

Amsterdam University of Applied Sciences

Blauwdruk GeDIK-project voor werkende minima 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 werkende minima 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 werkende minima 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 specifieke werkwijze 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 werkende minima 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, met name de 'Voortgangsrapportage Armoedebestrijdingsaanpak GeDIK (2017).

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

1.	De GeDIK-aanpak	4
1.1	Uitgangspunten	4
2.	Project voor werkende minima	5
2.1	Doelgroep.....	5
2.2	Ondersteuning.....	5
2.3	Doelen.....	6
3.	Werkwijze	8
3.1	Werving deelnemers	8
3.2	Start begeleiding	9
3.3	Vervolg begeleiding.....	10
3.4	Afronding begeleiding.....	10
3.5	Afronding project	11
3.6	Knelpunten en aanpassingen.....	12
4.	Context en randvoorwaarden.....	14
4.1	Ketenregisseur	14
4.2	Team	14
4.3	Management	14
4.4	Locatie en middelen	14
4.5	Samenwerking	15
4.6	Randvoorwaarden / Do's.....	15
Bijlage I	17

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 werkende minima

Binnen de GeDIK-aanpak is van eind 2017 tot eind 2019 een project uitgevoerd voor werkende minima. De keuze voor deze doelgroep is voortgekomen uit de gebiedsplannen die jaarlijks worden opgesteld voor Amsterdam-Zuidoost. In die plannen wordt onder andere weergegeven wat de meest kwetsbare groepen zijn voor wat betreft armoedeproblematiek. Daarnaast sluit GeDIK zo goed mogelijk aan bij datgene waar stadsbreed extra aandacht aan wordt besteed.

2.1 Doelgroep

Het project richt zich op 40 werkende minima. Om in aanmerking te komen voor deelname aan het project moeten kandidaten voldoen aan de volgende criteria:

Criteria voor deelname

- Woonachtig zijn in een specifiek gebied.
- Werk hebben in loondienst¹, eventueel met aanvulling vanuit de bijstand.
- Over een beperkt maandelijks inkomen beschikken. Voor een alleenstaande is dat vastgesteld op maximaal €1.153,- (netto) en voor een gezin (zonder kinderen?) op maximaal €1.643,- (netto).

2.2 Ondersteuning

Deelnemers aan het project voor werkende minima krijgen ondersteuning op individuele basis.

Ketenregisseur

De ondersteuning wordt verzorgd door één medewerker van de gemeente: de ketenregisseur. Bij GeDIK is dit iemand die een opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening heeft gevolgd. Het is echter, volgens de betrokkenen, 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.

Bij de start van het project voor werkende minima was de ondersteuning eerst op een andere manier georganiseerd en werden deelnemers begeleid door meerdere medewerkers. Die hadden toen de rol van casemanagers die de cliënten veel uit handen namen. Om beter te kunnen focussen op zowel de zelfredzaamheid van de deelnemers als het functioneren van de keten is dit na verloop van tijd aangepast: één medewerker werd verantwoordelijk voor de ondersteuning van alle deelnemers. Deze medewerker was niet langer casemanager maar kreeg de rol van ketenregisseur. Dat wil zeggen dat hij/zij zaken niet zelf oppakt maar cliënten doorverwijst en het proces monitort. Het is namelijk de bedoeling dat deelnemers de weg weten te vinden naar de organisaties die voor hen van belang zijn. De ketenregisseur fungeert vooral als tijdelijke tussenschakel.

¹ Voor ZZP'ers is er een apart project opgezet.

2.3 Doelen

Doel van het project voor werkende minima is het verbeteren van de sociaaleconomische positie van de deelnemers en een toename van het besteedbaar inkomen van 3%. Dit kan op verschillende manieren worden bereikt: door het aanvragen van inkomensondersteunende voorzieningen, door bemiddeling naar meer of ander werk en door het inzetten van een training of een opleiding zodat de deelnemer een hoger inkomensniveau verwerft. Daarnaast wil het stadsdeel door middel van het project verbeteringen in de keten bewerkstelligen.

