



Kwaliteitsjaarverslag 2024 stichting Amaryllis

Inhoud

Voorwoord.....	3
Inleiding	4
Kwaliteitsbeleid	5
Certificering	5
Kwaliteitsmanagementsysteem	6
Medewerkers	7
Organisatiewijziging	7
Deskundigheidsmix	8
Optimalisatie HR-beleid	9
Deskundigheidsbevordering	10
Medewerkerstevredenheid	11
Social Return On Investment	11
Amaryllis gevoel	11
Kwaliteitsresultaten	12
Cliëntervaringsonderzoek	12
Effectiviteit en kwaliteit van ondersteuning	12
Transformatie: van individueel naar collectief	13
Overlegstructuur	13
Bestaanszekerheid, schuldhulpverlening en armoede	14
Jeugd en Jongeren	16
Preventie en sociale basis	18
Specialismen	22
Communicatie	23
Collectief werken	24
Blended werken	25
Gebiedsgericht werken	25
Data gedreven werken	25
Programma Leeuwarden Oost	26
Innovatie Inclusio	26
Klachten	27
Veiligheid.....	28
Incidenten	28
Bedrijfshulpverlening	29
Calamiteiten	30

Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsjaarverslag 2024 van de stichting Amaryllis.

In 2024 is er gewerkt aan kwaliteitsverbetering. We blijven doorontwikkelen en dat is ook noodzakelijk. Er zijn maatschappelijk een aantal ingrijpende, langdurige ontwikkelingen, met name op het gebied van bestaanszekerheid, jeugd en preventie. Zowel inhoudelijk als vanuit organisatorisch en financieel perspectief is hier in 2024 op ingespeeld wat heeft geleid tot een aantal veranderingen die in dit verslag nader aan de orde komen.

Voor het jaar 2024 kijken we terug op een prettige samenwerking met de gemeente Leeuwarden en onze ketenpartners, waarbij we met name Windkracht058 moeten noemen. Ook de samenwerking met allerlei partijen vanuit de sociale basis is in 2024 verstevigd. Samen hebben we in 2024 veel bereikt. Te veel om allemaal op te noemen in dit kwaliteitsjaarverslag.

In dit verslag wordt in ieder geval aandacht besteed aan:

- Kwaliteitsbeleid;
- Deskundigheidsbevordering medewerkers;
- Ingezette deskundigheidsmix, de ervaringen hiermee;
- Resultaten medewerker ervaringsonderzoek/stand van zaken hiervan;
- Behaalde kwaliteitsresultaten;
- Resultaten cliëntervaringsonderzoek/stand van zaken hiervan;
- 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.

Naast dit kwaliteitsjaarverslag publiceert Amaryllis een jaarverslag, inclusief jaarrekening 2024. 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

Inleiding

Amaryllis is de organisatie voor sociaal werk en welzijn in de gemeente Leeuwarden. Sinds 2021 voert Amaryllis, in samenwerking met Incluzio, de opdracht Basisondersteuning voor de gemeente Leeuwarden uit. Onder basisondersteuning verstaan we ondersteuning vanuit de Wmo, Jeugdwet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Deze ondersteuning wordt geboden door inmiddels zeven sociale wijkteams in de stad Leeuwarden en twee dorpentteams. Daarnaast kent Amaryllis een aantal teams die in de gehele gemeente actief zijn zoals Jongerenwerk, Ontmoeten en Meedoen, Vrijwilligerswerk, Mantelzorgondersteuning, Opbouwwerk, Statushouders, het PGB-team en een team dat in samenwerking met de GGZ ondersteuning biedt aan bewoners met Ernstig Psychiatrische Aandoeningen (EPA). Nieuw in 2024 zijn het EropAf-team, voor hulp aan bewoners met betalingsachterstanden en een team Collectief werken voor de doorontwikkeling van de transformatie van individuele vormen van ondersteuning naar vormen van groepsondersteuning.

In 2024 is het document ‘Samen bouwen aan een toekomstbestendig Amaryllis’ vastgesteld waarin de visie van Amaryllis is omschreven vanuit drie perspectieven: inhoudelijk, organisatorisch en financieel perspectief. De inhoudelijke ontwikkelingen zijn vooral gericht op bestaanszekerheid, jeugd en preventie.

De maatschappij heeft te maken met een aantal ingrijpende, langdurige sociaal-maatschappelijke ontwikkelingen, met name op het gebied van bestaanszekerheid, jeugd en preventie. Hier willen we, in samenwerking met derden waaronder de gemeente Leeuwarden, op een proactieve wijze op inspelen.

Om een passend antwoord te bieden op de genoemde ontwikkelingen is alleen een inhoudelijke visie niet genoeg. Het vergde ook dat we bereid moesten zijn om kritisch naar de eigen organisatie te kijken om na te gaan of Amaryllis voldoende slagvaardig en daadkrachtig is om de veranderingen vorm te geven en aan te sturen. Voor de jaren 2025 en 2026 lag er bovendien een behoorlijke financiële uitdaging door een voor die jaren aanzienlijke stijging van de personeelskosten als gevolg van de afspraken gemaakt in de cao Sociaal Werk 2023-2024. Dit alles heeft geleid tot een per juli 2024 doorgevoerde organisatiewijziging waarbij er in de aansturing van de organisatie een managementlaag, verantwoordelijk voor alle inhoudelijke portefeuilles, is bijgekomen. Twee managers kunnen zich met name richten op de inhoudelijke doorontwikkeling van Amaryllis. Zes teamleiders zijn vanaf juli primair verantwoordelijk voor de aansturing van hun teams en kunnen zich daar op focussen.

De realisatie van deze organisatorische verandering was een voorwaarde voor het doorvoeren van een aantal andere meer inhoudelijke veranderingen binnen Amaryllis. Hierover valt meer te lezen in de andere onderdelen van dit kwaliteitsjaarverslag.

Kwaliteitsbeleid

Certificering

Amaryllis wil de kwaliteit van de geboden ondersteuning voortdurend verbeteren en dit aantoonbaar maken. In februari 2023 is Amaryllis gecertificeerd voor het kwaliteitslabel Sociaal Werk Nederland.

Naast een aantal sterke punten zoals: de passie en bevologenheid van de medewerkers voor het werk en de doelgroepen, de samenwerking met de diverse ketenpartners en de succesvolle interne transformatie van individueel naar collectief werken, zijn er door de externe auditors een aantal verbeterpunten benoemd. Deze zijn door Amaryllis vertaald naar een zestal verbeterplannen waaraan in 2023 en 2024 is gewerkt. Het gaat daarbij om:

1. Incidentmeldingen en gedragscode, beroepscode

In 2024 is de gedragscode geactualiseerd en geconcretiseerd.

In 2025 volgt de implementatie van zowel de aangepaste gedragscode als de beroepscode waarbij ons doel is de inhoud ervan voortdurend onder de aandacht te brengen en houden van onze medewerkers.

2. Privacygegevens bewoners: het informeren van de bewoners over het delen van informatie met de gemeente.

Vanaf begin 2024 worden bewoners hierover in de welkomstbrief geïnformeerd.

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.

Invoering van het documentbeheersysteem Zenya heeft aan de realisatie van dit verbeterplan bijgedragen. In het eerste kwartaal 2025 komt Embrace als onze nieuwe intranet oplossing beschikbaar waardoor de onderlinge communicatie tussen medewerkers en teams verder verbetert.

4. Bewustwording baten en lasten: sociaal werkers zijn zich bewust van de duur en inzet eigen begeleiding aan bewoners en de effecten/resultaten daarvan en maken daarbij de juiste afwegingen.

Door de directeur-bestuurder wordt er regelmatig in de vorm van berichten voor alle medewerkers gecommuniceerd over de financiële situatie van Amaryllis. Teams, teamleiders zijn vanaf juli 2024 meer integraal, dus ook financieel, verantwoordelijk voor de resultaten van hun team.

5. Veiligheid medewerkers: het bewustzijn en organiseren van de eigen veiligheid van medewerkers op de verschillende locaties (in wijken en dorpen) en het inwerken van nieuwe medewerkers.

In de vorm van agressietrainingen voor alle medewerkers is hier de afgelopen jaren hard aan gewerkt. Daarnaast zijn alle veiligheidsprotocollen aangepast en uitgebreid onder de aandacht gebracht van alle medewerkers.

6. **Communicatie jaarverslag:** leesbaar en aantrekkelijk maken van het jaarverslag voor bewoners en netwerkpartners.

Naast ons formeel door directeur-bestuurder en Raad van Toezicht vastgestelde document is er over 2023, in 2024, een publieksjaarverslag gepubliceerd voor bewoners en ketenpartners.

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 voor dat we klaar zijn voor de her-certificering in 2025. Eind januari 2025 is daarvoor de externe audit.

In 2024 is voor het continu verbeteren van de kwaliteit van de door ons geboden ondersteuning een intern auditteam in het leven geroepen bestaande uit 12 medewerkers uit diverse geledingen van Amaryllis. Deze medewerkers zijn in september 2024 getraind waarna ze in de periode van oktober-november 2025 auditgesprekken hebben gevoerd met als thema interne en externe samenwerking, met speciaal aandacht voor evaluatie en reflectie. De uitkomsten van de interne audit zijn gerapporteerd aan het management en de directeur bestuurder en leiden tot nieuwe verbeterpunten.

Behalve het doen van audits zijn de 12 medewerkers van het auditteam binnen het eigen team ook de ambassadeur kwaliteit en dragen hun kennis en ervaring daar uit.

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 te werken binnen de daarvoor met de gemeente afgesproken kaders. 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. In 2023 is Zenya DOC geïmplementeerd en in 2024 is voor het melden en afhandelen van (veiligheids)-incidenten Zenya-FLOW in gebruik genomen.

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. Medewerkers ervaren Zenya als zeer ondersteunend omdat documenten goed vindbaar én actueel zijn omdat het beheer beter is geregeld.

FLOW is een procesmodelleringssysteem 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. Voor 2025 wordt het gebruik van FLOW uitgebreid door ook het proces van de klachtenafhandeling in FLOW op te nemen.

Medewerkers

Organisatiewijziging

In 2024 is gestart met een herzien organisatiemodel. Hierbij is gestreefd naar een balans tussen continuïteit en voldoende impact voor het toekomstbestendig maken van Amaryllis.

Bewoners blijven centraal staan, de gebiedsgerichte aanpak blijft intact. De gemeente is opgedeeld in vier verschillende gebieden: Noord, Centrum, Oost en Zuid, de gebieden bestaan uit 7 wijkteams en 2 dorpen teams. Het wijkteam Noordoost is opgedeeld in een team Heechterp-Schieringen (Oost) en een team Camminghaburen (Noord).

De topstructuur is aangepast. Het managementteam (hierna: MT) bestaat uit vier personen, de directeur-bestuurder, twee managers verantwoordelijk voor het primair proces en een manager bedrijfsvoering. Door deze wijziging is meer tijd beschikbaar en dus aandacht voor strategische thema's en externe samenwerking. De twee managers hebben een integrale verantwoordelijkheid voor het primaire proces van Amaryllis. De inhoudelijke portefeuilles, die eerder bij de leidinggevenden van de wijk- en dorpenmanagers waren ondergebracht, zijn nu de verantwoordelijkheid van de twee managers. De meer bedrijfsvoering gerichte portefeuilles, zoals financiën, HR, facilitair, ICT en communicatie, vallen onder de verantwoordelijkheid van de manager bedrijfsvoering.

