

<u>Onderwerp:</u>	Uitbreiding hulpverlening MaDi
Datum:	28 april 2021
Portefeuillehouder:	Jeroen Klaasse en Matthijs Sikkes-van den Berg
Afdeling:	Samenleving
Steller:	Karen van Rossum

Wat is de voorgeschiedenis en de concrete aanleiding van de informatie?

Voorgeschiedenis:

De gemeente Diemen heeft een subsidierelatie (€ 650.145) met Maatschappelijke Dienstverlening Amsterdam Zuidoost en Diemen (MaDi).

MaDi biedt hulp en ondersteuning op het gebied van:

- Algemeen Maatschappelijk werk (AMW; € 245.473); als psychosociale hulp of sociale hulp noodzakelijk is, praktische vragen, informatie en advies.
- Ouderen Advies Werk (OAW; €82.797); voor alle vragen van ouderen op het gebied van wonen, zorg en welzijn.
- Sociaal Raadsliedenwerk (SR; €66.459); bij sociaal-juridische vragen, praktische vragen, informatie en advies.
- Schuldhulpverlening (SHV; € 177.654); als er schulden zijn en men er zelf niet meer uit komt.
- Vroeg Eropaf (VEOA; €77.762); Is een preventie-aanpak waarbij de focus wordt gelegd op:
 - o Vroegtijdige hulp bij dreigende escalatie van schulden
 - o Het verbeteren van de toegang tot schuldhulpverlening en informatievoorzieningen rond ondersteuning bij dreigende financiële problemen.

Aanleiding:

De hulpverlening in Diemen is de afgelopen jaren steeds meer onder druk komen te staan. Er is voor de structurele subsidie voor MaDi reeds in 2020 uitbreiding aangevraagd. Hierbij is toen de vraag bij MaDi teruggelegd en gevraagd of er naast uitbreiding, ook gekeken kon worden of er een efficiëntieslag gemaakt kon worden. Hierbij zijn ze met een voorstel voor een pilot "Voorportaal" gekomen.

Als gevolg van de COVID 19 pandemie en de daarbij geldende maatregelen hebben de afgelopen periode steeds meer ondernemers zich aangemeld bij de SHV, onder wie ZZP'ers. De verwachting is dat de vraag naar schuldhulpverlening onder deze groep nog verder zal toenemen. Daarbij komt ook kijken dat particulieren steeds meer in de schulden zijn geraakt, omdat hun inkomsten gedaald dan wel gewijzigd zijn. Er zal extra inspanning van de SHV nodig zijn in 2021 om weer in controle te zijn.

Ligt aan de informatie een collegebesluit ten grondslag?

Ja, datum: 28 april 2021

Samenvatting

De hulpverlening in Diemen is de afgelopen jaren steeds meer onder druk komen te staan.

Diemen Groeit

Het aantal inwoners is in Diemen de laatste jaren toegenomen en zal de komende jaren mogelijk groeien tot rond 35.500 inwoners aan het begin van 2024. Ondanks de groei van Diemen is er de afgelopen jaren geen uitbreiding geweest en is de structurele subsidie van MaDi elk jaar slechts verhoogd met de jaarlijkse indexering.

Maatschappelijke en demografische ontwikkelingen

Daarnaast komen er ook steeds meer kwetsbare inwoners die nog zelfstandig wonen door maatschappelijke en demografische ontwikkelingen, zoals ambulantisering van de GGZ, wachtlijsten bij verpleeghuizen en een steeds groter wordende groep oudere inwoners. MaDi geeft aan dat ook Diemenaren met beperkingen in taalvaardigheid, verstandelijke beperkingen, stress of andere factoren die de zelfredzaamheid negatief beïnvloeden, bovenmatig vaak een beroep doen op de hulpverlening. Met name als het gaat om ondersteuning bij praktische zaken. Deze steeds groter wordende groep met een lage zelfredzaamheid komen regelmatig terug, waardoor de hulpverlening steeds meer onder druk is komen te staan.

Domein overschrijdend werken

Er is ook een toename van complexe domein overschrijdende ondersteuningsvragen. De complexiteit van de hulpvragen speelt zich veelal af binnen verschillende domeinen. Hierdoor is meer casusoverleg en afstemming van hulpverlening met ketenpartners nodig. Omdat het hierbij gaat om meerdere ondersteuningstrajecten naast elkaar, worden deze casussen langer open gehouden. Niet afgesloten trajecten worden niet in de prestatiecijfers meegenomen waardoor een vertekend beeld van de werkelijk geleverde inspanningen ontstaat.

