

Gewijzigde

Subsidieaanvraag Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam n.a.v. d.d. 30 september 2021 en 28 december 2021

Gemeente Amsterdam

MDRA | **Meld discriminatie!** | Amsterdam, 20 februari 2022

Inhoudsopgave

Inleiding ... **3**

AANVRAAG A: KERNTAKEN EN OUTREACHENDE WERKWIJZE ... **4**

1. Kerntaken van het Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam ... **4**

1.1 Kerntaken volgens de Wet Gemeentelijke Antidiscriminatievoorzieningen (WGA) ... 4

1.1.1 Overzicht kerntaken MDRA ... 4

1.1.2 Sterke toename aantal meldingen per jaar: hoge werkdruk ... 4

1.1.3 Hoge pieken tijdens bulkmeldingen ... 5

1.2 Interne bedrijfsvoering op orde in 2021 ... 6

1.2.1 Interne processen en procedures vastgelegd en meetbaar ... 6

1.2.2 Structureel klanttevredenheidsonderzoek ... 6

1.2.3 Vastgelegde samenwerkingsafspraken ketenpartners ... 6

1.3 Interne bedrijfsvoering in 2022 ... 7

1.3.1 Vernieuwde rapportage en analyse tool ... 7

1.3.2 Integrale ketenaanpak discriminatie ... 7

1.4 Outreachende werkwijze: noodzakelijk om kerntaken te kunnen vervullen ... 7

2. Structurele verhoging financiering van ADV's door het Ministerie van BZK per 2022 ... **11**

AANVRAAG B: VERSTERKING VAN HET MDRA DOOR VERHOOGDE FINANCIERING BZK ... **13**

3. Versterking van het MDRA door verhoogde financiering BZK ... **13**

3.1 Versterking voor het uitvoeren van de kerntaken volgens de WGA ... 13

3.2 Inloopspreekuren en actief (digitaal) aanwezig zijn in onze gemeenschappen ... 14

4. Subsidieverantwoording ... **18**

5. Toelichting op de subsidieaanvraag ... **19**

Bijlage 1: Meicirculaire 2021 Ministerie BZK ... 21

Bijlage 2: Lange-termijn strategische doelen 2022-2025 ... **22**

Inleiding

Voor u ligt de subsidieaanvraag voor het kalenderjaar 2022 van het Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam (MDRA) ten behoeve van de gemeente Amsterdam. Het MDRA is de anti-discriminatievoorziening voor de gemeentes in de regio Amsterdam en voert haar wettelijke taken uit die voortvloeien uit de Wet Gemeentelijke Antidiscriminatievoorzieningen (WGA): registratie van discriminatoire feiten en de klachtbehandeling ervan.

Het bestrijden van discriminatie in Amsterdam blijft een belangrijke opgave voor de gemeente, de politie, het MDRA en groepen en bewegingen die zich inzetten voor emancipatie en inclusie. Ondanks inspanningen van deze organisaties blijft er sprake van een hoge beleving van discriminatie op verschillende gronden. Het MDRA speelt een belangrijke rol in het direct aanpakken van discriminatie en het verminderen van de gevolgen ervan door klachtbehandeling, bemiddeling en ondersteuning bij procedures. Daarnaast brengt het MDRA de aard en omvang van discriminatie in de regio Amsterdam in kaart en signaleert trends en tendensen voor beleidsopvolging.

In 2020 startte het MDRA met een innovatieproces naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek van de gemeente Amsterdam naar de optimale invulling van een antidiscriminatievoorziening (ADV). Hieruit bleek namelijk dat naast de kerntaken van klachtbehandeling en -registratie, aanvullende activiteiten noodzakelijk zijn voor het MDRA om haar rol optimaal te kunnen vervullen. Outreachend werken en geloofwaardigheid in het werkveld kwamen naar voren als twee belangrijke succesfactoren. Het MDRA vraagt verhoging van de subsidiegelden aan om het innovatieproces, gestoeld op deze succesfactoren, duurzaam te kunnen voortzetten en in te bedden in de eigen organisatie. Hierdoor kan het MDRA haar rol en positie als de strategische partner van de gemeente Amsterdam in de aanpak van discriminatie verder vormgeven en versterken.

Gemeente Amsterdam heeft het MDRA verzocht de 1e ingediende aanvraag anders op te stellen en in te dienen waarin er onderscheid gemaakt wordt tussen de wettelijke taken volgens het WGA en de extra werkzaamheden n.a.v. de extra finaciering ter versterking van de ADV's door het Ministerie van BZK.
Aangezien het MDRA ieder jaar te maken heeft met cao-verhogingen is indexatie van het subsidiebedrag essentieel. Het afgelopen jaar 2021, is geen indexatie toegekend. In onderhavige aanvraag is een indexatie opgenomen, immers onze kosten stijgen wel jaarlijks.
Wij vragen derhalve voor:

1. Deel A: een subsidiebedrag aan van in totaal **€ 517.650,00** voor de uitvoering van de wettelijke kerntaken (WGA) + Outreachend werken.
2. Deel B: een subsidiebedrag aan van in totaal **€ 349.168,80** voor de uitvoering van de taken en activiteiten ter versterking van het MDRA volgens de meicirculaire 2021 (zie Bijlage 1).

Wij vertrouwen erop dat we in goed overleg met de gemeente tot een verantwoorde overeenstemming kunnen komen, één die recht doet aan het belang van de thematiek.

Met vriendelijke groet,

Jerrol Marten, directeur MDRA

AANVRAAG A: KERNTAKEN EN OUTREACHENDE WERKWIJZE

1. Kerntaken van het Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam

1.1 Kerntaken volgens de Wet Gemeentelijke Antidiscriminatievoorzieningen (WGA)

1.1.1 Overzicht kerntaken MDRA

Op grond van de WGA zijn gemeenten verplicht hun inwoners toegang te bieden tot een antidiscriminatievoorziening (ADV). Het MDRA is een onafhankelijke stichting, gericht op het direct bestrijden van discriminatie en het verminderen van de gevolgen van discriminatie Het MDRA is de officiële ADV voor gemeenten uit de regio Amsterdam en neemt klachten in behandeling en registreert deze op de gronden en terreinen die vallen onder de gelijkebehandelingswetgeving. Voor de uitvoering van de WGA voert het MDRA twee wettelijk voorgeschreven kerntaken uit:

- Verlenen van onafhankelijke bijstand en advies bij discriminatieklachten;
- Registreren van klachten over discriminatie.

