



## Methodiek- en werkprocesbeschrijving Kettingreactie

## **Voorwoord**

In Enschede is sprake van een groep uitkeringsgerechtigden die te maken heeft met multiproblematiek. Deze groep bestaat onder andere uit (ex)verslaafden, dak- en thuislozen en (ex)psychiatrische patiënten. Deze groep mist in Enschede een sluitende aanpak van zorg en reïntegratie. Het gevolg is dat cliënten in het zorgcircuit kunnen blijven steken en er vervolgens onvoldoende gewerkt wordt aan deelname aan de samenleving en een terugkeer naar het arbeidsproces. Door de afwezigheid van een ketenaanpak in de sector van zorg tot en met reïntegratie krijgen mensen onvoldoende kansen om op een volwaardige manier middels arbeid weer deel te nemen aan de samenleving. Dit is de aanleiding geweest voor Stichting Surplus om samen met andere hulp- en dienstverlenende instanties te kijken naar mogelijkheden om hier iets aan te doen.

Dit heeft geleid tot het project Kettingreactie. Kettingreactie wordt door het Ministerie van Sociale Zaken & Werkgelegenheid gefinancierd met inbreng van Europese subsidie EQUAL. EQUAL is een transnationaal programma van de Europese Unie gericht op het creëren van gelijke kansen en het bestrijden van discriminatie op de arbeidsmarkt. EQUAL bestrijdt discriminatie op grond van bijvoorbeeld geslacht, ras, etnische afkomst, godsdienst, levensovertuiging, handicap, leeftijd of seksuele geaardheid. Het doel van het programma is lessen te trekken uit projecten op de innovatieve arbeidsmarkt en deze waar mogelijk te verankeren in het reguliere beleid.

Een product van het project Kettingreactie is de voor u liggende methodiekbeschrijving. Kern van deze methodiekbeschrijving vormt de beschrijving van de werkprocessen binnen Kettingreactie. Verder wordt de ketenbenadering van zorg naar werk geanalyseerd.

Stichting Surplus  
December 2007

## Leeswijzer

In **hoofdstuk 1** wordt toegelicht wat het project Kettingreactie inhoudt en hoe de organisatiestructuur rond het project is opgebouwd. Ook komt de opdrachtformulering voor de methodiekbeschrijving aan de orde en de wijze waarop invulling is gegeven aan de opdracht.

**Hoofdstuk 2** geeft een beschrijving van de betrokken in- en externe partijen bij het project Kettingreactie en schetst hun specifieke deskundigheden en ervaring met de doelgroep van het project. Ook komt aan de orde hoe invulling is gegeven aan het ontwikkelingspartnerschap.

In **hoofdstuk 3** wordt de methodiekbeschrijving van Kettingreactie vergeleken met twee in de literatuur beschreven theorieën. Het betreft de 'Presentietheorie', een door prof. A. Baart ontwikkelde en beschreven theorie en de Individuele Rehabilitatie Benadering, ontwikkeld door de Universiteit van Boston. Ook wordt de aanpak van enkele andere middelgrote steden vergeleken met de methodiek van Kettingreactie.

**Hoofdstuk 4** bevat een systematische beschrijving van de methodiek en een werkprocesschema.

**Hoofdstuk 5** besteedt aandacht aan de ketenbenadering als essentiële basis voor de methodiek zoals toegepast binnen Kettingreactie.

Tevens leest u in dit hoofdstuk tot welke conclusies 2 jaar werken met de zich ontwikkelende methodiek hebben opgeleverd en een aantal aanbevelingen voor de toekomst.

Als bijlagen treft u diverse documenten aan die voor de start en tijdens het verloop van het project ontwikkeld zijn en de basis voor het planmatig uitvoeren en toetsen van de methodiek vormen.

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	2
Leeswijzer .....	3
Inhoudsopgave .....	4
1. Inleiding	
1.1. Wat is het project Kettingreactie? .....	6
1.2. Doelgroep Kettingreactie .....	6
1.3. Nulmeting: situatie voor de start van Kettingreactie .....	7
1.4. Wat doet het project Kettingreactie? .....	8
1.5. Hoe is het project Kettingreactie ingericht? .....	8
1.5.1 Projectleiding .....	9
1.5.2 Trajectbegeleiding .....	9
1.5.3 Communicatie .....	9
1.6. Totstandkoming methodiekbeschrijving .....	10
1.6.1 Opdrachtformulering .....	10
1.6.2 Verantwoording werkwijze .....	10
2. Samenwerking in de keten: partners Kettingreactie .....	11
2.1. Ontwikkelingspartners Kettingreactie .....	11
2.1.1 Stichting Surplus .....	11
2.1.2 CWZW Twente/Achterhoek .....	11
2.1.3 RIBW Twente .....	12
2.1.4 GGD Vangnetzorg .....	12
2.1.5 TACTUS .....	13
2.1.6 Woningcorporatie Domijn .....	13
2.1.7 Stichting Humanitas Onder Dak Twente .....	13
2.1.8 Woningcorporatie De Woonplaats .....	14
2.1.9 Gemeente Enschede .....	14
2.1.10 UWV .....	15
2.2. Externe partijen .....	15
2.2.1 nieuwe wind .....	15
2.2.2 E-quip / Deloitte .....	15
2.2.3 Gemeente Hengelo .....	15
2.2.4 Ernst & Young .....	15
2.3. OP Samenwerking .....	15
2.3.1 Taakstelling OP .....	16
2.3.2 Miniconferenties 'middelengebruik' en 'toekomst project' .....	16
2.4. Transnationale samenwerking .....	17
3. Methodiekbeschrijving: de Presentietheorie en de Individuele Rehabilitatie Benadering .....	18
3.1. De Presentietheorie: een theoretisch kader .....	18
3.2. De Individuele Rehabilitatie Benadering (IRB): een theoretisch kader .....	19
3.3. De Presentietheorie en de IRB toegepast in Kettingreactie .....	20
3.4. Voorbeelden uit andere steden .....	22
3.4.1 Leeuwarden .....	22
3.4.2 Hengelo .....	23
3.4.3 Zwolle .....	24
4. Werkwijze Kettingreactie .....	25
4.1. Criteria voor deelname .....	25
4.2. Werving en selectie .....	25
4.3. Aanmelding .....	26
4.3.1 Uitkeringsinstantie .....	26
4.3.2 Deelnemers .....	26
4.4. Intake .....	27
4.5. Trajectfase .....	27
4.5.1 Terugkoppeling naar verwijzende instantie .....	28
4.5.2 Terugkoppeling naar hulpverleners .....	28
4.5.3 Terugkoppeling naar deelnemers .....	28
4.5.4 Omgaan met knelpunten .....	28
4.6. Doorstroom en uitstroom .....	29
4.6.1 Trajectduur .....	30
4.6.2 Doorstroommogelijkheden .....	30
4.7. Werkprocesschema .....	30

