

doras

2014

Activiteitenverslag Stichting Doras



Paul-Willem Liebrechts

Mei 2015

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
2.	Financieel kader	3
3.	Bijdrage Beter Samen Doen, Wijkzorg en Om het Kind	3
4.	Welzijn nieuwe stijl	4
5.	Breed Sociaal Loket	4
6.	Samenwerkingspartners	5
7.	Adreshoppers	5
8.	Matchpoint	5
9.	Communicatie	5
10.	Huiselijk geweld	5
11.	Digitale participatiekaart	6
12.	Doras Dienstverlening	7
13.	Groepswork, preventie en voorlichting	12
14.	Vrijwilligersactiviteiten en begeleiding	12
15.	Mantelzorg en mantelzorgondersteuning	16
16.	Zakelijke dienstverlening	18

1. Inleiding

Hiervoor treft u alle cijfers en de resultaten van de opdracht van het stadsdeel Noord aan Stichting Doras. Daarnaast zult u ook het komend jaar voor de eerste keer een handzamer jaarverslag gaan krijgen, waarin we in meer beeldmateriaal u laten meekijken binnen ons werk. Stichting Doras is met haar centraal bureau verhuisd naar het Hagedoornplein. Er zijn veel mooie nieuwe werkplekken gecreëerd waar, in overleg, ook andere organisaties gebruik van kunnen maken.

We willen het stadsdeel Noord bedanken voor het vertrouwen dat zij in ons hebben gesteld en wensen dat we binnen de informele dienstverlening (vrijwilligerswerk en andere nuldlijn activiteiten) goed blijven samenwerken in de wijken van Amsterdam-Noord.

Will van Schendel
Directeur Doras

2. Financieel kader

Ook 2014 is voor Doras een jaar geweest waar vooral de productie op de schuldhulpverlening grillig is geweest. Uiteindelijk heeft het geresulteerd in een positieve productie, maar dat is lang onzeker geweest.

Dit jaar is een begin gemaakt om naar een meer uniforme subsidietoekenning te komen in opdracht van het algemene subsidiebureau van de gemeente Amsterdam.

Voor het financieel kader verwijs ik u graag door voor gedetailleerde informatie in de jaarrekening.

3. Bijdrage aan Beter Samen Doen, Wijkzorg en Om het Kind

Doras is als penvoerder actief betrokken bij Beter Samen. Wij zijn opgetreden als kassier en zijn expliciet actief geweest om de informele zorg op de gemeenschappelijke agenda te krijgen. Dat lijkt goed gelukt, er zijn mooie resultaten en vormen van samenwerkingen te zien. Er worden met zowel de gemeente Amsterdam als ook met de zorgverzekeraar afspraken gemaakt voor financiering vanaf 2016. Voor verdere resultaten verwijs ik u graag door naar de evaluaties van TNO.

In 2014 hebben we deelgenomen aan de pilot Wijkzorg in Noord West. De resultaten hebben geleid tot informatie voor het verder uitrollen over de hele stad. Onze projectleider heeft ook de uitrol in Noord Oost en Oud Noord mogelijk gemaakt. Wijkzorg is als onderdeel van Beter Samen verder ontwikkeld.

Ook hebben een aantal schoolmaatschappelijk werkers van Doras in de pilot van de Ouder- en Kind Teams in Noord meegedraaid. In 2015 hebben we uiteindelijk 5,9 FTE aan de Ouder- en Kind Teams overgedragen. Ook hebben we in kader van de overhead een teamleider kunnen leveren. De overgang is goed verlopen en er is een goede samenwerking van de teams met de medewerkers van Doras.

3.01. Samen Doen

In 2014 hebben de maatschappelijk werkers binnen Samen Doen veel veranderingen doorgemaakt. Een hiervan is de verschuiving van preventief werken naar meer inzet van casemanagement trajecten binnen gezinnen en alleenstaanden die te maken hebben met meervoudige problematiek. In 2013 is het cliëntenbestand veelal aangedragen door Dienst Werk en Inkomen. In 2014 hebben er veel afschalingen vanuit Jeugdbescherming Regio Amsterdam plaatsgevonden, waardoor er een verschuiving is ontstaan naar jeugd.

De inzet van casemanagement heeft zich bewezen. Tijdens de programmadag van Samen Doen in november 2014 zijn de resultaten van het TNO onderzoek naar invloed van casemanagement op de zelfredzaamheid van cliënten gepresenteerd. Hierin zijn 35 cliënten geanalyseerd, waarvan er 29 cliënten na inzet van casemanagement zelfredzamer zijn geworden. Deze zijn vooral zelfredzamer geworden op het gebied van financiën. De maatschappelijk werkers spelen hierin een belangrijke rol als het gaat om kennisoverdracht binnen het team op het gebied van financiële hulpverlening.

Samen Doen is volop bezig met het doorontwikkelen van het programma. De aandacht in 2014 heeft zich geconcentreerd op de samenwerking met externe partijen waaronder de Ouder- en Kind Teams. Daarnaast is er veel geïnvesteerd in de scholing van de generalisten. Deze doorontwikkeling gaat verder waarbij de externe samenwerking met bijvoorbeeld het Wijkzorgnetwerk en de uitrusting van de teamleden speerpunten zijn.

3.02 Beter Samen

Via de Krijtmolenalliantie is de samenwerking tussen Doras, Cordaan, Evean, Amstelring, MEE, Combiwel, Arkin, DWI, het BovenIJ ziekenhuis, het SAG en DWI in de wijken Noord West en Volewijk in 2014 op cliëntniveau echt op gang gekomen. Cliënten zijn aangemeld waarna in een multidisciplinair triageteam kritisch gekeken is naar de zwaarte en aard van de hulpvraag. Intervisiebijeenkomsten zijn opgezet. Geoefend is met het werkenderwijs ontwikkelen, leren uitvoeren en inbedden van een innovatieve werkwijze waarin getracht werd de focus van ziekte en zorg te verleggen naar gezondheid en gedrag, met name door samenwerking in de sectoren cure, care en community. Er is een werkwijze van integrale dienstverlening ontwikkeld, die gericht is op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie. De werkwijze is gestoeld op het inzichtelijk krijgen van meervoudige en/of complexe problemen van bewoners met behulp van de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM).

3.02 Wijkzorg

Vanaf 1 april 2014 is in Noord West gestart met het proefdraaien met Wijkzorg. Doras heeft hiervoor een zogenaamde "Trekker" geleverd die tot het einde van het jaar inzet heeft gepleegd om de eerste stappen te nemen in het ontwikkelen van een wijkzorgnetwerk. Er is geëxperimenteerd met vorm en

inhoud van bijeenkomsten waarin de netwerkpartners konden kennis maken, samen op weg gingen in het wegwijs worden in het concept en het vormgeven van Wijkzorg en RIS. Ook is hier casuïstiek besproken. Verder heeft Doras voor haar medewerkers trainingen RIS georganiseerd en geoefend met de nieuwe termen en werkwijze binnen Wijkzorg. In het startgebied is niet voorzien hoe om te gaan met de toeloop van aanmeldingen binnen Wijkzorg met de vraag om een (nieuwe) indicatiestelling.

3.03 Om het Kind

Doras heeft alle ontwikkelingen met betrekking tot de transitie in de jeugdzorg nauwlettend gevolgd en hierop ingespeeld met het afsluiten van een inkoopovereenkomst met de Gemeente Amsterdam. In 2014 is door alle betrokken partijen in de jeugdzorg in Amsterdam de Joint Venture opgericht. Doras is een onderdeel van de Joint Venture. In het 2e half jaar van 2014 zijn al onze schoolmaatschappelijk werkers als Ouder- en Kindadviseur gaan werken binnen de drie Ouder- en Kindteams in Noord. Hiernaast hebben wij met de Gemeente ook een inkoop afgesloten voor een jeugdgeneralist die in 2015 ingezet zal worden binnen de Samen Doen teams.

