



JAARVERSLAG 2009

over ons

Personeel & Organisatie, Kwaliteitsbeleid,
Interviews met financiers en partners,
Klanttevredenheidsonderzoek

maatschappelijke dienstverlening

sezo

WORDT IN 2010 ALLES ANDERS? WAT BETEKENT DE HERINDELING VAN STADSDELEN? WAT HEBBEN WE SAMEN BEREIKT? ACHTER ALLE CIJFERS EN DUIDINGEN SCHUILT UITEINDELIJK ÉÉN VRAAG. WAT IS ONS BESTAANSRECHT? WE VROEGEN EEN AANTAL OPDRACHTGEVERS EN PARTNERS OM HUN VISIE. EN WE VROEGEN ONZE CLIËNTEN OF ZIJ TEVREDEN WAREN. WIJ GAAN TROTS EEN NIEUW TIJDPERK IN.

Inhoud

- 4 PERSONEEL & ORGANISATIE
- 5 KWALITEITSBELEID
- 7 INTERVIEWS MET FINANCIERS EN PARTNERS
- 24 KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Over Ons

TWEEDUIZENDNEGEN IS HET LAATSTE JAAR VAN EEN DECENNIUM waarin Osdorp Osdorp is. Waarin 'we' zijn aangewezen als aandachtswijk. 'We', omdat bewoners het lastig hebben en 'we' omdat wij als maatschappelijke dienstverleners die aandacht moeten geven.

In het afgelopen decennium hebben we veel opgebouwd. SEZO heeft initiatieven genomen en innovaties samen met partners tot stand gebracht. Voorbeelden daarvan zijn het Practicum, de uitvoering van Taalpunt Osdorp, later de Taalwijzers, Kansrijk, Staalkans, De Bus en vele andere. En niet in de laatste plaats Vrouw en Vaart.

Sommige initiatieven groeiden uit van project naar een ingebedde structuur. Andere werden overgenomen door andere partijen. Sommige werden in de kiem gesmoord, andere bloeien nog steeds. En dat is wat SEZO de komende jaren wil voortzetten en uitdragen: duurzame innovatie.

Professionalisering

SEZO heeft afgelopen jaren een grote slag gemaakt in professionalisering van de organisatie. Er is geïnvesteerd in professionals op inhoudelijk gebied ten aanzien van Maatschappelijke Dienstverlening, Competentieversterking en Gebiedsgerichte ontwikkeling. Ook op gebied van ICT en HRM en Marketingcommunicatie is geïnvesteerd. Daarbij is rekening gehouden met een zorgvuldige balans tussen medewerkers in vast dienst en een flexibele schil van ZZP'ers.

Veranderende vraag

Versterking van de organisatie is noodzakelijk in een markt waar omstandigheden veranderen. Maatschappelijke trends en ontwikkelingen zoals economische crisis en stadsvernieuwing leiden tot een grotere, andere en vaak ook meer complexe vraag van cliënten. In 2009 zijn spectaculaire stijgingen in de vraag naar verschillende diensten waargenomen. Logischerwijs leidt dit tot spanning in capaciteit en tijd. Als partner in verschillende samenwerkingsvormen zien we met trots dat flexibiliteit van SEZO bij opdrachtgevers en partners alom gewaardeerd wordt.

Concurrentie

Ook het maatschappelijke speelveld verandert. We zien fusies en toetreding van commerciële aanbieders. Vercommercialisering leidt tot concurrentie. Aanbestedingen moeten ervoor zorgen dat kwaliteit toeneemt en kosten afnemen. Efficiënter werken is noodzakelijk. SEZO heeft hierop actie ondernomen door ondermeer de administratieve processen in kaart te brengen en verder te optimaliseren.

Veranderende rol overheid

En tot slot verandert de rol van de overheid die met meer verantwoordelijkheden een beter resultaat beoogt. Voorbeelden zijn de schaalvergroting van stadsdelen, de verschuiving van de uitvoering van loketfuncties door SEZO naar het stadsdeel en het 'achter de voordeur' beleid.

Tevreden klanten, opdrachtgevers en partners

In deze omgeving heeft SEZO in 2009 een



resultaat kunnen boeken waarop de organisatie trots is. Niet alleen cijfermatig, maar vooral ook om de waardering van onze cliënten, opdrachtgevers en partners. In 2009 is een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Meer dan 85% van onze cliënten is tevreden tot zeer tevreden over SEZO! Daarnaast hebben een aantal opdrachtgevers en partners door middel van interviews hun visie gegeven. Ook hier een geluid van tevreden tot zeer tevreden.

Een nieuw decennium

Met deze wetenschap gaan we een nieuw decennium in. Een decennium dat direct al gekenmerkt wordt door gemeenteraadverkiezingen en de fusie van stadsdelen naar Nieuw-West. Met het programma van Koers Nieuw West als handvat voelt SEZO zich sterk ten aanzien van productaanbod, kennis en ervaring in Nieuw-West, creativiteit en flexibiliteit. Als Stichting bieden we focus op dienstverlening die leidt tot maatschappelijke en sociale activering en participatie. SEZO is en blijft een brug-

Personeel & Organisatie

genbouwer tussen de disciplines zorg, wonen en welzijn. Dat doen we met drie gerichte kernactiviteiten:

- **Maatschappelijke Dienstverlening:** de dienstverlening voor persoonlijke maatschappelijke ondersteuning door Maatschappelijk Werk, Ouderenwerk, Sociaal Raadslieden en Schuldhulpverlening
- **Competentieontwikkeling:** de dienstverlening voor persoonlijke ontwikkeling door het creëren van een leeromgeving naar Integratie en Participatie
- **Gebiedsgerichte ontwikkeling:** de ontwikkeling van informele buurt- en wijknetwerken die bijdragen aan het opbouwen van de Civil Society.

Met medewerking van onze partners, opdrachtgevers, cliënten, zzp'ers en niet in de laatste plaats onze medewerkers is dit jaarverslag en het inhoudelijk resultaat tot stand gekomen. Daarvoor bedanken wij een ieder!

E. Burgmans
Directeur SEZO

HET PERSONEELSBESTAND IS IN 2009 TOEGENOMEN door de extra opdrachten voor galerijgesprekken en activiteiten bij het Ouderenwerk en Maatschappelijk Werk. In 2010 zal er weer een afname volgen door het vertrek van het Loket Zorg en Samenleven, inclusief het zittend personeel, naar het stadsdeel. In 2009 hebben 2 personeelsleden SEZO verlaten en zijn er 14 gestart. Om flexibel en deskundig personeelsbestand op te bouwen wordt er meer gebruik gemaakt van freelancers. In 2009 heeft SEZO met 4 ZZP'ers (Zelfstandigen Zonder Personeel) langer lopende contracten afgesloten.

Het ziekteverzuim in 2009 ligt ruim binnen de doelstelling van het ziekteverzuimpercentage van minder dan 5%. De ziektemelding-frequentie was in 2009 1.82 (2008 2,12). De gemiddelde leeftijd van het personeel was op

31 december 2009 43,5 jaar en de gemiddelde anciënniteit 5,6 jaar. Van het personeel woont 65% in Amsterdam.

Dwars door de organisatie hebben 8 stagiaires vanuit zowel HBO als MBO opleidingen en re-integratie trajecten, variërend van drie maanden tot een volledig schoolseizoen meegedraaid bij SEZO.

Samenstelling van het bestuur

De heer Drs. E.W.H. Holterman

voorzitter

De heer Drs. H. Hoogerwerf

penningmeester (vertrokken per 19-04-2009)

De heer G. Singh Lail,

penningmeester (vanaf 19-04-2009)

Mevrouw Mr. Ph. Burgers

secretaris

Mevrouw Drs. R. Bartels

Kengetallen personeel

	2006	2007	2008	2009
Personeel in dienst op 31-12	55	55	52	64
Waarvan mannen	9	13	12	12
Waarvan vrouwen	46	42	40	52
Niet Nederlandse achtergrond	36%	47%	46%	52%
Formatie gemiddeld per jaar	46.5 fte	44.8 fte	44.9 fte	53,9 fte
Ziekteverzuim	4.9%	7,8%	5,4%	3.10%
Contracten met ZZP'ers		1	4	4

Kwaliteitsbeleid

IN 2009 HEEFT HET BUREAU MINDFUL ONDERLEIDING VAN Edo van der Zouwen klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder 3000 cliënten van SEZO waarover verderop in dit katern uitvoeriger wordt gerapporteerd. Het klanttevredenheidsonderzoek van Vrouw en Vaart volgt in het 1^e kwartaal 2010.

Samen met **Alwine Hoebe**n van HRM bureau Demarrage uit Amstelveen is het personeels-

handboek geactualiseerd en het personeelsbeleid verder geoptimaliseerd.

Marijke Dinnissen, van bureau Savanne, is in 2009 gestart met het verbeteren en versterken van de administratieve organisatie. In het eerste deel van 2010 wordt dit traject vervolgd.

Ronald Borghardt van Customedia heeft in opdracht een marketingcommunicatieplan voor SEZO opgesteld. Aanleiding hiertoe is onder

andere de heroriëntatie die er plaatsvindt na de opheffing van de huidige drie stadsdelen en de vorming van het Stadsdeel Nieuw-West in mei 2010.

De kwaliteit van de uitvoering krijgt in 2010 extra aandacht. **Jan van Houten**, freelance psycholoog, zal dwars door de organisatie een bijdrage gaan leveren om de methodische keuze momenten te optimaliseren. Van intake-procedures, interviews tot het scholingsbeleid.



KWALITEITSBELEID LEIDT TOT EEN VERBETERING VAN HET AANBOD OP DE VRAAG. SEZO MAAKT DE VRAAG INZICHTELIJK.

Interviews

met financiers en partners

HET JAAR 2009 VORMT DE AFSLUITING VAN EEN DECENNIUM. Wat hebben we eigenlijk bereikt in de afgelopen jaren. En wat ligt er voor ons? We vroegen een aantal opdrachtgevers en partners om hun visie. Natuurlijk kwamen de gemeenteraadsverkiezingen, een herindeling van stadsdelen en de grote landelijke bezuinigingsoperatie aan bod.

In het verlengde van het kwantitatieve onderzoek onder de cliënten van SEZO, vroegen wij ook wat onze opdrachtgevers en partners van SEZO vinden. Hoe zit het met ons imago, zijn zij ook tevreden en welke tips en adviezen kunnen wij ter harte nemen.

We hebben besloten om de gehele uitwerking van de interviews in dit jaarverslag op te nemen. De inhoud betreft niet alleen SEZO maar

geeft een beeld van de markt in vraag en aanbod. Er is vertrouwen maar ook zorg. En hier en daar een kritische noot. De openhartigheid van de deelnemers waarderen wij zeer.