De teamleiders zijn in het nieuwe organisatiemodel verantwoordelijk voor de aansturing van de medewerkers in een gebiedsteam of een gemeentebreed team. De taken, rollen en verantwoordelijkheden zijn in het onderstaande model weergegeven.

Directeur	Managers	Manager bedrijfsvoering	Teamleiders
• Strategisch • Koersbepaling en vernieuwing • Onderhouden van externe relaties	• Strategisch/tactisch • Aansturing teamleiders gebiedsteams en gemeentebrede teams • Behartigen van portefeuilles • Afstemming ketenpartners op gemeentelijk niveau • Aansturing vakontwikkeling en projecten	• Strategische tactisch • Aansturing stafdiensten • Behartigen van de bedrijfsvoering gerichte portefeuilles w.o. Arbo, calamiteiten, certificering en datakwaliteit	• Tactisch/operationeel • Integrale verantwoordelijkheid • Dagelijkse aansturing en HR zaken specifieke teams • Afstemming ketenpartners werkzaam in gebied • Projectmanagement en vernieuwing

Deskundigheidsmix

Om bewoners passende ondersteuning te bieden en invulling te geven aan alle taken behorende bij de opdracht Basisondersteuning kent Amaryllis in 2024 de volgende soorten uitvoerende functies, een mix van mbo- en hbo-niveau:

- Sociaal werker (hbo-niveau);
- Begeleider (mbo-niveau 4);
- Activiteitencoördinator (mbo-niveau 4);
- Jongerenwerker (hbo-niveau);
- Opbouwwerker (hbo-niveau);
- Ervaringsdeskundige (mbo-niveau);
- Mantelzorgadviseur (hbo-niveau);
- Adviseur vrijwillige inzet (hbo-niveau);
- Coördinator buurtbemiddeling (hbo-niveau);
- Coördinator taalondersteuning (hbo-niveau).

De overige functies zijn functies met overheadstaken in bestuur-directie, management, beleidsadvies, bedrijfsvoering en personeel en organisatie.

Per 31 december 2024 ziet de personeelsbezetting er als volgt uit:

	2023	2024
Functie/ team	fte	fte
Sociaal werkers wijk- en dorpensteams	113,78	112,62
Sociaal werkers team statushouders	6,44	5,55
EropAf-team (sociaal werkers en ervaringsdeskundigen)	3,78	5,33
Sociaal werkers team PGB	2,78	2,55
Sociaal werkers team EPA	5,22	5,11
Begeleiders wijk- en dorpensteams en team statushouders	10,56	18
Activiteiten coördinatoren Ontmoeten en Meedoen	12,61	11,72
Opbouwwerkers	9,06	9,05
Adviseurs vrijwillige inzet*	5,39	6,44
Mantelzorgadviseur*	2,11	2,11
Jongerenwerkers	15,83	15,77
Teammanager**	8,50	0
Teamleiders**	0	5,88
Managers**	0	1,94
Beleidsadviseurs	2,67	1,77
Overige overhead/directie	18,17	16,94

*

De functies van adviseurs vrijwillige inzet bij vrijwilligerswerk en mantelzorgadviseur zijn separaat beschreven in 2024. Voorheen was dit een gecombineerde functie.

**

De functie van teammanager is in 2024 verdwenen door een organisatiewijziging en de functies van manager en teamleider zijn hiervoor in de plaats gekomen.

Begeleiders

Vanaf juni 2023 zijn de Begeleiders onderdeel van de wijk- en dorpensteams en het team Statushouders. Daarmee is de onderlinge samenwerking versterkt. Een voorbeeld naast de

samenwerking bij bewoners is dat de begeleiders intervisie volgen in het eigen team, in een intervisiegroep waar ook sociaal werkers deelgenoot van zijn.

De begeleiders kwamen in 2024 nog als werkgroep bij elkaar om onderling kennis en informatie uit te wisselen. In 2025 komen de begeleiders nog één keer bij elkaar. Als blijkt dat zij specifieke vragen hebben zal Amaryllis hen op zo passend mogelijke wijze faciliteren. De scholingsbehoefte van begeleiders wordt geïnventariseerd bij de inventarisatie in het eigen team.

In 2024 is beleid vastgesteld om medewerkers in MBO-functies doorgroeimogelijkheden te bieden richting doorstroom naar HBO-functies. Dit beleid is naar aanleiding van de wens van onder anderen de begeleiders ontstaan.

Optimalisatie HR-beleid

Vanaf oktober 2023 is de HR-afdeling volledig bezet en is gewerkt aan de verdere ontwikkeling van het HR-beleid. In 2024 zijn de volgende onderwerpen de revue gepasseerd:

- Verzuimbeleid en verzuimprotocol;
- Gedragscode;
- Stagebeleid;
- Organisatieontwikkeling;
- Mbo-ontwikkeltraject;
- Positionering team mantelzorg;
- Vorming van het EropAf-team (voorheen team Vroegsignalering);
- Vorming team collectief werken;
- Opleidingsplan;
- Personeelshandboek, in MT besproken en OR bespreking vindt plaats in 2025.

Verzuim

Er is door HR in samenspraak met het management een verzuimvisie opgesteld. De OR heeft ingestemd met de verzuimvisie en het verzuimprotocol. Het doel is ons meer te richten op preventie. Er is in 2024 gestart met een verzuimtraining voor leidinggevenden, waaraan in 2025 vervolg zal worden gegeven. Met name het voeren van verzuimgesprekken en inzetbaarheidsgesprekken met respectievelijk langdurig en frequent zieke medewerkers, is onderdeel van het trainingsprogramma.

Om een beeld te krijgen van achterliggende oorzaken van het verzuim heeft HR interviews gehouden met leidinggevenden over verzuim en aanpak. De uitkomsten van deze interviews hebben gediend als input voor de verzuimtrainingen.

Nog steeds kampt Amaryllis met een relatief grote groep langdurig verzuimers. Het gemiddeld verzuim over 2024 is 7,2% (in 2023 was dit 6,3%). Het streven is om dit terug te brengen naar 5% of lager. De oorzaken van het langdurig verzuim zijn divers. Veel langdurig verzuimers kampen met mentale problematiek. In 2025 zal gericht aandacht worden gegeven aan preventie onder andere door kritischer te zijn in het aannamebeleid, door het consequent voeren van inzetbaarheidsgesprekken en door leidinggevenden te trainen in gespreksvoering.

Jaargesprekken

In 2022 is gestart met het voeren van jaargesprekken met medewerkers. In deze gesprekken wordt beoordeeld wat de medewerker nodig heeft om zijn of haar werkzaamheden gemotiveerd uit te voeren en wat er nodig is om duurzaam inzetbaar te blijven. Er wordt gebruik gemaakt van 360 graden feedback, waarbij de medewerker feedback vraagt aan anderen over zijn of haar functioneren. In 2025 wordt het gebruik van de jaargesprekken geëvalueerd.

Voor medewerkers die richting pensioen gaan wordt in het jaargesprek specifiek aandacht gevraagd over hoe zij duurzaam invulling willen geven aan hun (nog) werkzame jaren voor pensionering.

Deskundigheidsbevordering

De visie van Amaryllis bij leren en opleiden is dat we het leren in het dagelijks werk stimuleren. Daarbij is intervisie een krachtige methode. Daarnaast worden medewerkers van Amaryllis regelmatig bijgeschoold om bewoners met verschillende types problematiek te herkennen en te ondersteunen. Ook maken we zoveel mogelijk gebruik van online leermogelijkheden en hebben we onze online leeromgeving beter benut door het plaatsen van trainingen.

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, bestaat er in de teams een duidelijk beeld van de ondersteuningsbehoeften in de eigen wijk of dorp en welke specifieke expertise daarvoor vereist is.

In 2024 is specifiek aandacht gegeven aan het ontwikkelen van talenten van medewerkers. Een drietal medewerkers hebben daartoe bij Includio een hbo-ontwikkeltraject gevolgd voor leiderschap en projectmatig werken.

Trainingen

In 2024 hebben sociaal werkers, begeleiders en jongerenwerkers deelgenomen aan basistrainingen. Deze trainingen zijn verplicht en vormen een onderdeel van het inwerkprogramma. De volgende verplichte trainingen zijn aangeboden:

- Meldcode, afwegingskader en rol Veilig Thuis;
- Signaleren kindermishandeling en huiselijk geweld;
- Meerzijdige partijdigheid;
- In gesprek met ouders.

Daarnaast zijn de volgende trainingen aangeboden:

- SKJ-registratie trainingen voor behoud certificering waaronder beroepsethiek en tuchtrecht;
- Agressietraining en BHV;
- Verzuimtraining voor leidinggevenden;
- Suïcidepreventie (1 groep);
- Oplossingsgericht werken, herhaling (2 groepen);
- Stress-sensitief werken (2 groepen), pilot.

Stress-sensitief werken

Naast de training oplossingsgericht werken zijn we in 2024 gestart met een pilot training stress-sensitief werken. Deze training biedt onze medewerkers inzichten en praktisch handvatten voor het werken met bewoners met chronische stress. 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 en op de geboden ondersteuning.

SKJ geregistreerde medewerkers

Op het gebied van jeugd werken we in 2024 nog steeds met sociaal werkers met specialisme jeugd. Deze sociaal werkers zijn SKJ-geregistreerd en worden door Amaryllis hierin gefaciliteerd net zoals de jongerenwerkers die SKJ-geregistreerd zijn. De SKJ-geregistreerde medewerkers hebben hun verplichte trainingen gevolgd waardoor hun SKJ-registratie behouden blijft.

Verderop in dit verslag geven we een toelichting op de deskundigheidbevordering op de overige inhoudelijke thema's.

Medewerkerstevredenheid

Om de werkbeleving van medewerkers doorlopend te monitoren, is Amaryllis in april 2022 gestart (als pilot) met de FRANK-app. Medewerkers krijgen wekelijks vragen over thema's gerelateerd aan werkgeluk en op stressfactoren die hun werk beïnvloeden. Uit de beantwoording van de vragen blijkt dat de medewerkers van Amaryllis qua werkgeluk hoog scoren op de onderdelen: betekenisvol werk, trots op hun werk, vakbekwaamheid en autonoma. Lager zijn de scores op zaken als Invloed op de werkomgeving en persoonlijke ontwikkeling.

De mentale inspanning die ons werk met zich meebrengt is een hoog scorende stressfactor. Laag zijn de score op stressfactoren ongewenst gedrag en baanonzekerheid.

Het gebruik is na een jaar geëvalueerd, waarbij diverse aanbevelingen zijn gedaan die er toe moeten leiden de app zo optimaal mogelijk te benutten.

Er is een FRANK-team gevormd, conform de aanbevelingen uit de evaluatie en het contract met FRANK is verlengd tot mei 2025. HR is gestart met het aansluiten bij de teams om de FRANK resultaten samen te bespreken en MT leden krijgen training in het interpreteren van de FRANK resultaten. Het beoogde resultaat is dat het daadwerkelijk gebruik van de FRANK-app toeneemt en werkbeleving bespreekbaar wordt gemaakt in de teams.

Social Return On Investment

Amaryllis heeft al eind 2022 de taakstelling SROI voor de periode 2021-2024 gerealiseerd.

Desalniettemin is ook in 2024 aan circa 60 studenten van Mbo- en Hbo-opleidingen een stageplek geboden.

