

## Amsterdam University of Applied Sciences

### Blauwdruk GeDIK-project voor voedselbankklanten Amsterdam Zuidoost

Cuijpers, Nicole; Lucas, Pamela; Desain, Lisette; van Geuns, Roeland

**Publication date**

2020

**Document Version**

Final published version

[Link to publication](#)

**Citation for published version (APA):**

Cuijpers, N., Lucas, P., Desain, L., & van Geuns, R. (2020). *Blauwdruk GeDIK-project voor voedselbankklanten Amsterdam Zuidoost*. Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede Interventies.

**General rights**

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

**Disclaimer/Complaints regulations**

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <https://www.amsterdamuas.com/library/contact/questions>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.



# BLAUWDRUK

## GeDIK-project voor voedselbankklanten Amsterdam Zuidoost

### AUTEURS

Drs. Nicole Cuijpers, drs. Pamela Lucas, drs. Lisette Desain en dr. Roeland van Geuns

### AFDELING

Lectoraat Armoede Interventies  
Amsterdamse Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie (AKMI)

### DATUM

November 2020

# Voorwoord

Sinds 2016 voert de gemeente Amsterdam in stadsdeel Zuidoost een programma uit voor armoedebestrijding, genaamd GeDIK (gebiedsgericht, doelgroepgericht, integraal, klein). Dit programma omvat verschillende projecten die ondersteuning bieden aan mensen met financiële problemen. Elk project is tijdelijk van aard en gericht op een specifieke doelgroep. Gemeente Amsterdam en de coördinator van het GeDIK-programma hebben aan het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam (HvA) gevraagd om voor enkele van deze projecten de projectbeschrijving op papier te zetten. Deze opdracht maakt onderdeel uit van een grotere opdracht waarin aan de HvA is gevraagd een aantal projecten binnen de Amsterdamse armoedebestrijding te evalueren en daarbij de lessons learned inzichtelijk te maken.

In deze blauwdruk is de werkwijze met betrekking tot het GeDIK-project voor klanten van de voedselbank uitgeschreven. De informatie is afkomstig uit interviews met de GeDIK-coördinator en de ketenregisseur van het project voor werkende minima en uit documenten met betrekking tot de GeDIK-aanpak. Die laatste betreffen de 'Voortgangsrapportage Armoedebestrijdingsaanpak GeDIK' (2017) en 'GeDIK-aanpak voedselbank in stadsdeel Zuidoost' (2018).

Binnen de looptijd van onze opdracht is het niet mogelijk geweest om het project daadwerkelijk te evalueren op meerwaarde dan wel op effecten voor de deelnemers. In deze beschrijving van de werkwijze hebben we nauw aangesloten bij datgene wat ons door directbetrokkenen in interviews is verteld en wat er in de documenten is beschreven. Voor andere organisaties, stadsdelen of gemeenten die met een dergelijk project van start willen gaan, hebben wij in kaders aanbevelingen of lessons learned opgenomen. Deze lessons learned zijn gebaseerd op eerder onderzoek dat wij in de afgelopen jaren hebben gedaan en op de meest recente inzichten vanuit de wetenschap.

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b> .....	<b>2</b>
<b>Inhoudsopgave</b> .....	<b>3</b>
<b>1. De GeDIK-aanpak</b> .....	<b>4</b>
1.1 Uitgangspunten .....	4
<b>2. Project voor klanten van de voedselbank</b> .....	<b>5</b>
2.1 Aanleiding voor het project.....	5
2.2 Doelgroep.....	5
2.3 Ondersteuning.....	5
2.4 Doel.....	6
<b>3. Werkwijze</b> .....	<b>8</b>
3.1 Werving deelnemers .....	8
3.2 Start begeleiding .....	8
3.3 Vervolg begeleiding.....	9
3.4 Afronding begeleiding.....	9
3.5 Afronding project .....	10
3.6 Knelpunten en aanpassingen.....	10
<b>4. Context en randvoorwaarden</b> .....	<b>12</b>
4.1 Ketenregisseur .....	12
4.2 Team .....	12
4.3 Management .....	12
4.4 Locatie en middelen .....	12
4.5 Samenwerking .....	13
4.6 Randvoorwaarden.....	13
<b>5. Opbrengsten / resultaten</b> .....	<b>15</b>
5.1 Opbrengst voor deelnemers.....	15
5.2 Opbrengst voor gemeente.....	15
5.3 Opbrengst met betrekking tot functioneren keten.....	15
<b>Bijlage I</b> .....	<b>16</b>

# 1. De GeDIK-aanpak

Hoewel er positieve resultaten zijn behaald op het gebied van armoedebestrijding leeft een groot aantal bewoners van Amsterdam Zuidoost anno 2016 nog in armoede of heeft hier dagelijks mee te maken. Eén op de drie huishoudens in Amsterdam Zuidoost heeft een inkomen van maximaal 120% van het wettelijk sociaal minimum.

Om daar verandering in te brengen heeft stadsdeel Zuidoost de GeDIK-aanpak in het leven geroepen met als doel werkwijzen te ontwikkelen om verschillende doelgroepen te ondersteunen. De visie van het 'Aanvalsplan armoede' dat de gemeente Amsterdam in 2015 heeft opgesteld, ligt aan het programma ten grondslag.

## 1.1 Uitgangspunten

GeDIK staat voor gebiedsgericht, doelgroepgericht, integraal en klein. Bedoeling is om op een integrale en kleinschalige manier een bijdrage te leveren aan het bestrijden van armoede.

### Gebiedsgericht en doelgroepgericht

Binnen de GeDIK-aanpak wordt telkens gedurende een bepaalde periode gefocust op drie doelgroepen in drie specifieke gebieden. De verschillende kenmerken van de doelgroepen vragen om verschillende werkwijzen. Maatwerk is daarom van groot belang.