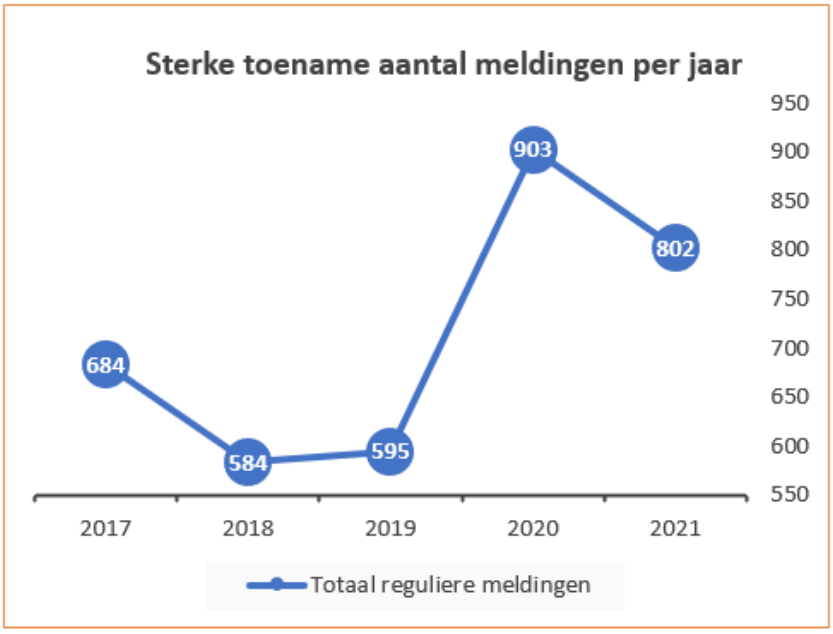
Gemeenten ontvangen via het Gemeentefonds (afgerond) € 0,37 per inwoner voor de uitvoering van de Wet Gemeentelijke Antidiscriminatievoorzieningen (WGA) van de Rijksoverheid. Deze gelden worden direct besteed aan de kerntaken van het MDRA zoals weergegeven in de WGA. In 2021 vulde de gemeente Amsterdam dat bedrag aan met € 0,12 per inwoner om het MDRA in staat te stellen haar kerntaken uit te voeren in de bijzonder drukke regio van Amsterdam. In 2021 kende de gemeente Amsterdam een bedrag van € 440.000 toe aan het MDRA voor het uitvoeren van de WGA-kerntaken.

Het MDRA voert de volgende dagelijkse activiteiten uit om aan de twee kerntaken van de WGA te voldoen:

- Het MDRA is telefonisch elke werkdag tussen 09.00 en 17.00u bereikbaar voor meldingen, vragen en doorverwijzingen;
- Melden kan ook via de e-mail; discriminatie@mdra.nl, via de app Discriminatie Melder en via het meldformulier op mdra.nl;
- Mailverkeer wordt adequaat behandeld tijdens werkdagen, van 09:00 - 17:00 uur;
- Meldingen worden beantwoord in het Nederlands en Engels;
- De telefoonshifts worden bezet door minimaal twee consultenten. Deze minimale bezetting is nodig om de bereikbaarheid te waarborgen;
- Consulenten verrichten maatwerk waarbij de melder leidend is voor de aangeboden service, van bemiddeling, het schrijven van klachtbrieven of het begeleiden bij aangiftes of procedures van het CRM, in het Nederlands en Engels;
- Alle meldingen, informatieverzoeken en doorverwijzingen worden geregistreerd en gecontroleerd op volledigheid.

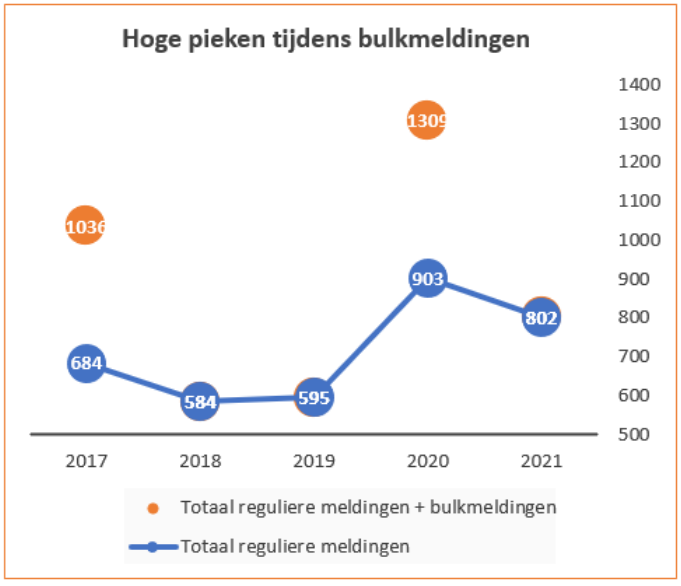
1.1.2 Sterke toename aantal meldingen per jaar: hoge werkdruk

Het aantal meldingen dat het MDRA jaarlijks ontvangt is in 2020 en 2021 sterk toegenomen in vergelijking met de jaren daarvoor. In 2017 werden 684 reguliere meldingen ontvangen, in 2018 daalde dit naar 584 en dit aantal bleef stabiel met 595 meldingen in 2019. In 2020 werden 903 reguliere meldingen ontvangen, een stijging van 52% ten opzichte van 2019. In 2021 werden 802 reguliere meldingen ontvangen; een stijging van 35% ten opzichte van 2019.



1.1.3 Hoge pieken tijdens bulkmeldingen

Naast de reguliere meldingen ontvangt het MDRA regelmatig bulkmeldingen. Zo werden in 2020 406 meldingen geregistreerd over het 'Corona-lied' (in 2017 ontving het MDRA 352 meldingen over het festival 'Holi'). Het verwerken van bulkmeldingen zorgt voor een uitzonderlijk hoge werkdruk, boven op de structurele stijging van het aantal meldingen in de afgelopen twee jaar. Als gevolg van de bulkmelding in 2020 werd in het jaar 2021 namelijk gestart met 593 openstaande dossiers, die pas na het eerste kwartaal van 2021 werden afgerond. Hiermee was de werkelijke werkdruk in 2021 gelijk aan 1.395 meldingen (802 reguliere meldingen ontvangen in 2021 en 593 openstaande dossiers uit 2020). Het jaar 2022 werd gestart met een caseload van 397 lopende meldingen die in 2021 werden ontvangen.



1.2 Interne bedrijfsvoering op orde in 2021

In 2021 startte het MDRA met een innovatieproces, met als einddoel een optimale uitvoering van onze taak als anti-discriminatievoorziening: klachtbehandeling en registratie. Hieronder een kort overzicht van de belangrijkste stappen die in 2021 zijn gemaakt op het gebied van de interne bedrijfsvoering op orde.

