

Vrijwilligers en stagiairs

91

Onze vrijwilligers spelen een grote rol in onze dienstverlening. Op 31 december 2019 waren er **91 vrijwilligers actief** in verschillende en vaak diverse functies. Sommige vrijwilligers voeren meerdere taken/functies uit.



Van de vrijwilligers zijn er:

22 mannen

69 vrouwen

Ondersteuner Schuldhulpverlening	11
Ondersteuner Maatschappelijk Werk	1
Ondersteuner Stabilisatie groep Schuldhulpverlening	4
Ondersteuner Speel-o-theek	12
Gastvrouw	2
Ondersteunende diensten	7
Ondersteuner groepsactiviteiten	1
Ondersteuner Grip op je geld	1
SEZO Inloop	38
Thuisadministratie	19

Schuldhulpverlening

Wij werken samen met de cliënt aan een oplossing voor de schulden die er zijn, zodat de cliënt daarna zelfstandig en zonder schulden weer verder kan.



882 gestarte trajecten

Bereik vrijwilligers SEZO Inloop



In 2019 hebben de vrijwilligers tijdens de 10 SEZO-inlopen **4306** vragen van cliënten behandeld. In 2018 waren dat er **3394**, wat betekent dat er een **kleine 1000** vragen meer zijn behandeld door vrijwilligers op de inlopen.

De 19 vrijwilligers van de Thuisadministratie hebben op 31 december 2019, 49 cliënten uit Nieuw-West in begeleiding.

Thuisadministratie

Er zijn 159 cliënten geholpen:

De Aker/Nieuw-Sloten	14
Geuzenveld	53
Osdorp	47
Slotervaart	43
Buitengebied	2

Er zijn **62 nieuwe aanmeldingen**

Vrijwilligers en stagiairs Vrouw en Vaart/Daadkr8

Vrouw en Vaart is het emancipatiecentrum van SEZO voor vrouwen, Daadkr8 is het mannencentrum.

	Vrouw en Vaart	Daadkr8
Vrijwilligers	153	68
Stagiairs	6	7

Project Ik en de Ander

Ik en De Ander-rondetafelgesprekken zijn van start gegaan in 2019. Ik en de Ander heeft tot doel om de professionalisering van de medewerkers en vrijwilligers te ondersteunen met een ultiem doel: een betere dienstverlening.

“Welke bril heb jij op en wat heeft dat voor een invloed (oordelen, vooroordelen, aannames) op hoe jij naar de ander, je collega of de cliënt kijkt?”

Er ontstond een gemeenschappelijke taal en een gedeeld begrippenkader rondom het begrip diversiteit. Er werden uitdagingen, maar zeker ook oplossingen met elkaar gedeeld. De gesprekken gaven de mogelijkheid om SEZO-breed actiepunten te verzamelen. De uitkomsten bieden de organisatie de kans om keuzes te maken en gericht aan de slag te gaan.



SEZO Inloop

De SEZO Inloop is een integrale inloop waar Amsterdammers uit Nieuw-West op verschillende wijklocaties kunnen binnenlopen met financiële, juridische of andere hulpvragen.

9175 vragen behandeld
3849 unieke bezoekers

Algemeen Maatschappelijk Werk

2657 cliënten traject gestart

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.

Overbruggingszorg

Als mensen specifieke zorg nodig hebben en hiervoor op een wachtlijst van een andere organisatie staan, dan krijgen ze overbruggingszorg. Onze maatschappelijke werkers bieden de noodzakelijke ondersteuning totdat de specifieke zorg (en/of plaatsing) is geregeld.

Trajecten afgesloten: **83**
Trajecten staan nog open: **27**

Welzijn op Recept (WOR)

WOR werkt aan het vergroten van het welbevinden van burgers met psychosociale problemen door deelname aan welzijnsactiviteiten. Het betreft een samenwerkingsverband waarvan SEZO de penvoerder is.

270 mensen doorverwezen naar Welzijn op Recept

224 mensen zijn in 2019 ook gestart

Sociaal Raadslieden

SEZO ondersteunt Amsterdammers in Nieuw-West bij vragen over bijvoorbeeld uitkeringen, de belastingaangifte of het aanvragen van toeslagen van de Belastingdienst.

4638 trajecten Kortdurende dienstverlening

Vroeg Eropaf en 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 hoog 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.

	Vroeg Eropaf	Eropaf
Aantal meldingen	3.378	243
Meldingen bereikt	1.847	156
Percentage bereikt	54%	64%

In totaal heeft SEZO **3.378** Vroeg Eropaf-meldingen ontvangen (meldingen van onder andere corporaties, zorgverzekeraars, energieleveranciers en waternet).

Hiervan is **54%** van de meldingen bereikt en is er hulp geboden aan de Amsterdammers.

1.531 van de Amsterdammers hebben we niet kunnen bereiken, bijvoorbeeld vanwege verhuizing of omdat ze na diverse pogingen niet reageren op het aanbod van hulp.

Van de **243 Eropaf**-meldingen (aangekondigde ontruiming of afsluiting van gas/water/licht) hebben we **156** Amsterdammers bij kunnen staan.

