SEZO
MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING

# Jaarverslag 2018

# Trots op wat SEZO heeft bereikt in 2018

Na een jaar inzet op financiële verantwoording (2016) en een jaar met veel aandacht voor betere registratie (2017), konden we ons in 2018 weer vooral richten op de inhoudelijke kwaliteit van ons werk. Een daar draait het natuurlijk om. Ik ben dan ook enorm trots op het resultaat: een positieve uitkomst van ons klanttevredenheidsonderzoek en complimenten van de NVVK-auditor die zag hoe onze toegankelijkheid voor de cliënten de afgelopen jaren sterk is verbeterd.

Deze complimenten horen thuis bij al onze medewerkers en vrijwilligers die zich dagelijks inzetten voor kwetsbare Amsterdammers uit Nieuw-West. Onze medewerkers en vrijwilligers zijn een gevarieerde groep vrouwen en mannen, jong en oud, met verschillende culturele achtergronden die snappen wat er nodig is om mensen te ondersteunen of te activeren. En die steeds beter samenwerken met onze ketenpartners in de wijken, bijvoorbeeld via de Alliantie Wijkzorg Nieuw-West. In de vele casussen die in dit jaarverslag zijn opgenomen kunt u lezen hoe zij dat hebben gedaan.

Aan iedereen die in 2018 bij SEZO heeft gewerkt als professional, ervaringsdeskundige of als vrijwilliger: Dank jullie wel voor jullie inzet. Ik ben enorm trots op wat jullie met jullie cliënten en deelnemers hebben bereikt!

Sylvia den Hollander
Directeur-bestuurder SEZO

# Kerncijfers 2018

**Alg. Maatschappelijk Werk**
2256 Cliënten
1223 Vervolgtrajecten

**Schuldhulpverlening**
1177 Cliënten
749 Vervolgtrajecten

**Sociaal Raadslieden**
3166 Cliënten
3144 Vervolgtrajecten
714 Inkomensreparatie

**Van Overleven Naar Leven**
27 gezinnen
70 kinderen

**SEZO Inlopen**
7.761 vragen behandeld
3.643 cliënten geholpen

**Spelinloop**
→ 6.230 kinderen
**Speluitleen**
→ 1.533 kinderen

**Vroeg Eropaf**
3.365 meldingen
1.228 cliënten bereikt

**Eropaf**
346 meldingen
165 cliënten bereikt

**Vrouw en Vaart**
- buurtsport 695 deelnemers
- educatief 415 deelnemers
- leerbedrijven 50 deelnemers

**Daadkr8**
- buurtsport 224 deelnemers
- educatief 130 deelnemers
- computervaardigheden 45 deelnemers

**Personeel**
149 medewerkers
→ 24 mannen
→ 125 vrouwen

**Vrijwilligers**
- Inloop 96
- Thuisadministratie 20
- Vrouw en Vaart/ Daadkr8 200

# Over ons

SEZO staat voor Maatschappelijke Dienstverlening in Amsterdam Nieuw-West met Algemeen Maatschappelijk Werk, Sociaal Raadslieden en Schuldhulpverlening als kernactiviteiten. Vrouw en Vaart is het Emancipatiecentrum van SEZO voor vrouwen, Daadkr8 is het mannencentrum binnen SEZO. SEZO geeft uitvoering aan de spelinlopen voor jonge kinderen in Amsterdam Nieuw-West en opvoedspreekuren in Aalsmeer en Amstelveen. SEZO is trekker van de Wijkzorg Alliantie en met eenvoudige vragen op sociaaljuridisch en financieel terrein kan men terecht bij één van de SEZO inlopen op verschillende locaties in de wijken. SEZO biedt informatie, advies en ondersteuning.

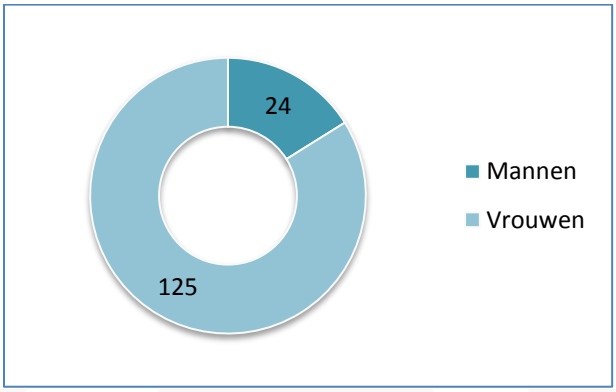
Wij zien grote meerwaarde in het leggen van verbindingen tussen maatschappelijke dienstverlening en eerstelijns zorg en met andere partijen zoals Mantelzorg en informele partijen waaronder ook allerlei buurtinitiatieven .

Onze missie is Amsterdammers in Nieuw-West in staat te stellen om aan het maatschappelijk leven deel te nemen en om in kwetsbare periodes hun leven op de rails te houden of weer te krijgen.

Dit doen wij vanuit de volgende waarden: SEZO start vanuit een basis van vertrouwen en respect; SEZO gaat uit van mogelijkheden; SEZO werkt doelmatig en doelgericht; SEZO stelt telkens de vraag: Heeft de Amsterdammer in Nieuw-West er baat bij?

## Personeelsgegevens

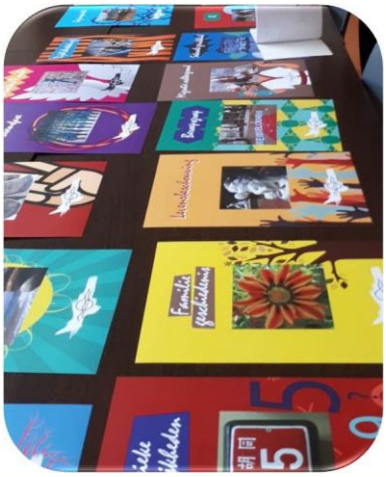
Op peildatum 31 december 2018 waren er 149 medewerkers in dienst van SEZO (inclusief stagiairs), waarvan 24 mannen en 125 vrouwen. Het gemiddelde aantal FTE's was 114,5 en de gemiddelde leeftijd 42,8.




**FTE's 114,5**

**Leeftijd gem. 42,8**

## Werkgroep Ik en de Ander



SEZO is een veilige, lerende organisatie waar we een goed gesprek met elkaar kunnen voeren, ook als het over moeilijke onderwerpen gaat. Met dit in gedachten is in 2017 de werkgroep Ik en de Ander ontstaan: een afspiegeling van SEZO met collega's vanuit alle werksoorten. Het doel is om de professionalisering van de medewerkers en vrijwilligers te ondersteunen met als ultiem doel een betere dienstverlening. In de 2e helft van 2018 zijn rondetafelgesprekken gevoerd die in feite een kwalitatief medewerkers tevredenheidsonderzoek bieden. De eindresultaten volgen in 2019.

## Vrijwilligers en stagiairs bij SEZO (excl. Vrouw en Vaart/Daadkr8)

Onze vrijwilligers spelen een grote rol in onze dienstverlening. Zonder hen zouden we niet bereiken wat we hebben bereikt voor onze cliënten. Daarnaast biedt het vrijwilligers de mogelijkheid om werkervaring op te doen, wat ten goede komt aan hun loopbaanontwikkeling.
Op 31 december 2018 zijn er 96 vrijwilligers in dienst bij SEZO die onze professionals ondersteunen bij de SEZO Inlopen, Schuldhulpverlening, Sociaal Raadslieden, de Thuisadministratie en de spelinlopen. Zij hebben in totaal 3.394 vragen van cliënten behandeld tijdens de SEZO Inlopen.

**3.394 vragen behandeld**

Van de 96 vrijwilligers die nu in dienst zijn er 66 vrouw en 30 man. De groep vrijwilligers in de leeftijdscategorie 35-40 jaar is het groots, gevolgd door de 40 tot 50-jarigen.

Op dit moment is een groep van 61 vrijwilligers woonachtig binnen Nieuw-West.
De verdeling is;

- Geuzenveld- Slotermeer 22 vrijwilligers
- Slotervaart 19 vrijwilligers
- Osdorp 20 vrijwilligers

De overige 35 vrijwilligers komen vanuit andere stadsdelen en van buiten Amsterdam.

In totaal zijn er 60 nieuwe vrijwilligers gestart in 2018. Tegelijkertijd zijn er 52 vrijwilligers gestopt/uitgestroomd in 2018. De instroom van nieuwe vrijwilligers is het hoogst in de laatste 4 maanden van 2018; er zijn in deze periode 23 vrijwilligers aangenomen.

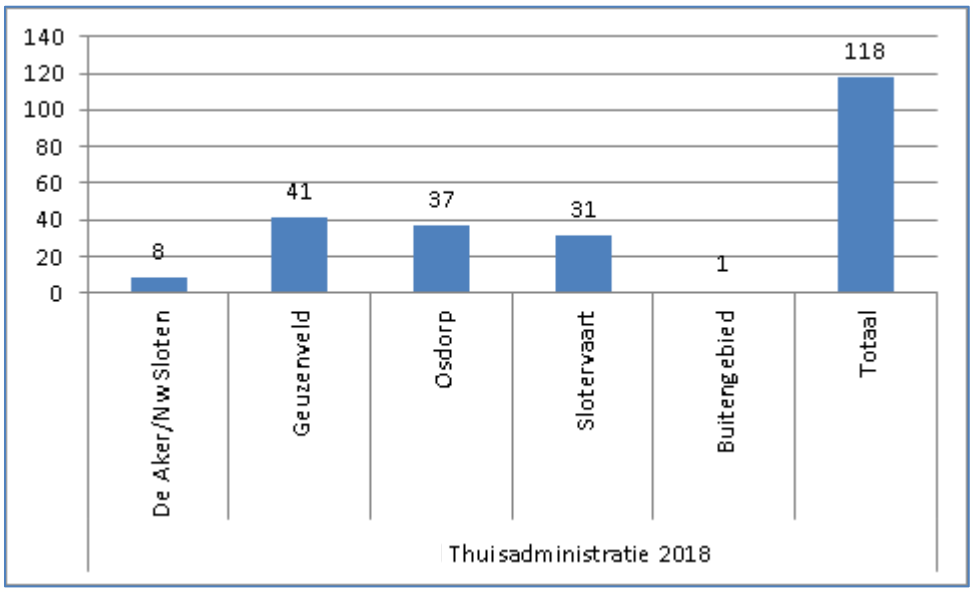
Vrijwilliger SEZO: *"Nadat ik een keuze heb gemaakt om bij mijn vorige werkgever weg te gaan, heb ik besloten mij te focussen op de schuldhulpverlening. Omdat ik geen enkele kennis in deze branche heb, heb ik eerst een proefles bij InHolland gevolgd. Maar ja, om de opleiding te gaan volgen terwijl je niet eens weet wat het werk inhoudt, dat heeft geen zin. Vanuit InHolland wordt de naam SEZO genoemd*