1.2.1 Interne processen en procedures vastgelegd en meetbaar

Voor een optimale uitvoering van de rol van ADV is het belangrijk dat interne processen en procedures vastgelegd en meetbaar zijn. In 2021 is het MDRA gestart met een intern werkbegeleidingsproces. Het doel van werkbegeleiding is het bewaken en toetsen van kwaliteit van klachtbehandeling, zowel op inhoudelijk vlak, als procesmatig. Van de werkbegeleiders wordt verwacht dat zij zicht houden op de caseloads van alle consulenten met daarin de stand van zaken van de lopende dossiers. Door dit proces wordt ook beter zicht verkregen op actuele trends en welke deskundigheden de consulenten nog nodig hebben. Ook is het belangrijk om de doorlooptermijnen in de gaten te houden (instroom, doorstroom en uitstroom van de dossiers). Dit om beter zicht te krijgen op werkdruk en werklast enerzijds om medewerkers optimaal te kunnen laten functioneren en anderzijds om aan de bel te gaan trekken als er te veel werk ligt voor de huidige capaciteit van consulenten.
Het MDRA heeft vanaf februari 2021 een reeks strategische sessie gehouden met de medewerkers om de missie-visie-kernwaarden te herijken en met elkaar vast te stellen wat de doelen zijn voor het de rest van het jaar waar aan gewerkt zal gaan worden werken namelijk:

- De missie-visie-kernwaarden zijn herijkt
- Een A3 werkplanis opgesteld en afgerond.
- Een 1e concept strategisch meerjarenplan 2021 – 2024 is opgesteld.
- Er is een start gemaakt met het opstellen van een MDRA-handboek, waarin alle processen en procedures zijn opgenomen en die op één plek terug te vinden zijn.

1.2.2 Structureel klanttevredenheidsonderzoek

In 2021 isis een format voor een klanttgevredenheidsonderzoek ontworpen en is de nulmeting voor het structurele klanttevredenheidsonderzoek afgerond. Tijdens deze nulmeting ontvingen alle melders waarvan de dossiers werden afgesloten in de periode januari 2021 tot en met december 2021 een vragenlijst. In 2022 zal het eerste klanttevredenheidsrapport worden opgeleverd met aanbevelingen voor het aanpassen van de services van het MDRA op behoeften van melders. Dit onderzoek zal voortaan structureel jaarlijks doorlopen met een jaarlijks terugkerend rapport.

1.2.3 Vastgelegde samenwerkingsafspraken ketenpartners

In 2021 is gestart met het schriftelijk vastleggen van samenwerkingsafspraken met ketenpartners. In het verleden was het soms zoeken naar de rol en taak van ketenpartners en het vinden van meerwaarde van samenwerkingen. Door samenwerkingsovereenkomsten op te stellen met ketenpartners, denk aan partijen als de G4+ ADV's (Midden-Nederland, Haaglanden, Den Haag, regio Rotterdam-Eindhoven en regio Amsterdam), Asian Raisins, is de meerwaarde van samenwerken en het vertrouwen tussen ketenpartners en het MDRA toegenomen. Partnerorganisaties staan vaak in direct contact met de doelgroep van het MDRA en spelen daarom een belangrijke rol in het vergroten van de zichtbaarheid van het MDRA onder Amsterdammers die te maken krijgen met discriminatie. Ook zal het MDRA meer zicht op de aard en omvang van discriminatie gaan krijgen,

omdat de samenwerkingsovereenkomsten het delen van anonieme meldingen tussen organisaties mogelijk zal gaan maken.

1.3 Interne bedrijfsvoering in 2022

Het MDRA begint 2022 met een solide basis van een goede interne bedrijfsvoering die voldoet aan kwalitatieve normen, met meetbare handelingsprotocollen en procedures. In 2022 wil het MDRA de interne bedrijfsvoering verder bestendigen door het werkbegeleidingsproces verder te professionaliseren en het klanttevredenheidsonderzoek voort te zetten. Hierdoor zal de klachtgenbehandeling en de klachtenbemiddeling door het MDRA aan inwoners van de regio Amstgerdam kwalitiatief verbeteren.

1.3.1 Vernieuwde rapportage en analyse tool

Het MDRA is in 2021 gestart met de ontwikkeling van een vernieuwde rapportage en analyse tool in samenwerking met Shinto Labs; een organisatie gespecialiseerd in data-gedreven applicaties. Deze tool biedt de mogelijkheid om meldingen ontvangen door zowel het MDRA als relevante ketenpartners (zoals het CIDI, Asian Raisins en de Politie Eenheid Amsterdam) samen te brengen voor analyse en rapportage. Deze tool zal de samenwerkingsverbanden verder versterken en het inzicht in actuele discriminatie trends en tendensen vergroten. Het project wordt uitgevoerd met de ADV's Art1. Midden Nederland, IdBHaaglanden, Den Haag Meld en het MDRA, in G4+-verband.

1.3.2 Integrale ketenaanpak discriminatie

Het MDRA is in 2021 samen met de ADV's uit de G4+ ook gestart met het maken van een blauwdruk voor een Integrale Ketenaanpak Discriminatie waarbij alle spelers in het veld verder in kaart worden gebracht en strategische samenwerkingen kunnen worden aangegaan. De verwachting is dat na afronding van het integrale ketenaanpak project het aantal doorverwijzingen vanuit ketenpartners naar het MDRA over en weer zal toenemen, waardoor het vertrouwen en de bekendheid van het MDRA onder burgers zal toenemen en daarmee meldingen ook zullen toenemen. Dit heeft een tweedelig resultaat:

1) Een betere toeleiding van melders naar de verschillende relevante ketenpartners.
2) Een toename van het direct kunnen bestrijden van discriminatievoorvallen in de regio Amsterdam door klachtbehandeling; en
3) Een toename van het inzicht in de aard en omvang van discriminatie in de regio Amsterdam.

1.4 Outreachende werkwijze: noodzakelijk om kerntaken te kunnen vervullen

Een outreachende werkwijze is voor het MDRA een continu noodzakelijk proces om een geloofwaardig, betrouwbaar, vindbaar en zichtbaar ADV te zijn in de regio Amsterdam met haar complexe netwerk van gemeenschappen en zelf(organisaties) rondom het thema discriminatie. Outreachend werken verhoogt de meldingsbereidheid in de verschillende gemeenschappen in Amsterdam en stelt het MDRA in staat Amsterdammers bijstand te verlenen en meldingen te registreren.

In 2020 en 2021 heeft de gemeente Amsterdam additionele financiering beschikbaar gesteld van € 67.500 (aanvullend aan de basissubsidie van € 440.000) voor een outreachende werkwijze. Dit bedrag werd beschikbaar gesteld naar aanleiding van het onderzoek[1] dat de gemeente Amsterdam liet uitvoeren naar de manier waarop het MDRA haar rol als (ADV) optimaal kan vervullen. Uit dit onderzoek bleek dat naast de uitvoering van de kerntaken van de ADV zoals omschreven in de WGA,

[1] Verkennend onderzoek gemeente Amsterdam naar de manier waarop het MDRA haal rol als ADV optimaal kan vervullen door de drempel te verlagen voor de diverse gemeenschappen, uitgevoerd door Petra Arends, 2020.

het uitvoeren van aanvullende activiteiten noodzakelijk is voor de optimale invulling van een ADV. Zo kwam naar voren dat het belangrijk is voor het MDRA om zichtbaar, benaderbaar, betrouwbaar en uitnodigend te zijn om haar rol optimaal uit te kunnen voeren. Ook de geloofwaardigheid van het MDRA in het veld (samenwerking met en vertrouwen tussen stakeholders) werd als belangrijke factor genoemd.