### Integraal

De aanpak richt zich op meerdere leefgebieden van de deelnemers en er wordt nauw samengewerkt met andere organisaties. Formele en informele organisaties en stedelijke en lokale programma's van het stadsdeel spelen hierin een rol. Een goede samenwerking tussen de overheid en hulp- en dienstverlenende organisaties is onmisbaar voor de effectiviteit van de aanpak.

### Klein

Doordat de groepen bewust klein worden gehouden kunnen de medewerkers -de ketenregisseurs- de hulpverlening flexibel houden. De aanpak gaat verder met wat werkt, maar stopt ook snel met wat niet werkt.

## 2. Project voor klanten van de voedselbank

Vanuit het overleg met de gebiedsteams wordt bepaald welke kwetsbare groepen extra aandacht nodig hebben. Op basis van dit overleg en van signalen die GeDik zelf heeft opgevangen, is de doelgroep 'klanten van de voedselbank' geselecteerd voor de GeDik-aanpak. Het project is gestart in oktober 2018.

### 2.1 Aanleiding voor het project

Volgens cijfers van de voedselbank ontvingen in 2018 in Zuidoost 289 huishoudens een voedselpakket. Omgerekend gaat het om 829 bewoners waarvan 346 kinderen. Klanten van de voedselbank zijn de allerarmsten van de GeDik-aanpak en vaak leven ze al jaren in armoede. Zij hebben niet alleen een minimuminkomen maar ook schulden. Het ontvangen van een voedselpakket is bedoeld als een tijdelijke noodoplossing voor de duur van maximaal 3 jaar. Een deel van de klanten ontvangt echter al meer dan drie jaar een pakket, doordat het hen niet is gelukt om hulp te vinden voor hun (financiële) problemen. Dat vinden zowel het stadsdeel als de voedselbank niet wenselijk en ze streven er daarom naar het aantal mensen dat (te) lang gebruik maakt van de voedselbank te verlagen.

### 2.2 Doelgroep

Het project is erop ingericht dat 40 klanten van de voedselbank meedoen met de GeDik-aanpak.

De doelgroep bestaat uit twee subdoelgroepen:

- 20 nieuwe klanten
- 20 klanten die langer dan 3 jaar een pakket ontvangen

#### Criteria voor deelname:

Om in aanmerking te komen voor deelname aan het project moeten kandidaten voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Klant van de voedselbank op een specifieke locatie zijn
- Woonachtig zijn in een specifiek gebied\*
- Behoeft hebben aan ondersteuning (d.w.z. niet alleen een verwijzing willen naar schuldhulpverlening)

\* Sommige klanten wonen buiten het doelgebied van de voedselbank waarvan zij klant zijn. Zij komen niet in aanmerking voor deelname aan het project.

### 2.3 Ondersteuning

Deelnemers aan het project voor voedselbankklanten krijgen ondersteuning op individuele basis.

#### Ketenregisseur

De ondersteuning wordt verzorgd door een medewerker van de gemeente: de ketenregisseur. Bij GeDik is dit iemand die een opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening heeft gevolgd. Het is echter vooral van belang dat deze persoon over bepaalde competenties beschikt, zie paragraaf 4.1.

Hij/zij is niet alleen het vaste aanspreekpunt voor de deelnemers maar ook voor alle organisaties die betrokken zijn bij het project. Dit biedt duidelijkheid en zorgt ervoor dat het contact soepel verloopt.

## 2.4 Doel

Doel van het project voor voedselbankklanten is het verbeteren van de sociaaleconomische positie van de deelnemers en een toename van het besteedbaar inkomen van 3%. Dit kan onder andere worden bereikt door het aanvragen van inkomensondersteunende voorzieningen en/of bemiddeling naar werk. Daarnaast wil het stadsdeel door middel van het project verbeteringen in de keten bewerkstelligen.

### Verbeteren sociaaleconomische positie van deelnemers

Het verbeteren van de sociaaleconomische positie van de deelnemers heeft een andere invulling voor (relatief) nieuwe klanten dan klanten die al lang een pakket ontvangen. Bij de klanten die langer dan 3 jaar bij de voedselbank lopen is het project gericht op uitstroom. Bij de klanten die korter bij de voedselbank lopen is het verbeteren van hun sociaaleconomische positie het voornaamste doel en dat kan uitstroom tot gevolg hebben. Bijvoorbeeld als iemand doorstroomt naar werk, gaat dat samen met uitstroom uit de voedselbank.

Aanvankelijk moesten klanten die aan het project wilden deelnemen, bereid zijn om aan het werk te gaan. Die voorwaarde is gaandeweg losgelaten omdat iemands financiële en sociale situatie ook op andere manieren kan verbeteren waardoor hij/zij geen voedselpakket meer nodig heeft en uitstroom mogelijk is.

Om na te gaan of de sociaaleconomische positie is verbeterd, wordt de Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM, zie bijlage I) gebruikt. Hiermee wordt per leefgebied gemeten of er veranderingen zijn bij de 0-meting en de eindmeting. De gebieden zijn onder andere: financiën, gezondheid, werk, (persoonlijke) vaardigheden, taal, scholing en netwerk. Nagegaan wordt of er vorderingen zijn gemaakt: Is de positie van deelnemers verbeterd?