4. Welzijn Nieuwe stijl

In 2014 hebben een nieuw ondernemingsplan gemaakt. "Terug naar de bedoeling". Het hele plan is met de volledige organisatie doorgenomen. In 2015 zullen verschillende acties worden uitgezet op 9 domeinen om de dienstverlening te verbeteren en de kwaliteit te verhogen. Hierin is uitdrukkelijk opgenomen om de nieuwe manier van werken toe te voegen aan de werkwijzen van onze medewerkers. Zo hebben de medewerkers meer mogelijkheden gekregen om discretionaire bevoegdheid in de dienstverlening te nemen en wordt er minder op inhoud, maar meer op planning en controle gestuurd.

Van het SZW hebben we geld gekregen om dit te versterken, medewerkers worden gefaciliteerd om vrijwilligerswerk te gaan doen binnen Amsterdam-Noord, meer wijkgericht te gaan werken waarbij ze in hun loopbaan worden ondersteund door een groep van psychologen.

5. Breed Sociaal Loket

In tegenstelling tot andere stadsdelen is in het stadsdeel Noord het Loket Zorg en Samenleven onderdeel van onze integrale dienstverlening. Wij voeren al diverse jaren het loket Zorg en Samenleven uit op onze vier wijklocaties, gedurende 5 dagen per week. Burgers die naar ons loket komen, worden bij binnenkomst opgevangen door een vrijwillige gastvrouw / heer. In een gesprek met een professional, die een brede expertise heeft in het sociale domein, wordt de burger direct geholpen, verwezen naar onze backoffice of extern verwezen. In 2014 is er regelmatig overleg geweest met het Stadsdeel over de ontwikkelingen van het Loket Zorg en Samenleven in de gemeente Amsterdam. De gemeente is voornemens met ingang van 2015 het loket Zorg en Samenleven te ontvlechten uit onze frontoffice, omdat de gemeentelijke overheid kiest voor uniformiteit in de stad. Er komen 22 stadsloketten, waar burgers met hun vragen voor de overheid, maar ook in het sociale domein naar toe moeten. In 2014 is er, naast de loketten op onze vier wijklocaties ook een loket geopend op het Stadsdeel kantoor waar ambtenaren uitvoering geven aan het loket. Burgers weten het stadsloket nog niet tot nauwelijks te vinden. Daarentegen weten de burgers het loket op onze wijklocaties goed te vinden. Steeds meer burgers weten ons ook digitaal te vinden. In kader van de ontvlechting hebben we onderzocht hoe we onze bedrijfsvoering moeten gaan aanpassen, waarbij het verbeteren van de bereikbaarheid en dienstverlening hoog in het vaandel staat. Ook hebben wij samengewerkt met de medewerkers van het Breed Sociaal Loket (meldpunt zorg en samenleven, bewonersadviseurs en medewerkers van het loket op het Stadskantoor) om te komen tot een goede dienstverlening aan burgers met vragen over het sociale domein, bijvoorbeeld gezamenlijk teamoverleg, intervisie, uitwisseling van informatie over klanten en scholing.

Individuele dienstverlening: Loket Zorg en Samenleven

	Afspraak		Realisatie			
	2014	2014	2013	2012	2011	2010
I&A intern	2917	2917	8897			
I&A extern	733	733	2222	10818	10375	10946
Aanmelding	2713	2713	2937	2113	3683	3348

6. Samenwerkingspartners

In Amsterdam-Noord werken we vooral samen binnen de zorg, met alle aanbieders binnen de Krijtmolenalliantie (Beter Samen en Samen Doen). We overleggen met onze partners rond dreigende huisuitzettingen met Zorg en Overlast, de woningcorporaties en DWI. We werken samen met de ouderkind-adviseurs en alle partners rond kinderen en jeugdigen.

We participeren in professional-overleggen in wijken, ketenoverleg Maatschappelijke Opvang, Ketenzorg Dementie, groot overleg Meldpunt Zorg en Overlast en tot eind 2012 ook in het MSS-overleg. We zijn vaste partner in het Lokaal gezinsoverleg (LGO).

Daarnaast werken we samen met de welzijnsorganisaties in Amsterdam-Noord (Combiwel, Dock, Spirit, Streetcornerwork).

7. Adreshoppers

In 2014 kunnen adreshoppers een beroep op dienstverlening doen bij alle Madi's in de stad. Ook is er in 2014 een stedelijk overleg gestart waaraan vanuit alle Madi's een vertegenwoordiger / accounthouder deelneemt.

Er is een hand-out gekomen over doorverwijzingen en aanbod voor adreshoppers. Ook is er sinds 2014 een website beschikbaar. De samenwerking met het DWI verloopt goed.

8. Matchpoint

Sinds het voorjaar 2013 is Doras aangesloten op de verwijzindex Matchpoint en zijn de schoolmaatschappelijk werkers geautoriseerd en geschoold in het gebruik van Matchpoint. Begin 2015 zullen de schoolmaatschappelijk werkers onderdeel vormen van de Ouder- en Kind Teams en zijn zij niet vanuit Doras maar vanuit het OKT geautoriseerd voor Matchpoint.

Met de andere Madi's in de stad heeft Doras de bevindingen met Matchpoint uitgewisseld en gezamenlijk een hand-out ontwikkeld voor het gebruik van Matchpoint.

In 2013 heeft Bureau Jeugdzorg de zorgcoördinatie van jongeren die de leeftijd van 18 jaar bereikte, overgedragen aan de Madi's. In 2014 is dit proces gewijzigd en behoudt het BJA ook vaak voor jongeren ouder dan 18 jaar de zorgcoördinatie.

9. Communicatie

In mei 2014 is de nieuwe website van Doras online gegaan. Er is voor gekozen om veel gebruik te maken van beeldmateriaal (cartoons, foto's en film). Naast informatie over de dienstverlening van Doras beschikt de website over een agenda waarop per dag/week de activiteiten staan vermeld en actueel nieuws. Wij zijn ook te volgen op Facebook en Twitter.

We hadden ook het voornemen om de webshop voor de maaltijdservice te realiseren. Door omstandigheden is dat niet gelukt. Het streven is de webshop in 2015 te introduceren.

10. Huiselijk geweld

Er staan 25 meldingen van huiselijk geweld geregistreerd in ons registratiesysteem. Hiervan was er bij drie situaties sprake van ouderenmishandeling. Dit is minder dan andere jaren. Een paar jaar geleden waren het er ongeveer 10 per jaar. Eén melding is afgesloten hierbij ging het om schending van rechten. De andere twee meldingen zijn nog in behandeling. Bij een melding gaat het om financiële uitbuiting en psychische mishandeling. Bij de andere om financiële uitbuiting waarbij misbruik van een oudere speelt d.m.v. een wietplantage.

De drie aandachtfunctionarissen zijn in 2014 drie keer bijeen gekomen om signalen te bespreken. Ook is de jaarplanner bekeken en aangepast met doelen voor 2014. Het voornemen is om in 2015 1x per jaar door de aandachtfunctionarissen voorlichting wordt gegeven aan de collega's. Dit om het onderwerp op de kaart te houden. Iedere Doras nieuwsbrief wordt er door middel van een tekst of plaatje aandacht voor het onderwerp gevraagd. In de tussenliggende tijd zijn medewerkers via de email op de hoogte gehouden m.b.t. informatie, veranderingen veilig thuis, geattendeerd op periodes in het jaar dat de kans op huiselijk geweld groter is. Tijdens casuïstiek en teamoverleg was huiselijk geweld punt van agenda. De aandachtsfunctionarissen hebben een consult functie vervuld voor collega's en dragen zorg voor het up to date houden van gegevens op intranet. Een van de aandachtsfunctionarissen heeft de training huiselijk geweld gevolgd waarmee nu allen geschoold zijn. Ook heeft Doras een interview gegeven aan een student over ouderenmishandeling en zijn er netwerkbijeenkomsten voor aandachtsfunctionarissen geweest waaraan wij hebben deelgenomen. In 2015 zullen wij aandacht geven aan de nieuwe werkwijze van jeugdbescherming en Veilig Thuis. Ook zullen wij gerichte interventies doen om te voorkomen dat huiselijk geweld in het krachtenveld van vele veranderingen een ondergeschoven kindje wordt. Het aantal geregistreerde signalen van

huiselijk geweld is in 2014 afgenomen, de aanname is dat feitelijk het aantal situaties van huiselijk geweld niet is afgenomen maar dat door wisselingen in personeel, veranderingen binnen het werkveld hierop minder focus lag.