*als een van de instanties die zich binnen Amsterdam bezighoudt met de problematiek van de schulden. Tijdens een gesprek met de vrijwilligers-coördinator heb ik aangegeven waarom ik mij wil richten op de schuldhulpverlening. Na eerst één dag en vervolgens twee dagen per week aan het werk te zijn, word ik steeds enthousiaster over het werk.*

*Wat maakt het werk van schuldhulpverlener nou zo leuk? Dat is kort gezegd, de afwisseling van werkzaamheden, maar ook de onberekenbaarheid van werk. Je kan 's morgens een planning hebben van wat te doen, terwijl je de hele dag wat anders heb gedaan. Maar niet te vergeten de contacten met mensen. Je kunt mensen helpen met financiële problemen, groot en klein, maar ook met één of 30 schulden. Het helpen bestaat uit verschillende activiteiten. Van alleen een gesprek, een betalingsregeling, post sorteren, tot een langlopend traject van GKA en schuldsanering.*
*Juist de één-op-één-contacten met de cliënten, daar krijg ik energie van. Zeker wanneer zij met een glimlach en vertrouwen weer de deur uitgaan. Ik merk dat juist mijn zelfstandig werken zeer gewaardeerd wordt. Zolang ik nog géén vast werk heb, hoop ik dat ik als vrijwilliger bij SEZO mag blijven werken en mij meer kan ontwikkelen."*

## Thuisadministratie

De 20 vrijwilligers van de thuisadministratie helpen op 31 december 118 cliënten in Nieuw-West met onderstaande verdeling naar gebied.




In heel 2018 zijn 42 nieuwe aanmeldingen voor de thuisadministratie binnen gekomen. Opvallend is dat bij de aanmeldingen veel oudere cliënten zitten, met een leeftijd van 75+.

## Stagiairs

In overleg met de post HBO-opleiding Schuldhulpverlening aan de hogeschool InHolland heeft SEZO in maart vijf stagewerkplekken beschikbaar gesteld voor hun studenten. De studenten komen gemiddeld een tot twee dagen per week ervaring op doen met als doel aansluiting te krijgen op de arbeidsmarkt en door te stromen naar een betaalde baan. En het resultaat mag er zijn:

Alle studenten zijn in juni geslaagd voor hun opleiding! Een student is aangenomen bij SEZO, een andere student heeft elders een betaalde baan gevonden. In de laatste vier maanden van 2018 zijn weer nieuwe studenten op deze stageplekken ingestroomd. Bij Vroeg Eropaf was een stagiair werkzaam en bij het Algemeen Maatschappelijk Werk ook een stagiair voor 4 dagen per week.

## Huisvesting Geuzenveld-Slotermeer

De afgelopen jaren heeft SEZO een tekort aan kantoorruimte gehad in Geuzenveld-Slotermeer. In de zomer zijn wij verhuisd naar twee panden in de De Tourton Bruynsstraat. Om ons aanbod nog laagdrempeliger en beter toegankelijk te maken, hebben we gekozen voor een locatie met inloopbalie. Naast onze maatschappelijk werkers, die wel al in deze wijk waren gehuisvest, werken daar nu ook schuldhulpverleners en sociaal raadslieden.

## Algemene Verordening Gegevensbescherming

SEZO is samen met andere organisaties voor maatschappelijke dienstverlening het traject Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) gestart en heeft voor 25 mei aan de hand van een 0-meting verschillende acties uitgevoerd. De processen zijn aangepast aan de eisen van de AVG, de medewerkers zijn voorgelicht en geïnstrueerd en cliënten geïnformeerd. Hiermee voldoet SEZO aan de nieuwe wet- en regelgeving op dit terrein.

AVG proof

## Integrale SEZO Inlopen

De SEZO Inloop is een integrale inloop waar Amsterdammers uit Nieuw-West op verschillende wijklocaties kunnen binnenlopen met financiële, juridische of persoonlijke hulpvragen. Afhankelijk van de hulpvraag krijgen ze een gesprek met een schuldhulpverlener, een maatschappelijk werker, een sociaal raadslid of een ondersteuner (vrijwilliger).
In 2018 zijn twee minder bezochte inlopen beëindigd. Wij hebben onze SEZO Inlopen, die tien keer per week plaatsvinden, verder versterkt en de werkwijze uniform gemaakt. Hierdoor hebben we meer informatie beschikbaar over de aantallen cliënten en het soort vragen dat we per wijk krijgen. Daarnaast is uit het Klanttevredenheidsonderzoek dit jaar naar voren gekomen dat cliënten meer privacy willen bij de inloop. Dit hebben we direct opgepakt door middel van onder andere het creëren van aparte ruimtes voor gesprekken met de cliënt op vrijwel alle locaties.

**Cijfers inlopen 2018**

In 2018 zijn er in totaal 7.761 vragen bij onze inlopen behandeld van 3.643 cliënten. Zij zijn geholpen met hun persoonlijke-, juridische- en/of geldproblemen.

We zien dat onze vrijwilligers, die onder supervisie van onze professionals werkzaam zijn bij de inlopen, veel cliënten ondersteunen bij hun hulpvraag, met name als het gaat om eenvoudige, eenmalige vragen.

| Vragen behandeld | Cliënten geholpen |
|---|---|
| 7.761 | 3.643 |

## Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW)

Onze maatschappelijk werkers begeleiden cliënten bij vragen over bijvoorbeeld relaties, gezondheid, verwerken verlies, huiselijk geweld, opvoeden, seksualiteit, seksuele geaardheid en eenzaamheid. Zij coachen cliënten op een professionele manier zodat zij weer zelfstandig verder kunnen.
Naast het bieden van individuele ondersteuning aan Amsterdammers in Nieuw- West, heeft AMW specifiek gewerkt aan een aantal projecten die gericht zijn op ondersteuning en het actief bereiken van mantelzorgers. Het hoofddoel was het thema mantelzorg meer onder de aandacht brengen.

### Mantelzorg en Dementie

In oktober is er voorlichting gegeven aan een groep ouderen van Surinaamse afkomst met als thema dementie. Deze voorlichting is ook gegeven aan stichting GGZ Brandaris. De stichting heeft wekelijkse bijeenkomsten in een Huis van de Wijk. De doelgroep van die bijeenkomsten zijn vluchtelingen en oorlogsslachtoffers. Zij komen in de bijeenkomsten samen voor ontmoeting en taalles.
In november is er voorlichting gegeven aan een groep vrouwen met een Arabische/Irakese achtergrond. Voor deze groep was er elke week een koffiemiddag waar verschillende thema's werden behandeld, bijvoorbeeld mantelzorg.

Tijdens de mantelzorgbijeenkomsten van Stichting Mantelzorg en Dementie is er eenmaal per zes weken een maatschappelijk werker aanwezig geweest. Deze maatschappelijk werker is cliëntondersteuner Mantelzorg en Dementie en neemt deel aan de gesprekken en geeft indien nodig informatie. Een voorbeeld van een thema waar voorlichting over wordt gegeven is bewindvoering. Als iemand niet meer in staat is

STICHTING MANTELZORG EN DEMENTIE

zijn eigen geldzaken te regelen, kan men bewindvoering aanvragen. Een bewindvoerder regelt dan samen met en voor de betrokkene de financiële zaken.

## Trainingen Algemeen Maatschappelijk Werk

In 2018 zijn er verschillende trainingen en voorlichtingssessies gegeven aan groepen cliënten, onder andere:

**Training Glansrijk Ouder Worden; met plezier in het leven staan**

De training richt zich op inwoners uit Nieuw-West met leeftijd 50 plus. Doelstelling: deelnemers krijgen inzicht in eigen mogelijkheden om contacten aan te gaan en leren de drempel te verlagen om activiteiten te ondernemen. De training is een samenwerking tussen ESAN en SEZO. In totaal zijn er 6 bijeenkomsten georganiseerd door SEZO en ESAN met mooie resultaten. Het grootste deel van de deelnemers is nu actief in de buurt en neemt deel aan activiteiten.

**Weerbaarheidstraining Sterk**

Deze training is bedoeld voor vrouwen uit heel Nieuw-West die te maken hebben gehad met grensoverschrijdend gedrag en/of huiselijk geweld. De deelnemers stellen hun eigen leerdoelen op die in de loop van de trainingsperiode wordt geëvalueerd. Naast de trainingen zijn er ook voorlichtingssessies gegeven op verschillende plekken in Nieuw-West.

## Overbruggingszorg

Als mensen specifieke zorg nodig hebben en hiervoor op een wachtlijst van een andere organisatie staan, dan krijgen ze overbruggingszorg. De maatschappelijke werkers bieden dan de noodzakelijke ondersteuning totdat de specifieke zorg (en/of plaatsing) is geregeld.
We hebben in 2018 60 trajecten afgesloten, 27 trajecten staan nog open. De doorlooptijd van de gesloten trajecten is gemiddeld 100 dagen. Er zijn in totaal 22 maatschappelijk werkers betrokken geweest bij de 87 trajecten.