We zien in Amsterdamse projecten vaak dat de ZRM wordt gebruikt als meetinstrument om verbeteringen inzichtelijk te maken in de positie van deelnemers. De ZRM is hier echter niet een heel geschikt instrument voor omdat het geen objectieve meetlat is maar een subjectieve beoordeling van de hulpverlener, soms in gesprek met de deelnemer zelf. Om inzichtelijk te krijgen wat de opbrengst is van een interventie is het raadzaam om geobjectiveerde criteria te formuleren die vervolgens vastgesteld kunnen worden. Als je de deelnemer centraal wilt stellen en zijn/haar doelen leidend laat zijn, is het raadzaam om met elke deelnemer SMART-doelen (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdgebonden) op te stellen bij de start van de begeleiding zodat bij de afronding kan worden nagegaan in hoeverre die doelen behaald zijn.

### Toename besteedbaar inkomen van deelnemers

Bij aanvang van de begeleiding wordt een intakeformulier gebruikt waarop wordt aangegeven wat het inkomen van de deelnemer is. Bij afronding van de begeleiding wordt de hoogte van de maandelijkse inkomsten opnieuw vastgesteld zodat kan worden nagegaan of er inderdaad sprake is van een toename met 3%.



Bij de doelstelling 'toename van het inkomen' is het belangrijk onderscheid te maken tussen 'toename door inkomensreparatie' en 'toename door economische zelfstandigheid'. Voor een structurele verbetering van de inkomenspositie van een huishouden is toename door economische zelfstandigheid van belang. Het maken van het onderscheid zou ook moeten zorgen dat binnen de interventie gewaakt wordt voor de bekende armoedeval waarin deelnemers kunnen raken als het verschil tussen inkomensverhoging door (meer) te gaan werken en het daardoor verspelen van rechten op landelijke en gemeentelijke tegemoetkomingen negatief uitvalt.

### Verbeteren keten

Tijdens het project wordt gekeken met welke organisaties deelnemers te maken hebben en hoe die functioneren. Het proces van elke deelnemer wordt gemonitord door de ketenregisseur en als het ergens stagneert dan gaat hij/zij samen met de deelnemer na hoe het kan worden opgelost. Hierbij is het de bedoeling dat de deelnemer zoveel mogelijk zelf doet zodat zijn/haar zelfredzaamheid wordt versterkt.

Als de ondersteuning vanuit een organisatie niet goed verloopt dan wordt dit door de ketenregisseur geregistreerd in het cliëntdossier en in een apart document waar dergelijke signalen worden verzameld. Als een knelpunt zich vaker voordoet dan meldt de ketenregisseur het bij de coördinator van GeDIK en wordt er contact opgenomen met de betreffende organisatie om het te bespreken.



Bij de ontwikkeling van elke nieuw te starten interventie is een goede voorbereiding noodzakelijk. We raden de volgende stappen in de voorbereiding aan:

- Ga op zoek naar voorbeelden van projecten in andere gemeenten/organisaties die zich richten op dezelfde doelgroep en hetzelfde doel. Er is in dit geval al heel veel gedaan met en voor voedselbankklanten. Leer van de lessons learned van die projecten.
- Ga op zoek naar wetenschappelijke inzichten betreffende je type ondersteuning en doelgroep. In het geval van voedselbankklanten is (aannemelijke) effectiviteit bijvoorbeeld bewezen voor wat betreft outreachend werken, stress sensitieve dienstverlening, motiverende gespreksvoering en Mobility Mentoring.
- Maak bij het opstellen van het interventieplan/projectplan gebruik van de What Works Criteria<sup>1</sup>. Het borgen van deze criteria in het projectplan vergroot de aannemelijke effectiviteit van de interventie.
- Hoewel we het nog niet vaak zien bij interventie-ontwikkeling op het gebied van Armoedebestrijding in Nederland mag bij de voorbereiding het opstellen van een Theory of Change (ToC) of interventie-logica niet ontbreken. Maak op basis van een gedegen voorbereiding met alle stakeholders inzichtelijk welke expliciete en impliciete aannames en kennis er zijn en gebruik dit bij het verder uitwerken en formuleren van je doelstellingen en bij het in beeld brengen hoe de voorgenomen interventie leidt tot verandering en hoe dit proces gemonitord kan worden. Er zijn meerdere definities en uitwerkingen van hoe te werk te gaan met een ToC. Wij denken dat de informatie te vinden op: <https://beleidsplanning.socius.be/toc/> een goede en duidelijke introductie biedt.

<sup>1</sup> Zie: Goede, W. & Mak, D.J. (2018). Whatworks-principes als richtlijn voor effectieve lokale projecten op het gebied van armoede en schuldhulpverlening. In R.C. van Geuns, L. Desain & R. van der Weijden (Eds.), *Hulp bij armoede: Bouwstenen voor effectieve hulpverlening bij armoede en schulden* (pp. 107-114). Bohn Stafleu van Loghum.



## 3. Werkwijze

GeDIK-projecten hebben altijd een tijdelijk karakter. In principe wordt uitgegaan van een looptijd van een jaar maar de einddatum ligt niet bij voorbaat vast en kan worden aangepast als dat wenselijk is. Na verloop van tijd wordt het ene project afgerond en start men met een nieuw project en dus een nieuwe doelgroep. Dit betekent dat er telkens wordt uitgezocht hoe een specifieke doelgroep het beste kan worden bereikt en ondersteund.

### 3.1 Werving deelnemers

#### Via intake voedselbank

Deelnemers voor het project voor voedselbankklanten zijn geworven via de voedselbank. Een intaker van de voedselbank kaart tijdens het intakegesprek met klanten het project aan en informeert of ze belangstelling hebben voor deelname<sup>2</sup>. Hij/zij meldt klanten aan voor het project als zij graag verbetering willen brengen in hun situatie.