Verbeteren sociaaleconomische positie van deelnemers

Voor het bepalen van de sociaaleconomische positie wordt als meetinstrument de Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM, zie bijlage I) gebruikt. Bij de start van het traject vult de ketenregisseur die samen met de deelnemer in. Als dat niet mogelijk is - bijvoorbeeld doordat de deelnemer de beschrijvingen in de ZRM onvoldoende begrijpt vanwege taalproblemen - dan doet de ketenregisseur het voor de cliënt, mits die daar toestemming voor heeft gegeven. Bij beëindiging van de begeleiding wordt nagegaan of de deelnemer erop vooruit is gegaan door de inschaling van dat moment te vergelijken met die bij de start.



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 een minder geschikt instrument voor omdat het geen objectieve meetlat is maar een subjectieve beoordeling van de hulpverlener, soms in gesprek met de deelnemer zelf. Om echt inzichtelijk te krijgen wat de opbrengst is van een interventie is het raadzaam om geobjectiveerde criteria te formuleren die vervolgens gecheckt 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 om 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 loonsverhoging en het daardoor verspelen van rechten op 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:

- Lees je in met betrekking tot de doelgroep. Informatie over werkende minima is bijvoorbeeld te vinden via:
www.scp.nl/publicaties/publicaties/2018/10/03/als-werk-weinig-opbrengt of
www.purpose.nl/minimaregelingen-utrecht
- Ga op zoek naar voorbeelden van projecten in andere gemeenten/organisaties die zich richten op dezelfde doelgroep en hetzelfde doel. Werkende minima krijgen in steeds meer gemeenten aandacht. Leer van de lessons learned die elders zijn opgedaan.
- Ga op zoek naar wetenschappelijke inzichten betreffende je type ondersteuning en doelgroep. In het geval van langdurige armoede en schulden is (aannemelijke) effectiviteit bijvoorbeeld bewezen voor wat betreft stress sensitieve dienstverlening, motiverende gespreksvoering, Mobility Mentoring en outreachend werken,
- Maak bij het opstellen van het interventieplan/projectplan gebruik van de What Works Criteria². 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 de 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.

² 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

Voor het werven van deelnemers voor het project voor werkende minima geven de betrokkenen aan te hebben ingezet op meerdere fronten om de mensen te bereiken waar het project voor bedoeld is. Er is gefocust op de kanalen met het grootste bereik, bijvoorbeeld:

- Radio³
- Flyers
- Posters
- Lokale partijen
- Participatiemarkten
- Interne communicatie

Radio

Omdat in Amsterdam Zuidoost veel naar de radio wordt geluisterd, is daar bij GeDIK op ingespeeld. Er zijn oproepen gedaan op lokale zenders met uitleg over het project voor werkende minima, de voorwaarden en hoe geïnteresseerden zich konden melden. Door deze actie verspreidde het nieuws zich welliswaar, maar communicatie via flyers en posters bleek uiteindelijk meer succes te hebben.

Flyers

Bij GeDIK werden er flyers uitgedeeld op een drukbezochte markt. Op de flyers stond uitleg over het project en over de voorwaarden. De flyers waren zowel in het Nederlands als in het Engels afgedrukt om ervoor te zorgen dat een groot deel van de bewoners van Amsterdam Zuidoost ze zou begrijpen.

Posters

Voor het GeDIK-project werden er posters opgehangen in supermarkten en gezondheidscentra. Voor die locaties werd gekozen omdat dat plekken zijn waar veel bewoners naartoe gaan. Op de posters stond uitleg over het project en over de voorwaarden. De informatie op de posters was zowel in het Nederlands als in het Engels.

Lokale partijen

GeDIK heeft actief contact gelegd met BOOT (Buurtwinkel voor Onderwijs, Onderzoek en Talentontwikkeling, Hogeschool van Amsterdam), een lokale partij die op een laagdrempelige manier contact heeft met bewoners. Via hen werd aandacht gevraagd voor het project voor werkende minima. Op een gegeven moment ontstond er een wisselwerking: niet alleen vonden er verwijzingen plaats vanuit die lokale partij naar het project maar ook andersom.

³ In een andere context zullen andere kanalen wellicht een groter bereik hebben.

Participatiemarkten WPI

Het GeDIK-project werd tevens vertegenwoordigd op participatiemarkten van WPI.

