

Kwaliteitsjaarverslag 2025 stichting Amaryllis

Inhoud

Voorwoord	3
Inleiding.....	4
Kwaliteitsbeleid.....	5
Certificering	5
Managementsysteem	6
Medewerkers	8
Organisatieontwikkeling	8
Deskundigheidsmix.....	8
Optimalisatie HR-beleid.....	9
Deskundigheidsbevordering.....	10
Medewerkerstevredenheid.....	11
Social Return On Investment	11
Amaryllis gevoel.....	11
Kwaliteitsresultaten.....	13
Cliëntervaringsonderzoek.....	13
Effectiviteit en kwaliteit van ondersteuning.....	14
Transformatie	15
Collectief werken	15
Digitale ondersteuning	16
Bestaanszekerheid, schuldhulpverlening en armoede	17
Jeugd en jongeren	18
Beschermd Wonen	19
Sociale basis en preventie	20
Welzijn op Recept.....	20
Vrijwilligerswerk en opbouwwerk.....	20
Projecten.....	20
Communicatie	21
Innovatie Includio	21
Klachten	23
Veiligheid	24
Incidenten.....	24
Calamiteiten.....	25

Voorwoord

2025 was voor Amaryllis een jaar van verdere professionalisering, versteviging en samenwerking. In een tijd waarin maatschappelijke vraagstukken rondom bestaanszekerheid, jeugd, armoede en mentale gezondheid steeds complexer worden, hebben onze teams vanuit betrokkenheid en vakmanschap gewerkt aan toegankelijke en kwalitatieve ondersteuning voor alle inwoners van de gemeente Leeuwarden.

We hebben als organisatie belangrijke stappen gezet: in de doorontwikkeling van ons kwaliteitskader, in het stroomlijnen van processen, in het versterken van onze digitale weerbaarheid en in het verstevigen van onze samenwerking binnen de sociale basis. Onze medewerkers hebben daarbij opnieuw laten zien hoe wendbaar en deskundig zij zijn, ondanks de druk op het sociaal domein.

Dit kwaliteitsjaarverslag laat zien hoe wij als organisatie continu werken aan verbetering, transparantie en leren. Ik ben trots op wat we samen hebben bereikt – met onze medewerkers, samenwerkingspartners en de inwoners die ons vertrouwen.

In 2026 bouwen we voort op deze fundamenten, met aandacht voor verdere borging van onze werkwijze, het versterken van data- en impactgericht werken en het blijven ontwikkelen als lerende organisatie.

Wijtze de Jong
Directeur-bestuurder

Inleiding

Amaryllis is de organisatie voor sociaal werk en welzijn in de gemeente Leeuwarden. Sinds 2021 voert Amaryllis, in nauwe samenwerking met Incluzio, de opdracht Basisondersteuning uit voor de gemeente. Deze ondersteuning, vanuit de Wmo, de Jeugdwet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, wordt geleverd door zeven sociale wijkteams in de stad en twee dorpen in de omliggende dorpen. Daarnaast zijn er verschillende specialistische teams die gemeente breed actief zijn, waaronder Jongerenwerk, Ontmoeten en Meedoen, Vrijwilligerswerk, Mantelzorg, Opbouwwerk, Statushouders, het PGB-team, het EPA-team, het EropAf-team en het team Collectief Werken. Samen vormen zij een sterk en veelzijdig netwerk dat inwoners ondersteunt bij uiteenlopende vragen en uitdagingen, altijd dichtbij en verbonden met de sociale basis in wijken en dorpen.

In 2025 stonden verdere professionalisering, vernieuwing en samenwerking centraal. De maatschappelijke ontwikkelingen rondom bestaanszekerheid, jeugd, armoede, mentale gezondheid en digitalisering vragen om een wendbare en lerende organisatie. Vanuit deze opdracht heeft Amaryllis ingezet op het versterken van de kwaliteit van dienstverlening, het verbeteren van werkprocessen en het vergroten van de toegankelijkheid voor inwoners.

In dit kwaliteitsjaarverslag laten we zien welke ontwikkelingen en verbeteringen Amaryllis in 2025 heeft doorgemaakt. We beschrijven hoe we de kwaliteit van onze dienstverlening versterken, hoe de PDCA-cyclus is toegepast en welke inzichten dit heeft opgeleverd voor de verdere doorontwikkeling van onze werkwijze. De resultaten uit audits en onderzoeken hebben richting gegeven aan de keuzes die we in 2025 maakten. Het aanbieden van dit verslag is één van onze contractuele verplichtingen richting gemeente en geeft inzicht in de lerende manier waarop wij invulling geven aan ons werk.

In 2025 stond vooral de verdere doorontwikkeling van ons kwaliteitskader centraal: de externe audit voor behoud van het kwaliteitslabel Sociaal Werk Nederland, de doorontwikkeling van interne audits, de inzet van kwaliteitsambassadeurs, en de verdere implementatie van Zenya als documentbeheersysteem en Power BI als stuurinstrument. Deze ontwikkelingen hebben bijgedragen aan meer eenduidigheid, betere informatievoorziening en professioneler procesmanagement binnen de basisondersteuning.

Daarnaast is er geïnvesteerd in deskundigheidsbevordering, methodisch werken en het vergroten van de zichtbaarheid van Amaryllis in wijken en dorpen. Ook zijn stappen gezet in de transformatie naar digitale en collectieve vormen van ondersteuning, waarbij we blijven leren van de ervaringen van zowel inwoners als medewerkers. Dit kwaliteitsjaarverslag beschrijft de voortgang op deze thema's, de behaalde resultaten én de onderwerpen waar verdere ontwikkeling nodig blijft.

Met dit verslag geven we inzicht in de kwaliteit van ons werk, de beweging die is ingezet en de fundamentele waarop we in 2026 verder bouwen. Altijd dichtbij inwoners, met vakmanschap en in nauwe samenwerking met onze ketenpartners en de sociale basis van Leeuwarden.

Naast dit kwaliteitsjaarverslag publiceert Amaryllis een jaarverslag, inclusief jaarrekening 2025. In het jaarverslag wordt meer kwantitatief ingegaan op de verschillende onderwerpen, tevens komen de inhoudelijke sociaal domein thema's daar aan de orde.

Kwaliteitsbeleid

Certificering

In 2025 heeft Amaryllis opnieuw geïnvesteerd in het verder borgen van de kwaliteit van haar dienstverlening. Het kwaliteitslabel Sociaal Werk Nederland, dat in 2023 werd behaald, vormt een belangrijke leidraad voor het kwaliteitsbeleid. Om het certificaat te behouden gelden doorlopende eisen: de organisatie moet aantoonbaar blijven werken aan kwaliteitsverbetering en elke twee jaar een externe audit doorlopen. In januari 2025 is deze audit opnieuw uitgevoerd door CIIO. Uit de audit blijkt waardering voor de doorgemaakte ontwikkeling, de betrokkenheid van medewerkers en de zichtbare professionalisering binnen de teams.

Uitkomsten externe audit 2025

De externe auditor complimenteerde Amaryllis met de vooruitgang die er de afgelopen twee jaar is geboekt. Tegelijkertijd werden enkele verbeterpunten onder de aandacht gebracht waaronder een tweetal dat ook bij een eerder audit als verbeterpunt werd aangemerkt.

Deze (5) verbeterpunten richten zich op:

- **Leren van Elkaar**
Er is behoefte aan meer organische door teams gedragen manieren van kennisuitwisseling tussen teams en over ontwikkelingen binnen Amaryllis.
- **Bewustwording kosten en baten**
Er is geconstateerd dat er duidelijke stappen zijn gezet op het gebied van kostenbewustwording. Op het gebied van baten en de impact van onze inzet voor inwoners is dat nog in mindere mate het geval.
- **Registratie**
Uit de auditgesprekken kwam naar voren dat niet voor iedereen duidelijk is wat er moet worden vastgelegd. Er zijn dus verschillen te zien in registraties wat zich vertaalt naar verslaglegging over de ondersteuning en informatievoorziening.
- **Evaluatie**
Uit de gesprekken en inzage in dossiers komt naar voren dat evaluatie wel plaatsvindt maar nog steeds niet altijd eenvoudig terug vindbaar wordt vastgelegd. De afspraken over evalueren en op welke wijze zijn niet voor iedereen helder. Dit punt wordt verzwakt omdat dit punt ook al twee jaar geleden bij de audit toen is geconstateerd en raakvlak heeft met het over teams heen uitwisselen van leerervaringen en good practices.
- **Zichtbaar maken maatschappelijke resultaten.** Het verzamelen van informatie, kwalitatief en kwantitatief, ten behoeve van reflectie op onze maatschappelijke resultaten, de impact van Amaryllis op de inwoners, maar ook de professionals, vraagt nog om aandacht. Wat is de impact die Amaryllis wil maken? Wanneer zijn we hierover tevreden?

