats van alleen individuele ondersteuning te bieden ook groepsgerichte ondersteuning te bieden. Met de gemeente zijn in de vorm van een Kritische Prestatie Indicator (KPI3) afspraken gemaakt

over de kwantitatieve en kwalitatieve resultaten voor deze transformatieopdracht. Tot en met 2022 werd voor het kwantitatieve deel van deze verantwoording gebruik gemaakt van de productregistratie in MensCentraal. Vanaf 2023 wordt hiervoor elk kwartaal een uitvraag gedaan bij de sociaal werkers en levert Amaryllis bij de gemeente een overzicht aan van onder anderen het aantal groepen, het aantal deelnemers en op welke leefgebieden de ondersteuning in de groepen wordt geboden.

Door het op deze manier ontsluiten van inhoudelijke informatie is het mogelijk om per januari 2023 deels af te stappen van de zogenoemde productregistratie. Dit leidt tot een vermindering van de administratieve werklast voor onze sociaal werkers.

Naast bovengenoemde informatie biedt het dashboard Amaryllis inzicht in de resultaten van de vroegsignalering en informatie over personele bezetting en ziekteverzuim.

## 5.8. Optimalisatie communicatie

Voor het versterken van de interne en externe communicatie zijn in 2022 belangrijke stappen gezet. De aanbevelingen die externe adviseurs eind 2021 hadden gedaan, hebben zij begin 2022 toegespitst in een communicatieplan voor de hele organisatie en de teams. Amaryllis heeft twee communicatieadviseurs aangenomen om, samen met de teams, uitvoering te geven aan het plan en daarnaast voor adviezen en/of uitvoering van overige communicatiezaken. Zodoende kon worden gestart met het werken aan twee ambities: meer verbinding tussen de teams/medewerkers en betere bekendheid van Amaryllis onder inwoners van gemeente Leeuwarden.

Ongeveer halverwege 2022 kon worden gestart worden met de uitvoering van het communicatieplan. De communicatie van Amaryllis draagt bij aan: 1) naar buiten één krachtige organisatie en intern veel meer met elkaar delen. Zo kunnen we samen één Amaryllis worden. En 2) externe uitingen sluiten aan bij de slogan “Samen zijn we Leeuwarden!” met daarbij, wanneer van toepassing: “Ontmoet en doe mee!” Alle interne en externe uitingen passen bij de merkwaarden gelijkwaardig, professioneel, boeiend, creatief & krachtig.

Daarbij horen professionelere communicatiemiddelen en -uitingen. Dat wil zeggen doeltreffend, met een passende uitstraling en up-to-date, zowel wat betreft technieken en middelen als de informatie.

Voordat expliciet op deze interne en externe ‘campagne’ wordt ingezet, is begonnen met een aantal basisvoorzieningen.

Zodoende zijn de eerste edities van een digitale nieuwsbrief voor medewerkers uitgebracht waarin zij nieuws, informatie, tips en inspiratie kunnen uitwisselen. Ook is samenwerking gezocht met een vormgevingsbureau, dat al een aantal ontwerpen heeft gemaakt. Die komen deels ook in een opmaakportaal waar een begin mee is gemaakt. In het opmaakportaal kunnen teams straks zelf professioneel ogende uitingen maken, zoals posters, flyers en ‘posts’ voor sociale media. Dit wordt in 2023 stap voor stap uitgebreid, naargelang de wensen en ervaringen.

Ook is het communicatieteam aangehaakt bij de ontwikkeling van het documentbeheersysteem Zenya plus verder gebruik van Office 365 en de digitale werkomgeving. De bedoeling is om hierbij ook een passende plek te zoeken voor belangrijke functies van een sociaal intranet.



Behalve het communicatieteam zetten ook andere teams en medewerkers zich in voor betere interne en externe communicatie. Aan de ene kant door open te staan voor tips en ideeën en ook door actief de samenwerking te zoeken met het communicatieteam. Op die manier is bijvoorbeeld gewerkt aan het verbeteren van arbeidsmarktcommunicatie, het jaarlijkse vrijwilligersmagazine, de bijdragen in het landelijke magazine Mantelkracht, persberichten en andere persaandacht. Ook wordt de website SamenLeeuwarden doorontwikkeld, een gezamenlijke inspanning vanuit verschillende teams, waaronder Communicatie en met team Vrijwilligerswerk als trekker.