Interne communicatie

Ook intern bij de gemeente is veel aan bekendmaking gedaan, bijvoorbeeld door aanwezig te zijn bij de weekstart van teams en aan te geven wat het project voor werkende minima inhoudt.



In veel projecten zien we dat de werving en instroom van deelnemers veel tijd vergt en (alsnog) moeizaam gaat. Wij raden (gemeentelijke) organisaties aan veel meer gebruik te maken van de databestanden die voorhanden zijn. In deze casus: werkende minima met een aanvullende bijstand zijn bekend bij de gemeente en zouden via het kanaal van de aanvullende bijstand aangeschreven kunnen worden. Daarnaast zijn er tal van voorzieningen waar (werkende) minima gebruik van kunnen maken. Ook via deze kanalen kan gekeken worden of werkende minima te bereiken zijn.

Eén van de redenen waarom het waarschijnlijk lastig is om mensen te bereiken en te vinden voor dit type projecten is dat mensen zich niet altijd tot de minima rekenen en zichzelf niet zien als een doelgroep voor wie er gemeentelijke voorzieningen en projecten zijn ook al voldoen ze wel aan de criteria⁴. Dit geldt zowel voor werkende minima (i.t.t. tot niet werkende minima) als voor mensen voor wie de situatie nog niet heel lang bestaat en men zelf nog mogelijkheden ziet om eruit te komen. Maar ook juist deze groep zou je vroegtijdig willen ondersteunen. Met het gebruik van databestanden omzeil je deze kwestie en kun je mensen gericht aanschrijven en uitnodigen.

3.2 Start begeleiding

Startgesprek

Als iemand zich heeft aangemeld voor het project en voldoet aan de voorwaarden wordt er telefonisch een afspraak gemaakt voor een startgesprek met de begeleider van de gemeente (de ketenregisseur). Dit gesprek vindt plaats in het stadsdeelkantoor. Tijdens het startgesprek wordt het intakeformulier ingevuld, evenals de ZRM. Daar start het proces mee. De kandidaat ondertekent het intakeformulier en geeft toestemming voor het delen van informatie.

Doorverwijzing

De ketenregisseur meldt de deelnemer vervolgens aan voor bemiddeling naar beter betaald werk en verzorgt een korte overdracht waarbij onder andere wordt aangegeven hoe de situatie van de deelnemer eruit ziet en welk werk zijn/haar voorkeur heeft. Deze overdracht vindt plaats met toestemming van de deelnemer. De jobhunter pakt het verder op en de ketenregisseur monitort het verdere verloop op afstand.

Aanvankelijk werd er samengewerkt met twee externe partijen voor arbeidsbemiddeling. Na een jaar is men overgestapt op een intern team van de gemeente (Zuidoost Werkt) dat zich inzet voor de bemiddeling naar werk. Hierdoor was het nog gemakkelijker om op elkaar af te stappen en dat werkte bevorderend voor de overdracht en het contact, aldus de ketenregisseur.

⁴ Purpose: Onderzoek naar de bekendheid en toegankelijkheid van armoederegelingen in Utrecht (2020)

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?

Bij de doelgroep 'werkende minima' is er vaak sprake van problematiek op meerdere leefgebieden. Het gaat niet alleen om het verbeteren van het inkomen maar ook om problemen op andere leefgebieden zoals werk en huisvesting. Daar is de ketenregisseur dus ook mee bezig.

Vervolgcontact

Het vervolgcontact tussen ketenregisseur en deelnemer vindt voornamelijk telefonisch plaats en verschilt per deelnemer, afhankelijk van diens behoefte en hulpvragen. Gemiddeld is er 1 tot 2 keer per week contact.

Tijdens begeleidingsgesprekken wordt vooral besproken hoe het gaat, hoe bepaalde afspraken zijn verlopen en of er nog andere dingen zijn die de deelnemer wil delen. Op een gegeven moment zijn de lijntjes uitgezet en vindt er ook terugkoppeling plaats vanuit de betrokken organisaties naar de ketenregisseur. Die hoeft dan minder vaak contact te hebben met de deelnemer. Met iemand die via het project een opleiding volgt (en als gevolg daarvan langere tijd in begeleiding is) is er bijvoorbeeld 1 à 2 keer per maand contact.