Tevens is er op nadrukkelijk verzoek van de gemeente aan MaDi gevraagd om nog meer te investeren om samen met de keten- en netwerkpartners de samenwerking en afstemming meer vorm te geven en te werken naar een meer krachtig netwerk.

COVID 19

Inmiddels zijn we getroffen door een derde COVID19 golf en de daarbij horende maatregelen. MaDi heeft tijdens de eerste golf diverse maatregelen getroffen om Diemenaren de ondersteuning te bieden die zij nodig hadden. In plaats van de spreekuren die door overmacht waren gesloten, zijn cliënten die in het bestand zaten gebeld om op afstand hulp en ondersteuning te bieden en een vinger aan de pols te houden. Wat opviel was dat de hulpvraag tijdens de lockdown werd uitgesteld. De verwachting is dat de complexiteit van de hulpvraag zal toenemen omdat cliënten vanwege de lockdown hun hulpvraag hebben uitgesteld en er wordt ten gevolge van de crisis een algemene toename van het aantal cliënten verwacht.

Er wordt een toename van ZZP'ers verwacht die door verlies aan inkomen recht hebben op toeslagen en voorzieningen. Er zal vaker ondersteuning geboden worden aan werknemers die door (dreigende) faillissementen hun baan zijn kwijtgeraakt en er zal meer behoefte zijn aan ondersteuning aan cliënten die de aanvragen en toeslagen moeten corrigeren wegens wijziging van inkomen. Betalingsachterstanden zullen gaan oplopen.

De SHV laat wel een duidelijk beeld op de druk van de hulpverlening zien omdat de lopende trajecten minimaal drie jaar duren en er jaarlijks nieuwe aanmeldingen bijkomen. De groei van de caseload is daardoor niet meer in balans met het aantal uur dat voor SHV beschikbaar is.

Efficiëntieslag: "Het Voorportaal"

Er is gezocht naar een pragmatische oplossing voor de druk die op de hulpverlening is ontstaan. Taken die nu nog worden gedaan door de professionele hulpverlener zijn administratieve taken en eenvoudige praktische hulpvragen die direct opgepakt kunnen worden. Door aan de voorkant af te schalen wordt de hulpverlening ontlast en kan een efficiëntieslag worden geslagen omdat Diemenaren met eenvoudige hulp- en adviesvragen sneller kunnen worden geholpen hetgeen tevens kosten voor duurdere hulpverlening bespaart:

- Lichte/praktische hulpvragen worden direct opgepakt
- Afspraken met de hulpverlener komen sneller tot stand
- De hulpverlening wordt sneller in gang gezet
- Hulp en ondersteuning wordt aan de voorkant afgeschaald
- Kosten van duurdere hulpverlening worden bespaard, doordat zij lichte praktische zaken bij de voorkant kunnen beleggen.

Opbrengst van het voorportaal

Het voorportaal kan de wachttijd tussen het eerste contact en een eerste afspraak, bij het maatschappelijk werk, de ouderenadviseur, de sociaalraadslieden en de schuldhulpverlening helpen verminderen door:

- lichte hulpvragen direct op te pakken
- Adequaat inplannen van intakes zonder interventie van de hulpverleners
- De hulp wordt sneller in gang gezet
- De hulp wordt aan de voorkant afgeschaald
- Er vindt daardoor een efficiëntieslag in de reguliere zorg en ondersteuning plaats
- Client kan soms zelf ook al aan de slag, voordat er een eerste afspraak is met de hulpverlener.

Profiel medewerker voorportaal

Op basis van gesprekken met medewerkers van AMW, OA SHV en Vroeg Eropaf en preventie is een inventarisatie gemaakt van de taken die de administratieve duizendpoot met juridische kennis op minimaal MBO-niveau concreet in het voorportaal kunnen worden overgenomen ter ondersteuning van de werkzaamheden van de hulpverleners in Diemen, opdat zij meer tijd hebben om zich op de complexere en meervoudige ondersteuningsvraagstukken te kunnen richten. Voorwaarde is dat de kandidaat in Diemen woonachtig is en in het kader van re-integratie van een uitkering doorstroomt naar betaald werk. De kandidaat is inmiddels in beeld en wordt door de gemeente voorgedragen. Op basis van vooraf vastgestelde criteria wordt de kandidaat door leidinggevenden van MaDi beoordeeld. In het kader van inwerken hopen wij deze medewerker snel te kunnen laten beginnen. Daar zal een passende beloning tegenover moeten staan.

