

2010

JAARVERSLAG 2010 | verantwoording
**maatschappelijke
dienstverlening**

maatschappelijke dienstverlening

sezo

Vrouw en Vaart 
SEZO maatschappelijke dienstverlening

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Maatschappelijke dienstverlening <i>Maatschappelijk Werk, Mobiel Zorgloket Ouderenwerk, Schuldhulpverlening, Sociaal Raadslieden</i>	4
Algemeen Maatschappelijk Werk	6
Thuisadministratie, Gezinsmanager PMG	6
Mobiel Zorgloket, Pedagogisch advies, Spreekuur	7
Opvoedcursussen, Themabijeenkomsten	8
Ouderenwerk	9
Preventieve Huisbezoeken	10
Schuldhulpverlening	11
Sociaal Raadslieden	13
2. Competentie ontwikkeling <i>Inburgering & Participatie</i>	14
Taalwijzer Slotervaart	15
Taalwijzer Slotervaart –centrum voor Inburgering en Participatie	16
September 2010- Besluitvorming uitvoering Taalwijzer in eigen beheer	16
Knelpunt – De financiering, eindafrekening en mediation	16
Vrouw en Vaart	17
Gastvrouw, Avondopenstelling, Moestuinprojecten	18
Outreachend werken	19
Nieuwe aanmeldingen MAP/SAP	19
3. Gebiedgerichte ontwikkeling <i>Wonen, Zorg en Welzijn</i>	22
Kennen en gekend worden	24
Coaching en training huismeesters	25
4. Over SEZO	26
Samenstelling van het bestuur	27

Voorwoord

Het begin van het nieuwe decennium werd ingeleid met twee grote gebeurtenissen in Amsterdam: De gemeenteraadsverkiezingen en de herindeling van stadsdelen waarbij Osdorp nu onderdeel uitmaakt van Nieuw-West. Het betekende afscheid nemen van vertrouwde contactpersonen bij onze opdrachtgevers en kennismaken maken met nieuwe contactpersonen en bestuurders. Het betekende ook afscheid nemen van Taalwijzer Slotervaart, van medewerkers en van de naam Mobiel Zorgloket. Maar vooral ook onszelf opnieuw voorstellen.

SEZO is een bekend gezicht in Nieuw-West en met name in de wijk Osdorp. Hier bieden we een uitgebreid dienstenaanbod, op basis van kennis en ervaring, creativiteit en flexibiliteit. SEZO focust op dienstverlening die leidt tot maatschappelijke en sociale

activering en participatie. SEZO is een bruggenbouwer 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.

GEBIEDSGERICHTTE 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





Maatschappelijke Dienstverlening

DE VRAAG NAAR MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING IN OSDORP GROEIT. **IN GROTE LIJNEN IS DIT ENERZIJD** HET GEVOLG VAN TRENDS ZOALS INDIVIDUALISME, VERGRIJZING EN DE VORMING VAN DE **DIGITALE MAATSCHAPPIJ**.

ANDERZIJD GROEIT DE VRAAG DOOR DE PROBLEMATIEK DIE ZICH VOORDOET OP LOKAAL NIVEAU WAARBIJ ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID, **DE MULTICULTURELE SAMENLEVING**, ARMOEDE EN (HER)HUISVESTING EEN ROL SPELEN. **WONEN, ZORG EN WELZIJN** ZIJN ONLOSMAKELIJK MET ELKAAR VERBONDEN.

SEZO SIGNALEERT, **LEGT VERBANDEN**, BIEDT EEN OPLOSSING OF VERWIJST DOOR.

WELZIJNSPROBLEMATIEK MAANT TOT CREATIVITEIT, INNOVATIE EN SAMENWERKING

Niet alleen burgers maar ook hulpverleningsorganisaties zoals SEZO krijgen het moeilijk, blijkt uit de jaarcijfers 2010 van SEZO Maatschappelijke Dienstverlening. De vraag naar ondersteuning door zowel maatschappelijk werk als sociaal juridische dienstverlening en schuldhulpverlening is toegenomen. De economische crisis begint grip te krijgen op de burgers. Ook veranderingen in wet- en regelgeving scheppen extra vraag. Maar dezelfde factoren hebben ook invloed op de dienstverlenende organisaties; meer met minder mensen doen. Creativiteit, innovatie en meer samenwerking moeten een oplossing bieden voor de toenemende welzijnsproblematiek.

Uit het jaarverslag van SEZO komt onder meer naar voren dat bij Sociaal Raadslieden zich meer mensen melden die hun baan hebben verloren. Er zijn meer ontslagzaken en meer WW-aanmeldingen. Ook melden de eerste mensen zich die problemen hebben bij de afbetaling van hun hypotheek. Ook zijn er cliënten die met terugwerkende kracht een aanslag krijgen van de belastingdienst met betrekking tot huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget. Vooral gehandicapten en 65+-ers

zijn getroffen door maatregelen omtrent belastingaftrek. Bij Schuldhulpverlening is het niet anders. Meer schulden, hogere schulden, complexere zaken en terugval van cliënten die juist uit de schulden waren.

Mensen met schulden maken zich zorgen en dat kan leiden tot gezondheidsproblemen. En mensen met taalproblemen kunnen een dokter misschien wel vertellen dat ze hoofdpijn hebben maar minder duidelijk maken waar dat door komt. Ook relatieproblemen kunnen een gevolg of juist een oorzaak zijn voor weer een andere problematiek zoals huisvesting terwijl de huizenmarkt op slot zit. Het is onze zaak onze cliënten te kennen en samen te werken met andere professionals om hen zo goed en snel mogelijk te kunnen helpen.

Snelle en goede hulpverlening is nooit eenvoudig te bieden en helemaal niet wanneer meer werk door minder mensen gedaan moet worden. Ook bij SEZO is in 2010 gesneden in het aantal medewerkers terwijl niet aan de kwaliteitsnormen getornd werd. Het is efficiënt en creatief omgaan met de middelen die er zijn. De balie is bijvoorbeeld veranderd en er zijn meer spreekruimtes gecreëerd. Daarnaast is de budgetcursus als groepscursus aangeboden en verplicht gesteld als onderdeel van schuldhulpverlening.

Een ander voorbeeld van creativiteit,

innovatie en samenwerking is Maatschappelijk Werk op Recept, samen met huisartsen en verzekeraars. Daarnaast is er veel belangstelling voor de galerijgesprekken in samenwerking met andere partners. De gesprekken helpen bewoners relatief eenvoudig hun welzijn in de buurt te vergroten. Bovendien bieden de galerijgesprekken uitkomst bij signalering en kunnen preventief werken op andere vlakken van maatschappelijke dienstverlening. De galerijgesprekken vormen een voorpost van de gebiedsgerichte benadering van SEZO waarbij de dienstverlening ten aanzien van wonen, zorg en welzijn meer buurtgericht ingezet kan worden. Dat zal verschil maken in kosten en effecten. SEZO is hierover in gesprek met het stadsdeel.

In 2011 kunnen cliënten als vanouds rekenen op de dienstverlening van SEZO. Dankzij de steun van het stadsdeel rijdt de gerestylede SEZO bus in 2011 onder de vlag van SEZO op vaste tijden door de buurt. Het streven is om de klanttevredenheid op het waarderingsniveau van 2009 te houden. Verder zal SEZO de nieuwe website www.sezo.nl inrichten om cliënten ook online te kunnen helpen. En tot slot zal SEZO op managementniveau streven naar meer en intensieve samenwerking met klanten, partners en opdrachtgevers om welzijn op een hoger plan te brengen.

**MAATSCHAPPELIJK WERK OP RECEPT, EEN INNOVATIEF CONCEPT OM DE
SOCIAALMEDISCHE ZORG IN NIEUW-WEST TE VERSTERKEN, START DIT JAAR.**

Algemeen Maatschappelijk Werk

Het Algemeen Maatschappelijk Werk heeft als doelstelling cliënten met algemene klachten van psychische en/of psychosociale aard te helpen door middel van een kortdurende behandeling. Daarbij leren de maatschappelijk werkers cliënten zelfredzaam te zijn. De aanmelding van cliënten gebeurt via doorverwijzing of op initiatief van de cliënt zelf. Deze kan zichzelf telefonisch of tijdens de inlooppreekuren van SEZO aanmelden. Korte vragen omtrent informatie, advies of bemiddeling worden meestal direct afgehandeld. In 2010 heeft SEZO, 686 aanmeldingen geregistreerd.

Veel aanmeldingen zijn foutief geregistreerd en zijn feitelijk eenmalig advies. Daarnaast is er door vertrek van het Loket ZES een gat ontstaan in het afhandelen van korte eenvoudige vragen.

Die worden nu door medewerkers van SEZO afgehandeld, aangezien deze klanten zich toch gewoon bij SEZO melden.

Indien de overschrijding van het aantal aanmeldingen bij de gerealiseerde info en adviestrajecten wordt geteld, kunnen 450 aanmeldingstrajecten en 255 trajecten eenmalige informatie of advies worden

crisistrajecten	40	68
trajecten eenmalige informatie of advies	200	19
aanmeldingstrajecten	450	686
intakes	310	400
trajecten psychosociale hulpverlening	175	155
overige hulpverleningstrajecten	330	472

genoteerd. SEZO verwacht dat cliënten steeds beter hun weg kunnen vinden naar Loket ZES voor desbetreffende vragen en SEZO voor vragen met betrekking tot Maatschappelijk Werk.

Uit de cijfers komt ook naar voren dat zich meer crises hebben voorgedaan in 2010. Ook hebben zich meer klanten gemeld voor hulpverlening die daadwerkelijk een intake hebben gekregen.