In oktober 2020 is het MDRA begonnen met een brede 1e kennismaking met de diverse organisaties van de verschillende gemeenschappen in Amsterdam en heeft dit in 2021 verder uitgerold:

- Antizwart racisme: Black Archives; ZwartManifest (op dit moment is er een dialoog gaande met vertegenwoordigers van het ZwartManifest en de G4+ meldpunten over mogelijk nader samenwerken); met Jongerenwerk ASD-ZO in gesorek voor het houden van laagdrempelige inloopspreekuren tijdens bepaalde jongeractiviteiten bij opening van een niewu Jongerencentrum
- Anti semitisme: Joods Maatschappelijk werk; CIDI, Rabbijn Lody van de Kamp; Anna Frank Huis
- Anti-Moslim discriminatie: Meld Islamofobie; in gesprek met Roemer van Oord over het samen houden van ontmoetingen met de versschillende moslimgemenschappen na de vakantie
- LHBTQI: het MDRA doet mee met de regenboogalliantie
- Anti Aziatisch discriminatie; in gesprek met Asian Raisin en Pan Asian Collective; meegewerkt aan een art. 12 procedure tegen het Coronalied
- Diverse manifesten medeondertekend
- Medewerking verleend en bijgdragen aan het uitvoeren van de 4 actieonderzoeken

In 2022 wil het MDRA daarom verder gaan met haar pro-actieve, outreachende werkwijze en haar netwerk van instellingen en organisaties verder op- en uitbouwen en onderhouden, om haar rol als spin in het web van de discriminatieketen te versterken. Doel is dat het MDRA zichtbaar, benaderbaar en uitnodigend is voor melders uit alle diverse gemeenschappen. Daarnaast wil het MDRA door outreachend te werken vertrouwensbanden versterken met (community)organisaties, informatie over en weer beter uitwisselen, het handelingsperspectief uitbreiden (beter doorverwijzen, mogelijkheid op nazorg en inzicht in trends) en de meldingsbereidheid verhogen. Het MDRA wil haar rol en positie als de strategische partner van de gemeente Amsterdam en voor regio Amsterdam in haar geheel, in de aanpak van discriminatie verder vormgeven en versterken.

Het MDRA vraagt derhalve wederom een subsidiebedrag aan van in totaal **€ 67.500** voor het blijvend uitvoeren en onderhouden van een outreachende werkwijze.

Een overzicht van de activiteiten die hiermee worden vergoed:

Lokale overleggen	Samenwerking G4	Klanttevredenheidsonderzoek	Verdere interne professionalisering
Het Regionaal Discriminatie Overleg (RDO) Roze in Blauw (RIB) Regenboog aliënatie Zwart Manifest Oy Vey Collectief Tegen Islamofobie & Discriminatie Comité 21 maart Klankbordgroep Samen Tegen Racisme (Pakhuis de Zwijger) Joods Maatschappelijk Werk Taskforce KMAR CIDI Asian Raisins Swazoom Openbare Orde en Veiligheid Horeca overleg Alle stadsdelen Amsterdam Divers en Inclusief (ADI) Cliëntenbelang Aanwezigheid bij evenementen georganiseerd door bovenstaande (zelf)organisaties	Vanaf oktober 2020 zijn de regio's Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Midden-Nederland en Haaglanden in G4+ verband gestart met een intensievere samenwerking op het gebied van de aanpak van discriminatie en racisme. Het MDRA is hierin projectleider en coördineert het uitvoeren van gezamenlijke projecten door de G4+ in 2022.	Vanaf 1 januari 2021 voert het MDRA structureel klanttevredenheidsonderzoek uit om haar services te monitoren en aan te passen op de behoeften van onze melders.	Voor een optimale uitvoering van de rol van ADV is het belangrijk dat interne processen en procedures vastgelegd en meetbaar zijn. In 2021 is het MDRA gestart met een intern werkbegeleidingsproces. Het doel van werkbegeleiding is het bewaken en toetsen van kwaliteit van klachtbehandeling, zowel op inhoudelijk vlak, als procesmatig. Van de werkbegeleiders wordt verwacht dat zij zicht houden op de caseloads van alle consulenten met daarin de stand van zaken van de lopende dossiers. Ook is het belangrijk om de doorlooptermijnen in de gaten te houden (instroom, doorstroom en uitstroom van de dossiers). In 2022 wil het MDRA het proces van werkbegeleiding verder door ontwikkelen en optimaliseren. Deskundige medewerkers zijn van groot belang voor de geloofwaardigheid van het MDRA als strategisch partner van de gemeente Amsterdam en in het bredere werkveld. Het MDRA vindt het van groot belang om continu in de deskundigheid van haar mensen te investeren

In totaal vraagt het MDRA voor het uitvoeren van de WGA-taken en het outreachend werk een subsidie aan van € 517.650,00.

AANVRAAG A:

WETTELIJKE KERNTAKEN EN OUTREACHENDE WERKWIJZE

	SUBSIDIEJAAR 2022
Kerntaken volgens de WGA Outreachende werkwijze	€ 440.000 € 67.500
Totaal aangevraagd voor 2022 + 1.02% indexatie	**€ 517.650,00**

2. Structurele verhoging financiering van ADV's door het Ministerie van BZK per 2022

Per 2022 verstrekt het Ministerie van BZK jaarlijks structureel een extra bedrag van € 0,40 cent per inwoner aan gemeenten om ADV's te kunnen versterken. De huidige financiering van € 0,37 per inwoner, zal vanaf 2022 worden verhoogd naar € 0,77 per inwoner. Uit onderzoek van het Ministerie van BZK is namelijk gebleken dat de huidige financiering van € 0,37 per inwoner voor het uitvoeren van kerntaken voor ADV's te weinig is:

> "Uit onderzoeken blijkt dat deze huidige financiering [€ 0,37 per inwoner] voor de uitvoering van de Wga-taken al enige jaren tot knelpunten leidt. De meeste ADV's zijn op dit moment zeer krap bemeten en bij het grotere publiek relatief onbekend**. Om die reden wordt er vanaf 2021 structureel ruim € 6,9 miljoen extra aan de algemene uitkering toegevoegd, zodat de ADV's ruimere budgetten kunnen krijgen om meer activiteiten te kunnen ontplooien, om zodoende een betere beschikbaarheid en bereikbaarheid voor melders mogelijk te maken**. Deze ruimere budgetten zijn ook nodig om de door uitvoeringsorganisaties doorverwezen melders te kunnen bijstaan. Deze structurele extra bijdrage komt neer op meer dan een verdubbeling van de middelen." (Meicirculaire 2021, Ministerie BZK, zie bijlage).

Dit betekent dat de gemeente Amsterdam in 2022 een bijdrage ontvangt uit het gemeentefonds van in totaal € 0,77 per inwoner die bestemd kan worden ter versterking van het MDRA. Deze versterking zal structureel jaarlijks worden bijgedragen door het Ministerie BZK.