#### Via her-intake voedselbank

Elke 6 maanden vindt een her-intake plaats met klanten van de voedselbank, om te kijken of iemand nog steeds in aanmerking komt voor een pakket. Ook aan deze bestaande klanten vraagt de intaker of zij interesse hebben. Mocht een klant geïnteresseerd zijn, dan stuurt de intaker de aanmelding door naar de ketenregisseur.

De ketenregisseur en de manager intake van de voedselbank komen eens in de 3 maanden bijeen om per doorverwezen cliënt de stand van zaken te bespreken.

### 3.2 Start begeleiding

Als een cliënt vanuit de voedselbank is aangemeld bij GeDik, neemt de ketenregisseur contact op met de cliënt. De ketenregisseur geeft toelichting over hoe het in zijn werk gaat en over het project. Hij/zij maakt een afspraak met de cliënt voor een intakegesprek.

#### Intakegesprek

De ketenregisseur voert het intakegesprek met de cliënt. Tijdens de intake wordt het intakeformulier (zie bijlage 1) ingevuld. Daarnaast vult de ketenregisseur de ZRM in, samen met de cliënt of zelfstandig. De ketenregisseur geeft altijd uitleg over de ZRM. Als de klant het niet helemaal begrijpt en toestemming geeft dat de ketenregisseur de ZRM invult, dan kan deze dat doen. Op het moment dat het intakegesprek heeft plaatsgevonden en het intakeformulier is ingevuld dan start het proces. De kandidaat ondertekent het intakeformulier en geeft toestemming voor het delen van informatie.

#### Dossier

Na het intakegesprek maakt de ketenregisseur een dossier aan in het systeem waarin hij/zij rapporteert,

---

<sup>2</sup> D.d. september 2020 is er sprake van een nieuwe situatie: De intake bij de voedselbank wordt nu verzorgd door een MaDi-professional zodat de volledige leefsituatie van de cliënt in kaart kan worden gebracht. Hij/zij zorgt tevens voor eventuele aanmelding voor het GeDIK-project.

afhankelijk van de hulpvraag. Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van woonproblematiek: cliënt woont in een te dure woning, weet niet bij wie hij/zij kan aankloppen voor dit probleem. De ketenregisseur gaat na of er contact moet worden opgenomen met het Sociaal Loket, of bijvoorbeeld Dienst Wonen. Waar kan cliënt naar worden doorverwezen? Waar kan de keten voor worden ingezet?

### 3.3 Vervolg begeleiding

De ketenregisseur onderhoudt contact met de deelnemer en monitort hoe het proces verloopt: Wat gebeurt er binnen de doorverwijzing? Zijn er knelpunten, obstakels? Zijn er zaken waar actie op moet worden ondernomen? Hoe staat een en ander in verhouding tot de hulpvraag van de deelnemer? Hoe gaat het met hem/haar? Zijn er nog andere aspecten die van belang zijn?

#### Vervolgcontact

De vervolggesprekken vinden plaats in het buurthuis. Deze worden met de meeste deelnemers twee keer per week gehouden (of ingepland). Vervolggesprekken vinden soms ook telefonisch plaats (face-to-face contact is niet altijd nodig). Contacten vinden normaliter binnen kantoortijden plaats. Bij uitzondering, in het geval van een urgente situatie, is er telefonisch contact buiten kantoortijden.

### 3.4 Afronding begeleiding

De looptijd van de begeleiding is variabel. Veel deelnemers zijn minimaal een jaar in begeleiding.

#### Positieve beëindiging

De begeleiding wordt afgerond als iemands situatie zo is verbeterd dat hij/zij geen voedselpakket meer nodig heeft. Bijvoorbeeld als een cliënt succesvol bemiddeld is naar werk en geen aanvullende bijstand meer ontvangt. Hierdoor zit hij/zij boven de inkomenseis van de voedselbank. De cliënt stopt dan bij de voedselbank en de begeleiding kan (positief) beëindigd worden. Ook als de financiële of sociale situatie van een deelnemer op een andere manier zodanig is verbeterd dat hij/zij geen beroep meer hoeft te doen op de voedselbank is er sprake van positieve beëindiging.

#### Gedeeltelijk positieve beëindiging

Indien een deelnemer een WPI-uitkering krijgt en een (ander) traject gaat volgen, bijvoorbeeld een leerwerktraject en hij/zij geen hulpvragen meer heeft, dan draagt GeDIK de begeleiding volledig over aan WPI.

#### Negatieve beëindiging

Sommige deelnemers vallen uit. Sommige deelnemers vinden hun situatie bij nader inzien wel prima. Voortijdige beëindiging kan plaatsvinden op initiatief van de deelnemer of van GeDIK. Stelregel is dat als een deelnemer na drie pogingen tot contact (telefonisch, sms, brief) niet reageert dat dan de begeleiding wordt stopgezet.

De begeleiding wordt ook beëindigd als iemand verhuist naar een adres buiten het gebied. In dat geval voldoet hij/zij niet meer aan de voorwaarden voor het project. Als de deelnemer geen invloed heeft op de reden voor uitval dan wordt zorg gedragen voor een warme overdracht naar een andere instantie.

### Eindgesprek

De afronding vindt meestal plaats via een telefonisch gesprek. Op die manier wordt dan ook de ZRM ingevuld.

## 3.5 Afronding project

De looptijd van GeDIK-projecten is niet vastomlijnd. Er is een beginpunt, maar de einddatum is niet van te voren bekend. Dat is volgens de betrokkenen afhankelijk van meerdere factoren. In principe wordt het project afgerond als de deelnemers voldoende zijn geholpen en de meeste van hen hun individuele doelen hebben bereikt. Degenen waarbij dat nog niet is gelukt worden door de ketenregisseur warm overgedragen aan ketenpartners.