Amaryllis gevoel

Jaarlijks organiseren we voor alle medewerkers een activiteit met als doel het 'Amaryllis'- gevoel te versterken en medewerkers te verbinden. De afgelopen twee jaar gebeurde dit in de vorm van een volleybaltoernooi. Voor de toekomst is het de bedoeling om ook aan het begin of einde van een kalenderjaar een dergelijke activiteit te organiseren. Daarbij kijken we vooruit naar de doelen voor het komende jaar en blikken terug op de prestaties behaald in het afgelopen jaar.

Kwaliteitsresultaten

Amaryllis en de gemeente Leeuwarden hebben voor de contractperiode 2021- 2024 drie kritieke prestatie-indicatoren (hierna: KPI's) afgesproken. Dit zijn:

- Tevredenheid van bewoners over de geboden ondersteuning (cliëntervaringsonderzoek);
- Effectiviteit & kwaliteit van de geboden ondersteuning;
- Transformatie.

Deze laatste KPI, Transformatie, maakt zichtbaar in hoeverre Amaryllis er in slaagt te transformeren door het aan bewoners aanbieden van groepsgerichte ondersteuning in plaats van alleen individuele ondersteuning. Hieronder geven we een toelichting op de resultaten met betrekking tot de drie KPI's in 2024.

Naast de KPI's heeft Amaryllis een aantal kwaliteitsresultaten gerealiseerd op andere thema's. Deze kwaliteitsresultaten hebben betrekking op verbetering van onder anderen werkprocessen, samenwerkingen en deskundigheid van medewerkers. In dit hoofdstuk laten we een aantal van deze resultaten zien. In het jaarverslag dat Amaryllis, dat naast dit kwaliteitsjaarverslag gepubliceerde wordt presenteren we de bijbehorende cijfers.

Cliëntervaringsonderzoek

Elk jaar wordt de tevredenheid van de bewoners over de geboden ondersteuning gemeten. De vragen gaan over de toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de Wmo ondersteuning. Amaryllis doet daarvoor mee aan het cliëntervaringsonderzoek dat de gemeente Leeuwarden laat uitvoeren. In 2024 heeft gemeente Leeuwarden het onderzoeksbureau MAGIS Marketing & Research hiervoor gecontracteerd. MAGIS stelt een dashboard beschikbaar waarin voor gemeente en aanbieders inzicht wordt geboden in de resultaten per Wmo-aanbieder zijn.

Het onderzoek over 2024 kende twee delen:

- Continumeting: elke maand zijn de resultaten op het thema toegang gemeten. Hiervoor zijn bewoners benaderd door MAGIS.
- Jaarlijks onderzoek: één keer per jaar, na afloop van het jaar, wordt de kwaliteit en het effect van de geboden ondersteuning gemeten. In het eerste kwartaal van 2025 worden alle nieuwe bewoners die in 2024 gebruik hebben gemaakt van een Wmo-voorziening door MAGIS benaderd. Daarnaast worden, door middel van een steekproef, nog eens 2.000 bewoners geselecteerd die langer dan een jaar gebruik maken van een Wmo-voorziening. Bij de steekproef houdt MAGIS er rekening mee dat er per voorziening voldoende bewoners zijn geselecteerd waardoor het onderzoek representatief is. De bewoners ontvangen een vragenlijst van MAGIS.

De gemeente ontvangt vóór 1 juli 2025 de totaal rapportage over de cliënttevredenheid van bewoners over het jaar 2024. Deze rapportage wordt ook met Amaryllis gedeeld. De rapportage wordt geagendeerd in het strategisch overleg tussen de gemeente en Amaryllis en Includio van het derde kwartaal van 2025.

Effectiviteit en kwaliteit van ondersteuning

De toezichthouder van de gemeente heeft, zoals elk jaar, ook in 2024 onderzoek gedaan naar de effectiviteit & kwaliteit van de door Amaryllis in 2024 geboden ondersteuning. Aan dit onderzoek hebben negen bewoners en een aantal medewerkers uit verschillende teams meegewerkt. Alle gesprekken zijn goed verlopen. De bewoners met wie een gesprek heeft plaatsgevonden waren veelal tevreden over de geleverde ondersteuning en in alle situaties zijn mooie resultaten bereikt. Bij twee bewoners die Praktische Thuisondersteuning geleverd krijgen zijn aandachtspunten geconstateerd. Amaryllis is in samenspraak met onderaannemer Thuiszorg het Friese Land aan de slag gegaan met deze verbeterpunten.

Transformatie: van individueel naar collectief

In 2024 heeft Amaryllis samen met NHL Stenden Hogeschool onderzoek gedaan naar het effect van het collectief werken bij Amaryllis. In de *Rapportage Transformatie Basisondersteuning Amaryllis van individueel naar collectief Leeuwarden 2024* laten we de resultaten en de ervaringen zien over het jaar 2024. Tien bewoners vertellen hun verhalen.

De rapportage 2024 vormt tevens de eindrapportage van de transformatie van individueel naar collectief over de gehele periode 2021-2024. De door bewoners, medewerkers en organisatie geleerde lessen worden in de rapportage benoemd.

De rapportage wordt met de gemeente besproken in het strategisch overleg tussen de gemeente en Amaryllis en Inluzio van het eerste kwartaal van 2025.

Overlegstructuur

Naar aanleiding van de nieuwe organisatiestructuur is halverwege 2024 de overlegstructuur van Amaryllis aangepast. Dat geldt voor onder meer de overleggen tussen de wijk- en dorpenteams, de gemeentebrede teams en de ondersteunende diensten, maar ook voor de overleggen van teamleiders en managementteam, inclusief de beleidsadviseurs.

Daarnaast zijn de overleggen over de inhoudelijke thema's waarop we willen door ontwikkelen aangepast. We gaan zo veel mogelijk samen met medewerkers afkomstig uit verschillende teams onze toekomstplannen ontwikkelen en willen daarbij ook bewoners betrekken. Dat doen we in de vorm van inspiratiesessies, thema- en/of informatiebijeenkomsten.

- **Inspiratiesessie:** is toekomstgericht, heeft als doel samen leren en ontwikkelen, input op te halen door elkaar te inspireren, onder andere bedoeld voor 'taaiere vraagstukken' die moeilijk oplosbaar zijn.
- **Thema-/ kennisbijeenkomst:** is vakinhoudelijk, heeft als doel kennis met elkaar delen, van elkaar leren, aan de slag/verdieping op een onderwerp; waar mogelijk en/of nodig een gast uitnodigen.
- **Informatiebijeenkomst:** is informatief, heeft met name als doel elkaar informeren, bijvoorbeeld over de implementatie van nieuwe werkprocessen, nieuwe regels en wetten etc. maar ook over thema's, afhankelijk van actualiteit, zoals bijvoorbeeld SKJ/ jeugd, schuldhulpverlening etc.

In 2024 is het document 'Samen bouwen aan een toekomstbestendig Amaryllis' vastgesteld waarin de visie van Amaryllis is omschreven vanuit inhoudelijk, organisatorisch en financieel perspectief. De ontwikkelingen en acties vanuit het inhoudelijk perspectief zijn gericht op de thema's bestaanszekerheid, jeugd en preventie. Amaryllis is in 2024 aan de slag gegaan met de uitvoering van de in het document benoemde acties. Voor sommige daarvan geldt dat ze op korte termijn zijn uit te voeren en minder impact hebben. Voor een aantal van de acties geldt dat de gevolgen groter zijn, deze worden projectmatig opgepakt.

Projectmatig werken

Amaryllis kende geen werkwijze of methodiek voor het projectmatig werken. In 2024 is onze visie op het projectmatig werken vastgesteld waarin onder meer is bepaald wat Amaryllis onder projectmatig werken verstaat en wanneer een verandering in de vorm van een project moeten worden opgepakt.

Omdat Amaryllis nauw met de gemeente Leeuwarden samenwerkt, heeft Amaryllis het projectbureau van de gemeente gevraagd een groep medewerkers van Amaryllis te trainen in projectmatig werken. Op deze manier hebben de medewerkers van Amaryllis eenzelfde blik op het projectmatig werken als de medewerkers van de gemeente. In november heeft de training plaatsgevonden.

Gevolgen voor de vakgroepen

Doordat Amaryllis is gaan werken met bijeenkomsten waarbij de medewerkers worden betrokken op basis van inhoudelijke thema's, zijn de vakgroepbijeenkomsten komen te vervallen.

Bestaanszekerheid, schuldhulpverlening en armoede

In het document 'Samen bouwen aan een toekomstbestendig Amaryllis' is bestaanszekerheid één van de drie belangrijkste maatschappelijke opgaven waartoe we ons als organisatie dienen te verhouden. Voor steeds meer mensen is bestaanszekerheid niet meer vanzelfsprekend waardoor meer mensen een beroep (moeten) doen op ondersteuning van Amaryllis. Bovendien is er veel maatschappelijke discussie en de roep om verschillende problemen binnen de brede definitie van bestaanszekerheid dichtbij en integraal, in samenwerking tussen verschillende domeinen en organisaties, aan te pakken. Ook een beroep op Amaryllis dus. Bestaanszekerheid gaat niet alleen over het hebben van genoeg geld om rond te komen, maar ook over de woonsituatie, sociale relaties, gezondheid en werk en activiteiten.

Lezing

In oktober hebben veel medewerkers van Amaryllis de lezing van was Tim 'S Jongers gevolgd bij NHL Stenden Hogeschool. Tim 'S Jongers benoemt, als schrijver van de Correspondent en als ervaringsdeskundige, op treffende wijze welke structurele oorzaken er zijn voor (het in stand houden van) armoede en hoe die oorzaken vaak slechts op oppervlakkige wijze worden bestreden. Hij benadert dit niet vanuit het armoedebeleid zelf maar vanuit het perspectief van de mensen die dit ervaren. Zijn verhaal sluit aan bij onze uitvoeringsvisie op het thema bestaanszekerheid. Daarom zijn onze medewerkers gestimuleerd de lezing bij te wonen. Medewerkers zijn meegenomen in de denk- en mensbeelden van bewoners die in armoede leven. Dit helpt hen bij de ondersteuning van deze groep bewoners. De inzet van ervaringsdeskundigen door Amaryllis past ook in deze visie. Waar mogelijk wordt samen met de NHL Stenden Hogeschool in 2025 een vervolg aan deze sessie gegeven. Amaryllis gaat hoe dan ook zelf aan de slag met dit thema.

EropAf-team

In mei 2024 is de, in november 2022 gestarte, pilot Aanpak Vroegsignalering uitvoerig geëvalueerd. Uit de evaluatie bleek dat met de aanpak in het pilot-team bewoners beter worden bereikt en dat ook hulp veel vaker door bewoners wordt geaccepteerd dan bij de aanpak vanuit de reguliere wijk en dorpenteams. Daarnaast was de verwachting dat het aantal inwoners dat hulp bij geldzaken nodig heeft toeneemt, wat ons eveneens noodzaakte tot een andere aanpak.

Om deze redenen is er besloten om in de stad Leeuwarden te gaan werken met een EropAf-team dat vroeg-, laat- en de crisissignalen oppakt. In het buitengebied van de gemeente, de dorpen is er vanwege efficiency-redenen voor gekozen deze werkzaamheden in de dorpenteams te blijven uitvoeren.