Deze punten sluiten aan bij wat in interne audit en overleggen eveneens naar voren kwam: medewerkers ervaren soms onduidelijkheid over het nut van afspraken binnen de werkwijze, en hebben behoefte aan meer reminders, verduidelijking en praktische houvast bij uitvoering en registratie van werkzaamheden.

Verbeterplan 2025

De auditresultaten vormen de basis voor de verbeteracties die vanaf begin 2025 zijn opgepakt. Daarbij is het uitgangspunt dat de verbeterpunten zoveel mogelijk worden geïntegreerd in de jaarplannen en projecten die voortkomen uit onze visie op de doorontwikkeling van Amaryllis.

Hiermee is de PDCA cyclisch op de verbeterpunten beter geborgd. Er is daarom niet voor ieder verbeterpunt afzonderlijk een plan opgesteld. Wel is per punt beoordeeld hoe het kan worden meegenomen in de verdere beleidsontwikkeling.

Ondertussen zijn binnen Amaryllis verschillende projecten gestart. Zo richt het project Toegang zich op het ontwikkelen van een eenduidige werkwijze voor de toegang tot Amaryllis voor inwoners van de gemeente Leeuwarden. Andere projecten hebben als doel om de resultaten van onze inzet beter zichtbaar te maken, zodat we deze effectiever kunnen delen en benutten: onderling binnen de organisatie (leren van elkaar), met inwoners (evalueren) en met onze opdrachtgever, de gemeente Leeuwarden (zichtbaar maken van maatschappelijke resultaten).

Het door ontwikkelen en toepassen van ICT speelt hierbij een belangrijke ondersteunende rol. Begin 2026 starten we bovendien met een pilot rond de inzet van kunstmatige intelligentie (AI) als onderdeel van deze beweging.

Rol van kwaliteitsambassadeurs

Sinds najaar 2024 is binnen Amaryllis een groep van kwaliteitsambassadeurs actief. Deze medewerkers spelen een belangrijke rol bij het uitdragen en bewaken van de kwaliteitskaders binnen hun eigen teams én daarbuiten. De ambassadeurs voeren interne audits uit en ondersteunen bij het implementeren van verbetermaatregelen die volgen uit audits en evaluaties. De inzet van ambassadeurs is in 2025 verder geprofessionaliseerd, zodat zij op de werkvloer actief collega's kunnen meenemen in het waarom en hoe van kwaliteitsafspraken.

Omdat niet alle teams eigen ambassadeurs hebben, worden ambassadeurs ook team overstijgend ingezet. In september 2025 zijn zij gestart met teamgerichte presentaties over het belang van het evalueren, het verbeterpunt waar Amaryllis onvoldoende op scoorde tijdens de audit. Het doel hiervan is om medewerkers bewuster te maken van het belang en het nut van het evalueren en hen beter toe te rusten in het opstellen, volgen en evalueren van doelen, zodat dit structureel en consequent gebeurt en aansluit bij de behoeften van inwoners.

Het overzicht van kwaliteitsambassadeurs toont een brede vertegenwoordiging uit wijkteams, dorpenteams, EPA, Ontmoeten en Meedoen, Mantelzorg en andere onderdelen van de organisatie. Deze diversiteit versterkt de borging van kwaliteit in alle onderdelen van de basisondersteuning. De kwaliteitsambassadeurs blijven een cruciale rol spelen, onder meer door evaluatiecycli te ondersteunen, teams te begeleiden bij het toepassen van kwaliteitsprocessen en de organisatie bewust te houden van de eisen verbonden aan de certificering.

Managementsysteem

In 2025 heeft Amaryllis belangrijke stappen gezet in de verdere professionalisering van haar managementinformatie en werkprocessen. De inzet van zowel Power BI als Zenya speelde hierin een centrale rol. Door deze systemen strategischer te benutten, is de kwaliteit van sturing, besluitvorming en informatievoorziening aantoonbaar versterkt.

Verbeteringen in managementinformatie & rapportages (Power BI)

In 2025 is het data gedreven werken verder doorontwikkeld. Organisatie breed werd steeds meer gebruikgemaakt van dashboards, die richting geven aan sturing op thema's zoals caseload, resultaten, wachttijden en KPI-voortgang. Deze ontwikkeling sluit aan bij de bredere beweging naar efficiënter en methodischer werken, waarin data een steeds fundamenteelere rol speelt.

Power BI dashboards hebben bijgedragen aan:

- Eenduidigere rapportage richting management en gemeente.
- Snellere signalering van knelpunten, waaronder werkdruk, doorlooptijden en capaciteitsverdeling.
- Betere monitoring van KPI's, waaronder de transformatie indicatoren en kwaliteitsresultaten, indicatoren en kwaliteitsresultaten. -indicatoren en kwaliteitsresultaten.

Door de beschikbaarheid van actueel inzicht konden teamleiders en management tijdiger bijsturen, waardoor knelpunten eerder in beeld kwamen en gerichte maatregelen zijn genomen om de kwaliteit van sturing, werkprocessen en ondersteuning verder te versterken.

Verbeteringen in kwaliteitsborging & procesondersteuning (Zenya)

De verdere implementatie van Zenya als documentbeheersysteem was een belangrijke stap in het versterken van de kwaliteitscyclus. Zenya ondersteunt medewerkers bij het vinden en toepassen van actuele werkwijzen en protocollen en draagt daarmee bij aan uniformiteit en consistentie in de uitvoering.

Uit evaluatie blijkt dat Zenya in 2025 expliciet heeft bijgedragen aan:

- Verbeterde toegankelijkheid en actualiteit van kwaliteitsdocumenten, waaronder protocollen, beroepscodes en procedures.
- Vereenvoudiging van interne audits, doordat kwaliteitsafspraken beter vindbaar en toepasbaar werden.
- Professionalisering van procesmanagement, doordat Zenya onderdeel werd van PDCA-gestuurd werken en op deze wijze borgt dat gemaakt beleid wordt geëvalueerd. -gestuurd werken en zorgt ervoor dat gemaakt beleid wordt geëvalueerd.

Versterking van de PDCA-cyclus

Omdat implementatie en evaluatie in eerdere jaren regelmatig onvoldoende aandacht kregen, is in 2025 bewust ingezet op verbetering hiervan. De combinatie van Zenya en Power BI ondersteunt teams en management om doelen consequenter te formuleren, monitoren en bijstellen, en draagt bij aan meer eenduidige uitvoering binnen en tussen teams. Dit heeft geleid tot beter zicht op afwijkingen in werkprocessen en tijdige bijsturing, waardoor de consistentie en kwaliteit van de uitvoering verder zijn versterkt. Hoewel hiermee belangrijke stappen zijn gezet is deze ontwikkeling nog niet afgerond. In 2026 wordt verder gewerkt aan het verdiepen en bestendigen van de PDCA-cyclus, waarbij de uit deze verbeterpunten voortkomende acties nadrukkelijk worden verankerd in de werkwijze van teams en management.

Medewerkers

Organisatieontwikkeling

In 2024 heeft Amaryllis belangrijke stappen gezet in de verdere doorontwikkeling van de organisatie. De herverdeling van verantwoordelijkheden binnen het management vormde hierbij een belangrijk fundament. Twee managers kregen een integrale verantwoordelijkheid voor het primaire proces, waarbij goede onderlinge afstemming noodzakelijk bleef om versnippering in aansturing te voorkomen. Teamleiders werden gepositioneerd als inhoudelijke en verbindende schakels tussen inwoners, teams en management, met nadruk op eigenaarschap, nabijheid en tijdige signalering.

In 2025 heeft de eerste evaluatie van deze organisatiewijzigingen plaatsgevonden. Daaruit blijkt dat de herverdeling van taken heeft geleid tot een grotere span of attention voor teamleiders. Een heldere en eenduidige duiding van de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden (TVB) van teamleiders blijkt cruciaal voor een werkbare taakverdeling en het borgen van afspraken. Om deze verduidelijking te realiseren is een werkgroep gestart die de TVB's van teamleiders, managers en adviseurs verder uitwerkt en concretiseert.

In 2026 wordt deze uitwerking afgerond en wordt, waar nodig, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden aangescherpt. Daarnaast wordt de organisatiewijziging als geheel opnieuw geëvalueerd, zodat niet alleen kan worden bepaald of de gekozen inrichting effectief is, maar ook dat de uitkomsten daadwerkelijk leiden tot gerichte bijsturing en verdere doorontwikkeling die aansluit bij de behoeften van inwoners, medewerkers en de bredere ontwikkeling van de basisondersteuning.