Het project voor voedselbankklanten duurde langer dan gepland, namelijk tot december 2020. Er is tussentijds besloten om het project te verlengen omdat nog niet alle doelen waren behaald en omdat er vertraging was ontstaan door de Coronacrisis.

Bij de afronding van het project vindt een algemene evaluatie plaats en wordt er geïnventariseerd welke interventies zijn uitgevoerd. Op die manier wordt nagegaan waar de doelgroep mee te maken heeft gehad. Interventies zijn bijvoorbeeld doorverwijzingen naar instanties voor maatschappelijke dienstverlening of ondersteuning door vrijwilligers en aanvragen van voorzieningen. Alle interventies zijn bijgehouden in een registratiesysteem (RIS).

## 3.6 Knelpunten en aanpassingen

Op een aantal punten verliep het project voor klanten van de voedselbank anders dan verwacht en zijn wijzigingen doorgevoerd.

### Langere looptijd

Bij deze doelgroep duurde het proces langer dan gepland. Deze groep blijkt meer ondersteuning nodig te hebben dan sommige andere doelgroepen en zij zetten niet zo snel stappen. Mensen uit deze groep hebben veel aan hun hoofd, veel afspraken en gezondheidsproblematiek. Cliënten vergeten al snel een afspraak. Voordat een nieuwe afspraak plaats kan vinden, gaat er weer een week overheen.



Wij benadrukken nogmaals het belang van een voorbereiding zoals beschreven in het vorige kader. Van mensen die langdurig in armoede leven (zoals voedselbankklanten) is bekend dat zij te maken hebben met multi-problematiek waaronder meer gezondheidsproblemen. Daarnaast is uit de schaarste-theorie bekend dat het doen- en denkvermogen van deze doelgroep onder hoogspanning staat waardoor kleine, ogenschijnlijk simpele opdrachten zoals het onthouden van een afspraak, vaak al te veel is. Methodieken als Mobility Mentoring, Motiverende gespreksvoering en stress sensitieve dienstverlening bieden handvatten om met deze problematiek om te gaan. Bij de ontwikkeling van een nieuwe interventie raden wij het incorporeren van deze kennis en methodieken aan.

### Minder instroom deelnemers

In het project deden minder deelnemers mee dan het beoogde aantal van 40, namelijk 24. De reden die hiervoor gegeven wordt zijn capaciteitsproblemen bij GeDIK.

## 4. Context en randvoorwaarden

Het project wordt uitgevoerd door één ketenregisseur. Deze maakt deel uit van een team bestaande uit andere ketenregisseurs (die andere doelgroepen ondersteunen) en een coördinator.

### 4.1 Ketenregisseur

De ketenregisseur voert startgesprekken met de deelnemers en monitort vervolgens het verloop van het proces. Hiertoe onderhoudt de ketenregisseur telefonisch contact met de deelnemers. Daarnaast houdt de ketenregisseur de vinger aan de pols bij instanties waar deelnemers naar worden doorverwezen. Ook sluit de ketenregisseur contracten af met structurele samenwerkingspartners.

### 4.2 Team

Binnen GeDIK werken in totaal vier ketenregisseurs die elk een andere doelgroep ondersteunen. Eén keer per twee weken vindt er casuïstiekoverleg plaats. Inhoud: wat zijn de richtlijnen binnen GeDIK, wat willen we bereiken met GeDIK, speerpunten vanuit de doelen, hoe gaan we dit kunnen realiseren, wat hebben we hiervoor nodig? Met elkaar wordt gekeken hoe de juiste invulling kan worden gegeven aan GeDIK. Brainstormen om na te gaan hoe knelpunten kunnen worden getackeld. Het overleg wordt genotuleerd en er worden actiepunten op papier gezet. Dat zorgt volgens de betrokkenen voor houvast en duidelijkheid.

### 4.3 Management

Het GeDIK project voor voedselbankklanten viel bij de gemeente onder armoedebestrijding en de sociale basis<sup>3</sup>. De manager van die sectie is op de hoogte van het project en wordt geïnformeerd over de opdrachten die vanuit GeDIK worden verleend aan externe organisaties, dus over de samenwerkingsverbanden die in het kader van de projecten worden aangegaan.

Daarnaast is er een coördinator van GeDIK die nauw betrokken is en bijhoudt hoe alle projecten verlopen. Als er knelpunten zijn binnen een project dan bespreekt de ketenregisseur het met de coördinator.

### 4.4 Locatie en middelen

Belangrijk bij de keuze van een ontmoetingsplek is dat deze laagdrempelig is:

- Dichtbij en gemakkelijk bereikbaar voor de doelgroep
- Zo mogelijk op een bekende plek (bijvoorbeeld een buurthuis).

Idealiter zou de ketenregisseur ook zo nu en dan samen met een collega op huisbezoek gaan. Dat was bij GeDIK niet mogelijk in verband met de beperkte capaciteit.

---

<sup>3</sup> D.d. september 2020 is er sprake van een nieuwe situatie: Activiteiten van GeDIK vallen nu onder de voorwaarden voor subsidieregelingen (algemene basis). Externe partijen voeren de projecten uit. De gemeente geeft prestatie-indicatoren mee en monitort.

## 4.5 Samenwerking

### Structurele samenwerking

Met sommige organisaties heeft de gemeente structurele samenwerkingsafspraken gemaakt. De ketenregisseur formuleert en verleent de opdracht. De voedselbank is structureel samenwerkingspartner in het project en zorgt voor de aanmelding van deelnemers. Ook WPI, de afdeling Werk, Participatie en Inkomen van de gemeente die mensen in de bijstand begeleidt, is structureel betrokken bij het project. Veel deelnemers ontvangen een bijstandsuitkering. PI kan klanten een leer-werktraject aanbieden. De ketenregisseur heeft hierover contact met WPI. Daarnaast treedt de ketenregisseur soms op als tussenpersoon tussen cliënt en klantmanager, bijvoorbeeld als een cliënt de brieven van WPI niet begrijpt.