Enkele trajecten psychosociale hulpverlening zijn zeer waarschijnlijk geregistreerd als "overige trajecten". Bovendien is er een overschot aan overige trajecten.

Dit is het gevolg van een groter aantal intakes. Meestal gaat dit om kortdurende dienstverlening, langer durende trajecten, casemanagement en monitoring.

THUISADMINISTRATIE

Onder de MMS thuisadministratie zijn 31 individuele thuisadministratie trajecten gerealiseerd. Daarnaast zijn er 116 algemene thuisadministratie trajecten gerealiseerd.

GEZINSMANAGER PMG

De gezinsmanager heeft in 2009 gedurende 2 maanden 16 uur per week geleverd. Resterend voor 2010 is 36 weken van 8 uur geleverd.

MOBIEL ZORGLOKET

"Stadsdeel Osdorp heeft een bus ingericht als mobiel zorgloket voor ouderen, chronisch zieken en gehandicapten. Op donderdag 3 juni opent mevrouw Clemence Ross - van Dorp, staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport samen met stadsdeelvoorzitter Simon Willing en wethouder Martje Postma van Welzijn het mobiele zorgloket. Zij presenteren het zorgloket om 15.00 uur voor het stadsdeeltkantoor aan de Osdorpers. Simon Willing rijdt de bus dan zelf. De opening wordt muzikaal omlijst met een optreden van de zanger Koos Alberts."

Zo werd het Mobiel Zorgloket in 2004 met trots aangekondigd via een persbericht door de Gemeente Amsterdam. En terecht. De uitvoering van deze dienst werd gevoerd door SEZO. Wat voorheen één van de parapadaardjes van Osdorp was, heeft de afgelopen jaren helaas moeten inboeten aan populariteitskracht door onregelmatige rijtijden en beperking van functies. Het Mobiel Zorgloket, is dé voorloper geweest van het Loket Zorg en Samenleven, speciaal bestemd voor bewoners met fysieke beperkingen. De bus ging naar bewoners toe, er was tijd voor vragen en ontmoeting.

Per 31-12-2010 kwam er einde aan het Mobiel Zorgloket. De naamvoering werd afgeschaft en vanaf 1 januari 2011 rijdt de bus onder de vlag van SEZO. In 2010 werd er twee dagen per week gereden. Per dagdeel is 3 uur lokettijd en 1 uur reistijd en voorbereiding gerealiseerd.

PEDAGOGISCH ADVIES

"Vroeger moest je het allemaal zelf uitzoeken. Je kon iets vragen bij het consultatiebureau, maar als het uit de hand liep, kwam je bij Jeugdzorg terecht.

Dat willen we voorkomen. Daarom zijn er gratis spreekuren van de pedagogisch adviseurs." Tjitske Haank, pedagogisch adviseur van SEZO vertelt in de Westerpost over Triple P, de naam van het (Australische) programma dat positief opvoeden hoog in het vaandel heeft. "De methode laat de ouders meedenken. Ik ben namelijk niet degene die zegt hoe het moet. Ik stel vragen om erachter te komen om welke gedragsproblemen het precies gaat en wat wellicht de oorzaak is, geef informatie over mogelijke aanpak en oefen nieuwe opvoedvaardigheden voor ouders om thuis toe te passen. Ouders bepalen zelf welk doel ze willen bereiken en welke aanpak ze willen proberen."

Na het eerste gesprek is er de ouderbrochure over positief opvoeden. Hierin lezen ouders over Triple P, waarbij ze informatie krijgen over het belang van positieve aandacht, over de oorzaken van gedragsproblemen en manieren om gewenst gedrag te bevorderen en ongewenst gedrag te voorkomen. Ouders

kunnen dan naar hun eigen situatie kijken en besluiten waaraan ze willen werken. In een Opvoedingsaanpak wordt dan beschreven wat in het gedrag van de ouders en in dat van het kind moet veranderen. Vervolgens worden eerst nieuwe opvoedvaardigheden geoefend.

Voor veel voorkomende gedragsproblemen zijn er de tipsheets, folders met algemene uitleg. Ouders kunnen zelfstandig of onder begeleiding met deze informatie aan de slag.

Hoe groot het gedragsprobleem is, is verschillend. Vandaar de verschillende stappen die tot een oplossing leiden. Waar de een al genoeg heeft aan één gesprek en het lezen van de folder of website, zal de ander terecht kunnen voor een individuele of groepstraining.

PEDAGOGISCH SPREEKuur

De pedagogisch adviseurs hebben met circa 145 ouders in totaal circa 725 gesprekken gevoerd.



DOOR HET GROTE AANTAL CRISISTRAJECTEN, INTAKES EN
HULPVERLENINGSTRAJECTEN IS DE WERKDRUK BIJ AMW STERK GESTEGEN.

DE SAMENWERKING MET HET OKC KRIJGT STEEDS MEER GESTALTE.
DAT RESULTEERT IN THEMA'S OP ALLE SCHOLEN VOOR 2011!

Dat is minder dan het aantal van 800 gesprekken met 200 ouders, zoals afgesproken. Belangrijkste redenen dat dit aantal niet volledig gehaald is:

- Problemen bij de planning. Tot mei zijn er regelmatig minder klanten ingepland door planningproblemen bij de balie van het OKC en door problemen met de afstemming van agenda's.
- De duur van de gesprekken is vaak langer dan de geplande 20-30 minuten die Triple P voorschrijft. Dit komt vooral door de groep allochtone ouders die slecht Nederlands spreekt en niet thuis is in de Nederlandse opvoedcultuur. Hierdoor is vaak meer tijd nodig per gesprek.
- Registratieproblemen in de eerste helft van het jaar. Hierdoor zijn er contacten niet geregistreerd die wel gerealiseerd zijn.
- Er heeft ook een pilot gedraaid voor 6 uren spreekuur verdeeld over drie scholen. De resultaten van deze pilot zijn niet in deze cijfers verwerkt.

Uit gegevens van de OKC monitor blijkt dat alle ouders binnen drie weken geholpen werden. Alle interventies zijn geregistreerd als Triple P niveau 2.

Conclusie: Tijdsinvestering is conform afspraak geleverd, de activiteiten wijken voor een klein deel af.

OPVOEDCURSUSSEN

Naast individuele contacten werd in 2010 veel aan groepsworkshop gedaan. Er werden opvoedcursussen gegeven zoals "Opvoeden in je eentje", "Eten en zo!" en "En nu ik! Daarnaast werd een scala aan Themabijeenkomsten, Lezingen en Workshops over Opvoedondersteuning verzorgd.

Zonder in te willen gaan op alle opvoedcursussen, leggen we de aandacht bij de opvoedcursus "Eten en zo". Dit betreft een cursus voor ouders van kinderen met

	2010	
	Aantal cursussen	Aantal deelnemers
Eten en zo	2	15
Positief opvoeden 12-	1	8
Opvoeden in je eentje	1	6
Zelfvertrouwen	1	9
En nu ik!	1	7
Piep! zei de muis	1	8
Veerkracht	1	8

een (dreigend) overgewicht in de leeftijd van 4-8 jaar. In de cursus krijgen ouders informatie over voeding en opvoeding met als doel om op meer verantwoorde wijze om te gaan met eten. SEZO heeft hier twee cursussen over georganiseerd met in totaal 15 deelnemers.

Overgewicht, en de daarbij gepaard gaande problemen, is wereldwijd een aandachtspunt. Overgewicht kan leiden tot gezondheidsproblemen maar ook tot isolement. Daarom is sport en beweging belangrijk. Niet alleen als individuele activiteit, maar ook en juist als teamsport en activiteit. Door cursussen in groepsverband te geven worden taboes doorbroken en relaties gelegd. Hierdoor wordt ruimte geboden voor participatie.

Zoals zoveel problemen, staat overgewicht niet op zichzelf. Door de integrale dienstverlening van SEZO kunnen

pedagogisch adviseurs bij signalering en waar nodig snel doorverwijzen naar diensten zoals Algemeen Maatschappelijk Werk en schuldhulpverlening.

THEMABIJEEKOMSTEN

Daarnaast werden 11 themabijeenkomsten georganiseerd. Van opvoeden algemeen tot het thema Loverboys. De voorlichtingsbijeenkomsten voorschool El Amien en de Opvoedingsambassadeurs telden het meest aantal deelnemers.

	2010 Aantal themabijeenkomsten	2010 Aantal deelnemers
Thema opvoeden algemeen	1	12
Thema omgaan met geld	1	15
Thema gepest worden/ assertiviteit	1	11
Thema nee zeggen	1	9
Thema verkeerde vrienden	1	11
Thema gepest worden op school	1	14
Thema straks naar het VO	1	13
Thema omgaan met geld	1	13
Thema loverboys	1	17
Voorlichting voorschool El Amien	1	25
Voorlichting Opvoedambassadeurs	1	25

Ouderenwerk

Het Ouderenwerk ondersteunt en versterkt het vermogen van ouderen om zelf de regie te blijven voeren over hun leven. Alle activiteiten en diensten van het Ouderenwerk van SEZO dragen daartoe bij. Daarbij is vooral de onderlinge samenhang van belang, ook met die van andere disciplines van SEZO zoals Gebiedsgerichte ontwikkeling en die van ketenpartners. Omdat de voorzieningen en regelingen voor mensen met een lichamelijke handicap veelal gelijk zijn aan die voor ouderen, behoren ook zij tot de doelgroep. In onderstaande tabel wordt het overzicht weergegeven van werkzaamheden die vallen onder het ouderenwerk.