Wij hebben zoals voorgaande jaren wederom in samenwerking met de Blijfgroep eenmaal de training En Nu ik gegeven en tweemaal de training Kan iemand mij horen. Dit zijn trainingen voor kinderen en tieners die te maken hebben met situaties van huiselijk geweld.

11. Digitale participatiekaart

Onze activiteiten worden ook gepubliceerd op de gemeentelijk website Jekuntmeer. Een medewerker actualiseert periodiek de informatie van Doras. De ervaring leert dat via deze website weinig tot geen aanmeldingen komen voor vrijwilligerswerk of deelname aan onze activiteiten.

12. Doras dienstverlening

12.1. Klachten

Het afgelopen jaar hebben we weer meer klachten gekregen dan vorige jaar en het jaar daarvoor. Driekwart van alle klachten (75%) gaan over Schuldhulpverlening en dit is significant. Klanten en hun hulpverleners willen graag met enige regelmaat de stand van zaken weten en het lukte niet altijd om deze klanten daarin tegemoet te komen.

Voor een betere analyse hebben we de klachten ingedeeld in drie categorieën: Categorie 1= moeten we voorkomen. Hiervan hebben we 10 klachten en dit zijn klachten die echt niet hadden mogen voorkomen. Dit zijn klachten die of individueel met medewerkers besproken moet worden of waar actie op moet komen vanuit het managementteam.

Tevens hebben we 8 klachten in categorie 2= kunnen voorkomen. Dit zijn klachten die we liever niet hadden gehad zoals klachten over klantvriendelijkheid. Deze zouden we moeten meenemen in ons plan van aanpak en in de kwaliteitsdoelstellingen.

7 Klachten vallen in categorie 3= moeilijk te voorkomen. Denk hierbij aan klachten die via de ombudsman komen waarbij wij als tussenpersoon worden gebruikt of klachten van mensen die psychisch in de knel zitten en dan uithalen naar iedereen.

Voor 2015 willen we dan ook een aantal klachten individueel bespreken met medewerkers. De klantvriendelijkheid en bereikbaarheid worden meegenomen in onze kwaliteitsdoelstellingen.

12.2. Tevredenheidonderzoek in 2014

In 2014 is in het kader van klantenraadpleging gestart met tevredenheidsonderzoek. Door middel van enquêtes worden deelnemers aan activiteiten ondervraagd over hun bevindingen. De resultaten van de enquêtes leveren gegevens op om onze dienstverlening te verbeteren.

Het afgelopen jaar zijn er enquêtes uitgezet onder deelnemers aan groepen. Zo zijn de verjaardagsbijeenkomsten, de mantelzorglunch en de rouwgroep onderzocht.

Daarnaast is er een telefonische enquête uitgevoerd onder de deelnemers van de maaltijdservice.

Voor 2015 staat het drie jaarlijkse onderzoek onder cliënten gepland.

13. Dienstverlening AMW

	Afspraak 2014	Prestatie 2014	2013	2012	2011	2010
Crisisinterventies	21	22	21	33	12	20
Zakelijke dienstverlening	265	451	390			
Enmalige dienstverlening AMW	958	1263	1193	1369		
Intake (inclusief intakes ouderenadviseurs)	954	1107	1029	1066	1007	1082
Kortdurende dienstverlening	304	353	316	315	304	258
Procesmatige hulpverlening	319	309	301	332	326	286
Langdurende begeleiding	12	8	8	10	31	31
Casemanagement	45	33	33	21	47	51
Casemanagement (Beter Samen Doen)	18	28	16	19	30	18
Zakelijke dienstverlening (Beter Samen Doen)	368	178	272			

Het maatschappelijk werk heeft wederom haar afspraken met betrekking tot het bieden van individuele hulpverlening gerealiseerd. Ten opzichte van voorgaande jaren is het totaal van de geboden hulpverlening min of meer gelijk gebleven. Wel zien we dat het aantal gevoerde intake gesprekken ruim is toegenomen evenals de inzet van kortdurende hulpverlening. In 2014 zijn we in Noord Oost gestart met inloop spreekuren maatschappelijk werk om wachttijden bij de poort te voorkomen. Ook is in Noord West geëxperimenteerd met een groepsgewijze intake waarbij burgers elkaar ondersteunen en eerst zelf aan het werk gaan voordat een individueel gesprek met een professional plaatsvindt. Uit ervaring is gebleken dat als er snel en effectief wordt ingespeeld op de vraag van de burger, de dienstverlening kortdurend kan zijn. Gemiddeld worden er 1 tot 5 gesprekken

gevoerd om tot een oplossing van het probleem te komen dan wel de zelfredzaamheid te verhogen. De hulpverlening van het AMW kenmerkt zich dan ook door de inzet van korte activerende interventies gericht op het versterken van de eigen kracht, het aanspreken van talenten en het gebruik maken van het eigen netwerk. Het aantal informatie & advies gesprekken is aanzienlijk toegenomen door de inzet van het maatschappelijk werk bij de toegang tot schuldhulpverlening. Door alle partijen (schuldhulpverlener, sociaal raadsman, maatschappelijk werker) wordt deze inzet als meerwaarde gezien. De maatschappelijk werker onderzoekt de oorzaak van de schulden en stuurt bij de klant op gedragsverandering. Hiernaast heeft het maatschappelijk werk oog voor vragen en problemen op diverse leefgebieden waardoor bij een klant met schuldenproblematiek een integraal plan opgesteld kan worden. In de uitvoering van individuele dienstverlening maakt het maatschappelijk werk steeds meer gebruik van informele netwerken zoals steunvrouwen en/of maatjes die de klant ondersteunen bij het ordenen van de administratie. De leun- en steuncontacten (langdurende hulpverlening) zijn in 2014 verder afgebouwd en zoveel mogelijk afgeschaald naar de informele dienstverlening. Ook wordt steeds meer gekeken de dienstverlening collectief aan te bieden, zoals Noorderpark in Beweging, Noord Zingt etc. Een groot voordeel hiervan is dat burgers van elkaar leren en zich verbonden gaan voelen met een groep (ergens bij horen). Ook is meer zakelijke dienstverlening ingezet dan was afgesproken. Dit laat zien dat onze maatschappelijk werkers vaak geconsulteerd worden door externe professionals of andere partijen in de wijk dan wel deelname aan diverse overleggen zoals het professionalsoverleg, ontruimingsoverleg, voedselbankoverleg etc.

14. Dienstverlening Welzijn Ouderen

	Afspraak 2014	Prestatie 2014	2013	2012	2011	2010
Enmalige dienstverlening Welzijn Ouderen	1.686		1048			
Kortdurende dienstverlening	758	1.287	820	836	1042	851
Thuisadministratie (kort)	76	63	41	24	21	12
Thuisadministratie (lang)	20	48	47	34	49	70
Preventief huisbezoek (uur)	1.773	1.773			1887	1938
Procesmatige hulpverlening	120	121	127	131	128	137
Langdurende begeleiding	5	3	3	1	6	10
Casemanagement	9	17	14	20	28	26

14.1 Ouderenadviseurs, Ketenaanpak Dementie, inzet ouderenadviseurs

Het aantal hulpverleningen door de ouderenadviseurs zijn conform de afspraken en laten een stabiel beeld zien. In iedere wijk is één ouderenadviseur actief. Twee ouderenadviseurs nemen deel aan het multidisciplinair expertteam keten dementie (casuïstiekoverleg).

In 2013 hebben ook op regelmatige basis kennisoverdracht en casusbesprekingen plaats gevonden met het ouderenteam van Mentrum.

Eén van onze ouderenadviseurs is aandachtsfunctionaris Huiselijk Geweld, heeft zich gespecialiseerd in ouderen mishandeling en neemt in deze hoedanigheid deel aan de bijeenkomsten die in het stadsdeel breed georganiseerd worden.

