

## Door flexibele inzet weer meer Amsterdammers ondersteund!

2020 was in vele opzichten een bijzonder jaar voor SEZO. Allereerst hebben we natuurlijk vanwege corona onze dienstverlening op alle vlakken aangepast en geïntensiveerd. We hebben geleerd om meer en beter vanaf een afstand onze klanten te ondersteunen, met nieuwe dienstverlening, zoals een chatfunctie en sportlessen in het park. En we hebben al onze locaties coronaproof ingericht zodat er toch zoveel mogelijk op kantoor gewerkt kan worden als dat nodig is.

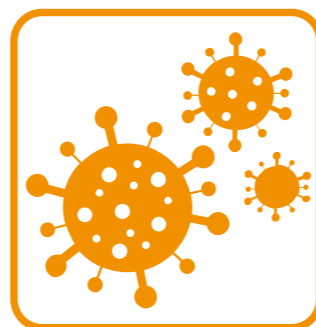
Maar vooral hebben we met onze coalitiepartners de subsidietender voor de buurtteams in Nieuw-West gewonnen! We bouwen de komende 6 jaar aan een nieuwe manier van werken die beter past bij de vraag van de Amsterdammer uit Nieuw-West: alle ondersteuning onder één dak in de buurt. In nauwe samenwerking met onze partners uit de sociale basis.

Daar gaan we in 2021 dan ook vooral mee aan de slag. Op 1 april openen de 6 buurtteams in ons mooie stadsdeel. En ondertussen zetten we veel extra professionals en vrijwilligers in om tegemoet te komen aan de extra vraag naar hulp bij emotionele en geldproblemen. Daarnaast ondersteunen we de families die getroffen zijn door de kinderopvangtoeslagaffaire. Opnieuw een intensief jaar!

Met vriendelijke groet,

Sylvia den Hollander

Directeur-Bestuurder SEZO Maatschappelijke Dienstverlening

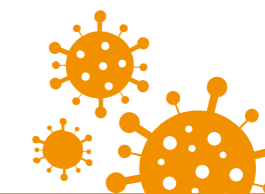


## Corona: Onze dienstverlening ging door!

Tijdens de coronacrisis ging onze dienstverlening aan de Amsterdammers in Nieuw-West op aangepaste wijze **coronaproof** door.

### Een aantal feiten:

- We hebben al onze SEZO-locaties veilig ingericht volgens de corona-richtlijnen. In juli zijn we gestart met onze Buurtspreekuren, zodat we naast de telefonische en online hulp en ondersteuning die wij boden, inwoners van Nieuw-West ook op afspraak op onze locaties konden ontvangen als dat noodzakelijk was.
- De vraag naar hulp en ondersteuning bleef. Er waren veel korte informatie- en adviesvragen over het brede reguliere aanbod van de Maatschappelijke Dienstverlening (maatschappelijk werk, schuldhulpverlening, sociaal raadslieden). Er waren ook veel vragen op het gebied van huisvesting, PGB-aanvragen, financiële problemen, echtscheiding en vragen van ZZP'ers. Ook is er een toename in aantal aanvragen voor de voedselbank van mensen die zonder geld zitten en niet weten hoe zij een uitkering moeten aanvragen.
- Het aantal meldingen bij Schuldhulpverlening door jongeren is toegenomen door verlies van tijdelijke contracten/ een bijbaan.
- Corona blijft reden voor spanningen in huis en in relaties (huiselijk geweld of scheiding).



## SEZO = Coronaproof

- Jongeren en ouderen voelen zich eenzamer door de coronamaatregelen.
- Er is veel vraag naar een woning en er zijn meer mensen die dakloos zijn. Er zijn veel aanvragen voor een postadres.
- Corona heeft geen invloed gehad op de cijfers van het opvoedspreekuur bij Opvoedadvies.