Ouderenwerk

Trajecten 2010	Inkoop	Gerealiseerd
Eenmalig informatie en advies	235	66
Aanmeldingstrajecten	250	725
Intakes	235	235
Concrete dienstverlening = kortdurende dienstverlening conform productenboek 2011	75	208
Kleine woningaanpassingen	260	131
Alarmeringsaanvragen	90	22
Telefooncirkels	2	2
Monitoring	70	90

Veel aanmeldingen zijn foutief geregistreerd en zijn feitelijk eenmalig advies. Daarnaast is er door vertrek van het Loket ZES een gat ontstaan in het afhandelen van korte eenvoudige vragen. Die worden nu door medewerkers van SEZO afgehandeld, aangezien deze klanten zich toch gewoon

bij SEZO melden. Wanneer het overschot aan aanmeldtrajecten meegeteld zou worden bij de Eenmalig informatie- en adviesregistratie, komt er hier een overschot tot stand.

Het aantal kortdurende dienstverlening is toegenomen. Dit product is sinds september 2010 nieuw in de registratie. Een aantal procesmatige en langdurende hulpverleningstrajecten is nu als kortdurende dienstverlening geregistreerd, terwijl het naar het zich laat aannemen om eenmalig informatie en advies gaat.

Het aantal woningaanpassingen is

product. Het aantal telefooncirkels is in stand gebleven.

De intakes en aanmeldingen van ouderenwerk en ouderenadviseur zijn samengevoegd.



“TOEN UITEINDELIJK MIJN VROUW WERD OPGENOMEN, WIST IK HET EVEN NIET MEER... THUIS KWAMEN DE MUREN OP ME AF. EN WAT MOEST IK MET AL DIE POST? DE OUDERENWERKER VAN SEZO WIST HIER WEL RAAD MEE.”

Onderstaande tabel betreft de werkzaamheden van de ouderenadviseur, inclusief chronisch zieken:

Er heeft zich één crisisinterventie voorgedaan in 2010. Het casemanagement is inclusief het aantal openstaande trajecten van maart 2010 tot en met augustus 2010

dat afgesloten had moeten worden. De realisatie van hulpverleningstrajecten is lager dan inkoop van het stadsdeel. Dit is te verklaren doordat een aantal procesmatige en langdurende hulpverleningstrajecten als kortdurende dienstverlening geleverd en geregistreerd zijn.

Ouderenadviseur inclusief chronisch zieken

Trajecten	Inkoop	Gerealiseerd
crisisinterventies	4	1
casemanagement	22	25
hulpverleningstrajecten	57	36

PREVENTIEVE HUISBEZOeken

Er zijn in totaal 409 bewoners bezocht, allen 75 jaar of ouder. Hiervan werden 373 bewoners in 2010 75 jaar.

Maand	Aantal huisbezoeken	Specifieke handelingen			
		Wonen+	Alarmeringen	CIZ aanvragen	Verwijzingen OW
januari	29	4	2	3	
februari	45	6	2	2	2
maart	41	3	2		9
april	7		1		2
mei	43	2	4	2	7
juni	35	51	1	1	9
juli	34				4
augustus	41	3	2	3	4
september	34				6
oktober	38	1	2	1	4
november	36	1	2	2	2
december	26	1	1	1	2
TOTAAL	409	22	19	15	51

Schuldhelpverlening

De schuldhelpverlening bij SEZO verloopt bijzonder goed. Er zijn geen wachttijden! Dat neemt niet weg dat de situatie in Osdorp omtrent de schuldenproblematiek nog steeds zorgwekkend is.

In de wijk Amsterdam Osdorp melden zich gemiddeld één tot twee huishoudens per dag aan voor Schuldhelpverlening bij SEZO. Dat is geen momentopname maar een trend. Inmiddels beheert SEZO hier een schuld van 23 miljoen Euro, gemiddeld Euro 22.000 per aangemeld huishouden. Maar veel belangrijker nog, wat betekent een dergelijke schuld voor een huishouden? Wil en kan iemand nog wel participeren in de maatschappij. En wordt hij of zij er niet letterlijk ziek van?

De omvang van het probleem stelt ons voor een aantal vragen. Is het nog legitiem om de schuldproblematiek individueel te benaderen? Welke gevolgen hebben deze schulden voor cliënten? Hoe groot is de verborgen schuld? Hoe kunnen we de problematiek via signalering en preventie

benaderen? En welk perspectief kunnen we cliënten bieden?

Het antwoord op al deze vragen begint met samenwerking zowel intern als extern. Intern bij SEZO leggen we de verbanden tussen Maatschappelijke Dienstverlening, Competentieontwikkeling en Gebiedsgerichte ontwikkeling. Een mooi voorbeeld hiervan zijn de galerijgesprekken die een grote signaleringsfunctie hebben, ook als andere aanpak van 'achter de voordeur'. Ook hierbij wordt doorverwezen naar Schuldhelpverlening.

Met deze kernactiviteiten leggen we ook verbanden met onze partners zoals het OuderKindCentrum (OKC) in het Schoolmaatschappelijk Werk. Met externe partners willen we enerzijds de verbanden breder trekken en anderzijds een veel beter beeld krijgen van de problematiek en de meest efficiënte oplossingen. SEZO denkt hierbij aan specialistische teams en het bieden van doelgroepgerichte oplossingen. SEZO wil graag innoveren, ook om de

trend in Schuldhelpverlening te keren. SEZO werkt daarom aan een integraal concept, genaamd "Driemaal daags Schuldhelpverlening".

Onderstaande tabel geeft de werkzaamheden van SEZO op gebied van schuldhelpverlening 2010 weer. Het aantal meldingen is lager dan prognose. De reden hiervoor is dat de prognose 2010 is gebaseerd op de toename van het aantal meldingen in 2009 van 40%. We concluderen dan ook dat het aantal meldingen stabiliseert op een hoog niveau. Ook het aantal crisisinterventies is lager dan begroot. Dit is te verklaren door betere vroegsignalering van Vroeg Eropaf. Daarnaast kan het te maken hebben met een goede doorlooptijd van de reguliere schuldhelpverleningstrajecten.

Het Budgetspreekuur blijft iets achter vanwege het lager aantal meldingen. Het Budgetspreekuur is een frontoffice activiteit. Inkomensreparatie blijft ook achter, vanwege lager aantal frontoffice

Trajecten	% verloop	tijd per traject	Inkoop stadsdeel 2010	Afgerond 2010
Aanmelding	100%	0,75	640	477
Crisisinterventie	20%	4	128	68
Budgetspreekuur	75%	1,75	480	345
Inkomensreparatie	60%	1,3	384	229
Intakes	25%	5	160	190
Schuldregeling kredietbank	15%	4	96	155
Budgetbegeleiding	10%	8	64	171
WSNP toeleiding	5%	10	32	51
Ondersteunende begeleiding	30%	4	192	337
Nazorg	5%	4	32	29

DIT JAAR IS HET GEHEUGENSPEEKUUR GESTART. HET IS EEN GEZAMENLIJK INITIATIEF VAN SEZO, GGZ INGEEEST, GEMEENTE AMSTERDAM DIENST WONEN, ZORG EN SAMENLEVEN EN 1STE LIJN AMSTERDAM.

"WE CONCLUDEREN DAN OOK DAT HET AANTAL AANMELDINGEN STABILISEERT OP EEN HOOG NIVEAU."

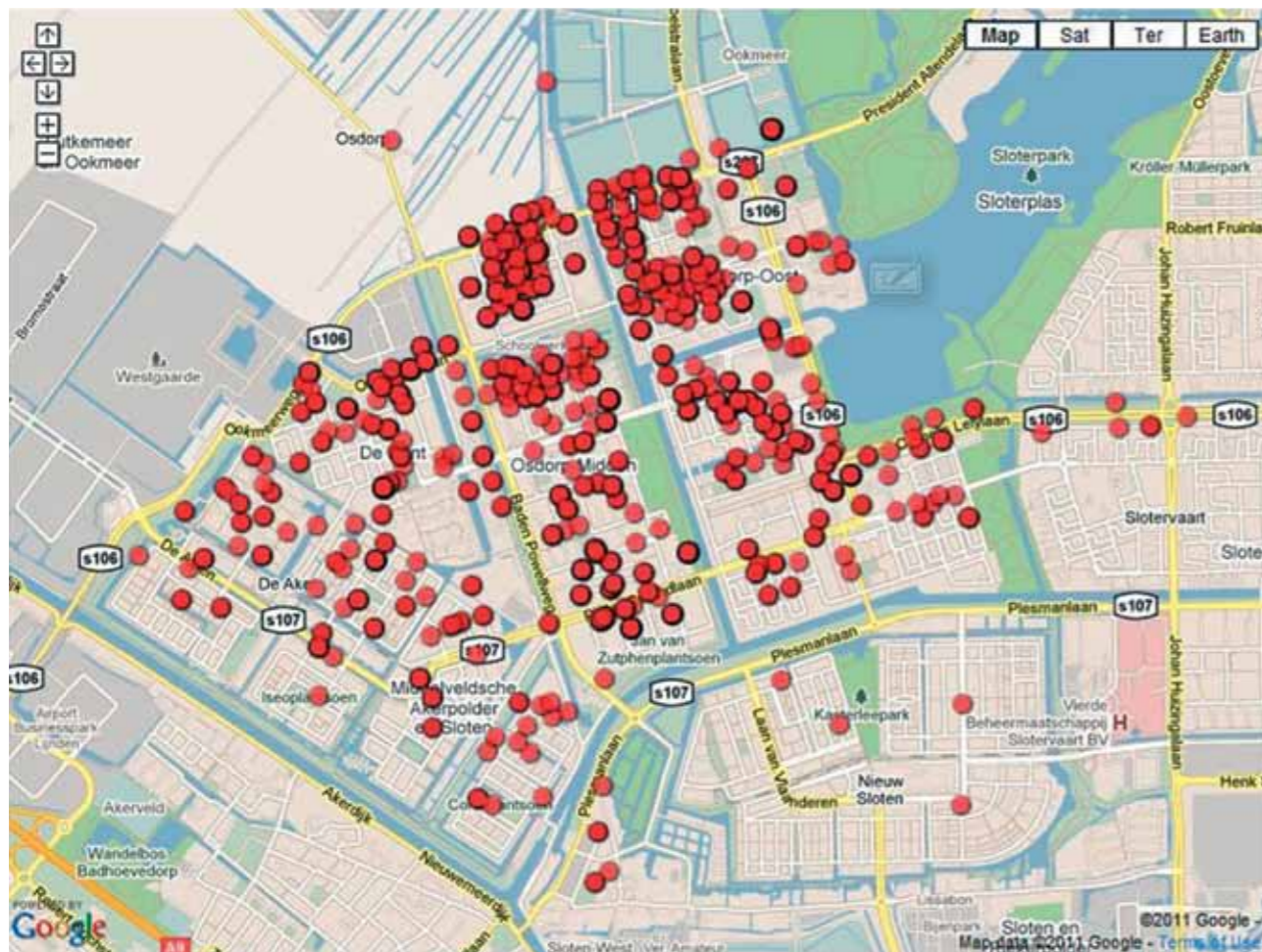
trajecten. Het aantal intakes is hoger dan ingekocht. Reden is dat de doorloop naar de backoffice van het hoge aantal aanmeldingen uit 2009 goed is en er geen wachtlijsten zijn bij SEZO. Dezelfde reden ligt ten grondslag aan het aantal schuldregelingen kredietbank.

