



# Kwaliteitsjaarverslag 2023 stichting Amaryllis

## Inhoud

Voorwoord.....	3
1. Inleiding .....	4
2. Kwaliteitsbeleid .....	5
2.1. Certificering.....	5
2.2. Kwaliteitsmanagementsysteem .....	6
3. Kwaliteitsresultaten .....	7
3.1. Informatievoorziening .....	7
3.2. Werkwijze Amaryllis .....	7
3.3. Collectief werken .....	8
3.4. Blended care/E-health .....	9
3.5. Schuldhulpverlening en armoede .....	10
3.6. Doorbraakmethodiek.....	12
3.7. Jeugd.....	13
3.8. Werkwijze PGB-team .....	15
3.9. Werkwijze team statushouders.....	15
3.10. Werkwijze Beschermd Wonen .....	15
3.11. Ernstige Psychiatrische Afwijkingen .....	16
3.12. Ontmoeten en Meedoen .....	16
3.13. Mantelzorgondersteuning .....	17
3.14. Opbouwwerk .....	18
3.15. Buurtbemiddeling .....	19
3.16. Samenwerking .....	19
3.17. Communicatie .....	20
4. Klachten .....	21
5. Veiligheid.....	22
6. Medewerkers.....	24
6.1. Deskundigheidsmix .....	24
6.2. HR-beleid .....	25
6.3. Deskundigheidsbevordering.....	26
6.4. Medewerkers ervaringsonderzoek.....	28
7. Kritische Prestatie Indicatoren .....	29
7.1. Cliëntervaringsonderzoek .....	29
7.2. Onderzoek effectiviteit & kwaliteit van ondersteuning .....	29
7.3. Onderzoek transformatie: van individueel naar collectief .....	30

## Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsjaarverslag 2023 van de stichting Amaryllis.

In 2023 is er veel gebeurd op het gebied van kwaliteit. Dat blijkt ook uit het Kwaliteitslabel Sociaal Werk dat we hebben verdiend. Daar zijn we trots op. Het geeft erkenning voor hoe wij eraan bijdragen dat mensen met plezier en zo weinig mogelijk zorgen kunnen leven in de wijken en dorpen van de gemeente Leeuwarden.

Ondertussen zijn we ons blijven ontwikkelen. Er is bijvoorbeeld een grote stap gemaakt in het ondersteunen van inwoners in groepen. De dag van Collectief werken was daarbij een mooie manier om ervaringen te delen en kennis op te doen. Wat daarnaast steeds meer vorm krijgt, is het stimuleren van alle inwoners om iets voor elkaar te betekenen.

Ook kijken we terug naar een prettige samenwerking met de gemeente en onze ketenpartners, samen hebben we in 2023 veel bereikt. Te veel om allemaal op te noemen in dit kwaliteitsjaarverslag.

In dit verslag wordt in ieder geval aandacht besteed aan:

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

Naast dit kwaliteitsjaarverslag publiceert Amaryllis een jaarverslag, inclusief jaarrekening 2023. In het jaarverslag wordt meer kwantitatief ingegaan op de verschillende onderwerpen, tevens komen de inhoudelijke sociaal domein thema's daar aan de orde.

Sjoerd Tolsma  
Directeur-bestuurder Amaryllis

# 1. Inleiding

Vanaf 2021 biedt Amaryllis Basisondersteuning aan de bewoners in de gemeente Leeuwarden. Als lerende organisatie willen wij ons blijven ontwikkelen om ook in de toekomst bewoners in Leeuwarden de ondersteuning te kunnen blijven bieden die wenselijk en soms ook noodzakelijk is.

Het contract met de gemeente Leeuwarden is inmiddels met twee jaar verlengd en loopt nu door tot en met 31-12-2026. Als organisatie, midden in de samenleving en dicht bij de burgers, zien wij voor de komende jaren een aantal ontwikkelingen op ons afkomen waarop wij in afstemming met gemeente en ketenpartners dit jaar, maar in ieder geval vanaf 2025, in willen spelen. Thema's als bestaanszekerheid, jeugd en een verschuiving van zorg/ondersteuning naar een meer preventieve aanpak staan daarbij hoog op de agenda en noodzaken ons ook een aantal organisatorische wijzigingen door te voeren. Daarbij speelt een rol dat onze financiële mogelijkheden beperkt zijn door de kostenstijging die wij op ons af zien komen als gevolg van de afspraken gemaakt in de cao Sociaal Werk 2023-2025.

We willen in afstemming met de gemeente duidelijke keuzes maken over hoe we uitvoering gaan geven aan Basisondersteuning de komende jaren. Eind 2023 is in de vorm van een aantal inspiratiesessies met medewerkers vanuit alle geledingen van de organisatie uitgebreid van gedachten gewisseld over de vraag wat nodig is om in te spelen op bovengenoemde thema's. Ook is aan medewerkers gevraagd hoe zij daarbij aankijken tegen een aantal organisatorische aspecten met als achterliggende gedachte de door Amaryllis geboden ondersteuning op een effectievere en efficiëntere te organiseren. Bij dit alles blijft 'de winkel open' en bieden we de bewoners voor wie we het doen ook in 2024 de ondersteuning die zij nodig hebben en van ons vragen.

## 2. Kwaliteitsbeleid

Amaryllis wil de kwaliteit van de geboden ondersteuning voortdurend verbeteren en dit aantoonbaar maken.

### 2.1. Certificering

In februari 2023 is Amaryllis gecertificeerd voor het kwaliteitslabel Sociaal Werk Nederland. Een extern auditteam heeft ons kwaliteitssysteem en de uitvoering daarvan, middels 24 dialooggespreken met verschillende medewerkers vanuit verschillende functies, beoordeeld. De auditrapportage geeft een positieve doorkijk op de drie normen waarop is geaudit te weten: vakmanschap/dienstverlening, organisatie en bestuur.

De volgende sterke punten worden in de rapportage specifiek benoemd:

- De passie en bevlogenheid van de medewerkers voor het werk en de doelgroepen;
- De samenwerking in de keten met de diverse ketenpartners;
- De succesvolle interne transformatie van individueel naar collectief werken.

Daarnaast zijn er een aantal verbeterpunten aangegeven welke geresulteerd hebben in een zestal verbeterplannen. Vanuit het auditteam zijn ook een aantal losse opmerkingen gemaakt die eveneens door ons opgepakt worden in een zevende verbeterplan.

1. **Incidentmeldingen en gedragscode, beroepscode:** het onder de aandacht houden van het belang van het melden van incidenten en een goede opvolging daarvan. Daarnaast het onder de aandacht brengen van beroepscode en actualiseren van de gedragscode.
2. **Privacygegevens bewoners:** het informeren van de bewoners over het delen van informatie met de gemeente.
3. **Successen delen en registreren:** het uitwisselen van kennis en leerervaringen, actuele werkwijze/documenten gemakkelijk kunnen vinden, de inhoud ervan kennen en uitvoeren, de risico's bij ondersteuningsvraagstukken signaleren/rapporteren en evalueren in ondersteuningsplannen.
4. **Bewustwording baten en lasten:** sociaal werkers zijn zich bewust van de duur en inzet van eigen begeleiding aan bewoners en de effecten/resultaten daarvan en maken daarbij de juiste afwegingen.
5. **Veiligheid medewerkers:** het bewust zijn en organiseren van de eigen veiligheid van medewerkers op de verschillende locaties (in wijken en dorpen) en het inwerken van nieuwe medewerkers.
6. **Communicatie jaarverslag:** leesbaar en aantrekkelijk maken van het jaarverslag voor bewoners en netwerkpartners.
7. **Tips en opmerkingen aangegeven door het auditteam:** bijvoorbeeld tips over de implementatie van de nieuwe werkwijze en de evaluatie van het stagebeleid, deze worden door Amaryllis opgepakt.

Per verbeterpunt is een teammanager verantwoordelijk gemaakt voor de uitvoering van het verbeterplan. Zij dragen zorg voor een gedragen verbeterproces waarbij zij medewerkers actief uitnodigen mee te denken. De uitvoering van het verbeterplan komt periodiek aan de orde in het managementteam.

Amaryllis is een lerende organisatie en werkt continu aan de verbetering van de kwaliteit van de door ons geboden ondersteuning. Dit doen we aan de hand van de normen van het kwaliteitslabel. Op deze wijze zorgen we ervoor dat we klaar zijn voor de her-certificering in 2025.

In 2024 gaan we onze kwaliteitsnormen halverwege het jaar tussentijds zelf toetsen door middel van interne audits. Een selecte groep medewerkers wordt benaderd om in de vorm van

dialoggesprekken de uitvoering van de Basisondersteuning te toetsen aan de hand van die normen. De uitkomsten van deze audit worden vertaald naar de geboden ondersteuning met onder meer als doel dat alle met de ondersteuning samenhangende processen en werkwijzen voldoen aan de normen van het kwaliteitslabel sociaal werk. Dit ter voorbereiding op de volgende externe audit welke plaats vindt in februari 2025.

## 2.2. Kwaliteitsmanagementsysteem

Het behalen van een kwaliteitscertificaat of een keurmerk is niet een op zichzelf staand doel. Ons doel is het voortdurend verbeteren van de ondersteuning aan 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 van de leverancier Infoland. Een kwaliteitsmanagementsysteem 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. Voorlopig is ervoor gekozen om twee modules van Zenya te gaan gebruiken namelijk: DOC en FLOW.

DOC is het document managementsysteem waarin alle voor het werk van onze medewerkers benodigde documenten worden beheerd en opgeslagen. DOC biedt medewerkers onder andere de mogelijkheid om snel de voor hun werk benodigde documenten te vinden en toe te passen, denk aan werkwijzen, handleidingen, protocollen en vastgestelde notulen. In juni 2023 is Zenya DOC, na een zorgvuldig ontwikkelproces, geïmplementeerd. De eerste evaluatie, in september 2023, laat zien dat medewerkers dit document managementsysteem als zeer ondersteunend ervaren en dat de documenten goed vindbaar én actueel zijn. Medewerkers hebben invloed op de kwaliteit van deze documenten doordat zij de documentbeheerders kunnen voorzien van feedback. Door deze werkwijze is er sprake van een continue verbetercyclus. Bovendien leidt dit tot meer betrokkenheid van de medewerkers bij de inhoud van de verschillende documenten.

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. Dit is ook een wens die naar voren kwam vanuit de dialoggesprekken. De voorbereiding om FLOW in gebruik te kunnen nemen zijn in volle gang. Amaryllis heeft ervoor gekozen om als eerste het melden (en verwerken daarvan) van incidenten/calamiteiten en klachten in FLOW te gaan doen. Een werkgroep houdt zich hiermee bezig en krijgt ondersteuning van Infoland. In januari 2024 start er een pilot voor het melden van incidenten en calamiteiten. Als de resultaten van de proef positief zijn wordt FLOW voor het onderdeel 'melding van incidenten en calamiteiten' geïmplementeerd in het eerste kwartaal van 2024. Daarna wordt de melding van klachten op eenzelfde wijze geïmplementeerd in FLOW.

## 3. Kwaliteitsresultaten

Om kwalitatieve ondersteuning aan de inwoners van gemeente Leeuwarden te kunnen blijven bieden worden de werkprocessen en procedures van Amaryllis volgens de Plan-Do-Check-Act (PDCA) cyclus beoordeeld en waar nodig aangepast.

In dit hoofdstuk lichten we een aantal werkprocessen toe die in 2023 geoptimaliseerd zijn. Het betreft zowel kwaliteitsresultaten binnen Amaryllis als ook in de samenwerking met onze ketenpartners die bijdragen aan betere ondersteuning aan de inwoners van de gemeente Leeuwarden.

### 3.1. Informatievoorziening

Vanaf oktober 2018 is er in samenwerking met de gemeente Leeuwarden gewerkt aan het verbeteren van de externe- en interne informatievoorziening. In fases is dit project afgerond waardoor we de beschikking hebben over alle data uit het cliëntregistratiesysteem MensCentraal met betrekking tot de door Amaryllis geboden ondersteuning. Om deze informatie op een bruikbare wijze voor teammanagers en directie te ontsluiten is er in de rapportagetool PowerBI een dashboard ontwikkeld. Ook informatie vanuit het personeelsinformatiesysteem (AFAS) wordt in het dashboard in de vorm van informatieoverzichten en verzuimrapportages zichtbaar gemaakt.