## Clënten voelden zich gehoord en geholpen:



*"Het contact tijdens Covid was prima. Ik werd goed gesteund via de telefoon. Ik werd altijd terug gebeld en mijn maatschappelijk werker stond altijd voor me klaar. Ook al was het contact alleen telefonisch, zij begreep mij goed. Het was mooi om contact te hebben. Het was alsof ik bij jullie was en ik voelde me gehoord. Ook wil ik een groot compliment voor de receptie en telefoniste geven. Ze zijn altijd aardig en nemen de tijd voor me. Ik ben heel tevreden."*

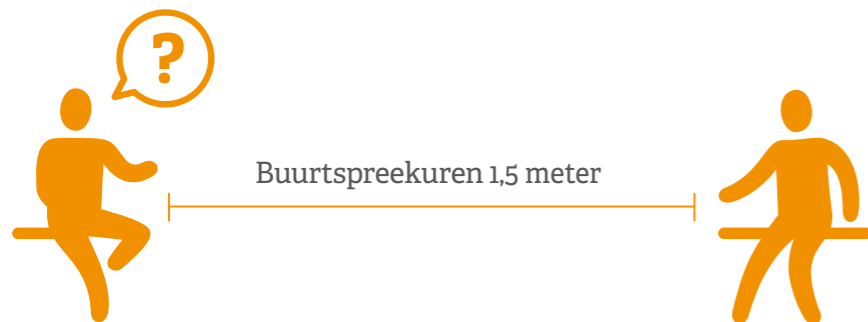
Dat collega's soms ook over de grenzen van Nederland hulp verlenen vertelt deze klant:

*"Ik was op de Filipijnen en toen kreeg ik mailtjes van KLM dat ik zo snel mogelijk terug moest keren naar Nederland. Ik had toen vanuit Manila WhatsApp-contact met mijn hulpverlener en hij heeft geholpen met het wijzigen van de tickets en heeft zelfs erbij betaald. Later heb ik het voorschot terugbetaald. Ik ben toen echt geholpen."*

Maar ook voor (soms) simpele, alledaagse zaken als het betalen van rekeningen wisten klanten ons te vinden:

*"Ik heb geen pc en heb dyslexie, dus ga ik altijd naar SEZO. Ik krijg dan hulp met rekeningen betalen. Ik ben goed geholpen. Complimenten! Ook ben ik uit de schulden geholpen door mijn hulpverlener."*

## SEZO Inlopen en Buurtspreekuur



Buurtspreekuren 1,5 meter

Tot 1 juli hadden we onze SEZO Inlopen, waar Amsterdammers met hun hulpvragen konden binnenlopen. Door de coronacrisis konden de Inlopen geen doorgang meer vinden. Daarom zijn we vanaf 1 juli gestart met de Buurtspreekuren, zodat we mensen op afspraak face-to-face konden helpen op onze locaties als dat echt nodig was.

SEZO Inlopen **2.684** Amsterdammers geholpen

Buurtspreekuur **1.396** Amsterdammers geholpen

SEZO Inlopen **1.679** unieke bezoekers

Buurtspreekuur **776** unieke bezoekers

## Bereik vrijwilligers

### SEZO Inloop

**2.446** vragen van klanten behandeld

In 2020 hebben de vrijwilligers tijdens de SEZO Inlopen en vanaf de coronacrisis de Buurtspreekuren, **2.446 vragen** van klanten behandeld. Dat is 40% van het totaal aantal vragen bij de inlopen en 99% van het aantal vragen bij de Buurtspreekuren.

De 18 vrijwilligers van de thuisadministratie hebben op 31 december 85 cliënten uit Nieuw-West in begeleiding.

### Thuisadministratie

Er zijn **135** Amsterdammers geholpen

Er waren **73** nieuwe aanmeldingen:

De Aker, Sloten, Nieuw Sloten	17
Geuzenveld, Sloterveer, Sloterdijken	38
Osdorp	37
Slotervaart	37
Buitengebied	6

## Algemeen Maatschappelijk Werk

Onze maatschappelijk werkers begeleiden cliënten bij vragen over bijvoorbeeld gezondheid, relaties, huiselijk geweld, opvoeden, seksualiteit en eenzaamheid. Dat doen zij op een professionele manier, zodat cliënten weer zelfstandig verder kunnen.