### Incidentele samenwerking

Daarnaast zijn er diverse incidentele samenwerkingsverbanden, bijvoorbeeld met andere onderdelen van de gemeente, zoals het Sociaal Loket en de Dienst Wonen, gezondheidsorganisaties, bewindvoerders, MaDi's en laagdrempelige hulpverleners die klanten helpen met formulieren (zoals de maatschappelijke hulpdienst in buurtcentrum Kwakoe in Zuidoost).

Als iemands schuldenproblematiek en situatie stabiel zijn, kan een cliënt ook doorverwezen worden naar een vrijwillige hulpverlener. Als sprake is van veel brieven en schuldeisers en een korte termijn, dan kan beter de MaDi worden ingeschakeld. De voorkeur van de cliënt speelt ook mee.

## 4.6 Randvoorwaarden

Door de betrokkenen worden de volgende aspecten genoemd die goed hebben gewerkt:

- Vaste contactpersoon: Vertrouwen en laagdrempelig contact zijn erg belangrijk. Daarom moeten wisselingen in de begeleiding zoveel mogelijk worden vermeden.
- Goede communicatie: Bij deze doelgroep is het essentieel om snel te reageren als ze contact zoeken. Als ze een bericht sturen is het van belang om te laten weten dat de boodschap is ontvangen en dat er zo snel mogelijk zal worden gereageerd.
- Flexibiliteit: Houd er rekening mee dat mensen in deze doelgroep veel aan hun hoofd hebben en soms afspraken vergeten. Herinner hen aan de afspraak, bijvoorbeeld door de dag van tevoren of op de dag hen even te bellen.
- Bedenk ook dat het niet altijd zal lukken problemen op te lossen, en dat het proces langer kan duren bij deze doelgroep.
- Motivatie cliënten: Als cliënten gemotiveerd zijn, lijken ze te willen participeren ondanks dat verschillende gebieden in hun persoonlijke omgeving het moeilijk maken. Ze willen bijvoorbeeld toch een taalcursus of vrijwilligerswerk gaan doen.



Voorgaande randvoorwaarden, geformuleerd door de direct betrokkenen, zijn terug te vinden in de meest recente wetenschappelijke inzichten met betrekking tot werkzame elementen. Deze zouden deel moeten uitmaken van de ToC van een te beginnen interventie (zie kaders hierboven). Voor verdere informatie en aanvullingen op deze werkzame elementen, verwijzen we naar methodieken als Mobility Mentoring, Stress sensitieve dienstverlening, Motiverende gesprekvoering en outreachend werken.

## 5. Opbrengsten / resultaten

### 5.1 Opbrengst voor deelnemers

Toen deze blauwdruk werd opgesteld was het project nog niet volledig afgerond. D.d. September 2020 zijn de onderstaande resultaten behaald: Van de 24 klanten in caseload zijn er 7 uitgestroomd en nog 17 actief in begeleiding. Intussen zijn er 5 nieuwe aanmeldingen.

Van de cliënten die zijn uitgestroomd zijn er 2 succesvol bemiddeld naar werk. Hun sociaaleconomische situatie is daarmee ook verbeterd. Er zijn 5 klanten uitgevallen: 2 zijn verhuisd, 1 wordt nu begeleid door de klantmanager van het WPI, 1 persoon wordt begeleid door WPI en Samen DOEN, en een laatste persoon was niet meer bereikbaar.

Voor de 17 (+ 5) die nu nog in begeleiding zijn, wordt nagegaan wat nog recente hulpvragen zijn, wat nog opgepakt moet worden en waar het team vanuit GeDIK nog ondersteuning bij kan bieden. Bekeken wordt hoeveel tijd dat nog nodig heeft. Of het per kandidaat succesvol afgerond kan worden is nu nog niet duidelijk.

### 5.2 Opbrengst voor gemeente

Door het project voor klanten van de voedselbank heeft de gemeente meer kennis opgedaan over de doelgroep. De problematiek waar klanten van de voedselbank mee kampen blijkt complexer dan gedacht. De gemeente heeft geconstateerd dat de situatie van sommige klanten zo complex is dat ze niet uit de armoede zullen komen, bijv. wanneer iemand op structurele basis extra kosten heeft vanwege een chronische ziekte. Als iemand langdurig een voedselpakket nodig heeft, moet er worden gekeken waar dat aan ligt. De gemeente heeft geconstateerd dat er mensen zijn die ofwel altijd een pakket nodig hebben ofwel meer (financiële) ondersteuning moeten krijgen vanuit de overheid.

### 5.3 Opbrengst met betrekking tot functioneren keten

Tijdens het project werd geconstateerd dat het handig is als een professional van een MaDi de intake doet bij de voedselbank zodat er ook kan worden ingezet op andere problemen. Deze aanpassing is doorgevoerd. Door deze wijzigingen is het niet meer nodig dat er ketenregisseur is want die rol is nu overgenomen door de MaDi-professional.



# Bijlage I

# Zelfredzaamheid-Matrix® 2017

GGD Amsterdam



**Instructie:** beoordeel het huidig functioneren (**hoe gaat het NU**) op basis van wat u weet (**informatie uit observatie, niet uit interpretatie**) en ga uit van volledige zelfredzaamheid (**score van rechts naar links**). Zie de Handleiding ZRM voor verdere toelichting: [www.zrm.nl](http://www.zrm.nl).