**Casus Overbruggingszorg**

*Een alleenstaande man van 63 jaar heeft al langere tijd last van problemen met zijn gezondheid. Zo lijdt hij aan slaapapneu en overgewicht. Ook heeft hij last van psychische problematiek. Hij heeft geen plezier meer in het leven, voelt zich eenzaam en down. Hij komt rond van een inkomen onder de bijstandsnorm.*

*De hulpvragen van cliënt waren van praktische aard:*
*- Cliënt woonde op vier hoog en kon de trappen niet goed aan: begeleiding bij het verkrijgen van een woning op de begane grond.*
*- Daarnaast is tijdens de begeleiding zijn psychische problematiek besproken en is geprobeerd hem hierin te*

*begeleiden. Dit is helaas onvoldoende gelukt.*
*- Er is aandacht besteed aan het vergroten van zijn netwerk en aantal andere zaken.*

*Tijdens de begeleiding werd duidelijk dat de cliënt moeite heeft om zelf taken op te pakken in zijn dagelijkse routine. Hij moest een maagwandcorrectie ondergaan, waardoor hij in zijn herstelperiode nog minder zelfredzaam zou zijn.*

*Vanwege deze combinatie van factoren hebben wij gekeken naar een andere vorm van hulp en gekozen voor ambulante woonbegeleiding. Dit sloot beter aan omdat het frequenter en langduriger is en omdat het is gericht op zelfstandig wonen. Hier heeft cliënt uiteindelijk meer baat bij dan begeleiding vanuit het algemeen maatschappelijk werk.*

*De overdracht is gedaan door middel van een gezamenlijk huisbezoek. De samenwerking met de Volksbond is hierbij goed verlopen. Knelpunt was dat er niet meteen een ambulant begeleider beschikbaar was en dat de cliënt hier een maand op moest wachten. In deze periode was de maatschappelijk werker van SEZO op vakantie en had de cliënt hulpvragen. Cliënt had in de overbrugging dus te maken te maken met drie verschillende personen (inclusief vervanging).*

---

We hebben geïnventariseerd op welke vormen van zorg cliënten wachten. Het gaat om zorgorganisaties in de tweede lijn, maar er wordt ook gewacht op de beschikbaarheid van advocaten en bewindvoering.

## Welzijn op Recept

Dit is een samenwerkingsverband waarvan SEZO de penvoerder is. Welzijn op Recept (WOR) werkt aan het vergroten van het welbevinden van burgers met psychosociale problemen door deelname aan welzijnsactiviteiten. Bijkomend voordeel is dat Amsterdammers minder (onnodig) gebruik van de gezondheidszorg zullen maken omdat hun problemen meer samenhangen met hun sociale situatie dan met hun gezondheid.

Onderstaand overzicht geeft inzage in de aantal ingezette trajecten WOR per gebied.

| WOR 2018 | Aantal aanmeldingen | Aantal gestarte trajecten | Aantal afgeronde trajecten | Uit te voeren intakes |
|---|---|---|---|---|
| Geuzenveld/Slotermeer | 42 | 34 | 15 | 5 |
| Nieuw-Sloten en Aker | 42 | 33 | 19 | 4 |
| Osdorp | 98 | 83 | 39 | 7 |
| Slotervaart Zuid | 19 | 18 | 10 | |
| Slotervaart Noord | 38 | 25 | 16 | 6 |
| Totaal | 239 | 193 | 99 | 22 |

Van de 239 aanmeldingen zijn er maar liefst 193 Amsterdammers met een Welzijn op Recept-traject gestart en 99 hiervan zijn inmiddels afgerond. Daarnaast zijn er 22 intakegesprekken ingepland die nog uitgevoerd moeten worden. 9,6 % van de aanmeldingen komt niet tot een intakegesprek vanwege ziekte, zwangerschap, het vinden van een baan of geen contact kunnen krijgen.

Combiwel en Samen Wonen Samen Leven voeren voor SEZO Welzijn op Recept uit.

## Aansluiten bij integraal spreekuur Dobbenbuurt

Rochdale is een renovatieproject gestart in onder andere de Dobbenbuurt. Er is een integraal spreekuur georganiseerd waar buurtbewoners terecht kunnen met hun vragen over de renovatie, maar ook met andere vragen. Naast WPI, SAAM en Markant, neemt ook SEZO deel aan dit integraal spreekuur. Een maatschappelijk werker van SEZO beantwoordt vragen van buurtbewoners en signaleert ook mantelzorg en maakt dit bespreekbaar.
In totaal is er met 47 buurtbewoners gesproken. De meeste buurtbewoners hebben uiteenlopende, vooral praktische vragen. Slechts 5 buurtbewoners hebben ervaring met mantelzorg of zijn mantelzorger. De samenwerking met WPI loopt optimaal, zij hebben tot nu toe 14 buurtbewoners naar SEZO verwezen die uiteenlopende vragen hebben.

## Pilot Jonge Mantelzorgers

In november 2018 is in samenwerking met Streetcornerwork de pilot Jonge Mantelzorger van start gegaan voor een duur van 4 maanden. Het primaire doel van de pilot is zicht krijgen op elkaars werkwijze en aanbod om de verwijzing naar elkaar te stimuleren en te verbeteren. Tegelijkertijd is er ondersteuning geboden aan de jonge mantelzorgers, zodat we meer zicht krijgen op de omvang van de groep in Nieuw-West en de behoefte aan ondersteuning.
Om de pilot en de term ‘mantelzorg’ onder aandacht te brengen heeft Streetcornerwork (als voorportaal van verschillende jongerenorganisaties) SEZO geïntroduceerd bij de jongerenorganisaties. Er zijn bezoeken geweest naar onder andere Argan, DOCK, Combiwell (meerdere locaties), Ara Cora, JIP, Puur/Zuid en VIA. De pilot is verlengd tot september 2019.

## Mantelzorg Bustoer

Omdat is gebleken dat mantelzorgers en verwijzers de mantelzorgondersteuning nog onvoldoende weten te vinden, heeft SEZO samen met Markant en Combiwel een outreachende werkwijze ingezet om mantelzorg bespreekbaar te maken en mantelzorgers in beeld te krijgen: de Mantelzorg Bustoer. Het primaire doel van de Bustoer was het bereiken van mantelzorgers en hen informeren over het bestaande mantelzorgaanbod. Door aan te sluiten bij de wijkpraktijkteams met een bus van het stadsdeel op verschillende plekken in Nieuw-West, konden wij terplekke het gesprek aangaan met mensen. Door op de vaste dagen en tijdstippen zichtbaar in de wijk te zijn, wist een aantal buurtbewoners ons goed te vinden. Dit seizoensproject liep tot en met oktober 2018.

Naast de vaste inloopmomenten door de week is het project ook actief geweest op verschillende evenementen in Nieuw-West, waaronder Sloten op zijn Kop, Keti Koti en het Grachtenfestival. Dit heeft veel mooie gesprekken en contacten met mantelzorgers opgeleverd.

## Schuldhulpverlening

2018 stond Schuldhulpverlening in het teken van kwaliteit.
We hebben de kwaliteit van onze hulpverlening aan de Amsterdammers verder verbeterd met als doel het vergroten van cliënttevredenheid en het verbeteren van onze dienstverlening.
Ook heeft in 2018 de audit van het NVVK (Nederlandse Vereniging Voor Krediet) plaatsgevonden en we hebben ons kwaliteitskeurmerk en lidmaatschap behouden.

We kregen een mooi compliment van de auditor: zij ziet ten opzichte van de vorige audit in 2015 een verbetering in onze toegankelijkheid voor cliënten door onze inlopen en vastberadenheid om continu bezig te zijn met kwaliteitsverbetering.
Daarnaast zijn er twee kwaliteitsonderzoeken geweest in opdracht van de gemeente. Ook hier hebben we een positieve groei laten zien op werkprocessen, zoals het goed en succesvol doorlopen van de eerste fase van het traject door cliënten en verbetering in de registratie. We zien waardevolle uitkomsten. Benoemde verbeterpunten, zoals bijvoorbeeld het verbeteren van de doorlooptijden en het aantal cliënten dat succesvol stabiel uitstroomt, gaan we oppakken in 2019.

### Casus Schuldhulpverlening

*Een cliënt kwam binnen bij de SEZO Inloop met een ontruimingsbrief van haar woning. De vrouw van 65 jaar ervaarde veel stress van de situatie en is goed opgevangen door de professional. Deze is haar vaste schuldhulpverlener geworden en dat was voor de cliënt erg geruststellend aangezien zij het eerste contact en handelen tijdens de Inloop als erg positief heeft ervaren. Deze crisissituatie is direct opgepakt en de ontruiming is voorkomen. Cliënt wilde heel graag zelf haar inkomen blijven beheren en heeft door middel van begeleiding en een budgetcursus vaardigheden opgedaan. En er hebben zich nog wat dreigende situaties voorgedaan voordat de situatie geheel stabiel was.*
*Maar de uitkomst mag er wezen; cliënt heeft na een dwangakkoordprocedure een saneringskrediet toegewezen gekregen bij de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam (GKA). Ze heeft gedurende het traject door middel van werken zelf schulden opgelost en is nu in staat om zelfstandig haar inkomen te beheren en vanuit een stabiele basis haar schuldenvrije leven tegemoet te gaan. De schuldhulpverlener heeft met aandacht het proces van de cliënt gevolgd. Mevrouw heeft zelf aangegeven veel rust en steun te hebben ervaren door de adequate en geduldige begeleiding van de professional.*

---

Om nog meer cliëntgericht en drempelverlagend te kunnen werken, zijn we gestart met een avondspreekuur voor cliënten die al in een traject zitten en die liever in de avond langs komen omdat ze bijvoorbeeld overdag moeten werken.

De bereikbaarheid voor cliënten hebben we ook vergroot door het gebruik van de mobiele telefoons van de hulpverleners optimaal in te zetten. En door afspraken te maken dat door simpele en snelle berichtgeving en korte contactmomenten cliënten op de hoogte kunnen worden gehouden en wanneer dat nodig is, gerustgesteld kunnen worden.

**Route 020**

De stedelijke samenwerking heeft geleid tot een meer uniforme manier van werken, genaamd Route 020. Bij deze werkwijze wordt rekening gehouden met de schaarste-theorie:
"Wie altijd over geld tobt, kan minder goed nadenken"
Door middel van Route 020 kijken schuldhulpverleners binnen Amsterdam met een brede blik naar hun cliënten met de overtuiging dat schuldhulpverlening meer is dan het aanpakken van schulden. Verschillende problemen spelen namelijk vaak tegelijkertijd een rol. Daarom werkt Schuldhulpverlening intensief samen met verschillende partners in de zorg, jeugd en participatie.