Manager Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW):

*"Ik wil de medewerkers van AMW extra complimenten geven voor hun onophoudende inzet in het moeilijke coronajaar 2020. Trots dat zij telkens hun cliënten te woord staan via de app, telefoon en videobellen en dat vaak onder moeilijke omstandigheden, zoals thuis met (schoolgaande) kinderen en de hectiek die dat met zich meebrengt."*

**2.894** cliënten traject gestart

## 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.

**88** trajecten afgesloten

**34** trajecten staan nog open

## Onze vrijwilligers en stagiairs

In onze dienstverlening is een grote en belangrijke rol weggelegd voor onze vrijwilligers.

Op 31 december 2020 waren er **193 vrijwilligers** en **27 stagiairs** actief in verschillende functies, inclusief Vrouw en Vaart en Daadkr8. Er zijn vrijwilligers die meerdere taken/functies uitoefenen. In heel 2020 zijn er ondanks de verschillende lockdowns en de

aangepaste dienstverlening vanuit SEZO, in totaal **32** nieuwe vrijwilligers aangenomen. De meesten van hen zijn gestart bij het Buurtspreekuur. We hebben afscheid genomen van **13** vrijwilligers.

Vier van hen hebben elders een betaalde baan gevonden, twee vrijwilliger zijn doorgestroomd naar een baan binnen SEZO Schuldhulpverlening.



Ondersteuner Schuldhulpverlening	12
Ondersteuner stabilisatie groep Schuldhulpverlening	3
Ondersteuner Spelinlopen en -uitleen	14
Ondersteuner Grip op je geld	1
Ondersteunende diensten Sociaal Raadslieden, Algemeen Maatschappelijk Werk en overig	5
Gastvrouw	3
SEZO Buurtspreekuur	31
Thuisadministratie	18
Vrijwilligers Vrouw en Vaart en Daadkr8	105
Stagiairs Vrouw en Vaart en Daadkr8	16

**ACTIEF**  
31 december 2020:

**193** Vrijwilligers

**27** Stagiairs



## Schuldhulpverlening

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

## Sociaal Raadslieden

Onze Sociaal Raadslieden ondersteunen Amsterdammers in Nieuw-West bij vragen over bijvoorbeeld de belastingaangifte of het aanvragen van uitkeringen of toeslagen van de Belastingdienst.

Manager Schuldhulpverlening en Sociaal Raadslieden:

*"Trots dat we tijdens deze pandemie zoveel klanten hebben kunnen helpen."*

**965** gestarte trajecten

**4.782** trajecten afgesloten

**4.493** gestart in 2020



## Vroeg Eropaf en Eropaf

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.

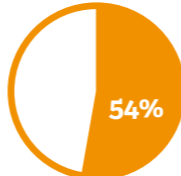
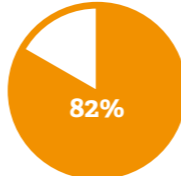


Het team Eropaf krijgt de meldingen van mogelijke uithuiszettingen binnen, gaat eropaf en probeert ontruiming te voorkomen, vaak na bemiddeling met de deurwaarder.

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

Coördinator:

*"Het Team Vroeg Eropaf heeft veel flexibiliteit en inzet getoond om in dit uitdagende jaar vele Amsterdammers in Nieuw-West met complexe vragen en problematiek te ondersteunen!"*

	Vroeg Eropaf	Eropaf
Aantal meldingen	<b>4.186</b>	<b>185</b>
Meldingen bereikt	<b>2.250</b>	<b>151</b>
Percentage bereikt	 54%	 82%

**1.970** Amsterdammers hebben we niet bereikt in verband met bijvoorbeeld een verhuizing of geen reactie op aanbod van hulp.

### Eropaf

Sinds de start van de coronamaatregelen in maart is er landelijk een stop gezet op het aanzeggen van ontruiming en afsluitingen van gas/water en elektra. Dit heeft gezorgd voor een sterke afname van het aantal Eropaf-meldingen in het eerste half jaar van 2020. In juni is het aanzeggen van ontruiming weer toegestaan en dat heeft geresulteerd in een grote toename van het aantal aanzeggingen.

Het team Eropaf had al goede contacten met de woningcorporaties en deurwaarders, maar juist in deze coronaperiode zijn de contacten extra aangehaald om zo goed mogelijk in te spelen op de individuele situaties van huurders. Coördinator:

Vanwege de corona-uitbraak zijn veel Amsterdammers in Nieuw-West in de financiële problemen gekomen. Door de coronamaatregelen is de problematiek ook veel complexer geworden.