Daarom bedanken wij

Rob Hoogeveen

Manager Gebiedsontwikkeling de Alliantie

Henri Kardaun

Projectleider Ketenregie voor kind en gezin, Stadsdeel Osdorp

Martje Postma

Wethouder Welzijn & Zorg, Onderwijs, Jeugd-beleid en Milieu, Stadsdeel Osdorp

Marianne Groen

Senior Adviseur, 1ste Lijn Amsterdam

Louise de Berg

Regiodirecteur West I, OsiraGroep

Marcus Jacobs

Stadsdeeladviseur Nieuw-West, DWI

Martje Postma

Wethouder Welzijn & Zorg, Onderwijs, Jeugdbeleid en Milieu Stadsdeel Osdorp

We staan aan het begin van een nieuw decennium. Wat is volgens u de afgelopen 10 jaar bereikt op gebied van Welzijn en Onderwijs in Osdorp? Welke visie op uw domein heeft u voor dit decennium?

Kijkend naar welzijn gaat het in Osdorp veel beter dan, voor zover ik kan beoordelen, 16 en ook 10 jaar geleden. Anders zouden we voor niets hebben gewerkt. Waar ik blij mee ben, als het gaat om welzijn en onderwijs in algemene zin, is dat wij een beleid hebben van aanvaardbaar allemaal losse nota's die toch op een mooie manier met elkaar verbonden zijn en zodanig werken dat je kunt zeggen dat we integraal aan de gang zijn gegaan. Niets wat we doen kan zonder het ander. Het schoolvoorbeeld daarvan is onze gezinsaanpak waarbij we goed samenwerken met partijen uit het veld. Daar zijn we heel trots op.

Aan het einde van deze bestuursperiode stellen we een slotdocument op. Ik ben 12 jaar bestuurder en het is goed om te vertellen wat we de afgelopen vier jaar hebben bereikt. In dit slotdocument wordt ook deze gezinsaanpak samen met SEZO genoemd, omdat SEZO zich vanaf het begin samen met ons heeft ingespannen om zaken die los liggen aan elkaar te verbinden. De zorg over gezinnen die wij hebben, heeft SEZO ook al heel lang. SEZO doet al zo lang het maatschappelijk werk en kan zoveel goede informatie geven via de skills die zij zich eigen heeft gemaakt. Het is heel warm en welkom en past goed bij elkaar. De gezinsaanpak is een van de schoolvoorbeelden die ook de interesse heeft van partijen buiten het stadsdeel en de stad. Iedereen die het verhaal hoort, gaat hier blij weg en is geïnteresseerd hoe wij dat met al die partijen voor elkaar hebben gekregen. De tafel in het Practicum is een fenomeen geworden.

Ook op terreinen van leefbaarheid, onderwijs, bouwen en wonen, ouderenbeleid en tal van andere terreinen werken we integraal. De Bus is een prachtig voorbeeld, maar ook de portiekgesprekken en Vrouw en Vaart. Alles wat we doen, staat in een groter verband tot het geheel. Uitgangspunt daarvan is dat de mensen van ons zijn, hier moeten willen blijven wonen en gelukkig zijn. Toen ik een paar jaar geleden lijsttrekker was, was mijn slogan dat je samen leven niet in je eentje doet. De laatste keer was de slogan dat we de huizen gebouwd hadden en nu een thuis gingen bouwen. Ik geloof dat dat ook aan het lukken is.

Samengevat is het grote winstpunt van de afgelopen periode dat we de integraliteit met al die partijen hebben kunnen bewerkstelligen. Op een gegeven moment sta je allemaal aan dezelfde kant omdat je iets wilt realiseren. Het is wel een beetje een ideaalbeeld.

Tien jaar geleden hadden we de millenniumwissel en was het een spannend jaar. Voor ons is 2010 met de herindeling van de stadsdelen net zo'n spannend moment. Voor de medewerkers is het spannend omdat zij niet weten wat er gaat gebeuren. "Houd ik mijn eigen werk, krijg ik andere collega's, een andere plek, een ander bestuur, een ander beleid?" We weten niet hoe de lijn na de verkiezingen zal worden. Ook voor instellingen is het spannend. Om een voorbeeld te geven: Wij hadden de MaDi van de SEZO, de twee andere stadsdelen niet. Wij vinden het goed dat SEZO iets doet met belastingen. Slotervaart niet bij de MaDi van Impuls en Geuzeveld weer wel bij de MaDi van Impuls. Dan heb je een instelling waarbij twee stadsdelen verschillende instructies geven. Hoe gaat het met die drie samen? Houden we ze alle drie apart? Gaan we nog wijkgericht aan de gang? Ook voor mij is het spannend want de vraag is wat er gaat gebeuren met alles waar we de afgelopen jaren voor hebben gewerkt.

Voor het huidige bestuur is het van belang om zoveel mogelijk zaken die zij belangrijk vindt voor een bepaalde periode te borgen. We hebben een Algemene wet bestuursrecht en regelgeving, die maken dat we behoorlijk moeten omgaan met instellingen die subsidies

van ons krijgen. Wanneer je zegt dat je iets belangrijk vindt en je subsidieert dat voor een periode van vier jaar, dan geef je aan wat het belang ervan is. Dan wordt het spannend wat er na vier jaar gebeurt, maar het heeft dan wel de kans gekregen om zich te bewijzen. We openen bijvoorbeeld aan het einde van februari een jongerenservicepunt. Er zijn dan in drie stadsdelen drie jongerenservicepunten. Moet dat er dan één worden? Ik vind het van belang dat het een poosje blijft en zich kan bewijzen. Ik ga mijn best doen om dat te realiseren. Over drie jaar heeft het nieuwe stadsdeel zich gezet en kan het dan verder beoordelen.

En dan hebben we natuurlijk de bewoners. Ik vind dat de bewoners er eigenlijk niets in negatieve zin van mogen merken dat er een nieuw stadsdeel komt. Ik hoop dat ze er iets van merken in positieve zin. Ik vind dat, in ieder geval op dit terrein, het goed gaat voor bewoners, dat we dichtbij zijn en dat zij in de buurt iets hebben zoals de herkenbaarheid van maatschappelijk werkers en de lage drempel van ons stadsdeel. Dat is het aardige van een klein dorp en ik heb dat altijd heel fijn gevonden. Wat mooi zou zijn, als er in negatieve zin geen verschillen ontstaan tussen bewoners van de drie stadsdelen die nu burens zijn. Het is goed als we de goede dingen van elkaar overnemen.

Het programma van Koers Nieuw West bestaat uit zes actielijnen die erop gericht zijn de sociaal economische positie van bewoners te verbeteren. Koers Nieuw West geldt als aanjager en voordringer die maatschap-

pelijke coalities mogelijk maakt. Kunt u in zijn algemeenheid zeggen dat 'we op koers liggen' en de afstand tussen de positie van bewoners en het Normaal Amsterdams Peil kleiner wordt?

Ik denk dat het programma op terreinen ook de functie vervult al is het alleen al omdat het ons dwingt om samen te werken. Ik had gehoopt dat de rol van de partijen van buiten de stadsdelen en de gemeente meer in beeld was gekomen. Het is moeilijk gebleken om dat voor elkaar te krijgen. Dat vinden we als Osdorp jammer. De aanjaagfunctie op het verbeteren van het peil zit er zeker in en we zijn ook op de goede weg. Zonder Koers Nieuw West hadden we bijvoorbeeld nooit zover kunnen komen met het Practicum omdat het ons de middelen heeft gegeven om het verder uit te werken. Bovendien heeft het ons de noodzaak duidelijk gemaakt om het met elkaar te doen. Zonder Koers Nieuw West was het niet zo snel gegaan op een aantal terreinen. In de uitvoering bleek het echter niet eenvoudig om met het maatschappelijk middenveld veel te bereiken. Het programma stopt nu na vier jaar. Het is belangrijk dat we met de gedachte verder gaan. Er is heel veel bereikt voor bewoners om te participeren in de maatschappij. We kijken dus nu hoe we die gedachte achter Koers Nieuw West voor de toekomst in een volgende bestuursperiode kunnen waarborgen.

Samengevat, ja we liggen op koers en, als kanttekening, ondanks de crisis. Koers Nieuw West heeft natuurlijk ook te maken met huisvesting. Partners zoals woningcorporaties hebben wel

zaken door de crisis moeten bijstellen. Dat heeft een schaduw geworpen en we moeten afwachten hoe dat verder gaat.

Zijn maatschappelijke dienstverleners in staat om in lijn van 'anjager en voordringer' flexibel coalities te vormen?

Ja, zij hebben de bereidheid om samen coalities te vormen en samen te werken, maar niet zozeer in de rol van aanjager omdat ze zichzelf ook in sommige gevallen als concurrent zien. Als het gaat om noodzaak is die bereidheid er ook weer. De komende herindeling kan als een noodzaak gezien worden maar ook de crisis. Koers Nieuw West hoeft daarvoor niet de motor te zijn. Wanneer het gaat om bereidheid, willen instellingen wel onderdeel van een coalitie zijn waarbij het stadsdeel de rol van regisseur op zich neemt. Het Practicum was anders ook nooit zover gekomen.

Stadsdeel Osdorp werkt nauw samen met SEZO. Welk cijfer zou u SEZO als opdrachtgever geven?

Er zijn onderdelen waarop je misschien zou verwachten dat het beter zou kunnen gaan. Dat kan van allerlei omstandigheden afhangen. En er zijn ook onderdelen die boven verwachting gaan. Dan kom ik uit op een zes en een negen, gemiddeld een 7,5. Een voorbeeld van wat boven verwachting gaat, is Vrouw en Vaart. Een mooi product, een pareltje. Dat is iets geworden waarvan ik had gehoopt dat het zo zou worden. Ik vind het ook goed dat er nu ook mannen naar binnen kunnen lopen. Het is prachtig dat er een



SEZO is innovatief

Een voorbeeld van wat boven verwachting gaat, is Vrouw en Vaart. Een mooi product, een pareltje. Dat is iets geworden waarvan ik had gehoopt dat het zo zou worden. SEZO is innovatief met bijvoorbeeld de galerijgesprekken en het Staalmanplein. Dat moeten ze communiceren. Daar liggen nog echt kansen. Ik vind dat SEZO zich blijvend in de markt moet positioneren met de goede producten die ze heeft.

steeds grotere diversiteit aan vrouwen is en dat vrouwen door Vrouw en Vaart een beter leven hebben gekregen. Daar zijn concrete voorbeelden van. Het centrum biedt de veiligheid waarbij vrouwen zich kunnen ontwikkelen.