Budgetbegeleiding ligt fors hoger ten opzichte van de inkoop. Reden hiervoor is dat er een toename is van het aantal

cliënten met een afgerond GKA en/of WSNP traject. Dat het aantal WSNP hoger is dan de inkoop heeft weer te maken met de goede doorloop naar de backoffice van het hoge aantal aanmeldingen uit 2009 en er geen wachtlijsten zijn bij SEZO. En het hoge aantal ondersteunende begeleidingstrajecten is het gevolg van het feit dat cliënten meer dan verwacht ondersteuning nodig hadden bij hun lopende GKA of WSNP traject. Tot slot wijkt

de geleverde nazorg niet noemenswaardig af ten opzichte van de ingekochte trajecten.

Onderstaande afbeelding is de cumulatieve weergave van aanmeldingen Schuldhulpverlening 2008-2010. Osdorp kleurt steeds roder. Dit vraagt om een andere, meer integrale en collectieve, aanpak.



SEZO LOOPT VOOROP BIJ KOPPELING VAN HET SUHA PROJECT.

IN DIT PROJECT WORDT VROEGSIGNALERING VIA GALERIJGESPREKKEN GEKOPPELD AAN TOELEIDING NAAR BUDGETTERINGSCURSUSSEN.

Sociaal Raadslieden

De taak van de Sociaal Raadslieden is het geven van informatie en advies, het verlenen van concrete diensten en begeleiding van cliënten in contacten met overheidsorganen. De Sociaal Raadslieden leveren een geheel van samenhangende activiteiten die gericht zijn op het verbeteren van het sociaal functioneren van de cliënt. Naast het directe uitvoerende

werk wordt er dagelijks consult geboden aan overige disciplines.

De Sociaal Raadslieden houden 5 dagen per week, 4 uur per dag spreekuur. In 2010 handelden zij 730 vragen/trajecten af. Het totaal aantal afgehandelde vragen is exclusief 22 trajecten die complexe belastingbegeleidingstrajecten betreffen

van meer dan 3 uur. Om die reden hebben medewerkers deze onder kortdurende dienstverlening geregistreerd. In totaal zijn er 317 belastingtrajecten gerealiseerd. Dit aantal komt bovenop de ondersteuning ten behoeve van de formulierenbrigade. De activiteiten van de Formulierenbrigade zijn conform afspraken uitgevoerd.

Sociaal Raadslieden

	Inkoop stadsdeel 2010	Gerealiseerd
Spreekuur	1000 uur	1000 uur
Afgehandelde vragen/trajecten	700	730
Belastingaangiftes	300	317

Formulierenbrigade

	Inkoop stadsdeel 2010	Afgesloten
Spreekkamer inzet	16 uur per week	832 uur
Ondersteuning receptie	4 uur per week, 50 weken per jaar	200 uur
Ondersteuning FB door SR	8 uur per week, 50 weken per jaar	400 uur
Vervanging capaciteit FB tbv aangiften IB 2010 vast deel	8 uur per week gedurende 21 weken	168 uur
Vervanging capaciteit FB tbv aangiften IB 2010 variabel deel	257	257

OPVALLEND IS DAT ZICH STEEDS MEER CLIËNTEN MELDEN DIE IN DE PROBLEMEN ZIJN GEKOMEN MET DE HYPOTHEEKBETALINGEN VAN HUN HUIS. DIT KWAM VROEGER NAGENOEG NIET VOOR OP HET WERKTERREIN VAN SEZO.



Competentie ontwikkeling

SEZO IS AL JAREN EEN ACTIEVE **AANBIEDER VAN DIENSTEN OP GEBIED VAN INBURGERING EN PARTICIPATIE**.

TAAWIJZER SLOTERVAART EN **VROUW EN VAART** VAN SEZO ZIJN TWEE LOCATIES DIE IN AMSTERDAM NIEUW-WEST VOORBEELDEN ZIJN VAN EEN **VERREGAANDE MATCH TUSSEN INBURGERING, PARTICIPATIE EN TOELEIDING NAAR WERK**.

IN 2010 ZIJN ER ECHTER GROTE VERANDERINGEN DOORGEVOERD. DAT BETEKENDE HET EINDE VAN **TAAWIJZER SLOTERVAART**. EN **VROUW EN VAART** VERKEERT IN ZWAAR WEER.

Taalwijzer Slotervaart

Na twaalf jaar heeft SEZO afscheid moeten nemen van haar dienstverlening op gebied Inburgering en Integratie. Sinds 1998 was SEZO actief in Inburgering en Integratie met de uitvoering van Wet Inburgering Nieuwkomers. In de loop van de tijd zijn er tal van projecten gekomen en gegaan, waaronder Oudkomers, PaVem en TaalWerkt!. De meest recente ontwikkeling is dat SEZO vanaf 1 januari 2011 niet meer het beheer over Taalwijzer Slotervaart voert. Daarmee zijn alle activiteiten op gebied van Inburgering en Integratie gestopt en heeft SEZO afscheid moeten nemen van zes medewerkers.

SEZO is jarenlang het gezicht geweest van Taalontwikkeling in Nieuw-West. In 2005 opende wethouder Martje Postma voor SEZO het eerste Taalpunt van Amsterdam in Osdorp, een pilot op gebied van inburgering en participatie. Dit Taalpunt Osdorp was het centrum voor informatie en advies voor alle Osdorpers met een taalachterstand en een startpunt voor hen om in de maatschappij te participeren. De pilot werd een succes. In 2006 werd Taalpunt Slotervaart geopend door wethouder Ahmed Marcouch. SEZO liet een film produceren waarbij deelnemers aan taalcursussen werden gevolgd in hun carrière. De belangrijkste boodschap: Beheersing van taal is een voorwaarde om te participeren in de maatschappij. De film werd op DVD uitgebracht en ook op televisie vertoond.

In navolging van de Taalpunten kwamen in 2008 de Taalwijzers in alle stadsdelen van Amsterdam. Ongelukkig genoeg werd de aanbesteding voor Osdorp niet aan SEZO gegund, maar voor Taalwijzer Slotervaart wel. Daarmee werd de kennis en ervaring van het team behouden en kende de Taalwijzer Slotervaart een vliegende start. De functie van Taalwijzer veranderde de afgelopen jaren en het accent kwam steeds meer te liggen op participatie. In 2009 haalde Taalwijzer Slotervaart nog een buitengewoon hoog resultaat in de werving van inburgeraars.

Het laatste jaar is er in Amsterdam bestuurlijk veel veranderd. In maart 2010 is er een nieuw inburgeringsproces gestart. Per 1 januari 2011 is de uitvoering van de Taalwijzer in Nieuw-West overgedragen aan het stadsdeel. Voor de medewerkers van de Taalwijzer Slotervaart is ontslag aangevraagd en SEZO heeft hen bijgestaan in het vinden van een andere baan. De collega's van SEZO hebben tijdens de ingetogen kerstbijeenkomst afscheid genomen van elkaar.

DE NIEUWE WET INBURGERING (WI), EEN NIEUW PROCES

Sinds de invoering van de Wet Inburgering in januari 2007 stond het eerste half jaar van 2010 in het teken van een aantal veranderingen. Allereerst is de afdeling Educatie en Inburgering verhuisd van DMO

naar DWI. De reden hiervoor was de komst van de Wet Participatiebudget, waardoor een bredere doelgroep kon worden bediend. Immers, het is een bundeling van WI, WEB en WWB middelen, gericht op respectievelijk inburgeraars, onderwijs en re-integratie. Daarnaast was DWI verantwoordelijk voor de uitvoering van de Participatie Wet en heeft het om die reden een belangrijke participatiedoelstelling: in 2010 ambieerde de gemeente dat 60% van het aantal inburgeraars een duaal traject volgden, d.w.z. naast het taaltraject ook een participatietraject (T&P).