In 2020 zijn er voor het team Vroeg Eropaf een aantal nieuwe projecten gestart om de hulpvragen van Amsterdammers in Nieuw-West nog beter te ondersteunen.

- Belangrijk is dat sinds april team Vroeg Eropaf van SEZO betrokken is bij de ondersteuning van gedupeerden van de kinderopvangtoeslag affaire (KOT). In eerste instantie om de gedupeerden van de CAF-11 procedure te ondersteunen, later ook om hulpverlening te bieden aan alle gedupeerden van Nieuw-West.
- Vanwege de coronamaatregelen is een project gestart om sneller Amsterdammers te ondersteunen die zich bevinden in de Wanbetalersregeling (CAK).
- Met de website Geldfit en de hulplijn Hulp bij Schulden is in 2020 een samenwerking gestart om burgers met schulden en achterstanden die ondersteuning nodig hebben, hulp aan te bieden via het team Vroeg Eropaf.
- Daarnaast is in samenwerking met woningcorporatie Rochdale gestart met een nieuwe pilot waarbij budget- en energieadviezen worden aangeboden aan nieuwe huurders.



## Emancipatiecentra



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

Vrouw en Vaart is dé plek waar vrouwen uit Nieuw-West graag komen om zichzelf te ontwikkelen. Hier vinden zij de tijd om in zichzelf te investeren, te leren, hun eigen geld te verdienen of andere vrouwen te ontmoeten.

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

# 1.000m<sup>2</sup>

voor emancipatie en empowerment

### Bewegen

De beweegactiviteiten zijn dit jaar meer dan ooit essentieel geweest, omdat juist in coronatijd een gezonde leefstijl belangrijk is. De vrijwilligers, trainers en buurtsportcoaches hebben alles in het werk gesteld om iedereen zoveel mogelijk in beweging te houden. De belangstelling voor de fietslessen was groter dan ooit. Om iedereen te kunnen plaatsen, zijn extra lesuren ingezet.



### Taal

Het informele aanbod op het gebied van de Nederlandse taal blijft gezien het grote percentage laaggeletterdheid in Nieuw-West, onze aandacht vragen. Dit jaar zijn wij voor een deel ook overgegaan op online lessen. Een stap die wij eerst voor onmogelijk hielden, maar waar toch behoefte aan was en De behoefte was groot en we hebben de stap naar online lessen voortvarend ter hand genomen in combinatie met de laptopvoorziening van de gemeente Amsterdam en inzet van vrijwilligers en stagiairs.

### Leren en werken ging door

Veel deelnemers waren er ook voor de leerbedrijven Hospitality en Zorg. De zorgdeelnemers hadden het drukker dan ooit. Onvermoeibaar gingen zij door met het bieden van informele hulp aan kwetsbare ouderen in de wijk.

**Met als resultaat weer vele diploma's en arbeidscontracten.**

### 2020 in beeld

Er gebeurde nog veel meer moois... We hebben hier met veel plezier een filmpje van gemaakt. Klik en bekijk het mooie resultaat!

### Bekijk '2020 in beeld' op YouTube



Klik op de foto om het filmpje af te spelen.

## Personeelsgegevens

# 170

Op peildatum 31 december waren er **170 medewerkers** in dienst van SEZO (inclusief stagiairs)

### Medewerkers (+stagiairs)

Medewerkers	159
Stagiairs	11
Gemiddeld aantal FTE's	124,5
Gemiddelde leeftijd	41,5



**32 mannen**



**138 vrouwen**

## Van Overleven Naar Leven

Het doel van de pilot is om in de periode 2017-2020 minimaal **90** gezinnen met kinderen te ondersteunen. Het gaat om gezinnen waarvoor een regulier traject van ondersteuning niet voldoende is.

**Eind 2020 hebben we 88 gezinnen in begeleiding (gehad).**

- 38** alleenstaande ouders, gem. 3 kinderen per gezin
- 10x** afname van meer dan 10.000 euro schuld
- 6x** huisuitzetting voorkomen
- 23** gezinnen ervaren afname van stress
- 14** gezinnen waarin toename van armoede is voorkomen
- 20** trajecten met betalingsregelingen en stabiliserende acties
- 10** GKA trajecten
- 1** WSNP traject.