DOMEIN	1 Acute problematiek	2 Niet zelfredzaam	3 Beperkt zelfredzaam	4 Voldoende zelfredzaam	5 Volledig zelfredzaam
<b>Financiën</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>geen inkomsten</li> <li>groeierende complexe schulden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>te weinig inkomsten om te voorzien in basisbehoeften <i>of</i> spontaan/ ongepast uitgeven</li> <li>groeierende schulden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>inkomsten uit uitkering om te voorzien in basisbehoeften</li> <li>gepast uitgeven</li> <li>eventuele schulden zijn tenminste stabiel <i>of</i> inkomen/ schuld wordt beheerd door derden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>inkomsten uit werk/ (basis) pensioen/ vrijwillige inkomensvoorziening om te voorzien in basisbehoeften</li> <li>eventuele schulden zijn in eigen beheer</li> <li>eventuele schulden verminderen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>uitsluitend inkomsten uit werk/ (basis) pensioen/ vrijwillige inkomensvoorziening</li> <li>aan het eind van de maand is geld over</li> <li>geen schulden</li> </ul>
<b>Werk &amp; Opleiding</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>geen werk(-traject)/ opleiding <i>of</i> werk zonder adequate toerusting/ verzekering</li> <li>geen werk-zoekactiviteiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>geen werk(-traject) <i>maar</i> wel werk-zoekactiviteiten <i>of</i> 'papieren' opleiding (ingeschreven maar niet volgend) <i>of</i> dreigend ontslag/ drop-out</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>werktraject gericht op participatie <i>of</i> werkt niet naar vermogen <i>of</i> volgt opleiding maar loopt achter <i>of</i> vrijwillig baanloos zonder sollicitatieplicht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>werktraject gericht op re-integratie <i>of</i> tijdelijk werk <i>of</i> volgt opleiding voor startkwalificatie <i>of</i> vrijgesteld van werk en opleiding</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>vast werk <i>of</i> volgt opleiding hoger dan startkwalificatie</li> </ul>
<b>Tijdsbesteding</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>afwezigheid van activiteiten die plezierig/ nuttig zijn <i>of</i> geen structuur in de dag</li> <li>onregelmatig dag-nacht ritme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>nauwelijks activiteiten die plezierig/ nuttig zijn</li> <li>nauwelijks structuur in de dag</li> <li>afwijkend dag-nacht ritme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>onvoldoende activiteiten die plezierig/ nuttig zijn <i>maar</i> voldoende structuur in de dag <i>of</i> enige afwijkingen in het dag-nacht ritme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>voldoende activiteiten die plezierig/ nuttig zijn</li> <li>dag-nacht ritme heeft geen negatieve invloed op het dagelijks functioneren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>alle tijd is plezierig/ nuttig besteed</li> <li>gezond dag-nacht ritme</li> </ul>
<b>Huisvesting</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>dakloos <i>of</i> in nachtopvang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>voor wonen ongeschikte huisvesting <i>of</i> huur of hypotheek is niet betaalbaar <i>of</i> dreigende huisuitzetting</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>veilige, stabiele huisvesting <i>maar</i> slechts marginaal toereikend <i>of</i> in onderhuur <i>of</i> niet-autonome huisvesting</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>veilige, stabiele en toereikende huisvesting</li> <li>(huur)contract met bepalingen <i>of</i> gedeeltelijk autonome huisvesting <i>of</i> ingeschreven als inwonend</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>veilige, stabiele en toereikende huisvesting</li> <li>regulier (huur)contract</li> <li>autonome huisvesting</li> </ul>
<b>Huiselijke relaties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sprake van geweld in huiselijke kring/ kindermishandeling/ verwaarlozing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>aanhoudende relationele problemen met leden van het huishouden <i>of</i> dreigend geweld in huiselijke kring/ kindermishandeling/ verwaarlozing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>erkent relationele problemen met leden van het huishouden</li> <li>probeert negatief relationeel gedrag te veranderen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>relationele problemen met leden van het huishouden zijn niet (meer) aanwezig <i>of</i> woont alleen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>steunt en wordt gesteund binnen het huishouden</li> <li>communicatie met leden van het huishouden is consistent open</li> </ul>
<b>Geestelijke gezondheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>geestelijke noodsituatie</li> <li>een gevaar voor zichzelf/ anderen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>aanhoudende geestelijke aandoening <i>maar</i> geen gevaar voor zichzelf/ anderen</li> <li>functioneren is ernstig beperkt door geestelijk gezondheidsprobleem</li> <li>geen behandeling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>geestelijke aandoening</li> <li>functioneren is beperkt door geestelijk gezondheidsprobleem</li> <li>behandeltrouw is minimaal <i>of</i> beperking bestaat ondanks goede behandeltrouw</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>minimale tekenen van geestelijke onrust die voorspelbare reactie zijn op stressoren in het leven</li> <li>functioneren is marginaal beperkt door geestelijke onrust</li> <li>goede behandeltrouw <i>of</i> geen behandeling nodig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>geestelijk gezond</li> <li>niet meer dan de dagelijkse beslommingen/ zorgen</li> </ul>