Om genoemde reden is op 1 maart 2010 de uitvoering nieuwe aanbesteding Taal- en Inburgering officieel van start gegaan. In de praktijk betekende dit dat:

1. het aantal taalaanbieders in Amsterdam is teruggebracht van 39 naar 10. Deze hebben de plicht het participatiedeel naast het taaldeel te organiseren voor de doelgroep.
2. er een doelgroepverschuiving heeft plaatsgevonden. De uitvoering van het klantmanagement van de verplichte inburgeraars NUG en WWB valt onder de verantwoordelijkheid van DWI. De vrijwillige inburgeraars NUG blijven in het nieuwe proces onder begeleiding bij de Taalwijzer.

TAAWIJZER WAS ALS CENTRUM VOOR PARTICIPATIE DIRECT VERBONDEN AAN **MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING MET KENNIS VAN DE SOCIALE KAART**.

TAALWIJZER SLOTERVAART – CENTRUM VOOR INBURGERING EN PARTICIPATIE

Anticiperend op de implementatie van de Wet Participatiebudget heeft de gemeente Amsterdam voor ogen participatiecentra te ontwikkelen, die decentraal worden vertegenwoordigd in de stadsdelen, en zoveel mogelijk aansluiten op de huidige infrastructuur. In overleg met de stadsdelen stelt DWI zich ten doel bestaande voorzieningen beter op elkaar af te stemmen en te komen tot een integrale aanpak in de beleidsvorming ten aanzien van het bereik van de doelgroepen WI, WEB en WWB. Daarbij zijn de participatiecentra de toegangspoorten naar vervolgeducatie en werk.

In Amsterdam wordt gesproken over de mogelijkheid het participatiecentrum aan te sluiten op de bestaande uitvoeringstaken onder de Taalwijzers en deze uit te breiden. Parallel aan dit voorstel heeft SEZO Taalwijzer Slotervaart in overleg met het stadsdeel Slotervaart naast definiëring van de Taalwijzer Slotervaart als centrum voor inburgering en participatie, eveneens een samenwerking vormgegeven met DWI, gericht op doorgeleiding van niet-uitkeringsgerechtigde inburgeraars

naar participatietrajecten. Om die reden is in 2009, vooruitlopend op het participatiecentrum, het accent komen te liggen op het manifest maken van deze samenwerking op uitvoeringsniveau.

SEPTEMBER 2010 – BESLUITVORMING UITVOERING TAALWIJZER IN EIGEN BEHEER

Op 30 september 2010 heeft SEZO een brief ontvangen van het stadsdeel Nieuw-West waarin is medegedeeld dat de overeenkomst tussen het stadsdeel en SEZO wat betreft de uitvoering van Taalwijzer Slotervaart per 31 december 2010 wordt beëindigd. De reden hiervoor is dat het stadsdeel Nieuw-West de Taalwijzer vanaf 2011 in eigen beheer wil gaan uitvoeren, wat onder andere een gevolg is van de bestuurlijke herinrichting in Amsterdam.

Feitelijk betekent dit voor SEZO dat er een einde is gekomen aan de jarenlange uitvoering van de inburgering, die ooit in 1996 is gestart vooruitlopend op de invoering van de WIN in 1998. Het betekent ook dat er een exercitie moet plaatsvinden wat betreft de eindafrekening van de Taalwijzer producten informatie en advies, werving en klantmanagement

over de jaren 2007 tot en met 2010. Deze exercitie is gericht op de afrekening van de uitvoering van Taalwijzer Osdorp die per 1 oktober 2008 na aanbestedingsprocedure is overgedragen aan een andere partij. Hetzelfde geldt voor de afrekening na besluitvorming van het stadsdeel Nieuw-West tot beëindiging van Taalwijzer Slotervaart per 31 december 2010.

KNELPUNT – DE FINANCIERING, EINDAFREKENING EN MEDIATION

Afgezien van de eindafrekening na stopzetting van de uitvoering Taalwizers door SEZO, is de financiering jarenlang een knelpunt gebleken. Dit knelpunt is veelvuldig onder de aandacht gebracht bij de opdrachtgever, tot op heden echter zonder resultaat. Eenvoudigheidshalve verwijzen wij voor meer informatie hieromtrent, naar de jaarverslagen SEZO 2007 tot en met 2009.

Om die reden heeft het stadsdeel met SEZO overlegd en is er een mediation traject afgesproken met een gemeenschappelijk doel: definitief akkoord voor beide partijen op de eindafrekening Taalwizers Osdorp tot en met 30 september 2008 en Taalwijzer Slotervaart tot en met 31 december 2011.

Vrouw en Vaart

In september 2010 bereikte ons een droevig bericht dat grote indruk op ons maakte. Opdat we haar niet vergeten:

Op 28 september jl. heeft ons het bericht bereikt dat na een noodlottig ongeval onze collega is overleden.

Sharareh

Een sterke vrouw vol ambitie is niet meer.
Onze waardering blijft altijd. We vergeten je niet.

Alle medewerkers en vrijwilligers, Vrouw en Vaart
SEZO Maatschappelijke Dienstverlening

Namens hen,
Joke Kop, manager
Eric Burgmans, directeur

IN SEPTEMBER 2010 ONTVING SEZO DE AANKONDIGING VAN HET AFLOPEN
TAALWIJZER SLOTERVAART PER 31-12-2010. DAT BETEKENDE HET ONTSLAG VAN
ONZE TAALWIJZER MEDEWERKERS EN EEN GEDEELTELIJKE OVERNAME VAN
PERSONEEL DOOR DWI EN STADSDEEL.

IN VERBAND MET SUCCESSOMSTANDIGHEDEN GESLOTEN?

Er is een grote behoefte aan een vrouwencentrum in Osdorp. Zo groot dat de aantallen groepen en bezoekers sinds jaar en dag toe blijven nemen. In 2009 werden 50.000 bezoekers geteld, in 2010 ligt het gemiddeld aantal bezoekers op 1250 per week mede door de avondopenstelling en de inzet van de gastvrouw. Vrouw en Vaart is nu 2700 uur per jaar open. De grote uitdaging voor Vrouw en Vaart is om niet ten onder te gaan aan haar succes. Want financiering is incidenteel en de kosten nemen toe.

Een deel van de bezoekers wordt vanuit DWI toegeleid ten behoeve van de MAP en SAP trajecten. Vrouw en Vaart ontvangt hiervoor een vergoeding. Echter, een groot deel van de bezoekers komt spontaan en is niet betalend. Dat heeft effect op de variabele kosten, zoals energieverbruik en op kosten voor onderhoud, vervanging en afschrijving van inventaris.

Het is duidelijk dat Vrouw en Vaart afhankelijk is van inkomsten van DWI en incidentele subsidies voor de kosten van een gastvrouw. Op het moment dat deze bijdrages wegvallen, staat Vrouw en Vaart voor een enorm probleem. Gaan we wegens succes ten onder of kunnen de vrouwen in Osdorp we rekenen op structurele steun van de overheid? Hoe groot kun je en mag je worden?

Wie Vrouw en Vaart niet kent, is geen Amsterdammer. Voor wie het niet kent, geven we het nog even weer: Vrouw en Vaart is geen wandelclubje voor vrouwen. Vrouw en Vaart vervult een maatschappelijke functie met meer dan 50.000 bezoeken per jaar van bezoekers met

verschillende achtergronden die behoefte hebben aan contact en persoonlijke groei. Een groot deel vrijwillig, een deel via DWI. Bij Vrouw en Vaart worden SAP en MAP plaatsen gecreëerd en door intensieve samenwerkingen niet alleen bij Vrouw en Vaart maar ook bij bijvoorbeeld Garage Notweg. Er worden conversatielessen georganiseerd, fietslessen en computerlestrainingen, er is een ecologische tuin, er zijn projecten in het kader van gezond lunchen met scholieren, bijeenkomsten, workshops en trainingen zoals "En nu ik!" voor moeders en kinderen die slachtoffer zijn of zijn geweest. En ja, er worden ook wandelingen georganiseerd. Het speerpunt bij alles is, is dat we vrouwen aan een betaalde baan willen helpen, verder willen helpen bij hun ontwikkeling, willen laten doorstromen en perspectief willen bieden.

De oplossing van het aanstormende probleem van succes, ligt simpelweg niet in het vragen van een bijdrage van bezoekers. Ons probleem is een maatschappelijk probleem.

GASTVROUW

Naar aanleiding van een subsidieaanvraag voor een gastvrouw heeft het voormalig stadsdeel Osdorp besloten een eenmalige subsidie voor 2010 te verstrekken in het kader van de wijkaanpak.

Deze gastvrouw wordt ingezet bij het aanbieden van diverse cursussen en workshops, het profileren van Vrouw en Vaart in Osdorp en het 'bij de hand nemen' van vrouwen om te participeren in activiteiten, het geven van voorlichting over het aanbod van Vrouw en Vaart en advies over verschillende mogelijkheden in de wijk. Daarnaast dient zij deelnemers middels persoonlijk contact aan te zetten

tot zelfontplooiing en als wegwijzer te fungeren. Tot slot zoekt zij naar samenwerking met andere partners die relevant zijn voor de doelstelling van Vrouw en Vaart.

De inzet van de gastvrouw maar ook andere ontwikkelingen zoals de avondopenstelling werpt vruchten af.

De passage 'Outreaching werken' geeft inzicht in de activiteiten die de gastvrouw en het team ondernemen ten aanzien van de profilering, de activatie en de samenwerkingsverbanden.

