



# Verbindend in de wijk

 **Madi Diemen** | Jaarverslag 2023



# Inhoud

- 3 **Voorwoord** | Directeur Jennifer de Vaal
- 4 **Caroline de Jong** | Manager
- 6 **Janina Poppes** | Ouderenadviseur
- 8 **Martine Grotendorst** | Netwerkpartner Cordaan
- 10 **Vera** | Cliënt Maatschappelijk werk
- 12 **Rozemarijn Karbet** | Medewerker Voorportaal
- 14 **Ivan Rooi** | Cliënt ouderenadviseur
- 15 **Jennifer de Vaal** | Directeur
- 17 Colofon

# Voorwoord

Welkom bij het Madi Diemen jaarverslag over het jaar 2023. We waarderen het dat je de tijd neemt om deze terugblik op ons werk te lezen.

Als betrokken organisatie is Madi toegewijd aan het ondersteunen van de bewoners in Diemen. In zeven interviews vertellen deze bewoners, een samenwerkingspartner en medewerkers hoe Madi het afgelopen jaar het verschil heeft gemaakt in Diemen. Ik hoop dat de verhalen in dit jaarverslag je als lezer een inkijkje geven in al het mooie werk dat wij samen met bewoners, vrijwilligers en partners in de wijk verrichten.

In april 2023 ben ik begonnen als nieuwe directeur bij Madi. In Diemen trof ik een kleine en slagvaardige organisatie met een hecht team van 11 collega's. Ik ben er trots op onderdeel uit te maken van een organisatie waar de passie en gedrevenheid van mijn collega's en samenwerkingspartners daadwerkelijk het verschil kunnen maken in de levens van de bewoners in de wijken.

Met vriendelijke groet,

**Jennifer de Vaal**  
Directeur Madi Diemen



# Caroline de Jong

Manager Madi Diemen

**Met een passie voor het ondersteunen van de gemeenschap is Caroline de Jong sinds drie jaar manager bij Madi Diemen. Haar toewijding aan het helpen van anderen begon al in 2008, toen ze begon als sociaal raadvrouw in Zuidoost. Later deed ze ditzelfde werk ook in Diemen. Ze deed een schat aan ervaring en expertise op in het omgaan met sociale vraagstukken en het bieden van ondersteuning.**

‘Als manager bij Madi Diemen draag ik verschillende verantwoordelijkheden: van het beheren van de planning tot het zorgen dat alle activiteiten soepel verlopen. Daarnaast werk ik nauw samen met ons multidisciplinaire team om een breed scala aan



“We helpen mensen door ze een duwtje in de rug te geven.”

diensten aan te bieden, zoals maatschappelijk werk en schuldhulpverlening. Als bewoners met een probleem aankloppen, gaan we samen aan de slag om te kijken hoe we kunnen helpen. Dit proces van samenwerking heeft geleid tot succesvolle interventies. Denk bijvoorbeeld aan het ondersteunen van mensen bij financiële problemen na een ingrijpende gebeurtenis.'

'De kracht van Madi Diemen ligt in onze verbondenheid met de gemeenschap. We willen niet alleen een organisatie zijn die zich in de buurt vestigt en hulpverlening aanbiedt, maar we willen echt deel uitmaken van de wijk. Wat betekent het nou om Diemenaar te zijn? We proberen de buurt goed te begrijpen en te weten wat er speelt, zodat we de juiste ondersteuning kunnen bieden. Dit betekent dat we niet alleen kijken naar individuele problemen, maar ook naar de bredere context waarin mensen leven.'

'Wat mij persoonlijk motiveert in dit werk, is de mogelijkheid om mensen perspectief te bieden. Het leven zit vol uitdagingen en onzekerheden, en het is belangrijk dat mensen weten dat ze niet alleen staan. Hoewel we niet altijd alle problemen kunnen oplossen, hoop ik dat we als organisatie een baken van stabiliteit kunnen zijn voor onze bewoners. Het geeft me veel voldoening om te zien dat we echt een verschil kunnen maken in het leven van mensen.'

'Ons team is altijd in staat om snel te schakelen en in te haken op wat er speelt in de maatschappij, zoals bijvoorbeeld de energie- of wooncrisis. We passen ons aan en bewegen mee. Onze samenwerking met partners is hierbij van onschatbare waarde, omdat we samen een breder scala aan diensten kunnen aanbieden en elkaar kunnen versterken.'