Pilot 2021-2022

Het voorportaal wordt als aanvullende dienstverlening door MaDi in nauw overleg met de gemeente als pilot ingezet. In de eerste periode van de pilot wordt gekeken of alle voorwaarden aanwezig zijn om te starten. Daarna wordt gestart met de uitvoering en vindt er een continue meting en registratie van de output plaats, wordt relevante informatie verzameld en kunnen ter verbetering veranderingen worden doorgevoerd. Vervolgens worden de resultaten van verbetering gemeten en vergeleken met de gewenste situatie. Onderdeel is het evalueren of het oorspronkelijke plan goed werkt en welke verbeteringen worden doorgevoerd. Tenslotte wordt gekeken of de doelstellingen zijn behaald en of van het oorspronkelijke plan moet worden afgeweken. In de 8-maandrapportage van 2021 wordt vastgesteld of het voorportaal wordt opgenomen bij de structurele subsidie van MaDi van 2023.

De professionele hulpverlening stond al reeds onder druk en naar verwachting zal dit de komende jaren verder toenemen. Het voorportaal ontlast de professionele hulpverlening in het voortraject. De verwachting is dat de productie van de professionele hulpverlening toeneemt, door het wegnemen van de administratieve taken en het oppakken van de lichte hulpvragen in het voortraject.

Uitbereiding Schulphulpverlening

Naast het voorportaal is er voor het jaar 2021 ook extra formatie nodig voor de schuldhulpverlening. De afgelopen periode hebben ondernemers zich aangemeld bij de SHV, onder wie ZZP'ers. Zij gaan een zware tijd tegemoet en de verwachting is dat de vraag naar schuldhulpverlening onder deze groep toeneemt.

Daarbij komt ook kijken, dat particulieren door de huidige COVID 19 pandemie en de daarbij geldende maatregelen, steeds meer in de schulden zijn geraakt. Er zijn inwoners van Diemen die het een en ander niet meer kunnen bijhouden, omdat hun inkomsten gedaald dan wel gewijzigd zijn. Ze werken minder, waardoor ze niet uitkomen om hun vaste lasten te betalen.

Er is incidenteel extra inspanning nodig in 2021 om weer in controle te blijven.

Argumenten en keuzemogelijkheden

Hoe om te gaan met de toenemende druk op de hulpverlening van MaDi.

Er zijn drie richtingen om dit probleem op te lossen:

1. Efficiënter werken
2. Functies uitbreiden
3. Het laten oplopen van wachtlijsten

De voorgestelde oplossing is een combinatie van 1 en 2.

Door aan de voorkant af te schalen wordt de hulpverlening ontlast en kan een efficiëntieslag worden geslagen omdat Diemenaren met eenvoudige hulp- en adviesvragen sneller kunnen worden geholpen hetgeen tevens kosten voor duurdere hulpverlening bespaart.

Het voorportaal ontlast de hulpverlening in het voortraject. De verwachting is dat de professionele hulpverlening met deze ondersteuning de toenemende druk op de hulpverleningen kan opvangen.

De toename van het aantal hulpvragen (mede als gevolg van COVID 19), in combinatie met de toenemende complexiteit en de oplopende druk op de schuldhulpverleningen, maakt dat MaDi komende periode staat voor een grote opgave. Het voorportaal zal de druk op de SHV al wel wat verlichten, maar er is daarboven op ook incidenteel extra inspanning nodig van de schuldhulpverlener om in 2021 weer in controle te zijn.

Het is belangrijk dat er geen wachtlijsten gaan ontstaan. Hoe eerder de hulpverlening op gang kan komen, hoe sneller er perspectief ontstaat voor het hele huishouden.

Het college heeft besloten om een incidentele subsidie te verstrekken voor een periode van twee jaar voor de Pilot "het Voorportaal". Na 8 maanden zal er geëvalueerd worden. Indien dit succesvol is zal het opgenomen worden in de structurele subsidie van MaDi en zal dit in de kadernota 2022 worden verwerkt. Tevens wordt voorgesteld om de functie SHV tijdelijk uit te breiden met 0.22 fte voor een periode van één jaar, om in 2021 in controle te blijven. Uitbreiding en een efficiëntieslag zijn versneld noodzakelijk om wachtlijsten in 2021 te voorkomen.

Voor de pilot "Voorportaal" en de tijdelijke uitbreiding van SHV is er reeds dekking geregeld in de huidige begroting. Na evaluatie van het pilotproject komt er een voorstel om de uitbreiding en het bijbehorende budget structureel te maken.

- EINDE -