AVONDOPENSTELLING

Tijdens de avonden worden onder meer inburgeringstrajecten uitgevoerd voor burgers die overdag werken en trainingen en cursussen voor vrouwen die overdag ofwel werken of andere bezigheden hebben. Een voorbeeld is de thee-avond voor Surinaamse vrouwen.

MOESTUINPROJECTEN

Het moestuinproject is meer dan geslaagd. Hoewel de financiële aanvraag niet voldoende werd gehonoreerd, werd door het inspirerende enthousiasme van de projectleidster en de hovenier er toch een groot succes van gemaakt. Op initiatief van Vrouw en Vaart is een start gemaakt bij ontmoetingscentrum De Brug in Geuzenveld. Verder worden samenwerkingen gezocht bij de tuin bij de Buurtentree van Stadgenoot op Tussenmeer, en de Lucaskerk aan de Osdorperban, speciaal i.s.m. de Voedselbank.

De tuinvrijwilligers hebben inmiddels i.s.m. de Garage Notweg diverse streekmaaltijden voor de buurt bereid, met veel succes. Naast een gezonde maaltijd met producten

uit het gebied Nieuw-West werd er voorlichting gegeven over gezonde voeding en tuinieren. De bezoekers waren afkomstig vanuit diverse culturen en varieerden in leeftijd van 0 tot 80 plus!

Duidelijk zal zijn dat dit tuinproject een positieve uitstraling op de sociale cohesie in de buurt heeft, zeker in de verbinding met de Notweg. Vanaf september 2010 bereidden vrouwen vanuit Vrouw en Vaart drie tot vier maal per week gezonde lunches (met streekproducten) voor de overblijfkinderen van de Kraemerschool.

OUTREACHEND WERKEN

Sinds januari 2010 organiseert Vrouw en Vaart conversatielessen voor minder mobiele Turkse vrouwen in de Turkse moskee op de Baden Powellweg, zeer succesvolle opkomst en af en toe een uitstapje naar Vrouw en Vaart!

I.s.m. andere organisaties zijn er verschillende bijeenkomsten georganiseerd in de Garage Notweg, zoals de eerdergenoemde streekmaaltijden met de Young Designers, Boerenstadswens en de Notweg.

Twee politieke bijeenkomsten voor vrouwen stonden op de agenda in de Notweg. De één stond in het kader van de stadsdeelverkiezingen georganiseerd i.s.m. NKNW. De tweede bijeenkomst i.s.m. Studio Notweg in het kader van de landelijke verkiezingen.

De samenwerking met Impuls betreffende de professionalisering van de speel-o-theek heeft geleid tot een succesvolle "detachering" van twee speel-o-theek medewerkers op de twee nieuwe speel-

o-theek locaties in Osdorp. Zeer leerzaam voor de medewerkers en een aanwinst voor Impuls: twee enthousiaste reeds getrainde medewerkers!

In september organiseerde Vrouw en Vaart i.s.m. de VCA een Kansbeurs waar een groot aanbod aan activering en vrijwilligerswerk door organisaties uit Nieuw-West geboden werd. Pal West is onderaannemer van SEZO geworden in het aanbod DWI MAP-plekken. In september zijn de eerste 4 vrouwen van start gaan in het atelier.

Aantal nieuwe aanmeldingen

01.01.2010 - 31.12.2010	172	
Niet gestart	27	
Foute aanmeldingen	6	
Op 31.12.2010 nog niet gestart	11	(Allen MAP)
Daadwerkelijk gestart van de nieuwe aanmeldingen	128	

Verdeeld naar MAP en SAP en naar vorm "Mild" en "Intensief"

Totaal nieuwe aanmeldingen

01.01.2010 - 31.12.2010	Mild	Intensief	TOTAAL
MAP	39	5	44
SAP	120	8	128
TOTAAL	159	13	172

N.B. - SAP intensief = Sport La Femme/VV

En verdeeld naar Hippe Heks en Vrouw en Vaart:

Hippe Heks/nieuwe aanmeldingen

01.01.2010 - 31.12.2010	Mild	Intensief	TOTAAL
MAP	2	0	2
SAP	25	0	25
TOTAAL	27	0	27

V&V/nieuwe aanmeldingen

01.01.2010 - 31.12.2010	Mild	Intensief	TOTAAL
MAP	37	5	42
SAP	95	8	103
TOTAAL	132	13	145

Het vrijwilligersbeleid van Vrouw en Vaart volgt vrijwilligers elk kwartaal in hun ambities en wensen. Doorstroom en uitstroom worden voortdurend besproken. Het afgelopen half jaar zijn wederom fietsvrijwilligers deskundig getraind i.s.m. Koers Nieuw West. Garage Notweg, de moestuin en de avondopenstelling hebben hun aandeel in de groei van het aantal vrijwilligers.

Onderstaande gegevens hebben betrekking op de nieuwe aanmeldingen MAP/SAP plaatsen 2010:

**OP 25 MEI WERD HET KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK VAN VROUW EN VAART
GEPRESENTEERD. 96% VAN DE RESPONDENTEN IS POSITIEF OVER VROUW EN VAART
EN ZOU ANDERE VROUWEN ADVISEREN OM NAAR VROUW EN VAART TE GAAN.**

Onderstaande gegevens betreffen het aantal gestarte "DWI" trajecten sociale (SAP) en maatschappelijke (MAP) activering in 2010:

TOTAAL/Start 01.01.2010 - 31.12.2010	Mild	Intensief	TOTAAL
MAP	43	8	51
SAP	188	9	197
TOTAAL	231	17	248

Er zijn totaal 248 trajecten gestart. Er zijn er 17 voortijdig gestopt. Dit aantal 'voortijdig gestopt' geeft een onvolledig beeld. Nog niet alle 'probleemdossiers' zijn afgesloten (nog overleg met klantmanagers of door achterstand). Van de 248 gestart, zijn er 112 aangemeld in 2009. Onderverdeeld naar Hippe Heks en Vrouw en Vaart:

Totaal start Hippe Heks - 01.01.2010 - 31.12.2010	54		
HH/Start 01.01.2010 - 31.12.2010	Mild	Intensief	TOTAAL
MAP	7	1	8
SAP	46	0	46
TOTAAL	53	1	54

Totaal start VV - 01.01.2010 - 31.12.2010	194		
VV/Start 01.01.2010 - 31.12.2010	Mild	Intensief	TOTAAL
MAP	36	7	43
SAP	142	9	151
TOTAAL	178	16	194

Onderstaande gegevens geven inzicht in de doorloop vanuit 2009, onderverdeeld naar Hippe Heks en Vrouw en Vaart:

Totaal/Doorloop vanuit 2009	Mild	Intensief	TOTAAL
MAP	22	1	23
SAP	163	2	165
TOTAAL	185	3	188

HH/Doorloop vanuit 2009	Mild	Intensief	TOTAAL
MAP	4	0	4
SAP	42	0	42
TOTAAL	46	0	46

VV/Doorloop vanuit	Mild	Intensief	TOTAAL
MAP	18	1	19
SAP	121	2	123
TOTAAL	139	3	142

Tot slot geeft onderstaande tabel inzicht in het aantal lopende trajecten 2010:

TOTAAL/Doorloop vanuit 2009+nieuw gestart in 2010	Mild	Intensief	TOTAAL
MAP	65	9	74
SAP	351	11	362
TOTAAL	416	20	436

TOTAAL/Doorloop vanuit 2009	Mild	Intensief	TOTAAL
MAP	22	1	23
SAP	163	2	165
TOTAAL	185	3	188

TOTAAL/Start 01.01.2010 - 31.12.2010	Mild	Intensief	TOTAAL
MAP	43	8	51
SAP	188	9	197
TOTAAL	231	17	248



**UITEINDELIJK HEEFT DE DWI VANWEGE BEZUINIGINGSMAATREGELEN
HET BESLUIT GENOMEN DE INSTROOMMOGELIJKHEID VOOR SAP VOLLEDIG TE SLUITEN.
ALLEEN MAP BLIJFT VOORALSNOG OPEN.**

**HET SPEERPUNT BIJ ALLES IS, IS DAT WE VROUWEN AAN EEN BETAALDE BAAN
WILLEN HELPEN, VERDER WILLEN HELPEN BIJ HUN ONTWIKKELING, WILLEN LATEN
DOORSTROMEN EN PERSPECTIEF WILLEN BIJEN.**



Gebiedsgerichte ontwikkeling

IN WIJKEN EN BUURTEN WAAR STADSVERNIEUWING OF JUIST VERLOEDERING PLAATS VINDT, BESTAAT DE **BEHOEFTE VANUIT OVERHEDEN EN/OF WONINGCORPORATIES** OM GESPREKKEN AAN TE GAAN MET BEWONERS DIE VERDER GAAN DAN ALLEEN WONEN.

HET GAAT DAN OM DE **VERBINDING MET MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING EN NETWERKPARTNERS**. SEZO WERKT ZO AAN DE ONTWIKKELING VAN INFORMELE BUURT- EN WIJK-NETWERKEN DIE BIJDAGEN AAN DE OPBOUW VAN DE **CIVIL SOCIETY**.

GEBIEDSGERICHTE ONTWIKKELING OF ACHTERUITGANG?