In 2022 en 2023 is het dashboard verder doorontwikkeld. Naast caseload informatie van medewerkers wordt er nu ook over de per bewoner gestelde doelen gerapporteerd. Ook is inzichtelijk voor welke leefgebieden (bijvoorbeeld geld of geestelijke gezondheid) bewoners (per wijk/dorp) in ondersteuning zijn en wat de onderlinge verbanden zijn tussen de verschillende leefgebieden.

Tenslotte biedt het dashboard sinds begin 2023 ook informatie over de door Amaryllis geboden groepsondersteuning. Zo wordt per wijk/dorp bijvoorbeeld zichtbaar gemaakt wat voor soorten groepsondersteuning daar georganiseerd worden, hoeveel bewoners aan de groepen deelnemen en op welk leefgebied de geboden groepsondersteuning betrekking heeft.

Amaryllis heeft met de gemeente afspraken gemaakt over de wijze waarop informatie uit de PowerBI met de gemeente wordt gedeeld. Deze informatie wordt onder andere gebruikt voor het maken en/of bijstellen van beleid voor onder meer Wmo, jeugd en schuldhulpverlening.

#### **Informatiebeveiliging**

Amaryllis bewaart en bewerkt privacygevoelige informatie van bewoners. We beseffen ons terdege welke verantwoordelijkheid dat met zich meebrengt. We beseffen ook dat menselijk handelen vaak de zwakste schakel is ten aanzien van informatieveiligheid.

Daarom hebben we vanaf de start van Amaryllis met name de focus gelegd op het bewustmaken van die verantwoordelijkheid. Ons privacyreglement geeft daarnaast duidelijk aan hoe wij omgaan met privacygevoelige informatie.

Conform dit reglement leggen wij alleen gegevens vast en/of delen wij gegevens als dit echt nodig is (doelbinding). Dit betekent onder andere dat wij bewoners vooraf vragen of zij akkoord gaan met het feit dat wij in het kader van de ondersteuning gegevens van bewoners delen met andere partijen.

### 3.2. Werkwijze Amaryllis

In 2021 is de werkwijze van de wijk- en dorpensteams opgesteld en in de teams geïmplementeerd. In het kader van de PDCA-cyclus zijn we in het voorjaar van 2023 begonnen met de evaluatie van deze werkwijze. De evaluatie is stapsgewijs uitgevoerd. Er zijn signalen over verbeterpunten opgehaald in gesprekken met interne en externe betrokkenen.

Onder de werkwijze van de wijk- en dorpentteams verstaan we alle afspraken over werkprocessen. Deze werkprocessen passen binnen de kaders van onze opdracht en de wet- en regelgeving zoals Wmo, Jeugdwet en de wet gemeentelijke schuldhulpverlening. In sommige gevallen hebben we zelf als organisatie keuzes gemaakt en in sommige gevallen hebben we keuzes gemaakt in samenwerking/afstemming met de gemeente/samenwerkingspartners. Andere werkwijzen hebben betrekking op onder meer de doorbraakmethode, de inzet van begeleiders, mantelzorgondersteuning, de inzet van adviseurs vrijwilligerswerk, het jongerenwerk, de opbouwwerkers etc. Om de samenhang tussen de verschillende onderdelen te waarborgen is de Werkwijze wijk- en dorpentteams gewijzigd in de Werkwijze Amaryllis. Er is gestart met het samenvoegen van de verschillende werkprocessen/werkwijzen tot één document.

Uit de evaluatie kwam naar voren dat sommige onderwerpen extra aandacht nodig hebben, denk daarbij bijvoorbeeld aan de werkwijze rondom de toegang van Amaryllis voor ondersteuning van bewoners, de evaluatie van de uitvoering van ondersteuningsplannen, de interne overdrachten. Sommige eerder gemaakte afspraken behoeven extra toelichting en/of aanpassing.

### 3.3. Collectief werken

In 2023 is de kwaliteit van de registratie van de groepsgerichte ondersteuning verbeterd. Ook zijn stappen gemaakt ter verbetering van de kwaliteit van de geboden groepsgerichte ondersteuning.

#### **Registratie groepsgerichte ondersteuning**

Om te laten zien hoeveel bewoners ondersteuning in een groep ontvangen is in 2021 en 2022 gebruik gemaakt van de productregistratie in MensCentraal, het registratiesysteem dat Amaryllis en de gemeente gebruiken. De registratie van de producten per bewoner leidde tot aanzienlijke administratieve belasting van de sociaal werkers. Om die reden heeft Amaryllis, in afstemming met de gemeente Leeuwarden, ervoor gekozen om vanaf 2023 de groepen op een andere manier in kaart te brengen, namelijk via een kwartaalgewijze inventarisatie. Dit betekent dat de sociaal werkers geen producten per bewoner meer registreren in MensCentraal, maar één keer per kwartaal een vragenlijst invullen. De antwoorden op de gestelde vragen worden intern en voor de gemeente beschikbaar gesteld in het dashboard van PowerBI, de rapportagetool van Amaryllis.

#### **Organisatie groepen**

De resultaten van de registratie van de groepsondersteuning zijn per kwartaal geanalyseerd en besproken met de vakgroep *Collectief werken*. Deze vakgroep is in juni 2022 opgericht met als doel de kwaliteit van de ondersteuning in een groep te vergroten. Het is een platform waar vanuit elk team van Amaryllis een vertegenwoordiger aansluit: een sociaal werker van elk wijk- en dorpenteam, een jongerenwerker, een opbouwwerker en een adviseur van team vrijwilligerswerk. Een teammanager is voorzitter en wordt ondersteund door een beleidsadviseur.

Bij de bespreking van de resultaten van de groepsgerichte ondersteuning is gekeken naar het aantal bewoners dat deel heeft genomen aan de groepen, of de groepen vol waren of dat er nog ruimte in de groep was. Daarnaast is ook gekeken hoe de groepen opgestart en begeleid zijn.

De groepen zijn in het begin vooral opgestart in eigen wijk of dorp. Gedurende het jaar zijn de groepen meer samengevoegd. Soms gaat het daarbij om een samenwerking van twee of drie teams in de buurt en soms om een aantal medewerkers van verschillende teams van Amaryllis, bijvoorbeeld samen met een jongerenwerker, opbouwwerker of een activiteitencoördinator van team Ontmoeten en Meedoen. Naast de medewerkers van Amaryllis worden ook studenten, vrijwilligers, bewoners/ ervaringsdeskundigen en netwerkpartners betrokken bij het opstarten en/of begeleiden van de groepen. Soms worden netwerkpartners als gastsprekers uitgenodigd om voorlichting te geven over een bepaald onderwerp.



We zien een voorzichtige verschuiving in de begeleiding van de groepen. Sommige groepen die bij de start begeleid zijn door een sociaal werker, zijn later overgenomen door een activiteitscoördinator van Ontmoeten en Meedoen, soms in samenwerking met een vrijwilliger. Dat komt bijvoorbeeld doordat de eerste doelen van bewoners zijn behaald en de bewoners nieuwe doelen hebben gesteld, zoals daginvulling en sociale contacten, vragen die beter passen bij Ontmoeten en Meedoen. Ook verwachten we de komende tijd een verschuiving richting de sociale basis met meer inzet van vrijwilligers.

#### **Aansluiten bij de ondersteuningsvragen van bewoners**

In 2023 heeft Amaryllis gebruik gemaakt van de data uit PowerBI. Elk kwartaal zijn de uitkomsten van de inventarisatie naast de ondersteuningsvragen van bewoners gelegd om te toetsen of het aanbod in de groepen nog aansluit bij de ondersteuningsvragen van bewoners.

Ook werd er gekeken of de groepen passend waren bij de ondersteuningsvragen van bewoners. Daarvoor werd gebruik gemaakt van de data uit het registratiesysteem MensCentraal. Bewoners die ondersteuning van Amaryllis ontvangen, hebben een ondersteuningsplan. In het ondersteuningsplan staat wat het perspectief van de bewoner is en aan welke doelen gewerkt wordt. Elk doel is gekoppeld aan een leefgebied. Amaryllis gebruikt de leefgebieden van 'Wat telt', ontwikkeld door Movisie, gemeenten en wijkteams Eindhoven en Utrecht (2019). In PowerBI, de rapportagetool waar Amaryllis gebruik van maakt, is onder andere te zien wat het aantal doelen per leefgebied is, in welk wijk- of dorpsgebied de bewoner woont en wat de leeftijd van de bewoners is. Ook zien we de ontwikkelingen op de verschillende leefgebieden.

In 2024 gaan we verder met de doorontwikkeling van collectief werken. We focussen ons op efficiënter en effectiever werken, waar mogelijk centraal, meer samenwerken met de netwerkpartners, de sociale basis en vooral kwaliteit leveren.

### **3.4. Blended care/E-health**

Amaryllis participeert vanaf 2022 in het project Blended care. Het project is vanuit Includio, onze samenwerkingspartner, opgestart. Leeuwarden is één van de deelnemende gemeenten. Bij de ondersteuning van bewoners wordt gebruik gemaakt van door de applicatie Gezonde Boel aangeboden modules. Zoals in zijn algemeenheid bij de door ons geboden ondersteuning van toepassing is, werken we vanuit de maatwerkgedachte. De sociaal werkers beoordelen, afhankelijk van de bewoner aan wie deze vorm van digitale ondersteuning wordt aangeboden, welke module passend is en of die persoon daar zelfstandig mee aan de slag kan gaan, dan wel dat de sociaal werker dit samen met de bewoner doet. Vandaar de term Blended care.

Na een aarzelend begin is het inmiddels gemeen goed dat het gebruik van de modules Gezonde Boel van toegevoegde waarde kan zijn bij de geboden ondersteuning. Om die beoordeling te maken is een afwegingskader opgesteld wat de sociaal werkers ondersteunt in het maken van keuzes ten aanzien van de eventueel in te zetten modules. De modules bieden veel inhoudelijke informatie, ook voor de betrokken sociaal werkers zelf. Ze structureren de ondersteuningsmomenten en maken bewoners meer zelfredzaam. Dit maakt de door Amaryllis vanuit de wijk- en dorpensteams aangeboden ondersteuning effectiever en in sommige situaties ook efficiënter.

In het tweede kwartaal van 2023 zijn vanuit alle wijk- en dorpensteams nieuwe groepen sociaal werkers getraind in het gebruik van Gezonde Boel. De trainingen zijn door die medewerkers positief ervaren. Helaas heeft dit nog niet in alle teams geleid tot het meer gaan gebruiken van de modules. Om daar verandering in aan te brengen willen we in 2024 de medewerkers van alle wijk- en dorpensteams gaan trainen in het gebruik van Gezonde Boel en het gebruik ervan onderdeel maken van onze reguliere werkwijze. In ieder geval zou, nadat iedereen in een team is getraind, bij alle nieuw in ondersteuning gekomen bewoners overwogen moeten worden gebruik te gaan maken van Gezonde Boel. Extern, zoals op onze website, communiceren we naar bewoners toe dat E-

health/Gezonde Boel, naast collectief werken, één van de hulpmiddelen is waarvan gebruik gemaakt wordt bij de ondersteuning.

### 3.5. Schuldhulpverlening en armoede

Ook In 2023 heeft Amaryllis zich ingezet om bewoners met financiële problemen te bereiken en te ondersteunen. Er worden daarbij verschillende taken onderscheiden. Op verschillende manieren is de kwaliteit van de uitvoering daarvan verbeterd.

Amaryllis ziet het nadrukkelijk als haar rol bij te dragen aan de ontwikkeling van betere hulpverlening voor bewoners met schulden binnen de totale keten. Door actief als deelnemer aan te sluiten bij verschillende pilots dragen we bij aan de verdere ontwikkeling van de hulp- en ondersteuning aan bewoners met financiële problemen.

#### **Vroegsignalering**

In september 2022 is gestart met pilot vroegsignalering. De insteek van de pilot is te onderzoeken hoe de vroegsignalering effectiever uitgevoerd kan worden door daarvoor een team in te zetten bestaande uit twee sociaal werkers en drie ervaringsdeskundigen die zich specifiek met deze taak bezighouden. Het pilotteam werkt vanuit een 'er-op-af aanpak' waarbij het team zo'n 150 signalen per maand oppakt. Ook de zogenoemde crisissignalen over het afsluiten van energie en of water bij bewoners worden door de medewerkers van dit team opgepakt.

De resultaten van de pilot zijn positief. We constateren, vergeleken met de werkwijze van de sociaal werkers in de wijk- en dorpentteams een toename van het aantal keren dat het lukt contact te leggen met bewoners, om vervolgens hen te helpen bij het oplossen van betalingsachterstanden waardoor zij niet in financiële problemen komen.