Cliënten

SEZO Cliëntgericht



Om het cliëntgericht werken te bevorderen heeft SEZO samenwerking gezocht met O&i management consultants. O&i ondersteunde ons bij het in kaart brengen van de Customer Journey, de cliëntreis in beeld aan de hand van twee persona's. Vervolgens zijn medewerkers het traject dat een cliënt binnen SEZO doorloopt van aanmelding tot nazorg, stap voor stap langs gegaan.

Volgens O&i was de energie en gedrevenheid waarmee de medewerkers hun bijdrage leverden om de cliëntreis zo goed mogelijk in beeld te krijgen, opvallend. De conclusies en voorgestelde verbeteringen uit de cliëntreizen zijn ter hand genomen en uitgevoerd.

Spelinloop en Speluitleen



De spelenlopen 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). Bij de spelenloop staat ontmoeten, spelen en bewegen centraal.

Bij de speluitleen kunnen kinderen van 0 tot 12 jaar en hun ouders/verzorgers lid worden van de speluitleen en speelgoed lenen voor thuis.

In heel 2019 telden de spelenlopen **5452** bezoekende opvoeders en 6174 bezoekende kinderen. Bij de speluitleen kwamen **1418** bezoekende opvoeders en **1332** bezoekende kinderen.

In totaal zijn dat **6870** bezoekende opvoeders en **7506** bezoekende kinderen.

Van Overleven Naar Leven

In 2017 startte SEZO met het vorm geven 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 **90** 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 2019 hadden we **63** 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 en zijn eerder uitgevallen bij de reguliere hulpverlening.

Een aantal kenmerken komen sterk met elkaar overeen. Zo lopen de gezinnen vast op meerdere leefgebieden, hebben ze te maken met GGZ-problematiek, veiligheid en opvoedvraagstukken. Het netwerk is veelal uitgeput. Ook is er weinig vertrouwen in de hulpverlening en andersom. Dit laatste komt doordat het de gezinnen niet altijd lukt om aan de voorwaarden te voldoen, zoals het nakomen van afspraken.

In de onderstaande afbeeldingen staat een omschrijving van de huidige stand van zaken op een aantal specifieke onderwerpen.



63 gezinnen



11 alleenstaande ouders



Gemiddeld 4 kinderen per gezin



8 gezinnen hebben inkomen uit loon



Gemiddelde duur van traject: 292 dagen

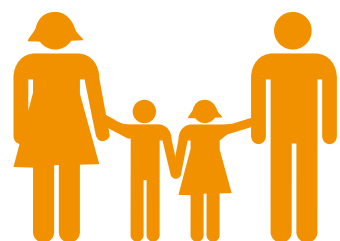


Bij 69% gezinnen stijging van inkomen



Bij 11 gezinnen is jeugdzorg betrokken

Opvoedadvies Amstelveen/Aalsmeer



Bij Opvoedadvies SEZO kunnen mensen terecht met al hun vragen over de opvoeding van kinderen van 0-18 jaar.

Amstelveen

Er zijn **426** afspraken gemaakt met ouders voor een gesprek en er zijn **39** collegiale consultatiegesprekken gevoerd over kinderen en ouders. In totaal zijn dat **465** gesprekken. Er zijn **330** gesprekken met ouders gevoerd. Ouders zijn **49** keer niet verschenen met bericht. En **47** keer niet verschenen zonder bericht. Dit is een opkomst van **77 %**. In totaal zijn er **161** trajecten Opvoedadvies uitgevoerd. Dat betekent dat er **161** gezinnen zijn bereikt.

Aalsmeer

Er zijn **84** afspraken gemaakt met ouders voor het opvoedspreekuur. Er zijn **72** gesprekken uitgevoerd. Ouders zijn 9 keer niet verschenen met bericht. En **3** keer niet verschenen zonder bericht. Dit is een opkomst van **86%**. In totaal zijn er **45** trajecten Opvoedadvies uitgevoerd. Dat betekent dat er **45** gezinnen zijn bereikt. Tijdens **8** collegiale consultatiegesprekken zijn casussen betreffende opvoedingsvragen en/of ontwikkeling gerelateerde vragen besproken. Het ging daarbij over **6** gezinnen

Emancipatiecentra

Vrouw en Vaart is het emancipatiecentrum voor en door vrouwen die wonen, leven, werken in Amsterdam Nieuw-West. Het is dé plek waar vrouwen graag komen om zichzelf te ontwikkelen. Hier vinden vrouwen de tijd om in zichzelf te investeren, te leren, hun eigen geld te verdienen of andere vrouwen te ontmoeten.

Daadkr8 en Vrouw en Vaart zijn samen een locatie van **1000 m²** voor emancipatie en empowerment. Door middel van een vaste programmering en vele samenwerkingen met partners is er een aanloop van circa **50.000** bezoekers per jaar.