In de maand juli jl. heeft het MDRA de wethouder Diversiteit en Inclusie, Rutger Groot Wassink gesproken over de versterking van het MDRA door het inzetten van de extra financiele middelen die beschikbaar zijn gekomen. Ook heeft gemeente Amsterdam de andere regiogemeenten hierover aangesproken dit ook te doen en de geluiden waren positief. Tijdens het gesprek met de wethouden zijn de volgende aandachtspunten aan de orde gekomen:

- voldoende capaciteit om de wettelijke taken uikt te voeren.
- voldoende personele onderseuning om het bureau volwaardig te kunnen draaien.
- voldoende finaciele middelen om goed werkgeverschap uit te voeren.
- deskunigheidsbvordering voor de medewerkers.
- voldoende financiele middelen om zichtbaar, benaderbaar, betrouwbaar en uitnodigend voor Amsterdammers te zijn.

De wethouder heeft toegezegd zich hiervoor in te zetten en het MDRA verzocht aan te geven wat zij nodig heeft om de opdracht vanuit de gemeente goed uit te kunnen voeren.

Voor het MDRA komt deze financiële versterking op het juiste moment. Het MDRA heeft voor 2022 namelijk versterking nodig op twee vlakken:

(1) Het uitvoeren van de kerntaken in het huidige discriminatieklimaat met een toename aan klachten en complexiteit van klachtbehandeling;
(2) Het doorzetten van acties waarvan gemeenschappen hebben aangegeven hier behoefte aan te hebben naar aanleiding van de outreachende werkwijze van het MDRA.

De gemeenten Amstelveen, Aalsmeer en Diemen, Ouder-Amstel en Weesp hebben toegezegd vanaf 2022 boven op de huidige basisfinanciering van € 0,375 per inwoner, extra € 0,20 per inwoner vanuit het Ministerie van BZK te besteden aan het MDRA voor de versterking van de kerntaken van het MDRA. Voor de overige € 0,20 gaat het MDRA in gesprek de de regiogemeenten over inzet in het outreachend werken en het aanwezig zijn in gemeenschappen door lokale inloopspreekuren, aanwezigheid bij evenementen en voorlichting per aangegeven behoeften van de verschillende gemeenten en hun unieke samenstelling van gemeenschappen. Gemeente Weesp verstrekt de volledige € 0,40 voor de versterking van beide onderdelen. Gemeente Uithoorn heeft aangegeven de extra gelden ter versterking in te willen zetten op diversiteit en inclusie in de gemeente en dit niet aan het MDRA te verstrekken. Met de gemeente Uithoorn is overleg gaandde over de inzet van het MDRA op dit vlak.

De noodzaak van financiële versterking voor het MDRA geldt bij uitstek voor de gemeente Amsterdam, met haar grote aantal inwoners en haar dynamisch netwerk van (zelf)organisaties. Zichtbaarheid, betrouwbaarheid en geloofwaardigheid van het MDRA in de gemeente Amsterdam heeft een grote invloed op grotere vindbaarheid en meldingsbereidheid. Vindbaarheid en meldingsbereidheid zijn twee factoren die cruciaal zijn voor het vervullen van de kerntaken van het MDRA: directe bijstand verlenen aan slachtoffers van discriminatie en het registreren van meldingen. Daarom vraagt het MDRA ook aan gemeente Amsterdam subsidie aan voor de extra financiering van € 0,40 per inwoner, ter versterking van het MDRA boven op de huidige financiering van € 0,37 + € 0,12 per inwoner. Zodat het MDRA ook in de gemeente Amsterdam haar rol als centraal meldpunt voor discriminatie optimaal kan vervullen.

In het volgende hoofdstuk zullen de twee vlakken waarop het MDRA versterking nodig heeft om haar taken kwalitatief naar behoren te kunnen vervullen in meer detail worden toegelicht.

AANVRAAG B: VERSTERKING VAN HET MDRA DOOR VERHOOGDE FINANCIERING BZK

3. Versterking van het MDRA door verhoogde financiering BZK

3.1 Versterking voor het uitvoeren van de kerntaken volgens de WGA

Voor een optimale uitvoering van de rol van ADV is het belangrijk dat interne processen en procedures vastgelegd en meetbaar zijn. In 2021 is het MDRA gestart met een intern werkbegeleidingsproces. Het doel van werkbegeleiding is het bewaken en toetsen van kwaliteit van klachtbehandeling, zowel op inhoudelijk vlak, als procesmatig. Van de werkbegeleiders wordt verwacht dat zij zicht houden op de caseloads van alle consulenten met daarin de stand van zaken van de lopende dossiers. Ook is het belangrijk om de doorlooptermijnen in de gaten te houden (instroom, doorstroom en uitstroom van de dossiers). In 2022 wil het MDRA het proces van werkbegeleiding verder door ontwikkelen en optimaliseren.

In 2020 heeft het MDRA 1309 meldingen geregistreerd voor regio Amsterdam. Het MDRA hanteert een gemiddelde van **MINIMAAL** 7 uur tijdsbesteding per klachtdossier = 1309 x 7 = 9163 uur in totaal aan klachtbehandeling in 2020 met een capaciteit van 5.4 FTE consulenten die 1300 inzetbare uren per persoon hebben = totaal 7020 uren inzetbaar alleen voor de klachtafhandeling. Dit betekent dat het MDRA afgerond 2.100 uren aan overcapaciteit heeft gedraaid in 2021. Begin 2022 worden er ook nog eens 397 lopende meldingen uit 2021 meegenomen, die ook werkzaamheden met zich meebrengen. Er was duidelijk in 2020 sprake van een capaciteitstekort, maar desondanks heeft het MDRA zo goed mogelijk de samnenleving bediend op diverse gebieden. Om alle werkzaamheden in het kader van de kerntaken kwalitatief goed uit te kunnen voeren heeft het MDRA intern de nodige ondersteuning nodig om de werkprocessen goed te laten verlopen en de medewerkers beter te ondersteunen.

Voor de bovenstaande werkzaamheden vraagt het MDRA extra capaciteit aan voor 2022 bestaande uit 0.5 FTE werkbegeleiding die toeziet op de instroom, doorstroon en uitstroom van de binnengekomen meldingen en de kwalitiet van de dienstverlening door de consulenten; 2 FTE consulenten om de uitvoerig van de kerntaken te kunnen borgen; 1 FTE administratieve ondersteuning voor het gehele bureau en extra finaciering voor de deskundigheidsbevordering van haar medewerkers.

De basissubsidie verstrekt door de regiogemeenten Amsterdam in 2021 is ontoereikend om de kerntaken van het MDRA uit te kunnen voeren. In het huidige klimaat van polarisatie en onrust in de samenleving verwacht het MDRA een blijvende toename in volume aan discriminatiemeldingen en complexiteit van klachtbehandeling. Uitgaande van 1300 inzetbare uren per medewerker per jaar op basis van 36 uur per week, noodzakelijke deskundigheidsbevordering van medewerkers in dit dynamische werkveld en de te verwachten loonstijging in 2022 CAO Sociaal Werk (voorheen Welzijn & Maatschappelijke Dienstverleningvragen wij derhalve een verhoging van de medefinaciering voor het uitvoeren van de wettelijke taken.