Door de vroegsignalering in het EropAf-team te beleggen zijn bewoners met betalingsachterstanden op effectievere en efficiëntere wijze door Amaryllis ondersteund. Het team bestaat uit een mix van dedicated sociaal werkers en ervaringsdeskundigen. Alle medewerkers van het team zijn zeer bevlogen en intrinsiek gemotiveerd bewoners te helpen. Zij benaderen inmiddels elke maand meer dan 250 bewoners. Vaak bewoners die nog niet eerder bij Amaryllis in beeld waren. Het EropAf-team is gericht op het leggen van contact (vasthoudend) en het bieden van quick-fixes (betalingsregelingen). Indien er sprake is van meer structurele en onderliggende problematiek dan volgt een warme overdracht naar een wijkteam.

Het EropAf-team is voortdurend op zoek naar verbetering van hun werkwijze. Er is gewerkt aan het optimaliseren van de communicatie met inwoners en ook de warme-overdracht naar de wijkteam verloopt sneller.

Het EropAf-team zet actief in op het netwerk van keten- en signaalpartners met als doel om oplossingen voor bewoners met betalingsachterstanden te versnellen. Ook richten ze zich op het detecteren en agenderen van (systemische) knelpunten die zich daarbij voordoen. Zo zijn er in de tweede helft van 2024 al afspraken gemaakt met de Friesland, BZF, Syncasso en Zuidweg & Partners. Ook is er regelmatig contact met de woningcorporaties Elkien en WoonFriesland en met diverse energieleveranciers.

Het EropAf-team is ook actief gericht op het delen van kennis op landelijk niveau. Zo is meegedaan aan de expeditie Vroegsignalering van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) en zijn twee ervaringsdeskundigen op uitnodiging van de Hogeschool Utrecht spreker geweest tijdens het congres 'Eerder uit de schulden, wat werkt?'.

Optimaliseren werkprocessen

Samen met de vakgroep Schuldhulpverlening en Armoede is in 2024 gewerkt aan een stroomschema 'financiële ondersteuning'. Hiermee faciliteren we sociaal werkers bij de financiële ondersteuning van bewoners en uniformeren we onze aanpak. Het stroomschema correspondeert met een onderlegger waarin alle stappen in het proces worden gedefinieerd en beschreven wordt wat er in die stap gedaan moet worden en welke documenten daarvoor gebruikt kunnen worden.

Na een periode van ontwerpen, uitwerken en bijschaven, samen met de vakgroep, een klankbordgroep, de gemeente en de KBNL, wordt begin 2025 het stroomschema in gebruik genomen. Halverwege 2025 wordt het gebruik geëvalueerd. De inzichten vanuit de evaluatie nemen we mee in de vervolgaanpak.

Training "Omgaan met geld"

In 2024 is er een begin gemaakt met de uitrol van de training "Omgaan met Geld" van het NIBUD. In totaal heeft een werkgroep met verschillende trainers het afgelopen jaar elf keer op verschillende locaties gemeentebreed de training aangeboden. Daarmee zijn nu al circa 70 bewoners ondersteund. In de training kunnen bewoners aangeven wat zij graag aan vaardigheden willen leren en is er aandacht voor de emotie, gedrag en houding van bewoners, ten aanzien van het omgaan met geld. Dit maakt dat de training voor iedereen een eigen meerwaarde heeft. Het komende jaar zetten we verder in op de uitrol van deze training.

Gezondeboel-budgetcoaching

Om het digitale ondersteuningsaanbod voor het leefgebied geld te vergroten én om een extra tool in te zetten voor budgetcoaching kunnen onze medewerkers vanaf 2024 gebruik maken van de module "Omgaan met geldzorgen" van het platform Gezondeboel. De module is gebaseerd op de informatie en kennis van het NIBUD en kent daardoor dezelfde begrippen als de training "Omgaan met geld". De module kan op zowel laptop, computer als telefoon worden gevolgd, en is daarmee gebruiksvriendelijk. Ook in deze module is er nadrukkelijk aandacht voor de emotie, gedrag en houding in relatie tot het omgaan met geld.

Samenwerking met Kredietbank Nederland

In oktober 2024 was er uitvoeringsoverleg tussen sociaal werkers uit de wijk- en dorpensteams en specialisten van de Kredietbank. Doel van dit overleg was om de samenwerking tussen beide organisaties te verbeteren en het gezamenlijke werkproces rondom de schuldhulpverlening aan bewoners te stroomlijnen.

Het overleg is gezamenlijk voorbereid en uitgevoerd én heeft een aantal concrete voorstellen tot verbetering opgeleverd. Zo is er onder andere voorgesteld om naast het 3-gesprek nóg een tweetal overlegmomenten te markeren in het gezamenlijke werkproces. Dit om aan de bewoner beter duidelijk te kunnen maken wie, wat, wanneer in het proces doet.

Met beide organisaties wordt nu verkend hoe we in 2025 daar een vervolg aan kunnen geven. Medewerkers die hebben deelgenomen aan dit uitvoeringsoverleg hebben unaniem aangegeven dit graag jaarlijks terug te willen zien. Aan dat verzoek willen we tegemoet komen.

Pilot voorkomen dreigende huisuitzettingen

In 2023 heeft de samenwerking met de woningcorporaties geleid tot de realisatie van de pilot 'voorkomen dreigende huisuitzettingen', waarvan de uitvoering grotendeels in 2024 plaats vond. 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.

In de pilot wordt ingezet op het borgen van de betaling van de maandelijkse huur, het bieden van hulp en een haalbare betalingsregeling voor de huurachterstand. De woningcorporaties geven huurachterstanden van één en twee maanden door via het registratiesysteem RIS, waarna de reguliere vroegsignaleringsaanpak start. Deze werkwijze is niet waterdicht én leidt niet altijd tot het gewenste resultaat van het betalen van de achterstand door de bewoner. In oktober 2024 is de pilot geëvalueerd.

Doel van de pilot was om het aantal dagvaardingen en aanzeggingen voor ontruiming met 50 procent te laten dalen. Dit doel is niet behaald. Het aantal ontruiming is in 2024 vergelijkbaar met 2023. Bovendien was de aanname vooraf dat zo'n 50% van de huurders bijstandsgerechtigd zou zijn, de praktijk laat zien dat dit maar 17% is. Dit maakt de interventie om de huur automatisch vanuit de bijstandsuitkering te laten doorbetalen minder effectief dan vooraf gedacht.

Dit zorgde ervoor dat de periode van twee weken om de lopende huur te regelen vaak te kort was. De corporaties hebben aangegeven dat de monitoring van de pilot voor hun (te) arbeidsintensief is, mede doordat deze naast het reguliere proces loopt.

Door de tegenvallende uitkomsten is besloten niet door te gaan met de huidige pilot aanpak. Wél is de samenwerking tussen Amaryllis en wooncorporaties door kortere lijnen verbeterd. We gaan in 2025 samen kijken hoe we op basis van de uitkomsten tot een effectievere aanpak kunnen komen.

Jeugd en Jongeren

Onze aanpak gericht op Jeugd en Jongeren vormt een belangrijk onderdeel van onze opdracht in de gemeente Leeuwarden en is één van de drie hoofthema's van ons meerjarig plan 'Samen bouwen aan een toekomstbestendig Amaryllis'.

We zetten ons op verschillende manieren in voor jeugd en jongeren in de gemeente Leeuwarden, zoals bijvoorbeeld door het bieden van individuele ondersteuning in combinatie met groepsgerichte ondersteuning en activiteiten. Voorbeelden van groepsgerichte ondersteuning die we hebben aangeboden zijn de ScheidingsATLAS, KIES-trainingen, het Ouder-kind Café en groepen gericht op zelfstandig wonen.

De jongerenwerkers zijn gedurende het hele jaar actief geweest in de wijken en dorpen van de gemeente Leeuwarden, bij jongereninlopen waar verschillende activiteiten zijn georganiseerd, op scholen, op straat en bij diverse evenementen. Ook zijn weer veel activiteiten georganiseerd in samenwerking met SC Cambuur en de stichting Cambuur Verbindt. Meer informatie en cijfers over het werk van onze jongerenwerkers is terug te lezen in ons jaarverslag. In dit kwaliteitsjaarverslag beperken we ons tot een aantal ontwikkelingen, kwaliteitsverbeteringen- en resultaten.

Join Us Online

Nieuw voor Amaryllis is dat we in 2024 gestart zijn met [Join Us online](#), deze methodiek richt zich specifiek op eenzaamheid. Twee jongerenwerkers zijn hiervoor opgeleid. In september is de eerste groep gestart en in december de tweede groep. Wekelijks komt er een groepje jongeren digitaal bij elkaar en wordt er aan de hand van opdrachtjes uit de methodiek en samen met een ervaringsdeskundige gewerkt aan het onderwerp eenzaamheid.

Ontwikkeling Jimmy's

De locatie van Jimmy's wordt steeds beter bezocht. Diverse scholen nemen hun studenten mee om kennis te maken met Jimmy's. Ook de Academie voor popcultuur heeft de samenwerking met Jimmy's gevonden wat laat zien dat we op elk niveau iets kunnen bieden. Wij hebben de programma's die we aanbieden verbeterd, we sluiten beter bij de leeftijd, behoefte en opleiding van jongeren. We doen ook coachingstrajecten van jongeren, voornamelijk gericht op school, mentale gezondheid, relaties en vriendschappen en over de thuissituatie.

Het project 'School en omgeving'

Vanuit het project 'School en omgeving' van Leeuwarden Oost krijgen we de mogelijkheid om nog meer op de basisscholen aanwezig te zijn. Er is op vijf IKC+ scholen bijgedragen aan het naschoolse aanbod door middel van social media training, meidenwerk en het begeleiden bij 'Move in je buurt'. Op deze manier leren we extra jongeren kennen in de wijken en kunnen we waar mogelijk verwijzen naar het jongerenwerk in de wijk. Volgend schooljaar gaan we ook gebruik maken van het inzetten van boks training, een aantal jongerenwerkers zijn dit jaar getraind in het 'boksen alsagogisch middel'.

Samenwerkingen

Afgelopen jaar is er samengewerkt met verschillende netwerkpartners, zoals de Kenniswerkplaats Jeugd Friesland en "de Verschilmakers". Samen bereiken we veel jongeren en onderzoeken we wat ze bezighoudt en hoe we met elkaar de vragen van jongeren kunnen beantwoorden. Er is een jaarprogramma samengesteld waarin we elke twee weken iets anders met de jongeren ondernemen. Onder andere op het gebied van kunst en creativiteit, sport, (serious) gaming, podcast en muziek. We organiseren dit samen met de jongeren zelf, er is onder andere een nieuwe muziekstudio en podcastruimte gebouwd. Muziek en podcasts zijn in deze tijd dé manier om jongeren te bereiken. Elke week is er een kookclub waarbij de jongeren leren om met een beperkt budget boodschappen te doen om samen een gezonde maaltijd te maken. Zo leren ze verantwoord en gezond te eten, samen te werken en met een budget om te gaan.

Al eerder werd er door het jongerenwerk samengewerkt met de Krajicek Foundation voor het inzetten van Scholarshippers in het Valeriuskwartier. Als Scholarshipper organiseer je op en rondom leuke en sportieve activiteiten voor kinderen uit de buurt. In ruil daarvoor ontvang je van de Foundation een studiebeurs en krijg je toegang tot de Krajicek Academy. Vanaf eind 2024 wordt er ook in de wijk Bilgaard gewerkt met het inzetten van de Scholarshippers. De Scholarshippers Bilgaard worden door ons samen met BV Sport begeleid en organiseren sport en spelactiviteiten rondom de voetbalkooi in de Mondriaanstraat. Vanuit de Krajicek Foundation krijgen de deelnemers een opleiding. Het is de bedoeling dat de Scholarshippers zich de komende jaren ontwikkelen tot een community waarin jongeren kansen krijgen. Dit wordt mogelijk gemaakt vanuit het project Leeuwarden Oost.