'Hoewel ons werk vaak uitdagend is, raad ik het iedereen aan die geïnteresseerd is in het ondersteunen van hun gemeenschap. Het geeft veel voldoening om te zien dat je een positieve impact kunt hebben. Samen zorgen we dat we de beste ondersteuning kunnen bieden aan de inwoners van Diemen.'

“Ik vind het belangrijk dat iedereen het gevoel heeft gezien te worden. Dat iedereen er mag zijn.”



# Janina Poppes

Ouderenadviseur Madi Diemen

**Janina Poppes is sinds 2013 ouderenadviseur bij Madi Diemen. Haar jarenlange ervaring met deze doelgroep en betrokkenheid bij haar cliënten zijn terug te lezen in haar openhartige verhaal.**

‘Mijn rol als ouderenadviseur omvat een breed scala aan taken, variërend van het bieden van maatschappelijke ondersteuning tot het begeleiden bij financiële, huisvestings- en zorgvragen. Ik ben eigenlijk een soort vraagbaak voor 65-plussers in Diemen. Mijn dagen zijn erg divers. Ik heb spreekuren waar mensen vrij kunnen binnenlopen met vragen, maar ik ga ook regelmatig op huisbezoek. Daarnaast organiseer ik samen met netwerkpartners bijvoorbeeld het Alzheimercafé, een maandelijkse bijeenkomst met sprekers en thema’s voor mensen met dementie en hun naasten.’

“Wij zijn de spin in het web. Wij weten mensen te vinden, maar ik weet zeker dat zij ons ook echt weten te vinden.”



‘Een belangrijk aspect van mijn werk is het opbouwen van vertrouwen en het uitbreiden van iemands netwerk. Zo heb ik bijvoorbeeld een oudere dame geholpen die aanvankelijk geen zorg wilde accepteren. Door langzaam contact te leggen en haar vertrouwen te winnen, heeft ze nu dagelijks thuiszorg en ontvangt ze ondersteuning van verschillende instanties. Wij zouden graag meer voor haar willen doen dan dat, maar voor haar is dit al heel erg veel.’

‘Wat ik het leukst vind aan mijn werk is het persoonlijke contact met mensen. Tijdens huisbezoeken kom ik met veel verschillende mensen in aanraking. Het is fascinerend om hun levensverhalen te horen en daaruit lessen te trekken, dat is ook een persoonlijke verrijking. Soms zijn de uitdagingen enorm, zoals het vinden van huisvesting voor daklozen. Iets waar we het afgelopen jaar meer dan normaal mee geconfronteerd werden. Wat werk met ouderen ook zo waardevol maakt, is het feit dat je in de laatste levensfase van mensen echt van betekenis kunt zijn. Eén van mijn cliënten heb ik lang ondersteund bij zijn financiële problemen en het vergroten van zijn netwerk. Hij was nog relatief jong en leefde

echt naar zijn pensioen toe. Twee maanden voordat het zo ver was, overleed hij plots. We hebben vanuit het ziekenhuis nog contact gehad. Toen hebben we het niet gehad over zijn financiële situatie, maar echt hoe verder het met hem ging. Soms zijn het juist die kleine dingen, gewoon er zijn en meedenken, die het verschil maken. Ik vond het bijzonder dat ik later via een vriend van hem een berichtje kreeg dat hij mijn naam had laten vallen. De cliënt praatte niet graag erover, maar blijkbaar hebben we toch impact gemaakt. Hij ook op mijn trouwens.’

‘Madi Diemen onderscheidt zich door het bieden van maatwerk en de nauwe samenwerking met verschillende partners in de gemeenschap. We zijn geen standaard zorginstantie, maar kijken echt naar de individuele behoeften van elke persoon die bij ons aanklopt. Maatwerk, zeg ik altijd.’

“Het is fascinerend om de levensverhalen te horen en daaruit lessen te trekken, dat is ook een persoonlijke verrijking.”

# Martine Grotendorst

Netwerkpartner Cordaan

**Martine Grotendorst, casemanager bij Cordaan, werkt al 20 jaar in het welzijnswerk. Ze werkt nauw samen met Madi Diemen, ze vullen elkaar aan waar nodig. Ze maakt zich zorgen over de toekomst van de zorg en juist daarom vindt ze deze samenwerking zo belangrijk.**

‘Als casemanager werk ik voornamelijk met dementerende oudere mensen, hoewel ik ook jongere cliënten heb. Soms moet ik bureau-cratische taken afhandelen, terwijl ik andere keren huisbezoeken doe of overleg heb met specialisten en huisartsen. Cordaan heeft een heel breed scala aan diensten. Vanuit Cordaan werk ik heel prettig samen met Madi Diemen. De lijntjes zijn kort, waardoor we snel en efficiënt kunnen handelen.’