5. Ketenbenadering .....	32
5.1. Wat houdt de ketenbenadering in? .....	32
5.2. Succesfactoren .....	32
5.3. Vernieuwende elementen .....	33
5.4. Conclusies en aanbevelingen.....	33
Bijlage 1: Aanmeldingsformulier .....	35
Bijlage 2: Aanwezigheidslijst.....	39
Bijlage 3: Trajectplan .....	40
Deelnemer .....	40
Traject .....	40
Praktische informatie .....	41
Opleidingen.....	41
Werkervaring.....	41
Inzetbaarheid .....	41
Levensloop.....	41
Bijzonderheden.....	41
Ondertekening.....	47
Bijlage 4: Voortgangsrapportage .....	48
Bijlage 5: Overzicht ontwikkeling kandidaat in project Kettingreactie tijdens fase 1 .....	50
Bijlage 6: Vragenlijst, gebruikt bij interviews in april/mei 2007 .....	53
Bijlage 7: Procedure bij agressie.....	54
Bijlage 8: Procedure bij beschuldiging diefstal.....	56

## **1. Inleiding**

### **1.1 Wat is het project Kettingreactie?**

Kettingreactie is een innovatief project, bedoeld om Enschedeërs met meervoudige psychosociale problematiek een zinvolle dagbesteding te bieden met perspectief op maatschappelijke participatie en arbeidsreïntegratie in ruime zin.

Er zijn drie doelen gesteld voor het project:

Het **eerste doel** is een aanpak ontwikkelen, door middel van een experimenteel project van maximaal 3 jaar (incl. 6 maanden voorbereiden en 6 maanden nazorg) waarbij een keten van zorg, hulpverlening, wonen en werk wordt opgezet, waarmee de meest kwetsbare burgers van Enschede begeleid kunnen worden. De keten moet er toe leiden dat een integrale vorm van dienstverlening ontstaat die gericht is op maatschappelijke participatie en arbeidsreïntegratie in ruime zin door middel van werk.

Het **tweede doel** richt zich op het bereiken van een concreet resultaat. 25 van de 50 deelnemers, die in het project zijn opgenomen, dienen succesvol het traject af te ronden zodat ze weer kunnen deelnemen aan het maatschappelijke leven. Dit kan een uitstroom zijn richting de reguliere arbeidsmarkt, gesubsidieerde arbeid of vrijwilligerswerk.

De **derde doelstelling** is het ontwikkelen van een outreachende methodiek, gericht op mensen die zorg mijden.

#### *Subdoelstellingen*

1. voorkomen van stuwmeren van cliënten die blijven hangen in het zorgcircuit of zwerven tussen de ene zorginstelling en de andere, waardoor onvoldoende gewerkt wordt aan deelname aan het maatschappelijke leven;
2. bereiken/opsporen door middel van een outreachende aanpak van mensen met meervoudige problemen die niet bij een zorginstelling terecht komen c.q. kunnen;
3. inzicht krijgen in de groep van uitkeringsgerechtigden met meervoudige problemen;
4. bereiken van een cultuuromslag bij ontwikkelingspartners c.q. zorginstellingen met betrekking tot verbeterde samenwerking ten aanzien van begeleiding van de betreffende groep op alle leefgebieden, inclusief werk.

Een belangrijk kenmerk van het project is het opzetten van een keten van zorg, hulpverlening, wonen en werk, zodat de meest kwetsbare burgers van Enschede vraaggericht begeleid kunnen worden. Binnen deze ketenbenadering wordt een sterk outreachende benadering ontwikkeld. Het dwingt ertoe dat de hulp- en dienstverlenende organisaties nauw gaan samenwerken. Aangezien er een grote diversiteit aan hulp- en dienstverlenende organisaties in het OP (Ontwikkelingspartners) –overleg en het activeringsteam is vertegenwoordigd, is er veel kennis aanwezig over de multiproblematiek van de deelnemers.

De reeds bestaande projecten om mensen maatschappelijk te activeren richten zich op één doelgroep, zoals bijvoorbeeld drugsverslaafden, alcoholisten of mensen met een psychische handicap. Het project 'Kettingreactie' is innovatief, omdat het mensen wil activeren die qua achtergrond en problematiek weinig met elkaar gemeen hebben. Wat ze met elkaar gemeen hebben is enerzijds dat ze werkloos zijn en een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben en anderzijds de motivatie hebben om de eigen situatie te verbeteren en hun afstand tot de samenleving willen verkleinen.

### **1.2 Doelgroep Kettingreactie**

De doelgroep van Kettingreactie bestaat uit (ex)verslaafden, dak- en thuislozen en (ex)psychiatrische patiënten.

In een rapport van de Gemeente Enschede van december 2006 wordt het aantal daklozen in 2005 geschat op 323. Daarnaast waren in 2005 bij de verslavingszorg in Enschede 292 alcoholverslaafden en 290 harddrugverslaafden bekend.