In 2023 is gewerkt aan het verfijnen van de 'er-op-af aanpak', waarbij de inzichten die we in de pilot hebben opgedaan over de meest passende werkwijze en de daarbij te gebruiken hulpmiddelen, ons helpen. Door de positieve resultaten qua bereik is in 2023 besloten om de pilot voor de duur van een half jaar te verlengen tot en met april 2024, waarbij de focus op jongeren van 18-27 jaar komt te liggen. We verwachten in 2024 beter zicht te hebben op de financiële problemen die deze groep kent, de context daarvan en hun behoefte aan ondersteuning. Belangrijker is echter nog te achterhalen waar kansen liggen om te voorkomen dat deze groep in de financiële problemen komt en ons te richten op preventie. Ook daar willen we in samenspraak met de gemeente en ketenpartners aan gaan werken.

De positieve resultaten van de 'er-op-af-aanpak' van het pilot team zijn voor Amaryllis aanleiding in de loop van 2024 alle vroegsignalen door een speciaal daarvoor ingericht team op te laten pakken.

#### **Registratiesysteem**

Om de kwaliteit van de vroegsignalering te verbeteren is door de gemeente Leeuwarden besloten om voor de vroegsignalering over te stappen naar een ander registratiesysteem, RIS. De verwachting is dat door het gebruik van RIS de resultaten van onze inzet verder verbeteren, er efficiënter wordt gewerkt en ook de informatievoorziening verbetert.

In de periode van september tot november 2023 is RIS geïmplementeerd waarbij de kennis en ervaring van de collega's die de vroegsignalering uitvoeren is meegenomen bij de inrichting ervan. Per 1 november 2023 is RIS in gebruik genomen. Alle Amaryllis medewerkers die vroegsignaleringstaken uitvoeren hebben een werkinstructie via Teams kunnen volgen én beschikken over een handleiding.

#### **Keten particuliere schuldhulp**

De 'particuliere schuldhulp' omvat een keten van zowel professionele- als vrijwilligersorganisaties die ingezet worden voor schuldhulpverlening aan particulieren.

In juni 2023 zijn er samenwerkingsafspraken gemaakt tussen de verschillende ketenpartners. Deze bestaan uit een beschrijving van de taken/werkzaamheden van de verschillende bij de

schuldhulpverlening betrokken partijen met als doel de samenwerking te optimaliseren en beter op elkaar af te stemmen waardoor vrijwilligers en beroepskrachten weten wat zij van elkaar mogen verwachten.

Om de samenwerking blijvend te optimaliseren vinden er met regelmaat overleggen plaats én zoeken partijen naar gezamenlijke initiatieven bij de schuldhulpverlening aan particulieren, dit vanuit de overtuiging dat we bewoners met financiële problemen het beste kunnen helpen door als professionals en vrijwilligers samen te werken.

### **Samenwerking met woningcorporaties**

In 2023 heeft de samenwerking met de woningcorporaties in Leeuwarden geleid tot de realisatie van de pilot voorkomen dreigende huisuitzettingen. Elkien, WoonFriesland, gemeente Leeuwarden en Amaryllis werken in de pilot aan een eenduidige en effectievere aanpak bij het voorkomen van dreigende huisuitzettingen. Dreigende huisuitzettingen zorgen voor veel stress bij inwoners en de betrokken hulpverleners en brengen de nodige maatschappelijke kosten (waaronder bijvoorbeeld deurwaarderskosten en schuldhulpverleningskosten) met zich mee.

De pilot is op 1 november 2023 gestart en heeft de looptijd van een jaar. Er wordt ingezet op het borgen van de betaling van de maandelijkse huur, het bieden van hulp door onder meer het afspreken van een realistische betalingsregeling voor de huurachterstand. De woningcorporaties geven huurachterstanden van één en twee maanden door via RIS. Bij drie maanden huurachterstand zet de deurwaarder normaliter het traject van dagvaarding in. In de pilot wordt hier, wanneer er geen sprake is van een uitkering, maximaal twee weken mee gewacht. In die periode gaat de consulent van de wooncorporatie samen met een sociaal werker op huisbezoek. Daar wordt als eerste geprobeerd om samen met de bewoner de doorbetaling van de lopende huur te realiseren. Wanneer er wel sprake is van een uitkeringssituatie kan via de gemeente de doorbetaling van de huur worden geregeld vanuit de uitkering en wordt van de dagvaarding afgezien.

Na het regelen van de doorbetaling van de huur gaan bewoner en sociaal werker samen aan de slag om overzicht te krijgen in inkomsten en uitgaven om tot een stabiele financiële situatie te komen.

### **Budgetcoaching met NIBUD modules**

Amaryllis heeft ervoor gekozen om voortaan in de groepsgerichte ondersteuning van bewoners met financiële problemen gebruik te gaan maken van drie door het Nibud ontwikkelde modules:

1. Omgaan met Geld (algemeen)
2. Omgaan met geld (specifiek voor statushouders)
3. Goed zorgen voor je geld (specifiek voor deelnemers met een licht verstandelijk beperking)

Deze modules bieden de mogelijkheid om trainingen samen te stellen op basis van de leerdoelen van de deelnemers. De trainingen worden met ingang van november 2023 aangeboden en zullen in 2024 in de gehele gemeente worden uitgerold.

### **Pilot Schuldenvrij Leeuwarden**

Op 1 oktober 2022 is de pilot 'Schuldenvrij Leeuwarden' gestart in Leeuwarden Oost.

De pilot is ontstaan vanuit een initiatief van drie bewoners van de gemeente Leeuwarden en richt zich op 100 huishoudens in Leeuwarden-Oost die problematische schulden hebben. De schulden van deze bewoners worden met behulp van een saneringskrediet via Kredietbank Nederland (KBNL) geregeld. De gemeente Leeuwarden lost het krediet vervolgens in een keer af waardoor de bewoners versneld schuldenvrij zijn. De verwachting is dat hierdoor bij bewoners de ruimte ontstaat om aan hun toekomstperspectief te gaan werken. NHL Stenden Hogeschool voert onderzoek uit naar de resultaten van deze aanpak. De bewoners worden tijdens hun traject ondersteund door Amaryllis of een andere begeleidende partij.

In november 2023 is door de deelnemende partijen de werkwijze verbeterd naar aanleiding van een aantal bij de uitvoering van de pilot gesignaleerde knelpunten.

In januari 2024 wordt de rol en inzet van ervaringsdeskundigheid binnen deze pilot tegen het licht gehouden en eventueel aangepast.

### **Toeslagenservicepunt**

Sinds oktober 2023 is Amaryllis officieel Toeslagenservicepunt van de Belastingdienst. Kortgezegd kunnen sociaal werkers met expertise op het gebied van financiën door de toekenning van deze status zogenoemde 'dossiergebonden' vragen over toeslagen stellen aan een hiervoor beschikbaar gestelde medewerker van de Belastingdienst. Hierdoor wordt de dienstverlening aan bewoners verbeterd en versneld.

### **Doorkijk naar de toekomst**

In de loop van 2023 horen we steeds meer verhalen van mensen die grote zorgen hebben over hun financiën of bij wie om andere redenen de bestaanszekerheid in het geding is. We helpen hen door te beoordelen welke voorzieningen er voor hen zijn, budgetoverzicht te creëren, budgetvaardigheden te leren en indien nodig hun schulden te regelen of via de Kredietbank te laten regelen.

Daarnaast proberen we ook op andere manieren in te zetten op het vergroten van de bestaanszekerheid van bewoners. Dit doen we bijvoorbeeld door aan te sluiten en actief bij te dragen aan initiatieven die gericht zijn op compensatie van armoede, denk aan bijvoorbeeld de ontbijttassen van het Rode Kruis, of ondersteuning te bieden aan inwoners die initiatieven zoals deelkasten omarmen. We proberen op deze manier ook contact te leggen met bewoners die ondersteuning nodig hebben, maar dit (nog) niet krijgen. In 2024 wordt hier een vervolg aan gegeven met als doel om uiteindelijk iedere bewoner waarbij de bestaanszekerheid in het geding is te bereiken en hem of haar de helpende hand te reiken.

Voorkomen is belangrijker dan genezen. We focussen daarom ook op preventie; daar waar mogelijk problemen voorkomen óf voorkomen dat de situatie verslechtert. Daar is voor nodig dat de gehele keten van schuldhulpverlening en armoedebestrijding komt met een gezamenlijke en op elkaars inzet afgestemde aanpak. Een belangrijk thema daarbij is kinderarmoede. We werken aan een plan van aanpak rond de aanpak van kinderarmoede met de bedoeling daar in 2024 uitvoering aan te geven.

## **3.6. Doorbraakmethodiek**

De doorbraakmethodiek is onderdeel van de reguliere werkwijze van Amaryllis. Met deze methodiek kunnen sociaal werkers wanneer nodig een (systeem)oplossing op maat voor bewoners realiseren die afwijkt van de reguliere routes. Een doorbraak dus. De methodiek is gebaseerd op het maken van een professionele afweging op basis van de waardendriehoek: legitimiteit, rendement en betrokkenheid.

Amaryllis heeft deze methodiek vanaf 2019 geborgd in haar werkwijze met daarnaast per team twee maatwerkspecialisten. Deze maatwerkspecialisten waren sociaal werkers uit de wijk- en dorpentteams, getraind in deze methodiek en beschikbaar voor collega's om mee te denken in casuïstiek. In oktober 2023 is de inzet van alle maatwerkspecialisten uit de teams geëvalueerd. Daaruit bleek dat niet alle teams meer beschikten over de gewenste twee maatwerkspecialisten. Dit is onder andere ontstaan door personele wisselingen. Inmiddels zijn er weer in alle teams twee collega's die als doorbraakspecialist fungeren.

Wat tijdens de evaluatie ook naar voren kwam is dat er verschillende termen rondom de doorbraakmethodiek in omloop zijn. We hebben ervoor gekozen om binnen Amaryllis de termen te gebruiken: 'doorbraakmethodiek', 'doorbraakspecialisten' en 'doorbraakplannen'.

Halverwege 2023 is, in samenwerking met gemeente Leeuwarden, het format voor het doorbraakplan aangepast en toegankelijker gemaakt. Eveneens zijn de stroomschema's voor de inzet van de doorbraakplannen bijgewerkt en voorzien van een update.

In 2024 willen we inzetten op het voorzien van alle doorbraakspecialisten van nieuwe inspiratie en voldoende kennis. Daarnaast willen we binnen Amaryllis hernieuwde aandacht voor deze methodiek en de mogelijkheden die dit biedt. Intern zoeken we naar meer en betere manieren om kennis en informatie te delen, om daarmee de inzet van de methodiek en daarmee passende oplossingen voor bewoners te kunnen aanjagen. Het kan een belangrijk instrument zijn voor het vergroten van bestaanszekerheid voor bewoners die we optimaal willen benutten. We gaan daarvoor in ieder geval aansluiten bij de mogelijkheden die de gemeente biedt rond het 'Doorbraakspel' en gezamenlijk met het kernteam Op Maat... , die gemeentelijk het toepassen van de methodiek aanjaagt, verkennen hoe we training en inspiratiesessies kunnen vormgeven en uitvoeren.

### 3.7. Jeugd

Het jaar 2023 is een bevlogen jaar geweest, er is veel inzet door onze medewerkers gepleegd op het gebied van jeugd. Er is veelvuldig samengewerkt met diverse ketenpartners en er zijn mooie successen behaald.

#### **Samenwerking Jeugdexpertteam**

We zijn het jaar 2023 gestart met diverse gesprekken met het Jeugdexpertteam van de gemeente Leeuwarden. Aanleiding was een toenemende wachtlijst en wachttijd bij het Jeugdexpertteam waardoor verkend is of Amaryllis tijdelijk taken van het Jeugdexpertteam kon overnemen teneinde de jeugdigen in de gemeente Leeuwarden zo tijdig en passend mogelijke (jeugd)hulp te kunnen bieden. Concreet heeft Amaryllis van begin maart tot 1 juni de onderzoekstaak van het Jeugdexpertteam overgenomen. Het ging hierbij specifiek om het verrichten van het onderzoek dat om vast te stellen of ondersteuning vanuit de Jeugdwet nodig is. Bij deze tijdelijke inzet was er ook sprake van een prettige samenwerking met Veilig Thuis die eveneens een bijdrage heeft geleverd en Amaryllis waar gewenst heeft ondersteund.