“We zijn elkaars aanspreekpunt. Als we merken dat iets meer in de expertise valt van de ander, dan zoeken we contact.”



‘Janina van Madi is voor mij een belangrijke contactpersoon, vooral wanneer ik te maken heb met vragen van familieleden van cliënten. Haar verstand van de mogelijkheden binnen de gemeente en kennis van lokale voorzieningen zijn zeer waardevol. Ook gaan we wel eens samen op huisbezoeken, zoals nu bij een zorg mijdend stel waarbij we langzaam het vertrouwen proberen te winnen.’

‘Ik hoor van cliënten dat ze Madi ervaren als betrokken en betrouwbaar. Het snel terugkoppelen van informatie en het kort houden van de lijntjes draagt bij aan een professionele relatie. Voor cliënten is het belangrijk dat ze zich gehoord en serieus genomen voelen, zelfs als we niet direct alle problemen kunnen oplossen.’

‘Het is belangrijk dat organisaties als Cordaan en Madi aanwezig zijn in de wijk, vooral gezien de groeiende complexiteit van de zorg. Door samen te werken kunnen we veel bureaucratische rompslomp wegnemen bij familieleden en bewoners, waardoor zij zich kunnen richten op het welzijn van hun naasten. Ik hoop dat we deze samenwerking nog lang kunnen voortzetten. De keuze in deze buurt is beperkt, maar dat maakt het juist prettig en efficiënt. Ik ben dankbaar dat ik hier mijn steentje kan bijdragen.’

“Door samen te werken kunnen we veel bureaucratische rompslomp wegnemen bij familieleden en bewoners, waardoor zij zich kunnen richten op het welzijn van hun naasten.”



## Vera

Cliënt Maatschappelijk werk

**Hoewel ze gepensioneerd inwoner van Diemen is, blijft de 67-jarige Vera actief en is ze altijd op zoek naar manieren om zich te blijven ontwikkelen. Vlak na de scheiding van haar partner, met wie ze 44 jaar samen was, overleed haar partner plotseling. Ze kreeg hulp van Madi bij zaken als huisvesting en haar financiën, maar ook bij het verwerken van het verlies.**

‘Ik wilde op zoek gaan naar een psycholoog, maar mijn schoonzusje is maatschappelijk werker geweest. Zij wees me erop dat ik hulp kon krijgen bij al mijn vragen door naar een organisatie als Madi Diemen te gaan. Madi bood me niet alleen emotionele steun tijdens mijn rouwproces, maar ook praktische hulp bij vragen over huisvesting en financiën. Doorverwijzingen binnen de gemeente hebben mij geholpen om mijn weg te vinden, zowel mentaal als financieel. Ik kwam in aanraking met Marthe, als maatschappelijk werker, die mij doorverwees naar buurtzorg voor extra ondersteuning in huis.’

“Ik ben gepensioneerd maar nog steeds actief en dat komt door alle hulp en ondersteuning die ik aangeboden krijg.”

“In gesprekken met medewerkers van Madi merk ik dat ze met een paar vragen dieper door mijn zorgbehoeften heen prikken.”



‘Het was een openbaring hoe groot het netwerk van Madi is en hoe professioneel en efficiënt ze te werk gaan. Ik ben dankbaar dat ik niet alleen naar een psycholoog ben gestuurd, maar naar een organisatie waar ik direct terecht kon voor diverse vormen van ondersteuning. Het laagdrempelige karakter van Madi, met spreekuren op drie locaties, maakte het voor mij makkelijk om hulp te zoeken.’

‘Naast mijn betrokkenheid bij de kerk en mijn activiteiten in het boeddhisme, ben ik nog steeds bezig met mijn persoonlijke ontwikkeling. Madi heeft mij bijvoorbeeld geholpen om mijn oude hobby handwerken voort te zetten, ondanks fysieke beperkingen. Zij stuurden me door naar een ergotherapeut om te kijken wat ik nodig had om mijn geliefde hobby te kunnen blijven doen. Ik zie tijdens onze gesprekken dat ze gelijk mails uitsturen, er wordt niet mee gewacht tot de volgende keer dat we elkaar spreken. Die directe aanpak en focus op cliëntondersteuning hebben

mij het vertrouwen gegeven dat mijn behoeften serieus worden genomen en direct worden aangepakt.’