*'Ondersteunen waar het kan en loslaten waar het mogelijk is'*
Bij het plan van aanpak kan de cliënt met behulp van een matrix zelf aangeven wat de zelfredzaamheid is in verschillende leefgebieden en waar hij graag in zou willen groeien. De schuldhulpverlener kan met deze informatie de gestelde doelen blijven bewaken en daar waar nodig de cliënt ondersteunen of doorverwijzen naar een collega of netwerkpartners.

SEZO is de eerste maatschappelijke dienstverlener die in januari 2018 is gestart met de implementatie van Route 020.

## Casus Schuldhulpverlening

***'Hoe lastig het soms is om een situatie stabiel te krijgen'.***

*Een cliënt op leeftijd (68 jaar) komt binnen met een op eerste gezicht overzichtelijk schuldenpakket. Bij inventarisatie door Schuldhulpverlening en inkomstenreparatie door Sociaal Raadslieden (SR), blijkt dat mevrouw een niet sluitend budget heeft. Haar rekenhuur is net iets te hoog en haar inkomen ook, waardoor ze net geen recht heeft op huurtoeslag. Echte, de huur is te hoog om dit uit haar inkomensplaatje te kunnen betalen.*
*Om haar budget stabiel te maken is er door SR woonkostentoeslag aangevraagd. Dit is meestal een tijdelijke voorziening die mevrouw zal helpen de vaste lasten te kunnen betalen. Daarnaast heeft SR aan de verhuurder een verzoek tot verlaging huurprijs ingediend. Haar inkomen is op dit moment net te hoog om voor kwijtschelding gemeentelijke belastingen in aanmerking te komen.*

*We hebben mevrouw aangemeld voor budgetbeheer bij Plangroep. In eerste instantie kon dit niet doorgaan omdat het budgetplaatje niet sluitend was. Vervolgens hebben we haar weer aangemeld bij Plangroep, maar nu kregen we van een van haar schuldeisers, De Rabobank, te horen dat zij het recht voorbehouden om haar schuld aan de Rabobank te verrekenen als budgetbeheerder Plangroep een beheerrekening voor mevrouw wil openen bij de Rabobank. Hierdoor kan mevrouw nog verder in de problemen komen. Plangroep is daarna met de Rabobank in gesprek gegaan en we zullen mevrouw opnieuw aanmelden voor budgetbeheer.*

*Voor mevrouw hebben we een schuldenregeling voorbereid. Het leek erop dat zij een saneringskrediet zou krijgen. Op het laatste moment heeft de Belastingdienst aan de GKA doorgegeven dat er een nieuwe schuld is ontstaan van circa 1.200 euro door teveel ontvangen toeslagen. Van de Belastingdienst moest mevrouw het bedrag van 1.200 euro in een keer zou betalen. Dat kon ze uiteraard niet. De aanvraag is daar onder meer op afgewezen. Mevrouw heeft zelf ook niet altijd op tijd haar lopende zorgpremie betaald. Zij komt gelet op haar inkomen, niet (volledig) in aanmerking voor bijzondere bijstand beschermingsbewind (dat is een financiële bijdrage voor de maandelijkse kosten).*

*Het is nu afwachten tot de woonkostentoeslag wordt toegewezen, de uitspraak van de verhuurder binnen is en budgetbeheer is opgestart, zodat het betalen van de vaste lasten gegarandeerd kan worden. Het is noodzakelijk dat er inkomen bij komt om zo de vaste lasten en boodschappen te kunnen betalen. Wanneer de woonkostentoeslag niet wordt toegewezen, kan de situatie dus niet stabiel worden gemaakt. Verhuizen is een optie om te onderzoeken, al is in Amsterdam niet zomaar een woning te vinden voor een veel lagere huur.*

*In de tussentijd heeft de Belastingdienst de afgelopen maand beslag gelegd op de bankrekening van mevrouw vanwege een overheidsvordering. Hiervoor moet een beslagvrije voet worden ingediend.*

---

Schuldhulpverlening heeft een groei doorgemaakt op het gebied van de werkprocessen:
In 2018 is de doorlooptijd van de schuldhulpverlening met ruim 10% verkort, waardoor cliënten sneller zijn geholpen.

## Schuldhulpverlening op Recept

Schuldhulpverlening op Recept heeft als doel cliënten die zich vanwege psychische problematiek of andere gezondheidsproblemen melden bij huisartsen, makkelijk en laagdrempelig toegang te verlenen tot schuldhulpverlening Het resultaat is een beter bereik en minder uitval in het schuldhulptraject. In 2018 is er samen met de huisartsen een effectieve aanmeldroute opgesteld voor Schuldhulpverlening op Recept. In 2019 verwachten we ook aanmeldingen vanuit deze route.

## Wegwijs in schuldhulp

Wegwijs in schuldhulp (WiS) is een training die sinds 2016 door schuldhulpverleners van de organisaties voor maatschappelijke dienstverlening in Amsterdam gegeven wordt aan ketenpartners in hun eigen stadsdeel. De training is opgezet onder de vleugels van Werk Participatie en Inkomen (WPI) van de gemeente Amsterdam met als hoofddoel de kennis over de schaarste-theorie en schuldhulpverlening in de keten te verhogen. Hierdoor kan men cliënten effectiever doorverwijzen.

SEZO heeft in 2018 vier basistrainingen in stadsdeel Nieuw-West gegeven aan 23 professionals van ketenpartners. De trainingen worden gegeven door een ervaren schuldhulpverlener en worden zeer positief beoordeeld.

## Grip op je Geld

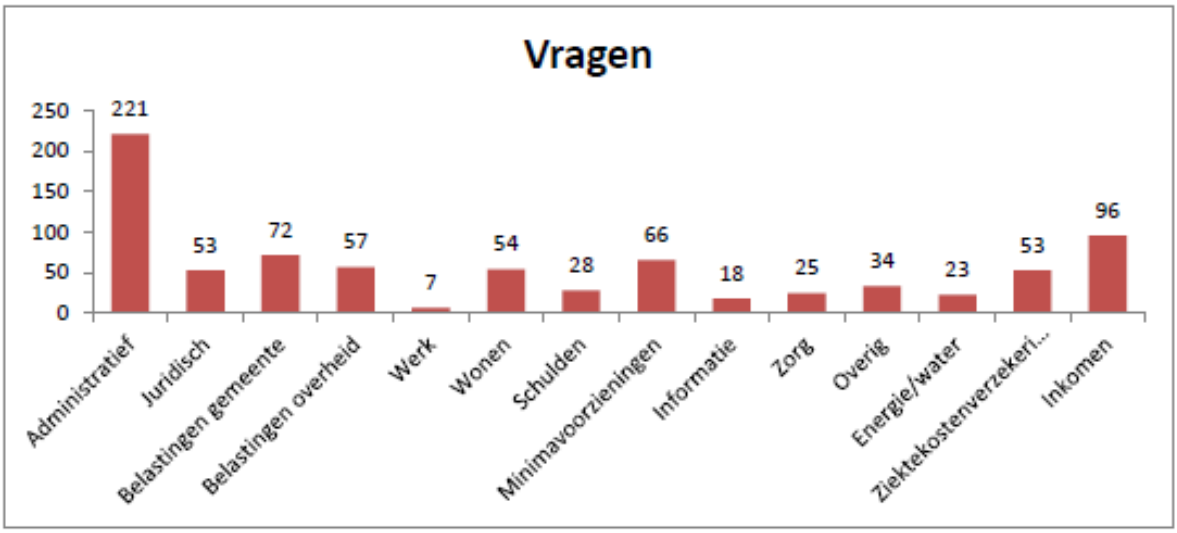
Met de cursus Grip op je Geld leren mensen hoe ze weer de regie krijgen over hun eigen financiële situatie. In 2018 hebben we Grip op je Geld in Nieuw-West uitgevoerd in Huis van de wijk De Honingraat en in Osdorp. In De Honingraat waren er in totaal 785 bezoekers en 807 vragen. In Osdorp waren deze aantallen respectievelijk 90 en 101.

**Grip op je Geld** **Honingraat**

Totaal 2018

Totaal bezoekers: 785

Aantal vragen 807

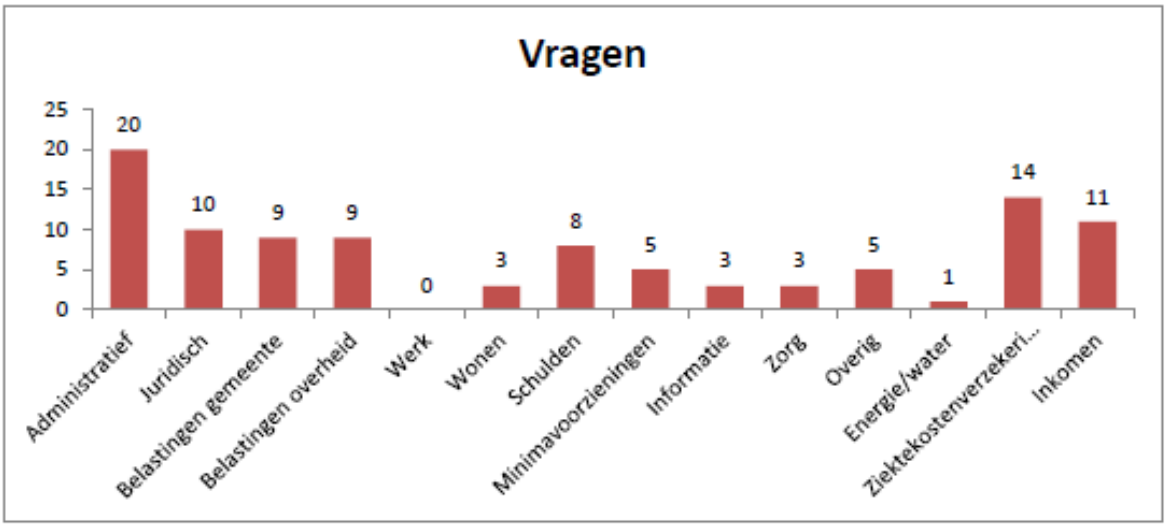



**Grip op je Geld** **Osdorp**

Totaal 2018

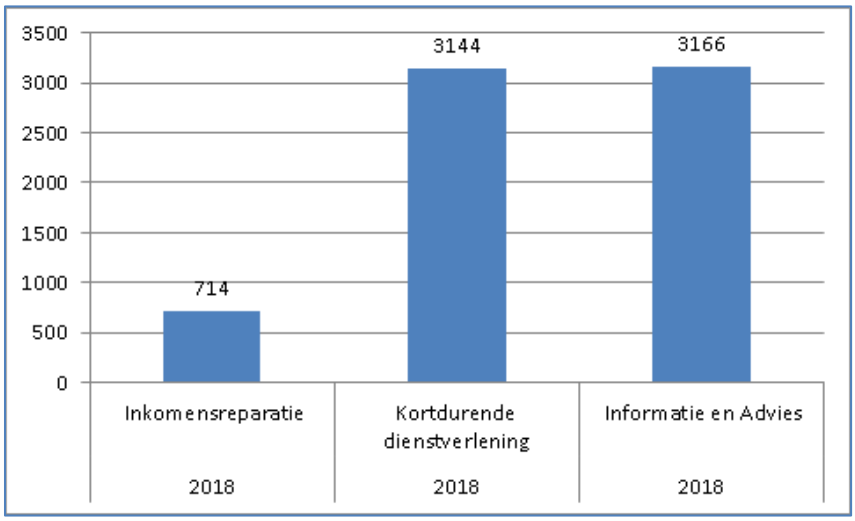
Totaal bezoekers: 90

Aantal vragen 101



## Sociaal Raadslieden

Cliënten weten onze Sociaal Raadslieden (SR) nog steeds goed te vinden en we merken dat er een grote behoefte is aan onze dienstverlening. Dit zien we dan ook weer terug in onze cijfers.