## 1e Amsterdamse Familieschool

De Amsterdamse Familie School op IKC het Talent en de Lukasschool. Doel: Talentontwikkeling en ondersteuningsaanbod voor het hele gezin.

**Doel: in 2020 minimaal 30 gezinnen ondersteunen.**

- 36** gezinnen ondersteund
- 86** hulpvragen
- 33** aanvragen voorzieningen en fondsen
- 14** financiën en schulden
- 13** taalondersteuning
- 19** persoonlijke ontwikkeling
- 7** administratieve ondersteuning

## Spelinloop en Spelutleen



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). Bij de spelinloop staat ontmoeten, spelen en bewegen centraal. Bij de spelutleen kunnen kinderen van 0 tot 12 jaar en hun ouders/verzorgers lid worden van de spelutleen en speelgoed lenen voor thuis.

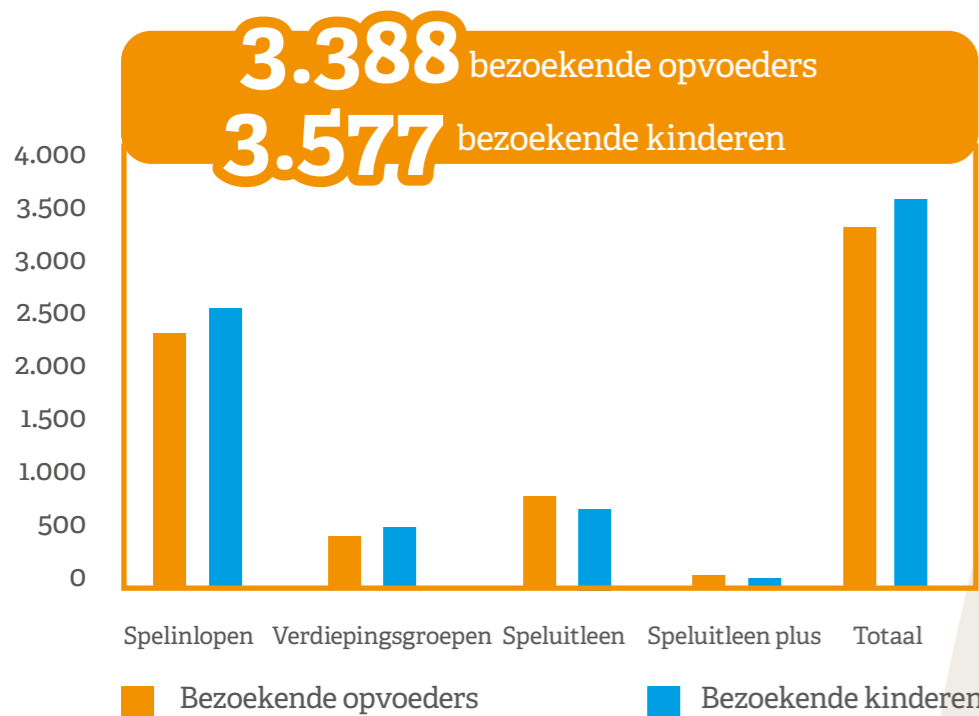
Ouders die spelinlopen bezoeken:

*"Het is zo fijn om hier te zijn (spelinloop), zeker in coronatijd. Alles voelt veilig omdat er duidelijke regels zijn."*

*"Dit is echt uniek. Samen met je kind naar een activiteit waar je andere moeders ontmoet en je kindje voor het eerst met anderen samen speelt."*

Een moeder van de spelutleen Plus:

*"Tijdens de eerste lockdown werden we gebeld door de medewerker die vroeg hoe het ging thuis en kregen we tips. Heel attent!"*



## Opvoedadvies Amstelveen/Aalsmeer

Opvoedadvies is er voor ouders die vragen hebben over de opvoeding van kinderen van 0-18 jaar. De cijfers zijn door corona niet lager uitgevallen. Afhankelijk van wat ouders prettig vonden, is er flexibel gewerkt en meer ingezet op telefonisch, video-WattsApp bellen of face-to-face op locatie, voor zover dat mogelijk was.