‘Het is belangrijk om als cliënt actief betrokken te blijven bij het proces en zelf initiatief te tonen. Madi ondersteunt waar nodig, maar stimuleert ook zelfstandigheid en eigen initiatief. Ik zou iedereen aanraden om de stap te zetten en hulp te zoeken bij een organisatie zoals Madi. Zelfs als het niet meteen de oplossing biedt, word je altijd wijzer en kom je een stap verder in je zoektocht naar ondersteuning.’

# Rozemarijn Karbet

Medewerker Madi Diemen Voorportaal

**Bij Madi Diemen speelt Rozemarijn Karbet een belangrijke rol als eerste aanspreekpunt bij het voorportaal. Ze zet haar passie voor maatschappelijke dienstverlening dagelijks in om de bewoners zo goed mogelijk te ondersteunen.**

‘Wij ontvangen de verwijzingen vanuit verschillende netwerkpartners, huisartsen en de gemeente, en we bekijken welke ondersteuning het meest passend is. Enkelvoudige hulpvragen pak ik zelf op, zoals het vertalen van brieven en het aanvragen van toeslagen en bijzondere bijstand. Indien er psychosociale ondersteuning nodig is, verwijs ik door naar maatschappelijk werk. Mijn achtergrond als budgetcoach en schuldhulpverlener komt hierbij goed van pas. Ik focus vooral op het financiële aspect, maar er is vaak ook een psychosociale component. Indien nodig verwijs ik door naar mijn collega’s die het maatschappelijk werk uitvoeren.’



“Ik ben trots op ons team, waarmee we een sterke samenwerking hebben opgebouwd.”

‘Als spin in het web van Madi Diemen, sta ik in nauw contact met alle afdelingen. Mijn taak is om de hulpvraag van de cliënt te achterhalen en te zorgen voor de juiste doorverwijzing. Om snel hulp te kunnen bieden, hebben we bijvoorbeeld een inloospreekuur voor belastingaangiftes.’

‘Wat dit werk voor mij zo waardevol maakt, is de mogelijkheid om mensen een stukje rust te kunnen bieden door te luisteren en advies te geven. Of het nu gaat om ouderen, jongeren of andere doelgroepen, het is fantastisch om te zien hoe snel mensen ontspannen als ze weten dat er oplossingen zijn. Voor mij is het ook een kans om mijn interesse in gedragseconomie en schuldhulpverlening te combineren, en ik ben altijd op zoek naar manieren om bij te leren.’

‘Eén van de hoogtepunten van afgelopen jaar was ons succesvolle doorverwijzingsbeleid, waarbij we ervoor zorgen dat cliënten snel en efficiënt de juiste hulp ontvangen. Het behouden van korte lijntjes en snel schakelen zijn essentieel in ons werk. Ik ben trots op ons team bij Madi Diemen, waar we ondanks onze bescheiden omvang van ongeveer acht medewerkers een sterke samenwerking hebben opgebouwd. Het team van 11 collega’s biedt een solide basis voor de diensten die we aanbieden en draagt bij aan de kwaliteit van de zorg die we leveren.’



“Wat dit werk voor mij zo waardevol maakt, is de mogelijkheid om mensen een stukje rust te kunnen bieden door te luisteren en advies te geven.”

# Ivan Rooi

Cliënt ouderenadviseur

**De Curaçaose Ivan is geboren in 1953. Al eerder woonde hij lang in Nederland, maar in 2022 kwam hij terug naar Nederland vanuit Curaçao om samen met zijn neef te gaan werken. Toen er onenigheid ontstond, werd hij dakloos en kwam in de put te zitten. Madi Diemen hielp hem weer overeind.**

‘Mijn zus adviseerde me om naar een maatschappelijk werker te gaan. Zo kwam ik bij Madi Diemen terecht. Madi bood mij niet alleen praktische hulp bij het vinden van een woning, maar ook emotionele ondersteuning toen ik diep in de put zat. Ze hebben me geholpen met inschrijven en het reageren op woningen via Woningnet. Uiteindelijk is het gelukt een woning te vinden. Maar ze hebben me ook geholpen met mijn pensioen en andere zaken die ik nodig had om mijn leven weer op de rails te krijgen.’