- Inkomensreparatie: Het aanvragen van toeslagen (bijvoorbeeld zorgtoeslag of een uitkering).
- Kortdurende dienstverlening: Als de verwachting is dat het afhandelen van de hulpvraag op korte termijn kan worden afgerond.
- Informatie en Advies: Dit traject wordt vaak gebruikt voor eenmalige cliëntcontacten.

Onze Sociaal Raadslieden zijn intensief ingezet bij onze eigen inlopen en op allerlei plekken bij onze ketenpartners, bijvoorbeeld op basisscholen en op voorscholen.
Onze Sociaal Raadslieden ondersteunen de Amsterdammers in Nieuw-West met allerlei zaken, van vreemdelingenrecht tot toeslagen. We zien dat met name bij de Belastingdienst, maar ook bij de gemeentebelastingen grote problemen kunnen ontstaan. SR speelt een hele belangrijke rol in de preventie. Bijvoorbeeld, als er goed gebruik wordt gemaakt van alle regelingen en voorzieningen en tijdig bezwaar wordt aangetekend tegen zaken zoals loonbeslag, komen mensen minder in de problemen.

Om de kwaliteit van ons werk en de informatievoorziening over het SR-werk te verbeteren, hebben we een aantal maatregelen genomen. Voorbeelden hiervan zijn het ontwikkelen van een folder voor Amsterdammers en betere informatievoorziening op de website. Daarnaast hebben onze SR-medewerkers zich erg ingezet om bij verschillende informele partijen (bijvoorbeeld vrijwilligersorganisaties en mantelzorgers) voorlichting te geven over SR-werkzaamheden om de samenwerking met informele ketenpartners in de wijk te verbeteren.

SR is in 2018 aangesloten bij de pilot Stadpassen bij de 020-scholen. Hierbij wordt de stadspas gescand op de school, zodat de ouderbijdrage en de schoolreis daarmee kunnen worden betaald.
Het idee was dat de scholen een vindplaats zouden vormen voor potentiele cliënten, alleen is dit doel wat SR betreft niet voldoende bereikt. In 2019 is er een evaluatie van de pilot.

## Casus Sociaal Raadslieden

***Verhoging van de verzuimboete wegens het niet of niet tijdig doen van aangifte inkomstenbelasting***

***Toelichting****: Vanaf 2010 is de wet zo ingericht dat het niet indienen van een aangifte kan leiden tot enorme verzuimboetes. Waar de maximale verzuimboete voor 2010 nog €1.134,- bedroeg, is dat tegenwoordig € 5.278,-. Daarnaast werd er in het verleden onderscheid gemaakt tussen een positieve of negatieve aanslag. Bij het niet tijdig indienen van de aangifte, werd de hoogte van de boete bepaald door de uitkomst van de aanslag. Werd de aanslag op nihil vastgesteld of kwam er een teruggave voor de cliënt uit voort, dan bedroeg de maximale boete € 226. Kwam er een te betalen bedrag voor de cliënt uit de aanslag, dan bedroeg de maximale verzuimboete € 1.134. Dit onderscheid wordt niet langer gemaakt, ook iemand met een nihilaangifte of teruggave kan een boete verwachten van duizenden euro's.*

*Iemand die een teruggave of een nihilaangifte moet doen, heeft in principe geen reden om opzettelijk te verzuimen. De cliënt heeft in dit scenario niets te verliezen en er zal dus altijd sprake zijn van omstandigheden die de cliënt belemmeren de aangifte tijdig in te dienen. Deze casus is hier een voorbeeld van:*

*Meneer heeft door zijn geestelijke gezondheidsproblematiek niet de mogelijkheid gehad om tijdig zijn aangifte in te dienen. In zo'n situatie zal er nooit sprake van opzet zijn, aangezien de cliënt niet hoeft te betalen. De Belastingdienst heeft hier echter geen boodschap aan en legt een boete op van € 5.278,-.*

*Een bedrag als dit brengt de kwetsbare burger direct in de problemen. Voor iemand met een bijstandsuitkering volgens de alleenstaandennorm, bedraagt dit meer dan de helft van zijn jaarinkomen. Met een betalingsregeling van € 50,- per maand is de bijstandsgerechtigde na 9 jaar afbetalen pas van deze schuld af.*

***Beschrijving knelpunt***
*Deze heer heeft wegens zijn psychische gesteldheid zijn aangifte inkomstenbelasting premie volksverzekeringen voor particulieren over een aantal jaren niet ingediend. Hij is langer dan 10 jaar bij GGZ (Geestelijke Gezondheidszorg) bekend met uiteenlopende klachten.*
*Door het uitblijven van aangifte inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen over een aantal jaren, zijn er ambtshalve aanslagen opgelegd. De belastinginspecteur heeft hoge verzuimboetes in rekening gebracht.*

***Aanslag Inkomstenbelasting/PVV 2014***
*Te betalen aanslag: € 840. Dit is opgebouwd uit de volgende componenten:*

| | |
|---|---|
| *Te betalen inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen* | *€ 438* |
| *Verzuimboete* | *€ 369* |
| *Belastingrente* | *€ 33* |

---

***Aanslag Inkomstenbelasting/PVV 2016***
*Te betalen inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen € 0*

*Verzuimboete € 5.278*

*Hierna zijn aanmanings- en dwangbevelkosten in rekening gebracht:*

*Aanmaningskosten : € 16*

*Dwangbevelkosten : € 505*

---

***Aanslag Inkomstenbelasting/PVV 2017 n.a.v. ingediende aangifte***
*Te betalen inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen € 0*
*Te betalen aanslag € 369 (deze bestaat slechts uit verzuimboete)*
*aanmaningskosten € 7*

***In totaal te betalen aan verzuimboetes en overige kosten: € 6.544***

***Uitkomst aangifte IB/PVV 2015 t/m 2017***
*Het indienen van de aangifte over 2015 t/m 2016 leidde niet tot een te betalen aanslag. De uitkomst was een nihil-aanslag. Toch zijn er bij meneer hoge boetes opgelegd.*

***Uitkomst aangifte IB/PVV 2014***
*Het indienen van de aangifte leidde zelfs tot een teruggaaf van € 1.459.*

***Conclusie:***
*De toepassing van de wetgeving leidde tot een ongewenst en onredelijk effect voor deze kwetsbare Amsterdammer. Uiteindelijk kwam het zelfs zover dat er beslag werd gelegd op de auto van de cliënt waardoor hij zijn werk niet meer zou kunnen uitvoeren. Toen klopte meneer aan bij de SEZO Inlopen. Een Sociaal Raadslid van SEZO heeft ondanks de verlopen bezwaartermijn toch contact opgenomen met de Belastingdienst en uiteindelijk gelijk gekregen. Door gebruik te maken van haar discretionaire bevoegdheid heeft de betreffende medewerker van de Belastingdienst de boete en het beslag op de auto kunnen laten vervallen.*

---

In december is het evaluatierapport `kwaliteit Sociaal Raadslieden in beeld` verschenen naar aanleiding van een 0-meting naar de kwaliteit onze SR-dienstverlening, uitgevoerd door de gemeente Amsterdam. SR is blij met deze aandacht voor het vakgebied en gaat met een aantal aanbevelingen uit dit rapport aan de slag.

## (Vroeg) Eropaf

Om verschillende redenen kunnen mensen te maken krijgen met betalingsachterstanden.
Het team Vroeg Eropaf benadert actief mensen met betalingsproblemen, biedt hulpverlening op maat en verwijst door als dat nodig is. Deze aanpak voorkomt dat mensen in ernstige schuldproblemen komen en bijvoorbeeld te maken krijgen met ontruiming of het afsluiten van energie. Als betalingsachterstanden te hoop worden, kan ontruiming het gevolg zijn. Het team Eropaf krijgt de meldingen van deze mogelijke uithuiszettingen binnen, gaat eropaf en probeert ontruiming te voorkomen, vaak na bemiddeling met de deurwaarder.

(Vroeg) Eropaf werkt intensief samen met woningcorporaties, zorgverzekeraars, energieleveranciers, maatschappelijke dienstverlening en de gemeente Amsterdam.

Afgelopen jaar hebben we flink geïnvesteerd op de inzet en de kwaliteit van (Vroeg) Eropaf met een prima uitkomst. Sinds begin 2018 hebben wij de registratie en de werkprocessen op orde gekregen. Verder is het team uitgebreid, waardoor het weer mogelijk is voor alle meldingen huisbezoeken af te leggen.
Sinds september is gestart met huisbezoeken in de avond en een meer proactieve outreachende manier van werken door het team. En het resultaat is daar: een zichtbare verbetering in het bereik tijdens huisbezoeken in de laatste maanden van het jaar.