De ketenregisseur probeert de deelnemer vooral de weg te wijzen. Als degene bijvoorbeeld een formulier heeft waar hij/zij geen raad mee weet dan verwijst de ketenregisseur de deelnemer door naar een MaDi of een andere voorziening. Hierbij is laagdrempeligheid van groot belang. De ketenregisseur onderhoudt vervolgens contact met die instantie om het proces te volgen. Als het niet goed loopt gaat de ketenregisseur na waarom het stagneert en wat er nodig is.

3.4 Afronding begeleiding

De looptijd van de begeleiding is variabel. Soms zijn er 4 tot 5 maanden nodig voor bemiddeling naar beter betaald werk maar in de meeste gevallen kost het meer tijd. Als de cliënt een opleiding gaat volgen duurt de begeleiding al snel langer omdat het van belang is om een vinger aan de pols te houden qua studie. Gemiddeld zijn deelnemers ongeveer een jaar in begeleiding.

Positieve beëindiging

De begeleiding wordt afgerond als het inkomen van de deelnemer met 3% is gestegen en er geen verdere hulpvragen meer zijn. Dit kan zijn gerealiseerd doordat degene is bemiddeld naar werk maar ook doordat hij/zij zelf beter werk heeft gevonden. Op dat moment wordt nagegaan of de doelen zijn behaald.

Negatieve beëindiging

Sommige deelnemers vallen uit. Soms gaat dit uit van de deelnemer, bijvoorbeeld omdat degene zijn/haar situatie bij nader inzien wel prima vindt. Vaak zijn andere aspecten dan wel verbeterd: de zelfredzaamheid van de deelnemer kan bijvoorbeeld zijn verbeterd, hij/zij is wellicht aangemeld voor

een taalcursus of doorverwezen naar een MaDi voor schuldhulpverlening. Hoewel het oorspronkelijke doel niet is behaald heeft het traject in die gevallen toch iets opgeleverd.

De begeleiding wordt ook beëindigd als iemand niet meer aan de voorwaarden van het project voldoet, bijvoorbeeld wanneer hij/zij verhuist naar een adres buiten het gebied of volledig in de bijstand gaat. Als de deelnemer geen invloed heeft op de reden voor uitval dan wordt er zorg gedragen voor een warme overdracht naar een andere instantie. Ook is het in dat geval mogelijk om gebruik te blijven maken van de jobhunter.

Voortijdige beëindiging kan tevens plaatsvinden op initiatief van GeDIK. Stelregel is dat de begeleiding wordt stopgezet als een deelnemer na drie pogingen tot contact (telefonisch, sms, brief) niet reageert.



Hoewel bovengenoemde redenen voor beëindiging vanuit het perspectief van de interventie (dan wel vanuit systeemdenken) logisch en billijk lijken, zijn ze dat uit oogpunt van de doelgroep en armoedeproblematiek niet. Vanuit o.a. de schaarste-theorie weten we dat het doen- en denkvermogen van deze doelgroep onder hoogspanning staat waardoor kleine, ogenschijnlijk simpele opdrachten zoals het onthouden van een afspraak of reageren op een mail 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.

Vanuit Outreachend Werken wordt het leidend zijn van het systeemdenken zeer ter discussie gesteld. Het beëindigen van deelname door een verhuizing buiten het gebied zou derhalve alleen moeten plaatsvinden als de begeleiding echt onmogelijk is door de afstand.

Eindgesprek

De afronding vindt meestal plaats via een persoonlijk contact. Op die manier wordt dan ook de ZRM ingevuld. Face to face indien mogelijk, anders telefonisch.

3.5 Afronding project

De looptijd van GeDIK-projecten is niet vastomlijnd. Er is een beginpunt, maar de einddatum is niet van tevoren bekend. Dat is afhankelijk van meerdere factoren. In eerste instantie wordt ingezet op een jaar, maar het project wordt pas afgerond als alle deelnemers voldoende zijn geholpen en de meesten van hen hun individuele doelen hebben bereikt. Degenen waarbij dat nog niet gelukt is op het moment dat het project wordt afgerond, worden door de ketenregisseur warm overgedragen aan ketenpartners.