De omvang van de groep met meervoudige problemen ligt naar schatting de laatste jaren tussen de 1000 en 1500 personen. In 2004 is deze groep geschat op 1417 personen<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Bron: Intraval, Monitor verslaafden en daklozen Enschede 2006, Groningen

De doelgroep wordt gekenmerkt door lichamelijke, psychische en/of sociale beperkingen en een grote afstand tot de arbeidsmarkt en – meer in het algemeen – de samenleving. Het opleidingsniveau is laag en het arbeidsverleden is te verwaarlozen. Van de drugsverslaafden is ruim de helft dak- en thuisloos. Ongeveer 40% ontvangt een arbeidsongeschiktheidsuitkering. De rest ontvangt een uitkering van de gemeente. Bij de meervoudige problematiek is de problematiek die het meest op de voorgrond treedt, leidend voor de keuze van de behandelende instelling. Cliënten hebben vaak moeite om zichzelf doelen te stellen, moeite met discipline en structuur, een gebrek aan zelfvertrouwen en ontwikkelingsperspectief. Een deel van de groep veroorzaakt overlast door opvallend gedrag in het publieke domein. Dit gedrag wordt door sommige burgers als bedreigend ervaren.

Niettemin kan een persoongerichte benadering bijdragen om beter of weer opnieuw aansluiting te vinden bij de samenleving. De trajectbegeleiders van Stichting Surplus bepalen in samenspraak met het activeringsteam of iemand tot de doelgroep van het project Kettingreactie behoort. Samenvattend bestaat de doelgroep van Kettingreactie uit personen met o.a. de volgende kenmerken:

- een complex verleden en kenmerken van een psychiatrisch probleem of van een verslavingsprobleem;
- dak- of thuisloos zijn;
- een grote afstand tot arbeidsmarkt (fase 4+) en bereid om zich te laten inschrijven bij het CWI;
- niet (meer) betrokken of ingeschreven bij een ander reïntegratieproject;
- in beginsel bereid zijn om iets aan de eigen situatie te veranderen.

Aangezien er een gemêleerde groep deelnemers is, wordt getracht om de hoofdproblematieken van de deelnemers, zoals verslaving of psychiatrische handicaps, enigszins evenredig te verdelen. Bijvoorbeeld als de groep deelnemers uit 20 mensen bestaat, dan zitten er niet 10 mensen met overwegend identieke problematiek bij. De sfeer op de werkplek is essentieel. Er wordt niet gewerkt met reguliere wachtlijsten. Indien er plek is voor nieuwe deelnemers, en dat is er gedurende de looptijd van het project constant geweest, wordt bekeken welke aangemelde persoon op dat moment het beste in de groep past.

Binnen het project was het streven/de verwachting dat 20 % van de deelnemers vrouwen zullen zijn. Vrouwen worden echter niet in dezelfde mate als mannen aangetroffen op de 'vindplekken' waar de mannen zich normaliter ophouden. Om te voorkomen dat vrouwen minder kunnen deelnemen en minder kunnen profiteren van dit project dan mannen betekent dit dat extra inspanningen gedaan worden om vrouwen erbij te betrekken. Desondanks kon het streefcijfer niet gerealiseerd worden: van de aangemelde deelnemers bestond 14,5 % uit vrouwen.

Er is geen aantoonbare verklaring voor dit feit. Wel blijkt uit de praktijk van de maatschappelijke opvang, de verslavingszorg en de bemoeizorg (Vangnetzorg), dat vrouwen ook daar in mindere mate vertegenwoordigd zijn. Deze instellingen gelden als belangrijke toeleiders voor het project. Vanuit deze wetenschap is het verklaarbaar dat vrouwen in dit project ondervertegenwoordigd zijn. Ook is het mogelijk dat werken in de tuin, als een vorm van 'buitenwerk', meer als geschikt voor mannen wordt beschouwd. Misschien krijgen vrouwen vaker via andere trajecten hulp, dit is echter niet nader onderzocht.

### **1.3 Nulmeting: situatie voor de start van Kettingreactie**

Bij iedere deelnemer aan het project vindt een nulmeting plaats. De nulmeting bestaat uit de inventarisatie van de situatie van de deelnemer op elf leefgebieden<sup>2</sup>, bij aanvang van het traject. De resultaten van de nulmeting worden vastgelegd in het eerste trajectplan<sup>3</sup>. Aan het eind wordt het trajectplan geëvalueerd en wordt zichtbaar op welke leefgebieden er sprake is van ontwikkeling en vergroting van de zelfredzaamheid. Deze resultaten worden in een individuele rapportage vastgesteld.

Verificatie van het effect van het project wordt dus inzichtelijk door middel van vergelijking van de eindrapportage met het eerste trajectplan per individuele deelnemer. Bij de eindevaluatie van het project worden de resultaten per deelnemer in beeld gebracht.

---

<sup>2</sup> Zie bijlage 2: Aanmeldingsformulier

<sup>3</sup> Zie bijlage 3: Trajectplan

#### **1.4 Wat doet het project Kettingreactie?**

Het project Kettingreactie ontwikkelt een ketenaanpak tussen instellingen op het gebied van Zorg tot en met Werk ten behoeve van kandidaten met meervoudige problemen die een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben.

Een belangrijk product van het project is een sluitende samenwerking tussen instellingen in de keten van zorg, hulpverlening, wonen en werk, zodat de meest kwetsbare burgers van Enschede vraaggericht begeleid kunnen worden. Een ketenbenadering ten aanzien van deze doelgroep is innovatief. Zorgorganisaties moeten nauw gaan samenwerken, met elkaar en met de voor de doelgroep belangrijke instellingen op het terrein van reïntegratie. Beide soorten instellingen verplichten zich in deze ketenbenadering tot elkaar. De verschillende taken en verantwoordelijkheden worden optimaal op elkaar afgestemd. De stijl van werken is niet alleen multidisciplinair (verschillende soorten kennis worden naast elkaar gelegd) maar ook interdisciplinair: het samenvoegen van verschillende soorten kennis leidt tot nieuwe inzichten en nieuwe benaderingen. Er ontstaat een gezamenlijke focus op het collectieve belang. Dit collectieve belang prevaleert boven het individuele instellingsbelang en er wordt over 'de eigen schutting' gekeken.