### Vroeg Eropaf

Sezo heeft 3.365 meldingen ontvangen in 2018. 270 meldingen zijn niet opgepakt vanwege bijvoorbeeld een verhuizing, overlijden of een dubbele melding. 386 meldingen zijn niet opgepakt vanwege capaciteit. Er zijn totaal 1.228 cliënten bereikt Met en Zonder plan van aanpak (45%).

### Eropaf

Van de 346 meldingen zijn er 2 niet opgepakt vanwege de capaciteit, en 101 wegens bijvoorbeeld een verhuizing, overlijden of een dubbele melding. Van de 343 opgepakte meldingen zijn er 165 bereikt Met en Zonder plan van aanpak, dat is 68%. Het bereik Met plan van aanpak is 23%.

**Energieadviezen aan Huis**

Bij SEZO komen vaak cliënten met een hoge eindafrekening van de energieleverancier. Als deze rekening elk jaar terugkomt en cliënten soms honderden euro's moeten bijbetalen, vergroot dit de schuldenproblematiek. In 2018 is het team Vroeg Eropaf gestart met het geven van energieadviezen aan minima. Het doel is om Amsterdammers bewust te leren omgaan met energie en hierdoor te besparen op de energierekening. Het team komt bij de mensen thuis en samen kijken ze hoe de energierekening omlaag gebracht kan worden. Dit levert altijd een besparing op.

## Cliënten

### Cliënttevredenheid

SEZO hecht als lerende organisatie belang aan de waardering en de mening van onze cliënten.
In het voorjaar van 2018 heeft SEZO meegedaan een gezamenlijk Klanttevredenheidsonderzoek , georganiseerd door de zeven organisaties voor maatschappelijke dienstverlening. Het doel was om de resultaten van het onderzoek te gebruiken voor het verbeteren van de dienstverlening en input

van het beleid. Daarnaast was het doel benchmarking.
Cliënten is naar hun mening gevraagd op vijf thema's: welkomstgevoel, waardering van medewerkers, vragen naar verbeteringen, terugkomen of afraden, rapportcijfer voor algemene dienstverlening/ondersteuning.

De waardering van cliënten is groot. Het rapportcijfer dat cliënten SEZO geven is gemiddeld een 8,8! Cliënten hebben een wisselende ervaring als het gaat om het welkomstgevoel. Over het algemeen vinden de cliënten dat ze welkom zijn, netjes worden ontvangen en dat medewerkers geduld en een luisterend oor hebben. Maar een paar deelnemers geven aan dat er meer privacy nodig is bij de inlopen. Alle deelnemers zouden SEZO aanbevelen bij anderen, een aantal cliënten heeft dat ook gedaan. Een aantal verbeterpunten uit het onderzoek is inmiddels aangepakt en doorgevoerd.

### Cliëntparticipatie

SEZO is in 2018 gestart met het opzetten van een klankbordgroep van cliënten: de Cliëntenadviesraad. In december is de eerste bijeenkomst geweest met twee ervaringsdeskundigen en een procesbegeleider die cliënten van SEZO gaan werven om in 2019 van start te gaan met deze klankbordgroep.

## Van Overleven Naar Leven

In 2017 zijn we gestart met het opzetten van de pilot Van Overleven Naar Leven (VONL) voor de Lodewijk van Deysselbuurt. De pilot heeft als doel om in de periode 2017-2020 minimaal 60 gezinnen met kinderen die in een situatie van financiële problemen en armoede leven, te ondersteunen door een tandem van een ervaringsdeskundige en een maatschappelijk werker. Het gaat om gezinnen waarvoor een regulier traject van ondersteuning niet voldoende is.
Eind 2018 hadden we 27 gezinnen in onze caseload. Dit zijn gezinnen die we ook daadwerkelijk hebben opgenomen in ons project. Er zijn wel meer intakegesprekken gevoerd, maar daarbij bleek dat gezinnen of niet voldeden aan de criteria ofwel dat er andere zorg nodig was. De gezinnen die we tegenkomen, hebben allen te maken met heftige multi-problematiek. De problemen die er spelen zijn heel divers.

**Casus Van Overleven Naar Leven**

*Een gezin met drie kinderen, waarvan één kindje met downsyndroom. Ze hebben schulden, ze hebben in de WSNP(Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen: wettelijke regeling voor mensen met problematische schulden) gezeten, maar zijn hier in 2009 uitgezet. Sinds 2015 zijn zij onder beschermingsbewind en krijgen ze €100,- per week leefgeld. De woning is te klein voor het hele gezin en het meubilair is in slechte staat of niet aanwezig. Hiervoor hebben ze een aanvraag gedaan bij Stichting Leergeld. De veldwerker gaat voor een intake voor Stichting Leergeld, maar al gauw blijkt dat er meer nodig is in dit gezin.*

*Wat heeft het team VONL tot nu toe gedaan?*
*Er is een persoonsgebonden budget-aanvraag (PGB) gedaan door het Ouder- en Kind Team voor dit gezin. VONL is hier achteraan gegaan om dit proces te versnellen, wat is gelukt. Het PGB is goedgekeurd waardoor er ineens veel meer inkomen beschikbaar is.*

*Verder heeft de veldwerker een afspraak gemaakt tussen de bewindvoerder en het gezin om nieuwe afspraken te maken. Dit, samen met de toezegging PGB, tot een verhoging van het weekgeld van €250,- tot €300,-. Ook krijgen zij de kinderbijslag uitgekeerd waardoor er voor de kinderen spullen kunnen worden gekocht, zoals sportkleding.*

*Nu het inkomen is verhoogd, kan het gezin ook op zoek naar een woning in de vrije sector, in combinatie met een medische urgentie, is hun perspectief vergroot. VONL zal het gezin begeleiden in deze zoektocht. Verder zijn er opvoedingsvraagstukken rondom de oudste zoon. De veldwerker heeft intensief contact met leerplicht en de politie en begeleidt de ouders hierbij.*

*Het gezin functioneerde redelijk goed met het budget dat zij hadden. Ze waren zelf assertief genoeg om fondsen aan te vragen bij Stichting Leergeld. Er blijkt echter meer aan de hand te zijn. Wij verwachten niet dat er langdurige intensieve begeleiding nodig is, maar het contact met de veldwerker en ervaringsdeskundige maakt wel dat het gezin vertrouwen krijgt in de hulpverlening en de weg weet te vinden naar de juiste instanties.*

---

27 gezinnen
70 kinderen, gemiddeld 11 jaar oud

Gemiddeld twee Informatie & advies gesprekken per week, met cliënten of met collega's (intern en extern).

| Aanmelding via | aantal |
|---|---|
| Algemeen maatschappelijk werk SEZO | 10 |
| Schuldhulpverlening SEZO | 5 |
| SEZO inloop | 2 |
| Crisis aanmelding | 1 |
| Samen doen | 1 |
| VroegEropaf | 1 |
| Vrouw & Vaart / Daadkracht | 2 |
| Stichting leergeld | 4 |
| Voedselbank | 1 |

De start met het hele **schuldhulpverleningstraject** is voor veel cliënten nog niet aan de orde. Wel zorgen we er samen met de cliënten voor dat hun inkomen gerepareerd wordt zodat er in ieder geval een inkomen is. Daarna volgen we de cliënt in wat hij of zij belangrijk vindt om als eerste op te lossen. De gezinnen die wij aantreffen in deze fase hebben behoefte aan begeleiding vanuit de expertise van de veldwerker en de ervaringsdeskundige in plaats van een schuldhulpverlener. Dit bieden wij hen dan ook.

## Wijkzorg Alliantie Nieuw-West

De Wijkzorg alliantie Nieuw-West is de aanjager en facilitator van het netwerk van zorg- en welzijnspartners in het stadsdeel. Ons doel is de beste zorg voor elke wijkbewoner die dat nodig heeft. Waarbij alle zorgverleners, zowel formeel als informeel, elkaar snel en makkelijk weten te vinden en samenwerken voor de beste zorg. Daarom organiseren we inspirerende activiteiten en bijeenkomsten voor ontmoeting, verbinding en kennisuitwisseling.

Tijdens 33 **Wijktafels** zijn signalen gedeeld, is kennis opgedaan en casuïstiek besproken. Deelnemers hebben zich ingezet om de wijktafels te organiseren en tot een succes te maken. Met als resultaat een hoge opkomst, meer betrokkenheid en een verschuiving van 'elkaar leren kennen' naar 'verdieping en gezamenlijk leren'.
10 Deelnemers van wijktafels zijn als **AKAD procesbeleiders** opgeleid en vervullen een rol als procesbegeleider van de casuïstiekbesprekingen tijdens de wijktafels.

Tijdens 9 **themabijeenkomsten** gingen wijkzorgmedewerkers met elkaar de diepte in over inhoudelijke thema's als eenzaamheid, inzet van ervaringsdeskundigheid of samenwerking bij ondersteuning van kwetsbare bewoners.
71 Teamleiders gingen met elkaar in gesprek over hoe de wijkzorgwerkwijze is geland in hun organisatie.
Bij de bijeenkomst **Thuis in de WIJK** gingen ruim 80 mensen met elkaar in gesprek over de ondersteuning in de wijk voor mensen die uitstromen uit de maatschappelijke opvang.

Met 68 deelnemers waren de **Fietstours** dit jaar zeer goed bezocht. Tijdens de fietstours maken wijkzorgmedewerkers kennis met het diverse aanbod in de wijk. Aansluitend waren er over 'bejegening in GGZ' en 'van sociale kaart naar sociale verbinding'.

Er zijn **voorlichtingsbijeenkomsten** georganiseerd over wijkzorg voor klantmanagers WPI, paramedici en wooncorporatie Stadgenoot. Het doel was kennismaken, informatie delen en samenwerkingsafspraken maken.

Verdieping van de samenwerking tussen GGZ-partners die zich inzetten voor mensen met psychische problemen heeft veel initiatieven opgeleverd:

- Samenwerking Combiwel/GGZ inGeest: Inloopspreekuur in huis van de wijk
- Trainingsaanbod Prezens voor wijkzorgmedewerkers: onbegrepen gedrag, effectieve communicatie
- Samenwerking Team Ed/GGZ inGeest: Inzet ervaringsdeskundigen in de basis GGZ
- Samenwerking Volksbond Streetcornerwork/LPC: Innovatieproject Westside op basis van lessen uit 'Leren en participeren in de community'

Ten slotte is in samenwerking met de wijkzorgallianties in andere stadsdelen de website **www.wijkzorg-amsterdam.nl** ontwikkeld en gelanceerd!