Gelijktijdig met deze tijdelijke inspanning vonden er overleggen met het Jeugdexpertteam plaats over een meer structurele oplossing van onder andere de wachtlijst en wachttijd. De gesprekken lopen nog steeds. We hopen dat de uitvoering van de Jeugdagenda 2024-2028 snel duidelijkheid geeft.

In de maanden september en november zijn er een tweetal werksessies georganiseerd waar casuïstiek aan de orde kwam van situaties waarin sprake is van (risico's op) onveiligheid. We hebben in deze werksessies het gesprek gevoerd over de taken, rollen en onderlinge verwachtingen. De opbrengsten zijn vertaald in specifieke acties welke in 2023 en 2024 verdere opvolging hebben gekregen of nog zullen krijgen.

#### **Kinderarmoede**

In 2023 heeft opnieuw het belangrijke thema kinderarmoede aandacht gekregen binnen de organisatie. In samenwerking met het onderwijs en de gemeente Leeuwarden hebben we in april 2023 een mini-symposium georganiseerd. Annelies Kassenberg, socioloog en lector Jeugd & Leefomgeving was aanwezig als gastspreker. Het was een mooie bijeenkomst waar niet alleen aan deskundigheidsbevordering is gewerkt, maar waarbij tevens ruimte was voor ontmoeting en een gesprek tussen de verschillende aanwezigen vanuit het onderwijs, kinderopvang, GGD, gemeente, ervaringsdeskundigen en Amaryllis.

Een aantal gedreven medewerkers van Amaryllis is met een voorstel gekomen voor een verbeterde aanpak van kinderarmoede. Hier gaan we in 2024 verder mee aan de slag.

### **Groepsgerichte ondersteuning**

Er is dit jaar meer stedelijk groepsgerichte ondersteuning voor jeugdigen en/ of hun ouders aangeboden. Na wat opstarttijd en wat uitdagingen kunnen we vol trots zeggen dat het collectief Ouder en kind café een groot succes is en al geruime tijd goed loopt. We zien vriendschappen ontstaan tussen ouders, ouders die hun netwerk vergroten, waarbij hun zelfvertrouwen groeit en ouders die onderling verhalen en ervaringen delen en uitkijken naar de volgende keer.

Ook in 2023 hebben we in nauwe afstemming met de GGD een aantal KIES-trainingen (Kinderen In Een Scheiding) aangeboden op diverse integraal kind centra (IKC's). KIES is een door het Nederlands Jeugd Instituut (NJI) erkende methodiek waarbij kinderen in een groep, onder begeleiding van twee KIES-trainers, leren hoe ze beter om kunnen gaan met de gevolgen van een scheiding. Nieuw is dat we in 2023 de ScheidingsATLAS hebben aangeboden. Dit is een preventieve groepstraining voor ouders die gaan scheiden/uit elkaar gaan of gescheiden/uit elkaar zijn, met aandacht voor stress en steun, verlies en rouw en ouderschap na een scheiding. De groepsbijeenkomsten zijn informatief en interactief, bestaande uit het uitwisselen van tips en ervaringen, animaties, video's en begeleide oefeningen. Door het vergroten van kennis, bewustzijn en gedragsintenties van ouders draagt de training bij aan het versterken van ouderschap, de opvoeding en de opvoedcontext.

Er zijn in 2023 groepen, bijvoorbeeld 'Zelfstandig Wonen' en 'de Verschilmakers', opgestart bestaande uit medewerkers van verschillende teams en disciplines zoals sociaal werkers samen met jongerenwerkers. Hierdoor wordt vanuit meerdere perspectieven invulling gegeven aan de ondersteuning wat bijdraagt aan de kwaliteit ervan.

Er is door de jongerenwerkers in zes wijken meidenwerk georganiseerd voor meiden uit groep 7 en 8. We werken met de methodiek You!ng-girl en Superwoman. Door de methodiek komen verschillende leefgebieden en thema's aanbod zoals zelfbeeld, sociale omgeving, talenten & maatschappij en seksualiteit & lichamelijkeheid. Daarnaast is er een meidengroep voor meiden vanaf 14 jaar. Er zijn ook veel meer activiteiten georganiseerd door ons team jongerenwerk. De volledige activiteiten staan genoemd in ons jaarverslag.

Voor ons betekent dit dat we jongeren vroeg in beeld hebben ter signalering, we kunnen bouwen aan groepsdynamica en bevorderen participatie.

### **Preventie met Gezag**

In 2023 is gestart met de uitvoering van het project Preventie met Gezag. In dit project participeren twee ervaren jongerenwerkers en een aantal sociaal werkers van de wijkteams uit het gebied Leeuwarden Oost. Door de extra inzet van jongerenwerk vanuit het project Preventie met Gezag kunnen we ons speciaal richten op (het voorkomen van) jeugdcriminaliteit. We sluiten onder andere wekelijks aan bij het multiteam, waar alle partners uit deze (zowel preventief als juridisch) keten bij aansluiten. Hier halen we veel nieuwe informatie op en door deel te nemen in dit team komt informatie over jongeren die het risico lopen in de criminaliteit terecht te komen ook sneller op de juiste plekken. We hebben gemerkt dat we veel van de besproken jongeren al kennen. De komende jaren gaan we onze werkwijze en de samenwerking verder doorontwikkelen.

### **Visie op jeugd**

In het tweede deel van 2023 hebben er een drietal inspiratiesessies voor onze medewerkers plaatsgevonden specifiek betreffende het thema jeugd (<9 maanden/ zwangerschap tot 27 jaar). Het doel was om te kijken hoe we onze ondersteuning aan jeugdigen/jongeren en/of hun gezinnen verder kunnen verstevigen. Hierbij is het continu gegaan over welke rol en taak Amaryllis daarbij heeft en/of zou kunnen innemen, passend bij onze opdracht. Dit heeft mooie inzichten en aanknopingspunten opgeleverd. In 2024 zal dit verder uitgewerkt en uitgedragen worden. Zo kunnen we nog meer jeugdigen en hun gezinnen adequaat ondersteunen bij bijvoorbeeld school, de thuissituatie, adequaat omgaan met geld, het (vergroten van het) sociaal- emotioneel welbevinden en zinvolle invulling van vrije tijd en werk.

### 3.8. Werkwijze PGB-team

Het PGB-team werkt met eerder geoptimaliseerde werkprocessen en in een continue dialoog met de gemeente en samenwerkingspartners. Er sprake van een goede samenwerking met de gemeentelijke afdeling Publieke Dienstverlening en er wordt actief meegedacht binnen de PGB-werkgroep van de gemeente. Dit met onder andere als resultaat dat er in 2023 twee hulpmiddelen in gebruik zijn genomen, namelijk een hulpmiddel voor de evaluatie en een hulpmiddel voor het toetsen van PGB als verstrekkingvorm. Daarnaast is de gemeente nog bezig met het ontwikkelen van een digitale mogelijkheid voor de registratie van formele PGB-aanbieders, een PGB QuickScan. Ook voor dit proces levert Amaryllis input. De invoering van deze mogelijkheid zal de tijd die de medewerkers van het PGB-team kwijt zijn aan administratieve handelingen verminderen.

Het PGB-team heeft aandacht gehad voor haar zichtbaarheid binnen Amaryllis. Ze hebben de interne nieuwsbrief van het PGB-team nieuw leven ingeblazen. Verder is er door het team navraag gedaan of er behoefte was aan structurele aansluiting bij de wijk- en dorpentteams. Gezien het aantal PGB-aanvragen per team was deze behoefte er niet. Uit ervaring blijkt dat de collega's hen goed weten te vinden. Als ze vragen hebben, nemen zij contact op met hun vaste aanspreekpunt vanuit het PGB-team.

### 3.9. Werkwijze team statushouders

Het team statushouders adviseert de andere wijk- en dorpentteams en biedt zelf ook ondersteuning. Op deze manier kan Amaryllis rekening houden met wat inwoners met andere achtergronden nodig hebben.

Het afgelopen jaar is het spreekuur van team statushouders uitgebreid met bredere openingstijden en extra vrijwilligers. Op deze manier kunnen wij nog beter, op een laagdrempelige manier, statushouders ondersteunen bij praktische zaken.

De samenwerking met VluchtelingenWerk Noord-Nederland en de gemeente is versterkt. Deze partijen zijn betrokken bij het eerste jaar maatschappelijke begeleiding van de statushouders in de gemeente Leeuwarden. Indien er nog hulpvragen zijn dragen de gemeente en VluchtelingenWerk Noord-Nederland de statushouders na een jaar over aan Amaryllis.

Belangrijk onderdeel van de ondersteuning aan statushouders blijft het financieel coachen. In de eerste zes maanden wordt dit verzorgd door een financieel coach vanuit de gemeente, daarna is continuering van het financieel coachen in bepaalde situaties van groot belang. Hierbij is een warme overdracht richting Amaryllis de vervolgstap.

### 3.10. Werkwijze Beschermd Wonen

In 2022 zijn nieuwe aanmeldformulieren ontwikkeld en in één wijkteam getest. Inmiddels zijn deze formulieren in de hele organisatie geïmplementeerd en worden deze door alle wijk- en dorpentteams gebruikt.

Begin 2023 heeft Amaryllis een afweging gemaakt of de aanvragen voor beschermd wonen het beste centraal opgepakt kunnen worden of dat de medewerkers deze werkzaamheden binnen de wijk- en dorpentteams blijven uitvoeren. Er is voor gekozen om de aanvragen voor beschermd wonen bij de reguliere teams te blijven beleggen.

Om te zorgen voor uniformiteit en verbinding met elkaar is besloten om binnen Amaryllis de werkgroep Beschermd wonen op te richten. Vanuit elk wijk- en dorpentteam sluit er één afgevaardigde aan. Samen zorgen zij voor het borgen van kennis, vaardigheid en het volgen van actuele ontwikkelingen.

Na een evaluatie van de werkwijze, waarvoor onze medewerkers input hebben gegeven, is door Sociaal Domein Friesland (hierna: SDF) besloten om de werkwijze vanaf 2024 te veranderen. Tijdens de evaluatie is duidelijk geworden dat de kwaliteit van de ondersteuningsplannen als goed wordt

beoordeeld. Hierdoor is controle van het Expertiseteam Beschermd wonen van SDF niet meer bij elk dossier noodzakelijk. Als gevolg hiervan zal het aantal personen bij het Expertiseteam vanuit SDF per 2024 worden gehalveerd en zullen de experts niet meer bij elke casus betrokken zijn. Vooruitlopend op deze wijziging is door SDF besloten om bij enkele wijkteams al voor de zomer deze wijziging door te voeren. Per 2024 volgen de andere wijk- en dorpensteams.

### 3.11. Ernstige Psychiatrische Afwijkingen

Om de behandeling en begeleiding van bewoners met een Ernstige Psychiatrische Afwijking (hierna: EPA) beter op elkaar af te stemmen is er tot en met juni 2023, in de vorm van een pilot, door een tweetal sociaal werkers van het wijkteam Centrum-Oost geparticipeerd in het FACT-team centrum (Flexibele Assertieve Community Treatment) van de GGZ. Vanwege de positieve resultaten van de pilot is besloten deze vorm van samenwerking structureel te maken en uit te rollen naar de gehele gemeente Leeuwarden. De gemeente Leeuwarden draagt daarin bij door het financieren van de personeelskosten van een drietal sociaal werkers. De aan deze financiering gekoppelde opdracht is door de gemeente aanbesteed. Amaryllis heeft op de aanbesteding EPA ingeschreven en in juni 2023 de opdracht gegund gekregen, waarna is gestart met de uitrol van de EPA-werkwijze in de FACT-teams Noord en Zuid.

De drie FACT-teams, die ondertussen regioteams heten, hebben in 2023 elk twee sociaal werkers aan het team gekoppeld gekregen. Vanaf oktober zijn deze EPA-medewerkers in alle drie regioteams operationeel. Het vierde kwartaal van 2023 is gebruikt om de regioteams Noord en Zuid te informeren over de EPA-methodes en werkwijzen en af te stemmen hoe deze werkwijzen in hun processen en werkwijzen kunnen worden geïntegreerd. De wijk- en dorpensteams die zich bevinden in het gebied van regioteam Noord en Zuid zijn door middel van een presentatie bijgepraat over overdrachten van bewoners naar en van de regioteams.