Aan de andere kant hebben teams activiteiten georganiseerd die bijdroegen aan de communicatiedoelen. Wat bijvoorbeeld goed werkte voor verbinding, kennismaking en vergaren/uitwisseling van kennis en ideeën, waren het Amaryllis Festival (een symposium voor medewerkers) en de Ontmoeten-en-meedoen tour voor medewerkers. Deze tour heeft het team Ontmoeten en meedoen in 2022 twee keer georganiseerd. Daarnaast hebben verschillende teams samen, ook met externe partijen, in Grou en in de Vlietzone een zogenoemde Buurtextpeditie gehouden en in de wijk Camminghaburen een Dag van de ontmoeting.

Verder is er samenwerking met externe partijen in bijvoorbeeld de communicatie rond de buurtkamers en de Nationale Schuldhulproute.

Ook is Amaryllis actiever op sociale media. In 2023 wordt dit verder en gericht vormgegeven samen met de teams. In 2023 staan nog vele andere acties op stapel voor verdere versterking van de communicatie, zoals de website inhoudelijk en technisch up-to-date brengen, nieuwe folders, een personeelsblad en een extern magazine.

## 6. Klachten

De medewerkers van Amaryllis willen de bewoners van de gemeente Leeuwarden zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat een bewoner niet helemaal tevreden is over de geboden ondersteuning of dienstverlening. Bewoners kunnen hiervoor in eerste instantie terecht bij hun eigen sociaal werker, begeleider of diens leidinggevende. Komen ze er met hen niet uit dan kan er een klacht worden ingediend. Amaryllis wil een lerende organisatie zijn en klachten zien als een kans om voortdurend onze dienstverlening te verbeteren.

In 2022 hebben we in totaal 9 klachten ontvangen.

Drie klachten zijn ongegrond verklaard. Dit waren klachten over vermeende discriminatie, een melding naar Veilig Thuis waarvan men dacht dat deze onterecht was en een klacht over een afwijzing ondersteuning door diverse sociaal werkers.

Drie klachten zijn ingetrokken na een verhelderend gesprek met een teammanager.

Drie klachten zijn gegrond verklaard. Deze gingen over een gebrekkige overdracht van de ondersteuning naar een zorgaanbieder en het delen van informatie met derden zonder de bewoner daarvan goed op de hoogte te stellen.

Bij gegronde klachten wordt er altijd direct contact opgenomen met het desbetreffende team/medewerker en verbeteringen in de werkwijze doorgesproken, dit om in de toekomst deze klachten te voorkomen.

Wat opvalt is dat een deel van de negen klachten gaat over onvrede met betrekking tot het verkrijgen van ondersteuning middels PGB. Belangen van zowel de PGB-aanvragen als van

de beoogde zorgaanbieder via PGB spelen daarbij een rol. Vanuit de klachtenfunctionaris wordt in dit soort situaties contact opgenomen met de indiener. Vervolgens komt er dan vaak geen reactie meer van de indiener van de klacht. Amaryllis neemt deze klacht op als een afgehandelde klacht.

## 7. Veiligheid

Amaryllis vindt dat veiligheid en je veilig voelen in het werk van essentieel belang is. Een gevoel van onveiligheid hoort per definitie niet bij je werk. Onze medewerkers in de uitvoering werken in wijken en dorpen, op een centrale locatie, bij bewoners thuis of op straat.

In alle gevallen brengt dat risico's met zich mee. Dat is logisch en hoort bij ons werk. We zien echter een tendens vanuit de samenleving richting steeds minder tolerantie. Een landelijke trend die ook van toepassing is op de gemeente Leeuwarden. Het veiligheidsrisico dat onze medewerkers lopen wordt hierdoor groter.