Kansrijke Start en Nu Niet Zwanger

Amaryllis maakt onderdeel uit van de lokale coalitie 'Kansrijke Start' waarmee we bijdragen aan een sterkere samenwerking tussen professionals in het medisch en sociaal domein en binnen het informele netwerk. Eén van de bijbehorende actielijnen betreft het programma 'Nu Niet Zwanger'. Dit programma ondersteunt kwetsbare mannen en vrouwen en stelt hen in staat een bewuste keuze te maken over hun kindwens. Door dit thema te bespreken en waar nodig ondersteuning te bieden, kunnen onbedoelde zwangerschappen worden voorkomen.

Binnen Amaryllis zijn er momenteel drie aandachtfunctionarissen 'Kansrijke Start', twee jongerenwerkers en een sociaal werker. In 2025 wordt er nog een sociaal werker opgeleid in de methodiek. Wanneer medewerkers vragen hebben over bijvoorbeeld de toepassing van de

methodiek, zich een ingewikkelde casus voordoet of bij vragen over het gebruik van anticonceptie, kunnen zij voor advies terecht bij de aandachtfunctionarissen.

In 2024 is één van de aandachtfunctionarissen, een jongerenwerker, bij alle teams langs geweest om de sociaal werkers kennis te laten maken met de methodiek 'Nu Niet Zwanger'. Met name de mogelijkheid om voor bewoners met beperkte financiële de kosten voor anticonceptie te vergoeden vanuit het programma 'Nu Niet Zwanger' wordt gezien als een toepassing waar al lang behoefte aan was.

De basis e-learning 'Nu Niet Zwanger' staat op de leeromgeving van Amaryllis en kan gevolgd worden door de medewerkers die behoefte hebben aan extra informatie over het programma.

Kinderarmoede op de kaart

Met een aantal medewerkers van Amaryllis is verder gewerkt aan een verbeterde aanpak van kinderarmoede. De aanpak is gericht op het vergroten van bestaanszekerheid in gezinnen door het adequaat signaleren en bespreekbaar maken door medewerkers van kinderarmoede. In het voorjaar van 2025 zal er over dit onderwerp een themabijeenkomst worden georganiseerd.

Samenwerking gemeente Leeuwarden en Jeugdexpertteam

Amaryllis werkt daar waar de bewoners zijn en biedt een laagdrempelige toegang, ook op het gebied van jeugd. In 2024 hebben we wederom intensief samengewerkt met het Jeugdexpertteam van de gemeente Leeuwarden.

Nieuw vanaf na de zomer 2024, is de komst van aansluitfunctionarissen vanuit het Jeugdexpertteam in de sociale wijk- en dorpenteams. Enkele jeugdconsulenten van het Jeugdexpertteam zijn contactpersonen voor de wijk- en dorpenteams. Het doel hiervan is om de samenwerking te bevorderen. Tegelijkertijd merken we dat de samenwerking met het Jeugdexpertteam nog steeds veel tijd en energie vraagt en ook nog steeds continue afstemming behoeft, juist om er zorg voor te dragen dat taken volgens de samenwerkingsafspraken worden uitgevoerd. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om thema's zoals de screening, onderzoek en veiligheid. Met name de veiligheidscasusïstiek is aan de orde gekomen in gezamenlijke informatieve bijeenkomsten voor medewerkers van het Jeugdexpertteam en Amaryllis.

Vakgroep Jeugd

De vakgroep Jeugd is vanaf de zomervakantie 2024 komen te vervallen. In plaats daarvan is invulling gegeven aan de acties benoemd uit het document 'Samen bouwen aan een toekomstbestendig Amaryllis'. Voor een aantal van deze actiepunten worden inspiratiesessies of thema- en informatiebijeenkomsten georganiseerd.

In december was er een inspiratiesessie jeugd waarin het 'Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming' aan de orde kwam. In het eerste deel van 2025 staat in ieder geval op de planning om een themabijeenkomst te organiseren over kinderarmoede en een themabijeenkomst over het toepassen van het screeningsinstrument 'het Opvoedkwadrant'. De overige bijeenkomsten op het gebied van jeugd hebben meer een informatief karakter en zijn specifiek bedoeld voor de SKJ geregistreerde medewerkers en gaan over de samenwerking met het Jeugdexpertteam.

Preventie en sociale basis

Ontmoeten en Meedoen

Ontmoeten en Meedoen is één van de teams voor wie preventie de basis van het werk is. Op verschillende locaties werken bewoners onder begeleiding van activiteitencoördinatoren, stagiairs en vrijwilligers aan een zinvolle daginvulling, sociale contacten en talentontwikkeling.

Het jaar 2024 was een overwegend stabiel jaar op de locaties van Ontmoeten en Meedoen. Wel waren er dit jaar in het algemeen en op een aantal locaties specifiek, verschillende ontwikkelingen.

Zowel bij ‘Doe mee’ in Aldlân, als op de ontmoetingsplekken voor mensen met dementie in Bilgaard en Camminghaburen, wordt de rol van de buurthuizen zelf groter. Steeds vaker worden activiteiten begeleid door vrijwilligers van het buurthuis of in samenwerking tussen vrijwilligers van het buurthuis en medewerkers van Ontmoeten en Meedoen. Daarnaast valt op dat op verschillende locaties van Ontmoeten en Meedoen steeds vaker jongeren, die om welke reden dan ook tijdelijk niet naar school gaan, een plek vinden. In samenwerking met team Jongerenwerk zorgt Ontmoeten en Meedoen er voor dat deze jongeren niet volledig thuis komen te zitten. In 2025 willen we deze ontwikkeling bespreken met het voortgezet onderwijs om te onderzoeken welke rol Amaryllis hier in de toekomst bij kan hebben.

In 2024 zijn een aantal projecten binnen Ontmoeten en Meedoen voortgezet of nieuw gestart. In september is een nieuw project gestart, gefinancierd door ZonMW, dat zich richt op het bieden van maatwerk in dagactiviteiten voor thuiswonende mensen met dementie. Vanuit het Odensehuis wordt in samenwerking tussen ‘welzijnscoaches’ en studenten gewerkt aan nieuwe manieren voor het voeren van gesprekken met mensen met dementie. Ook worden nieuwe, passende activiteiten voor diezelfde doelgroep ontwikkeld. Dit project duurt een jaar en eindigt eind augustus 2025.

Ook het project buurtkeukens heeft in 2024 een vervolg gekregen, waarbij de focus met name lag op het in verbinding brengen van-, en samenwerking tussen, alle verschillende vrijwilligersinitiatieven. Hiertoe zijn een aantal bijeenkomsten georganiseerd onder de noemer “bekookstoven”, inmiddels een begrip in Leeuwarden.

Mantelzorgondersteuning

In 2024 heeft team Mantelzorg gewerkt aan de verdere ontwikkeling van zowel bestaande als nieuwe activiteiten. Een gevolg van de uitbreiding van de activiteiten van Mantelzorg in het kader van het Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA).

In het Gezond en Actief Leven akkoord is afgesproken dat gemeenten extra inzet plegen op het vinden en ondersteunen van mantelzorgers. In Leeuwarden bouwen we voort op het bestaande en richten we ons op drie thema’s. Als eerste extra individuele ondersteuning voor mantelzorgers die dat nodig hebben met informatie, advies, coaching of respijtzorg. Daarnaast werken we nog meer aan verbinding en samenwerking met (het netwerk van) de mantelzorger door uitbreiding van ons groepsgerichte aanbod, dat we zoveel mogelijk met samenwerkingspartners organiseren. Tot slot is de erkende positie van de mantelzorger een belangrijk thema, met onder andere extra aandacht voor jonge mantelzorgers. Onze extra inzet wordt gecombineerd met een doorlopende campagne van de gemeente Leeuwarden om bewustwording over mantelzorg en de mogelijkheden voor ondersteuning te vergroten.

Door de uitbreiding van ons team, contacten en een PR-campagne samen met de gemeente weten steeds meer mantelzorgers en verwijzers ons te vinden. Dit gaat via de telefoon, per mail en door ons te bezoeken op het spreekuur of door preventief op huisbezoek te gaan. We bespreken met de mantelzorgers hun situatie en ondersteunen hen met informatie, advies of door coaching. Met name na de huis-aan-huis campagne is het aantal mantelzorgers dat zelf contact met ons zoekt gestegen. Al langer investeren we in de contacten met verwijzers, waardoor ook zij steeds vaker contact met ons zoeken over mantelzorgsituaties. Ook de respijtkamer wordt door meer mantelzorgers of mantelzorgvragers gebruikt. Het aantal mantelzorgers dat geregistreerd staat bij ons is gestegen. Ook komen steeds meer mensen bij ons voor het aanvragen van een mantelzorgbewijs.

In navolging van de inhoud van Mantelzorgagenda 2023-2026 en de bevindingen van het landelijke onderzoek naar de effectiviteit van mantelzorgondersteuning zijn wij gestopt met de individuele “verwennerij” in de vorm van een mantelzorgcadeau. Deze cadeautjes blijken uit onderzoek niet de eerste keus van mantelzorgers als het gaat om waardering. De middelen die hierdoor vrij zijn gekomen zetten we nu in op een andere meer, door meer ontmoeting op locatie. Ook deze keus is volgens de Mantelzorgagenda en de uitkomsten van het landelijke onderzoek.

In 2024 is in samenwerking met ketenpartners gewerkt aan het uitbreiden van het groepsgerichte aanbod voor mantelzorgers. Zo is een samenwerking gestart met het Netwerk Dementie Friesland voor gespreksgroepen van partners van mensen met dementie. Met GGZ Friesland en VNN zijn we in gesprek over aandacht voor de mantelzorger bij de zorg aan hun cliënten en de inzet daarbij van familie-ervaringsdeskundigen. Daarnaast zijn we in gesprek met Sichtpunt om tot groepsaanbod te komen dat gaat over rouw en verlies. Het aantal mantelzorgweekenden dat we provinciaal organiseren is gestegen van drie naar vier weekenden per jaar.

Jonge mantelzorgers

We investeren al enige tijd in het netwerk rond jonge mantelzorgers. Een groep die niet veel bereikt werd en waarvoor geldt dat niet altijd voldoende bij hun wensen en behoeften werd stilgestaan. Dit doen we door samen met onze afdeling Jongerenwerk te investeren in contacten op de scholen in de gemeente Leeuwarden en gezamenlijk met het Jongerenwerk activiteiten te organiseren. Een aantal jonge mantelzorgers heeft daardoor contact met ons team opgenomen en/of neemt deel aan activiteiten. Daarnaast wordt hard gewerkt aan bewustwording op met name scholen om situaties van jonge mantelzorgers te herkennen, hier goed mee om te gaan en waar nodig te verwijzen naar beschikbare ondersteuning via bijvoorbeeld Amaryllis.

Opbouwwerk

Opbouwwerk speelt in op maatschappelijke- en wijk ontwikkelingen en zoekt op deze onderwerpen proactief contact met netwerkpartners, de sociale basis en teams binnen Amaryllis. Per gebied is er een outreachende aanpak om bewoners te bereiken. Daarbij zijn we zichtbaar bij wijk- en buurtorganisaties. Het team opbouwwerk is in 2024 doorgegaan op de ingeslagen weg van interne samenwerking (met de teams vrijwilligerswerk, jongerenwerk en de wijk- en dorpensteams). Ook de samenwerking met externe partners is van groot belang en wordt nadrukkelijk gezocht. Vanuit de gemeente is de gebiedswerker de samenwerkingspartner waarmee de opbouwwerker een tandem vormt in het werkgebied.