De sociaal werkers van het EPA-team, in totaal zes personen, vormen sinds eind 2023 een aparte organisatorische eenheid binnen Amaryllis onder leiding van één teammanager. Op deze manier is er verbinding met enerzijds het regioteam en anderzijds met Amaryllis als werkgever die vanuit de opdracht verantwoordelijk is voor de begeleiding van bewoners met Ernstig Psychiatrische Afwijkingen. Het EPA-team heeft periodiek overleg waarbij zowel hun leidinggevende vanuit Amaryllis aanwezig is als de leidinggevende van de regioteams van GGZ. Ook vindt er periodiek overleg plaats tussen de leidinggevendenden van GGZ en Amaryllis om de doorontwikkeling van deze vorm van samenwerking te bewaken.

Het jaar 2024 staat in het teken van het verder implementeren van de EPA-werkwijze in de regioteams Noord en Zuid en het bestendigen van deze werkwijze in regioteam Centrum.

### 3.12. Ontmoeten en Meedoen

In het jaar 2023 is Ontmoeten en Meedoen definitief een gevestigde term geworden, zowel binnen Amaryllis als daarbuiten. Een blijvend concept met een stabiel team dat zich ook in 2023 weer op allerlei terreinen heeft ontwikkeld.

Het aantal medewerkers in dienst is gelijk gebleven. Naast medewerkers in dienst waren er in 2023 bij Ontmoeten en Meedoen ook stagiairs en vrijwilligers actief. Daarnaast is een BBL-student van de mbo-opleiding Maatschappelijke Zorg gestart met werken en leren binnen Ontmoeten en Meedoen.

#### **Ontwikkelingen locaties**

De locaties van Ontmoeten en Meedoen zijn volop in ontwikkeling. We zien dat door het open karakter van onze voorzieningen steeds meer inwoners onze activiteiten weten te vinden. Hierdoor groeit het totaal aantal deelnemers. Er is een mix van zowel deelnemers met een ondersteuningsplan, incidentele deelnemers en ook vrijwilligers. Mede door de mix van deelnemers



en vrijwilligers is het team in staat geweest om met gelijkblijvende formatie een groter aantal inwoners te ondersteunen. De groei heeft zich vrij geleidelijk verspreid over de locaties.

Specifieke ontwikkelingen hebben zich voorgedaan in Stiens, Bilgaard en Camminghaburen. In Stiens is, door de steeds zwaarder wordende ondersteuningsvraag van de deelnemers, de groep overgedragen aan samenwerkingspartner Aardema Zorg, onderdeel van Windkracht058. De groep blijft toegankelijk voor zowel basis- als aanvullende ondersteuning. In Bilgaard en Camminghaburen zijn we in oktober samen met het Odensehuis en andere partners in de ondersteuning voor mensen met dementie gestart met de ontwikkeling van ontmoetingsplekken. We vertrekken hierbij vanuit de bestaande sociale basis in de wijken, om aan een 'dementievriendelijke wijk' te werken.

In 2023 zijn ook een aantal samenwerkingen met de wijk- en dorpentteams ontstaan in het kader van collectief werken. Voorbeelden zijn de samenwerking rond twee open groepen in Stiens en de uitvoering van het collectief 'Koffie aan de Singel' die is overgenomen door Ontmoeten en Meedoen. We verwachten in 2024, als gevolg van de doorontwikkeling van collectief werken binnen Amaryllis, meer van deze ontwikkelingen.

### **Projecten**

In 2022 zijn er twee nieuwe projecten opgestart en er was een eerste editie van de zomerfair. Deze hebben ieder op hun eigen manier een vervolg gekregen in 2023. Ontmoeten en Meedoen heeft ook een bijdrage geleverd in de projecten Dag!enDoen en SamenLeeuwarden.

Het project 'buurtkeukens' is voortgezet. De activiteitencoördinator van de buurtkeukens ondersteunt, in samenwerking met het opbouwwerk en team vrijwilligerswerk, initiatieven in de sociale basis gericht op goedkoop, gezond en sociaal eten. Daarnaast is in 2023 gestart met het geven van kookworkshops op een aantal Plus-IKC's in Leeuwarden Oost.

Het project 'Beweging en gezondheid' is breder onderdeel van Amaryllis geworden. Dit betekent dat het thema 'beweging en gezondheid' niet meer in projectvorm wordt aangepakt, maar nu meer aandacht krijgt in alle teams.

Binnen Ontmoeten en Meedoen zijn structureel beweegactiviteiten op locaties opgestart. Er is een koppeling ontstaan tussen de buurtsportcoaches en een afgevaardigde uit alle wijk- en dorpentteams. Daarnaast zijn verschillende nieuwe projecten opgestart binnen dit thema, zoals 'Begin Fit' en uitbreiding van 'De derde helft'.

Het project waarbij valpreventie trainingen in de sociale basis gegeven worden krijgt in opdracht van de gemeente een vervolg in 2024, als onderdeel van het Gezond en Actief Leven Akkoord.

### **3.13. Mantelzorgondersteuning**

In 2023 is de positionering van het team Mantelzorgondersteuning binnen Amaryllis gewijzigd. Vanaf augustus valt het team onder dezelfde teammanager als Ontmoeten en Meedoen en staat het niet meer naast het team Vrijwilligerswerk. Het team Ontmoeten en Meedoen werkt dagelijks op verschillende locaties met zowel bewoners die ondersteuning en zorg krijgen van mantelzorgers als met mantelzorgers zelf. Bovendien kunnen de teams Mantelzorgondersteuning en Ontmoeten en Meedoen elkaar over en weer bijstaan in het organiseren van verschillende activiteiten.

Het jaar 2023 was een jaar van meer een hernieuwde aandacht voor het thema mantelzorg. Met name de noodzaak om zoveel mogelijk mantelzorgers te bereiken, extra aandacht voor mantelzorg vanuit het Integrale Zorgakkoord (IZA) en het Gezonde en Actief Leven Akkoord (GALA) en het verschijnen van de landelijke mantelzorgagenda '23-'26, gaven dit jaar richting voor team Mantelzorgondersteuning.

### **Focus op PR en het netwerk**

Kwaliteitsjaarverslag 2023 stichting Amaryllis

In 2023 is voortgebouwd op het werk van 2022 en daarvoor. Werkzaamheden binnen de thema's mantelzorgcafés, jonge mantelzorgers, respijtzorg (respijtweekenden en -appartement), mantelzorgwaardering, informatie en advies voor mantelzorgers en uitgave van nieuwsbulletin Mantelkracht, zijn dan ook voortgezet. Daarnaast is extra ingezet op bekendheid van ons werk en de mogelijkheden voor mantelzorgondersteuning bij onze netwerkpartners zoals huisartsen, thuiszorg, gemeente en andere mantelzorgsteunpunten in de provincie. Er zijn steeds meer mensen in de gemeente Leeuwarden die mantelzorgtaken uitvoeren en die wij graag bereiken. Contacten en bijeenkomsten met netwerkpartners en collega's hebben geleid tot een stijging van 10% van het aantal mantelzorgers die bij ons in beeld zijn en bereikt worden.

### **Landelijke mantelzorgagenda '23-'26**

De Landelijke Mantelzorgagenda '23-'26 is onder andere ontstaan op basis van een onderzoek naar de effectiviteit van mantelzorgondersteuning. Naar aanleiding van dit onderzoek blijkt dat de behoefte van mantelzorgers met name ligt op het terrein van respijtzorg, ontmoeting, informatie en advies, een luisterend oor en ondersteuning op maat voor jonge mantelzorgers. Naast de werkzaamheden die in de vorige paragraaf zijn omschreven, zijn daarom dit jaar de volgende acties ondernomen om aan te sluiten bij de uitkomsten van dit onderzoek:

- We hebben een ervaringsdeskundigenonderzoek uitgevoerd onder de deelnemers aan de Mantelzorgcafés in de wijken en dorpen;
- Het team Mantelzorgondersteuning sloot aan bij het multidisciplinair atelier dat samen met NHL Stenden Hogeschool en de gemeente is vormgeven om nieuwe vormen van respijtzorg thuis te ontwikkelen;
- Begonnen is met de '1-2-3 gesprekken', een door onszelf ontwikkeld gespreksmodel om de functie van advies en informatie en het luisterende oor te introduceren en te implementeren.

### **Vooruitkijken**

Het tweede deel van 2023 stond mede in het teken van vooruitkijken naar 2024 en verder. Een aantal plannen voor het komende jaar stonden hierbij centraal:

- Het evalueren en doorontwikkelen van de activiteiten rond de dag van de mantelzorg en de mantelzorgwaardering waarin we steeds intensiever samenwerken met de gemeente Leeuwarden. De dag van de Mantelzorg in 2023, gehouden op het gemeentehuis in intensieve samenwerking met de gemeente Leeuwarden was hiervoor het startpunt.
- Structureel blijven uitvoeren van een ervaringsdeskundigen onderzoek onder de mantelzorgcafés om blijvend in te kunnen spelen op (veranderende) behoeften van mantelzorgers.
- Uitbreiden van de beschikbaarheid van laagdrempelige respijtzorg, waaronder het respijtapartement.
- Extra aandacht voor specifieke doelgroepen en hiervoor passend aanbod ontwikkelen binnen mantelzorgondersteuning, waaronder in ieder geval jonge mantelzorgers.
- Om deze doelen en plannen te verwezenlijken is enige extra formatie en middelen beschikbaar. Eind 2023 heeft de gemeente een opdracht gegeven voor het uitbreiden van de mantelzorgondersteuning in het kader van het Gezond en Actief Leven Akkoord. Amaryllis richt zich hierbij op extra passend aanbod voor mantelzorgers, de gemeente Leeuwarden zelf gaat aan de slag met een bewustwordingscampagne op het gebied van mantelzorg.

## **3.14. Opbouwwerk**

Ook In 2023 heeft het team opbouwwerk zich gericht op het maken van verbindingen in de wijken en dorpen van de gemeente Leeuwarden. Dit vraagt langdurige inzet door present te zijn in de wijkstructuren en bij buurtorganisaties, vertrouwen te winnen, te signaleren en agenderen. De opbouwwerkers onderhouden nauwe banden met de diverse wijkpanels en bewonersorganisaties.

Ook spelen zij een belangrijke rol bij het functioneren van de buurt- en dorpskamer, één van de uitvalsbasisen van onze wijk- en dorpentteams. Zo grijpt het werk van de diverse teams van Amaryllis steeds nauwer in elkaar.

Opbouwwerk is in 2023 meer projectmatig te werk gegaan. Voorbeelden hiervan zijn de twee buurt-/doarpsexpedities gehouden in samenwerking met de wijk- en dorpentteams, team vrijwilligerswerk en sociale basis initiatieven, in de wijken Heechterp/Schieringen en in Stiens (het gebied van dorpentteam Noord).

Met het oog op preventie en gezondheid is ingezet op het project 'begin fit', met onder meer als doel de financiële belemmering voor bewoners om te kunnen sporten weg te nemen. Thema's waar het afgelopen jaar ook in diverse aandacht voor was zijn afval, energie, cultuur en valpreventie. In de wijken van Leeuwarden-Oost zijn met ondersteuning van opbouwwerkers diverse initiatieven tot stand gekomen. Voorbeeld daarvan is de buurtcamping in Bilgaard, voor en door gezinnen in de wijk. Ook de sociaal beheerders van het wijkbedrijf in MFC Mozaïek (Vrijheidswijk) mogen op ondersteuning van het opbouwwerk rekenen.

### 3.15. Buurtbemiddeling

De aanmeldingen voor Buurtbemiddeling komen bij Amaryllis binnen doordat inwoners zelf contact met ons opnemen, via het Meldpunt overlast Leeuwarden (MOL), maar zijn ook afkomstig van woningcorporaties, politie en de wijk- en dorpentteams. Met de verwijzers is regelmatig overleg en afstemming om de verwachtingen helder te definiëren. Onder andere samen met het MOL wordt gewerkt aan de herijking van het Convenant gegevensuitwisseling bij de bestrijding van overlast door het Meldpunt Overlast Leeuwarden. In 2024 worden de samenwerkingsafspraken tussen MOL en Amaryllis geëvalueerd en waar nodig bijgesteld, deze dateren van 2016.