Om veiligheid goed in beeld te hebben en te houden heeft Amaryllis in 2022 een werkgroep Veiligheid opgericht. Deze werkgroep komt maandelijks bijeen en monitort alles wat speelt op het gebied van veiligheid. Onze medewerkers hebben zelf een belangrijk aandeel in hun eigen veiligheid. Ze worden daarin ondersteund door de organisatie middels training en informatie vindbaar op intranet.

Richtlijnen voor veiligheid zijn van belang omdat ze medewerkers helpen zich meer bewust te zijn van het thema veiligheid en de reikwijdte ervan. Onze protocollen zijn daarvoor aangevuld met eenvoudige stroomschema's over wat te doen en hoe onveilige situaties te melden. Ondanks dat ons beleid er op is gericht incidenten en onveilige situaties zoveel mogelijk te voorkomen zien we elk jaar weer dat zich incidenten en/of calamiteiten voordoen.

Veel maar nog niet alles daarvan wordt gemeld. Een mogelijke oorzaak van het 'niet melden' is dat medewerkers (te) veel tolereren en als 'normaal' zien wanneer het gaat om onveilig gedrag. We maken daarom medewerkers bewust van hetgeen wij als organisatie zien als grensoverschrijdend gedrag. Daar hoort bij dat zodra die grens wordt overschreden dit wordt gemeld. In 2023 komt hiervoor vanuit Zenya een app beschikbaar waardoor het melden een stuk eenvoudiger wordt en de drempel om te melden wordt verlaagd.

Er zijn in 2022 in totaal 29 meldingen van veiligheidsincidenten geweest.

categorie	aantallen									
1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
2	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3	x	x	x	x	x	x	x			
4	x	x	x	x						
5	x									

De onderverdeling ziet er als volgt uit:

- acht meldingen in categorie 1: stemverheffing, lichte dreiging, vervelende situatie en/óf geen of lichte stress bij medewerker(s);
- negen meldingen in categorie 2: verbaal geweld, pand niet willen verlaten, dreiging en/óf matige stress bij medewerker(s);
- zeven meldingen in categorie 3: bedreiging (persoonlijk), schreeuwen, tekeer gaan, (seksueel) overschrijdend gedrag (naar medewerker) en/óf stress bij medewerker(s);
- vier meldingen in categorie 4: serieuze bedreiging, duwen, slaan, onveilige situatie, ernstig (seksueel) overschrijdend gedrag (naar medewerker) en/óf serieuze stress bij medewerker(s);

- één melding in categorie 5: verwonding, wapen gebruik, vernieling, aanval, zeer onveilige situatie, thuis of bij verlaten pand bedreigd of achtervolgd worden, zeer ernstig (seksueel) overschrijdend gedrag (naar medewerker) en/óf ernstige stress of uitval bij/van medewerker(s).

Naar aanleiding van de incidenten heeft Amaryllis in totaal vijf pandverboden ingezet.

Conclusie: het aantal meldingen is toegenomen. De indruk bestaat dat veel van de gemelde incidenten plaatsvonden met bewoners die psychische problemen ervaren. In hoeverre dat echt het geval is dient nader te worden onderzocht. Vaak is Amaryllis voor bewoners met ernstige psychische problemen de enige plek waar nog gehoor wordt gevonden voor hun problemen. Bij andere ondersteuningsorganisaties zijn ze niet meer welkom. In 2023 wordt er vanuit de gemelde incidenten nader onderzoek gedaan waarbij de vraag beantwoord wordt wat er nodig is om te voorkomen dat bewoners met dergelijke problematiek bij Amaryllis veiligheidsincidenten veroorzaken.

Maatregelen ter verbetering van veiligheid en weerbaarheid medewerkers:

- In 2022 heeft Amaryllis alle medewerkers een agressietraining aangeboden. Bijna alle medewerkers (schatting 95%) hebben deze training gevolgd. Reacties zijn zeer positief en ook in de meldingen van incidenten wordt de kennis, opgedaan in de training, vaak aangehaald als helpend.
- In 2023 zullen er agressietrainingen georganiseerd worden voor nieuwe medewerkers en in 2024 zullen er gerichte herhaaltrainingen plaatsvinden.
- Improsa (de aanbieder van de agressietraining) heeft aanbevelingen gedaan hoe de veiligheid én de opvolging van incidenten te verbeteren, hierin is ook aandacht voor het belang van goede nazorg en evaluatie met het team nadat een (ernstig) incident heeft plaatsgevonden. Deze aanbevelingen zijn opgenomen in de aangepaste protocollen.
- Er wordt regelmatig voorlichting gegeven en nieuwe protocollen onder de aandacht gebracht bij alle medewerkers.
- Gebouwen en afdelingen worden opnieuw bekeken, bijvoorbeeld op het gebied van veilige entrees.