DOMEIN	1 Acute problematiek	2 Niet zelfredzaam	3 Beperkt zelfredzaam	4 Voldoende zelfredzaam	5 Volledig zelfredzaam
<b>Lichamelijke gezondheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• een noodgeval/ kritieke situatie</li> <li>• direct medische aandacht nodig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (chronische) lichamelijke aandoening die medische behandeling vereist</li> <li>• functioneren is ernstig beperkt door lichamelijk gezondheidsprobleem</li> <li>• geen behandeling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lichamelijke aandoening</li> <li>• functioneren is beperkt door lichamelijk gezondheidsprobleem</li> <li>• behandeltrouw is minimaal <i>of</i> beperking bestaat ondanks goede behandeltrouw</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• minimaal lichamelijk ongemak dat samenhangt met dagelijkse activiteiten</li> <li>• functioneren is marginaal beperkt door lichamelijk ongemak</li> <li>• goede behandeltrouw <i>of</i> geen behandeling nodig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lichamelijk gezond</li> <li>• gezonde leefstijl (gezonde voeding en voldoende bewegen)</li> </ul>
<b>Middelengebruik</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ernstige stoornis in het gebruik van middelen</li> <li>• gebruik veroorzaakt lichamelijke/ geestelijke problemen die directe behandeling vereisen zoals overdosis/ drugspychose/ hartproblemen/ ademhalingsproblemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stoornis in het gebruik van middelen (verslaving)</li> <li>• gebruik veroorzaakt/ verergert lichamelijke/ geestelijke problemen</li> <li>• geen behandeling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gebruik van middelen</li> <li>• aan middelengebruik gerelateerde problemen thuis/ op school/ op het werk <i>maar</i> geen lichamelijke/ geestelijke problemen</li> <li>• behandeltrouw is minimaal <i>of</i> beperking bestaat ondanks goede behandeltrouw</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gebruik van middelen <i>of</i> geen middelengebruik ondanks hunkering <i>of</i> behandeling met potentieel verslavende middelen zonder bijgebruik</li> <li>• geen aan middelengebruik gerelateerde problemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• geen middelengebruik anders dan alcohol</li> <li>• eventueel alcoholgebruik binnen de normen voor verantwoord gebruik</li> <li>• geen hunkering naar gebruik van middelen</li> </ul>
<b>Basale ADL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• een gebied van de basale ADL wordt niet uitgevoerd</li> <li>• verhogering <i>of</i> uitdroging <i>of</i> bevulling/ vervuiling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• meerdere gebieden van de basale ADL worden beperkt uitgevoerd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• alle gebieden van de basale ADL worden uitgevoerd <i>maar</i> een enkel gebied van de basale ADL wordt beperkt uitgevoerd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• geen beperkingen in de uitvoering van de basale ADL</li> <li>• gebruikt hulp(middel) zoals wandelstok/ rollator/incontinentiemateriaal/ hulp bij voeden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• geen beperkingen in de uitvoering van de basale ADL</li> <li>• geen gebruik van hulp(middelen)</li> </ul>
<b>Instrumentele ADL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• meerdere gebieden van de instrumentele ADL wordt niet uitgevoerd</li> <li>• woningvervuiling <i>of</i> onder-/over-medicatie <i>of</i> geen administratie <i>of</i> voedselvergiftiging</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• een enkel gebied van de instrumentele ADL wordt niet uitgevoerd <i>of</i> uitvoering op meerdere gebieden is beperkt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• alle gebieden van de instrumentele ADL worden uitgevoerd</li> <li>• uitvoering van een enkel gebied van de instrumentele ADL is beperkt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• geen beperkingen in de uitvoering van de instrumentele ADL</li> <li>• gebruikt hulp(middel) zoals begeleiding bij reizen met openbaar vervoer/ regelen bankzaken/ klein onderhoud huis/ grote schoonmaak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• geen beperkingen in de uitvoering van de instrumentele ADL</li> <li>• geen gebruik van hulp(middelen)</li> </ul>
<b>Sociaal netwerk</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ernstig sociaal isolement</li> <li>• geen contact met familie</li> <li>• geen steunende contacten <i>of</i> alleen belemmerende contacten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• weinig contact met familie</li> <li>• nauwelijks steunende contacten</li> <li>• veel belemmerende contacten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• enig contact met familie</li> <li>• enkele steunende contacten</li> <li>• weinig belemmerende contacten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• voldoende contact met familie</li> <li>• voldoende steunende contacten</li> <li>• nauwelijks belemmerende contacten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gezond sociaal netwerk</li> <li>• veel steunende contacten</li> <li>• geen belemmerende contacten</li> </ul>
<b>Maatschappelijke participatie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• niet van toepassing door crisissituatie <i>of</i> in 'overlevingsmodus' <i>of</i> veroorzaakt ernstige overlast</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• maatschappelijk geïsoleerd <i>of</i> veroorzaakt overlast</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nauwelijks participierend in maatschappij (bijwonen) <i>of</i> uitsluitend zorgtaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• enige maatschappelijke participatie (meedoen) <i>maar</i> er zijn hindernissen zoals vervoer/ zorgtaken/ kinderopvang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• actief participierend in de maatschappij (bijdragen)</li> </ul>
<b>Justitie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeer regelmatig (maandelijks) contact met politie <i>of</i> openstaande zaken bij justitie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• regelmatig (meerdere keren per jaar) contact met politie <i>of</i> lopende zaken bij justitie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• incidenteel (eens per jaar) contact met politie <i>of</i> voorwaardelijke straf/ voorwaardelijke invrijheidstelling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zelden (minder dan eens per jaar) contact met politie <i>of</i> strafblad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• geen contact met politie</li> <li>• geen strafblad</li> </ul>

© GGD Amsterdam. Lauriks, Buster, De Wit, Van de Weerd, Van den Boom, Segeren, Klaufus, Kamann, Fassaert & Tigchelaar. 2016. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteurs. De gebruiker mag deze uitgave niet voor willekeurige commerciële doeleinden gebruiken, aanpassen, of overbrengen. Contact: [zrm@ggd.amsterdam.nl](mailto:zrm@ggd.amsterdam.nl)