De looptijd van het project voor werkende minima is met ruim een jaar verlengd omdat het werven van deelnemers veel tijd kostte, deelnemers minder snel progressie boekten dan verwacht en omdat de doelgroep nog steeds was opgenomen in de gebiedsplannen.

Ook is uit het project voor werkende minima een nieuw project voortgekomen. Omdat veel deelnemers taalproblemen bleken te hebben is er in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam een taaltraject voor Spaanstalige werkende minima opgezet. Het project voor werkende minima kon pas worden afgerond als ook het taaltraject was beëindigd.

Bij de afronding van het project vindt een algemene evaluatie plaats en wordt er geïnventariseerd welke interventies er 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 de aanvraag van voorzieningen. Alle interventies zijn bijgehouden in een registratiesysteem (RIS).

3.6 Knelpunten en aanpassingen

In de loop van de tijd is er een aantal wijzigingen doorgevoerd in het project voor werkende minima. Dit komt doordat sommige zaken anders verliepen dan voorzien.

Werving kost veel tijd

Het bereiken van de doelgroep ging moeizamer dan verwacht. Veel geïnteresseerden bleken niet in aanmerking te komen voor het project omdat ze (net) te veel verdienden of niet in het juiste gebied woonden (vooral toen het project nog gericht was op een kleiner gebied). Die mensen werden zoveel mogelijk doorverwezen naar andere instanties. Om dit te ondervangen is het project uitgebreid naar een groter gebied. Ook is er een nieuwe werkwijze ontwikkeld om het werven van deelnemers te verbeteren, namelijk door voor de werving een organisatie in te schakelen die goed bekend is met de doelgroep.

Doelgroep kampt met meerdere problemen

Voor het aanpakken van de problemen van de werkende minima bleek meer tijd nodig dan gedacht. Veel deelnemers hadden problemen op meerdere leefgebieden, niet alleen op het gebied van werk. De meesten moeten zoveel moeite doen om het hoofd boven water te houden dat ze, volgens de ketenregisseur, heel erg gericht zijn op de korte termijn en kansen om zichzelf verder te ontplooiën vaak over het hoofd zien. Omdat de doelgroep minder snel progressie boekte dan verwacht is het project met ruim een jaar verlengd.



Wij benadrukken nogmaals het belang van een voorbereiding zoals beschreven in het vorige kader. Van mensen die (langdurig) in armoede leven is bekend dat zij te maken hebben met multi-problematiek en daarom 'veel aan hun hoofd hebben'. Het is zonde dat dit als knelpunt naar voren komt terwijl dit bekend is van de doelgroep. Vanuit de Schaarste-theorie weten we dat mensen in armoede een grote neiging hebben zich op de korte termijn te richten en inderdaad niet op de lange termijn. Methodieken als Mobility Mentoring, Motiverende gespreksvoering en stress sensitieve dienstverlening bieden handvatten om met deze problematiek om te gaan.

Bij het opstellen van een ToC kan ook het in kaart brengen van overige stakeholders horen die zich met de doelgroep bezig houden. Was dat gedaan, dan was er al voorafgaand aan de start contact geweest met andere organisaties die de doelgroep goed kennen en die hadden kunnen helpen met de werving.

Soms moeilijk om afspraken te maken

Het was soms moeilijk voor de ketenregisseur om afspraken te maken met de deelnemers. Veel werkende minima hebben een tijdelijk contract op oproepbasis en nemen alle diensten aan die ze

aangeboden krijgen. Ook als ze op dat moment eigenlijk een begeleidingsafspraken hebben staan. Om het contact te vergemakkelijken vonden de begeleidingsgesprekken voornamelijk telefonisch plaats.

Taalproblemen

Veel werkende minima bleken de Nederlandse taal niet voldoende machtig te zijn. Door hun wisselende werktijden is het echter moeilijk om een reguliere taal cursus te volgen.

Verhoging inkomen heeft ook nadelen

Deelnemers hebben aanvankelijk vaak een inkomen waarmee ze nog net in aanmerking komen voor toeslagen. De ketenregisseur heeft gesignaleerd dat een beperkte verhoging van het inkomen voor sommige deelnemers niet voldoende oplevert als het recht op toeslagen vervalt door de inkomensstijging.