## 8. Medewerkers

### 8.1 Deskundigheidsmix

Om bewoners passende ondersteuning te bieden en invulling te geven aan alle taken behorende bij de basisondersteuning kent Amaryllis de volgende soorten uitvoerende functies:

- sociaal werkers (HBO niveau);
- begeleiders (MBO 4 niveau);
- activiteiten coördinatoren (voorheen activiteitenbegeleiders) (MBO 4 niveau);
- jongerenwerkers (HBO niveau),
- opbouwwerkers (HBO niveau);
- medewerkers vrijwilligerswerk en mantelzorgondersteuning (HBO niveau).

De overige functies zijn functies met taken in bestuur/directie en management, beleidsadvies, bedrijfsvoering en personeel & organisatie.

Per 31-12 2022 ziet de personeelsbezetting er als volgt uit:

	2021	2022
Functie	fte	fte
Sociaal werkers wijk- en dorpentteams	119,01	128,18
Team statushouders	4,67	4,87
Team pilot vroegsignalering	0,00	4,45
Begeleiders	9,68	12,35
Activiteitenbegeleiders	10,96	11,85
Opbouwwerkers	9,28	9,17
Adviseurs vrijwillige inzet	7,10	9,77
Jongerenwerkers	14,54	16,55
Managers	8,95	8,5
Beleidsadviseurs	2,78	2,78
Overhead/directie	15,44	18,22
	<b>202,41</b>	<b>226,69</b>

## 8.2 HR-beleid

Er is door de HR-adviseurs in 2022 gewerkt aan de verdere ontwikkeling van het HR-beleid. Zo is er per september 2022 beleid geïmplementeerd voor het voeren van jaargesprekken vanaf 2022 en is in mei 2022 de Frank-app in gebruik genomen voor het doorlopend meten van de medewerkerstevredenheid.

Net als in 2021 is er ook in 2022 invulling gegeven aan de Social Return On Investment opdracht, onderdeel van de aanbesteding Basisondersteuning Wmo. Ook in 2022 zijn er weer in ruime mate stageplekken en werkervaringsplaatsen aangeboden en zijn er mensen vanuit een uitkerings situatie in dienst gekomen bij Amaryllis. Hiermee is voldaan aan onze opdracht.

## 8.3 Deskundigheidsbevordering

Om onze medewerkers zo goed mogelijk toe te rusten op hun taken hecht Amaryllis grote waarde aan deskundigheidsbevordering en ontwikkeling van medewerkers.

Bij het in dienst nemen van personeel wordt er gekeken naar de aanwezige expertise in het team en in de organisatie en naar wat de organisatie en/of het team nodig heeft. Om dat te kunnen doen hebben de teams in beeld welke ondersteuningsvragen in eigen wijk of dorp spelen en welke expertise daarvoor nodig is.

In totaal hebben 38 nieuw in dienst gekomen sociaal werkers/jongerenwerkers in 2022 deelgenomen aan onderstaande basistrainingen. Deze trainingen stellen wij verplicht voor onze nieuwe medewerkers en vormen een onderdeel van het inwerkprogramma.

De trainingen worden gegeven door het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid in Leeuwarden.