Buurtbemiddeling constateert een toename van complexe zaken waar ook steeds meer kwetsbare bewoners bij zijn betrokken. In 2023 zijn er ruim 105 zaken aangemeld voor Buurtbemiddeling. Het percentage geslaagd/gedeeltelijk geslaagde zaken ligt rond de 70 procent. Belangrijkste oorzaak van het niet slagen van de bemiddeling is dat één van de partijen niet wil meewerken aan buurtbemiddeling. Na de coronajaren zien we dat bewoners een steeds korter lontje hebben waardoor problemen tussen burens sneller escaleren door verbale agressie. Hierdoor is de oplossing van het geschil lastiger. Om met name de meer kwetsbare bewoners op een goede manier te ondersteunen is er vanuit Buurtbemiddeling in 2023 intensiever samengewerkt met de collega's in de wijk- en dorpentteams.

### 3.16. Samenwerking

Amaryllis staat midden in de samenleving. De problemen en vraagstukken waar bewoners mee te maken kunnen we alleen op passende wijze oppakken door samen te werken met ketenpartners. Dat zijn er vele, zowel professionele organisaties als vrijwilligersorganisaties. In dit kwaliteitsjaarverslag benoemen we alleen de opvallende zaken in de samenwerking met gemeente Leeuwarden en Windkracht058 in 2023. We werken samen met veel meer partners, het voert echter te ver om op al deze samenwerkingsvormen in te gaan.

#### **Samenwerking met gemeente Leeuwarden**

Vanaf de start van de uitvoering van de opdracht Basisondersteuning in 2021 is er veel afstemming over de uitvoering daarvan tussen de gemeente en Amaryllis. Dat gebeurt formeel en informeel, zowel binnen de bestaande overlegstructuur als daarbuiten. Gezien de omvang van de opdracht, de hoeveelheid van de gemaakte afspraken en de betrokken medewerkers, heeft de gemeente Leeuwarden in afstemming met Amaryllis in 2023 de keuze gemaakt om de gemaakte afspraken vast te leggen in een 'Dossier Afspraken en Procedures (DAP)'. De DAP wordt vanaf 2024 ter beschikking gesteld aan alle betrokkenen in een centrale MS Teams-omgeving die door de gemeente aangemaakt

is. Op deze manier zijn de gemaakte afspraken en procedures altijd actueel en makkelijk terug te vinden.

Ook de notulen van het structureel overleg tussen de gemeente en Amaryllis (OPS) worden in dezelfde MS Teams-omgeving opgeslagen. Dat zorgt voor meer efficiëntie en professionalisering in de samenwerking.

### **Samenwerking Windkracht058**

In 2023 is er regelmatig overleg geweest met Windkracht058. In deze overleggen worden actualiteiten en ontwikkelingen besproken, er worden signalen vanuit beide organisaties met elkaar gedeeld en waar nodig worden acties uitgezet. Het doel van de overleggen is om als directe ketenpartners ervoor te zorgen dat de samenwerking zo soepel mogelijk verloopt, dit in het belang van de bewoners die door Amaryllis naar Windkracht058 worden doorverwezen en waar de sociaal werkers regie hebben op de ondersteuning van hen.

In 2023 is een werksessie georganiseerd met medewerkers van Windkracht058 en sociaal werkers van Amaryllis. De sessie had tot doel de werkwijze/de samenwerkingsafspraken te toetsen. Het ging vooral over het invullen van de ondersteuningsplannen van bewoners, inclusief de formulering van doelen. Ook kwam aan de orde welke informatie relevant is voor het triageteam van Windkracht058 waardoor tijdig passende ondersteuning voor de bewoners kan worden ingezet door Windkracht058.

## **3.17. Communicatie**

Voor het versterken van de interne en externe communicatie zijn in 2023 belangrijke stappen gezet. Onze twee communicatieadviseurs zijn, samen met andere medewerkers van Amaryllis, verdergegaan met de uitvoering van het communicatieplan dat in 2022 is opgesteld. Zodoende is gewerkt aan de twee communicatieambities:

- Meer verbinding tussen de teams/medewerkers;
- Betere bekendheid van Amaryllis onder inwoners van de gemeente Leeuwarden.

Daarbij horen zowel professionele communicatiemiddelen en -uitingen (doeltreffend, met een passende uitstraling, up-to-date en samenhangend) als bewustwording binnen Amaryllis. Aan beide is gewerkt. Een greep uit de werkzaamheden in 2023: een kennismakings- en informatieronde van de communicatieadviseurs langs de teams, advies over sociale media aan alle teams, een interne emailnieuwsbrief, een beeldbank en een opmaakportaal. Hierin kunnen medewerkers zelf onder andere professionele posters, flyers en advertenties maken in Amaryllis-stijl.

In 2023 is Amaryllis bezig geweest met de (her)bestickering van panden en andere middelen van Amaryllis. Ook werkt het communicatieteam samen met de adviseur informatisering aan een nieuwe digitale werkomgeving, in combinatie met (functies van) een sociaal intranet.

Met team vrijwilligerswerk wordt samengewerkt aan uitbreiding van de website SamenLeeuwarden. Een grote professionaliseringsslag zal ook de nieuwe website van Amaryllis zijn. De eerste stappen zijn in 2023 gezet, de oplevering is in 2024.

Terugblikkend hebben in 2023, behalve het communicatieteam, ook vele andere medewerkers zich ingezet voor betere interne en externe communicatie van Amaryllis.

## 4. Klachten

In 2023 heeft Amaryllis zes formeel ingediende klachten van bewoners ontvangen. Alle zes de klachten zijn na afhandeling door de klachtenfunctionaris ongegrond verklaard. In het overzicht hieronder laten we zien om wat voor type klachten het gaat.

Type	Reden	Aantal klachten
AVG	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gegevensdeling tussen Amaryllis en gemeente Leeuwarden.</li></ul>	2
Keten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actie door ketenpartner richting bewoner is blijven liggen.</li></ul>	1
Agressie (verbaal)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Medewerker Amaryllis is door bewoner verbaal bedreigd, bewoner dient klacht in over de medewerker van Amaryllis,</li><li>• Bewoner beschuldigt medewerker van discriminerend gedrag.</li><li>• Bewoner krijgt contact- en pandverbod na verbaal agressief gedrag en dient hierover een klacht in.</li></ul>	3

Opvallend is dat de meeste klachten komen van bewoners met een psychische aandoening, over het algemeen bewoners die bekend zijn bij meerdere instanties. Door hun psychische aandoening vergen ze veel aandacht van onze medewerkers en is het lastig om redelijke afspraken met hen te maken.

Naast deze formele klachten hebben we ook te maken gehad met bewoners die al eerder een klacht hebben ingediend en in 2023 weer van zich laten horen. Over het algemeen zijn deze bewoners bekend bij de gemeente. We proberen duidelijke afspraken met de bewoners te maken waarbij er een goed contact is tussen de klachtenfunctionaris van Amaryllis en de klachtenfunctionaris van de gemeente.

## 5. Veiligheid

Amaryllis hecht veel waarde aan veilig werken met bewoners en besteedt doorlopend aandacht aan de verbetering van informatievoorziening voor medewerkers.

### Optimalisatie protocollen

In 2023 hebben we het proces afgerond van het verbeteren van de bestaande protocollen en beleidsdocumenten en de toevoeging van een aantal informatieve documenten. Dit laatste met als doel medewerkers gemakkelijker toegang te verlenen tot de soms ingewikkelde en grote hoeveelheid van stukken.

Eind 2023 zijn alle documenten en beleidsstukken betreffende veiligheid op Zenya geplaatst en zijn de medewerkers in de uitvoering en de teammanagers hierover geïnformeerd. Daarnaast is er een implementatieplan gemaakt met hierin de diverse mogelijkheden om het onderwerp veilig werken steeds opnieuw te bespreken en op de agenda's te houden.

Eén van de onderdelen waar in 2023 een protocol voor is geschreven is nazorg voor medewerkers die te maken hebben gehad met een incident of calamiteit. De teammanagers hebben een training nazorg gevolgd. De preventiemedewerker zoekt regelmatig contact met de teammanagers en biedt ondersteuning aan bij het informeren van medewerkers of het nabespreken van een incident.

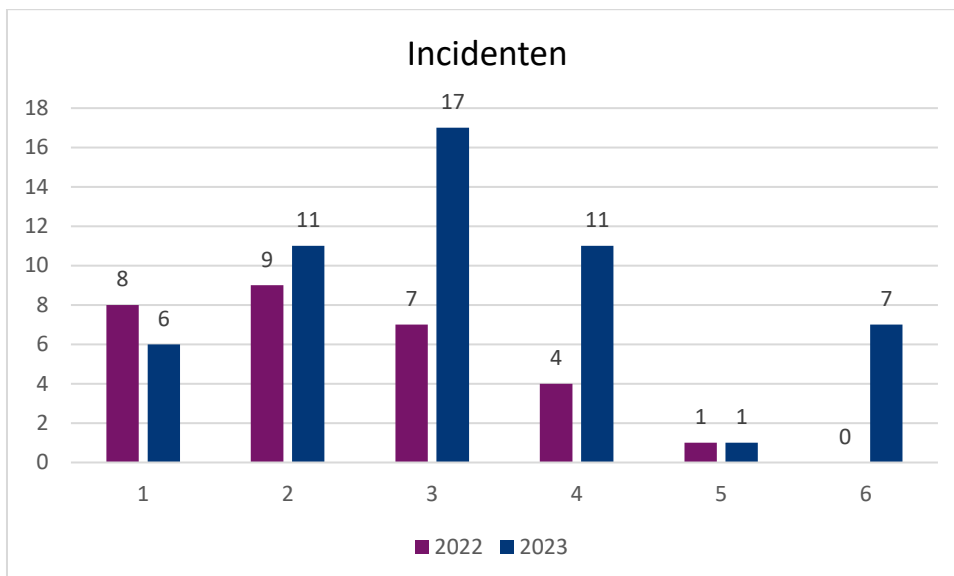
### Registratie calamiteiten en incidenten

Amaryllis registreert de calamiteiten en incidenten. Om een goed beeld te krijgen van wat voor type incidenten Amaryllis mee te maken heeft is er een gradatielader door Amaryllis ontwikkeld met vijf categorieën. Op basis van de ervaringen is er vanaf 2023 een zesde categorie toegevoegd. Hieronder laten we de kenmerken van deze categorieën zien.

Categorie	Kenmerken
1	stemverheffing, lichte dreiging, vervelende situatie <b>en/óf</b> geen of lichte stress bij medewerker(s)
2	verbaal geweld, pand niet willen verlaten, dreiging <b>en/óf</b> matige stress bij medewerker(s)
3	bedreiging (persoonlijk), schreeuwen, tekeer gaan, (seksueel) overschrijdend gedrag (naar medewerker) <b>en/óf</b> stress bij medewerker(s)
4	serieuze bedreiging, duwen, slaan, onveilige situatie, ernstig (seksueel) overschrijdend gedrag (naar medewerker) <b>en/óf</b> serieuze stress bij medewerker(s)
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) <b>en/óf</b> ernstige stress of uitval bij/van medewerker(s)
6	persoonlijk letsel of leed <b>bewoner</b> , ambulancevervoer, zelfdoding, psychose, ongeval <b>bewoner</b>

Begin 2024 introduceren we binnen Amaryllis het gebruik van Zenya FLOW. Een snelle en gemakkelijke manier van incidentmelden in de vorm van een app, waarbij de teammanagers na de initiële melding steeds opnieuw reminders van het systeem ontvangen. De juiste afhandeling van het incident en de nazorg voor de medewerker worden hiermee bevorderd.

In 2023 zijn er 53 incidenten gemeld (45% meer dan in 2022). Kijkend naar het aantal bij de preventiemedewerker gemelde incidenten constateren we dat het melden van een incident steeds beter is ingebed in onze organisatie. In de grafiek hieronder laten we het aantal incidenten per categorie in 2023 zien, in vergelijking met het aantal in 2022.



Van de gemelde incidenten in 2023 zijn er meer van ernstige aard dan in 2022. Medewerkers worden door de agressor geïntimideerd en er wordt tegen hen geschreeuwd. Dit gebeurt zowel op kantoor, in de buurtkamer als bij de bewoner thuis.

Binnen team jongerenwerk zien we een toename in meldingen van vechtpartijen en opstootjes in een jeugdthunk.

We constateren regelmatig dat de bewoner die zich agressief gedraagt, vastloopt bij meerdere instanties en op meerdere levensgebieden. In 2023 is er, op basis van datgeen de melder beschreef, geregistreerd hoe vaak het gaat om bewoners waarbij Amaryllis niet de aangewezen organisatie is die ondersteuning kan bieden. In 13 van de gevallen had de betreffende agressor meer nodig dan basisondersteuning en was er sprake van (ernstige) psychische problemen. Een doorverwijzing naar een andere zorginstelling kan soms moeizaam verlopen. Regelmatig heeft de bewoner bij meerdere organisaties problemen vanwege het (ook daar) vertoonde gedrag.