14.2 Thuisadministratie, resultaten, doelgroep

In de thuisadministratie zagen we dit jaar een toename van wat zwaardere cliënten en trajecten. Thuisadministratie werd dit jaar veelal ingezet bij mensen met een beperkt of niet bestaand netwerk. In een aantal gevallen is de inzet van een vrijwilliger (nog) niet mogelijk. Soms moet ook worden toegeleid naar een (beschermings)bewindvoering, waarbij thuisadministratie tijdelijk een overbrugging kan zijn. Er wordt zo veel mogelijk ingezet op korte trajecten.

14.3 Senioreninfo, preventief huisbezoek en signalering

Het huisbezoek met vrijwillige seniorenconsulenten, die daarbij ondersteund worden door professionele ouderenwerkers, is in 2014 verder vorm gegeven. Er zijn veel nieuwe vrijwilligers geworven, ingewerkt en begeleid, wel 38. Uiteindelijk zijn er 21 vrijwilligers verspreid over 4 wijkposten het hele jaar actief geweest en nu nog actief. Het verloop zit vooral in ziekte, vinden van een baan en toch niet voldoende geschiktheid. Velen zijn toch een periode van 3 maanden tot zes maanden betrokken bij het werk.

De vrijwillige seniorenconsulenten hebben een groot bereik, omdat zij doorgaans op mensen af blijven gaan totdat ze contact hebben gehad (60-90%, afhankelijk van de wijk). Zij signaleren daarbij over mogelijke problemen, maar adviseren en informeren vooral ook veel 81 plussers zelf, middels een gesprek en de WMO-gids. Tevens ondersteunen zij bij allerlei activiteiten rond ouderen: voorlichtingsbijeenkomsten, verjaardagsbijeenkomsten of op andere gelegenheden. Wat een seniorenconsulent doet en hoeveel mensen zij of hij bezoekt per maand of jaar, hangt af van de consulent zelf. Zij krijgen allen dezelfde begeleiding, maar kunnen zelf de functie voor een deel vormgeven.

	TOZ	BN	NWD	MN
Aantal adressen	309	400	500	216
Aantal benaderd	274	216	220	32

In 2014 zijn we verder gegaan met de "Verjaardagsbijeenkomsten". Dit zijn er 11 geweest, verspreid over vele locaties. Deze bijeenkomsten hebben als doel 80-jarigen informatie te verstrekken over het langer zelfstandig thuis blijven wonen en hen door de bijeenkomst een kans te geven hun netwerk te versterken. Wij werken hierbij altijd samen met lokale netwerkpartners. Er zijn voldoende bijeenkomsten gehouden om alle mensen die in 2014 80 jaar werden uit te nodigen voor minimaal één bijeenkomst. De aanwezigheid varieerde tussen de 8 en de 15 mensen.

Bijeenkomst - samenwerkingspartner

Huis v.d. Wijk Waterlandplein- OBA en Combiwel

Het Bakken- Politie Wijkagent en vrijwilligers van Het Bakken

Het Schouw- Amstelring en Combiwel

De Kimme- Combiwel en Evean

Het Schouw- Amstelring en Combiwel

CoCo's Kadoelbreek – Coco's keuken en Cordaan dagbehandeling

CoCo's Kadoelbreek - Cordaan, dienstenwinkel en Combiwel

De Meeuw – Combiwel

De Werf - Cordaan activiteitenbegeleiding en restaurant.

Zonnehuis – Cultuurhuis Noord en Huis van de Levenskunst

Totaal 11

De registratie van de individuele huisbezoeken door de seniorenconsulenten gebeurt nu nog handmatig, pas bij een signaal wordt er ook in een dossier aantekening gemaakt door de professional. We wilden dit in 2014 gaan automatiseren, maar dat is onder andere door beleidsmatige overwegingen, ICT en externe ontwikkelingen niet gelukt. Deze wens staat nog voor 2015. Dit zal echter een flinke financiële investering kosten i.v.m. aanpassingen ICT.

15. Dienstverlening Sociaal Raadslieden

	Afspraak 2014	Prestatie 2014	2013	2012	2011	2010
Enmalige dienstverlening						
SR	2.727	4.507	3036	3758	4656 ¹	4732 ²
Kortdurende dienstverlening SR	1.013	973	833	899	1078	1018

Ook in 2014 hebben onze raadslieden cliënten ondersteund bij het schrijven van brieven, het opstellen van bezwaar- en beroepschriften, het indienen van belastingaangiften, het aanvragen van uitkeringen, van toeslagen en van heffingskortingen. Daarnaast hebben ze bemiddeld in conflicten met (overheids) instanties en informatie en advies gegeven op het brede terrein van wet- en regelgeving en voorzieningen.

Op het gebied van armoedebestrijding hebben onze raadslieden een spilfunctie. Veel cliënten hebben moeite met de uitgebreide regelgeving. De meest kwetsbare groep komt het meest in aanraking met de bureaucratie en is er het minst op toegerust hier mee om te gaan. Zij raken verstrikt in het web van wetten en andere regels en voorschriften. Vooral op deze doelgroep richt het sociaal raadsliedenwerk zich. Ook in 2014 bleef de overheidsvorderingen één van de belangrijkste knelpunten voor bewoners van Amsterdam-Noord. Door combinaties van verrekeningen en beslagen zakte een substantieel deel van de cliënten onder de armoedegrens. We hebben ons ingezet om te waarborgen dat onze cliënten in ieder geval in hun eerste levensbehoeften konden blijven voorzien. Echter door een traag opererend overheidsorgaan blijkt dit een pittige klus.

16. Dienstverlening Schuldhulpverlening

	Afspraak 2014	Prestatie 2014
Crisisinterventie	290	361
Informatie en advies	63	88
Integrale aanmeldgroep	987	783
Toeslag WGS aanmeldgroep	987	618
Verplichte budgettraining	592	466
Tussenevaluatie		
Stabilisatie basis	356	249
Stabilisatie middel	325	244
Stabilisatie intensief	109	352
Aanvullende budgettraining	-	-
Schuldregeling Kredietbank	176	243
WSNP Toeleiding	60	79
Bonus WSNP geslaagd	47	77
Moratorium	7	20
Bonus moratorium geslaagd	7	19
Dwangakkoord	40	42
Bonus dwangakkoord geslaagd	32	39
Nazorg bij schuldregeling	80	130

In 2014 hebben we speerpunt gemaakt van het verkleinen van de uitval in de beginfase van de hulpverlening. Dit omdat gebleken is dat de uitval in deze fase hoog bleek, vooral bij de eerste 2 voorlichtingsbijeenkomsten en de aanmeldgroep.

Om dit te bereiken hebben we klanten gevraagd naar hun verwachtingen en tevredenheid over de beginfase van de hulpverlening. Eén van de uitkomsten hiervan was dat klanten vooral een individueel gesprek binnen korte termijn na de aanmelding erg op prijs stelden. Dit heeft geleid tot een verandering van het werkproces waarbij mensen binnen een week na aanmelding worden

¹ inclusief I&A AMW

² inclusief I&A AMW

uitgenodigd voor de Grip op Geld bijeenkomsten. Tijdens deze bijeenkomsten worden deelnemers onder andere ondersteund bij het ordenen van de administratie, de aanvraag schuldhulpverlening, kunnen ze vragen stellen en worden individuele gesprekken geboden met als hoofddoel te komen tot een plan van aanpak. Tevens word hen direct een contactpersoon toegewezen. Deze werkwijze is geëvalueerd door een student van de Hogeschool van Amsterdam waarbij deelnemers aangaven erg tevreden te zijn over deze gang van zaken. Verder bleek dat de snelle instroom (<5 dagen) ertoe bijdroeg dat de no-show verminderd was.

We blijven onze werkwijze evalueren, onder andere door onderzoek van de Hogeschool Van Amsterdam en door het instellen van interne werkgroepen.