<b>Training Meerzijdige Partijdigheid</b>
<b>Training Signaleren kindermishandeling en huiselijk geweld deel 1</b>
<b>Training Gebruik meldcode, afwegingskader en rol veilig Thuis deel 2</b>
<b>Training Risicotaxatie Kind en Veiligheid deel 1</b>
<b>Training Risicotaxatie Kind en Veiligheid deel 2</b>
<b>Training In gesprek met ouders 1 dagdeel met trainer en acteur</b>

De medewerkers in de functie van activiteiten coördinator hebben de training “hoe om te gaan met dementie” gevolgd. Vanwege de vergrijzing krijgt Amaryllis in toenemende mate te maken met bewoners met (beginnende) vormen van dementie. Negen medewerkers hebben aan de training deelgenomen met als doel om passender om te gaan met bewoners met dementie die gebruik maken van onze voorzieningen Ontmoeten en Meedoen.

In 2022 hebben 16 medewerkers de basistraining schuldhulpverlening gevolgd. Deze training wordt gegeven door de leden van de vakgroep Schuldhulpverlening van Amaryllis.

Het overige trainingsaanbod zag er in 2022 als volgt uit:

- Twaalf sociaal werkers die in het jaar 2021 in dienst zijn gekomen hebben de training Oplossingsgericht werken gevolgd. De medewerkers zijn getraind in methoden die bewoners moeten bewegen zelf aan de slag te gaan met hun ondersteuningsdoelen. Deze methode sluit aan bij onze visie op het zoveel mogelijk zelfredzaam maken van bewoners met ondersteuningsvragen.
- Eveneens hebben in 2022 12 sociaal werkers de training Psychiatrische ziektebeelden, gegeven door de GGZ, gevolgd. Het doel van deze training is de deskundigheid op pijl te houden voor de sociaal werkers die al langer bij Amaryllis werken.
- Elf medewerkers met een SKJ-registratie hebben de KIES training gevolgd. Het doel van deze training is kennis opdoen van het basisprogramma zodat de sociaal werkers zelf de KIES training kunnen geven aan kinderen van gescheiden ouders.
- Ook dit jaar heeft een aantal van onze medewerkers de trainingen ‘Niet aangeboren Hersenafwijkingen’ (NAH), ‘Autisme Spectrum Stoornis’ (ASS) en ‘Licht Verstandelijke Beperkingen’ (LVB) gevolgd. Aan elke training hebben 14 sociaal werkers/jongerenwerkers deelgenomen. Doel van de trainingen is de kennis van sociaal werkers over deze doelgroep en de wijze waarop ze het beste ondersteund kunnen worden, te vergroten.
- Alle medewerkers hebben in 2022 een agressietraining gevolgd met als doel de eigen veiligheid te waarborgen en beter om te gaan met bewoners met vormen van agressie.
- Ook in 2022 hebben onze sociaal werkers deelgenomen aan het Doorbraakspel. Doel van dit spel is het spelenderwijs laten landen van het gedachtegoed van de doorbraakmethode waardoor daar meer gebruik van wordt gemaakt.

De sociaal werkers met een SKJ-registratie hebben de volgende trainingen gevolgd:

- Negen medewerkers volgden de training “Rouw en verlies kinderen” met als doel meer vaardigheden te versterken;
- Twaalf medewerkers volgden de training “In gesprek met kinderen” met als doel meer vaardigheden versterken in het voeren van gesprekken met kinderen;
- Twaalf medewerkers hebben deelgenomen aan de ScheidsATLAS met doel vanuit een vastgestelde visie ondersteuning te bieden aan ouders die gaan scheiden/gescheiden zijn.

Amaryllis maakt voor de gegeven trainingen gebruik van de diensten van:

- Solvitas (oplossingsgericht werken);
- Mee (LVB, ASS, NAH en Dementie);
- Improsa (agressietraining);
- Psychiatrische ziektebeeld (GGZ);
- KIES training (Expertisecentrum Kind en Scheiding);
- Scheidingsatlas (TNO);

- Rouw en Verlies (ZO-wel);

Na een lange corona periode waarin bijna niets mogelijk was, vonden wij het tijd om onze medewerkers bij te scholen en ook weer met elkaar in verbinding te brengen. Een inspiratiedag in De Fabriek in Leeuwarden bleek hiervoor de perfecte locatie te zijn. De insteek van de dag was, naast verbinden, ook om medewerkers en stagiaires workshops te bieden over onderwerpen die ze dagelijks in hun werk tegenkomen. Te denken valt aan: oudermishandeling, gezinsdynamiek, opbouwwerk, kwetsbare jongeren, mensen met verward gedrag etc. Daarnaast hebben wij er voor gekozen om een aantal niet werk gerelateerde workshops aan te bieden (breintraining, dynamisch werken, blijf ademen etc.).