Problemen met belastingdienst

Door de wisselende inkomsten bleek het voor de werkende minima vaak lastig te zijn om een accurate inschatting van hun jaarinkomen op te geven aan de belastingdienst bij het aanvragen van toeslagen. Zij zouden daarom gebaat zijn bij een vast inkomen. Dat is in veel gevallen echter niet gemakkelijk op te lossen.

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. Daarnaast wordt er gebrainstormd om na te gaan hoe knelpunten kunnen worden getackeld. Het overleg wordt genotuleerd en er worden actiepunten op papier gezet. Dat zorgt voor houvast en duidelijkheid.

4.3 Management

Alle GeDIK-projecten vallen bij de gemeente onder armoedebestrijding en de sociale basis⁵. 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

Het startgesprek vindt plaats bij de gemeente op kantoor. Vervolggesprekken worden overwegend telefonisch gevoerd, maar ook wel op kantoor. Dat is afhankelijk van de wensen en mogelijkheden van de deelnemer. In geval van taalproblemen werkt het bijvoorbeeld vaak beter om face to face af te spreken.

⁵ 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

Bij het project voor werkende minima heeft de gemeente structurele samenwerkingsafspraken gemaakt met arbeidsbemiddelaars. De ketenregisseur formuleert de opdracht en verleent de opdracht. Het eerste jaar waren er twee externe partijen betrokken die bemiddelen naar werk. Toen die opdrachten na een jaar afliepen werd besloten om vanaf dat moment gebruik te maken van een intern team van de gemeente (Zuidoost Werkt) dat zich inzet voor bemiddeling naar werk. Deze wijziging werd onder andere doorgevoerd om projectmatig na te kunnen gaan wat werkt en wat minder goed werkt. Op die manier kon worden nagegaan hoe de keten werkt en om bijvoorbeeld lering te trekken uit de ervaringen van de organisaties die in verband staan met de doelgroep.

Het is belangrijk om na te gaan in hoeverre de samenwerkingspartner bekend is met de doelgroep en de samenwerking zodanig vorm te geven dat de deelnemers zo goed mogelijk worden ondersteund. Korte lijntjes werken over het algemeen bevorderend.

Voor het taalproject voor Spaanstalige werkende minima is samengewerkt met een organisatie die veel contacten heeft binnen de Spaantalgemeenschap in Amsterdam Zuidoost. Het inzetten van sleutelfiguren was van groot belang bij deze doelgroep. Niet alleen om deelnemers te werven maar ook om hen bij te staan tijdens het traject.

Incidentele samenwerking

Daarnaast zijn er diverse incidentele samenwerkingsverbanden, bijvoorbeeld met de belastingdienst, WPI, SamenDoen, MaDi's, computercursus-aanbieders, BOOT, voedselbank. Dat zijn organisaties waar de ketenregisseur contact mee heeft, afhankelijk van de situatie van de cliënt.

Bij de meeste incidentele samenwerkingspartners heeft het project geen vaste contactpersoon. Dat mag de ketenregisseur zelf bepalen.

4.6 Randvoorwaarden / Do's

De betrokkenen zagen voor zichzelf de volgende leerpunten:

Werving	Trek voldoende tijd uit voor het werven van deelnemers en richt je qua communicatie op kanalen met het grootste bereik.
Middelen	Om problemen op het gebied van werving te ondervangen werkt het goed als dit wordt uitgevoerd door een organisatie die goed bekend is met de doelgroep. Hierbij is het belangrijk dat de contactpersoon van die organisatie ook als vertrouwenspersoon kan fungeren. Het is noodzakelijk dat de gemeente hier middelen voor beschikbaar stelt.
Ondersteuning	Besteed niet alleen aandacht aan werk maar ook aan andere leefgebieden. Zorg voor flexibiliteit qua begeleidingsafspraken.
Samenwerking	Zorg voor korte lijntjes met samenwerkingspartners.

Medewerking werkgevers Om de deelnemers in staat te stellen om bijvoorbeeld een taalcursus te volgen is medewerking van werkgevers nodig.

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.

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

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