Het MDRA benadrukt het belang van een structureel karakter van de verstrekking van deze subsidie voor de kerntaken, vanuit de structurele additionele financiering die beschikbaar is gesteld door het Ministerie BZK voor versterking van ADV's. Om optimaal en duurzaam de kerntaken te kunnen uitvoeren is het belangrijk dat de basissubsidie van de gemeente Amsterdam jaarlijks wordt verhoogd van € 0,58 per inwoner naar € 0,78 per inwoner.

3.2 Inloopspreekuren en actief (digitaal) aanwezig zijn in onze gemeenschappen

Inloopspreekuren

In 2021 heeft het MDRA tijdens het outreachend werken signalen ontvangen van melders dat inloopspreekuren in buurthuizen en op andere locaties in de stadsdelen en in de andere regiogemeenten gewenst zijn om laagdrempelig een melding van discriminatie te kunnen doen. Daarom wil het MDRA in 2022 een pilot starten rondom inloopspreekuren bij jongerencentra en buurthuizen in de verschillende stadsdelen en in de andere regiogemeenten. Zo is het MDRA in gesprek met het stadsdeel Zuid-Oost om een keer per twee weken een inloopspreekuur te organiseren in een van hun jongerencentra. Mocht er veel inloop zijn, dan kan dit uitgebreid worden naar een wekelijks inloopspreekuur. Het inloopspreekuur zal gepromoot worden door jongerenwerkers en medewerkers van buurthuizen. Ook zal het MDRA aanwezig zijn bij activiteiten ter introductie en om een 'gezicht' te geven aan het meldpunt. Ook is het MDRA in gesprek met het Regenbooghuis om daar een inloopspreekuur te organiseren voor de lhbtiq+ gemeenschap. Het MDRA is ook in gesprek met verschillende Joodse organisaties en individuen. Het MDRA gaat met hen verkennen wat de mogelijkheden zijnb om laagdrempelig inloopspreekuren te organiseren, meldingen binnen te krijgen en de verhalen van ervaren discriminatie op tafel te krijgen.

Wegens corona zijn ontmoetingen met diverse groepen uit de moslimgemeenschap niet doorgegaan, waarin het onderwerp van laagdempeligheid en het beter aansluiten bij hun behoeften met elkaar besproken zouiden worden. Deze ontmoetingen zullen in 2022 opnieuw ingepland worden.

Actief aanwezig zijn in onze gemeenschappen

Het MDRA werkt vaak samen met communityorganisaties en ketenpartners in het werkveld om zichtbaarheid en geloofwaardigheid te vergroten. Voorbeelden zijn de workshop voor de Week Tegen Racisme, de webinar voor Amsterdam Divers en Inclusief en voorlichtingen voor meidengroepen via buurtinitiatieven. Daarnaast ontvangt het MDRA jaarlijks gemiddeld 200 informatieverzoeken, van bijvoorbeeld journalisten met verzoeken om aanvullend cijfermateriaal, burgers die vroegen om algemene informatie over discriminatie, en verzoeken tot deelname aan debatten, evenementen of interviews. Het te woord staan van burgers in de regio Amsterdam via informatieverzoeken is een belangrijk middel om de zichtbaarheid van het MDRA te vergroten door media te voorzien van specifiek aanvullend cijfermateriaal, het deelnemen aan interviews en publieke evenementen. Daarnaast vergroot het verstrekken van aanvullende informatie aan burgers via informatieverzoeken laagdrempelig de bewustwording van discriminatie in Amsterdam. In 2022 zal het MDRA de activiteiten rondom informatieverzoeken blijven voortzetten en beter gaan minitoren.

Daarnaast voert het MDRA projecten uit met samenwerkingspartners op basis van actualiteiten, trends en tendensen in de Gemeenten Amsterdam, op basis van discriminatie. Zo heeft het MDRA in 2021 samen met het COC lhbtiq+ gerelateerde meldingen van de afgelopen 2 jaar gebundeld en geanalyseerd. De resultaten hiervan heeft het MDRA gepresenteerd tijdens het overleg van de Regenboogveiligheidsalliantie (RVA) samen met aanbevelingen aan Burgemeester Halsema eind juli 2021. In 2022 wil het MDRA deze samenwerking en inspanning voortzetten, door meldingen te blijven bundelen en analyseren met het COC.

Bijbehorende kosten voor het organiseren van inloopspreekuren, dialoogtafels, debatten, voorlichting, bijeenkomsten en evenementen in verschillende gemeenschappen en buurten zullen gemaakt worden op de volgende gebieden:

- Loonkosten discriminatieconsultent (projectmanagement, administratie, analyse en aanwezigheid op locaties)
- Vergaderruimte/evenementruimte huur in Amsterdam
- Workshop materiaal
- Printwerk promotiemateriaal: flyers
- Reiskosten discriminatieconsultent naar locatie
- Etc.

Digitaal zichtbaar voor alle inwoners van de regio Amsterdam
Ook digitaal is het belangrijk dat het MDRA zichtbaar, benaderbaar, uitnodigend en geloofwaardig is in het werkveld, zeker ten tijde van de Coronapandemie. Het MDRA wil daarom graag haar digitale aanwezigheid op de volgende punten versterken:

- De website beschikbaar maken in meerdere talen voor meer inclusivieit van alle amsterdammers. Dit houdt in dat de website in een aantal talen vertaald wordt waardoor inwoners die de Nederlandse taal niet (goed) machtig zijn, toegang hebben tot de informatie op de website van het MDRA.
- De website aanpassen zodat bezoekers van de website meer informatie kunnen vinden rover discriminatie in de regio Amsterdam en mogelijk interactief maken.
- Sociale media wordt de taak van een medewerker marketing/communicatie die hier een x aantal uren per week tijd aan kan besteden om het MDRA beter zichtbaar en vindbaar op de soicale media te positioneren en er zorg voor te dragen dat informatie van en over het MDRA geposted kan worden.,.
- Meldingen ontvangen per DM via sociale media.
- Actief contact opnemen via sociale media met gediscrimineerde inwoners n.a.v. actualiteiten voor ondersteuning.
- Professionele vormgeving externe communicatiematerialen van het MDRA, zoals factsheets en best-practice handleidingen.

Globaal betreft het de extra kosten voor onderstaande onderdelen. Uitbreiding van de capaciteit wordt ook voor een klein gedeelte doorberekend aan de andere regiogemeenten die toegezegd hebben om een deel van de extra gelden ter versterking aan het MDRA toe te kennen.

Uitbreiding 2,5 cons, 0,5 marketing 0,2 HR en 1 adm ondersteuner	271.073,41
Deskundigheidsbevordering van de medewerkers en mogelijke 3e lijns medewerkers	19.000,00
Studie/ opleidingen medewerkers	10.000,00
PR & Communicatie (o.a. posters en flyers)	25.000,00
Divers materiaal	2000,00
Digitale zichtbaarheid & toegankelijkheid	25.000,00
Huren vergaderzaal voor inloopspreekuren indien niet gratis	10.000,00
Reiskostenvergoeding werk-werk	5.000,00
	367.073,41

Het MDRA verzoekt gemeente Amsterdam hierbij om de extra bijdrage van € 0,40 aan haar toe te wijzen zodat deze ingezet kan worden ter versterking van de taakuitvoering van het MDRA binnen de gemeente, ter bevordering van de zichtbaarheid, verduurzaming en bestendiging van de opdracht voortvloeiend uit de Wet Gemeentelijke Antidiscriminatievoorzieningen (WGA) zoals met wethouder Rutger Groot Wassink is besproken en afgestemd in een gezamenlijk overleg d.d. 30 september 2021.