Die zes komt misschien door het gevoel dat we het taalbeleid niet hebben kunnen afmaken. We zijn samen zo mooi gestart en het was voor ons beiden een teleurstelling dat we daar niet samen in door konden gaan. Ik ben blij dat het er in Slotervaart nog wel is. Bij ons wordt het nu ook goed gedaan door een andere partij. Misschien is het ook wel goed zo, omdat er nu kruisbestuiving tussen organisaties en diensten mogelijk is. Ik denk wel dat het een goede beslissing geweest is.

Waar we ons zorgen over maken is de formulierenbrigade. Dat heeft niets te maken met de kwaliteit van het werk maar er zijn zorgen, ook hoe het gaat met het werk van Sociaal Raadslieden. Ik weet dat ze heel goed werk doen maar weet niet hoe het in de toekomst gaat met het aanbod van cliënten. Ik maak me zorgen dat het er heel veel zullen gaan worden en

hoe we dat kunnen oplossen. Het cijfer wordt niet zozeer bepaald door de producten en diensten maar door omgevingsfactoren.

Over het algemeen ben ik heel tevreden over hetgeen SEZO doet. De signalering van SEZO naar het stadsdeel zou wel fermer en sneller kunnen zodat we beter kunnen sturen op bepaalde problemen. Signalen zijn voor ons heel belangrijk en we zijn in dat opzicht ook afhankelijk van onze partners.

Cliënten is ook gevraagd of zij anderen zouden adviseren naar SEZO te gaan. Zou u SEZO aanbevelen aan anderen? En waarom?

Jazeker, en dat doe ik ook tijdens verjaardagen maar ook bij bijvoorbeeld "Thee met het DB" heb ik geweldig kunnen doorverwijzen. En waarom? Omdat cliënten goed geholpen worden.

Hoe ervaart u als opdrachtgever SEZO?
SEZO leverde altijd kwaliteit, die we heel goed vinden. Het was een kleine club en het product was in vergelijking met anderen aanvankelijk best duurder. Maar we deden het toch omdat we tevreden waren over wat er ging gebeuren en wat er was geleverd in het verleden. SEZO werkt prettig en het mag af en toe op de juiste momenten meer assertief. Maar de bevologenheid en geestdrift is heel bijzonder te noemen. Het kleine clubje dat ze in Amsterdam zijn, dat is hun kracht en dat moeten ze naar buiten brengen en zo houden. Grote instellingen zijn zakelijker.

Nieuw-West is volop in beweging. Welke uitdagingen liggen er voor de maatschappelijke dienstverlening in zijn algemeenheid en voor SEZO in het bijzonder?

Het is geen fusie maar een herindeling! Het besluit dat genomen is, is dat er een nieuw stadsdeel, genaamd Nieuw-West, gaat komen. Ik vind dat SEZO zich blijvend in de markt moet positioneren met de goede producten die ze heeft. Blijven zitten waar ze zit met de kracht die ze heeft. Groot worden is wellicht niet de weg maar het is aan te bevelen samenwerkingsverbanden te zoeken, coalities te sluiten en elkaar aan te vullen. Maar laten ze vooral goed en duidelijk communiceren. En laten zien dat ze er zijn. Ze hebben mooie producten als het gaat om communicatie maar leg ze overal neer! Het is wellicht een suggestie om iedereen aan het begin van het jaar een gelukkig nieuwjaar te wensen en te laten weten dat ze op je kunnen rekenen.

Voor de maatschappelijke dienstverlening in zijn algemeenheid ligt de uitdaging in het ervoor zorgen dat de verbindingen blijven. En misschien wel de angst voor concurrentie loslaten en durven coalities te sluiten. Houd contact met de vindplaatsen en gebruik de voelsprietten! Zorg dat je iets bent waar niemand om heen kan!

Heeft u adviezen of tips voor SEZO?
SEZO is innovatief met bijvoorbeeld de galerijgesprekken en het Staalmanplein. Dat moeten ze communiceren. Daar liggen nog echt kansen.



Marcus Jacobs

Stadsdeeladviseur Nieuw-West DWI

We staan aan het begin van een nieuw decennium. Wat is volgens u de afgelopen 10 jaar bereikt door DWI in Nieuw-West? Welke visie op uw domein heeft u voor dit decennium?

Het afgelopen decennium zijn er tal van ontwikkelingen geweest die ons hebben gebracht waar we nu staan. Van het werken met de vrijwilligerscentrale met een groot productenboek naar een megabanenmarkt en vervolgens van de sociale activeringsmakelaar naar de participatiemakelaar. Continu is er gezocht naar een model waarin DWI van verschillende partijen trajecten zou kunnen inkopen om de re-integratie van haar klanten te ondersteunen. Eind 2006 kwam er een nieuw bestek met de permanente aanbesteding maatschappelijke participatie nieuwe stijl gericht op de lokale infrastructuur. Op deze nieuwe aanbesteding konden – en kunnen – alle partijen inschrijven. Toen ontstond ook de functie van stadsdeeladviseur die actief op zoek gaat bij partijen naar Sociale en Maatschappelijke Activeringsplekken (SAP en MAP).

Het grote winstpunt is dat we direct plekken inkopen bij diegenen die de klanten ontvangen. Dat betekent korte lijnen waarbij de klantmanager de regie heeft. Deze denkt na over wat passend is voor de klant en handelt bewuster ten behoeve van de klant. Inmiddels hebben we voor trede 2 klanten in Amsterdam ruim 10.000 plekken. Dat betekent dat er voor iedereen wel een passende plek is.

De doorstroming naar betaald werk is een heel

lastige. In het systeem ontbreekt veelal de schakel naar betaald werk. Het is ons doel om mensen aan de slag te krijgen en we hebben ook veel georganiseerd om activeringsplekken te krijgen. Veel van die plekken zorgen ervoor dat mensen uit hun isolement komen en dat het netwerk verbreed wordt. Klanten kunnen bij wijze van spreken wel een jaar op een bewegingsactiviteit actief zijn en zich beter voelen maar de vervolgstap naar betaald werk blijft dan toch heel groot. Vrouw en Vaart heeft daarvoor wel een schakel in de vorm van AVOZ. SEZO is met Vrouw en Vaart een heel grote aanbieder voor Sociale en Maatschappelijke Activeringsplekken. Wij werken al samen sinds de zomer van 2007, dus eigenlijk sinds het begin van de participatie nieuwe stijl.

Er gaat overal flink bezuinigd worden. Ook vindt er een verandering plaats bij de Taalwijzers. Inzet blijft activeren maar we zullen ook moeten bezuinigen. Als je de opbrengsten van doorstroming naar de 3^e en 4^e trede afzet tegen de kosten, leveren de inspanningen toch nog te weinig op. Daar zit een risico in. We zullen de komende tijd ons nog sterker gaan richten op de doorstroommogelijkheden vanuit met name de SAP. Bij de MAP is er al veel meer sprake van het opdoen en vergroten van de competenties van de deelnemers in het kader van werknemersvaardigheden. Ook zal de uitkomst van de gemeenteraadsverkiezingen een beter beeld geven van de toekomst.

Vanuit inburgering zal er vraag zijn naar Sociale Activeringsplekken, maar voor re-integratie is

dat een lastig iets. De opbrengst van Sociale Activeringsplekken zit 'm tot op heden meer in het welzijn van mensen dan in de toeleiding naar werk. Die laatste opbrengst is, zoals eerder gezegd nog te beperkt. Dus DWI zal zich sterker gaan richten op de SAP als re-integratie-instrument, als opstap naar MAP. Dat is in principe nu ook zo, maar behoeft een verdere uitvoering en concretisering in de praktijk.

Daar zullen instellingen toch rekening mee moeten houden. SEZO ook, SEZO krijgt inmiddels heel veel klanten van ons. Nu is Vrouw en Vaart een groot centrum met tal van activiteiten, maar het is wel lastig als een deel van onze plekken zou verdwijnen. Het wordt spannend. Ik adviseer klanten na te denken over Sociale Activeringsplekken. Samengevat: er is veel beweging. Voor inburgering is taal belangrijk, voor re-integratie zijn de Sociale Activeringsplekken belangrijk, maar dan wel als een stap naar betaald werk.

Dit jaar vindt de fusie plaats tussen de drie stadsdelen tot Nieuw-West.

Zijn er voor- en nadelen te benoemen voor bewoners?

Er verandert op zich niet zoveel omdat er geen wijken worden opgeknipt of verdeeld, maar er is wel veel problematiek. DWI wil de werkpleinen volgens de lijnen van de nieuwe stadsdelen ontwikkelen maar we weten nog niet precies of dat ook consequenties heeft voor onze locaties. Voor bewoners ligt het eraan of zij intensief contact hebben met een stadsdeelkantoor. Daar zullen wel veranderingen plaatsvinden in fysieke afstand en mogelijk ook contactpersonen.

Met betrekking tot maatschappelijke dienstverlening wordt het wel interessant vanuit mijn invalshoek. Er zijn in de bestaande stadsdelen drie vrouwencentra: Vrouw en Vaart in Osdorp, Vlam in Slotervaart evenals Nisa For Nisa. Vlam wordt gefinancierd vanuit het stadsdeel en Vrouw en Vaart ook. Nisa For Nisa draait grotendeels op vrijwilligers. Je kunt je voorstellen dat over de financiering nagedacht gaat worden en wellicht ook over eenvormigheid. Maar Vrouw en Vaart is toch echt een andere organisatie dan Vlam; en SEZO is anders dan Zwind. De vrouwencentra staan open voor iedereen, maar bij Vlam wordt strikter gekeken naar kosten en opbrengsten, hoewel SEZO daarin de afgelopen tijd ook een slag heeft gemaakt.

Overigens is het zo dat het ook gemakkelijker kan worden voor instellingen om projecten op te zetten. De regie ligt straks bij één stadsdeel met meer verantwoordelijkheden. Dan zou je gemakkelijker kunnen schakelen.

Het programma van Koers Nieuw West bestaat uit zes actielijnen die erop gericht zijn de sociaal economische positie van bewoners te verbeteren. Koers Nieuw West geldt als aanjager die maatschappelijke coalities mogelijk maakt.

Kunt u in zijn algemeenheid zeggen dat 'we op koers liggen' en de afstand tussen de positie van bewoners en het Normaal Amsterdams Peil kleiner wordt?

Dat is lastig te zeggen, maar we doen heel erg ons best en we hebben heel veel ontwikkeld. Hier zitten wel de grootste aanbieders van MAP en SAP plekken en er zijn hier ook veel klanten. Dat zegt iets over de markt.

Zijn maatschappelijke dienstverleners in staat om in lijn van 'aanjager' flexibel coalities te vormen?