De economische crisis en de daarmee gepaard gaande bezuinigingen maakt het in 2010 lastig om nieuwe projecten te starten. Woningcorporaties en stadsdelen maken pas op de plaats. Ook om zekerheid aan personeel te kunnen bieden, kijkt SEZO buiten haar oorspronkelijk werkterrein naar kansen om de dienstverlening te kunnen uitvoeren. Gezien de demografische gegevens in combinatie met stadsvernieuwing van Nieuw-West benadrukt SEZO dat Nieuw-West bij uitstek de plek is om de brug te blijven slaan tussen wonen, zorg en welzijn. Misschien wel meer dan ooit, nu bewoners getroffen kunnen worden door ontslag, schulden, uitzichtloosheid of grotere onzekerheid ten aanzien van verhuizing naar nieuwbouw.

Teneinde deze succesvolle interventies in meer wijken en buurten in te zetten, is SEZO in gesprek gegaan met meer woningcorporaties. Ter ondersteuning is een nieuwe website www.galerijgesprekken.nl op basis van open source gelanceerd met onder andere video-interviews met opdrachtgevers en bewoners. Daarnaast is er een visuele presentatie gemaakt ter ondersteuning voor opdrachtgevers waarin de problematiek, de oplossingen en het breder verband met het coalitieakkoord Nieuw-West en de opbouw van de Civil Society wordt weergegeven.

SEZO waarschuwt voor het doorschuiven van de problematiek ten aanzien van verloedering bij oud- en nieuwbouw en het niet benutten van kansen om bewoners ook achter de voordeur te bereiken en door te verwijzen naar het maatschappelijk werkveld. Preventief optreden is het

beste alternatief, zowel voor bewoners als betrokken instanties. Met het doorschuiven van investeringen zal niet alleen direct schade kunnen ontstaan, ook de duurzame opbouw van de Civil Society zal ernstig verstoord kunnen worden.

Voortbouwend op het succes van de galerijgesprekken in het Hof van Osdorp in 2008 -2009 en projecten als Kansrijk en Staalkans heeft SEZO een dienstverlening ontwikkeld die zich het best laat kenmerken als preventief, een snelle interventie en uitermate succesvol. Bewoners worden echt bereikt en de brug tussen wonen, zorg en welzijn wordt echt geslagen. En dat in relatief korte tijd. De resultaten die geboekt zijn in het Hof van Osdorp spreken voor zich.

Ook in 2010 is de afdeling "Wonen" van SEZO actief met lopende en nieuwe projecten in Osdorp, Slotervaart en Geuzenveld.

- Wildemanbuurt – straat/complex Sonderbuur en Vrijburg
 - Borrendammebuurt – Wolbrantskerkweg (oudbouw), Brisselkerkestraat, Emmikhoveflat, Ymereflat (senioren), Cadiz
 - Kansrijk – Staalmanpleinbuurt – Helena Mercierstraat, 't Hart, Wilhelmina Druckerstraat en de Emilie Knapperstraat
 - Kansrijk Geuzenveld - Bakemabuurt
- Met betrekking tot galerijgesprekken wordt, op twee complexen na (40%), 50% van de huishoudens bereikt, bij 't Hart zelfs op 2 na alle bewoners! Een van de belangrijkste signalen vanuit de portiekgesprekken is de grote zorg, die er bij vele bewoners heerst ligt, rondom het uitstel van de vernieuwingsplannen en de zorgen over

de toenemende verloedering in hun complex en buurt. Naar aanleiding van deze signalering is er een bewonersbijeenkomst georganiseerd in samenwerking met Stadgenoot die de problematiek verder inventariseert en aanpakt.

Daarnaast zijn er bewonersinitiatieven bij onder andere ASW uitgezet, er zijn diverse concrete burenhulp-afspraken gemaakt, afspraken gemaakt over leefregels tussen bewoners waar overlast heerste, over schoonmaak van de gezamenlijke voorzieningen en er is informatie gegeven over activiteiten en voorzieningen in de buurt. Er zijn bewoners op eigen verzoek doorverwezen naar de schuldhulpverlening, het maatschappelijk werk en burenbemiddeling. Op basis van buurtsignalen is ook het Centrum voor Jeugd en Gezin ingeschakeld en is het project Opvoedambassadeurs betrokken. Ook worden er in samenwerking met Eigenwijks en Skiandri speelmiddagen georganiseerd. Opvallend is de onwetendheid van bestaande regiefuncties zoals de wijk/buurt/gebiedsregisseurs. Informatie hieromtrent heeft direct geleid tot afspraken! SEZO heeft actielijsten per complex samengesteld en blijft de ontwikkelingen monitoren.

Overigens heeft huisbezoek aan bewoners die niet tijdens de galerijgesprekken aanwezig waren, geleid tot een hoger bereik en tot een kijkje achter de voordeur met doorverwijzingen naar diverse ketenpartners.

In het project Kansrijk in Geuzenveld heeft Delta Forte gevraagd om 18 bewoners te bezoeken. Daarnaast hebben 5 bewoners zich op eigen initiatief gemeld of zijn

OP BASIS VAN BUURTSIGNALEN IS OOK HET CENTRUM VOOR JEUGD EN GEZIN **INGESCHAKELD EN IS HET PROJECT OPVOEDAMBASSADEURS BETROKKEN. OOK WORDEN ER IN SAMENWERKING MET EIGENWIJKS EN SKIANDRI SPEELMIDDAGEN GEORGANISEERD.**

doorverwezen uit het netwerk. Van deze 23 bewoners zijn er 15 (65%) in een ondersteuningstraject gekomen waarvan 13 (86%) op gebied van zorg en welzijn. Ook deze verhouding geeft de relatie en het belang aan van onze activiteiten tussen wonen, zorg en welzijn!

KENNEN EN GEKEND WORDEN

SEZO is in juni 2010 in opdracht van het stadsdeel Nieuw -West gestart met het project 'Kennen en gekend worden'. Dit is een deelproject van de Woonservicewijk Osdorp-Midden. Vanuit de professionals binnen de Woonservicewijk bleek dat er behoefte is om elkaar beter te leren kennen en de gezamenlijke aanpak te versterken. Hierop heeft SEZO het initiatief heeft genomen om een signaleringsoverleg te organiseren. De deelnemende partijen aan dit signaleringsoverleg zijn: Impuls, Cordaan, Stadgenoot, Eigen Haard, Rochdale, GGZ in Geest, Prezents, Loket ZeS, Ouderenadviesraad Osdorp, OsiraGroep en Stadsdeel Nieuw - West.

SEZO organiseerde gedurende een jaar vier bijeenkomsten. In juni heeft de eerste bijeenkomst plaatsgevonden. Tijdens deze bijeenkomst zijn signalen op het gebied van wonen, welzijn en zorg met elkaar uitgewisseld. Vanuit deze signalen zijn drie speerpunten vastgesteld waaromheen werkgroepen zijn geformeerd.

De werkgroepen zijn in 2010 meerdere malen samen gekomen en werken toe naar een plan van aanpak waarbinnen de

volgende speerpunten verder uitgewerkt zullen worden:

1. Versterken van de zelfredzaamheid en het zelforganiserend vermogen bij ouderen.

Hoe voorkom je dat ouderen te snel afhankelijk raken van hulp –en dienstverlening? Hoe zorg je ervoor dat ouderen binnen hun eigen woon- en leefomgeving een actieve rol blijven spelen en de regie zoveel als mogelijk in handen houden? Hoe kun je ouderen bijvoorbeeld een actievere rol in de buurt of woonomgeving (stimuleren van oudereninitiatieven) geven? Hoe kan het netwerk van een oudere vergroot worden? Wordt vanuit het huidige welzijn– en zorgaanbod aan ouderen de zelfredzaamheid en het zelforganiserend vermogen van ouderen voldoende gestimuleerd en hoe kun je het aanbod eventueel versterken?
Werkgroepleden: Impuls, Cordaan, Stadsdeel Nieuw West, SEZO Ouderenwerk, Eigen Haard

2. Versterken bereik migranten met psychische klachten

Gesignaleerd wordt dat het bereik van oudere migranten of migranten met een beperking vanuit de hulp- en dienstverlening moeilijk is. Wat is de reden dat we deze groep minder goed bereiken? Waarom willen we deze groep beter bereiken? Sluit het huidige welzijn- en zorgaanbod voldoende aan? Hoe kan je de juiste aansluiting vinden en hoe kun je versterken?

Werkgroepleden: Impuls, Loket ZeS, GGZ in Geest, SEZO Maatschappelijk Werk, Prezents, Cordaan

3. Versterken gezamenlijk aanpak overlastgevend bewoners

Rochdale signaleert dat er nog onvoldoende samenwerking en afstemming is tussen professionals op het moment dat er een overlast situatie (dreigt) is ontstaan bij een bewoner. We hebben het hier met name over situaties zoals; geluidsoverlast, onderhuur, overbewing, huurachterstanden en vermenging / spreiding doelgroepen. Door het gebrek aan samenwerking/afstemming ontstaat soms onnodige escalatie of crisis. Waar liggen de gaten betreft de samenwerking/afstemming? Hoe kunnen deze opgevuld worden?
Werkgroepleden: Rochdale, SEZO Erop Af/Vroeg Erop Af, Eigen Haard, Stadgenoot, Meldpunt Zorg en Overlast

De werkgroepen zijn inmiddels een aantal keer bij elkaar geweest en brainstormen over oplossingen. In sommige gevallen wordt er een voorstel voorbereid waarbij door middel van een project antwoord gegeven kan worden op de hoofdvraag van de werkgroep.

Op 19 oktober is er een tweede signaleringsbijeenkomst geweest. Hierin is de stand van zaken van de werkgroepen besproken. Ook is er een stand van zaken vanuit het stadsdeel gegeven en heeft onderzoeksbureau Hostmanship ons meegenomen in de voortgang van hun

onderzoek naar het voorzieningenniveau in Osdorp. In januari 2011 komt het signaleringsoverleg voor de derde keer bijeen.