In totaal vraagt het MDRA aan gemeente Amsterdam om in te stemmen met een bestemming van de gelden ter versterking van het MDRA voor een extra <u>medefinanciering</u> van (872.992 inwoners x € 0,40) € 349.168,80 gericht op de versterking van de wettelijke taak vanuit de WGA.

AANVRAAG B:

VERSTERKING VAN HET MDRA DOOR VERHOOGDE FINANCIERING DOOR HET MINISTERIE VAN BZK

	SUBSIDIEJAAR 2022
1. Versterking voor het uitvoeren van de kerntaken volgens de WGA: - 2.5 FTE uitbreiding consulenten; - 1 FTE uitbreiding administratieve ondersteuning; - 0,2 FTE HR; - Deskundigheidsbevordering medewerkers 2. Uitvoeren actieplannen naar aanleiding van uitkomsten actieonderzoeken Gemeente Amsterdam 3. Inloopspreekuren en actief aanwezig zijn in onze gemeenschappen 4. Voorlichting aan diverse groepen en instanties 5. Digitale toegankelijkheid en bereikbaarheid 6. 0.5 FTE extra Capaciteit aan Communicatie & Marketing 7. Organisatiekosten en materiaal voor het organiseren van activiteiten e.d.	
Totaal aangevraagd voor extra versterking in 2022: 872.992 inwoners x € 0,40	**€ 349.168,80**

Liquiditeit

Voor de continuïteit is ook onze liquiditeit essentieel. Belangrijk is daarom tijdige financiering door gemeente Amsterdam door een voorschot te verstrekken uiterlijk op 1 januari 2022.

Opbouw reserves

Een overschot van 5% op jaarbasis (marktconform) is naar onze mening essentieel om enige reserves te kunnen opbouwen. Dit voorkomt ook dat we bij onvoorziene tegenvallers aan moeten kloppen bij de gemeenten voor extra financiële ondersteuning. In deze aanvraag is geen rekening gehouden met opbouw van reserves, omdat wij alle aangevraagde financiële middelen nodig hebben om de dienstverlening op een kwalitatieve wijze te kunnen uitvoeren. Derhalve is het niet mogelijk voldoende reserves op te bouwen. Graag gaan wij met u in gesprek over de consequenties die dit met zich meebrengt in het geval van eventuele tegenvallers.

4. Subsidieverantwoording

Inleiding

Het MDRA verzorgt zowel een halfjaarlijkse verantwoording als een jaarverantwoording. Voor beide verantwoordingen betreft dit zowel een inhoudelijke rapportage als een financiële bedrijfsmatige rapportage. De jaarrapportage wordt voorzien van een accountantsverklaring.

Doel

Inhoudelijke en financieel bedrijfsmatige verantwoording over de dienstverlening 2022 van het MDRA.

Activiteiten

Halfjaarverantwoording

- Inhoudelijke rapportage (resultaten en uren/kosten).
- Oplevering uiterlijk 1 oktober 2022.
- Bespreking halfjaarverantwoording met gemeente Amsterdam.

Jaarverantwoording

- Inhoudelijke rapportage (resultaten en uren/kosten).
- Oplevering uiterlijk 1 mei 2023.
- Jaarrekening voorzien van een accountantsverklaring.

Publicatie Jaarcijfers 2022

- Het MDRA zal in april 2023 een overzicht van de jaarcijfers 2022 delen met de ketenpartners, waarin ook door het MDRA uitgevoerde activiteiten worden uitgelicht.

5. Toelichting op de subsidieaanvraag

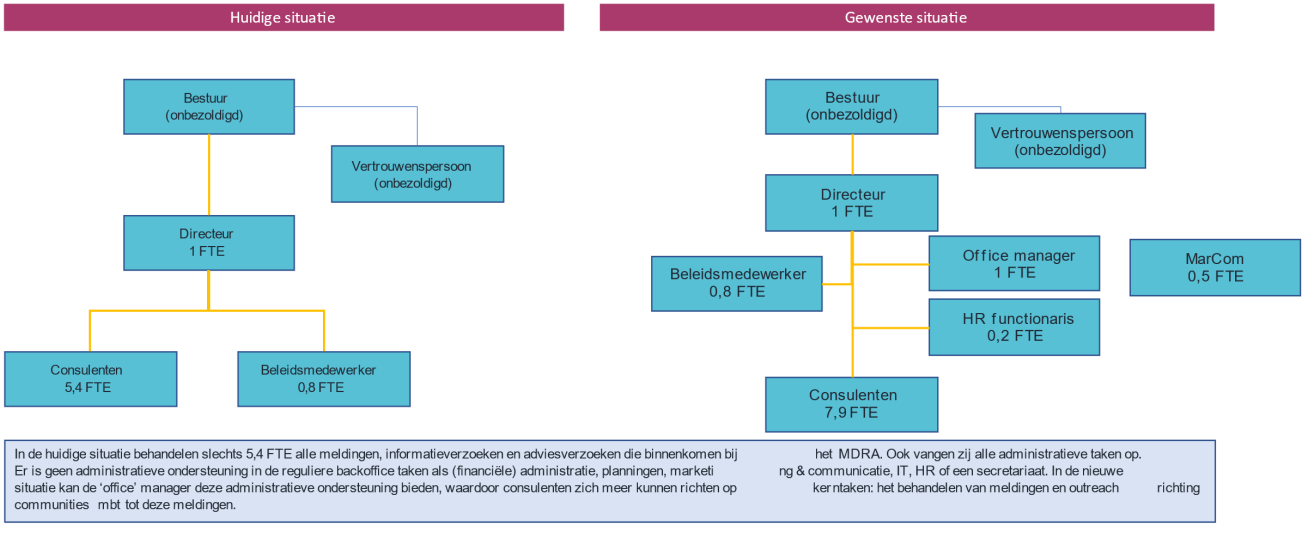
Capaciteit

Het huidige MDRA-team bestaat naast de directeur (1FTE) uit 6 consulenten en een kwaliteits-/beleidsmedewerker voor in totaal 6,12 FTE voor het uitvoeren van de kerntaken, de kwaliteitsbewaking en de additionele werkzaamheden vallend onder de extra subsidietoekenning van 2021.

Zoals eerder vermeld wil het MDRA toe naar een gewenste situatie in 2022. Dit betekent een uitbreiding van de bestaande formatie van 7,12 FTE in 2021 naar 10,4 FTE voor 2022.