Ik heb daar natuurlijk een beperkt beeld van, maar in mijn veld is het natuurlijk wel zo dat partijen gewoon concurrenten van elkaar zijn. Een goed voorbeeld daarvan is Taalwijzer Slotervaart van SEZO en Vlam van Zwind. Deze worden apart gefinancierd. Het is natuurlijk voor SEZO veel aantrekkelijker om een deelnemer van Taalwijzer naar een Sociale Activeringsplek toe te leiden van SEZO dan naar een Sociale Activeringsplek van Vlam. DWI speelt hier natuurlijk wel een rol: het is de NUG-consulent die uiteindelijk bepaalt of de plek passend is.

In welk opzicht is Nieuw-West anders dan andere delen van Amsterdam en Nederland?

Amsterdam heeft een uniek systeem met MAP/

SAP opgezet dat op het randje van re-integratie en welzijn balanceert. We hebben daarin ook de grenzen opgezocht. De grote vraag is hoe we klanten na een jaar kunnen blijven activeren en hoe we dit in de lijn met de Wmo organiseren.

Uw organisatie werkt nauw samen met SEZO. Welk cijfer zou u SEZO geven?

Ik ben heel tevreden over de samenwerking. We kunnen elkaar gemakkelijk vinden. Vrouw en Vaart is een goed centrum: je voelt dat het goed is. Als je binnenloopt, verdwaal je niet. Het is gewoon goed georganiseerd en dat is elders wel eens anders. Het is een open organisatie, maar alleen voor vrouwen jammer genoeg. Er is ook echt wel behoefte aan een plek voor mannen. De winst van Vrouw en Vaart is de gemengde achtergrond van de vrouwen. Wij hebben natuurlijk ook klanten van verschillende achtergronden en je merkt dat het beter is gaan mengen. Klanten gaan mee in de dynamiek van Vrouw en Vaart. Ik heb er een heel positief beeld van.

Nieuw-West is volop in beweging. Welke uitdagingen liggen er voor de maatschap-

Uitdagingen voor SEZO

De uitdaging voor SEZO is natuurlijk Geuzenveld en Slotervaart te gaan bedienen. Het is ook een uitdaging hoe SEZO een rol gaat spelen bij het participatiecentrum. Een andere uitdaging is een breder bereik voor het vrouwencentrum. Hoe ga je samenwerken en hoe neem je andere centra daarin mee? Ook de fysieke afstanden gaan een rol spelen, misschien moet je wel met verschillende centra gaan werken.

pelijke dienstverlening in zijn algemeenheid en voor SEZO in het bijzonder?

De uitdaging voor SEZO is natuurlijk Geuzenveld en Slotervaart te gaan bedienen. Het is ook een uitdaging hoe SEZO een rol gaat spelen bij het participatiecentrum. Een andere uitdaging is een breder bereik voor het vrouwencentrum. Hoe ga je samenwerken en hoe neem je andere centra daarin mee? Ook de fysieke afstanden gaan een rol spelen, misschien moet je wel met verschillende centra gaan werken. Maar dat legt wel een behoorlijke druk op de organisatie. Wat daarbij ingewikkeld is, is dat er met vrijwilligers gewerkt wordt, terwijl financiering wellicht soberder en strakker wordt. Maar activering zal blijven bestaan, de groep zal wellicht alleen maar groter worden. We zitten in een recessie, je hoort berichten dat we de komende jaren moeten bezuinigen en dat zal ook echt het geval zijn.

Er ligt een heel grote kans voor SEZO in de zorg. Wij zouden elkaar nog veel beter kunnen vinden in ons traject en dat van de zorg. Omdat SEZO juist in de zorgtrajecten thuis is, kunnen zij de brug slaan. Daar liggen echt de kansen.

Henri Kardaun

Projectleider Ketenregie voor kind en gezin Stadsdeel Osdorp

We staan aan het begin van een nieuw decennium. Wat is volgens u de afgelopen 10 jaar bereikt op gebied van Ketenregie voor kind en gezin in Nieuw-West? Welke visie op uw domein heeft u voor dit decennium?

Mijn eerste kennismaking met SEZO was rond het te vormen Schoolmaatschappelijk Werk. Dat heeft ertoe geleid dat SEZO en het stadsdeel een subsidierelatie met elkaar zijn aangegaan op gebied van het leveren van Schoolmaatschappelijk Werk. Voor de 13 Osdorpse basisscholen levert SEZO voor de helft de Schoolmaatschappelijk Werkers. Dat traject zijn we met elkaar heel intensief aangegaan.

De kennis, die het stadsdeel Osdorp had van zorgleerlingen in het stadsdeel, was dermate

dat wij het gerechtvaardigd vonden dat op school maatschappelijke deskundigheid toegevoegd moest worden. De beweging om de school te verbinden aan het lokale maatschappelijk werkveld heb ik samen met SEZO en het Amsterdamse Schoolbegeleidingscentrum ABC gedaan. Dat ging niet zonder slag of stoot. Ik was ervan overtuigd dat SEZO meer informatie moest delen met de lokale overheid dan SEZO lief was. Ik liep daarop eigenlijk vooruit op de wetgeving Wmo omdat er een gat van eigenaarschap lag dat de overheid naar mijn overtuiging moest invullen.

Het domein van het onderwijs zou niet het alleenrecht moeten hebben op het bedienen van zorgleerlingen omdat gebleken was dat zorgleerlingen deels een schoolgerelateerde en deels een maatschappelijke / gezinsgerelateerde problematiek hebben. Ik vond dat dus anderen, buiten het onderwijs, zouden moeten kunnen meekijken en vertellen wat er buiten het onderwijs met leerlingen aan de hand was. Ik heb SEZO gevraagd om informatie te delen met het onderwijs maar dit lag voor SEZO zeer privacygevoelig. Uiteindelijk zijn we eruit gekomen en hebben op een aantal scholen Schoolmaatschappelijk Werk kunnen realiseren. Tenslotte wilden we allemaal hetzelfde: het beste voor het kind.

Toen het zover was, wilde ik eigenlijk een stap verder gaan. De behandelbaarheid moest in mijn ogen opschuiven van het individu naar het gezin. De basisscholen in Osdorp gaven aan dat een kwart van de 4000 leerlingen zorgleer-

lingen zijn. Dat zijn er 1000! Ik heb daar een analyse van gemaakt en ontdekte dat de helft van deze 1000 zorgleerlingen onderpresteren vanwege thuisgerelateerde problematiek.

We wilden dit signaal uitvergroten. Want daar moet je dan systeemprogramma's voor opzetten en geen kindgerichte programma's. De hulpverlening in Nederland is doorgaans niet op het systeem gericht maar op het individu want men indiceert op risicosignalen van het individu. Dan komt de geïndiceerde zorg en dan komt er hulp.

Ik ben daar samen met SEZO en andere partijen mee aan de slag gegaan. We hebben een projectvoorstel geschreven en subsidie aangevraagd in het kader van Koers Nieuw West. Koers Nieuw West is een programma om de welvaart van bewoners in Nieuw-West te vergroten. Geweld komt vaak voor in relatie tot armoede. Bij armoede is de kans op stapelen van risico's bij opvoeden en opgroeien aanzienlijk. Mijn stelling is dat armoedegerelateerde problematiek een belangrijke factor is bij het uitvallen van kinderen op scholen.

Ik heb aan Eric Burgmans gevraagd om als partner hierin op te trekken wat we nu zouden kunnen bedenken op basis van kennis en ervaring uit de maatschappelijke dienstverlening, en ik vanuit mijn rol en verantwoordelijkheid als lokale overheid.

Het projectvoorstel werd goedgekeurd en met dat geld hebben we de lokale gezinsaanpak

kunnen opzetten. SEZO heeft de munitie geleverd om een inhoudelijk instrumentarium te ontwikkelen om heel gedegen te categoriseren, te ordenen, methoden te ontwikkelen. De ontwikkelde processen zijn mede door de bevlogen inzet en het denkwerk van SEZO tot stand gekomen. Dat heeft geleid tot een sterk partnership waarin met name SEZO heeft meegewerkt om professionals, zoals Jeugdzorg, Raad voor de Kinderbescherming, de politie en anderen, mee op sleeptouw te nemen in de ambitie om meer gezinsgericht te gaan werken.

Inmiddels worden de voorbereidingen getroffen om de ontwikkelde methodiek in Nieuw-West te implementeren en stedelijk te verankeren. Het heeft ook de belangstelling vanuit het Rijk. Ook is er zojuist een boekje uitgegeven waarin de methodiek van de lokale gezinsaanpak in Koers Nieuw West verband is beschreven en als gewenste uitvoeringspraktijk is geadviseerd aan de stedelijke stuurgroep. Het boek beschrijft het werk wat we samen gedaan hebben.

Werk de gezinsaanpak?

Jazeker! Let wel, wij gaan niet over de inhoudelijke kant van de verbeteringen voor gezinnen. Dat doen de professionals. Wij voeren uitsluitend regie op het proces dat moet leiden tot één gezin, één aanpak. We zijn er in geslaagd om op een heel simpele manier het hele gezin in beeld te brengen zodat het daardoor professionals beter mogelijk gemaakt wordt om gezinsgericht te analyseren en te handelen. Wat we weten vanuit de wetenschap is dat als

je drie risico's in een gezin hebt, ieder volgend risico de kans op kindermishandeling met 30% verhoogt.

Daarvoor hebben we een methode ontwikkeld waardoor het mogelijk is geworden om systematisch, methodisch en binnen de grenzen van privacy, gezinsverwijsinformatie en gezinsrisico signalen op te vangen en te ordenen. Louter en alleen al door het gekoppeld aanleveren van zorgsignalen en verwijsgegevens op het niveau van het hele gezin bleek een doorbraak op te leveren naar gezinsgericht werken. En vervolgens koppelen we de professionals aan elkaar om op basis van beeld en niet het signaal in actie te komen. Dat werkt ontzettend goed.

Op dit moment zien we in toenemende mate dat instanties gezinsgericht willen werken. Er komt hier een geweldige flow tot stand. We pakken niet alleen de zorg aan maar ook de overlast van jongeren. Ook dat pakken we in het kader van het gezin aan. Je kunt niet alleen de jongere aanpakken maar je moet het gezin daarbij betrekken. Jongeren moeten veilig thuis kunnen zijn. We hebben preventie, curatie en ook de repressie aan elkaar gekoppeld. Eén gezin, één aanpak!

Dit jaar vindt de fusie plaats tussen de drie stadsdelen tot Nieuw-West. Zijn er voor- en nadelen te benoemen voor bewoners?