Deskundigheidsmix

Om inwoners passende ondersteuning te bieden en invulling te geven aan alle taken behorende bij de opdracht Basisondersteuning kent Amaryllis in 2025 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 overheadtaken t.b.v. bestuur-directie, management, beleidsadvies, bedrijfsvoering en personeel & organisatie.

Per 31 december 2025 ziet de personeelsbezetting er als volgt uit:

	2024	2025
Functie/ team	Fte	Fte
Sociaal werkers wijk- en dorpentteams	112,62	109,94
Sociaal werkers team statushouders	5,55	5,55
Sociaal werkers Eropafteam	2,68	2,78
Sociaal werkers team PGB	2,55	2,55
Sociaal werkers team EPA	5,12	5,12
Sociaal werkers collectief werken	2,50	2,50
Begeleiders wijk- en dorpentteams en team statushouders	18,00	18,14
Ervaringsdeskundigen Eropafteam	2,67	2,67
Activiteiten coördinatoren Ontmoeten en Meedoen	11,72	13,13
Opbouwwerkers	9,05	9,95
Adviseurs vrijwillige inzet	6,44	6,46
Mantelzorgadviseur	2,12	2,12
Jongerenwerkers	15,77	16,34
Activiteiten coördinator Jongerenwerk	-	0,67
Teamleiders	5,88	6,00
Managers	1,94	1,94
Beleidsadviseurs	1,77	1,77
Overige overhead/directie	16,94	16,69

In november is besloten tot de externe inhuur van 1 fte management waardoor een van de andere managers wordt vrijgespeeld voor de aansturing van een aantal projecten.

Optimalisatie HR-beleid

- In 2025 is verder gewerkt aan de ontwikkeling van het HR-beleid. De onderstaande thema's zijn opgepakt, waarbij de laatste twee onderwerpen nog in afronding zijn en in 2026 worden voltooid: Intervisiebeleid;
- Opleidingsplan 2026;
- Het aanstellen en introduceren van een nieuwe externe vertrouwenspersoon;
- Studiefaciliteitenregeling;
- Invoeren van stagevergoeding;
- Personeelshandboek;
- Klachtenregeling met geactualiseerde gedragscode en integriteitsprotocol en klokkenluidersregeling.

Verzuim

In 2024 heeft HR, in samenspraak met het management, een verzuimvisie opgesteld. Daarnaast zijn alle teamleiders en managers getraind in het begeleiden van zieke medewerkers. In 2025 lag de nadruk steeds meer op preventie. Daarbij is ingezet op het voeren van verzuimgesprekken, het verbeteren van de kwaliteit van verzuimdossiers en het structureel voeren van gesprekken met medewerkers die frequent verzuimen.

Het gemiddeld verzuim over 2025 is 7,8% (in 2024 was dit 7,2 %). Het streven is om dit terug te brengen naar 5% of lager. Amaryllis kent een relatief grote groep medewerkers met langdurig verzuim. De oorzaken van het langdurig verzuim zijn divers. In 2026 zal gericht aandacht worden gegeven aan preventie, door onder anderen het consequent voeren van inzetbaarheidsgesprekken.

Jaargesprekken

In 2022 is gestart met het voeren van jaargesprekken met medewerkers. In deze gesprekken wordt besproken 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 is een aanzet gedaan over hoe we het instrument jaargesprekken evalueren. De evaluatie wordt afgerond in 2026.

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. In 2025 is een organisatie breed intervisieplan ontwikkeld en met enthousiasme goedgekeurd door de OR. In 2026 zetten we de volgende stap door deze aanpak daadwerkelijk te implementeren binnen alle teams. Medewerkers worden daarbij ondersteund om intervisie structureel en methodisch vorm te geven. Zo bouwen we aan een lerende organisatie waarin reflectie en vakmanschap centraal staan. Daarnaast hebben medewerkers van Amaryllis ook dit jaar weer actief gewerkt aan hun professionele ontwikkeling, zodat zij inwoners met uiteenlopende ondersteuningsvragen deskundig kunnen blijven begeleiden. Digitale leermiddelen speelden daarbij een steeds grotere rol. Onze online leeromgeving wordt intensiever benut voor het volgen van relevante trainingen. Deze manier van leren ondersteunt medewerkers in het versterken van hun vakmanschap.

Trainingen

In 2025 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;
- Suïcidepreventie (1 groep);
- Oplossingsgericht werken, herhaling (2 groepen);
- Stress-sensitief werken (2 groepen), pilot.

Stress-sensitief werken

In 2025 is de training stress-sensitief werken in de vorm van een pilot aangeboden aan onze medewerkers. Deze training biedt inzichten en praktische handvatten voor het werken met inwoners die te maken hebben met chronische stress. Een belangrijk onderdeel van stress-sensitief werken is dat medewerkers begrijpen wat stress is en welke impact dit heeft op de situatie van de inwoner én op de ondersteuning die wordt geboden. De ervaringen met de pilot zijn positief. In 2026 wordt besloten of deze training structureel wordt opgenomen in het scholingsaanbod voor medewerkers.

SKJ geregistreerde medewerkers

Op het gebied van jeugd werken we 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.

Digitalisering

In 2025 heeft Amaryllis de basis gelegd voor een verdere digitaliseringsslag. Digitalisering zien wij niet als doel op zich, maar als middel om onze medewerkers te ontlasten, de kwaliteit van het werk te versterken en meer tijd en aandacht mogelijk te maken voor inwoners.

In het afgelopen jaar is verkend op welke onderdelen digitale hulpmiddelen kunnen bijdragen aan het dagelijks werk. Daarbij is onder meer gekeken naar mogelijkheden om verslaglegging, informatievoorziening en analyse te ondersteunen, en naar manieren om resultaten inzichtelijker te maken voor teams, management en inwoners. Ook is gestart met het inventariseren van de digitale vaardigheden van medewerkers en is voorbereidende input verzameld voor een organisatiebrede toekomstvisie op digitalisering.

Daarnaast zijn in 2025 de eerste voorbereidingen getroffen voor een Digidag in 2026. Deze dag zal zich richten op het gezamenlijk verkennen van de kansen van digitalisering en kunstmatige intelligentie binnen het sociaal werk. Door medewerkers actief te betrekken bij deze ontwikkelingen, wordt toegewerkt naar een zorgvuldige en realistische manier waarop digitale middelen het vakmanschap kunnen versterken.

Met deze stappen heeft Amaryllis in 2025 de fundamenten gelegd om in 2026 gerichte vervolgstappen te zetten richting een toekomstbestendige en ondersteunende inzet van digitalisering binnen de basisondersteuning.

Medewerkerstevredenheid

In 2025 heeft Amaryllis opnieuw ingezet op het monitoren van de werkbeleving via de Frank-app, waarmee in 2022 werd gestart. Ondanks eerdere verbetermaatregelen bleef het gebruik achter, waardoor aanvullende stappen nodig waren. Omdat Amaryllis het belangrijk vindt om de werkbeleving van medewerkers ook in 2025 te blijven volgen, is in eerste instantie besloten het contract met de leverancier te verlengen tot en met 31 december 2025.

Tegelijkertijd is er een projectgroep opgericht die de beschikbare meetinstrumenten, inclusief de FRANK app, aan de hand van een aantal criteria heeft onderzocht. Hierop is besloten het contract met Frank per 1 januari 2026 op te zeggen. Het selectieproces voor een nieuw instrument is in gang gezet en is inmiddels afgerond. De gemeente wordt geïnformeerd over de gemaakte keuze.

Social Return On Investment

Amaryllis heeft al eind 2022 de taakstelling SROI al ruimschoots gerealiseerd. Desalniettemin is ook in 2025 aan circa 40 studenten van Mbo- en Hbo-opleidingen een stageplek geboden.

Amaryllis gevoel

In 2025 zijn er verschillende activiteiten georganiseerd die hebben bijgedragen aan het Amaryllis gevoel binnen onze organisatie.

Zo werd het 10-jarig bestaan van Amaryllis feestelijk gevierd, gecombineerd met het afscheid van de directeur-bestuurder Sjoerd Tolsma. Dit moment bood ruimte voor waardering en verbinding.

Daarnaast vond de Moneyfestatie plaats, een inspirerend en goed bezochte dag met workshops, een markt, presentaties, spellen en externe sprekers. De dag stond in het teken van werken met

inwoners met schuldenproblematiek. Veel medewerkers namen hieraan deel, wat bijdroeg aan kennisdeling en onderlinge ontmoeting.

De week van het Opbouwwerk, in het kader van 100 jaar Opbouwwerk en gebiedsgericht werken, gaf betekenis aan het belang van het Opbouwwerk binnen de gemeente Leeuwarden. Opbouwwerk en gebiedsgericht werken vormt een belangrijke pijler bij Amaryllis. De week kende inhoudelijk sterke presentaties, is goed bezocht en zorgde voor extra betrokkenheid.