In het gebied Leeuwarden-Oost werken de opbouwwerkers intensief samen met gebiedswerkers om de wijkplannen tot stand te brengen. Daarbij zijn ze ook betrokken geweest bij het opstellen van begrotingen voor bewonersinitiatieven in de verschillende wijken.

In juni 2024 is het uitvoeringsplan sociale basis 2024-2027 in de gemeente Leeuwarden vastgesteld. Amaryllis is hierin een belangrijke uitvoerende partij. Met name de opbouwwerkers (en ook de collega's van team vrijwilligerswerk) zijn een schakel tussen gemeente en sociale basis. Het project '100 dagen vrijwilligerswerk in Leeuwarden' is daar een sterk voorbeeld van. Gedurende de periode van 100 dagen is een breed beeld verkregen van de vrijwillige initiatieven in de gemeente Leeuwarden.

Het platform 'SamenLeeuwarden' is in 2024 doorontwikkeld, waarbij collectieve activiteiten en bewonersinitiatieven uit de sociale basis breed zichtbaar worden gemaakt.

Diverse projecten zijn in 2024 uitgevoerd, waaronder de coördinatie van valpreventie, Up!gesprekken, bijeenkomsten en scholing voor kookinitiatieven en 'begin fit'. Ook waren er diverse culturele initiatieven in samenwerking met Toon, de Harmonie en Tryater.

Wijkfeesten met als topper het Wijkcultuurfeest in de Vrijheidswijk en Kunst in je buurt zijn vanuit het opbouwwerk ondersteund.

Speciale vermelding in 2024 verdient het organiseren van Krachtproef, het jaarlijkse meerdaagse evenement voor opbouwwerkers uit het hele land, waarvan de organisatie dit jaar aan Amaryllis was

gegrond. Ruim 120 opbouwwerkers uit het hele land brachten 3 dagen in Leeuwarden door en konden rekenen op een zeer divers en inhoudelijk programma, vormgegeven door het team opbouwwerk samen met Firda en de landelijke Krachtproef-organisatie.

Het team opbouwwerk heeft in 2024 een meetinstrument geïmplementeerd om de inzet op een kwalitatieve manier zichtbaar te kunnen maken. Ook is geïnvesteerd in communicatiemiddelen als een filmpje en een praatplaat over wat opbouwwerk is en wat zowel inwoners als collega's en netwerkpartners van opbouwwerk kunnen verwachten. Tenslotte zetten we ons actief in voor het opleiden van nieuwe opbouwwerkers, doormiddel van onder andere het geven van gastlessen op de NHL Stenden Hogeschool, het begeleiden van studenten (stagiairs) en de actieve samenwerking met FIRDA in de buurt.

Buurtbemiddeling

Per 1 januari 2024 zijn er twee nieuwe coördinatoren aan de slag gegaan voor Buurtbemiddeling. Er zijn vier nieuwe buurtbemiddelaars aangenomen, die allen de basistraining hebben gevolgd. Daarnaast hebben twee bemiddelaars de training 'Omgaan met psychiatrie bij bemiddelings-gesprekken' gevolgd. Er zijn momenteel 17 bemiddelaars actief.

Het oude registratiesysteem van Buurtbemiddeling is vervangen door een nieuw systeem. Dit is geïnitieerd door de landelijke overkoepelende organisatie waar veel Bemiddelingsorganisaties bij aan zijn gesloten (het CCV). De coördinatoren hebben hiervoor een aantal keer een (online) training gevolgd en dit in een aantal live-sessies aan de Buurtbemiddelaars doorgegeven. Na veel opstartproblemen kunnen de meeste van hen inmiddels redelijk goed met het nieuwe systeem overweg.

Gedurende het jaar zijn er vier bijeenkomsten geweest waarin relevante zaken voor het bemiddelen besproken zijn en waarin de coördinatoren en bemiddelaars elkaar beter hebben leren kennen. Ook zijn er gesprekken gevoerd met woningcorporaties en het Meldpunt Overlast Leeuwarden (MOL) om elkaars werkwijze te leren kennen. Tot slot zijn er gesprekken gevoerd met de gemeente waarin de basis is gelegd voor een convenant met als doel de opdracht voor Buurtbemiddeling duidelijk vast te leggen.

Vrijwilligerswerk

Het team vrijwilligerswerk heeft zich in 2024, net als het jaar ervoor, meer dan intensief ingezet om het vrijwilligerswerk in Leeuwarden op de kaart te zetten en te houden. Er waren meerdere grote, landelijke en ook gemeente brede initiatieven.

In juni 2024 is het uitvoeringsplan sociale basis 2024-2027 in de gemeente Leeuwarden vastgesteld. Eén van de pijlers van het uitvoeringsplan sociale basis is 'leren van elkaar'. In 2024 is door Amaryllis een onderzoek uitgevoerd naar behoefte aan waardering onder vrijwilligers in Leeuwarden. Daaruit komt naar voren dat naast persoonlijke waardering er behoefte is aan netwerkbijeenkomsten en scholing. Daarom heeft Amaryllis een aanvullende opdracht gekregen om gedurende een jaar extra in te zetten op het ontwikkelen van een on- en offline leeromgeving voor vrijwilligers en organisaties. Hier is in 2024 een start mee gemaakt.

Speciale vermelding verdient de campagne '100 dagen vrijwilligerswerk in Leeuwarden'. In samenwerking met de VPRO en gemeente Leeuwarden heeft Amaryllis gedurende een periode van 100 dagen het vrijwilligerswerk uitgebreid en breed voor het voetlicht kunnen brengen. Met een grote talkshow als aftrap en gedurende 100 dagen vrijwillige initiatieven én door vrijwilligers in het zonnetje te zetten en mooie verhalen te delen, zijn inwoners geïnspireerd en bewust gemaakt van het werk van- en door vrijwilligers. Wat zou Leeuwarden zijn zonder al die vrijwilligers?

In het najaar werd het jaarlijkse Vrijwilligersfestival in de Harmonie gehouden. Naast de markt, waar (vrijwilligers)organisaties zich presenteren aan potentiële vrijwilligers, waren er workshops, een teststraat voor vrijwilligers (welk type vrijwilliger ben jij?) en een First-Mates-Café.

Het platform www.SamenLeeuwarden.nl is in 2024 fors uitgebreid en verbeterd waarbij vrij toegankelijke initiatieven uit de sociale basis breed zichtbaar zijn gemaakt. Collega's van team vrijwilligerswerk hebben het nieuwe platform ontwikkeld in samenwerking met andere disciplines binnen Amaryllis (ontmoeten en meedoen, opbouwwerk, communicatie en wijk- en dorpen teams). De collega's van team vrijwilligerswerk besteden samen met de opbouwwerkers en sociaal werkers per wijk- en dorpen team intensief aandacht aan het actueel houden en onder de aandacht brengen van het platform SamenLeeuwarden bij inwoners.

Naast bovenstaande is door het team vrijwilligerswerk afgelopen jaar ook veel ingezet op het zichtbaar zijn in de wijken en dorpen van Leeuwarden. Inloopspreekuren in de buurt- en dorpskamers, aanwezigheid op banenmarkten en zichtbaarheid op diverse plekken in de stad en de dorpen. Hierdoor worden steeds meer inwoners tijdens inloophmomenten op weg geholpen naar het vrijwilligerswerk. Ook zijn er contactmomenten met vrijwilligersorganisaties en teams zoals team Werk en Participatie van de gemeente Leeuwarden.

Vanuit het team vrijwilligerswerk worden meerdere initiatieven gecoördineerd. In de wijk Oud-Oost is afgelopen jaar een buurtexpeditie gehouden. Naast een mooie opkomst waar veel initiatieven uit die wijk zich hebben gepresenteerd, levert deze samenwerking nieuwe verbindingen en ideeën op voor de toekomst.

Specialismen

Statushouders

Het team Statushouders is er voor situaties waarin taal, cultuur en/of specifieke problematiek vragen om specialistische kennis en ervaring. Het team adviseert de sociale wijk- en dorpen teams en biedt ook zelf ondersteuning. Op deze manier kan Amaryllis rekening houden met wat mensen met andere achtergronden nodig hebben. Meerdere momenten in de week is er een spreekuur 'Statushouders', waar vrijwilligers statushouders helpen met praktische vragen zoals het organiseren van post, formulieren en administratie.

In 2024 is een start gemaakt met het organiseren van preventieve workshops en trainingen 'omgaan met geld', specifiek gericht op de doelgroep statushouders. Zo is er een training geweest voor Arabische mannen, statushouders met een Eritrese achtergrond, steeds met aanwezigheid van een tolk. Ook zijn er meerdere workshops omgaan met geld gegeven voor jonge moeders in het Ontmoetingscentrum Jonge Ouders.

Er is in 2024 actief ingezet op versterking van het netwerk van organisaties die met statushouders werken in de gemeente Leeuwarden. Op drie momenten in het jaar is een netwerksoep georganiseerd, waar telkens één of meer organisaties iets vertelden over hun betrokkenheid bij statushouders. Dit is een succesvol initiatief waar steeds meer deelnemers aansluiten en in 2025 wordt gecontinueerd.

In 2025 legt het team meer focus op versterken van de samenwerking met netwerkpartijen en intern met de andere teams van Amaryllis (gemeentebreed en wijk- en dorpen teams). Het team gaat zich meer richten op preventief werken, onder andere door aanwezig te zijn met een spreekuur in de Bieb, samen met netwerkpartijen als BSP en Humanitas.

Aparte vermelding verdient nog de samenwerking met Vluchtelingenwerk Noord Nederland (hierna: VVNN) en de gemeente Leeuwarden (team inburgering). We sluiten bijvoorbeeld maandelijks aan

bij de bijeenkomst 'welkom in Leeuwarden' voor nieuwe statushouders die in Leeuwarden komen wonen. VWN en het team inburgering zijn het eerste jaar betrokken bij de maatschappelijke begeleiding van de statushouders in de gemeente Leeuwarden. Indien er nog hulpvragen zijn dragen gemeente en VWN de statushouder na een jaar over aan Amaryllis. Belangrijke opdracht in deze blijft het financieel coachen van de statushouder. In de eerste zes maanden wordt dit gedaan door een financieel coach van de gemeente. Omdat Amaryllis de begeleiding pas na het volledige eerste jaar overneemt ontstaat er een 'gat' van zes maanden in die situaties dat het financieel coachen na het eerste halfjaar nodig blijft. Momenteel zijn hierover geen afspraken en wordt op geleide van casuïstiek zo nodig eerder een warme overdracht naar Amaryllis gedaan. De gemeente en Amaryllis zijn in gesprek over een structurele oplossing voor dit probleem.

Beschermd wonen

Meerdere medewerkers hebben in 2024 de door SDF aangeboden basis- en verdiepingstrainingen Beschermd Wonen gevolgd. Er zijn daarnaast een paar medewerkers betrokken bij de nieuwe inkoop voor Beschermd Wonen (hierna: BW). Zij leveren bijvoorbeeld input aan de projectgroep van SDF met als doel het aanbod op het gebied van BW zo passend mogelijk voor de bewoners te maken. De werkgroep Beschermd wonen heeft zich in 2024 voornamelijk bezig gehouden met het evalueren en verder ontwikkelen van meerdere formats en een stappenplan voor het BW-onderzoek. Dit met als doel om uniformer en efficiënter om te gaan met de BW-onderzoeken en om in ieder team dezelfde kwaliteit te kunnen leveren.