## Spelinlopen en speluitleen

De spelinlopen van SEZO in stadsdeel Nieuw-West zijn een laagdrempelige aanbod voor jonge kinderen tussen tot de 0 en 2,5 jaar én hun ouders/verzorgers waar de kinderen worden voorbereid op het aanbod van de Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE). Met het programma sluiten we zoveel mogelijk aan bij de VVE met ruimte voor vrij spelen, een activiteit aan tafel doen, fruit eten, liedjes zingen en beweegkriebels.

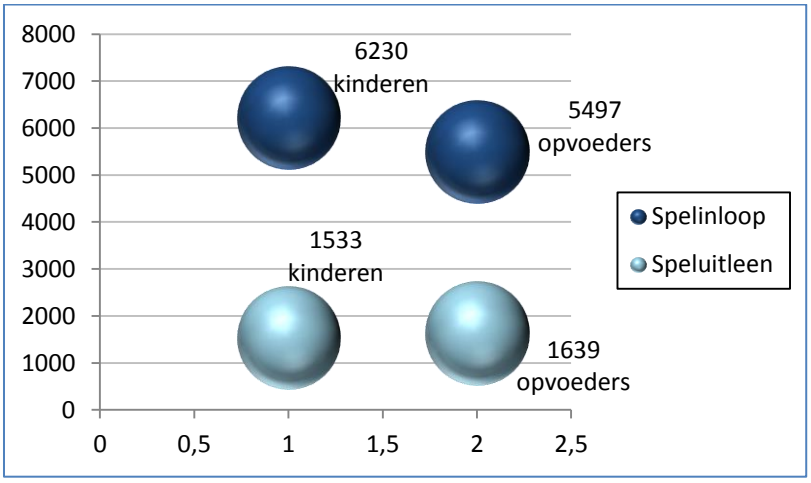
In Nieuw-West organiseert SEZO 16 goed bezochte spelinlopen per week op vier locaties in de Geuzenveld, Slotermeer, Osdorp en Slotervaart. Deze vier locaties zijn onderdeel van de locaties van de Ouder- en Kindteams (OKT), met de OKT en de GGD als belangrijkste partner. Op deze locaties zitten ook andere samenwerkingspartners zoals (brede)scholen, bibliotheek en huizen van de wijk.

In september 2018 zijn er twee extra spelinlopen gestart, 1 dagdeel per week. Dit zijn de spelinloop voor vaders op de maandagochtend en de spelinloop in het AZC aan de Willinklaan.

Een keer per maand is er op zaterdag een openstelling in de Kikker in Osdorp voor kinderen met een beperking en hun ouders: de speluitleen Plus.

In 2018 zijn gedurende 40 weken 16 spelinlopen per week en 10 speluitleenmomenten per week geweest. Ook is er aansluitend aan de spelinlopen telkens een half uur openstelling geboden voor de speluitleen. In Osdorp in de Kikker en in de Slotermeer in de Honingraat zijn 5 spelinlopen per week. In Slotervaart en Geuzenveld zijn er 3 spelinlopen per week.

In 2018 telden de spelinlopen 5.497 bezoekende opvoeders en 6.230 bezoekende kinderen. Bij de speluitleen kwamen 1.639 bezoekende opvoeders en 1.533 bezoekende kinderen. In totaal zijn er daarmee 7.136 bezoekende opvoeders de spelinlopen en speluitleen binnen gestapt en 7.763 kinderen.




Met name de spelinlopen hebben veel meer bezoekende opvoeders en kinderen getrokken dan in 2017. Er is een toename van 40% bezoekers te zien bij de spelinlopen in 2018.

Een aanname voor de oorzaak van deze toename is de wet harmonisatie kinderopvang die op 1 januari 2018 in is gegaan.

De bezoekersaantallen van de speluitleen zijn vergelijkbaar met die van voorgaande jaren. Dit houdt in dat er een constante stabiele aanloop is bij de speluitleen. Het ledenaantal op alle locaties blijft ongeveer gelijk. Op elke locatie ververst het ledenbestand zich jaarlijks met ongeveer 50% nieuwe leden. Omdat er ook lidmaatschappen aflopen blijft het ledenaantal constant.

## Vrouw en Vaart en Daadkr8

Na een periode van aftasten en onderzoeken hebben de emancipatiecentra Vrouw en Vaart en Daadkr8 in 2018 onderling meer en meer de verbinding weten te maken daar waar het gaat om emancipatie en versterking van de zelfredzaamheid.

In oktober heeft Vrouw en Vaart succesvol haar 15-jarig jubileumfeest gevierd. Een dag waarop iedereen kon meemaken wat er op deze plek ontwikkeld is en wordt, en wat het belang van Vrouw en Vaart is voor bewoners en partners in Nieuw-West. De feestelijke jubileumdag is in samenwerking met de Denktank van Vrouw en Vaart tot stand gekomen.
De Denktank Vrouw en Vaart is nog steeds een groeiend en wisselend gezelschap van gemiddeld 30 vrouwen en komt elke twee maanden bij elkaar om inspirerende thema's te bespreken zoals MeToo en nieuwkomers in Nieuw-West (statushouders).

Al vijf jaar wordt Vrouw en Vaart geadopteerd door de vrouwen Rotary Rio aan de Amstel. Inmiddels heeft de Rotary in samenwerking met PWC het initiatief genomen om een Educatiefonds voor vrouwen op te richten.
Dit jaar is het idee ontstaan om het jaarverslag 2018 in een andere vorm aan te bieden dan in voorgaande jaren gewoon: presentatie van een life-jaarverslag! Genodigden kregen de kans om tijdens een ontbijt de mensen achter het jaarverslag van Vrouw en Vaart en Daadkr8 te ontmoeten. Op een zeer inspirerende en levendige manier vertelden Amsterdammers over wat de emancipatiecentra voor hun ontwikkeling en zelfvertrouwen heeft betekend.

*"Vrouw en Vaart is mijn Tomtom"*

*"Ik ben nu echt sterk geworden en ik spreek al Nederlands. Nu wil ik mijn Nederlands verbeteren en dan solliciteren."*

*"Ik was eerst heel negatief. Door Gouden Mannen ben ik een ander mens geworden. Ik ontmoet andere mensen, ik ben heel positief. Gouden Mannen helpt beter dan de psycholoog!"*

## Be Interactive

Vrouw en Vaart heeft ook in 2018 het succesvolle loop- en wandelprogramma Be Interactive uitgevoerd. In totaal liepen 226 vrouwen wekelijks onder leiding van professionele trainsters en ondersteund door 30 vrijwilligers. Dit jaar zijn er vier themawandelingen georganiseerd met totaal 168 deelnemers, in samenwerking met de Pirates en de Natureluur.

## Fietslessen

In 2018 hebben vrouwen uit Nieuw-West op vier locaties in de verschillende gebieden fietslessen gevolgd. Binnen het reguliere aanbod hebben in totaal 124 vrouwen fietsles gevolgd. Daarnaast hebben 39 vrouwen uit het AZC en statushouders leren fietsen binnen het aanbod van het AZC aan de Willinklaan. De fietslessen werden door totaal 7 vrijwilligers begeleid.

*Een mevrouw uit Eritrea woont al drie jaar in Nederland, is statushouder en alleenstaande moeder. Zij vindt dat als je niet kunt fietsen, je heel veel mist in Amsterdam. Al na vier lessen, had zij het fietsen onder de knie. Haar klantmanager heeft geregeld dat zij een fiets kon krijgen van de gemeente. Zij heeft de rest van de fietslessen op haar eigen fiets gevolgd. Inmiddels doet zij alles op de fiets en heeft ze genoeg zelfvertrouwen opgebouwd om te fietsen met haar kindje in een zitje!*

## Buurtsportcoaches en Trots door Bewegen

Het doel van de pilot Trots door Bewegen is de verschillende buurtsportcoaches (MEE, GGZ en SEZO) aan elkaar te verbinden en een vanzelfsprekende samenwerking te verduurzamen, en bovendien een beweegaanbod op maat te ontwikkelen. In 2018 hebben er uiteindelijk 695 bewoners deelgenomen aan een sportactiviteit.

## Informeel taalaanbod Nederlands

Vrouw en Vaart heeft ook in 2018 ingespeeld op de grote vraag naar informeel taalaanbod. In totaal namen 93 vrouwen deel aan een conversatiegroep. Populair was ook de ondersteuning bij het inburgeringsexamen, 68 vrouwen hebben hieraan deelgenomen. Het aanbod van de Stichting Lezen en Schrijven, specifiek gericht op vrouwen met ambitie, heeft geresulteerd in de deelname van 49 vrouwen.

## Debat

Vrouw en Vaart schenkt veel ruimte en tijd aan debat. Thema's als polarisatie en radicalisering zijn steeds terugkerende onderwerpen. Maar ook de thema's Huiselijk Geweld, LHBTI,en armoede zijn onderwerpen van gesprek. Medewerkers van Vrouw en Vaart weren voortdurend op de hoogte gehouden en/of bijgeschoold als het om deze en andere taboeonderwerpen ging.
Er is samengewerkt met Stichting Kezban, Femmes For Freedom, ProDemos en Zina bioscoop.

## Ik ontmoet Mij

Ook in 2018 zijn de trainingen Ik Ontmoet Mij (IOM) in samenwerking met het Zina Platform met succes uitgevoerd in Vrouw en Vaart. Het gaat om een training empowerment voor vrouwen met een migrantenachtergrond. In totaal hebben 90 vrouwen deelgenomen verdeeld over 6 groepen.

*Een deelnemer heeft de cursus IOM gevolgd en heeft geen enkele les gemist. Ze heeft veel gehuild, maar ook veel gelachen. Zij is tot vele inzichten gekomen en heeft veel over zichzelf geleerd. Zij wil de cursus nog een keer doen om nog meer te leren over zichzelf en met andere vrouwen te groeien en te genieten. Sinds ze begonnen is met de cursus, is zij een ander persoon; zij geeft vaker haar grenzen aan, loopt recht op, heeft meer begrip voor situaties die zich dagelijks voordoen, ze piekert niet meer, en slaapt beter. IOM heeft haar een gelukkiger mens gemaakt!!*

## So Professioneel

Het doel van de training So Professioneel is het empoweren van alleenstaande ouders met behulp van businesstrainingen, verzorgd door professionals van KPMG. De training is in juli 2018 afgerond met 12 deelnemers die hun certificaat met succes hebben behaald.