Het jaarlijks vrijwilligersfestival was een waardevol moment om vrijwilligers te werven en de bestaande vrijwilligers te bedanken voor hun grote inzet en betrokkenheid bij de organisatie.

Tot slot was er het volleybaltoernooi waar sportieve strijd en teamspirit samenkwamen. Dankzij de goede sfeer en samenwerking was dit een geslaagde middag die zorgde voor verbinding tussen onze medewerkers die normaal gesproken verspreid over de gemeente hun werk doen.

Kwaliteitsresultaten

Amaryllis en de gemeente Leeuwarden hebben voor de contractperiode 2025-2026 drie kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) afgesproken. Dit zijn:

- Tevredenheid van inwoners over de geboden ondersteuning (cliëntervaringsonderzoek);
- Effectiviteit en kwaliteit van de geboden ondersteuning;
- Transformatie.

De KPI Transformatie maakte in de contractperiode 2021-2024 zichtbaar in hoeverre Amaryllis erin slaagde inwoners steeds vaker groepsgerichte ondersteuning te bieden in plaats van uitsluitend individuele ondersteuning. Voor de periode 2025-2026 verschuift de focus naar de doorontwikkeling van onze werkwijze van uitsluitend face-to-face ondersteuning – op locatie of bij inwoners thuis – naar een combinatie met online vormen van ondersteuning. Daarnaast blijft groepsgericht werken een belangrijk onderdeel van onze aanpak.

Naast deze KPI's heeft Amaryllis op verschillende andere thema's kwaliteitsresultaten gerealiseerd. Deze resultaten hebben betrekking op onder meer het verbeteren van werkprocessen, het versterken van samenwerkingen en het vergroten van de deskundigheid van medewerkers. In dit hoofdstuk geven we een overzicht van een aantal van deze resultaten. In het jaarverslag, dat naast dit kwaliteitsjaarverslag wordt gepubliceerd, presenteren we de bijbehorende cijfers.

Cliëntervaringsonderzoek

Elk jaar wordt de tevredenheid van de inwoners 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 2025 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 2025 kende twee delen:

- Continumeting: elke maand zijn de resultaten op het thema toegang gemeten. Hiervoor zijn inwoners 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 2026 worden alle nieuwe inwoners die in 2025 gebruik hebben gemaakt van een Wmo-voorziening door MAGIS benaderd. Daarnaast worden, door middel van een steekproef, nog eens 2.000 inwoners 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 inwoners zijn geselecteerd waardoor het onderzoek representatief is. De inwoners ontvangen een vragenlijst van MAGIS.

De gemeente ontvangt vóór 1 juli 2026 de totaalrapportage over de cliënttevredenheid van inwoners over het jaar 2025. Deze rapportage wordt ook met Amaryllis gedeeld en geagendeerd in het strategisch overleg tussen de gemeente, Amaryllis en Inluzio in het derde kwartaal van 2026. Omdat de totaalrapportage over 2025 nog niet beschikbaar is, kunnen we in dit kwaliteitsjaarverslag alleen informeren over de gegevens uit de rapportage die wij in 2025 hebben ontvangen. Deze rapportage heeft betrekking op de tevredenheid van inwoners over het jaar 2024. Inwoners beoordelen in 2025 de door Amaryllis geboden ondersteuning in 2024 gemiddeld met een 7,9. De Kritische Prestatie Indicator (KPI) wordt als behaald beschouwd wanneer de gemiddelde score minimaal een 7 bedraagt.

Uitkomsten rapportage 2025 over het jaar 2024

Uit de in 2025 ontvangen rapportage over de cliënttevredenheid in 2024 blijkt dat inwoners over het algemeen positief zijn over de ondersteuning van Amaryllis. De gemiddelde waardering komt uit op een 7,9, waarmee de gestelde KPI ruim is behaald. De grote meerderheid inwoners zeggen te weten waar zij terecht kunnen met een hulpvraag en is tevreden met de bereikbaarheid. Tegelijkertijd zijn er ook inwoners niet weten waar zij bij Amaryllis moeten zijn met hun hulpvraag en hoe zij contact kunnen leggen. Deze inzichten bieden waardevolle handvatten om de toegankelijkheid, communicatie en procesinrichting verder te verbeteren. In 2025 heeft Amaryllis daarom gericht ingezet op verbeteringen, waaronder het project Toegang, het versterken van communicatie en het vergroten van de zichtbaarheid van Amaryllis – maatregelen die in de rest van deze rapportage verder worden toegelicht.

Effectiviteit en kwaliteit van ondersteuning

Elk jaar in het tweede kwartaal voert de toezichthouder Wmo van de gemeente een onderzoek uit naar de effectiviteit en kwaliteit van de ondersteuning die Amaryllis biedt. Hierbij wordt gekeken of de doelen, die samen met de inwoners zijn vastgesteld, daadwerkelijk zijn behaald of op schema liggen om behaald te worden. De Kritische Prestatie Indicator (KPI) wordt als behaald beschouwd wanneer bij ten minste 90% van de gesproken inwoners voldoende voortgang is geboekt of de gestelde doelen zijn bereikt.

In 2025 is dit onderzoek uitgevoerd onder inwoners van de gemeente Leeuwarden die ondersteuning ontvangen van Amaryllis. Tien willekeurig geselecteerde inwoners zijn geïnterviewd over hun ervaringen met verschillende vormen van ondersteuning. De antwoorden zijn geanalyseerd aan de hand van vijf hoofdthema's: toeleiding, doelen, rol van de sociaal werker, behaalde resultaten en tevredenheid. Deze aanpak biedt inzicht in terugkerende patronen en aandachtspunten, waarbij de privacy van de inwoners is gewaarborgd. De uitkomsten leveren waardevolle input voor de verdere ontwikkeling van het aanbod en de werkwijze van Amaryllis. De KPI over 2025 is behaald.

Uitkomsten rapportage

Uit het onderzoek onder tien inwoners blijkt dat de basisondersteuning van Amaryllis in alle gevallen bijdraagt aan positieve ontwikkeling. Deze voortgang varieert van meer rust en overzicht tot grotere zelfredzaamheid en regie. De ondersteuning sluit aan bij verschillende behoeften van inwoners en levert daarmee een waardevolle bijdrage aan hun welzijn.

Een belangrijk inzicht uit het onderzoek is de rol van de relatie tussen inwoner en sociaal werker. Wanneer deze relatie persoonlijk, warm en stabiel is, voelen inwoners zich serieus genomen en durven zij stappen te zetten. De laagdrempeligheid en betrokken houding van sociaal werkers versterken het gevoel van veiligheid en vertrouwen.

Hoewel de resultaten overwegend positief zijn, signaleert de rapportage ook enkele punten die verdere aandacht vragen. Zo is het belangrijk om de continuïteit van sociaal werkers te versterken, doelen structureel en consequent op te stellen, te monitoren en bij te stellen, en maatwerk en flexibiliteit blijvend te waarborgen. Daarnaast vragen groepsgerichte ondersteuning en deskundigheid bij complexe problematiek om voortdurende doorontwikkeling.

Deze aanbevelingen zijn in 2025 actief meegenomen in lopende en nieuwe projecten en werkgroepen. Zo wordt de koppeling van medewerkers aan inwoners vanaf de aanmelding tot de start van de ondersteuning verder aangescherpt binnen het project Toegang, waarin inwoners ook actief worden betrokken. Het werken met doelen is ondergebracht binnen het verbetertraject Evaluatie van ondersteuning, dat voortkomt uit de externe audit voor certificering. Maatwerk en flexibiliteit blijven in onze werkwijze centraal staan. Dit borgen we door het thema terugkerend te bespreken in caseloadgesprekken, casuïstiek en intervisie. Bij complexe problematiek

investeren we gericht in deskundigheidsbevordering, onder meer door scholing en gezamenlijke reflectie op uitdagende situaties. Waar nodig worden externe experts betrokken om aanvullende kennis in te brengen. Ook stimuleren we actieve kennisdeling binnen en tussen teams, zodat we blijven bouwen aan een lerende organisatie.

Transformatie

Collectief werken

In 2021 is Amaryllis gestart met een transformatie van individuele naar groepsgerichte ondersteuning. Deze verandering is inmiddels verankerd in de organisatie en heeft geleid tot een breed aanbod van groepsgerichte ondersteuning. In 2024 is deze transformatie geëvalueerd en afgerond met een rapportage waarin de effecten van collectief werken voor inwoners, medewerkers en de organisatie zijn beschreven.