Meer dan voorheen betrekken we het netwerk van de klant of ondersteunen we de klant door de inzet van een vrijwilliger zoals een steunvrouw, thuisadministratie van Humanitas of een maatje van Vonk. Doras maakt in toenemende mate gebruik van "eigen" vrijwilligers, met name in het groepsaanbod. Het speerpunt volgend jaar zal de stabilisatiefase zijn. De doorlooptijd in deze fase is lang. Dit heeft negatieve effecten op de motivatie en tevredenheid van de klant. Tevens leidt het tot financiële risico's omdat het lang duurt voordat we deze trajecten succesvol kunnen afsluiten en daarmee afrekenen.

17. (intensieve) Jongerschuldhelpverlening

Jongeren en schulden	Afspraak 2014	2014
Geldshow	5	1
Voorlichting intermediairs outreachend	6	6
Consult aan intermediairs (contact)	16	22
Voorlichting	4	-
Coördinatie en publiciteit (uur)	39	39

Intensieve Jongeren Schuldhulpverlening	Afspraak 2014	2014
Fase 0 informatie en advies (contact)	75	122
Fase 1 voortraject	40	73
Fase 2 stabilisatie	25	15
Fase 3 extra betalingsregelingen	10	2
Schuldregeling GKA	8	7
Crisisinterventie	3	4
Dwangakkoord, moratorium, WSNP	1	3
Nazorg	5	2

De jongerschuldhelpverlening van Doras heeft van oorsprong sterk geïnvesteerd in de samenwerkingsrelatie met partners die intensieve contacten hebben met jongeren, zoals Dock, Spirit!, Streetcornerwork, DWI jongerenloket en Stichting MEE. Daarbij werken we samen met het JIP (Jongeren Inloop Punt Amsterdam-Noord) en houden we daar 2 keer per week een (inloop)spreekuur.

We merken dat jongeren onze jongerenconsulent in toenemende mate zelf weten te bereiken. Jongeren praten erover in hun eigen netwerk. Verder is het gemakkelijk om, onder andere door middel van Whatsapp, contact op te nemen met de jongerenconsulent.

18. Vroeg Erop af

In 2014 heeft Doras 1830 Vroeg Eropaf en Eropaf meldingen gehad. De Vroeg Eropaf meldingen worden gedaan door de woningcorporaties, Achmea, Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam en diverse energieleveranciers. De Eropaf meldingen zijn geplande ontruimingën waarbij de ontruimingsdatum bekend is en worden door de woningcorporaties gedaan. In 2014 was het opvallend dat er steeds meer bewoners worden gemeld die al bekend zijn bij Doras. Verder zijn het aantal Eropaf meldingen met 36% gestegen. Beide signalen zullen nauw worden gevolgd in 2015. Doras heeft nog steeds een actieve rol in het ontruimingsoverleg. Een grote winst van dit overleg is dat de verschillende partijen die zich bezighouden met ontruimingën in Amsterdam-Noord elkaar weten te vinden. Door deze samen werking wordt er gebruik gemaakt van ieders expertise en kunnen partijen worden ingezet als 'breekijzer'.

19. Schoolmaatschappelijk Werk

In het 1e half jaar van 2014 hebben wij het schoolmaatschappelijk werk uitgevoerd op alle basisscholen in Noord West en Noord Oost waarbij het aantal ingezette uren SMW hetzelfde was als in 2013. Voor wat betreft de basisscholen in Oud Noord hebben wij met de inzet van 1 schoolmaatschappelijk werker vanaf september 2013 en een tweede schoolmaatschappelijk werker vanaf april 2014 deelgenomen aan de proeftuin A tot Z. Binnen de proeftuin is o.a. geëxperimenteerd met de nieuwe functie van Ouder- en Kindadviseur.

20. Groepswork, preventie en voorlichting

Groepswork, preventie en voorlichting	Afspraak 2014	Prestatie 2014
Weerbaarheidstraining	2	2
Assertiviteitstraining	2	2
Overige groepen AMW	3	2
Budgetcursus bijzondere doelgroepen	5	2
Computercursus Dubbelklik	7	7
Voorlichting armoedepreventie	18	18
Voorlichting algemeen	4	4
Op Eigen Kracht(aantal deelnemers)	46	55
Orde in uw administratie	12	-
Budgetlessen primair onderwijs	-	-

In 2014 hebben wij in het voor- en najaar een groep klanten begeleid in hun proces van rouwverwerking. Het aanbod is aangepast in een programma van 4 bijeenkomsten en een terugkomdag wat open stond voor mensen met een diversiteit in rouw zoals afscheid van partner, ouder, broer en of werk. Een uitgangspunt van de groep is deze te faciliteren om zo wenselijk met elkaar door te gaan als lotgenotengroep. De groep van het voorjaar is na afloop nog een aantal keer zonder professional met elkaar door gegaan. De groep van het najaar had hieraan geen behoefte. Ook hebben we in 2014 in samenwerking met Arkin / Punt P de zomercursus "Omgaan met stress" gegeven.

21. Vrijwilligersactiviteiten en begeleiding

21.1 Aantal vrijwilligers 2014

Gemiddeld waren er in 248 vrijwilligers tegelijk actief, uniek aantal 309

Totaal gewerkte dagdelen door vrijwilligers 11.228

Uitgesplitst naar vrouwen (ruime meerderheid) en mannen.

Leeftijden	Totaal	Vrouwen	Mannen
Onbekend			
Tot 30 jaar	15	12	3
31 tot 40 jaar	35	34	1
41 tot 50 jaar	53	40	13
51 tot 60 jaar	79	63	16
61 tot 70 jaar	67	42	25
71 tot 80 jaar	39	26	13
81 tot 90 jaar	21	16	5
Totaal	309	233 (75%)	76 (25%)

De jongste vrouw is 20 jaar en de oudste is 90 jaar. De jongste man is 24 jaar en de oudste is 84 jaar

21.2 Ontwikkelingen vrijwilligerswerk Doras

Beleid

In 2014 zijn vervolgstappen gemaakt voor verdere uitvoering van het beleidsplan "Professionele en vrijwillige dienstverlening in een nieuwe balans". Deze komen in de activiteiten en thema's terug.

Inzet vrijwilligers

Het thema informele en formele dienstverlening/zorg is in 2014 duidelijk op de kaart gezet binnen en buiten Doras.

In 2014 is gestart met het onderzoeken van verdergaande inzet van vrijwilligers binnen hulpverleningssituaties. De balans tussen informele en formele dienstverlening is nog volop in ontwikkeling.

Werven en selectie

De groepsbijeenkomsten voor potentiële vrijwilligers zijn ook in 2014 voortgezet. Na de hype naar aanleiding van het TV programma "Effe geen cent te makken" zijn de aanmeldingen in rustiger vaarwater gekomen. Ook in kwalitatief beter vaarwater want de spontane aanmelders gemotiveerd door het programma bleken niet altijd blijvers te zijn.

Vrijwilligers Projecten nieuw en/of vernieuwd

Formulierencafé: per januari 2014 is het Formulier café gestart, een samenwerkingsproject van woningcorporatie Ymere, de Academie van de stad en Stichting Doras. Zowel in Tuindorp Oostzaan als in Midden Noord zijn vrijwilligers actief in samenwerking met studenten.

Klushulp: de klushulp werd in 2014 ondergebracht bij Noord voor Elkaar als onderdeel van de Vrijwillige Hulpdienst.

	Afspraak 2014	Prestatie 2014
Ondersteuning vrijwilligerswerk	2.068	2.068
Telefooncirkels	4	4
Vrijwillige hulpdiensten (diensten)	700	1.111
Bemiddelingen Aster	15	22
Samenspraak (koppelingen)	45	47
Alzheimercafé	10	10
Vrijwilligers Loket (aantal loketten)	4	4
Steunvrouwen	50	39
Activerend huisbezoek "Over de drempel"	13	10
Ondersteuning groepswerk	10	7
Noord voor elkaar (project)	1	1
Wijkteamvrijwilligers	12	8
Senioreninfo	11	19
Steunmannen	25	0

21.3 AMWAHT

In september 2013 is een start gemaakt met de AMWAHT opleiding (Amsterdamse Mantelzorgers Werken Aan Hun Toekomst) bij Doras. De opleiding biedt mantelzorgers een programma waarin zij leren om zelf lotgenotengroepen van mantelzorgers op te zetten en te begeleiden en/of zich in te zetten als ambassadeurs van de mantelzorgondersteuning. De opleiding richt zich op empowerment en de persoonlijke ontwikkeling van de deelnemers. De rol en positie van de allochtone mantelzorger krijgt hierin speciale aandacht.