De ambitie van de politiek is wijkgericht werken. Volgens mij is dat belangrijk voor bewoners. Elke wijk behoudt deze ontwikke-

De link tussen succes Practicum en SEZO

Wat ik absoluut wil meegeven, is dat bestuurders onze aanpak een parel vinden. In die zin is er een link tussen het succes van Het Practicum en SEZO. Ik vind het echt fantastisch hoe wij samenwerken en hoe wij het proces samen hebben doorlopen. Het Practicum, deze oefenruimte, hebben we ook samen bedacht. Dit is het kloppend hart van de aanpak. SEZO heeft een enorme bijdrage geleverd aan het succes van dit dossier!

ling. SEZO zit bijvoorbeeld in Osdorp, in andere wijken zijn andere aanbieders. Wij hebben aangegeven dat we dat moeten behouden. Bestuurlijk wordt het wel anders. Bestuurders van een nieuw groter stadsdeel moeten rekening houden met de schaalgrootte.

Welk cijfer zou u SEZO geven?

Een 9. Ik vind het echt fantastisch hoe wij samenwerken en hoe wij het proces samen hebben doorlopen. Het Practicum, deze oefenruimte, hebben we ook samen bedacht. Dit is het kloppend hart van de aanpak.

Ik heb het signaal afgegeven dat ik heel tevreden ben over de wijze waarop SEZO het partnership inhoudelijk invult. Op inhoudsniveau en ambitieniveau hebben we elkaar heel erg gevonden en dat zou ik graag willen doorzetten. Want ik vind dat SEZO een heel relevante partner is waar een enorme bereidheid bestaat. De inhoud is ons vehikel, dat verbindt ons.



Osdorpse ontwikkeling SMW

De Osdorpse ontwikkeling naar SMW staat beschreven in “Versterk de zorg op school, ondersteuning op 10 basisscholen in Osdorp”, Nederlands Jeugdinstituut/NJI 2007 isbn 78-90-8830-010-3.

Nieuw-West is volop in beweging. Niet alleen de ingezette actielijnen maar ook door de fusie van de stadsdelen. Welke uitdagingen liggen er voor de maatschappelijke dienstverlening in zijn algemeenheid en voor SEZO in het bijzonder?

Je kunt ervan uitgaan dat je de cijfers van Osdorp kunt extrapoleren. Deze aanpak is twintig jaar geleden begonnen. We hebben inmiddels een goed beeld van twee generaties Osdorpse probleem- en risicogezinnen. Problemen van toen herhalen zich in gezinnen. Het wordt doorgegeven door de generaties heen. Als je voor een dubbeltje wordt geboren, word je niet zo snel een kwartje. Dat is herkenbaar.

Mensen met licht verstandelijke beperkingen maken een derde van onze populatie uit. De onderkenning van deze beperkingen is noodzakelijk. Je moet patronen herkennen, dan kun je daarop anticiperen. We moeten meer deskundigheid aan de voorkant van het traject zetten. De top van probleemgezinnen kennen we, we zijn nu toe aan de de groep risicogezinnen waarvan we verwachten resultaat te kunnen boeken in het voorkomen van gestapelde problematiek. Dat betekent dat we pas op termijn resultaten kunnen behalen. Het begint pas! Wat wij aan het doen zijn, is een duurzame aanpak. Professionals zien dat en dat geeft de legitimiteit om door te gaan.

Nu begint het pas te lopen. We zijn nu in het vierde jaar, dit project loopt af. Het Practicum stopt. De aanpak is dan ingebed in de Rijksregeling Centra voor Jeugd en Gezin. Dan is het geen project meer maar onderdeel van de structuur. Zelf ben ik er nog niet klaar mee. We hebben bij Koers Nieuw West geld aangevraagd om een helpdesk op te zetten want we moeten nu verder, we moeten het verder uitdragen. Dit moeten anderen na doen.

Heeft u adviezen of tips voor SEZO?

Het zijn de mensen die het doen. Ineke Knotnerus en Eric Burgmans zijn bijzondere mensen en het is belangrijk dat nieuwe mensen dit ook dragen. Zij moeten bereid zijn om informatie te delen. Dat is een kwaliteit en dat is fantastisch. Dat moeten ze volhouden.

Wat ik absoluut wil meegeven is dat bestuurders onze aanpak een parel vinden. In die zin is er een link tussen het succes van Het Practicum en SEZO. SEZO heeft een enorme bijdrage geleverd aan het succes van dit dossier! Ik was niet gehouden om dit met SEZO te doen, het was een bewuste en eigen persoonlijke keuze. Omdat ik vond dat SEZO al zoveel gezinnen kent, vond ik SEZO de aangewezen partij om mee samen te werken. Dat is ook de kracht van de wijkaanpak in de toekomst, want lokale partners kennen de gezinnen. Kort op de netwerken staan en de gezinnen kennen, is doorslaggevend voor de keuzes die we moeten maken. Ik adviseer SEZO voor de aanpak in Osdorp en als partner voor het Centrum voor Jeugd en Gezin.

Louise de Berg

Regiodirecteur West I, OsiraGroep

We staan aan het begin van een nieuw decennium. OsiraGroep is dé zorgorganisatie van Amsterdam voor ouderen, (chronisch) zieken en mensen met een lichamelijke beperking. Wat is volgens u de afgelopen 10 jaar bereikt op gebied van zorg, welzijn en wonen? Welke visie op uw domein heeft u voor dit decennium?

We gaan uit van de visie, dat de meeste mensen zo lang mogelijk thuis in hun eigen omgeving willen blijven wonen. Daarom brengen we sinds een aantal jaren de zorg ook naar de mensen toe in de vorm van thuiszorg. De OsiraGroep en een van haar rechtsvoorgangers, Antaris, heeft ook bereikt, dat enkele grote intramurale locaties, zijn omgezet in kleine woonvoorzieningen in de wijk. Die voelen voor veel mensen vertrouwd. Het wonen bijvoorbeeld in de kleinschalige groepswoningen voor mensen met dementie aan de Wolbrantskerkweg wordt meer ervaren zoals het wonen thuis. Deze bewoners maken ook meer onderdeel uit van de wijk. De boodschappen worden bijvoorbeeld ook op de markt aan de Tussenmeer gedaan. Datzelfde geldt ook voor de 24 bewoners van het project “Onder de pannen”. Zij wonen nu meer dan 4 jaar ondanks hun soms zeer zware lichamelijke handicap zelfstandig, allemaal in een eigen woning in Osdorp. Ze krijgen de benodigde zorg vanuit het zorgsteunpunt in de wijk aangeboden. En rijden in hun rolstoel naar de winkels in de wijk. Zij maken hier veel meer onderdeel van de maatschappij uit dan toen ze nog in de grote intramurale instelling Amstelrade woonden in Amstelveen.

Als je naar de ontwikkeling van bovenstaande visie in de afgelopen 10 jaar kijkt, dan zie ik dat die visie zich ook verder ontwikkeld heeft. Daarmee bedoel ik, dat de OsiraGroep de laatste jaren meer de mening is toegedaan, dat niet alles per se kleinschalig hoeft, dat het van belang is dat de oudere mens kan kiezen uit verschillende woonvormen: van het grote woonzorgcentrum Leo Polak met meerdere voorzieningen tot het kleinschalig in de wijk wonen.

Wat echter onveranderd is gebleven is dat we niet alleen zorg willen geven maar ook welzijn. Pas dan blijven bewoners ook participeren in de wijk. We hebben voor het welzijnsdeel in Osdorp meerdere ontmoetingscentra, De Wachter, Joannes de Deo en het Leo Polak. Die centra hebben een o.a. een ontmoetingsfunctie voor de 50-plussers uit de wijk. De bezoekers kunnen (warme) maaltijden gebruiken, een drankje drinken en deelnemen aan een scala aan activiteiten voor een prettige en zinvolle dagbesteding. Dat hebben we bereikt, maar nu staat het welzijnsdeel, de ontmoetingscentra, juist weer onder druk. We staan op een kantelpunt door minder financiering, door de Wmo. We gaan over naar een andere fase. We zien ons gedwongen binnen enkele maanden twee van de drie ontmoetingscentra te sluiten.

We hebben nu grote zorgen vanwege de financieringsproblematiek met de Wmo-gelden. Ook de regeling zorginfrastructuur wordt afgebouwd. En de vergoeding voor de



zorg, de zogenaamde zorgzwaartepakketten, is ook minder geworden. We zijn afhankelijk van steeds minder wordende overheidssteun. Bedrijfsmatig hebben we alles zo strak geregeld dat we precies uit moeten komen. We kunnen niet met nog minder. We kunnen mensen uit de wijk vanwege hun inkomenssituatie moeilijk nog hogere bijdragen vragen. De vaste kosten, zoals huur, elektriciteit, e.d. zijn hoog. We werken al veel met vrijwilligers. Dat doen we ook graag, maar het is ook van belang dat zij deskundig begeleid en ondersteund worden door beroepskrachten. En ook dat kost geld.

Vanwege de verminderde inkomsten moeten we overgaan tot sluiting van twee ontmoetingscentra. En dat is echt erg want wat we hebben opgebouwd, wordt nu weer afgebroken. Onze idealen wat betreft participatie en het bieden van de combinatie van welzijn en zorg komen in het gedrang.

We wilden het kleinschalig wonen in de wijk, dat hebben we ook gerealiseerd in de LG-sector en voor het wonen met mensen met dementie. Maar doordat de welzijnsput wordt afgebouwd wordt het wel lastiger waar te maken

voor de mensen die thuiszorg nodig hebben en langer met een welzijnsfunctie thuis willen blijven wonen.

OsiraGroep is in 2009 bestuurlijk gefuseerd met Amstelring. Niet om groot te willen zijn maar om de cliënten optimale zorg te kunnen verlenen. Kunt u de noodzaak van de fusie aangeven en kunt u aangeven of de fusie gebracht heeft wat u ervan verwacht heeft?

Bij met name de hulp in de huishouding heb je volume nodig. Dan kun je mensen de meest optimale zorg bieden en dat hebben we met de fusie beoogd. De fusie moet nog steeds verder uitgroeien tot hetgeen we willen bereiken. We zijn mede door de fusie ook sterk genoeg om dat te kunnen bereiken. Met de fusie kunnen we de ketenzorg goed organiseren. We hechten juist belang aan de eerste lijn zodat mensen thuis kunnen blijven wonen.

Dit jaar vindt de fusie plaats tussen de drie stadsdelen Osdorp, Geuzenveld en Slo-tervaart tot Nieuw West. Zijn er voor- en nadelen te benoemen voor bewoners? Wat betekent deze fusie voor OsiraGroep?