In deze ketensamenwerking wordt een sterk 'outreachinge' benadering ontwikkeld. Hiermee wordt bedoeld dat vanuit het project richting deelnemers een sterk actieve houding en benadering aangenomen wordt om deelnemers op hun eigen 'vindplaatsen' te benaderen en te motiveren. Dezelfde werkwijze wordt gehanteerd als een deelnemer minder inzet toont of wellicht zelfs op het punt staat deelname aan het project te staken. Waar nodig wordt de deelnemer dan in zijn eigen leefomgeving bezocht om hem/haar weer bij het project te betrekken. Deze 'outreachinge' aanpak heeft goed gefunctioneerd.

De geschetste methodiek moet er toe leiden dat activering van de cliënt van meet af aan het vertrekpunt is en dat via een gecoördineerde benadering de mogelijkheden op het verrichten van arbeid geleidelijk worden vergroot. Door een actieve en directe benadering van mensen die steeds meer dreigen af te glijden, wordt bovendien een groter isolement van de cliënt voorkomen. Op deze wijze krijgt het project tevens een sterk preventief karakter.

De ketenbenadering moet tot concrete resultaten leiden. Daarom is afgesproken dat 50 cliënten van de instellingen het project zullen binnenstromen. Van deze 50 cliënten zullen minimaal 25 uitstromen naar een vorm van arbeid. Dat kan vrijwilligerswerk zijn, gesubsidieerde arbeid of regulier werk, afhankelijk van de mogelijkheden van de deelnemers. De hoogste sport op de maatschappelijke ladder betreft regulier werk en dit zal ook uitdrukkelijk nagestreefd worden. Middels concrete resultaten moet te zijner tijd worden aangetoond dat de geschetste methodiek middels de ketenbenadering een aanzienlijke meerwaarde heeft ten opzichte van de huidige situatie.

De deelnemers aan het project Kettingreactie gaan (leren) werken in een voor hen nieuwe sociale omgeving. Op de werkplek van Stichting Surplus in Usselo worden ze, via werk en begeleiding, voorbereid en gestimuleerd om (weer) een plaats in de maatschappij te veroveren. In principe komen deelnemers met eigen vervoer naar de tuin, maar zonedig kan vervoer geregeld worden om deelnemers van hun verblijfplaats naar de tuin in Usselo te brengen. Op de tuin zijn trajectbegeleiders van Surplus aanwezig om de deelnemers te begeleiden.

#### **1.5 Hoe is het project Kettingreactie ingericht?**

Stichting Surplus is de uitvoerende instelling en is eindverantwoordelijk voor het project Kettingreactie.

De dagelijkse leiding van het project valt onder de verantwoordelijkheid van twee projectleiders, in dienst van Stichting Surplus.

De trajectbegeleiding van de deelnemers valt onder de verantwoordelijkheid van twee trajectbegeleiders.

De partijen (Ontwikkelingspartners) in de beoogde keten nemen deel aan het ontwikkelingspartnerschap en komen gemiddeld 1 x per zes weken bijeen in het OP-overleg voor nader overleg over de knelpunten en ontwikkelingen binnen het project en het uitwisselen van ervaringen. Tevens vindt dan de terugkoppeling vanuit het Activeringsteam plaats.

Het Activeringsteam, waarin behoudens UWV en de gemeente Enschede, de OP-partners zitting hebben, kende in het eerste halfjaar drie-wekelijkse bijeenkomsten waarin potentiële kandidaten worden besproken en getoetst aan de opgestelde toelatingscriteria. Daarna is de frequentie van de bijeenkomsten bijgesteld naar een keer per vier weken.

Beide overleggen worden voorbereid door Stichting Surplus. Het OP-overleg wordt voorbereid door het secretariaat (hoofd P&O Stichting Surplus) van het project Kettingreactie. De bijeenkomsten van het Activeringsteam worden voorbereid door de trajectbegeleiders door het zoveel mogelijk digitaal aanleveren van aanmeldingsformulieren van potentiële kandidaten.

Mede op verzoek van de deelnemende partijen is ook een directeurenoverleg ingesteld. Dit overleg heeft tot doel vanuit de instellingen ook op directieniveau betrokkenheid bij het project tot stand te brengen. Het directeurenoverleg komt vier keer per jaar bij elkaar en volgt het verloop van het project op hoofdlijnen. Het overleg zal tevens een functie vervullen bij de implementatie van het project na afloop van de experimentele fase.

De regie voor deze drie overlegvormen ligt bij Stichting Surplus.

De partijen hebben gezamenlijk meegewerkt aan de opzet van het project en werken deze ook samen uit. Daartoe hebben de partijen een contract gesloten.

De directeur/bestuurder van Stichting Surplus neemt als voorzitter deel aan het OP-overleg.

Het OP kan besluiten nemen inzake beleidsmatige ontwikkelingen of knelpunten.

Daarnaast heeft het OP een adviserende rol en vervult zij een taak op het gebied van mainstreaming en disseminatie.

Om het verloop van het project ook voor externen en mogelijk geïnteresseerde instellingen inzichtelijk en toegankelijk te maken wordt veel aandacht besteed aan digitale en schriftelijke communicatie.