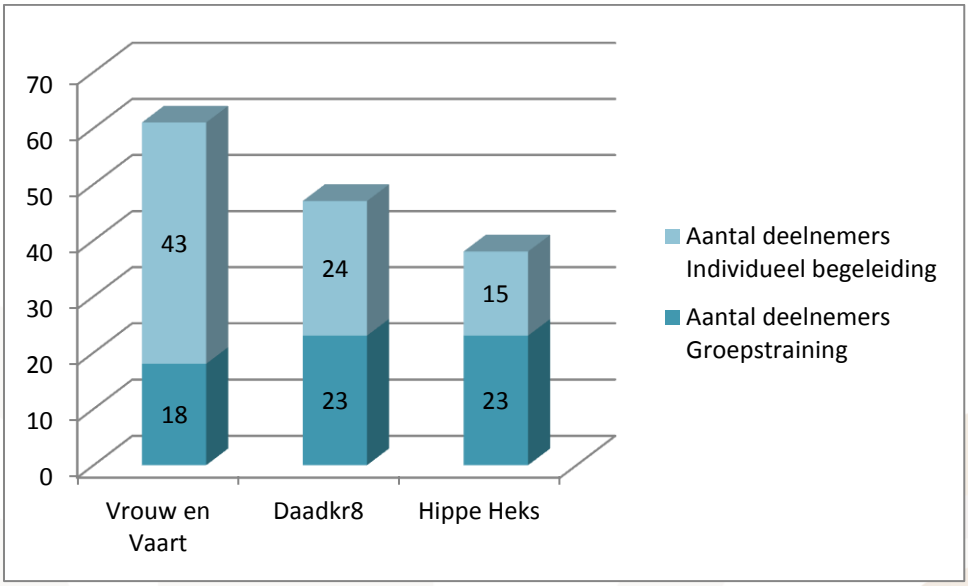
## Sterk met geld

In samenwerking met Prana Nederland heeft Vrouw en Vaart een preventief aanbod ontwikkeld gericht op financiële zelfredzaamheid. Totaal hebben 102 deelnemers deelgenomen aan de training Sterk met Geld, verdeeld over Vrouw en Vaart, Daadkr8 en de Hippe Heks.
Tijdens de lessen is gewerkt aan de volgende leerdoelen: het taboe doorbreken, bewustwording en inzicht vergroten en de huishouding financieel sterker maken.
De training Sterk met Geld heeft ook bij Daadkr8 plaatsgevonden voor een groep van 15 personen.

## Najaarstraining Sterk met Geld (thema Zorgverzekering)

In totaal hebben 64 deelnemers de najaarstraining Sterk met Geld met als thema Zorgverzekering, gevolgd. Het totaal aantal deelnemers individuele begeleiding was 82.

De aantallen per locatie:



## Wijkleerprojecten/Hospitality

Zowel het Wijkleerbedrijf als de Entree Opleiding Hospitality biedt bewoners de mogelijkheid zich te scholen en door te stromen naar betaald werk. Het Wijkleerbedrijf heeft in 2018 maar liefst 54 studenten opgeleid voor de zorg en de Entree Opleiding Hospitality heeft 30 studenten opgeleid voor de horeca en facilitair. Beide opleidingen worden verzorgd door ROCvA op de locatie van Vrouw en Vaart.

## Daadkr8

Mannenemancipatie en vrouwenemancipatie gaan hand in hand, want werkelijke emancipatie kan pas worden bereikt als mannen én vrouwen zich er sterk voor maken.
Bij Daadkr8 gaat het om het verbeteren van mogelijkheden voor mannen om zich te kunnen ontwikkelen op verschillende fronten en talenten, om volwaardig mee te kunnen doen in de samenleving en niet aan de kant (blijven) staan. In de loop van 2018 heeft er binnen Daadkr8 een enorme ontwikkeling plaatsgevonden. Vanuit verschillende hoeken is de belangstelling voor mannenemancipatie gegroeid, het belang van Daadkr8 in Nieuw-West wordt gezien en stakeholders zijn bereid te investeren in een aanbod dat de zelfredzaamheid van de groep 40+ mannen met een migratieachtergrond kan vergroten.

De programmering van Daadkr8 is voortdurend in ontwikkeling en biedt meer dan alleen maar activiteiten voor 50+ mannen. Er is meer aandacht voor debat, opvoeding, sport in de zeer toegankelijke locatie en in de buitengebieden. Een activiteitenaanbod dat ook aantrekkelijk is voor de jonge statushouders die hun inburgering al volgen in Daadkr8 bij ACE. Maar ook statushouders die door bemiddeling van de brugfunctionaris van SEZO naar Daadkr8 komen om allerlei activiteiten te volgen of om vrijwilligerswerk te doen.

## Vinden Binden Boeien

De educatieve en sportieve activiteiten bij Daadkr8 zijn gericht op het vinden, binden en boeien van groepen mannen; een laagdrempelige manier om bewoners uit Nieuw-West bij elkaar te laten komen. Tijdens deze activiteiten worden verschillende

onderwerpen met elkaar besproken en wordt er snel ingespeeld op thema's die in de groepen spelen.
Educatieve activiteiten zijn conversatie Nederlands en de conversatietafels in samenwerking met BOOST (130 deelnemers), ondersteuning inburgering (10 deelnemers), computervaardigheden (45 deelnemers), Engelse les (50 deelnemers). Activiteiten door de Buurtsportcoach georganiseerd (224 deelnemers) kunnen een eerste stap zijn om uit het isolement te komen en het netwerk te verbreden.

### Vinden: Veldwerker Meedoen Werkt

In het kader van het programma Meedoen Werkt heeft Daadkr8 door de inzet van een veldwerker mannenemancipatie 30 mannen weten te bereiken en duurzaam weten te activeren.

### Binden, Gouden Mannen

De interventie Gouden Mannen is gericht op het doorbreken van het sociaal isolement van 40+-mannen in Amsterdam met een laag inkomen die geen werk (meer) hebben, niet of nauwelijks participeren in de maatschappij, zich gediscrimineerd voelen en een laag zelfbeeld hebben. Vaak is er sprake van GGZ-problematiek. De interventie omvat een basisprogramma over taal, sociale vaardigheden, computervaardigheden en het omgaan met somberheid en stress. Aanvullend zijn er onder andere sport-, theater- of muziekactiviteiten, een cursus over vaderschap en toeleiding naar vrijwilligerswerk.

*"Sinds ik meedoe aan het project Gouden Mannen ben ik een mens, voor die tijd een robot".*

*"Gouden Mannen is een heel mooi project. Het is een tweede familie van mij geworden. En je blijft er jong bij."*

Vanaf maart 2018 is de projectleider van Gouden mannen West ook bij SEZO in dienst gekomen, zodat de methodiek van Gouden Mannen binnen het Groeiprogramma van het Oranje Fonds in Daadkr8 geïmplementeerd kon worden.

**Boeien, Persoonlijke ontwikkeling**
Mannenwijzer: Dit zijn gespreksbijeenkomsten waarbij verschillende thema's met betrekking tot de persoonlijke ontwikkeling aan bod komen. Inmiddels is deze activiteit een onderdeel van Gouden Mannen.

## Brugfunctionaris statushouders locatie Karmijn

In 2015 kwam er een grote vluchtelingenstroom naar Nederland. In Nieuw-West zijn afgelopen periode meerdere huisvestingslocaties voor met name jonge statushouders ontwikkeld. Ook zijn en worden veel statushouders zelfstandig gehuisvest in de wijken.

SEZO is eind 2017 gevraagd een pilot te starten om de maatschappelijke dienstverlening eerder bij de begeleiding van statushouders te betrekken. De vraag kwam specifiek voor de nieuwe huisvestinglocatie Karmijn in Slotervaart waar 55 jonge statushouders gehuisvest werden met 55 studenten. De opdracht is eind augustus afgerond en uit de eindevaluatie bleek dat inzet van een brugfunctionaris statushouders bij nieuw te openen gemengde huisvestingslocaties bijdraagt aan een snellere integratie in de wijk en het toegankelijk maken van het zorg- en ondersteuningsaanbod in de wijk. Verder conclusies uit de evaluatie waren:

- Het werkt goed dat vanaf de opening van een locatie een professional aanwezig is die het lokale netwerk kent en ook psychosociale ondersteuning kan bieden.
- Dagelijkse aanwezigheid zorgt voor vertrouwen, open communicatie en betere doorverwijzingen.
- Zowel statushouders van het project, als studenten en statushouders uit de wijk weten de brugfunctionaris te vinden. Dit laatste is opvallend, aangezien statushouders tot nu toe nog relatief weinig de reguliere voorzieningen vinden.
- Preventief inzetten van zorg en ondersteuning vergroot de zelfredzaamheid en integratie van statushouders en kan zwaardere problematiek op termijn deels voorkomen.

**Marlijn, *Brugfunctionaris statushouders*:**
*"SEZO is met 10 verschillende laagdrempelige inlopen zichtbaar in de wijken van Nieuw-West aanwezig, maar dit was voor het eerst dat wij ook op een huisvestingslocatie, nog dichter bij de mensen in de buurt, aanwezig zijn. Outreachender kan het eigenlijk niet.*

*Ik bel ook bij mensen aan, als ze nog niet goed in beeld zijn. Ik heb gemerkt dat het belangrijk is dat deze mensen een vast en vertrouwd persoon zien die kan helpen met alles wat er op ze af komt. En dat is veel! Van formulieren, brieven van instanties en vragen over inburgeringslessen tot stressklachten. Het helpen bestaat vooral uit door er te zijn en door te verwijzen naar het bestaande aanbod op gebied van zorg en welzijn. En door te signaleren en het contact te leggen met instanties."*

De pilot is in Nieuw-West na augustus verlengd tot en met december 2018.

---

*Foto's in oranje kaders zijn gemaakt door Nora Tinholt*