De meerwaarde die dit project reeds heeft opgeleverd is dat het contact met de partners is versterkt. Men weet beter van elkaar wat ze doen. Ook vinden er binnen de werkgroepen en andere overleggen kruisbestuivingen plaats. Men hoort van een project van de ene instelling en vindt aansluiting voor een cliënt van de andere instelling. Een ander voorbeeld is dat er in een werkgroep een idee voor een activiteit genoemd werd waarbij een andere instelling aan heeft gegeven dat er in een bepaalde activiteitenruimte nog ruimte over is om activiteiten te ondernemen.

Het is overigens niet de bedoeling dat de werkgroepen in lengte van jaren blijven bestaan. Wanneer de vraag is beantwoord of een oplossing is gevonden, kan een werkgroep in overeenstemming weer beëindigd worden. Zodra er een nieuw signaal komt, kan er een nieuwe werkgroep weer ontstaan. Op die manier blijft het een dynamisch geheel, anticiperend op de vraag die op dat moment speelt.

COACHING EN TRAINING HUISMEESTERS

Begin 2010 is SEZO in opdracht van de Alliantie gestart met de coaching en training van huismeesters in de Staalmanpleinbuurt. SEZO is gevraagd om de huismeesters gedurende een periode

van 2 jaar 4 uur per week te begeleiden. De Staalmanpleinbuurt is een stedelijk vernieuwingsgebied waar de huismeesters zowel op fysiek als sociaal beheer worden ingezet. De Alliantie constateerde samen met de huismeesters dat extra coaching en training op het gebied van sociaal beheer nodig bleek. Zeker gezien het feit dat sociaal beheer een methodische aanpak en benadering richting bewoners en professionals vereist.

De coaching en training bestaat uit:

- Persoonlijke coaching op het gebied van:
 - Sociale- en communicatieve vaardigheden
 - Netwerkbouw in de buurt
 - Signalering achter de voordeur
 - Signalering breed in de wijk
 - Activeren van bewoners
 - Bewonersondersteuning (doorgeleiding van bewoners met een hulpvraag)
 - Projectmatig werken
- Training op het gebied van:
 - Omgaan met agressie
 - Computervaardigheden
 - Schriftelijke vaardigheden

Daarnaast voeren de huismeesters samen met SEZO Galerij- en Portiekgesprekken in de Staalmanpleinbuurt.

Dit levert het volgende op:

- De huismeesters vinden betere aansluiting bij de bewoners doordat zij meer zicht hebben op wat er speelt en leeft in de buurt.

- De huismeesters krijgen meer gezicht in de buurt, waardoor zij in nauwer contact staan met de bewoners. De huismeesters ervaren dat zij bewoners hierdoor makkelijker kunnen aan spreken op bewonersgedrag.
- De huismeesters pakken samen met bewoners initiatieven in en rondom de complexen op zoals schoonmaakprojecten en het verwelkomen van nieuwe bewoners.

MET HET DOORSCHUIVEN VAN INVESTERINGEN ZAL NIET ALLEEN DIRECT SCHADE KUNNEN ONTSTAAN, OOK DE DUURZAME OPBOUW VAN DE CIVIL SOCIETY ZAL ERNSTIG VERSTOORD KUNNEN WORDEN.

IN EEN PORTIEK– OF GALERIJCOMPLEX WOON JE BOVENOP ELKAAR. EN JUUST DAAR HEERST VAAK ANONIMITEIT EN VAAK ZELFS ANGST OM IETS VAN ELKAAR TE VRAGEN.



Over SEZO

IS IN 2010 ALLES ANDERS GEWORDEN? WAT BETEKENT DE HERINDELING VAN STADSDELEN? **WAT HEBBEN WE SAMEN BEREIKT?** ACHTER ALLE CIJFERS EN DUIDINGEN SCHUIJT UITEINDELIJK ÉÉN VRAAG: **WAT IS ONS BESTAANSRECHT?**

OPDRACHTGEVERS, PARTNERS EN CLIËNTEN GAVEN ONS AL VOOR 2010 HET VERTROUWEN. **TOCH IS ER ONRUST.** WE NAMEN AFSCHIED VAN MENSEN EN DIENSTEN.

MAAR WE VERKENNEN ALLE NIEUWE MOGELIJKHEDEN EN KANSEN. ZOALS WE ALTIJD HEBBEN GEDAAN. WANT **BEREIDHEID TOT SAMENWERKING, VAKMANSCHAP, KWALITEIT, INNOVATIEKRACHT, FLEXIBILITEIT EN CREATIVITEIT IS NOODZAKELIJK. EN DAT KENMERKT ONZE IDENTITEIT.**

In 2010 zijn er niet alleen diensten geleverd en aanpassingen op productniveau ondernomen zoals de invoering van het nieuwe productenboek. Ook de organisatie is in verandering.

Fysiek is er mede door het vertrek van het Loket uit de ruimte van SEZO meer spreekruimte gerealiseerd. Tegelijkertijd is het interieur van de wachtkamer en spreekkamers verfrist. Naast de fysieke ruimtes zijn ook de websites van SEZO en van Vrouw en Vaart in 2010 vernieuwd. Hier vinden geïnteresseerden actuele informatie. Daarnaast is er gestart met het verzorgen van een nieuwe folderlijn met actuele informatie zoals bijvoorbeeld het Geheugenspreekuur en de Budgetcursussen.

In 2010 is gewerkt aan deskundigheidsbevordering en gestructureerde intervisie (intern). Er is een deskundige en ervaren psycholoog aangesteld die twee belangrijke doelen had:

A. Consultgever voor alle professionals van SEZO met vragen op het terrein van psychopathologie, afstemming met gespecialiseerde hulpverlening zoals Jeugdzorg en GGZ.

B. Versterken en verbeteren van de cliëntroute bij SEZO. Het planmatig werken en tijdig evalueren van de geboden hulpverlening, alsmede het bevorderen van de collegiale toetsing.

Deze functie heeft de kwaliteit van het professioneel handelen door de medewerkers van SEZO versterkt. Het streven was om deze functie structureel

te maken vanaf 2011, echter door bezuinigingen zou dit onmogelijk blijken.

Daarnaast is er gestart met structurele functioneringsgesprekken. Vanuit het management is er verder aandacht voor financieringsproblematiek (DWI en Taalwijzer) en personeelsmanagement.

Medewerkers worden ouder en het

ziekteruim is iets toegenomen. Ook is de nieuwe ICT-infrastructuur onderzocht. Tegelijkertijd is er een nieuwe Regas-inrichting met exporter opgezet dat actuele gegevens kan uitdraaien. Tot slot is de registratie in Rots aangepakt.

Onderstaande tabel geeft een vijftien weergave van de kengetallen van het personeel:

	2006	2007	2008	2009	2010
Personeel in dienst op 31-12	55	55	52	64	62
Waarvan mannen	9	13	12	12	12
Waarvan vrouwen	46	42	40	52	50
Niet Nederlandse achtergrond	36%	47%	46%	52%	53%
Formatie gemiddeld per jaar	46,5 fte	44,8 fe	44,9 fe	53,9 fte	52,2 fte
Ziekteverzuim	4,9%	7,8%	5,4%	3,1%	5,4%
Contracten met ZZP'ers		1	4	4	5

SAMENSTELLING VAN HET BESTUUR

In 2010 is er binnen het bestuur van SEZO gesproken over de bestuursvorm en of deze past bij een instelling in deze tijd. Na een uitvoerige informatie –en adviesronde is besloten door het bestuur om middels een statutenwijziging het bestuur van SEZO om te vormen tot een Raad van Toezicht en de huidige directeur te benoemen tot directeur/bestuurder van de Raad van Bestuur.

De statuten van SEZO zijn conform de Governance Code Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening, opgesteld door de branchevereniging MO-groep en zullen in 2011 in het register worden bijgeschreven.

Met de statuten is ook de formele handelsnaam van SEZO gewijzigd, Stichting Eerstelijns Zorg Osdorp heeft plaatsgemaakt voor SEZO.

Samenstelling van het bestuur t/m 30 november 2010:

De heer **drs. E.W.H. Holterman**, voorzitter
De heer **G.S. Lail (RA)**, penningmeester
Mevrouw **mr. Ph Burgers**, secretaris
Mevrouw **drs. R. Bartels**

Samenstelling van de Raad van Toezicht vanaf 1 december 2010:

De heer **drs. A.T. de Jong**, voorzitter
De heer **G.S. Lail (RA)**, penningmeester
De heer **drs. E.W.H. Holterman**
Mevrouw **mr. Ph. Burgers**
Mevrouw **drs. R. Bartels**

Raad van Bestuur
De heer **E.P. Burgmans**, directeur/
bestuurder.

MEER INFORMATIE OVER SEZO VINDT U OP WWW.SEZO.NL. U VINDT ONS OOK OP
TWITTER: WWW.TWITTER.COM/STICHTINGSEZO

maatschappelijke dienstverlening

sezo

centraal (bezoek)adres

Wolbrantskerkweg 84
1069 DA Amsterdam Osdorp

telefoon (020) 667 51 00

fax (020) 667 06 58

centraal postadres

Postbus 90453
1006 BL Amsterdam

e-mail info@sezo.nl

internet www.sezo.nl

Vrouw en Vaart

SEZO maatschappelijke dienstverlening



Contact

President Allendelaan 733
1068 VN Amsterdam

telefoon (020) 410 04 52

e-mail vrouwenvaart@sezo.nl

internet www.vrouwenvaart.nl