Het was wel heel erg versnipperd. Tussen de stadsdelen verschillen bijvoorbeeld de maaltijdsubsidies en verschillende regelingen. Die versnippering brengt vragen van klanten met zich mee. “Waarom kost een activiteit of maaltijd hier meer of minder dan daar?” Mogelijke voordelen zijn toename van deskundigheid, eenheid in beleid en toch ook de overzichtelijk-

heid. Maar het is natuurlijk wel belangrijk dat de nabijheid die er nu voor bewoners is, niet andersneeuwt.

Voor ons is het efficiënter. We zitten nu in 13 stadsdelen met verschillende regelingen. De eenheid in regeling komt er nu. Het is echter wel jammer dat we dit jaar vanwege de fusie weinig kunnen verwachten van de stadsdelen. Het is even stil, maar het welzijn gaat gewoon verder. Bovendien moeten we besluiten nemen die meer jaren betreffen. Dat maakt het nu extra lastig.

Uw organisatie werkt samen met SEZO. In 2009 is in samenwerking met SEZO het Thuisbezoekproject gestart. Wat zijn uw bevindingen met dit project?

Dat loopt heel goed. We zijn het project gestart met de gedachte om een gemeenschappelijke woonvoorziening, thuishuis te realiseren voor oudere alleenstaanden, die zich eenzaam voelden. Dat liep minder goed, omdat juist deze doelgroep niet de meest assertieve is en voor de totstandkoming van een dergelijk project is het juist nodig dat je goed voor jezelf op kan komen. Dat moet je wel zijn wanneer je samen in een huis met gemeenschappelijke ruimtes gaat wonen. Dat kon die groep juist niet, dat was te hoog gegrepen. Daarnaast, wanneer je iets nieuws wilt bouwen voor mensen met vaak een minimum inkomen, heb je de steun nodig van de overheid. Dat was ook te hoog gegrepen.

OsiraGroep en SEZO hebben op basis van de ervaringen vorig jaar het thuishuisproject ge-

wijzigd in een thuisbezoekproject. En het loopt prima.

Er komen uit het enorme netwerk van SEZO veel mensen, die graag bezocht willen worden. Er melden zich ook steeds weer vrijwilligers om de mensen te bezoeken, om ze te activeren om zich onder de mensen te begeven, deel te nemen aan de samenleving en aan het gebeuren in de wijk. Sommigen gaan bijvoorbeeld met de vrijwilliger naar het winkelcentrum om een kopje koffie te drinken en durven daarna eerder alleen de straat op te gaan. Anderen gaan met hen mee naar een dansmiddag in een ontmoetingscentrum. Wat ook heel goed werkte, was de werving van vrijwilligers. Dat is overigens een heel sterk punt van SEZO. Door ondersteuning van Thuis in Welzijn konden we het thuisbezoekproject gestalte geven. In de Garage aan de Notweg organiseert SEZO nu Meet & Greet bijeenkomsten waar ook vrijwilligers graag komen. We nemen de mensen nu mee naar buiten en beogen zelfredzaamheid. Voor Osira was het doel om vrijwilligers toe te leiden naar een opleiding in de zorg, waardoor zij hier met betaald werk aan de slag te kunnen. Een neveneffect is dat de vrijwilligers zelf ouders hebben die ze door deze ervaring kennis kunnen laten maken met de OsiraGroep.

SEZO heeft een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren onder cliënten. Hoe ervaart u SEZO als partner?

Alleen al zo’n onderzoek hoort bij deze tijd en is een voorbeeld voor andere organisaties. Wij doen dat overigens ook. Zo leer je klanten kennen en kun je het aanbod beter afstemmen. Als

partner vind ik SEZO betrouwbaar en bereid tot nieuwe initiatieven, helaas gehandicapt door afhankelijkheid per project van financiering door derden. Daarnaast zijn ze zeer bereid tot samenwerking. Wij hebben samen het maatschappelijk werk bij ons afgestemd en aan de Wolbrantskerkweg hebben we de verbinding gelegd tussen dementerenden en hulp aan de familieleden bij belastingaangifte. SEZO werkt praktisch en is betrokken.

Vrouw en Vaart begeleidt vrouwen echt naar de Nederlandse samenleving. Zij doen dat met respect maar ook met de volharding tot participatie. Vrouw en Vaart is in dat opzicht uniek. Deelnemers aan Vrouw en Vaart hebben bij ons in het Leo Polak bijvoorbeeld ook een rondleiding gekregen met oog op werk, maar ook als mogelijkheid voor zorg voor hun ouders. Dat heb ik andere organisaties nog niet zien doen!

Welk cijfer zou u SEZO geven?

Ik geef een gemiddelde van een 8. Dat gemiddelde komt tot stand tussen de samenwerking waarin ik ze heel hoog waardeer en het financieel beheer waar het in het verleden wel

beter kon. Dat hebben ze de laatste tijd heel goed opgepakt. Ze doen ook echt wat met hun ervaringen.

Cliënten is ook gevraagd of zij anderen zouden adviseren naar SEZO te gaan. Zou u SEZO aanbevelen aan anderen? En waarom?

Dat zou ik zeker doen en dat doe ik ook. Zij hebben hun zaken voor elkaar en ze hebben goed inzicht in hun cliëntenpopulatie, waardoor ze de juiste dienstverlening kunnen bieden. Ze zijn doortastend, reëel en je weet wat je aan ze hebt.

Nieuw West is volop in beweging. Welke uitdagingen liggen er voor de maatschappelijke dienstverlening in zijn algemeenheid en voor SEZO in het bijzonder?

Een grote uitdaging ligt, denk ik, in schuldhelpverlening. Gezien de bezuinigingen wordt het er niet gemakkelijker op. Als het SEZO lukt, en dat lukt ze natuurlijk nooit alleen, om vooral ook de lager opgeleiden mee te kunnen laten participeren en de verbinding kunnen leggen naar opleiding en werk, dan zou dat de wijk-

Vrouw en Vaart is echt een parel

Wij werken samen met SEZO in maatschappelijk werk, het thuiszorgproject en met Vrouw en Vaart met betrekking tot doorgeleiding. Vrouw en Vaart is echt een parel. Bijna geen een organisatie krijgt zoveel vrouwen op de been. Wat één van goede punten van Vrouw en Vaart is, is dat ze zich niet isoleren ten aanzien van de maatschappij. Het is open maar biedt toch de geborgenheid.

bewoners vooruit helpen. Galerijgesprekken zijn een uitstekend initiatief om integratie en participatie te bewerkstelligen. Er is veel leed achter de deuren, ook onder allochtonen. Als zij die verbindingen kunnen leggen, dan is dat heel mooi. Dat is toch wel hun sterkte.

Heeft u adviezen of tips voor SEZO?

Als zij de kans krijgen om het principe van Vrouw en Vaart verder uit te kunnen dragen zou dat een geweldige kans zijn. Als SEZO bijvoorbeeld via de ouderenadviseurs samen met ons zouden kunnen optrekken en de verbinding kunnen leggen naar de zorg zou dat heel mooi zijn.

Marianne Groen

Senior Adviseur 1^{ste} Lijn Amsterdam

We staan aan het begin van een nieuw decennium. Wat is in hoofdlijnen volgens u de afgelopen 10 jaar bereikt in Osdorp en welke visie op uw domein heeft u voor dit decennium?

Ik ken SEZO met name via het basisteam Osdorp waar we samenwerken met huisartsen, maatschappelijk werk, ouderenwerkers en thuiszorg en zie dat dat zich goed ontwikkeld heeft en meer structuur gekregen heeft. Dat is voor de samenwerking goed. Ik zie ook dat onderlinge verhoudingen en verwijzingen redelijk goed in elkaar zitten, hoewel we daar ook wat

nieuws in willen ontwikkelen. Je ziet tegelijkertijd dat het er voor de burgers in Osdorp de afgelopen tijd niet beter op geworden is. Armoede scoort hoog onder de problemen, het is een Vogelaarwijk en de crisis komt er bovenop. Osdorp wil als stadsdeel vooruit en wenst een meer gedifferentieerde bevolking. Dat betekent desintegratie, mensen moeten verhuizen. Dat geeft gezondheidsproblemen zoals stress. Huisartsen zien mensen die in situaties terecht komen die ze niet meer aankunnen.

Het verbeteren vanuit ons perspectief is het verbeteren van de samenwerking tussen zorg en welzijn. Dan kun je uiteindelijk voor de burger een beter resultaat behalen. We zitten nu bijvoorbeeld met Agis en het stadsdeel om de tafel en dat is nieuw. Een goede samenwerking leidt tot betere en voordelige zorg.

Dit jaar vindt de fusie plaats tussen de drie stadsdelen tot Nieuw-West. Zijn er voor- en nadelen te benoemen voor bewoners? En voor de samenhang en samenwerking in de eerstelijns gezondheidszorg?

Het wordt één van de 15 grootste steden van Nederland. Je kunt dan aannemen dat er ook op bestuurlijk niveau steviger mensen zijn en krachtiger beleid gevoerd wordt. Deze kunnen grotere terreinen onder zich hebben, het is nu wat versnipperd over de stadsdelen. Je kunt bredere aandacht voor gezondheid vragen. En daar zijn we ook mee bezig. Een bedreiging kan zijn dat stadsdelen enige tijd in zichzelf gekeerd zijn of dat door de schaalgrootte zij te ver van

de problematiek af staan. Wij zullen ons best doen om het stadsdeel bij te houden.

We zullen ook onze eigen organisatie moeten aanpassen. Want we werken nu met drie regioadviseurs voor de verschillende stadsdelen. We moeten niet naast elkaar gaan werken. De groep waar ik veel mee te maken heb, is de groep individuele beroepsbeoefenaren. Het is zaak dat het stadsdeel niet nog verder van hen af komt te staan. We weten niet hoe dat zich gaat ontwikkelen. Maar het is wel goed dat er een krachtiger bestuur komt. We hopen dat daardoor de versnippering van projecten minder wordt; er is geen sociale kaart meer te maken. Het zou goed zijn als Welzijn meer gesubsidieerd wordt voor een aantal taken, waardoor je niet talloze projecten in het leven hoeft te roepen waarbij het lastig is de resultaten te evalueren.

Wat heel specifiek is voor Nieuw-West is dat bijvoorbeeld huisartsen meer dan 10% mutaties hebben door stadsvernieuwing. Dat kost natuurlijk ook veel tijd en geld.

Het programma van Koers Nieuw West bestaat uit zes actielijnen die erop gericht zijn de sociaal economische positie van bewoners te verbeteren. Koers Nieuw West geldt als aanjager en voordrager die maatschappelijke coalities mogelijk maakt. Zijn zorgverleners in staat om in lijn van 'aanjager en voordrager' flexibel coalities te vormen?