Het thema Armoede is die dag ook extra onder de aandacht gebracht. Er bleek bij sommige medewerkers toch nog een drempel te bestaan om hierover met bewoners in gesprek te gaan. In combinatie met de actualiteit hebben wij NHL/Stenden daarom gevraagd voor ons een theatervoorstelling te maken die alle taboes over dit thema in kaart brengt. Deze workshop was voor alle deelnemers verplicht.

Wij kunnen terugzien op een geslaagde dag. Medewerkers gaven aan enorm geïnspireerd te zijn door de workshops. Het 'Wij zijn Amaryllis' gevoel is flink versterkt.

Amaryllis werkt met vrijwilligers. Het trainen en ontwikkelen van de kennis en vaardigheden van vrijwilligers speelt een belangrijke rol in het behoud van de vrijwilligers. De vrijwilligers worden in de gelegenheid gesteld deel te nemen aan voor hen relevante deskundigheidsbevordering. Team Vrijwilligerswerk neemt het voortouw in het ophalen van de opleidingsbehoefte en organiseert in samenspraak met betrokken contactpersonen een passend aanbod.

## 9. Medewerkers ervaringsonderzoek

In mei 2022 is de Everybody FRANK-app gelanceerd als instrument voor het per team meten van werkgeluk en werkstress. In het begin kostte het enige moeite onze medewerkers te overtuigen van het nut van het gebruik van de app. In de loop van 2022 is de respons behoorlijk toegenomen waardoor de resultaten representatief zijn en gebruikt kunnen worden in de teams. Met de teammanagers is afgesproken dat ze aan de hand van de teaminformatie op het dashboard het gesprek met medewerkers aangaan over de factoren die bepalend zijn voor het werkgeluk en werkstress van de medewerkers. Behalve de teamdashboards biedt de Frank-app ook organisatie breed beeld van de factoren die werkgeluk en de werkstress bepalen. Deze informatie wordt gedeeld en besproken in het managementoverleg en met de Ondernemingsraad (maart 2023), wat vervolgens leidt tot de formulering van een aantal verbeterpunten binnen de hele organisatie welke in de vorm van acties worden uitgezet binnen Amaryllis (maart 2023). In april 2023 wordt het gebruik van de app geëvalueerd.

## 10. Resultaten cliëntervaringsonderzoek

Er is afstemming geweest tussen Amaryllis en de gemeente Leeuwarden. De gemeente is vanuit VWS verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Amaryllis maakt gebruik van hetzelfde onderzoek. In 2022 heeft de gemeente het onderzoek laten uitvoeren over de Wmo ondersteuning in 2021. De uitkomsten hiervan zijn bij de gemeente bekend.

Voor het cliëntervaringsonderzoek over de Wmo ondersteuning in 2022 heeft de gemeente gekozen voor een nieuwe aanbieder, MAGIS Marketing & Research. Amaryllis sluit wederom aan bij dit onderzoek. We nemen dit jaar ook deel aan de voorbereidingsgesprekken, we leveren input over bijvoorbeeld het opstellen van de vragenlijst en het uitzetten van het onderzoek.

De planning is dat het cliëntervaringsonderzoek over 2022 start na 1 maart 2023 en dat de rapportage wordt opgeleverd in ieder geval vóór 1 juli. Omdat het onderzoek over 2022 nog niet is uitgevoerd, kunnen we de uitkomsten hiervan niet opnemen in dit kwaliteitsjaarverslag. Zodra de rapportage gereed is, zal de gemeente deze van de aanbieder ontvangen.

Vanaf 2023 doet MAGIS ook continumeting. Het thema 'toegang' wordt maandelijks getoetst en de thema's kwaliteit en effect worden jaarlijks gemeten in het eerste kwartaal van het volgend jaar.