In 2025 heeft Amaryllis belangrijke stappen gezet in de doorontwikkeling van groepsgerichte ondersteuning. Door voortdurende innovatie en evaluatie is het aanbod verder geprofessionaliseerd en beter afgestemd op de behoeften van inwoners. Om onze aanpak te verdiepen en te blijven aansluiten bij nieuwe inzichten, heeft Amaryllis gedurende het jaar actief deelgenomen aan het landelijk Leernetwerk van Movisie en aan een landelijke intervisiegroep van de BPSW. Daarnaast zijn medewerkers aanwezig geweest bij diverse congressen en workshops, onder andere over samengestelde gezinnen en data-gedreven werken. Deze deelname draagt bij aan het verrijken van onze kennis en het kritisch blijven bezien van onze eigen werkwijze, zodat we waar nodig kunnen bijsturen en vernieuwen. Hiermee blijft Amaryllis investeren in een sterke, methodische en toekomstbestendige aanpak van collectief werken, waarin leren van ervaringen en het uitwisselen van kennis centraal staan.

Methodische doorontwikkeling

In 2025 is een evaluatiekaartenspel ontwikkeld waarmee deelnemers op een actieve en toegankelijke manier kunnen terugblikken op hun ervaringen binnen de groep. De eerste resultaten zijn positief: het spel biedt waardevolle inzichten en draagt bij aan het continu verbeteren van onze collectieve ondersteuning.

Begin 2026 zullen alle groepen op methodische wijze zijn geëvalueerd. De bijbehorende formulieren – Onderzoek, Plan van aanpak en Evaluatie – zijn opnieuw tegen het licht gehouden, aangescherpt en aangepast. Dit vergroot het bewustzijn over methodisch en collectief werken en helpt teams kritisch te bepalen wanneer een groep kan worden opgeschaald, afgeschaald of overgedragen aan de sociale basis.

Met deze werkwijze benadrukken we de waarde van groepsgerichte ondersteuning binnen Amaryllis. Medewerkers worden actief gestimuleerd om methodisch te werken, wat bijdraagt aan meer uniformiteit, kwaliteit en eenduidigheid in de uitvoering.

Digitalisering

Binnen het groepsgerichte werken is in 2025 actief ingezet op het gebruik van digitale modules van Gezondeboel. Deze modules bieden deelnemers extra ondersteuning naast de bijeenkomsten en dragen bij aan een meer hybride en flexibele vorm van collectieve ondersteuning.

Op dit moment wordt een training ontwikkeld waarin digitale ondersteuning een integraal onderdeel vormt van de methodische aanpak. Hiermee wordt digitale inzet niet alleen praktisch toegepast, maar ook duurzaam verankerd in de werkwijze van de groepen. Deze verdere professionalisering helpt medewerkers om digitale middelen doelgericht in te zetten en inwoners te ondersteunen op manieren die aansluiten bij hun behoeften en voorkeuren.

Zichtbaarheid en samenwerking

Alle groepen van Amaryllis zijn zichtbaar gemaakt op de eigen website en op SamenLeeuwenwarden.nl. Het team houdt deze informatie actueel, zodat nieuwe groepen, wijzigingen en beëindigingen direct inzichtelijk zijn voor zowel inwoners als samenwerkingspartners. Dit draagt bij aan een transparant en toegankelijk aanbod.

De samenwerking met andere teams is in 2025 verder versterkt door korte lijnen, actieve kennisdeling en gezamenlijke leeractiviteiten. Hierdoor kunnen medewerkers beter aansluiten bij elkaars expertise en wordt de kwaliteit van de collectieve ondersteuning verder verhoogd. We zijn trots op de groei van verschillende gemeente breed georganiseerde groepen, zoals Omgaan met Geld, de Scheidingsatlas en Ken je Lijf. Deze groepen zijn ontwikkeld op basis van signalen, behoeften en ondersteuningsvragen van inwoners. Ook in 2025 is hiermee voortgebouwd op een werkwijze waarin vraaggericht ontwikkelen en samen leren centraal staan.

Digitale ondersteuning

In het verlengde van de transformatie van individuele naar collectieve ondersteuning, heeft Amaryllis in 2025 een volgende stap gezet: het versterken van de basisondersteuning door middel van digitale ondersteuning. De aanleiding voor deze beweging ligt in de maatschappelijke ontwikkelingen rondom digitalisering, de toenemende druk op het sociaal domein, en de wens om ondersteuning toegankelijker, flexibeler en toekomstbestendig te maken.

Amaryllis kiest bewust voor een zorgvuldige en duurzame professionaliseringslag, met als doel de digitale ondersteuning voor inwoners structureel te verbeteren. In 2025 is, samen met NHL Stenden Hogeschool, een onderzoek gestart naar de inzet van digitale ondersteuning, met als doel te leren van de ervaringen van zowel inwoners als medewerkers en deze kennis te benutten voor bredere implementatie en verdere ontwikkeling. Daarnaast maken we ook gebruik van inzichten uit een promotieonderzoek naar de rol van het sociaal werk bij digitale inclusie, uitgevoerd door Marcha Hartman-van der Laan van het Lectoraat Sociale Kwaliteit van NHL Stenden Hogeschool en het Centrum voor Digitale Inclusie van de Universiteit Twente, in de periode september 2024 tot juni 2026. Het uiteindelijke doel is het ontwikkelen van een passende werkmethode of interventie die zowel sociaal werkers als inwoners ondersteunt.

In 2025 heeft Amaryllis, in samenwerking met het Lectoraat Sociale Kwaliteit van NHL Stenden Hogeschool, het effect van digitale ondersteuning bij Amaryllis op inwoners, en hoe is deze ondersteuning ingebed in de organisatie gemonitord. De verzamelde kwantitatieve en kwalitatieve gegevens zijn terug te lezen in de 'Rapportage Transformatie Basisondersteuning Amaryllis, Digitale ondersteuning'. Deze rapportage is eerder met de gemeente gedeeld en geeft invulling aan één van de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) die Amaryllis voor de periode 2025-2026 met de gemeente Leeuwarden heeft afgesproken.

Uit de resultaten van het huidige onderzoek blijkt dat digitale ondersteuning een waardevolle aanvulling is op bestaande vormen van ondersteuning, mits deze goed wordt ingebed in de organisatie en afgestemd op de behoeften van zowel inwoners als medewerkers. Voor inwoners betekent digitale ondersteuning meer autonomie, rust en eigenaarschap. Voor medewerkers biedt het de mogelijkheden voor efficiëntie, verdieping in gesprekken en een theoretisch onderbouwde aanvulling op hun werk.

Tegelijkertijd zijn er aandachtspunten: de implementatie vraagt om een integrale visie op digitale ondersteuning, structurele scholing en technische ondersteuning. Zowel inwoners als medewerkers benoemen het belang van vertrouwen, toegankelijkheid en begeleiding op maat. De rol van de

sociaal werker blijft cruciaal in het motiveren en ondersteunen van inwoners bij digitale zelfredzaamheid.

Het promotieonderzoek benadrukt dat digitale inclusie alleen succesvol is wanneer er aandacht is voor vier fasen van internettoegankelijkheid, namelijk: de motivatie om digitaal zaken te willen regelen, de financiële middelen die iemand heeft om materiele toegang te krijgen, de digitale vaardigheden die iemand heeft en het gebruik van de juiste digitale middelen. Amaryllis zet daarom in op verdere professionalisering en duurzame inbedding van digitale ondersteuning, zodat iedere inwoner optimaal kan profiteren van de mogelijkheden die digitalisering biedt.

De ervaringen en inzichten uit 2025 vormen een solide basis voor verdere ontwikkeling in 2026. Door te blijven investeren in digitaal vakmanschap, heldere communicatie en een uniforme werkwijze, kan Amaryllis haar maatschappelijke opdracht krachtig en toekomstgericht blijven vervullen.

Bestaanszekerheid, schuldhulpverlening en armoede

Doorbraakmethodiek

Samen met de doorbraakspecialisten uit ieder wijk- en dorpteam hebben we aan het begin van 2025 geïnventariseerd wat er nodig is om de doorbraakmethodiek nog meer te benutten. Deze inventarisatie heeft geleid tot de optimalisatie van een aantal werkprocessen. Zo hebben we onder anderen de financiële route om een doorbraak te realiseren uniform gemaakt aan die van gemeentelijke medewerkers. Daarnaast hebben we de werkprocessen die horen bij de verschillende vormen van een doorbraak onder de loep genomen en geactualiseerd. Deze zijn samengevat in de “Doorbraakgids” die als naslagwerk nu voor onze medewerkers beschikbaar is. Daarnaast zijn er trainingssessies georganiseerd waarbij de doorbraakspecialisten zijn opgeleid tot spelleider van het “Op Maat Doorbraakspel” een spel, waarbij de medewerkers op een ludieke manier mee zijn genomen in het gedachtegoed rond de methodiek. Met dit spel kunnen de doorbraakspecialisten aandacht voor de mogelijkheden van de doorbraakmethodiek in hun eigen team levend houden. Met de optimalisatie van deze werkprocessen dragen we bij aan een betere borging van deze methodiek binnen Amaryllis.