Het zijn heel individueel werkende mensen. Als

je goed vanuit de klant denkt, weet je dat je moet samenwerken. Maar dat is niet gemakkelijk, het is zelfs lastig. Mensen die echt uit zichzelf samenwerking opzetten, zijn een uitzondering. Het is ook onze taak om samenwerkingen te initiëren. Uit klanttevredenheidsonderzoeken blijkt dat klanten het prettig vinden dat instanties kennis delen. Echter, uit oogpunt van privacy is het ook lastig. Je moet een aantal ingrediënten hebben: de wil, klant centraal, flexibele instelling, open staan voor mensen en trots zijn op je vak maar ook de ander zien staan. Maar overleg kost tijd en die is er vaak niet en steeds minder, omdat de nadruk zo op productie ligt.

Wat ik ook vanuit maatschappelijke werk hoor, is dat digitalisering een groot probleem is. Je kunt eigenlijk nooit meer iemand direct aan de telefoon krijgen. Als zij iets voor een klant moeten opzoeken worden zij naar een website verwezen. En dat kost echt veel tijd, want voordat je daar weer iets gevonden hebt. Een eenvoudige vernieuwing zou zijn dat 06-nummers aan functies in plaats van personen gekoppeld zouden worden. Bij de meeste zorginstellingen werken mensen maar kort en verdwijnt het mobiele nummer. Ook patiënten zijn moeilijker bereikbaar door voortdurend wisselende telefoonnummers.

Uw organisatie werkt nauw samen met SEZO. Welk cijfer zou u SEZO geven?

Ik heb het meest met maatschappelijk werk en ouderenwerk te maken. Daarin scoort SEZO hoog. Ik heb sterk de indruk dat ze kwalitatief

goed werk leveren, dat ze betrouwbaar zijn, dat het een goede organisatie is en goed voor hun eigen mensen zorgen. Zij vergeten dat niet. Ik zou SEZO aanbevelen aan anderen.

Nieuw-West is volop in beweging. Welke uitdagingen liggen er voor de maatschappelijke dienstverlening in zijn algemeenheid en voor SEZO in het bijzonder?

De fusie speelt niet echt bij beroepsbeoefenaren. Als we iets willen, moeten we hen, de huisartsen en maatschappelijke werkers, erbij betrekken. Maar die zijn erg druk. Datzelfde geldt voor maatschappelijke organisaties. Het is ook deels aan ons om de rol van overleg op ons te nemen. Maar de afstand tot beleidszaken blijft groot. Duidelijkheid en concrete vragen kunnen organisaties en professionals bij elkaar brengen.

Heeft u adviezen of tips voor SEZO?

Doorgaan waar ze mee bezig zijn en vooral eigen lijn en visie volgen. We zijn bezig met maatschappelijk werk op recept, een idee van Eric Burgmans. Daar gaan we zo snel mogelijk een project van maken voordat anderen ermee aan de haal gaan. Daar proberen we nu de huisartsen warm voor te krijgen. Het concept moet nog wel verder uitgewerkt worden. De kern is dat er geen regulier overleg meer is en dat huisartsen vrijwel nooit wat terughoren wanneer zij een klant doorsturen naar maatschappelijk werk. Daar moeten we een structuur voor scheppen, zodat huisartsen ook weten dat een cliënt op de goede plaats terecht komt. Hiermee kunnen we succes boeken.

Maatschappelijk werk op recept

We zijn bezig met maatschappelijk werk op recept, een idee van Eric Burgmans. Daar gaan we zo snel mogelijk een project van maken voordat anderen ermee aan de haal gaan. De kern is dat er geen regulier overleg meer is en dat huisartsen vrijwel nooit wat terughoren wanneer zij een klant doorsturen naar maatschappelijk werk. Daar moeten we een structuur voor scheppen. Hiermee kunnen we succes boeken.



Fotografie: Garn Fotografie

Rob Hoogeveen

Manager Gebiedsontwikkeling de Alliantie

We staan aan het begin van een nieuw decennium. Wat is volgens u de afgelopen 10 jaar bereikt op gebied van gebiedsontwikkeling in Nieuw-West? Welke visie op uw domein heeft u voor dit decennium?

Als het gaat om de Alliantie hebben we veel bereikt. We hebben zelf rond 2005 / 2006 onze minds opgemaakt. Wat moeten wij nu doen in Nieuw-West, waar focussen wij ons op? Toen hebben we de volgende punten gedefinieerd: Waar we heel goed in zijn of sterk in zijn, is het aanbieden van woonproducten die het verschil maken, niet zomaar slopen en mensen zelf laten profiteren van sociale vernieuwing. Later hebben we het faciliteren van talenten aan dat rijtje toegevoegd. We kunnen daarmee mensen of organisaties die een goed idee hebben, ondersteunen met een eenmalige bijdrage en/of ruimte bieden voor een periode van één of twee jaar. Daarna moet het op eigen benen kunnen staan. Wij zijn goed in het initiëren en mogelijk maken.

Waar we niet goed in zijn, is maatschappelijke dienstverlening. We zijn geen maatschappelijke

lijke dienstverlener, afgezien van wonen, maar niet op bijvoorbeeld het gebied van inkomen. We kunnen de sores van mensen niet oplossen. Daar hebben we een samenwerking met het stadsdeel voor nodig. Waar we minder in geslaagd zijn, is in samenwerking met de overheid een totaalproduct te kunnen aanbieden. Niet alleen de stenen, niet alleen de initiatieven, maar ook het net rondom de wijk zodanig kunnen sluiten dat we echt steigers kunnen creëren, dat bewoners met trots kunnen wonen en tevreden zijn. Dat is de uitdaging voor de toekomst. Maar de toekomst is weerbarstig. We zitten nu in een nieuw decennium maar dat is een heel andere wereld dan de afgelopen 10 jaar. 2008 was het hoogtepunt, 2010 wordt anders. We zijn een maatschappelijk betrokken woningcorporatie maar hebben ook te maken met een veranderende tijd. Dit beperkt ons onder andere in onze investeringsruimte. We moeten hier in de toekomst blijvend strengere keuzes in maken.

Wij zullen wellicht een stapje terug moeten doen, we kunnen dan ook minder initiatieven nemen. Maar de vraag is dan hoe we samen met het stadsdeel verder gaan, hoe we de prioriteiten stellen. We zijn goed geweest in het winnen van vertrouwen met bewoners maar we hebben eigenlijk te weinig aandacht besteed aan het maatschappelijk middenveld. Daar zouden we ook nog een paar stappen in kunnen maken. Het afgelopen decennium is de proeftuin geweest van hoe stedelijke vernieuwing zou moeten kunnen.

We zullen nu moeten gaan focussen. De Staal-

manpleinbuurt is daar een goed voorbeeld van. Daar zetten we duidelijk en primair op drie punten in: Portiekgesprekken, talentenontwikkeling via onze broedplaats die we daar hebben en zorgen dat het beheer excellent wordt. Daarnaast investeren we in het wijkrestaurant van Cordaan dat daar komt, zodat je een goede ontmoetingsplek hebt. En we kijken naar het participatieproces, naar de inrichting van de openbare ruimtes, etc. Wat niet verandert, is namelijk onze kennis. Onze kracht kunnen we gewoon blijven inzetten, we hoeven niet terug in aantal personeelsleden.

Dit jaar vindt de fusie plaats tussen de drie stadsdelen tot Nieuw-West. Zijn er voor- en nadelen te benoemen voor bewoners?

Wat bijzonder is aan de komende fusie van de stadsdelen is dat we zelf helemaal niets weten van het stadsdeel waar we het meest vertegenwoordigd zijn. We weten niet hoe de stadsdeelorganisatie er uit gaat zien. Wel zijn we zelf natuurlijk ook met plannen bezig. Hoe gaan we straks een stadsdeel benaderen, hoe gaan we kennis maken, hoe gaan we onze agenda naar voren brengen? Je merkt dat mensen in zichzelf gekeerd raken en met zichzelf bezig zijn. Dat is inherent aan een fusie.

Voor bewoners kan de fusie wel eens positieve gevolgen hebben in professionaliteit. Iets grotere stadsdelen kunnen meer de lijn uitzetten, hebben meer positie, kunnen wellicht specifiekere kennis en kunde binnen haar eigen gelederen halen. Dat is een goede move. Ik ben

wel benieuwd. Waar gaan we zitten met z'n allen? En voor bewoners: Waarvoor moeten ze nu waar naar toe? Blijven er drie locaties voor diverse functies of wordt het allemaal gecentraliseerd?

Het programma van Koers Nieuw West bestaat uit zes actielijnen die erop gericht zijn de sociaal economische positie van bewoners te verbeteren. Koers Nieuw West geldt als aanjager en voordrager die maatschappelijke coalities mogelijk maakt. Kunt u in zijn algemeenheid zeggen dat 'we op koers liggen' en de afstand tussen de positie van bewoners en het Normaal Amsterdams Peil kleiner wordt? Zijn maatschappelijke dienstverleners in staat om in lijn van 'aanjager en voordrager' flexibel coalities te vormen?

Ik denk dat het concept wel goed is maar dat het starten en stoppen en met name de monitoring en bijsturing van projecten niet goed uitgewerkt is. Wanneer voldoet het aan een actielijn en wanneer stuur je bij? Wellicht kun je ook zeggen dat de basisdienstverleningvoorziening zodanig extra impulsen nodig heeft dat je niet eens aan de extra's toekomt. We zoeken het veel in projecten maar de vraag is of we niet moeten zorgen voor de structuur van de basis.

Wat betreft het verkleinen van de afstand van bewoners in Nieuw-West zou je kunnen zeggen dat vanuit het domein van woningbouw mensen gaan nadenken over de toekomst. Die denkstap kan wel eens een impuls betekenen

voor die andere denkstappen zoals werk en inkomen, scholing en nieuwe kansen. Met een nieuwe baan ga je soms ook andere dingen anders doen.

We hebben discussies met stadsdelen nodig en bijvoorbeeld ook SEZO nodig om de kennis te delen. We zetten ons in met bijvoorbeeld galerijgesprekken en daarin zijn we succesvol. We zorgen ervoor dat alles goed functioneert en bewoners trots kunnen zijn op hun woning en wijk. Dan gaat ook de waarde van het vastgoed omhoog. Dat geeft ons investeringsruimte.

Koers Nieuw West is net zoveel van de gemeente als van de corporaties. Maar de dynamiek die we denken nodig te hebben, die halen we niet. Het bruist niet voldoende. Dat is jammer.

Welk cijfer zou u SEZO geven als opdrachtgever?