### **1.5.1 Projectleiding**

De twee projectleiders van Stichting Surplus ressorteren rechtstreeks onder de directeur/bestuurder. Zij zijn verantwoordelijk voor een goede structuur waarbinnen de kandidaten dagelijks begeleid en aangestuurd worden door de trajectbegeleiders. Zij ondersteunen de trajectbegeleiders bij het geven van vorm, inhoud en structuur van de werkzaamheden en kunnen geconsulteerd worden bij vragen, problemen of knelpunten van de deelnemers. Ook zijn zij verantwoordelijk voor een goed beheer en inzet van personeel en middelen in de tuin en houden zij zicht op de uitvoering van het project binnen de gestelde kaders en doelen.

Knelpunten of vragen van beleidsmatige aard brengen zij onder de aandacht van de directeur/bestuurder van Surplus en stellen zij aan de orde in het OP-overleg, dat zij zelf bijwonen.

Ze organiseren informatiebijeenkomsten voor medewerkers van OP-partners en verstrekken tijdens die bijeenkomsten informatie.

De uitwerking en inrichting van de EQUAL-administratie behoort eveneens tot hun taken.

### **1.5.2 Trajectbegeleiding**

De twee trajectbegeleiders leggen verantwoording af aan de projectleiders. Zij zijn verantwoordelijk voor de trajectbegeleiding van de deelnemers in de tuin.

Hun trajectbegeleiding richt zich op het dagelijks ondersteunen en begeleiden van de deelnemer bij het realiseren van de in het eerste trajectplan benoemde doelen. Een sterk outreachende benadering vormt daarbij het uitgangspunt.

Voorts vervullen zij registrerende taken waar het het vastleggen van de individuele vorderingen van de deelnemers betreft.

Hun taken en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd in een functiebeschrijving.

### **1.5.3 Communicatie**

Ten behoeve van een goede en actieve communicatie over het project wordt gebruik gemaakt van diverse communicatiemiddelen.

#### *Nieuwsbrief 'de Kettingbrief'*

Er verschijnt iedere zes weken een digitale nieuwsbrief. Deze wordt via de mail verspreid naar mensen die werken bij Stichting Surplus, de OP-partners, de externe partijen en andere geïnteresseerden. Tevens is de nieuwsbrief te vinden op de website [www.kettingreactie.eu](http://www.kettingreactie.eu). Deze nieuwsbrieven bevatten informatie over de stand van zaken rondom het project, interviews met medewerkers en deelnemers en informatie over (transnationale) partners.

### *Informatiefolders*

Er zijn twee folders ontwikkeld: een met informatie over het project voor potentiële deelnemers en een met informatie voor verwijzers. In de folders is informatie te vinden over de doelgroep, de werkzaamheden en de doeleinden van het project.

### *Website [www.kettingreactie.eu](http://www.kettingreactie.eu)*

Er is een website ontwikkeld voor het project Kettingreactie. Op deze website staat informatie over het project. De nieuwsbrieven, informatie over de transnationale contacten, de ontwikkelingspartners en contactinformatie zijn er op te vinden.

### *Huis-aan-huis-bladen*

Om specifieke doelgroepen te informeren, bijvoorbeeld omwonenden van de werkplek, is een aantal keren gebruik gemaakt van huis-aan-huisbladen. In de artikelen werd aandacht besteed aan doelgroep en doelstelling en de werkzaamheden in de tuin.

## **1.6 Totstandkoming methodiekbeschrijving**

De gemeente Hengelo is via gesloten aanbesteding de opdracht gegund om de methodiekbeschrijving van het project Kettingreactie te verzorgen.

### **1.6.1 Opdrachtformulering**

Een van de doelstellingen van het project Kettingreactie is de ontwikkeling van een methodiek ter realisering van een sluitende en gezamenlijke aanpak ten behoeve van werklozen met meervoudige problemen. De aanpak moet tot participatie in arbeid -in brede zin- leiden waarmee een keten van zorg, hulpverlening, wonen en werk wordt bereikt. De ontwikkelde methodiek, maar ook de ontwikkelingen in de totstandkoming van de methodiek dienen beschreven te worden.

De methodiekschrijving omvat het volgende:

- a) de werkwijze en de ontwikkelingen daarin
- b) een stroomschema
- c) een toetsing van de werkwijze aan beschrijvingen van ervaringen elders.

### **1.6.2 Verantwoording werkwijze**

De methodiekbeschrijving komt tot stand door middel van bestudering van relevante literatuur en gesprekken en gerichte interviews met de bij het project betrokken ontwikkelingspartners. De uitkomsten van de interviews leveren informatie die verwerkt is in de ontwikkeling en beschrijving van de methodiek.

Ook de miniconferentie, de transnationale uitwisselingen en de OP-vergaderingen dienen als informatiebron voor de methodiekbeschrijving.

Tevens zijn de door Stichting Surplus en de ontwikkelingspartners ontwikkelde documenten van vitale betekenis voor de methodiekbeschrijving.

De aanpak is als volgt:

- Eenmaal in de zes weken wordt met de projectleiders en de trajectbegeleiders van het project afzonderlijk gesproken over de werkwijze en de ontwikkelingen daarin;
- Er vinden afzonderlijke interviews plaats met alle deelnemers aan het OP aan de hand van een vragenlijst; vier ontwikkelingspartners zijn 6 maanden na de start van het project (mei-juni 2006) geïnterviewd. Negen partners zijn 1 ½ jaar na de start (april-mei 2007) van het project geïnterviewd.
- Alle interviews worden afgenomen aan de hand van een vooraf opgestelde vragenlijst. Als methode wordt de 'open interviewmethode' gehanteerd<sup>4</sup>.
- In de interviews wordt aandacht besteed aan de relatie met de doelgroep, de ervaringen van de afzonderlijke OP leden, ontwikkelingen tijdens het project en wat de OP leden vernieuwend vinden aan het project in vergelijking tot de werkwijze vóór het project.
- Regelmatig worden OP vergaderingen bijgewoond.
- De evaluatie- en monitoringrapporten worden geanalyseerd op werkwijze en dienen als informatiebron voor de methodiekbeschrijving.
- De werkwijze wordt vergeleken met enkele in de literatuur beschreven en in de praktijk beproefde methoden in het werken met de doelgroep.
- Drie ervaringen elders in het land met het werken met de projectdoelgroep in relatie tot participatie in arbeid worden verzameld en vergeleken met de werkwijze van Kettingreactie.