### Leren van incidenten

Binnen Amaryllis worden incidenten steeds vaker nabesproken met medewerkers, al dan niet in teamverband. Er worden gerichte evaluatievragen gesteld en medewerkers zijn zich steeds meer bewust hoe een incident te voorkomen of wanneer het toch gebeurt hoe hiermee om te gaan en grenzen aan te geven. De teammanagers hebben de mogelijkheid in complexe situaties een trainer die deskundig is op gebied van grensoverschrijdend gedrag uit te nodigen bij de evaluatie. De agressietraining van 2022 heeft medewerkers aantoonbaar veel opgeleverd. Men weet beter te begrenzen en is zekerder van zichzelf. Begrenzen van ontoelaatbaar gedrag wordt gewoner. Al moet wel gezegd worden dat sociaal werkers binnen Amaryllis nog altijd geneigd zijn grensoverschrijdend gedrag van bewoners te tolereren en dit als normaal gedrag te zien van de doelgroep waarmee zij werken.

In 2024 wordt per team een vervolg gegeven aan de agressietraining. Tijdens deze vervolgentraining wordt er meer ingegaan op casuïstiek en zal de nadruk liggen op het oefenen met een acteur. Ook hier zal opnieuw aandacht worden besteed aan het tijdig begrenzen van ontoelaatbaar gedrag.

In 2023 is er gestart met overleg tussen de preventiemedewerker van Amaryllis en medewerkers van gemeente Leeuwarden met als doel een betere samenwerking te bereiken in de hulpverlening aan deze doelgroep.

Er zijn in 2023 geen arbeidsongevallen gemeld.

## 6. Medewerkers

### 6.1. Deskundigheidsmix

Om bewoners passende ondersteuning te bieden en invulling te geven aan alle taken behorende bij de opdracht Basisondersteuning kent Amaryllis in 2023 de volgende soorten uitvoerende functies:

- Sociaal werker (hbo-niveau);
- Begeleider (mbo- niveau 4);
- Activiteiten coördinator (mbo-niveau 4);
- Jongerenwerker (hbo-niveau);
- Opbouwwerker (hbo-niveau);
- Adviseur vrijwillige inzet (hbo-niveau);
- Medewerker mantelzorgondersteuning (hbo-niveau);
- Coördinator buurtbemiddeling (hbo-niveau);
- Coördinator taalondersteuning (hbo-niveau);
- Ervaringsdeskundige (mbo-niveau).

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

Per 31-12 2023 ziet de personeelsbezetting er als volgt uit:

	2022	2023
Functie/team	fte	fte
Sociaal werkers wijk- en dorpensteams	124,68	113,78
Sociaal werkers Team Statushouders	5,87	6,44
Team Pilot vroegsignalering (sociaal werkers en ervaringsdeskundigen)	4,45	3,78
Sociaal werkers Team PGB	3,50	2,78
Sociaal werkers Team EPA	-	5,22
Begeleiders wijk- en dorpensteams en team Statushouders	11,35	10,56
Activiteiten coördinatoren Ontmoeten en Meedoen	11,85	12,61
Opbouwwerkers	9,17	9,06
Adviseurs vrijwillige inzet vrijwilligerswerk	7,66	5,39
Adviseurs vrijwillige inzet mantelzorgondersteuning	2,11	2,11
Jongerenwerkers	16,55	15,83
Teammanagers	8,50	8,50
Beleidsadviseurs	2,78	2,67
Overige overhead/directie	18,22	18,17
<b>Totaal</b>	<b>226,69</b>	<b>216,89</b>

#### Ontwikkeling begeleiders

Het team begeleiders was begin 2023 een apart team en bestond uit 14 begeleiders en een aantal stagiaires. Omdat de begeleiders, in nauwe samenwerking met de sociaal werkers, werkzaam zijn in de wijk- en dorpensteams is de vraag naar voren gekomen of het beter is de aansturing van hen te beleggen bij de teammanagers van het wijk- of dorpensteams waarbinnen zij werkzaam zijn. Zij hebben meer zicht op hun functioneren en op de wijze van samenwerking met de sociaal werkers in hun teams. In januari 2023 is de positionering van het team begeleiders geëvalueerd. Dit heeft erin geresulteerd dat per 1 juni 2023 de functionele aansturing en daarmee de positionering van de begeleiders, bij de managers van wijk- en dorpensteams is belegd. Op deze manier worden de begeleiders beter aangesloten bij de ontwikkelingen en de samenwerkingen in eigen wijk/dorpsgebied.



### **Social Return On Investment**

Amaryllis heeft al eind 2022 de taakstelling SROI voor de periode 2021-2024 gerealiseerd. Desalniettemin is ook in 2023 aan circa 80 studenten van Mbo- en Hbo-opleidingen een stageplek geboden en heeft Amaryllis ook in 2023 zes medewerkers op de loonlijst die vanuit een uitkeringssituatie in dienst zijn gekomen bij Amaryllis.

## **6.2. HR-beleid**

Er is door de HR-adviseurs in 2023, vanwege wijzigingen in de personele bezetting van de HR-afdeling in 2023, in beperkte mate gewerkt aan de verdere ontwikkeling van het HR-beleid. Vanaf oktober 2023 is de afdeling weer volledig bezet en is begonnen met de uitwerking van een aantal beleidsthema's vanuit het jaarplan 2023. Een aantal andere thema's zijn doorgeschoven naar 2024. Eén daarvan is het aanpassen van het stagebeleid, onder meer als gevolg van de afspraak gemaakt in de cao Sociaal Werk dat werkgevers beleid moeten opstellen over het vergoeden van stagiairs.

### **Verzuim**

Er is door HR in samenspraak met het management een verzuimvisie opgesteld. De verzuimvisie is als voorgenomen besluit ter instemming aan de Ondernemingsraad aangeboden, waarna deze, na instemming, definitief kan worden vastgesteld. Het uiteindelijke doel van dit hernieuwde verzuimbeleid is het terugdringen van verzuim en ons meer te richten op preventie van verzuim.

De verzuimcijfers zijn in de Corona-periode gestegen en waren in 2023 nog steeds relatief hoog. Met name het langdurig verzuim heeft daar grote invloed op. In 2023 is actief ingezet op de begeleiding van de groep langdurig verzuimers. De verzuimvisie van Amaryllis verduidelijkt de rollen van de verschillende bij de verzuimbegeleiding betrokken personen, waaronder de zieke medewerker zelf, met name de rol van de teammanager. Om die reden worden alle teammanagers in 2024 getraind. Met name het voeren van verzuimgesprekken en inzetbaarheidsgesprekken met respectievelijk langdurig en frequent zieke medewerkers, is onderdeel van het trainingsprogramma.

Het gemiddelde verzuim over 2023 is 6,3%, het streven is om dit terug te brengen naar 5% of lager. Dit doen we onder andere ook door periodiek het onderwerp verzuim op de agenda van het managementteam te zetten.

### **Jaargesprekken**

Amaryllis heeft in 2021 het visiedocument '*Leren en Ontwikkelen*' vastgesteld. Dit document is gebaseerd op de opdracht binnen de basisondersteuning, onze kernwaarden en de organisatie uitgangspunten. Ook is in dit document aangegeven welke acties er nodig zijn om de hierin beschreven visie op Amaryllis als lerende organisatie vorm en inhoud te geven. Een van de actiepunten is het ontwikkelen van een instrument/een werkwijze aan de hand waarvan leidinggevenden en medewerkers een jaargesprek voeren waarin onder andere functioneren, ontwikkelen, mobiliteit en duurzame inzetbaarheid aan de orde komen. In 2022 heeft dit geleid tot het besluit dat er door de leidinggevenden van Amaryllis elk jaar een jaargesprek met medewerkers wordt gevoerd.

Een jaargesprek is een dialoog tussen medewerker en leidinggevende waarin besproken wordt wat de medewerker nodig heeft om de afgesproken werkzaamheden, bekwaam en gemotiveerd uit te voeren. Tevens komt aan de orde wat er nodig is om duurzaam inzetbaar te blijven en wat voor ideeën en wensen er zijn voor de toekomst. Eind 2022 is gestart met het voeren van de jaargesprekken. Eind 2023 hebben alle medewerkers minimaal één keer een jaargesprek met hun leidinggevende gevoerd. Begin 2024 volgt een evaluatie.

### 6.3. Deskundigheidsbevordering

Amaryllis hecht veel waarde aan het voortdurend verbeteren van de vaardigheden en ontwikkeling van haar medewerkers, met als doel hen optimaal toe te rusten en/of voor te bereiden op hun taken. Bij het aannemen van nieuw personeel wordt zorgvuldig geëvalueerd welke expertise reeds aanwezig is binnen het team en de organisatie, en welke aanvullende kennis en vaardigheden nodig zijn. Om deze beoordeling te kunnen maken, hebben de teams een duidelijk beeld van de ondersteuningsbehoeften in hun eigen wijk of dorp en welke specifieke expertise daarvoor vereist is.

#### Basistraining nieuwe medewerkers

In 2023 hebben sociaal werkers en jongerenwerkers deelgenomen aan onderstaande basistrainingen. Deze trainingen zijn verplicht en vormen een onderdeel van het inwerkprogramma zoals dat eerder is vastgesteld. In 2024 wordt het inwerkprogramma aangepast waarbij er meer aandacht is voor de ervaringen van de nieuw in dienst getreden medewerkers, toegespitst op de functie en het team van de betreffende nieuwe medewerker.

Hieronder staan de trainingen weergegeven die aan nieuw in dienst gekomen sociaal werkers en jongerenwerkers zijn gegeven door het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid in Leeuwarden.

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

#### Oplossingsgericht werken

Alle uitvoerende medewerkers van Amaryllis krijgen tot en met 2023 de training oplossingsgericht werken. Ook in 2023 is deze training weer door drie groepen medewerkers gevolgd. Het blijkt dat in de huidige tijd de training oplossingsgericht werken niet meer toereikend is omdat bewoners bij wie bijvoorbeeld de bestaanszekerheid in het geding is zo gestrest zijn dat ze nog niet openstaan voor oplossingen. Om die reden gaan we in 2024 aanvullend aan de slag met de training stress-sensitief werken. Een belangrijk onderdeel van het stress-sensitief werken is dat de medewerkers weten wat stress is en welke impact dit kan hebben op de situatie van de bewoner.

#### SKJ-geregistreerde medewerkers

Op het gebied van jeugd werken we nog steeds met sociaal werkers met specialisme jeugd, zo ook in 2023. Deze sociaal werkers zijn SKJ-geregistreerd en worden door Amaryllis hierin gefaciliteerd net als de jongerenwerkers die SKJ-geregistreerd zijn.

De SKJ-geregistreerde medewerkers hebben hun verplichte trainingen gevolgd waardoor hun SKJ-registratie behouden blijft.

#### Jeugdtrainingen

Op het gebied van jeugd hebben een aantal medewerkers de training 'Houding en Handelen' van de GGD gevolgd. De training was voor medewerkers erg leerzaam en herkenbaar.

Daarnaast zijn enkele medewerkers door GGD getraind in het kader van het programma 'Nu niet zwanger'. Dit is een landelijk programma waarbij de kracht van 'Nu niet zwanger' is dat het bewoners met een verhoogde kwetsbaarheid helpt bij het nemen van de regie over hun kinderwens vanuit een eerlijk en open gesprek. We werken hierin nauw samen met GGD waarbij we periodiek ervaringen en bevindingen met elkaar delen.