1000m² voor emancipatie en empowerment

50.000 Bezoekers per jaar

Vrouw en Vaart

44 wekelijkse groepsbijeenkomsten (ontmoeting, educatief en sport) met bereik van **1084** deelnemers

66 incidentele activiteiten, trainingen en voorlichtingsbijeenkomsten met bereik van **1000** deelnemers

6 groepen Sterk met Geld, **6** groepen Ik Ontmoet mij, **4** groepen leerbedrijf, totaal **245** deelnemers

Buurtsport	644 deelnemers
Educatief	215 deelnemers
Ik Ontmoet Mij	80 deelnemers
Leerbedrijven	80 deelnemers



Daadkr8

Bij mannencentrum Daadkr8 kunnen mannen uit Nieuw-West allerlei activiteiten ondernemen om zich te ontwikkelen en hun netwerk te vergroten.

22 wekelijks groepsbijeenkomsten met bereik van **704** deelnemers

476 incidentele activiteiten, trainingen en voorlichtingsbijeenkomsten met **895** deelnemers

3 groepen Gouden mannen, **2** groepen Ik Ontmoet mij, totaal **69** deelnemers

Buurtsport	267 deelnemers
Educatief	437 deelnemers
Ik Ontmoet Mij	18 deelnemers
Gouden Mannen	51 deelnemers

Afscheid Joke Kop

Eind 2019 namen we afscheid van Joke Kop als manager van de emancipatiecentra van SEZO. Joke ontving de Andreaspensing van locoburgemeester en wethouder Diversiteit Rutger Groot Wassink.



Wijkzorg Amsterdam 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.

• Wijktafels/Themalunch-bijeenkomsten

In 2019 zijn de wijktafels en de lunchbijeenkomsten gecontinueerd. Deze bijeenkomsten resulteren in nieuwe contacten en het verdiepen van de bestaande contacten. De themabijeenkomsten dragen bij aan deskundigheidsbevordering op inhoudelijke thema's en leveren intensieve en interessante discussies en uitwisseling op. Daarnaast hebben we meerdere bijeenkomsten georganiseerd, waaronder een nieuwjaarsbijeenkomst 'een ervaring rijker' met diverse workshops.

• Samenwerking informeel – formeel

- Er is in 2019 aandacht besteed aan het bevorderen van de samenwerking tussen informeel en formeel. Dit hebben wij onder andere gedaan door het onderwerp geregeld te agenderen tijdens de wijktafels en de themalunches.
- Met behulp van de AKAD-methodiek is tijdens de casuïstiekbesprekingen het inzetten van informele zorg gestimuleerd.
- De projectleider van Alliantie Wijkzorg Nieuw-West is in 2019 aangesloten bij het platform informele zorg in Nieuw-West.
- De samenwerking tussen informele en formele partijen krijgt vorm binnen de inhoudelijke thema's, zoals toegankelijkheid van wijkzorg voor mensen met een migratieachtergrond en GGZ in de Wijk.

GGZ in de Wijk: In Nieuw-West is een netwerk ontstaan van organisaties die zich inzetten voor mensen met psychische problematiek. Voorbeelden zijn het project Blomwijk en de GGZ inloop.

Twee keer is de training Omgaan met onbegrepen gedrag, effectief communiceren aangeboden aan wijkzorgmedewerkers.

• Samenwerkingsverbanden

In 2019 is de Alliantie Wijkzorg Nieuw-West aangesloten bij verschillende netwerken/samenwerkingsverbanden

• Samenwerking met stadsdeel Nieuw-West

De samenwerking met de programmamanagers sociaal van stadsdeel Nieuw-West is verder versterkt. Er vindt veel uitwisseling plaats over prioriteiten in het stadsdeel en we werken samen om deze te agenderen. Onder andere door GGZ in de Wijk en de kennissessie Meedoen Werkt.

• Verbond van 100

De Alliantie Wijkzorg is aangesloten bij de leercirkel van het Verbond van 100.

• Tao of Care

De Alliantie Wijkzorg is aangesloten bij Tao of Care. Wij omarmen de activiteiten met betrekking tot de social trial in Nieuw-West en hebben ons er hard voor gemaakt dat er een specifieke focus komt op dementie bij mensen met een migratieachtergrond.

• Rol bestuurders en managers bij borging wijkzorg is verstevigd

Er zijn door de verschillende Allianties Wijkzorg rondetafelgesprekken gevoerd met de managers van de organisaties om hun rol in het proces te bespreken.

• Gezamenlijk jaarplan 2020 van de Allianties Wijkzorg

Er is voor 2020 voor het eerst door de zeven Allianties Wijkzorg een gezamenlijk jaarplan gemaakt. Het accent ligt hierin op de borging van de werkzame elementen uit de wijkzorgnetwerken in de toekomstige Buurtteams.

Personeelsgegevens

165

Op peildatum 31 december 2019 waren er **165 medewerkers** in dienst van SEZO (inclusief stagiairs).

Medewerkers (+stagiairs)

 **34 mannen**

Gemiddeld aantal FTE's **128,58**
Gemiddelde leeftijd **42,2**

 **131 vrouwen**

Meer informatie over SEZO vind je op www.sezo.nl