---

<sup>4</sup> Zie bijlage 6 : vragenlijst, gebruikt bij interviews in april-mei 2007

## **2. Samenwerking in de keten: partners Kettingreactie**

In dit hoofdstuk worden de ontwikkelingspartners die binnen het project Kettingreactie samenwerken gepresenteerd. Van elke partner wordt de kerntaak op hoofdlijnen toegelicht.

### **2.1 Ontwikkelingspartners Kettingreactie**

Een essentiële voorwaarde voor een Equal-subsidie is dat er gewerkt wordt in zogenaamde ontwikkelingspartnerschappen (OP's). De partners in het OP zijn representatief voor het gekozen thema en de gekozen doelgroep. Het belangrijkste doel van deze OP's is om door middel van samenwerking de overige uitgangspunten van het Equal-programma te versterken. Binnen het project Kettingreactie zijn er samenwerkingspartners die deelnemen aan het OP en er zijn vier externe partijen aangetrokken voor specifieke taken. Stichting Surplus heeft negen organisaties betrokken bij het project Kettingreactie. Dit zijn negen dienstverlenende en hulpverlenende organisaties die allen Enschede als hun werkterrein hebben.

#### **2.1.1 Stichting Surplus**

Stichting Surplus is een werkontwikkelorganisatie. Het project Kettingreactie valt onder de B.V. Startpunt. Binnen de werkunit Startpunt wordt gewerkt met trajectplannen om mensen met een grote achterstand tot de arbeidsmarkt en samenleving sociaal te activeren om die afstand te verkleinen. Gekwalificeerde trajectbegeleiders werken vanuit het principe "de mens staat centraal". Stichting Surplus is van mening dat arbeid de beste manier is om te activeren. Geen eendelige opleidingstrajecten waarbij de motivatie gaandeweg afneemt. Eerst werken en daarna samen met de deelnemer een verdere weg uitstippelen waarbij ook de niet arbeidsgerelateerde problemen behandeld worden.

Stichting Surplus heeft sinds haar ontstaan in 1997 als missie: de vraag en aanbod van werk op creatieve wijze bijeen te brengen door de inzet van langdurige werklozen vanuit de visie dat iedereen bemiddelbaar is. Kernactiviteiten van Surplus zijn:

- het ontwikkelen van nieuwe werkgelegenheid voor werklozen;
- het leveren van diensten door de productgroepen buurtbeheer en persoonlijke dienstverlening;
- het begeleiden van startende ondernemers, die elders niet of moeilijk kunnen starten;
- het begeleiden van langdurige werklozen naar reguliere banen;
- het activeren van mensen met een lange afstand tot de arbeidsmarkt.

Stichting Surplus heeft als aanvrager van de Equal subsidie de inhoudelijke en financiële eindverantwoordelijkheid voor het project Kettingreactie en vervult het projectmanagement. Concreet betekent dit dat Stichting Surplus een coördinerende rol heeft in het project en in die functie alle activiteiten zal stroomlijnen die moeten gaan plaatsvinden om een keten van zorg, hulpverlening, wonen en werk op te zetten en de ontwikkeling van een methodiek outreachende aanpak. Activiteiten, procedures en programma's zullen binnen het OP ontwikkeld en op elkaar afgestemd worden onder regie van Stichting Surplus.

#### **2.1.2 CWZW Twente/ Achterhoek ('Leger des Heils')**

Het Centrum voor Wonen, Zorg en Welzijn (CWZW) heeft goede aansluiting bij de doelgroep als direct gevolg van haar doelstelling die zich richt op het bieden van onderdak aan kwetsbare mensen in de Nederlandse samenleving. Het voorkomen van uitval, het steunen en ontwikkelen van "eigen kracht" en het ontwikkelen van (meer) vaardigheden zijn hierbij speerpunten. Het CWZW in Enschede kent verschillende onderdelen die een keten vormen van nacht- en dagopvang tot begeleid wonen. Deze onderdelen en aantallen cliënten in 2005 per onderdeel zijn:

- dagverzorging: 162 cliënten;
- intramuraal wonen: 97 cliënten die instromen en 98 cliënten die uitstromen (capaciteit van 41 plekken);
- meerzorg: 28 cliënten die instromen en 29 cliënten die uitstromen (capaciteit van 21 plekken);
- sociaal pension: 9 cliënten die instromen en 11 cliënten die uitstromen (capaciteit van 30 plekken);
- begeleid wonen: 78 cliënten;
- dagopvang: 421 cliënten;
- nachtopvang: 290 cliënten.

### **2.1.3 RIBW Twente**

De Stichting RIBW Twente staat voor Regionale Instelling voor Beschermende Woonvormen in Twente. De stichting biedt woonbegeleiding aan mensen met langdurige problemen van psychische, psychosociale en/of psychiatrische aard. Uitgangspunten van deze dienstverlening zijn steeds weer de behoeften en de wensen van de individuele cliënt en niet zozeer hun problemen of beperkingen. Zij biedt begeleiding op velerlei gebied als financiën, sociale contacten, huishouden, koken en dagbesteding in woonvormen van 2 – 7 personen of bij cliënten thuis.