## **Collectief werken**

Vanaf 2021 is in de coronaperiode, vanwege alle beperkingen, een voorzichtige start gemaakt met het collectief werken. Halverwege 2022 is de vakgroep Collectief werken opgericht, die zich sindsdien heeft ingezet voor de doorontwikkeling van collectief werken. Eind 2022 is deze vorm van transformatie geëvalueerd en is er een notitie opgesteld '*Visie en uitgangspunten collectief werken binnen Amaryllis*' waarin de principes en uitgangspunten voor het collectief werken zijn verduidelijkt en aangescherpt. Om invulling te geven aan (een deel van) de scholingsbehoefte op het gebied van collectief werken en tegelijk een inspirerende start te zijn voor het werken vanuit de principes die omschreven zijn in deze notitie, is op 1 juni 2023 de dag '*Collectief werken #Hoedan?!*' georganiseerd. Alle uitvoerende medewerkers waren hierbij aanwezig. Er zijn twee colleges gegeven door BPSW, de beroepsvereniging van professionals in sociaal werk: 'Groepsdynamica' en 'Groepsgerichte ondersteuning'. Daarnaast werden er verschillende workshops gegeven zoals 'Vraag maar raak' verzorgd door BPSW en 'De Kwestie' gegeven door opbouwwerkers van Amaryllis. De workshop De Kwestie was gebaseerd en geïnspireerd op de routekaart voor collectief werken van Movisie (2023). De scholingsdag had als resultaat dat de scholingsbehoefte van de medewerkers die betrokken zijn bij het collectief werken is verduidelijkt en dat alle medewerkers zijn meegenomen in de visie van Amaryllis op het collectief werken. In 2023 was de vakgroep daarnaast ook bezig met thema's zoals de toeleiding van bewoners naar een groep, de vindbaarheid van de groepen.

## **Van elkaar leren**

De deskundigheid op het gebied van jeugd, collectief werken, schuldhulpverlening en armoede wordt onder andere gefaciliteerd via de drie vakgroepen op deze drie thema's. In deze vakgroepen zitten sociaal werkers van de wijk- en dorpensteams en ook medewerkers uit de gemeentelijke teams. Daarnaast zijn er een aantal werkgroepen binnen Amaryllis actief om de deskundigheid van de medewerkers te bevorderen, bijvoorbeeld op het gebied van beschermd wonen en doorbraakmethodiek.

De deskundigheidsbevordering van de gemeentelijke teams zoals het team statushouders, het PGB-team, Ontmoeten en Meedoen, mantelzorgondersteuning, het team vrijwilligerswerk, opbouwwerk en jongerenwerk, gebeurt op teamniveau.

Om meer samenhang aan te brengen in de kennisdeling tussen de wijk- en dorpensteams en de gemeentelijke teams vinden, naast de vakgroepen, ook overleggen plaats op wijk- op dorpsniveau, bijvoorbeeld tussen sociaal werkers en de jongerenwerker, opbouwwerker en/of de adviseur vrijwillige inzet die gekoppeld is aan hun team.

In 2024 willen we nog meer gebruik maken van de kennis die we binnen Amaryllis hebben en deze delen. In 2023 hebben de adviseurs vrijwillige inzet een workshop 'Binden en boeien van vrijwilligers' gegeven. In 2024 wordt deze workshop aan meerdere collega's gegeven met als doel dat onze medewerkers de inzet van de sociale basis beter benutten. Hetzelfde geldt ook voor de opbouwwerkers die op de dag '*Collectief werken#Hoedan*' de workshop 'De Kwestie' hebben gegeven.

Naast de interne kennisdeling wordt ook veel kennis uitgewisseld met onze netwerkpartners, zoals GGD, NHL Stenden Hogeschool, Kenniswerkplaats Jeugd Friesland, Firda, Windkracht058, de gemeente etc. Er worden verschillende inspiratie- en netwerkbijeenkomsten georganiseerd.

## **BHV-trainingen**

Veiligheid staat voor onze medewerkers bij Amaryllis hoog in het vaandel. Net als voorgaande jaren heeft weer een grote groep medewerkers de jaarlijkse BHV-training gevolgd.

## Volleybaltoernooi

In september vond op het terrein van de Leeuwarder Kaatsclub Sonneborgh (LKC) de allereerste editie van het Amaryllis volleybaltoernooi plaats. Een evenement dat niet alleen sportiviteit, maar ook vitaliteit en samenhang binnen de organisatie bevorderde. Maar liefst 21 teams gingen de strijd met elkaar aan om de felbegeerde eerste prijs. Iedereen had de mogelijkheid om op zijn of haar eigen manier deel te nemen. Collega's die niet mee wilden of konden volleyballen werd de mogelijkheid geboden om bijvoorbeeld in de rol van jurylid, logistiek medewerker of BHV-er een bijdrage te leveren. Het evenement werd gezamenlijke afgesloten met een gezellige barbecue. Vanwege het succes en de enthousiaste reacties staat het volleybaltoernooi voor 2024 opnieuw op de planning.

## 6.4. Medewerkers ervaringsonderzoek

Amaryllis hecht veel waarde aan het werkgeluk van haar medewerkers en introduceerde daarom in april 2022 de FRANK-app. Deze innovatieve tool monitort continu de werkbeleving van medewerkers door regelmatig vragen te stellen over hun werkstress en werkplezier. FRANK geeft persoonlijke scores weer en vergelijkt deze met de totaalscore binnen de organisatie. In mei 2023 had meer dan 80% van de medewerkers de app gedownload en was 56% actief gebruiker.

Om feedback te verzamelen, is er medio 2023 een digitale vragenlijst uitgezet onder alle medewerkers. Actieve gebruikers, collega's met de app maar zonder actief gebruik, en collega's zonder de app werden bevroegd. Daarnaast is er gesproken met teammanagers over hun ervaring met FRANK en hoe ze de app in hun teamoverleg integreren.

Uit de digitale vragenlijst blijkt dat meningen over FRANK sterk verschillen. Een deel waardeert de app positief vanwege de reflectiemogelijkheid op het werk. Zowel actieve als niet-actieve gebruikers voelen zich veilig om openlijk te antwoorden. Actieve gebruikers vinden de app gebruiksvriendelijk.

Een meerderheid van alle respondenten vindt dat dat teammanagers en organisatie nog te weinig aandacht besteden aan het terugkoppelen van resultaten. Communicatie over de app verschilt per team en er is behoefte aan meer specifieke vragen die aansluiten bij interne thema's. Niet-actieve gebruikers ervaren problemen met de grote hoeveelheid meldingen en haken af door een achterstand in vragen. Collega's die de app niet hebben geïnstalleerd geven vaak als reden aan dat ze de meerwaarde er niet van inzien.

Uit de gesprekken met de teammanagers komt naar voren dat een aantal van hen het werken met de app als een uitdagingen ervaart omdat niet alle teamleden actief zijn en de vragen verschillend geïnterpreteerd worden. Ze vinden de vragen erg algemeen en zouden vragen willen stellen die beter aansluiten bij interne thema's.

Amaryllis streeft naar een structurele integratie van het medewerkerstevredenheidsonderzoek, mogelijk met de FRANK-app. Op basis van de conclusies uit het onderzoek zijn een aantal aanbevelingen voor de kortere- en langere termijn geformuleerd waarbij de focus ligt op het verbeteren van de terugkoppeling van resultaten en het aanpassen van de app aan de behoeften van verschillende gebruikersgroepen. Tenslotte is aanbevolen om een visie op de structurele implementatie van medewerkerstevredenheidsonderzoek te ontwikkelen.

In het eerste kwartaal van 2024, en na inzet van bovenstaande acties, wordt gestart met een vervolgevaluatie en wordt besloten of we gebruik blijven maken van de app of kiezen voor een ander instrument voor het meten van de medewerkerstevredenheid.

## 7. Kritische Prestatie Indicatoren

Amaryllis heeft drie Kritische Prestatie Indicatoren (hierna: KPI's) afgesproken met de gemeente:

- KPI 1: Cliëntervaringsonderzoek;
- KPI 2: Effectiviteit & Kwaliteit van geboden ondersteuning conform het ondersteuningsplan;
- KPI 3: Transformatie, van individueel naar collectief.

### 7.1. Cliëntervaringsonderzoek

Elk jaar meet Amaryllis de tevredenheid van de bewoners over de geboden ondersteuning. De vragen gaan over toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de Wmo ondersteuning. De KPI is behaald als er minimaal een 7 wordt gescoord.

Amaryllis doet mee aan het cliëntervaringsonderzoek dat wordt uitgevoerd in opdracht van gemeente Leeuwarden. De afgelopen jaren heeft ZorgfocuZ die meting uitgevoerd. Voor 2023 is door de gemeente het onderzoeksbureau MAGIS Marketing & Research gecontracteerd. Amaryllis blijft meedoen aan het gezamenlijk onderzoek.

In 2023 is er een meting gedaan over 2022. In het tweede kwartaal van 2023 hebben bewoners die in 2022 ondersteuning van Amaryllis hebben ontvangen een vragenlijst ingevuld over de toegang, kwaliteit en effect van de ondersteuning. Door middel van een steekproef zijn circa 2.000 bewoners daarvoor benaderd. In augustus heeft de gemeente en Amaryllis de rapportage met de uitkomsten ontvangen. Amaryllis heeft een score behaald van 7,4 en daarmee voldaan aan de doelstelling.

Vanaf 2023 wordt naast de jaarlijkse meting ook een continu meting uitgevoerd. Elke maand wordt het thema 'toegang' getoetst. Omdat de rapportage pas na het indienen van dit kwaliteitsjaarverslag door MAGIS wordt opgeleverd, kunnen we de uitkomsten ervan hier niet in opnemen. Als het cliëntervaringsonderzoek over 2023 afgerond is, ontvangt de gemeente de rapportage van MAGIS.

De gemeente heeft toegang tot het dashboard van MAGIS waar alle resultaten te zien zijn. De thema's 'kwaliteit' en 'het effect van de ondersteuning' worden ook in de toekomst jaarlijks getoetst. Over 2023 voert MAGIS het onderzoek uit in het eerste kwartaal van 2024.

### 7.2. Onderzoek effectiviteit & kwaliteit van ondersteuning

KPI 2 gaat over de effectiviteit & kwaliteit van geboden ondersteuning. Het gaat specifiek over de vraag of de ondersteuning conform het ondersteuningsplan wordt aangeboden en of de samen met de bewoner bepaalde doelen zijn behaald of op schema liggen om behaald te worden.

De KPI is behaald als bij 90% van de bewoners die zijn meegenomen in het onderzoek de doelen voldoende zijn bereikt en/of er voldoende voortgang is geboekt. De toezichthouder Wmo van de gemeente voert elk jaar het onderzoek uit. Ook in 2023 is dit gebeurd. Uit dat onderzoek is gebleken dat KPI 2 in 2023 is behaald. Bij 100% van de bewoners die zijn meegenomen in het onderzoek is er sprake van een voortgang in de doelen. De doelen liggen op schema behaald te worden of zijn al behaald.

Uit de gesprekken met de bewoners is bij iedereen naar voren gekomen dat de bewoner of het netwerk van de bewoner betrokken is bij het opstellen van de doelen. Alle bewoners en/of het netwerk van de bewoners die zijn gesproken, zijn erg tevreden met de ondersteuning en geven onder andere aan een betere invulling aan hun dag te kunnen geven, het huis beter op orde te hebben of vooruitgeholpen te zijn door de ondersteuning.

Alle gesprekken zijn goed verlopen. De bewoners geven aan een goede vertrouwensband te hebben met de begeleiders en/of sociaal werkers. Tijdens de gesprekken hebben de bewoners en de sociaal

werkers verteld over de voortgang van de ondersteuning, hoe de bewoners worden begeleid bij het behalen van de doelen en hoe de bewoners de ondersteuning ervaren.

### 7.3. Onderzoek transformatie: van individueel naar collectief

KPI 3 gaat over de transformatie van individuele vormen van ondersteuning naar groepsgerichte ondersteuning. Het onderzoek wordt kwantitatief en kwalitatief uitgevoerd.

De KPI is kwantitatief behaald als er 230 bewoners zijn die groepsgerichte ondersteuning hebben ontvangen. De KPI is in kwalitatief opzicht behaald als 9 van de 10 bewoners tijdens een interview aangeven dat de groepsgerichte ondersteuning op positieve wijze bijdraagt aan de realisatie van de doelen.

Het kwalitatief onderzoek wordt elk jaar uitgevoerd in samenwerking met NHL Stenden Hogeschool. In het vierde kwartaal van 2023 is de meting en het onderzoek over 2023 uitgevoerd. In december heeft de gemeente hierover de *'Rapportage Transformatie Basisondersteuning Amaryllis, van individueel naar collectief Leeuwarden 2023'* ontvangen. Zie bijlage.



Rapportage  
Transformatie Basisor

Op het moment van het indienen van dit kwaliteitsjaarverslag is er nog geen reactie van de gemeente op de ingediende rapportage. De uitkomsten daarvan kunnen daarom niet in dit kwaliteitsjaarverslag opgenomen worden. De uitkomsten worden in het strategisch overleg tussen gemeente Leeuwarden en Amaryllis en Incluzio geagendeerd en besproken.