- Voor het uitvoeren en borgen van de werkbegeleiding vraagt het MDRA 0,5 FTE voor een consulent aan.
- Voor het opvangen van de toename van de discriminatiemeldingen, de toename van de moeilijkheidsgraad van de klachten en bemiddeling en het verder uitbreiden van de werkzaamheden van de consulenten met inloopspreekuren, uit te uitvoeren op nog nader af te spreken locaties vraagt het MDRA 2 FTE aan voor extra consulenten.
- Ter ondersteuning van het gehele team en de professionalisering van de interne organisatie vraagt het MDRA 1FTE aan voor een Officemedewerker.
- Voor het uitvoeren van goed werkgeverschap en de werkzaamheden die hiertoe behoren vraagt het MDRA 0,5 FTE voor HR-capaciteit aan.
- Voor het vergroten van de toegankelijkheid, de geloofwaardigheid en het uitnodigend zijn van het MDRA, vraagt het MDRA 0,5 FTE voor Marketing & Communicatie capaciteit aan.

Van huidige capaciteit naar gewenste capaciteit in 2022



Gehanteerde tarieven

Wij werken met hooggeschoolde professionals (HBO-/WO-geschoold). Hier horen marktconforme tarieven tegenover te staan om de kwaliteit van onze dienstverlening te kunnen garanderen. In deze aanvraag zijn de tarieven t.o.v. 2021 met 2% verhoogd. Dit is conform de te verwachten loonstijging in 2022 CAO Sociaal Werk 2021 -2022 (voorheen Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening) die het MDRA wel moet uitvoeren. Ook de jaarlijkse periodieke verhoging van de medewerkers willen wij in 2022 kunnen uitvoeren.
Wij zijn in deze aanvraag uitgegaan van de reële salarissen en van 1300 inzetbare uren per medewerker per jaar op basis van 36 uur per week. Indien wederom besloten wordt deze indexatie niet toe te kennen, dan heeft dit directe gevolge voor bedrijfsvoering 2022 van het MDRA.

Liquiditeit

Voor de continuïteit is ook onze liquiditeit essentieel. Belangrijk is daarom tijdige financiering door gemeente Amsterdam door een voorschot te verstrekken uiterlijk op 1 januari 2022.

Opbouw reserves

Een overschot van 5% op jaarbasis (marktconform) is naar onze mening essentieel om enige reserves te kunnen opbouwen. Dit voorkomt ook dat we bij onvoorziene tegenvallers aan moeten kloppen bij de gemeenten voor extra financiële ondersteuning. In deze aanvraag is geen rekening gehouden met opbouw van reserves, omdat wij alle aangevraagde financiële middelen nodig hebben om de dienstverlening op een kwalitatieve wijze te kunnen uitvoeren. Derhalve is het niet mogelijk voldoende reserves op te bouwen. Graag gaan wij met u in gesprek over de consequenties die dit met zich meebrengt in het geval van eventuele tegenvallers.

Bijlage 1: Meicirculaire 2021 Ministerie BZK

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Discriminatie.nl
t.a.v. het bestuur
Postbus 284
2000 AG Haarlem

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
directie Constitutionele Zaken en Wetgeving

Turfmarkt 147
Den Haag
Postbus 20011
2500 EA Den

Contactpersoon
Mevr. mr. W.P. Kanhai

T 06-21409652

Kenmerk
2021-0000286841

Datum 4 juni 2021
Betreft Verhoging algemene uitkering gemeentefonds

Geacht bestuur,

Hierbij informeer ik u over een structurele verhoging van de algemene uitkering in het gemeentefonds ten behoeve van de antidiscriminatievoorzieningen.

In reactie op het rapport Ongekend onrecht van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag[1] heeft het kabinet structurele middelen vrij gemaakt voor de aanpak van discriminatie, waaronder de versterking van de antidiscriminatievoorzieningen. Aangezien uit onderzoeken blijkt dat de huidige financiering voor de uitvoering van de Wga-taken al enige jaren tot knelpunten leidt en de ADV's bij het grotere publiek relatief onbekend zijn, is er vanaf 2021 structureel ruim € 6,9 miljoen extra aan de algemene uitkering toegevoegd. Gemeenten kunnen zelf besluiten hoe zij de middelen inzetten.

De gemeenten zijn over deze structurele verhoging geïnformeerd in de meicirculaire gemeentefonds 2021.

Ik verwacht u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
namens deze,

J. Schipper-Spanninga,
Directeur Constitutionele Zaken en Wetgeving

[1] TK 2020/21, 35.510, nr.4

Bijlage 2: Lange-termijn strategische doelen 2022-2025

Lange-termijn strategische doelen 2022-2025

Discriminatie is een complex maatschappelijk probleem dat vraagt om een structurele en intensieve aanpak. Daarom heeft het MDRA strategische lange termijn doelstellingen geformuleerd, zoals geformuleerd in het meerjarenbeleidsplan 2022-2025.

Strategische doelstellingen 2022-2025
➢ Verder professionaliseren van de interne bedrijfsvoering en professionalisering bestendigen als continue kernproces van het MDRA. ➢ Verder uitbouwen van outreachende werkwijze, zodat het MDRA zichtbaar, benaderbaar en uitnodigend is voor al haar diverse doelgroepen. ➢ Voortzetten van proactieve klachtbehandeling, gestoeld op kernwaarden en deskundigheid, die breed wordt onderschreven door diverse gemeenschappen. ➢ Proactief signalen uit gemeenschappen oppakken om kwetsbare groepen te ondersteunen waar nodig is, door bijvoorbeeld media-aandacht te generen, collectieve procedures te starten, en advies op te stellen voor beleidsopvolging. ➢ Vernieuwen van de rapportagemethode en het verrijken van de databron door meldingsdata die wordt ontvangen door relevante stakeholders te bundelen voor rapportage.

In lijn met de bovenstaande lange termijn doelstellingen wil het MDRA in 2022 voortbouwen op de ingeslagen weg van innovatie, naar aanleiding van het onderzoek van de gemeente Amsterdam over de optimale invulling van het ADV. Dit proces is in 2021 in gang gezet en is gestoeld op de vier kwalitatieve indicatoren die uit het onderzoek naar voren kwamen als noodzakelijk voor een optimale invulling van het MDRA:

1. Het MDRA is zichtbaar, benaderbaar en uitnodigend;
2. Het MDRA is geloofwaardig in het veld (samenwerking met en vertrouwen tussen stakeholders);
3. Het MDRA voldoet aan kwalitatieve normen zoals meetbare handelingsprotocollen en procedures en persoonlijke ontwikkeling van medewerkers;
4. Het MDRA levert proactieve kwartaal en jaarrapportages met betrouwbare cijfers, voorzien van een onderbouwing en duiding.

Het innoveren van de bedrijfsvoering van het MDRA is een meerjarig proces, waarbij in 2021 de basis is gelegd. In 2022 zal worden voortgebouwd op deze basis, waarbij de grootste inspanningen zullen liggen bij de eerste twee indicatoren: het MDRA is zichtbaar, benaderbaar en uitnodigend; en het MDRA is geloofwaardig in het veld (samenwerking met en vertrouwen tussen stakeholders).