### Amstelveen

Opvoedspreekuur:

Er zijn **463** afspraken gemaakt met ouders en er zijn **393** gesprekken gevoerd met ouders. Ouders zijn **45** keer niet verschenen met bericht en ouders zijn **25** keer niet verschenen zonder bericht.

De opkomst is dus **80%**

Er zijn **36** collegiale gesprekken gevoerd met beroepskrachten over gezinnen. Totaal zijn er dus **429** gesprekken gevoerd. (**393** ouders + **36** Collegiale consultatie)

Totaal heeft het opvoedspreekuur Amstelveen **200** trajecten uitgevoerd = **200** gezinnen begeleid/gesproken.

Er is **1** oudercursus gegeven in Amstelveen:

Peuter in Zicht: **5** bijeenkomsten van **2** uur, met **6** ouders.

Ouders over het opvoedspreekuur Amstelveen:

*"Fijn dat ik met jou kan bellen, met al mijn vragen. Het lijkt wel alsof je ons kent; je snapt mij en mijn kind! En helpt ons echt."*

*"We wisten eigenlijk wel dat we het slapen gaan anders wilden doen. Maar door jouw steun en support zijn we er ook echt aan begonnen. Heerlijk dat ze nu veel beter gaat slapen en vaak doorslaapt."*

### Aalsmeer

Opvoedspreekuur:

Er zijn **90** afspraken gemaakt met ouders en er zijn **85** gesprekken gevoerd met ouders. Ouders zijn **5** keer niet verschenen met bericht en ouders zijn **0** keer niet verschenen zonder bericht.

De opkomst is dus **94%**

Totaal heeft het Opvoedspreekuur Aalsmeer **42** trajecten uitgevoerd = **42** gezinnen begeleid/gesproken.

Ouders over het opvoedspreekuur Aalsmeer

Moeder van een zoon in de kleuterleeftijd die snel boos is:

*"Pfff, waarom hebben we zo lang gewacht met een afspraak maken! Het gaat echt al beter."*

Vader en moeder van een meisje van 3 jaar dat vaak wakker wordt 's nachts:

*"Na 1 afspraak en zo'n simpele tip is het bijna opgelost!"*



## 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.

De Wijkzorg Alliantie Nieuw-West heeft in 2020 koers gehouden in het verbinden van formele en informele partijen en meer specifiek gewerkt aan de 'bottom-line' van de opdracht in dit stadsdeel: "Toegankelijkheid wijkzorg voor mensen met een migratieachtergrond verbeteren." Met als succes dat op basis van de gegeven input aan de gemeente, diversiteit is opgenomen in het uitvoeringsbesluit van de buurtteams. Daarnaast hebben we een succesvolle nieuwjaarsbijeenkomst georganiseerd met als thema Kleurrijk Nieuw-West.

Een andere belangrijke opdracht voor 2020 was het bijdragen aan een soepele overgang naar de buurtteams, die gaan starten in 2021.

### Wijktafels:

Vanwege corona vonden de wijktafels dit jaar vanaf maart een keer in de zes weken online plaats via ZOOM. Naast de 4 wijktafels zijn er in april 4 WhatsApp-groepen in het leven geroepen die zijn gekoppeld aan de wijktafels.

### Kernteamoverleg:

In Nieuw-West is er een kernteamoverleg op management niveau, waarin naast de Buurtteamorganisatie Nieuw-West i.o., partijen deelnemen die niet in het buurtteam zitten, maar die allemaal vanuit hun eigen opdracht en betrokkenheid te maken hebben met de Amsterdammer.

Doel van het overleg is elkaar informeren en van elkaar leren.

### Stedelijke samenwerking:

De samenwerking tussen de 8 projectleiders van de Allianties Wijkzorg is in 2020 verder uitgebouwd. Ook de uitwisseling met de gebiedspartners, mensen van OJZ (Onderwijs, Jeugd en Zorg) en andere betrokkenen vanuit de gemeente, werd als zeer waardevol en inspirerend ervaren.