Een 8,5 zeker door betrokkenheid en de inzet, flexibiliteit en zorgvuldigheid. Een professionele organisatie en bereikbaar. Wat beter zou kunnen? Wellicht meer afhechten maar dat kan bij ons wellicht ook beter. Ten opzichte van andere organisaties zou je kunnen zeggen dat SEZO professioneler, praktischer en beter bereikbaar is. En SEZO heeft altijd en heel lang dezelfde mensen. SEZO biedt kennelijk wel wat. Ik denk dat Eric Burgmans daar een belangrijke rol in speelt. SEZO staat open voor samenwerking en staat als collega in het veld. We bieden elkaar zekerheid.

Professioneler, praktischer en bereikbaar

Ten opzichte van andere organisaties zou je kunnen zeggen dat SEZO professioneler, praktischer en beter bereikbaar is. En SEZO heeft altijd en heel lang dezelfde mensen. SEZO biedt kennelijk wel wat. Ik denk dat Eric Burgmans daar een belangrijke rol in speelt. SEZO staat open voor samenwerking en staat als collega in het veld. We bieden elkaar zekerheid.

Heeft u adviezen of tips voor SEZO?

De uitdaging is natuurlijk hoe je de organisatie gaat inzetten in de breedte van de stadsdelen. Je moet of groter worden of focussen op niches. Dat brengt dan ook de vraag hoe je het gaat managen. En natuurlijk moet je kijken naar activiteiten waarop de komende tijd niet bezuinigd wordt, wat essentieel is. Als het echt slecht blijft gaan, dan verdwijnen galerijgesprekken en dergelijke. Dan ga je terug naar de kern.

Deelnemen aan het maatschappelijke debat is ook een uitdaging voor SEZO. We zien SEZO weinig. Als je denkt een goede methode te hebben, dan moet je die uitventen. Daar is SEZO nog wat terughoudend in. Overigens herken ik die terughoudendheid bij ons ook. In het geweld van Nieuw-West moet je je positie wel bevechten. Misschien is de betrouwbaarheid en zekerheid van SEZO ook wel voldoende, dat verkoopt zichzelf. Het logo van SEZO ademt ingetogenheid uit. Een advies is wellicht trots zijn op en de boer opgaan, maar ik geef het je te doen bij alles wat zij al doen.

Klanttevredenheids onderzoek

SEZO HEEFT ONDER 3000 CLIËNTEN UIT OSDORP EN SLOTERVAART een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Het onderzoeksbureau Mindful presenteerde in november de resultaten. Volgens het bureau is de respons met 14% hoog. 85% zou anderen adviseren naar SEZO / Taalwijzer te gaan en is tevreden tot zeer tevreden. Cliënten zijn onder te verdelen naar sector, het soort dienstverlening van SEZO / Taalwijzer Slotervaart. De tevredenheidsscore van cliënten die zijn geholpen bij Sociaal Raadslieden en bij het Multiple Zorgtraject is hoog. Meer dan 80% zou 'zeker wel' anderen adviseren naar SEZO te gaan. Bij Sociaal Raadslieden

ligt de score in combinatie met 'waarschijnlijk' wel op meer dan 90%! Bij Taalwijzer zien we een afwijking. In het Voortraject zijn cliënten minder uitgesproken positief maar veel meer neutraal. Cliënten die 'op traject zaten' waren ook een aantal cliënten die Taalwijzer 'waarschijnlijk niet' zouden aanbevelen.

Zekerheid scoort het hoogst

Het onderzoek is opgebouwd uit vijf dimensies met ieder vijf vragen. De dimensies zijn omschreven als: Tastbaarheden, Inlevingsvermogen, Responsiviteit, Zekerheid en Betrouwbaarheid. Tastbaarheden betreffen de tevredenheid over ontvangstbalie, de vindbaarheid van SEZO / Taalwijzer, de folders en, de wachtruimte. Het gemiddelde van tevreden tot zeer tevreden lag op bijna 80%. De ontvangstbalie, de begrijpelijkheid van de folders en de rust van de wachtruimte scoorden iets onder het gemiddelde, de vindbaarheid boven het gemiddelde. Wel vond men de wachtruimte netjes.

De respons op gebied van Responsiviteit en Zekerheid laat de grootste afwijking zien ten opzichte van het gemiddelde. Bij Responsiviteit is de uitgesproken tevredenheid (geheel eens) lager en de uitgesproken ontevredenheid (geheel oneens) hoger. Responsiviteit betreft

de onderwerpen snel antwoorden, snel de telefoon opnemen, snel de juiste medewerker bereikt, de wachttijd aan de balie, de bereidheid tot uitleg en de drempel om vragen te durven stellen. De tevredenheid lag op deze dimensie wel boven de 75% maar het is een aandachtspunt voor verbetering. In 2010 zal door het vertrek van het Loket de wachtruimte en ontvangstbalie aangepast worden.

Bij Zekerheid is juist de uitgesproken tevredenheid hoger en ontevredenheid lager. Zekerheden betreffen kennis van zaken, het gevoel dat medewerkers de tijd nemen, de vriendelijkheid, de samenwerking met andere organisaties en het gevoel dat cliënten in goede handen zijn.

Aandacht voor verbetering

Dat 85% van de respondenten anderen zou adviseren naar SEZO / Taalwijzer te gaan, is voor SEZO een bevestiging. Het geeft weer wat de medewerkers en vrijwilligers zelf ervaren: Persoonlijk contact en vertrouwen is de basis van onze dienstverlening. Op de dimensie zekerheid scoren we bovengemiddeld hoog. We bieden een houvast voor inwoners van Osdorp en Slotervaart. Dat betekent ook dat we dicht bij de mensen staan. Tegelijkertijd zien we dat ook Responsiviteit beter kan. In de praktijk betekent dit dat cliënten nog sneller de juiste medewerker willen spreken.

De resultaten op een rij:

1. 14% van de aangeschrevenen heeft de enquête teruggestuurd;
2. 86% van de respondenten zou anderen

3. Tastbaarheden: **79%** is positief tot zeer positief;
4. Inlevingsvermogen: **82%** is positief tot zeer positief;
5. Responsiviteit: **77%** is positief tot zeer positief;
6. Zekerheid: **81%** is positief tot zeer positief;
7. Betrouwbaarheid: **78%** is positief tot zeer positief;

Over het algemeen zijn onze cliënten heel erg tevreden over SEZO. Maar er zijn ook minder tevreden cliënten en onderwerpen die minder hoog scores. Die aandachtspunten zijn:

1. Overzicht en rust van de wachtruimte en ontvangstbalie;
2. Opkomen voor belangen;
3. Sneller beschikbaar stellen van de juiste medewerker;

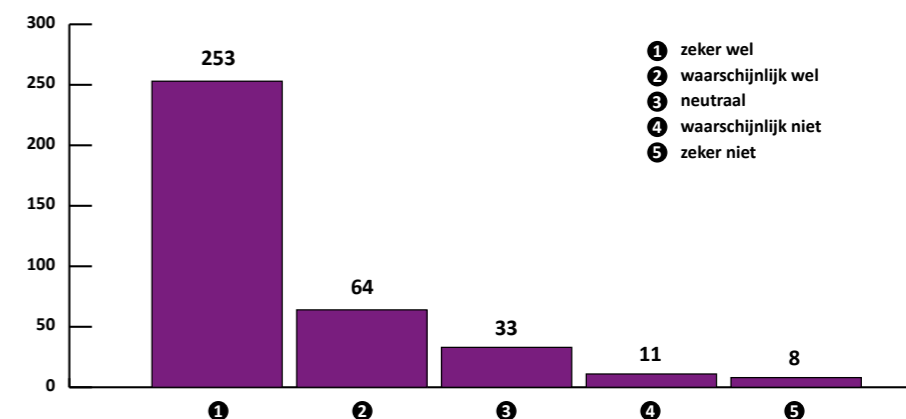
36 verschillende culturele achtergronden

Om zoveel mogelijk cliënten van SEZO te stimuleren aan het onderzoek deel te nemen, werd de enquête in vijf talen aangeboden. Deze cliënten hebben gebruik gemaakt van SEZO Maatschappelijk Werk, Ouderwerk, Ouderenadviseurs, Sociaal Raadslieden en Schuldhulpverlening. Ook cliënten van Taalwijzer zijn

SEZO VROEG 3000 CLIËNTEN NAAR HUN MENING. 85% ZOU ANDEREN ADVISEREN NAAR SEZO / TAALWIJZER TE GAAN.



Zou u anderen adviseren naar SEZO / Taalwijzer te gaan?



ONDER DE RESPONDENTEN WERDEN 36 VERSCHILLENDE CULTURELE ACHTERGRONDEN GETELD.

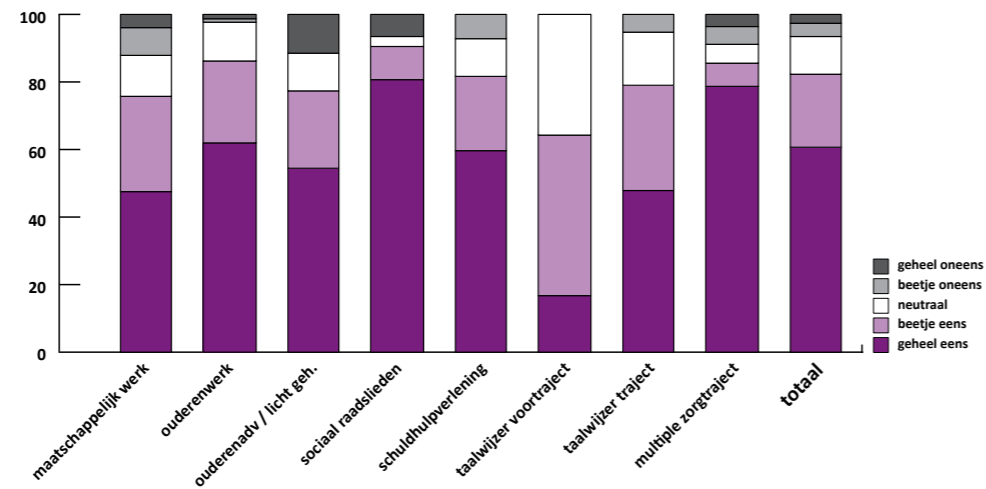
aangeschreven. Onder de respondenten werden 36 verschillende culturele achtergronden geteld; 59% met Nederlandse achtergrond, 12% een Marokkaanse, 8% een Turkse en 21% een andere culturele achtergrond.

Vervolgstappen

De komende tijd wordt er extra aandacht gegeven aan verbeterpunten op de hoofdlocatie van SEZO in Osdorp en bij Taalwijzer Slotervaart. Daarnaast zal er eenzelfde soort onderzoek plaatsvinden onder cliënten van Vrouw en Vaart in Slotervaart.

Op de website www.sezo.nl vindt u alle gegevens van het klanttevredenheidsonderzoek.

'Adviseren' per sector



Scores vragen / dimensie