De RIBW Twente, kent drie regio's, te weten regio Oost (Enschede en omstreken). Regio Midden (Hengelo en omstreken) en regio Noord/ West (Almelo/Nijverdal en omstreken). Regio Oost heeft drie locaties in de stad Enschede en een team ambulante woonbegeleiders die de cliënten in Enschede en de omliggende gemeenten Dinkelland, Haaksbergen en Oldenzaal bezoeken. Iedere locatie heeft diverse woonmogelijkheden voor groepswonen (2 – 6 personen) of meer individueel wonen. In totaal wonen er in Enschede 112 cliënten en worden er ongeveer 80-90 cliënten ambulante begeleid (peiljaar 2005). In 2007 is dit aantal uitgebreid tot 134 cliënten en is ook de ambulante begeleiding toegenomen. De woningen worden gehuurd van de woningcorporaties de Woonplaats en Domijn. Met beide corporaties worden plannen voor nieuwbouw ontwikkeld.

Regio Oost kent een diversiteit aan differentiatie in de woonbegeleiding waarbij al dan niet samen gewerkt wordt met overige zorgaanbieders en/of woningcorporaties. Zo wonen er 22 cliënten met ASS problematiek (Autistisch Spectrum Stoornis), 8 cliënten in een ouderengroep. Ook heeft 1 locatie een woonvorm met 4 plaatsen voor meer individueel wonen voor cliënten met schizofrenie. RIBW Twente werkt samen met Mediant<sup>5</sup> in een hostelvoorziening voor 2 x 4 cliënten, met Oldenkotte<sup>6</sup> voor 2 cliënten in het resocialisatieproces en met de verslavingszorg TACTUS voor in totaal 16 cliënten (peiljaar 2007) met dubbel-diagnostiek. In de gemeente Haaksbergen werkt de RIBW Twente samen met de Woningcorporatie Lucht en Licht en biedt 'Huren met begeleiding'. Hierbij wordt aan probleemhuurders een laatste kans geboden toch in hun woning te blijven wonen, maar met verplichte inzet van woonbegeleiding van de RIBW Twente. Deze laatste doelgroep neemt toe. Verder wordt in regio Oost ook samengewerkt met Humanitas Onder Dak, CWZW, gemeente en woningcorporaties.

### **2.1.4 GGD Vangnetzorg**

GGD Regio Twente biedt goede aansluiting bij de doelgroep als direct gevolg van haar doelstelling outreachende bemoeizorg te bieden aan zorgmijders die in een zorgwekkende situatie leven of overlast veroorzaken. Vangnetzorg Enschede is sinds 2000 een samenwerkingsverband van de GGD, Mediant, TACTUS en het Algemeen Maatschappelijk Werk en heeft als doelstelling om door middel van zorgcoördinatie overlast terug te brengen, het welzijn van de cliënt te bevorderen en de cliënt toe te leiden naar reguliere zorg. Daarbij behoort eveneens het voorkómen van dak- en thuisloosheid en risico's voor de volksgezondheid.

Vangnetzorg is bedoeld voor mensen die op een bepaald moment in hun leven een helpende hand nodig hebben. Ze kunnen het bijvoorbeeld moeilijk vinden om voor zichzelf te zorgen. Of het lukt ze niet om zelf dingen te regelen. Bekenden maken zich zorgen. Instellingen zien dat het niet goed gaat met iemand of ontvangen klachten. Dan wordt het tijd voor hulpverleners om deze zorg tijdelijk over te nemen. Vangnet Zorg zet samen met de cliënt de weg naar de gewone zorgverlening weer uit. Met de bedoeling dat hij na een tijd de zorg voor zichzelf en zijn leven weer in eigen hand kan nemen.

Sinds september 2002 kunnen Enschedese dak- en thuislozen met gezondheidsklachten terecht op een speciaal voor hen ingesteld medisch spreekuur. Het inloopsprekuur wordt twee keer per week gehouden op de locatie van de nachtopvang van het Leger des Heils. Daarnaast werkt het Vangnet met een meldpunt en een tweewekelijks zorgoverleg waarin nieuwe meldingen en de voortgang van de bestaande meldingen besproken wordt. In 2005 zijn er 145 meldingen uit Enschede binnengekomen bij het meldpunt. Een groot deel van de meldingen wordt gedaan door woningcorporaties, Mediant en de politie.

---

<sup>5</sup> Mediant is een instelling voor GGZ en biedt ambulante, semi-ambulante en intramurale hulpverlening in de Regio Midden en Noord-Oost Twente.

<sup>6</sup> Oldenkotte is een kliniek voor forensische psychiatrie (TBS). De kliniek is gevestigd in Rekken en heeft een dependance in Enschede.

### **2.1.5 TACTUS**

TACTUS is specialist op het terrein van de verslavingszorg. Haar werkgebied omvat geheel Overijssel en een deel van Gelderland en Flevoland. Mensen die door verslaving aan alcohol, drugs, medicijnen, gokken en/of eten in de problemen komen, wordt hulp aangeboden. TACTUS wil verslavingsproblemen herkennen, doorbreken en voorkomen. Ze staat voor een geïntegreerde benadering en richt zich op de totale leefsituatie van de cliënt. Dat betekent mensen leren omgaan met hun verslaving en daarnaast hen helpen maatschappelijk weer beter te functioneren. TACTUS biedt haar producten aan binnen 'circuits'. Enschede telt 5 circuits: Preventie en Consultancy, Behandeling en Begeleiding, Sociale Verslavingszorg, Forensische Verslavingszorg en de Verslavingsreclassering. TACTUS heeft goede aansluiting bij de doelgroep als gevolg van haar doelstelling: het bieden van ambulante en poliklinische behandeling, begeleiding, verzorging en bescherming van cliënten die door gebruik van verslavende middelen of verslavingsgedrag in de problemen zijn geraakt of dreigen te komen.