Schulden en armoede

Optimaliseren werkproces & training basiskennis Schuldhulpverlening

Begin 2025 is het stroomschema voor ondersteuning op het leefgebied Geld geïmplementeerd en in gebruik genomen. Eind september, een half jaar na de implementatie, is het gebruik van dit stroomschema geëvalueerd. Daaruit zijn een aantal verbeterpunten naar voren gekomen, die we opvolging gaan geven. Eén van de verbeterpunten rond het borgen van de kennis van het stroomschema is in het laatste kwartaal van 2025 nog gerealiseerd: het gebruik van het stroomschema wordt een vast onderdeel van de interne training basiskennis Schuldhulpverlening die vanaf november is ingezet. De planning is om deze training drie keer per jaar aan te gaan bieden, in ieder geval aan nieuwe medewerkers. Ook is het mogelijk om de training op verzoek van een team in te zetten.

De Moneyfestatie

De “Moneyfestatie” was een inspiratie dag in mei rond het leefgebied geld, waarbij we samen met onze ketenpartners en inwoners een impuls hebben gegeven aan het vergroten van (ervarings)kennis en ondersteuningsvaardigheden op het gebied van geld aan onze medewerkers. Op deze dag vonden hoorcolleges, workshops en een informatiemarkt waar medewerkers kennis, kunde en samenwerkingspartners tot zich kregen die zij kunnen inzetten bij begeleiding op het leefgebied geld.

Jeugd en jongeren

In 2025 zijn er diverse themasessies georganiseerd gericht op jeugd, waaronder een sessie over kinderarmoede waarin aan bod is gekomen hoe je dit signaleert, wat de gevolgen zijn en hoe je dit bespreekbaar kunt maken. Hier is eveneens de training Signaleren en bespreekbaar maken van armoede en geldzorgen van Wilde Kastanje ook over gegaan waar sociaal werkers aan hebben deelgenomen. Ook is er een themasessie geweest waarin aan de slag is gegaan met het Hulpmiddel Opvoedkwadrant. De bijeenkomst was erop gericht handvatten te bieden om een adequate afweging te kunnen maken in jeugdcasuïstiek voor op- en afschalen als het gaat om opvoedingsvragen, -spanning, en -crisis en -nood, zowel bij een aanmelding als tijdens het bieden van ondersteuning.

Daarnaast zijn in aanvulling op de Samenwerkingsafspraken Amaryllis en Jeugdexpertteam, specifieke afspraken met het Jeugdexpertteam gemaakt met betrekking tot het gezamenlijke toets- en overdrachtsoverleg bij beëindiging van een ondertoezichtstelling.

Een aantal sociaal werkers met specialisme jeugd hebben bovendien de training Passend Onderwijs gevolgd, op uitnodiging en in gezamenlijkheid met teams vanuit de gemeente waaronder het Jeugdexpertteam.

In 2025 hebben jongerenwerkers intensief geïnvesteerd in deskundigheidsbevordering. In samenwerking met FIER zijn diverse trainingen verzorgd voor medewerkers. Daarnaast organiseerde jongerenwerkers vier teamdagen waarin zowel interne als externe kennisuitwisseling centraal stond. Tijdens deze dagen kwamen verschillende thema's aan bod, waaronder financieel jongerenwerk, boksen als agogisch middel, het Athletic Skills Model (ASM), het DoelgroepenAnalyseSysteem (DAS) en Ut mut der út.

Deze activiteiten hebben bijgedragen aan het versterken van de vakvaardigheden van jongerenwerkers, het verbreden van hun methodisch repertoire en het vergroten van de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning aan jongeren.

Wijkgericht Budgetloket

Sinds begin 2025 zijn we in Leeuwarden Oost gestart met het project Wijkgericht Budgetloket. Twee jongerenwerkers zijn hierbij als financieel jongerenwerker outreachend op zoek naar jongeren tot 27 jaar en hun gezinnen, om hen laagdrempelig financieel te ondersteunen. Daarnaast maken we gebruik van de serious game 1 uur in de schulden, die in groepsverband wordt ingezet om op een toegankelijke en bij de leefwereld van jongeren passende manier het gesprek over geld en financiële keuzes te voeren.

Doorontwikkeling School en Omgeving

Na twee jaar te hebben geëxperimenteerd met School en Omgeving op de IKC+-scholen, is voor het schooljaar 2025-2026 een nieuwe werkwijze ontwikkeld. Waar jongerenwerkers eerder gedurende bepaalde blokken in het schooljaar aansloten met een vast programma – zoals social-mediatraining, boksen als agogisch middel, meidenwerk of het begeleiden van Move in je buurt – krijgen zij dit schooljaar het hele jaar door twee uur per week per school de ruimte om flexibel en vraaggericht aan te sluiten waar dat nodig is.

Door deze werkwijze draaien jongerenwerkers geen standaard programma meer, maar worden zij daar ingezet waar hun aanwezigheid het meest van waarde is. Dit maakt het mogelijk om hun expertise doelgericht in te zetten en optimaal aan te sluiten bij wat er speelt in de groepen. Voor jongerenwerkers staat het leren kennen van de jongeren centraal; met name de groepen waar de dynamiek het meest onrustig is, bieden waardevolle aanknopingspunten om contact te leggen en ondersteuning te bieden.

De strakkere structuur die met deze nieuwe werkwijze is ingevoerd, bevordert bovendien de samenwerking met de scholen. Signalen kunnen sneller worden besproken en gedeeld, waardoor samenhang en afstemming tussen onderwijs en jongerenwerk verder worden versterkt.

Jonge Mantelzorgers

Sinds het najaar van 2025 is de taak Jonge Mantelzorgersondersteuning overgegaan van team Mantelzorg naar Team Jongerenwerk. Binnen het jongerenwerk geeft een kerngroep deze ondersteuning vorm. Zij richten zich onder meer op voorlichting op scholen, het vraaggericht ondersteunen van jonge mantelzorgers, het organiseren van fun-uitjes waarin waardering en lotgenotencontact centraal staan, en het informeren van het netwerk rondom jongeren. De keuze om deze taak binnen het jongerenwerk te positioneren is logisch: jongerenwerkers hebben al intensief contact met jongeren en scholen, waardoor signalen sneller worden opgepakt en ondersteuning laagdrempelig kan worden aangeboden. Door de aansluiting te versterken op de leefwereld van jongeren, wordt de ondersteuning toegankelijker, herkenbaarder en effectiever.

Registratie jongerenwerk

Sinds de zomer van 2025 werkt het jongerenwerk met een nieuw registratiesysteem: het DoelgroepenAnalyseSysteem (DAS). Met de introductie van dit systeem is een belangrijke stap gezet in de verdere professionalisering van het jongerenwerk. DAS biedt meer inzicht in de jongeren die in beeld zijn, het bereik van de activiteiten, de signalen die binnenkomen en de locaties waar jongerenwerk plaatsvindt. Hierdoor kunnen in de toekomst gerichtere keuzes worden gemaakt op basis van actuele informatie. De komende jaren verwachten we meer waardevolle data te verzamelen, zodat we ons werk steeds meer data-gedreven kunnen vormgeven en beter kunnen inspelen op trends, behoeften en signalen uit de praktijk.

Uitvoeringsnotitie jongerenwerk

In 2025 is de nieuwe uitvoeringsnotitie Jongerenwerk door de gemeente vastgesteld. Samen met de gemeente is hierin richting gegeven aan de verdere ontwikkeling van het jongerenwerk, met afspraken over doelstellingen, inzet, positionering en de aansluiting op de sociale basis en het jeugddomein. Ook beschrijft de notitie hoe jongerenwerkers vanuit een preventieve en laagdrempelige aanpak worden ingezet in wijken en op scholen. De nieuwe werkwijze vormt de basis voor verdere professionalisering van het jongerenwerk in de komende jaren.

Beschermd Wonen

In het kader van de nieuwe inkoop Beschermd Wonen per januari 2026 zijn de sociaal werkers met specialisme BW in 2025 getraind door SDF, zodat zij optimaal voorbereid zijn op de gewijzigde eisen en werkwijze. Deze investering in deskundigheidsbevordering is belangrijk om de continuïteit en kwaliteit van de toegang tot Beschermd Wonen te waarborgen.

Uit de halfjaarlijkse rapportage Steekproef Beschermd Wonen van SDF bleek eerder dat er ruimte voor verbetering was. Daarom zijn in 2025 gerichte maatregelen genomen om de kwaliteit verder te versterken. Zo wordt de kwartaalrapportage structureel geagendeerd in het teamleidersoverleg, worden sociaal werkers expliciet opgeroepen om de procedures volledig te volgen en wordt het vier-ogenprincipe toegepast om de volledigheid van dossiers te borgen. Daarnaast worden deze eisen standaard besproken in de BW-werkgroep.