### Netwerk Informele Zorg/vrijwilligersorganisaties (Platform informeel zorg):

De projectleider van Wijkzorg Alliantie Nieuw-West heeft dit jaar haar plek versterkt in het netwerk door een structurele deelname aan het platform. De Buurtteamorganisatie Nieuw-West i.o. is vanaf december ook aangesloten bij het netwerk.

### Keten Dementie Nieuw-West:

Op 2 juli is er een startbijeenkomst geweest om de keten Dementie in Nieuw-West nieuw leven te blazen.

### Samenwerking huisartsen en sociaal domein:

In oktober is er een eerste overleg geweest tussen een aantal huisartsen in Slotermeer, de Amsterdamse Huisartsen Alliantie, coalitie Chronisch Zieken, de ELAA en Wijkzorg Nieuw-West om de samenwerking tussen de huisartsen en het sociaal domein te verstevigen en het medische domein voor te bereiden op de komst van de buurtteams.

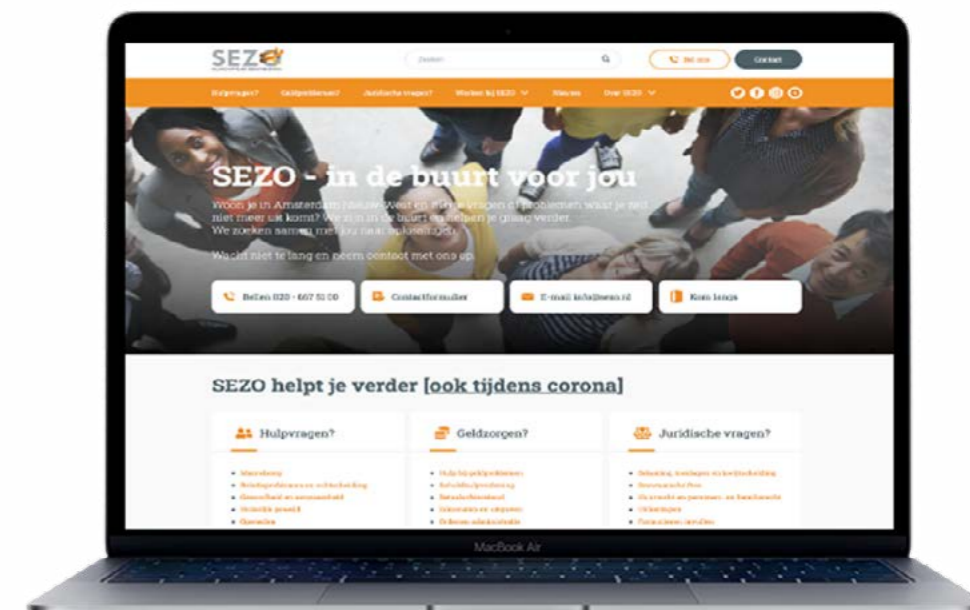
### Samenwerking met domein wonen:

In samenwerking met het programma 'huisvesting kwetsbare groepen' zijn er 3 online workshops Woonwaaier gegeven.

### Werk en participatie:

In juli heeft het online Webinar Een goed gesprek plaatsgevonden. Tijdens de week van de participatie is het online Webinar Wijkzorg en Werk georganiseerd.

Meer informatie over  
SEZO vind je op  
[www.sezo.nl](http://www.sezo.nl)



**Buurtteam  
Amsterdam**



Vanaf 1 april 2021 komen er buurtteams op veel verschillende plekken in Amsterdam om de zorg en ondersteuning in de stad te verbeteren; eenvoudig, herkenbaar en dichtbij.

Amsterdammers kunnen er terecht met vragen over bijvoorbeeld, zorg, geldzaken, welzijn of veiligheid. In Amsterdam Nieuw-West komen er zes buurtteams.

Als voorbereiding op de komst van de buurtteams in Nieuw-West, zijn wij als Buurtteamorganisatie in oprichting Nieuw-West in het najaar van 2020 gestart met het samenstellen van een enthousiast team in onze pilot buurtteam Slotermeer.

Hiervoor zijn medewerkers uit het Verbondsteam aangehaakt. In de pilot zetten we de eerste stappen op weg naar een buurtteam dat aansluit op wensen van Amsterdammers in deze buurt.