‘Dankzij Madi heb ik nu een huurwoning in een comfortabele omgeving, met toegang tot voorzieningen zoals supermarkten en openbaar vervoer. Ik ben enorm dankbaar voor hun hulp,



“Een organisatie als Madi is van onschatbare waarde voor de gemeenschap.”

want zonder hen zou ik niet staan waar ik nu ben. Ze hebben me echt uit de put gehaald en me geholpen om weer op eigen benen te staan. Ik ben ervan overtuigd dat organisaties als Madi van onschatbare waarde zijn voor de gemeenschap,

vooral voor ouderen en mensen die hulp nodig hebben bij het regelen van hun zaken. Ik ben blij dat ik hier terecht ben gekomen en ik hoop dat meer mensen in de toekomst de hulp van dit soort instanties kunnen krijgen.’



# Jennifer de Vaal

Directeur Madi Diemen

**Jennifer de Vaal is sinds voorjaar 2023 directeur van Madi Diemen en Civic Amsterdam. Het kleine team van Madi Diemen biedt haar als directeur zowel mogelijkheden als uitdagingen. Het werkveld Diemen is niet te vergelijken met het grootstedelijke van een stad als Amsterdam. Haar ideologie blijft echter hetzelfde: ze doet alles voor de bewoners waar wij voor werken.**

“We hebben een breed netwerk van organisaties waarmee we samenwerken om de bewoners van Diemen te ondersteunen. Samen kunnen we veel meer bereiken dan alleen.”

‘Als directeur bij Madi probeer ik altijd betrokken te zijn bij onze medewerkers. We zijn een klein team, wat zeker zijn eigen uitdagingen met zich meebrengt. Je mist soms een beetje de schaalgrote van een groter team, waarbij je makkelijker op elkaar kan terug vallen. Dus we proberen connecties te maken tussen Civic en Madi waar logisch en waar nodig. Zoals bijvoorbeeld het delen van een stagecoördinator. Maar soms is dat ook juist met andere onderdelen

van de B&A groep veel logischer. Want de focus bij Madi ligt echt op het maatschappelijk werk. En dat is niet de focus en expertise bij Civic. Toch denk ik dat juist de verschillende invalshoeken van de medewerkers van Civic en Madi elkaar kunnen verrijken.’

‘Hoewel Madi en Civic verschillende uitvoeringsmethoden hanteren, delen we hetzelfde doel: het verbeteren van het welzijn van onze gemeenschap.

Onze focus bij Madi ligt op het herstellen van de regie over het eigen leven van mensen die soms diep in de problemen zitten. Het is een uitdaging om dit te realiseren, maar we geloven sterk in de eigen kracht van mensen en de kracht van samenwerking om dit doel te bereiken. In Diemen werken we met veel organisaties samen, vaak zijn dit, net als ons, niet hele grote organisaties of teams. De samenwerking opzoeken is dan essentieel om de impact te vergroten. We kijken altijd hoe we de samenwerking kunnen verbeteren, zodat we nog meer verschil kunnen maken voor de bewoners van Diemen.’

‘De kracht van onze medewerkers is dat ze heel menselijk zijn in hun handelen, ze staan echt naast de bewoners. Ze nemen niet per se de regie over, maar zorgen dat mensen dat zelf (weer) kunnen doen, zonder dat ze mensen laat zwemmen in hun vragen of problemen. Dat je ze wel de tools geeft om het te doen, maar wel ook de mogelijkheid geeft om het zelf te doen als ze het zelf kunnen. Dat overpakken en loslaten wanneer dat kan, dat ‘spel’, daar zijn ze heel goed in.”

Voor de toekomst hoop ik dat we nog meer kunnen groeien in ons netwerk en nog meer kunnen samenwerken met andere organisaties om onze impact te vergroten. Samen kunnen we meer bereiken dan alleen, en ik zie veel mogelijkheden voor verdere samenwerking en groei.’



# Colofon

Dit jaarverslag is een uitgave van Madi Diemen, onderdeel van de B&A Groep.  
Postadres: D.J. den Hartoglaan 8, 1111 ZC Diemen

Interviews: Tinne Sie

Fotografie: Paco Núñez, Jeronimus van Pelt en Menno Vermeulen.

Vormgeving: Gerard van Vliet

Adviseur: Terra Dakota Stein

Projectcoördinatie en eindredactie: afdeling communicatie, Jessica de Wal

Veel dank aan alle medewerkers, vrijwilligers, bewoners en samenwerkingspartners voor hun enthousiaste bijdragen aan het Madi jaarverslag.

Als je vragen hebt over dit jaarverslag of meer wilt weten over Madi Diemen, bezoek dan onze website [www.madidiemen.nl](http://www.madidiemen.nl), of neem contact op met Jessica de Wal, [j.wal@bagroep.nl](mailto:j.wal@bagroep.nl)

Uitgave: april 2024