Communicatie

Het team communicatie is uitgebreid met een medewerker en bestaat nu uit twee adviseurs en een medewerker communicatie en ICT. Daarnaast loopt er ook een student van NHL Stenden Hogeschool stage in het team. Samen met andere medewerkers van Amaryllis is het team verdergegaan met de uitvoering van het communicatieplan dat is opgesteld in 2022. Er is gewerkt aan twee ambities: meer verbinding tussen de teams en medewerkers en betere bekendheid van Amaryllis. Daarbij horen zowel professionele communicatiemiddelen en -uitingen als bewustwording binnen Amaryllis. Aan beide is gewerkt.

De website [SamenLeeuwarden.nl](https://www.samenleeuwarden.nl) is vernieuwd en in afgelopen zomer gelanceerd. Collega's van team vrijwilligerswerk hebben het nieuwe platform ontwikkeld in samenwerking met andere teams binnen Amaryllis (Ontmoeten en meedoen, Opbouwwerk, Communicatie en wijk- en dorpen teams). Zij besteden samen met de opbouwwerkers en sociaal werkers per wijk- en dorpen team intensief aandacht aan het actueel houden en onder de aandacht brengen van SamenLeeuwarden bij inwoners. Een belangrijke verbetering van de website is dat er nu ook alle groepen van Amaryllis op deze website staan. De vernieuwde website is onder de aandacht gebracht bij zowel medewerkers als inwoners.

Er is gewerkt aan een nieuwe website van Amaryllis, deze is bijna af en wordt in het eerste kwartaal van 2025 gelanceerd. Hetzelfde geldt voor het nieuwe intranet wat voor intern gebruik van Amaryllis is.

De sociale media hebben ook een grote verandering doorgemaakt en worden nu centraal geregeld. Om onze medewerkers beter te faciliteren in het maken van folders, bijvoorbeeld voor groepen, is het opmaakportaal verder ontwikkeld. Hiermee kunnen de medewerkers gebruik maken van standaard formats en deze aanpassen voor hun eigen groep.

Terugblikkend hebben in 2024 behalve het communicatieteam ook vele andere medewerkers zich ingezet voor betere interne en externe communicatie van Amaryllis.

Collectief werken

In 2024 is Amaryllis gestart met een klein centraal team Collectief werken. Hiervoor is gekozen na evalueren en brainstormen over hoe Amaryllis nog efficiënter en effectiever collectief kan werken. Het team bestaat uit drie sociaal werkers met als specialisme collectief werken. Zij hebben als hoofdtak het collectief werken, en dan vooral de groepsgerichte ondersteuning, binnen Amaryllis te coördineren, te faciliteren en verder te ontwikkelen. Het team richt zich op zowel de groepsondersteuning op wijk- en dorpsniveau als op gemeentebreed georganiseerde groepsondersteuning. Het team verbindt de kennis en ervaring op het gebied van collectief werken tussen de gemeentebrede teams en de wijk- en dorps teams en is aanspreekpunt voor vragen over de verschillende groepen binnen Amaryllis. Vanaf 1 oktober 2024 is het team Collectief werken operationeel.

De komst van het team Collectief werken ging gepaard met de opheffing van de vakgroep Collectieven, dit in lijn met het vervallen van alle vakgroepen binnen Amaryllis. In de tweede helft van 2024 heeft de vakgroep Collectief werken alles wat er al ontwikkeld was overgedragen aan het team Collectief werken. Ook is met elkaar besproken wat er nog moet gebeuren en hoe het nieuwe team zorgt voor de verbinding met de andere teams en met de voormalige vakgroepleden als ‘ambassadeurs’ collectief werken in de teams.

Bij de overdracht is er een overzicht gemaakt van de taken van het team Collectief werken en de rol van de ambassadeurs collectief werken. Afsproken is de uitvoering van deze taken door het team Collectief werken na 6 maanden te evalueren.

In 2024 is er gewerkt aan een aantal thema’s waar in 2025 verder aan wordt gewerkt, zoals:

- Methodisch werken. De leden van de vakgroep Collectief werken hebben in 2024 een aantal documenten ontwikkeld, voorbeelden daarvan zijn: ‘het opstarten van een groep’ en ‘de evaluatie van een groep’. De teamleden van het team Collectief werken ondersteunen de teams bij het gebruik van de documenten. We verwachten dat er hierdoor een meer uniforme werkwijze binnen Amaryllis ontstaat.
- Leren van elkaar. Er zijn binnen de teams verschillende initiatieven voor het gebiedsgericht werken. Dat zorgt voor verbinding tussen de teams. We willen op deze manier elkaars kwaliteiten beter benutten.
- Gebruik maken van data. Er is veel data beschikbaar. In de vakgroep Collectief werken werden elk kwartaal de cijfers uit PowerBI besproken, een rapportagetool waar Amaryllis gebruik van maakt. Er is nog meer beschikbare data. In 2025 willen we het gebruik van data intensiveren. Ook de vindbaarheid en de interpretatie van data zijn daarbij aandachtspunten.
- Bewoners, vrijwilligers, ervaringsdeskundigen en netwerkpartners bij de groepen betrekken. Hier is in 2024 veel aandacht aan besteed en daar willen we in 2025 verder mee gaan. Bij het werken met vrijwilligers is coaching van sociaal werkers nodig bij het ‘durven loslaten’. In 2024 hebben veel medewerkers de workshop ‘Boeien en binden van vrijwilligers’ gevolgd, gegeven van ons team Vrijwilligerswerk.
- Er is een start gemaakt met het verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning in de groepen, zowel inhoudelijk, als voor wat betreft de locaties waar de groepsondersteuning wordt geboden. Hierbij wordt rekening gehouden met de wensen van de deelnemers, bijvoorbeeld voor nieuwe thema’s of vervolgcursussen. Ook is er aandacht voor het vraagstuk welke groepen we dichtbij, in eigen wijk of dorp, gaan organiseren en welke centraal. Een voorbeeld van centraal georganiseerde groepen op verschillende locaties, zijn de NIBUD-trainingen en de trainingen Scheidingsatlas.
- Beter overzicht en PR van groepen. In 2024 hebben we gewerkt aan verder ontwikkelen van de website [SamenLeeuwarden](#) waar nu ook alle groepen van Amaryllis op staan zodat ze voor iedereen te zien zijn, zowel voor bewoners als voor netwerkpartners. Ook was er behoefte aan

uniformiteit PR, zoals flyers. Daarvoor is er door team communicatie het opmaakportaal verder ontwikkeld.

Blended werken

Blended Care is een combinatie van face-to-face en digitale vormen van ondersteuning. Dit kan individueel of in een groep. Voor de digitale ondersteuning aan bewoners maakt Amaryllis vanaf 2022 gebruik van de E-health-toepassing Gezondeboel.

Gezondeboel maakt gebruik van modules die specifiek zijn afgestemd op de ondersteuning vanuit het sociale domein. Het biedt op die manier een digitale mogelijkheid waardoor face- to-face ondersteuning, afhankelijk van de situatie, deels of volledig vervangen kan worden door vormen van digitale ondersteuning.

Amaryllis werkt met Gezondeboel in de vorm van een pilot. De ervaringen zijn positief maar nog niet optimaal. We zien dat het gebruik van digitale hulpmiddelen in de ondersteuning van bewoners, zowel voor onze medewerkers, als voor de bewoners, een kwestie van lange adem is. Cultuurelementen spelen daarbij een rol. Het kost tijd en overredingskracht hen ertoe te verleiden digitale hulpmiddelen te gaan gebruiken. In 2025 gaan we Gezondeboel beter onder de aandacht brengen bij zowel medewerkers als bewoners door op de inzet van Gezondeboel nadrukkelijker te sturen en door Gezondeboel te integreren in onze werkprocessen. Ook willen we het gebruik ervan uitbreiden naar het Jongerenwerk en naar het team Mantelzorg. Met name jongeren denken we beter te bereiken en te ondersteunen door gebruik te gaan maken van digitale hulpmiddelen.

Gebiedsgericht werken

Eén van de onderwerpen die opvolging nodig had vanuit de organisatieontwikkeling is gebiedsgericht werken. Er is intern gekeken naar wat Amaryllis verstaat onder het werken aan gebiedsontwikkeling binnen het eigen gebied (de wijken en dorpen) en het organiseren van onze aanwezigheid in de sociale basis in de verschillende gebieden (naar aanleiding van de evaluatie buurt- en dorpskamers). Hierbij is gebruik van data essentieel. Er is veel data beschikbaar, zowel vanuit onze eigen systemen als overheidsdata op Leeuwarden in Cijfers en CBS data. Het is belangrijk om keuzes te maken over welke data we wel en niet gebruiken en hoe we deze goed en in samenhang presenteren (en interpreteren) om uiteindelijk op een uniforme wijze gebruik te maken van data. In 2024 hebben we hiermee een start gemaakt en met elkaar van gedachten gewisseld om uiteindelijk richting te geven aan het gebruik van data voor het vormgeven van gebiedsontwikkeling.

Door de adviseur informatievoorziening is in kaart gebracht welke gegevens er allemaal beschikbaar zijn vanuit verschillende informatiebronnen en welke van deze data in beeld gebracht zou kunnen worden in PowerBI, de rapportagetool waar Amaryllis gebruik van maakt. Het kader hiervoor is dat de data op in ieder geval wijk- of dorpsniveau (en het liefst op buurtniveau) bekeken kan worden en dat het data betreft die een mogelijk verband hebben met de uitvoering Basisondersteuning of met de ondersteuningsbehoefte van de inwoners van de gemeente Leeuwarden.

Data gedreven werken

Data zijn voor organisaties zoals Amaryllis, die midden in de samenleving staan, van cruciaal belang en worden steeds meer gezien als een strategisch bedrijfsmiddel. Er komen meer data beschikbaar en ook de rol van Artificial Intelligence (AI) daarbij wordt steeds groter. Data helpen ons beter te begrijpen wat er gebeurt in de samenleving en dus ook in de gemeente Leeuwarden. De inzichten die we uit de data kunnen verkrijgen kunnen we toepassen bij beleidsvorming, bedrijfsvoering, efficiënte en effectieve dienstverlening en bij het nemen van weloverwogen beslissingen.

Amaryllis had tot 2024 nog geen visie vastgesteld voor het data gedreven werken. In 2024 is er een visiedocument geschreven wat op hoofdlijnen weergeeft wat Amaryllis verstaat onder data gedreven werken, wat er voor nodig is om data gedreven te gaan werken, wat op het vlak van data

gedreven werken onze ambities zijn en hoe deze zich vertalen naar een aantal korte en langere termijn acties. Onze visie sluit nauw aan bij de visie van de gemeente Leeuwarden.

Programma Leeuwarden Oost

In het stadsdeel Leeuwarden Oost, de wijken Oud-Oost, Bilgaard, de Vrijheidswijk, Heechterp-Schieringen en Camminghaburen, is vanuit de gemeente een langjarig programma actief waarbij er in een coalitie van meer dan 30 maatschappelijke en bewonersorganisaties wordt gewerkt aan het dichten van de kloof tussen kansrijke en kansarme wijken in Leeuwarden: Programma Leeuwarden Oost.