N.a.v. de evaluatie van de eerste opleiding zijn er in de tweede groep wijzigingen toegepast, waaronder de praktijkstage niet meer los te koppelen van het theoretische gedeelte. Het lotgenotencontact en de gezamenlijke ontwikkeling bleken een grote drijfveer te zijn om mee te doen aan de opleiding. Met de praktijkstage bij andere instellingen verloren zij dat contact en daarmee motivatie. De praktijkstage is nu verweven in de opleiding zelf. De cursisten brengen de opgedane kennis in praktijk door o.a. het geven van voorlichtingsbijeenkomsten m.b.t. mantelzorg aan de netwerken van de cursisten en mantelzorgers. Onderwerpen zijn: PGB, dementie, Uit huis plaatsing.

Bij de eerste groep was er veel behoefte om te praten over man/vrouw verhoudingen, kinderen met een beperking en “traumatisch” verleden. Bij de tweede groep was er meer behoefte aan informatie en advies over regelingen, over PGB, over (vooral allochtone) ouders met dementie en als thuis wonen niet meer gaat. Het voorkomen van overbelasting heeft echter de hoogste prioriteit.

21.4 SamenSprak Noord

In 2014 is het aantal koppelingen ruimschoots gehaald. Desondanks stonden er nog altijd anderstalige vrouwen op de wachtlijst. Zij willen aan een vrouw gekoppeld worden waardoor zij soms iets langer moeten wachten.

Inmiddels zijn twee vrijwilligers naar aanleiding van signalen vanuit het schoolmaatschappelijk werk gestart met taalbijeenkomsten voor een groep anderstalige vrouwen. Wekelijks komt deze groep in een basisschool in Amsterdam-Noord bijeen. De inhoud is voornamelijk gericht op conversatie, maar ook in beperkte mate op lezen en schrijven.

21.5 Computerwegwijs (voorheen Dubbelklik)

In het voorjaar en het najaar van 2014 zijn onder leiding van de vrijwillige docenten de cursussen Computerwegwijs uitgevoerd in de Banne, de Molenwijk en Midden Noord. Er werd voor het eerst gebruik gemaakt van het nieuw samengestelde lesmateriaal. Vernieuwing was noodzakelijk omdat de lesstof verouderd was en het basisprogramma op een cd-rom stond die niet op de nieuwe computers werkte. Daarnaast willen cursisten andere stof leren dan voorheen. Hieronder valt meer internetten, e-mailen en kennismaken met social media. Het nieuwe lesprogramma voorziet hierin. In 2014 maakten wij ook voor het eerst gebruik van de materialen die wij dank zij een subsidie van het Oranjefonds en Stadsdeel Noord konden aanschaffen. Dank zij dit materiaal zijn wij tenminste op één locatie minder afhankelijk van de faciliteiten van de verhuurder.

Doras is in 2014 gevraagd deel te nemen aan Computernetwerk Noord onderdeel van Leef en Leer, een educatief netwerk voor alle Amsterdammers die met behulp van de computer beter willen leren lezen, schrijven, rekenen of internetten.

Het computernetwerk heeft als doel aanbieders van computercursussen in Amsterdam-Noord te verbinden, het aanbod verbeteren door uitwisseling en verwijzing aan bewoners nog beter te maken.

21.6 Mantelzorgers voor Elkaar

In 2014 startte het lotgenoten project Mantelzorger voor Elkaar. Doel van dit project is het telefonisch ondersteunen van mantelzorgers in Amsterdam-Noord. Denk hierbij aan mantelzorgers voor kinderen, ouders en volwassenen. Inmiddels blijkt dat de doelgroep Mantelzorgers voor Elkaar niet gemakkelijk weet te vinden. De vrijwilligers van Mantelzorgers voor Elkaar zijn daarom actief op zoek gegaan naar vindplaatsen van de doelgroep zoals scholen en verzorgingstehuizen. Tijdens deze bijeenkomsten werden ervaringen uitgewisseld, vragen beantwoord en mensen doorverwezen. Opvallend was dat mantelzorgers zichzelf niet herkenden in de benaming “mantelzorger” maar na de voorlichting wel degelijk aanvullende vragen hadden over mantelzorg. In de loop van 2015 wordt onderzocht hoe de geslaagde acties binnen het project verder vormgegeven kunnen worden.

21.7 Vrijwillige Hulpdiensten

De Vrijwillige Hulpdienst is een backofficeproduct maar is sterk verweven met Noord voor Elkaar. De front-office vrijwilligers zijn goed toegerust op het maken van koppelingen, zelfs met de nieuwe klusvrijwilligers. De monitoring van de koppelingen en de selectie van nieuwe vrijwilligers gebeurt door twee vrijwillige coördinatoren.

In Tuindorp Oostzaan draaien de vrijwilligers al jarenlang zelfstandig en goed. De (lichte) verzorging van tuintjes, de kleine klusjes in huis, (zieken)vervoer en (samen) boodschappen doen, zijn onverminderde vragen van klanten.

21.8 Noord voor Elkaar

De telefonische helpdesk met de vraag naar een dienst door een vrijwilliger heeft inmiddels een vaste plek binnen het aanbod door georganiseerde vrijwilligers. Vragen voor praktische hand- en spandiensten hebben de overhand zodat het contact met organisaties die dat bieden, zoals Burennetwerk, ook het meest intensief is.

Eind 2014, doorlopend in 2015, is extra ingezet op signalen over veranderende hulpvragen naar aanleiding van de 3 transitieperiodes per 1 januari 2015.

21.9 Aster

Er is een toename van vraag naar informele respijtzorg door mantelzorgers van mensen met dementie. Dit komt mede door de goede samenwerking met de casemanagers dementie Boven IJ. Het aantal vrijwilligers bij Aster is ook toegenomen zodat aan de vraag voldaan kan worden. Een geslaagde duurzame matching vraagt veel aandacht van de professional.

De zorgvragen worden breder. Het blijkt bijvoorbeeld voor de partner / mantelzorger prettig te zijn om nog een aantal keren contact te hebben met de vrijwilliger van Aster ook al is de zorgvraag er niet direct meer. Het langdurige en vaak intensieve contact voorafgaand aan opname of overlijden maakt door het wederzijds vertrouwen dat de mantelzorger dit "na-contact" prettig vindt.

Soms wordt de mantelzorger zelf hulpvrager bij Aster. De vaak hoge leeftijd van de partner en/of langdurige overbelasting van de mantelzorgers maakt dat deze vraag nodig is.

21.10 Alzheimercafé

Het Alzheimercafé Amsterdam-Noord loopt goed. In 2014 bleef het aantal gasten stabiel (rond de 50). Het concept van het Alzheimercafé, een breed gedragen activiteit met vele ketenpartners, is een constructieve manier van werken die aansluit bij de toenemende vraag naar kennis over dementie. De start van het seizoen heeft drie vaste programmaonderdelen: Wat is dementie? Hoe stel je de diagnose? De diagnose is gesteld en dan? Nieuwe mantelzorgers sluiten zich daardoor aan. Vaak komen zij met meerdere gezinsleden en soms komen zelfs de zorgvragers (de dementerenden) mee. Verschillende facetten maken het Alzheimer Café tot een succesformule zoals de informatie over (medische) onderzoeksresultaten, het lotgenotencontact, de ervaringen van de mensen met dementie, ervaringen van de mantelzorgers en van de hulpverleners. In 2014 werd er extra aandacht besteed aan mensen met dementie en veiligheid. Een Buurtbrigadier gaf tips over veilig wonen in de buurt.

21.11 Loket Zorg en Samenleven

De gastvrouwen/heren van het Loket Zorg en Samenleven vervullen een belangrijke rol in het gastvrij onthalen van klanten, logistiek regelen, sfeer maken en bewaken. De vrijwilligers zijn nu nog vooral gericht op de klanten van het Loket en individuele afspraken bij Doras maar in de toekomst wordt de verbinding gelegd met de inlooppunten van de makelsite Noord voor Noord en de daaraan gelieerde activiteiten.