Met deze acties is ingezet op meer uniformiteit en een hogere kwaliteit van de toegang, zodat inwoners kunnen rekenen op een zorgvuldige, eenduidige en goed onderbouwde beoordeling binnen Beschermd Wonen.

Sociale basis en preventie

Welzijn op Recept

In het project Welzijn op Recept zijn samenwerkingsafspraken gemaakt met 3 van de 4 huisartspraktijken die deelnemen aan het project. Met de vierde praktijk worden deze afspraken begin 2026 gemaakt. Deze afspraken gaan over de het volgen van en terugkoppelen op de verwijzingen die de huisartsen via Zorgdomein doen, en over de aanwezigheid en/of overleg van sociaal werkers in de huisartspraktijk. De afspraken zijn maatwerk per praktijk, maar in ieder geval wordt in iedere praktijk elke verwijzing specifiek gevolgd door de sociaal werker die contactpersoon is voor die praktijk, ook als de verwijzing een inwoner in een ander werkgebied betreft. De betrokken sociaal werkers hebben in het vierde kwartaal de training Welzijnscoach Welzijn op Recept gevolgd.

Vrijwilligerswerk en opbouwwerk

Vrijwilligerswerk

In 2025 is de Vrijwilligersacademie succesvol van start gegaan met een toegankelijk en divers trainingsaanbod voor alle inwoners van Leeuwarden. Gedurende het jaar zijn uiteenlopende trainingen, workshops en scholingsmogelijkheden aangeboden, variërend van EHBO en wet- en regelgeving voor besturen tot fondsenwerving, verzekeringen, het stellen van grenzen, verantwoord alcohol schenken en gebarentaal. Hiermee is ingespeeld op de brede scholingsbehoefte onder vrijwilligers en organisaties.

Daarnaast heeft Amaryllis geïnvesteerd in de deskundigheid van medewerkers door enkele collega's op te leiden tot 'Adviseur Goed Geregeld'. Deze adviseurs beschikken over specialistische kennis op het gebied van vrijwilligersbeleid en ondersteunen organisaties bij het ontwikkelen en implementeren van praktisch beleid, het toepassen van de Vrijwillige Inzet Goed Geregeld-methodiek en het voldoen aan keurmerkeisen. Dit draagt bij aan het aantrekkelijker en professioneler maken van vrijwilligerswerk binnen de gemeente Leeuwarden.

Opbouwwerk

Ten behoeve van het opbouwwerk is het afgelopen jaar ingezet op methodisch werken volgens de ABCD-aanpak. Door middel van een gezamenlijke training met sociaal werkers en samenwerkingspartners uit de wijken is de werkwijze aangepast, zodat deze beter aansluit bij de behoeften van dorpen en wijken. Bovendien is het besluitvormingsproces 'Nieuwe Route' geïntroduceerd en reeds succesvol toegepast in Camminghaburen. Opbouwwerkers zijn getraind om dit proces te begeleiden, met als doel samen met inwoners tot breed gedragen besluiten te komen.

Projecten

Toegang

Het project toegang is in september 2025 gestart. Dit project richt zich op het verbeteren en uniformeren van het toegangsproces van de wijk- en dorpenteams. De onderzoeksfase is in december afgerond, waarbij zowel intern als extern (in literatuur en vergelijkbare organisaties) naar werkwijzen en ervaringen is gekeken. In 2026 wordt het nieuwe werkproces ontworpen en geïmplementeerd.

Transformatie Praktische Thuisondersteuning

In 2025 is het project Transformatie Praktische Thuisondersteuning (hierna: PTO) gestart met als doel het transformeren van de ondersteuning aan inwoners, in lijn met de uitgangspunten van Amaryllis. De transformatie richt zich op het versterken van de eigen kracht van inwoners, het vergroten van hun sociale netwerk, collectief werken en het inzetten van digitale ondersteuning. Daarnaast wordt waar dit kan de sociale basis betrokken. Een belangrijk uitgangspunt is dat de nieuwe inrichting financieel kostendekkend moet zijn. In de onderzoeksfase is en wordt onderzocht wat hiervoor nodig

is en onder welke voorwaarden dit haalbaar is. Op basis van deze bevindingen wordt in 2026 gestart met de implementatiefase.

Communicatie

Er is in 2025 veel losgekomen wat bijdraagt aan de communicatiedoelen. In grote lijnen zijn die voor de externe communicatie meer bekendheid van Amaryllis onder inwoners en organisaties: waarmee en hoe kunnen zij bij Amaryllis terecht, wat kunnen wij voor hen betekenen en wat willen we samen bereiken? Met daarbij ook de boodschap dat we er zijn voor alle inwoners. En wat interne communicatie betreft: goede verbinding tussen de teams, wat bijdraagt aan het versterken van de teams en medewerkers en daarmee van hun dienstverlening.

Externe communicatie

Een grote toevoeging voor de externe communicatie is de nieuwe website Amaryllisleeuwarden.nl. De structuur, navigatie, ontwerp en teksten zijn overzichtelijk en toegankelijk. Hij is vooral opgezet vanuit onderwerpen: waarvoor komt iemand naar de website? Om dan meteen te kunnen zien wat we nog meer bieden. Daarnaast laten we zien wat Amaryllis is, doet en hoe, en uit welke teams Amaryllis bestaat. Een handig nieuw onderdeel is de agenda. Ook geven we tips waarmee een deel van de bezoekers zichzelf al kan redden.

Het aantal onderwerppagina's breiden we in 2026 uit, waarbij er een sub-site komt voor jongeren.

De nieuwe website is gekoppeld aan de website Samenleeuwarden.nl. Dit is een platform dat wij bieden aan inwoners en organisaties, voor vrijwilligerswerk, hulp voor elkaar en activiteiten en diensten. In 2025 heeft Samenleeuwarden.nl een nieuwe uitbreiding gekregen, een make-over en technische verbeteringen waarmee hij bovendien toekomstbestendiger is.

In 2025 hebben we ook een nieuwe algemene folder uitgebracht, aansluitend op de website. Tegelijk zijn we gestart met een campagne voor meer bekendheid, die we voortzetten in 2026. Daarbij gebruiken we heel verschillende middelen en vindplaatsen.

We kijken namelijk steeds waar en hoe we heel verschillende inwoners kunnen bereiken. In die lijn passen ook de infographics over onze teams waarvan we de eerste hebben uitgebracht, en het tweede publieksjaarverslag. Verder zijn er enkele video's gemaakt en maakten we opnames voor een algemene video die begin 2026 klaar is.

Op bescheiden wijze hebben we in 2025 ook aandacht besteed aan het tienjarig jubileum.

Interne communicatie

De belangrijkste verandering voor de interne communicatie was het nieuwe intranet. Hier kunnen medewerkers al hun online werkzaamheden starten: alle benodigde applicaties zijn hier te vinden, waarbij de zoekfunctie ook is gekoppeld aan documentbeheersysteem Zenya. Maar vooral kunnen medewerkers organisatienieuws lezen, zelf nieuws, tips en ervaringen delen, vragen stellen, kennis uitwisselen, collega's opzoeken, in groepen samenwerken, et cetera. Kortom een intranet dat werk en samenwerken makkelijker maakt en de betrokkenheid vergroot.

Ook handig zijn enkele helder ingedeelde en vormgegeven beslisbomen voor medewerkers. Daarnaast is gewerkt aan het stroomlijnen van de interne communicatielijnen. Dit krijgt zijn beslag in 2026.

Innovatie Inluzio

In 2025 hebben Amaryllis en Inluzio intensief samengewerkt aan het verder versterken van hun partnerschap, met een duidelijke focus op innovatie, kennisdeling en het benutten van elkaars expertise. Hoewel de oorspronkelijk beoogde gezamenlijke innovatieaanpak door het vertrek van de

aangestelde programmamanager niet volledig is uitgevoerd, is in goed overleg gekozen voor een meer vraaggerichte en projectmatige werkwijze. Hierdoor konden beide organisaties zich blijven richten op concrete inhoudelijke thema's die relevant waren voor de ontwikkeling van het sociaal domein.

Belangrijkste resultaten

Binnen deze samenwerking zijn diverse inspirerende activiteiten gerealiseerd. Zo vond een gezamenlijke inspiratiesessie plaats over GGZ in de wijk, waarbij Amaryllis, Inluzio en de gemeente Leeuwarden waardevolle inzichten uitwisselden. Inluzio bracht hierbij ervaringen uit Venlo en Heerlen in, die richting gaven aan mogelijke verbeteringen in de lokale praktijk.

Daarnaast is er specifiek rondom het thema jeugd extra ingezet op afstemming en kennisdeling, onder andere via een presentatie van Inluzio en een daaropvolgend document voor de gemeente.