Vanuit de pijlers Leren, Wonen, Werken en Gezondheid ontstaan in dit gebied daardoor allerlei samenwerkingen en initiatieven die zichtbaar worden in de wijken.

Als coalitiepartner zijn en worden we bij veel initiatieven betrokken, of komen we in aanraking met initiatieven. Om ervoor te zorgen dat alle teams in het werkgebied goed aangehaakt zijn op wat er vanuit het programma wordt ontwikkeld, om af te stemmen hierover, dan wel om zélf bij te dragen aan deze ontwikkeling, zijn we binnen Amaryllis gestart met een intern overleg rond het Programma Leeuwarden Oost. Een kwalitatieve verbetering binnen de onderlinge communicatie over Leeuwarden Oost.

Innovatie Incluzio

Amaryllis en Incluzio hebben in 2024, aan de hand van de evaluatie van de aanpak in 2023 en daarvoor, ingezet op het organiseren van gezamenlijke inspiratiesessies die aansluiten bij de ontwikkelingen van Amaryllis. De innovatiemanager van Incluzio is ingezet om samen met Amaryllis aan de slag te gaan met relevante en actuele thema's uit Leeuwarden. Nieuw is dat in 2024 gemeente Leeuwarden hierbij actief is betrokken. Er is niet alleen aandacht geweest voor de ontwikkelingen binnen de scope van de opdracht van Amaryllis, maar ook daarbuiten.

In 2024 zijn vier inspiratiesessies georganiseerd, in elk kwartaal één. De eerste twee inspiratiesessies hadden als thema blended care & digitale innovatie in het sociaal domein. Bij de tweede verdiepende inspiratiesessie was er onder andere een presentatie van Join Us waarin duidelijk gemaakt werd hoe zij digitaal in groepen werken.

De derde inspiratiesessie had als thema innovatie jeugdhulp. Incluzio had iemand van gemeente Den Haag uitgenodigd om te vertellen over de visie en nieuwe inrichting van de jeugdhulp in Den Haag. De vierde inspiratiesessie ging over leren van andere sectoren. Tijdens deze sessie waren ongeveer 50 mensen aanwezig, medewerkers van Amaryllis en medewerkers van de gemeente Leeuwarden. Joris Arts was als gastspreker door Incluzio uitgenodigd, hij deelde kennis en ervaringen van bedrijven buiten de zorg waardoor medewerkers geïnspireerd konden worden over hoe dit toe te passen in hun eigen werk. Vervolgens waren er drie workshops met als thema's: Innovatie Jeugd-Toekomstscenario Jeugd- en Gezinsbescherming, Bewonersparticipatie en Doorbreken Taaie Toestanden.

Klachten

In 2024 heeft Amaryllis negen formeel ingediende klachten van bewoners of andere partijen ontvangen.

Een drietal van deze klachten zijn door de Klachtenfunctionaris niet in behandeling genomen omdat ze niet voldeden aan de voorwaarden waar een dergelijke klacht aan moet voldoen. Bewoners kunnen een klacht indienen alleen wanneer zij zelf in ondersteuning bij Amaryllis zijn en als het klachten over medewerkers van Amaryllis gaat. Klachten over een andere organisatie en klachten over mogelijk ontoereikende ondersteuning door derden worden niet in behandeling genomen. De inwoners worden doorverwezen naar de betreffende organisatie.

Van de overige zes klachten zijn vijf ongegrond verklaard en één gegrond.

Type klacht	Toelichting klacht	Aantal klachten	Uitslag
n.v.t.	Voldoen niet aan voorwaarden van de klachtenprocedure van Amaryllis	3	Niet in behandeling genomen
Financiën, discriminatie, scheiding	Ondersteuning vragen bij oplossen financiële problemen maar geen inzage willen geven in financiële situatie Sociaal werker zou partijdig zijn bij omgang van kinderen Uithuisplaatsing kind door andere partij	5	Ongegrond verklaard
AVG	Overdracht informatie door sociaal werker over gedrag bewoner aan nieuwe zorgaanbieder	1	Gegrond verklaard

Opvallend is dat drie van de vijf klachten die ongegrond zijn verklaard gingen over inwoners die zich hebben gemeld bij Amaryllis met financiële problemen en vervolgens geen inzage wilden geven in hun financiën. Een sociaal werker kan hierdoor geen ondersteuning bieden.

De andere twee klachten gingen over de werkwijze in de keten, de bewoners waren niet eens met de werkwijze.

De bewoners hebben uitleg gekregen over de reden waarom hun klacht ongegrond is verklaard.

Eén klacht ging over de wens van een bewoner om informatie over het gedrag van bewoner aan nieuwe zorgaanbieder niet te met de aanbieder te delen. Na afstemming met onze Functionaris Gegevensbescherming is de klacht gegrond verklaard. De gegevens zijn niet gedeeld met de nieuwe zorgaanbieder.

Ieder jaar heeft Amaryllis te maken met bewoners die geen hulpvraag hebben maar veel mails sturen naar Amaryllis en de gemeente over wat mogelijk allemaal niet deugt bij de gemeente en Amaryllis en in de samenleving. Soms escaleert de situatie en wordt een pand- en contactverbod gegeven. In 2024 is er gewerkt aan een betere communicatie tussen Amaryllis en de gemeente over veiligheidszaken, onder andere bij de afgifte van pandverboden.

Veiligheid

Incidenten

Amaryllis heeft de gemelde incidenten ingedeeld in zes categorieën, waarvan categorie 1 de meest lichte vorm van een incident is en 5 de zwaarste vorm. Deze indeling hebben we gemaakt zodat we inzichtelijk hebben wat de ernst van de incidenten is en we passende acties kunnen ondernemen. In de tabel hieronder geven we een toelichting per categorie en vermelden we het aantal incidenten per categorie.

Categorie	Toelichting	Aantal incidenten
1	stem verheffing, lichte dreiging, vervelende situatie en/of geen of lichte stress bij medewerker(s)	3
2	verbaal geweld, pand niet willen verlaten, dreiging en/of matige stress bij medewerker(s)	16
3	bedreiging (persoonlijk), schreeuwen, tekeer gaan, (seksueel) overschrijdend gedrag (naar medewerker) en/of stress bij medewerker(s)	13
4	serieuze bedreiging, duwen, slaan, onveilige situatie, ernstig (seksueel) overschrijdend gedrag (naar medewerker) en/of serieuze stress bij medewerker(s)	6
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/of ernstige stress of uitval bij/van medewerker(s)	0
6	persoonlijk letsel of leed bewoner, ambulancevervoer, zelfdoding, psychose, ongeval bewoner.	9

In totaal zijn in 2024 47 incidenten gemeld.

Bij negen incidenten is er sprake geweest van persoonlijk leed van een bewoner zoals onwel geworden, valpartijen en een verwonding bij een evenement. Amaryllis voorziet in BHV training en training levensreddend handelen. De medewerkers geven aan dat ze door de trainingen beter in staat zijn met onveilige situaties om te gaan.

In 16 van de 47 gevallen gaat het om inwoners die bij Amaryllis komen maar hier niet aan het juiste adres zijn voor hulp. Zij zijn na het incident door Amaryllis doorverwezen naar organisaties zoals GGZ en VNN. Sommigen waren daar al in ondersteuning of zijn dat inmiddels. In bepaalde gevallen wil de bewoner niet (meer) naar de aangewezen organisatie of is daar niet meer welkom in verband met zijn gedrag.

Dergelijke incidenten geven medewerkers van Amaryllis over het algemeen veel stress, ook wanneer de situatie goed afloopt. Gevoelens van angst, niet weg te kunnen komen uit een woning of spreekkamer of achtervolging na werk komen voor.

In 7 situaties is de politie betrokken bij een incident.

In 7 gevallen was de agressor onder invloed van drank of drugs.

Er zijn in 2024 in totaal 6 pandverboden afgegeven.

Amaryllis maakt gebruik van een waarschuwingsbrief. Met de waarschuwingsbrief geeft Amaryllis een duidelijke grens aan en hiermee kan mogelijk verdere escalatie in volgende bezoeken voorkomen worden. Deze brief wordt nog te weinig ingezet. In 2025 gaan we de leidinggevend en medewerkers stimuleren om hier meer gebruik van te maken.

Optimalisatie werkproces incidentenmeldingen

Amaryllis maakt gebruik van Zenya Flow, een applicatie in Zenya voor het melden van incidenten. Zenya is het kwaliteitsmanagementsysteem. De meldingen in Zenya Flow kunnen gedaan worden op de PC en via een app op de mobiele telefoon.

In de tweede helft van 2024 is Zenya Flow volledig geïmplementeerd binnen Amaryllis. Meldingen komen via Zenya Flow binnen bij de Preventiemedewerker en bij de leidinggevende van de melder. Er zijn tot nu toe nog weinig meldingen via de mobiele telefoon gedaan. De meeste medewerkers vullen de melding op de PC in.

In Zenya Flow wordt aandacht geschonken aan de nazorg voor medewerkers na een veiligheidsincident. De leidinggevende kan een melding niet eerder afsluiten dan nadat er doorgevraagd is over behoefte aan nazorg. Wat er qua nazorg van leidinggevend en verwacht wordt staat beschreven in het nazorgprotocol. Dit protocol is in 2024 vastgesteld waarna de inhoud is gedeeld met alle leidinggevend en.

Agressie training

Nieuwe medewerkers krijgen standaard een basistraining agressie. Amaryllis is in 2022 met deze training gestart. In 2024 zijn bijna alle medewerkers aanwezig geweest bij een herhaaltraining van op de in 2022 gegeven basistraining agressie. Afhankelijk van de wens van het team is deze gegeven in de vorm van een training met acteur of in de vorm van een informatiebijeenkomst. Medewerkers zijn positief over de training, zij ervaren steun van de organisatie en zetten hun kennis en vaardigheden in op momenten dat zij te maken hebben met een bewoner met grensoverschrijdend gedrag. In 2025-2026 worden deze trainingen opnieuw ingepland.

Bedrijfs hulpverlening

BHV training

In 2024 zijn 77 medewerkers en vrijwilligers/stagiaires uitgenodigd voor de volledige BHV training. In deze training leert de deelnemers levensreddend handelen, brandblussen en ontruimen. Dit zijn de aangewezen BHV'ers die op locatie in actie komen bij calamiteiten.

Totaal uitgenodigd	Basistraining	Herhaaltraining	Medewerkers	Vrijwilligers/stagiairs	Afwezig
77	10	67	63	14	2

Training levensreddend handelen

In 2024 hebben 42 deelnemers de training levensreddend handelen gevolgd waarvan 38 medewerkers en 4 vrijwilligers. Deze training is niet verplicht en wordt aangeboden aan medewerkers die niet geselecteerd zijn voor de volledige BHV training. Er stonden aanvankelijk meer medewerkers op de lijst, een aantal heeft zich al voor de training afgemeld door diverse redenen zoals vertrek, ziekte/zwangerschapsverlof of geen interesse meer.

Totaal uitgenodigd	Totaal training gevolgd	Medewerkers	Vrijwilligers	Afwezig
59	42	38	4	17

--	--	--	--	--

Keuringen

In 2024 zijn de BHV gerelateerde zaken (brandblusapparatuur, nooduitgangen, rookmelders etc.) in alle Amaryllislocaties gekeurd door BHV Centrum Friesland. Op een enkele locatie is apparatuur bijgeleverd of vervangen.

Calamiteiten

Er zijn in 2024 geen calamiteiten geweest.