21.12 Telefooncirkels

In 2014 waren er vier telefooncirkels actief in de vier verschillende wijken in Noord. Afgelopen jaar heeft de telefooncirkel eenmaal zijn alarmerende functie waargemaakt. Een deelnemster werd bewusteloos aangetroffen in huis door de vrijwillige begeleidster van de cirkel.

21.13 Steunvrouwen

Vanaf 2010 begeleidt Doras het project Steunvrouwen in Noord. In 2014 zijn er ca. 45 Steunvrouwen actief geweest. De vrouwen komen uit verschillende landen Egypte, Marokko, Turkije, Suriname, Libanon, Irak en Nederland. Hierdoor kunnen veel aanvragen worden gehonoreerd. Helaas komt het nog steeds voor dat er geen taalmatch is waardoor het moeilijk wordt om een succesvolle koppeling te maken. Doras is dan ook op zoek naar nieuwe Steunvrouwen met name uit Afghanistan.

De werkzaamheden van de Steunvrouwen zijn gelijk gebleven. Steunvrouwen bieden emotionele ondersteuning aan vrouwen tijdens het hulpverleningstraject. Zij stimuleren de vrouwen in het vergroten van hun netwerk en motiveren hen om letterlijk en figuurlijk in beweging te komen. Najaar 2014 is er gestart met een nieuwe vorm van Steunvrouwen namelijk Moeders voor Elkaar in plaats van Steunmannen waarvoor te weinig animo bleek te zijn. Ook hier ondersteunen moeders (van dezelfde school) elkaar met diverse vragen. De moeders zetten hun netwerk in om geïsoleerde vrouwen te bereiken en te stimuleren om actief te worden op school. Voorlopig is er gestart op vier scholen in Midden Noord. Moeders voor Elkaar is een samenwerking tussen het OKC en Doras.

21.14 Senioreninfo

In 2014 zijn in 4 wijken Seniorenconsulenten actief. Zij ondersteunen bij de verjaardagbijeenkomsten van 80-jarigen en bezoeken 81-jarigen thuis. Waar mogelijk, hebben zij ook 81 plussers bezocht. Het samenspel tussen professionals en vrijwilligers (formele en informele dienstverlening) is bij dit project van wezenlijk belang. Signalen die voortkomen uit de informele huisbezoeken worden, wanneer die niet kunnen worden opgelost door de oudere zelf of zijn/haar netwerk, opgepakt door professionals.

22. Mantelzorg en mantelzorgondersteuning

Mantelzorgondersteuning	Afspraak 2014	Prestatie 2014
Projecturen Training AMWAHT	334	334
Cursus Ondersteuning mantelzorg	1	1
Zakelijke dienstverlening	10	13
Voorlichting	12	12
Groepsaanbod mantelzorgers	80	80
Mantelzorglunch	10	10
Dag van de mantelzorg	1	1
Mantelzorg café	10	10
Mantelzorgondersteuning	47	60

22.1 Mantelzorgcafé

Het mantelzorgcafé is een plek geworden waar mensen op een wat informelere manier elkaar kunnen treffen als lotgenoten en ervaringsdeskundigen. Mensen omschrijven het mantelzorgcafé als 'ontspannen' en als een 'uitje'. Een aantal keer was er geen thema en is gesproken over hoe het met de mantelzorgers zelf ging en waar zij behoefte aan hebben tijdens de bijeenkomsten van het café. Andere keren was er een gast die iets kwam vertellen over het ondersteuningsaanbod, een ontspannende workshop kwam geven, of het vergoten van vaardigheden rond 'goed zorgen voor jezelf' als mantelzorger kwam bespreken. Deze onderwerpen sloten aan bij de behoefte van de gasten. Helaas kwamen ondanks de uitgebreide promotie/werving via verschillende kanalen niet zoveel mantelzorgers als gehoopt, aantallen liepen uiteen tussen de 3 en de 10 deelnemers per bijeenkomst. Werkende mantelzorgers geven aan 's avonds met de mantelzorg bezig te zijn of te druk te zijn om ook nog naar mantelzorgbijeenkomsten te gaan. Ouderen vinden het soms niet fijn 's avonds laat nog de straat op te gaan. In 2015 wordt onderzocht hoe het mantelzorgcafé beter kan aansluiten bij de wensen van mantelzorgers en hoe mantelzorgers die mogelijk nog niet zijn bereikt alsnog attent kunnen worden gemaakt op het café.

22.2 Mantelzorglunch

De mantelzorglunch kent een gestage opkomst. Er is een vaste kern van mantelzorgers, maar daarnaast komen er ook telkens nieuwe gasten. Er is in 2014 veel aandacht besteed opdat de nieuwe gasten zich ook op hun gemak kunnen voelen en aansluiting kunnen vinden. Er zijn hiervoor meerdere middelen ingezet en met succes.

De mantelzorgers willen nog steeds graag informatie over onderwerpen die voor hen van belang zijn. Door zoveel mogelijk interactief de informatie te verstrekken kan ook de ervaringsdeskundigheid van sommige mantelzorgers erin betrokken worden. De onderwerpen worden in samenspraak met de gastvrouwen gekozen.

De mantelzorglunches worden in het restaurant van het Bredero college geserveerd. De medewerkers hebben ondanks de aanpassing van lesroosters gezorgd dat ook na de zomer de mantelzorglunches op dezelfde dag van de week kunnen plaatsvinden. De leerlingen krijgen hiermee praktijkervaring en de gasten kunnen tijdens de lunch elkaar beter leren kennen en ervaringen uitwisselen.

22.3 Voorlichtingen

We hebben voorlichting gegeven bij de cursus "omgaan met stress" van PuntP in De Meeuw, de buurtwerkkamer op het Koekoekspein van Eigen haard, Bewegen boven Het IJ, het Ronald McDonald's Kinderfonds, de voedselbank, de groep "Op Eigen kracht" en aan de transfer verpleegkundige van het Boven IJ Ziekenhuis. We hebben hier steeds voorlichting gegeven over het algemene ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers en ook in het bijzonder over het Mantelzorgcafé. Daarnaast hebben we aan alle externe (en interne) collega's waar we veel mee samenwerken voorlichting over DORAS en het ondersteuningsaanbod mantelzorg gegeven wanneer wij hen spreken over individuele klanten en wanneer we hen treffen bij een hometeam, wijkzorglunch of ander overleg.

22.4 De dag van de Mantelzorg

Elk jaar worden mantelzorgers in het zo welverdiende zonnetje gezet tijdens de dag van de Mantelzorg. In 2014 gebeurde dit met een mooie en ontspannen rondvaart met lunch over de Vecht. Ongeveer 100 mantelzorgers uit Amsterdam-Noord hebben hieraan deelgenomen. Zij vertrokken met

de bus vanaf het Buikslotermeerplein, uitgezwaaid door Erna Berends en kwamen aan het eind van de middag terug met tevreden en blij gezichten. Ook in 2015 gaan we weer op zoek naar een mooi programma voor deze dag.

22.5 De cursus “De Zorg voor Jezelf”

Elk jaar worden 2 cursussen georganiseerd (in het voor- en najaar) van elk 4 bijeenkomsten. Het doel van de cursus is deelnemers handvatten aan te reiken om meer zicht en grip te krijgen op hun eigen zorgsituatie. De inhoud gaat over kwaliteiten en vaardigheden van de mantelzorger, hun sociaal netwerk, hoe om te gaan met de verantwoordelijkheden die ze dragen. En op welke manieren ze voldoende voor zichzelf blijven zorgen. Een lotgenotengroep kan een mogelijk vervolg zijn. In 2014 is deze cursus gestart met nog een weinig aantal deelnemers.

Voorjaar 2015 waren er veel aanmeldingen: 12 deelnemers zijn met de groep gestart waarvan echter een aantal eerder zijn gestopt omdat overbelasting een rol speelde. Aan hen is individuele begeleiding / ondersteuning gegeven en/of is er in het najaar via de cursus een vervolg mogelijk.