Ook op projectmatig niveau is onderzoek gedaan naar de organisatie van de KIES-training in andere steden, er is een koersdocument ontwikkeld waarin de rollen, eisen en randvoorwaarden voor de inzet van ervaringsdeskundigheid zijn uitgewerkt. Er zijn medewerkers van Amaryllis gekoppeld aan landelijke specialisten van Inluzio en neemt Amaryllis deel aan de landelijke projectgroep online jongerenwerk. -training in andere steden, er is een koersdocument ontwikkeld waarin de rollen, eisen en randvoorwaarden voor de inzet van ervaringsdeskundigheid zijn uitgewerkt. Er zijn medewerkers van Amaryllis gekoppeld aan landelijke specialisten van Inluzio en neemt Amaryllis deel aan de landelijke projectgroep online jongerenwerk.

Verder heeft Amaryllis deelgenomen aan diverse landelijke bijeenkomsten, waaronder Samen Excelleren en meerdere ontwikkelaarsbijeenkomsten. Thema's als innovatie, design thinking, AI-toepassingen binnen het sociaal domein, blended werken en veranderopgaven stonden hierbij centraal. -toepassingen binnen het sociaal domein,

Vooruitblik 2026

De samenwerking tussen Amaryllis en Inluzio wordt in 2026 voortgezet volgens dezelfde flexibele en projectmatige aanpak. Daarbij wordt landelijke expertise structureel ingezet in de vorm van advies, trainingen, workshops en thematische ondersteuning, zodat beide organisaties effectief kunnen inspelen op actuele vraagstukken in het sociaal domein.

Klachten

In 2025 zijn in totaal 11 klachten bij Amaryllis binnengekomen. Van deze 11 zijn 4 gegrond en 4 ongegrond. Van de overige 3 was 1 klacht niet voor Amaryllis bestemd, 1 klacht is afgesloten nadat de inwoner drie keer was uitgenodigd voor gesprek en 1 loopt nog.

In het overzicht hieronder geven we een toelichting op de ontvangen klachten en de lerende werking ervan.

Type klacht	Toelichting klacht	Aantal klachten	Uitkomst	Lerende werking
Geestelijke gezondheid	Inwoner is hooggevoelig en interpreteert signalen soms niet goed. Inwoner heeft psychische klachten en verwacht direct reactie van medewerkers van Amaryllis, inwoner dient al jaren dezelfde klacht in.	2	ongegrond	Geduld blijven houden en rekening houden met psychische kwetsbaarheid/angst van inwoners. Communicatie beter afstemmen op inwoner. Bij evaluatie eerder vragen of begeleiding naar wens is.
	Inwoner is angstig en voelt zich niet serieus genomen door de medewerker; nieuwe medewerker is gekoppeld. Inwoner is onrustig en overprikkeld en voelt zich niet prettig bij de medewerker.	2	gegrond	
	Inwoner heeft psychische klachten en vindt de aanpak van de medewerker niet prettig; inwoner is drie keer uitgenodigd, kwam niet op de afspraak.	1	afgesloten	
Financiën	Ex-partner van geholpen inwoner is niet eens met financiële hulp aan inwoner; ex-partner is uitgenodigd maar niet gekomen.	1	Klacht loopt nog	
Communicatie	Vakantie medewerker niet doorgegeven aan inwoner.	1	gegrond	Bij vakantie checken of afspraken zijn geannuleerd.
	Curator is niet uitgenodigd bij gesprek.	1	gegrond	Alert zijn om betrokkenen te informeren en eventueel uit te nodigen bij een gesprek.
Privacy	Inwoner heeft moeite met privacy bij bezoek van het Erop-team naar aanleiding van betalingsachterstand.	2	ongegrond	Rekening houden met de privacy van inwoner.
	Ouder meerjarig kind is niet eens dat zijn zoon bij zijn ex-partner			

	gaat wonen en hulp heeft gezocht bij het wijkteam.			
Klacht over andere partij	Inwoner heeft een klacht over een andere partij; klacht is niet voor Amaryllis bestemd, doorgezet naar de juiste partij.	1	Niet in behandeling genomen	n.v.t.
Totaal		11		

Veiligheid

Incidenten

Binnen Amaryllis werken we intensief samen met en voor de inwoners van de gemeente Leeuwarden. Het komt voor dat contact met de inwoner leidt tot een (agressie)incident. Amaryllis vindt het belangrijk te weten wat er speelt en vraagt medewerkers incidenten te melden bij de preventiemedewerker. Op deze manier weten we of het aantal incidenten toe- of afneemt en of er verandering is in de vorm of zwaarte van het aantal incidenten. Op basis van deze meldingen treffen we waar nodig aanvullende maatregelen om incidenten in de toekomst te voorkomen.

Er zijn in 2025 in totaal 44 meldingen gedaan, waarvan:

Categorie	Toelichting	Aantal incidenten
1	stem verheffing, lichte dreiging, vervelende situatie en/of geen of lichte stress bij medewerker(s)	9
2	verbaal geweld, pand niet willen verlaten, dreiging en/of matige stress bij medewerker(s)	16
3	bedreiging (persoonlijk), schreeuwen, tekeergaan, (seksueel) overschrijdend gedrag (naar medewerker) en/of stress bij medewerker(s)	12
4	serieuze bedreiging, duwen, slaan, onveilige situatie, ernstig (seksueel) overschrijdend gedrag (naar medewerker) en/of serieuze stress bij medewerker(s)	3
5	verwonding, wapengebruik, 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)	2
6	persoonlijk letsel of leed inwoner, ambulancevervoer, zelfdoding, psychose, ongeval inwoner.	2
Totaal		44

Opvallend is dat meer dan de helft van het totaal aantal meldingen gaat over incidenten met inwoners die niet in ondersteuning zijn bij Amaryllis. Het gaat om 25 van de 44 situaties.

11 incidenten betreft inwoners waarbij Amaryllis niet de juiste organisatie is maar begeleiding is gewenst door GGZ of VNN. Dit is geen uitzondering, in 2024 was dit het geval in 17 van de 47 meldingen.

Eén van de meldingen betreft ernstig seksueel overschrijdend gedrag via whatsapp. Dit is de eerste keer dat er een dergelijke melding binnenkomt. Preventief gaan we oog hebben voor de omgang met social media en andere uitingen op internet. Medewerkers lopen het risico dat privé zaken worden opgepikt door kwaadwillende inwoners, die dit vervolgens gaan gebruiken in hun dreigementen.

Twee keer in 2025 ontstond een situatie op een vestiging waar een al geagiteerde inwoner naar een ander team doorverwezen was op basis van woonadres (postcodegebied) van de inwoner. In beide gevallen betrof de verwijzing naar een kleine locatie van Amaryllis waar op dat moment alleen twee medewerkers aanwezig waren. Uit deze situaties hebben we geleerd dat ter bescherming van collega's is het van belang om voorafgaand aan de doorverwijzing van een inwoner de medewerkers van de betreffende locatie te informeren en te overleggen of doorverwijzen (op dat moment) de juiste keuze is.

Er is in 2025 1 waarschuwingsbrief afgegeven en er geen pandverboden uitgegeven. In 2026 gaat Amaryllis meer alert zijn of de waarschuwingsbrief vaker ingezet kan worden. Deze brief laat de agressor weten dat het door hem of haar vertoonde gedrag niet gewenst is in onze organisatie. Dat we bij een volgend bezoek dit niet tolereren en dat gelijksoortig gedrag kan leiden tot een pandverbod en het beëindigen van onze dienstverlening. Met het versturen van de waarschuwingsbrief kan worden voorkomen dat bij een volgend bezoek een (andere) medewerker opnieuw de dupe wordt van het wangedrag van de inwoner.

Doorlopend werken aan veiligheid

Veiligheid op de werkvloer is van groot belang. Leidinggevendenden zijn ook vanuit preventief oogpunt betrokken en door in gesprek te blijven trekken we lering uit onze ervaringen.

Naast trainen is evalueren van incidenten een belangrijk onderdeel van onze werkwijze. Dit om te leren van het voorval en onszelf en anderen te beschermen tegen stress en gevaarlijke situaties in de toekomst. Evalueren van een incident geeft alle collega's inzicht maar ook vertrouwen om te kiezen voor de eigen veiligheid en het aangeven van grenzen. Samen kan een team tot afspraken komen wanneer er zich eenzelfde situatie voordoet.

Medewerkers van nagenoeg alle teams hebben in 2025 een herhaaltraining 'hoe om te gaan met agressie' aangeboden gekregen. Nieuwe medewerkers krijgen standaard de agressie basistraining aangeboden.

Calamiteiten

In 2025 hebben er geen calamiteiten plaatsgevonden bij Amaryllis.