22.6 Lotgenotengroepen

Op dit moment bestaat er een lotgenotengroep die is voortgekomen uit de cursus De zorg voor Jezelf van najaar 2014.

Verder bestaat de “Lotgenotengroep Moeders”: de deelnemers zijn allen moeder van kinderen/jongeren met ADHD en/of aanverwante problematiek. De groep is ook dit jaar weer een aantal keren bij elkaar geweest.

Om de continuïteit en het groepsproces te waarborgen is een maatschappelijk werker er regelmatig bij betrokken. Met elkaar wordt gezocht naar een opzet waar de deelnemers voldoende worden ondersteund, met elkaar tips en informatie uitwisselen maar ook dat ze deze informatie met anderen delen. Andere moeders met dezelfde problematiek vinden de weg naar deze groep.

22.7 Taaloefenplekken

Het contract met DWI voor het project TAALenten in de wijk is in 2014 verlengd. Binnen dit project worden inburgeraars aan buurtbewoners of activiteiten gekoppeld waardoor zij naast het leren van de taal in de klas, de Nederlandse taal daadwerkelijk kunnen oefenen. Als tegenprestatie bieden de inburgeraars hun talenten aan zoals “samen boodschappen doen”. In het contract is vastgelegd het aantal koppelingen uit te breiden van 12 naar 20 plekken. In de praktijk vraagt de juiste match tussen inburgeraar en buurtbewoner veel begeleiding. Ondanks uitgebreide gesprekken kon er voor 9 TAALenten geen koppeling gemaakt worden om diverse redenen: de buurtbewoner stopt omdat de “koppeling” te veel inspanning vergt, te veel lichamelijke klachten waardoor regelmaat niet gegarandeerd kon worden, de inburgeraar haakt voortijdig af of vindt een baan. In 2014 hebben 2 TAALenten hun stage afgerond. Wij hebben aandacht besteed aan het werven van stage plekken binnen Doras. Dit heeft echter geen resultaat opgeleverd. Vanwege het miniem aantal stageplekken is er geen actieve werving geweest voor TAALenten. In 2015 zullen wij onderzoeken wat nodig is om meer koppelingen tot stand te brengen.

22.8 Training Op Eigen Kracht

Doras was ook in 2014 twee keer per week zichtbaar en aanspreekbaar aanwezig op de twee uitdeelmomenten van de voedselbankpakketten. Een groot aantal klanten van de Voedselbank hebben deelgenomen aan de Training Op Eigen Kracht. In Oud Noord is deze succesvolle training 2x gegeven. Deze training voor klanten van de Voedselbank bestaat uit 10 bijeenkomsten. Ook in Noord West (Banne) zijn we gestart met het geven van trainingen Op Eigen Kracht waarbij naast klanten die wonen in de Banne ook geworven is bij de uitdeelplekken van de voedselbank. In de Banne is de training 2x gegeven. Dit maakt dat in totaal de training 4x is aangeboden. Hiernaast is voor bewoners van de Molenwijk (Noord West) ook een groep Op Eigen Kracht gestart, bedoeld voor mensen die weinig budget hebben en die behoefte hebben aan contact met anderen die ook weinig geld te besteden hebben. Wij zijn voornemens om in gesprek met DWI de training Op Eigen Kracht voor een bredere doelgroep aan te bieden. Niet uitsluitend voor klanten van de voedselbank maar voor burgers met financiële problemen en onvoldoende zelfredzaamheid. Een groot aantal deelnemers is na de training doorgestroomd naar andere activiteiten zoals assertiviteitstraining, de loopgroep Noorderpark in Beweging, het participatiecentrum Eva & Adam en de diverse projecten van Wikistad zoals de kookclub, kunstclub en naaclub. Ook zijn er deelnemers uitgestroomd naar vrijwilligerswerk. Vanuit de doelgroep was er net als in 2013 belangstelling voor sociaal culturele activiteiten. In antwoord hierop heeft Doras 6 losse bijeenkomsten georganiseerd om de doelgroep kennis te laten maken met de volgende activiteiten: avond wandel vierdaagse, rondvaart door de grachten, bezoek

aan Art of the Brick, tickets voor de wedstrijd van Ajax om de Johan Cruyffschaal, de 6 kamp, een gezonde barbecue op de buurtcamping in het Noorderpak, dansen bij de burens in het Noorderpark, deelname aan de open middag van de Voedseltuin en zijn 30 mensen naar België geweest voor het Burenbal in Leopoldsburg.

22.9 Noorderpark in Beweging, loopgroep

De loopgroep, die in mei 2012 spontaan is ontstaan uit oud deelnemers onder leiding van de trainster van de Op Eigen Kracht training, is in 2014 verder uitgegroeid naar meer dan 100 deelnemers. Op de maandag en woensdag vindt er o.l.v. een professional ondersteund met enkele groot opgeleide vrijwilligers beweegmomenten plaats. In 2014 heeft Doras het voor de doelgroep mogelijk gemaakt om deel te nemen aan diverse sportevenementen zoals:

- De avond vierdaagse;
- De Damloop;
- De Mini Damloop;
- Deelname aan de Waterlandrun.

In oktober heeft Doras met groot succes een sponsorloop georganiseerd. Een grote groep mensen heeft 'bewegend' 1000 km afgelegd en daarmee Noorderpark in Beweging prominent op de kaart gezet in Noord. Een groot aantal mensen uit de doelgroep heeft zich sterk verbonden met de loopgroep en deed vrijwilligerswerk tijdens de sponsorloop. Eric van den Burg heeft de loop officieel geopend en na afloop was er een musical intermezzo met uitreiking van prijzen.

In kader van Noorderpark in Beweging heeft Doras meegewerkt aan een filmpje over armoede voor het ministerie van Financiën. Doras heeft samengewerkt met: Noord Werkt, Hermitage, Besparen met de burens, Stichting Prisma Ik wil met jou...bevrijdingsmaaltijd, Trust Noorderparkkamer, fotoshoot boekje Amsterdam Rent, project dansen met de burens uitwisseling met België, Blijf in Beweging activiteiten, project stoppen met roken, avond vierdaagse, project sporten met vrouwen Oranje Nassauschool, Cursus Liever bewegen dan moe samen met Punt P, samenwerking met de Volksbond, training en opleiding 10 assistenten NIB, 200 Ajaxkaarten, rondvaart Amsterdam, Amsterdam museum, Activiteit op Buurtcamping, speelgoedbank naar Noord gehaald, aanwezig op Banne Bruist, deelgenomen aan Damloop, geholpen aan de Mini Damloop, deelname aan Waterlandrun, de 1000 van het Noorderpark, samenwerking met Spreeuwenplein, actie Parool Amsterdammer helpt Amsterdammer, burenhulpproject Ymere, burenhulp van der Pekstraat en Burennetwerk, samenwerking met buurtsportcoach Sezo van Nieuw West, Sinterklaasactie speelgoed bank, bezoek filmmuseum het Eye, oprichten Noord Zingt, samenwerken met VCA, project met Studenten Mensendieckopleiding Vrije Universiteit, buurtinitiatief Bewegen op het IJplein.

Een deelnemer aan de loopgroep heeft in het najaar van 2014 een koor opgericht bestaande uit de doelgroep. Het koor komt wekelijks bijeen en heeft eind 2014 een aantal optredens gegeven zoals een kerstviering voor NIB en een optreden voor La Place. Vanuit Noorderpark in Beweging ontstaan steeds meer initiatieven waarbij deelnemers onder andere in kader van wederkerigheid vrijwilliger worden bij diverse activiteiten. Doras stimuleert, ondersteunt en faciliteert initiatieven waarmee het fundament voor verbindingen tussen formele en informele initiatieven versterkt wordt en daarmee een belangrijke bijdrage levert aan de dragende samenleving.

23. Zakelijke dienstverlening

Zakelijke dienstverlening	Afspraak 2014	Prestatie 2014
Zakelijke dienstverlening AMW (dienst)	265	451
Netwerk Ketensamenwerking (uur)	167	167
Kwaliteitsbewaking formulierenbrigade (uur)	268	268