TACTUS neemt deel aan het project Kettingreactie vanuit het circuit Sociale Verslavingszorg. Binnen dit circuit vindt vanuit verschillende modules een geïntegreerd zorgaanbod aan chronische alcohol- en drugsverslaafden plaats. Het cliëntenbestand bestaat in 2005 uit 480 mensen. Voor deze groep biedt TACTUS in Enschede de volgende diensten en hulp aan:

- Dagactiviteiten;
- Outreachende hulpverlening (bemoeizorg);
- Casemanagement;
- Inloop- en alcoholgebruikersruimte;
- Methadonverstrekking;
- Gebruikerscentrum voor harddrugs;
- Vanaf 1-5-2007: medische verstrekking van heroïne

### **2.1.6 Woningcorporatie Domijn**

Woningcorporatie Domijn is per 01-07-2007 gefuseerd met de corporaties Lucht en Licht uit Haaksbergen en SWL Wooncorporatie uit Losser. De nieuwe woningcorporatie Domijn maakt onderdeel uit van de Woongroep Twente samen met Woonmaatschappij WBO uit Oldenzaal. Door de krachten te bundelen heeft Woongroep Twente en haar deelnemende corporaties een kennis en ervaring onder een dak ter beschikking.

In nauwe samenwerking met de corporaties zet Woongroep Twente zich in voor de realisatie van de volgende doelstellingen:

- garanderen van goede kwaliteit van de volkshuisvesting in Twente;
- ontwikkelen en aanbieden van verschillende woon-zorg diensten en producten;
- bieden van oplossingen voor knelpunten op de Twentse woningmarkt'
- optimaliseren van de dienstverlening aan de klant.

De twee corporaties opereren onder hun eigen naam en vanuit hun eigen lokale vestigingen. De doelgroep varieert van studenten tot senioren. Als gevolg van haar doelstelling heeft Domijn aansluiting bij de doelgroep. Enerzijds zijn daar de bewoners die door hun gedrag dreigen uit huis gezet te worden, anderzijds zijn daar de potentiële deelnemers van het project die op termijn op zoek gaan naar eigen huisvesting.

Domijn verhuurt ruim 15.000 woningen en voorziet meer dan 30.000 inwoners van Enschede, Haaksbergen en Losser van een dak boven hun hoofd.

### **2.1.7 Stichting Humanitas onder Dak Twente**

De Stichting Humanitas Onder Dak Twente is ontstaan uit een fusie tussen de stichtingen Humanitas Onder Dak Enschede en Humanitas Onder Dak Hengelo. De stichting heeft ondermeer de regio Twente als haar werkgebied. Ze biedt onderdak en (psychosociale) begeleiding aan mensen die om welke reden dan ook niet of niet meer in staat zijn zelfstandig hun plaats in de samenleving in te nemen of te houden. Om de woon-leefsituatie van de bewoner gunstig te beïnvloeden, benadrukt de stichting de positieve kwaliteiten van de cliënt. Anders gezegd: iedereen mag zijn zoals hij/zij is, zolang er respect is voor de leefwijze van een ander. Zorg op maat en leren met vallen en opstaan kenmerken de werkwijze.

Stichting Humanitas onder Dak Twente heeft goede aansluiting bij de doelgroep van het project Kettingreactie. Dit als direct gevolg van haar doelstelling: het bieden van onderdak en professionele begeleiding aan mensen die om welke reden dan ook, al dan niet tijdelijk, niet meer in staat zijn zelfstandig hun plaats in de samenleving in te nemen. Verder richt deze stichting zich

op het initiëren en organiseren van activiteiten die een rol vervullen bij de resocialisatie en rehabilitatie van dak- en thuislozen in de maatschappelijke opvang. Via haar medewerkers komt de stichting dagelijks in contact met de doelgroep van het project.

Humanitas Onder Dak Twente biedt diverse vormen van hulp. De locatie in Enschede bestaat uit een laagdrempelige inloop met een activiteitencentrum. In de inloop kunnen dak- en thuislozen even op verhaal komen, een kop koffie drinken en advies vragen over allerlei zaken. Het activiteitencentrum biedt plaats aan 15 cliënten die deel kunnen nemen aan sociale activering.

Ook is er in Enschede een 24-uurs woonvoorziening voor volwassenen met een capaciteit van 22 plaatsen.

Verder wordt er verspreid over de stad aan huis ambulante woonbegeleiding geboden aan volwassenen die vanuit de opvangvoorzieningen weer zelfstandig zijn gaan wonen.

Deze woonbegeleiding kan tevens ingezet worden als preventie-instrument om te voorkomen dat mensen dak- of thuisloos worden.

Daarnaast is er een opvangvoorziening voor jongeren tussen 15 en 25 jaar met een capaciteit van 13 plaatsen. Deze opvangvoorziening is bekend onder de afkorting TOV: dit staat voor Twentse Opvang Voorziening. Jongeren kunnen onder bepaalde voorwaarden vanuit de TOV doorstromen naar Kamers met Kansen. Zij kunnen daar met ambulante woonbegeleiding zelfstandig wonen en daarna doorstromen naar de reguliere woningmarkt.

In 2005 zijn 53 jongeren in de leeftijd van 18 tot 30 jaar geplaatst in de opvangvoorziening van Humanitas.

In de 24-uursopvang voor volwassenen werden 70 mensen geplaatst.

In 2005 werd aan 9 mensen ambulante woonbegeleiding geboden. Deze vraag is inmiddels toegenomen tot een aanbod voor 20 mensen in 2007.

### **2.1.8 Woningcorporatie De Woonplaats**

De Woonplaats is een woningcorporatie met 20.000 woningen verspreid over het hele land. Een deel van de woningen is voor mensen met een verstandelijke of geestelijke beperking. In woonruimte voorzien is de hoofdtaak, maar de Woonplaats doet meer dan dat. Ze willen hun klanten graag ruimte bieden actief mee te denken, mee te kiezen en mee te beslissen waar het hun eigen woon- en leegomgeving betreft. De combinatie wonen en zorg is één van de speerpunten in het beleid van De Woonplaats. Daarbij richten ze zich in het bijzonder op ouderen en mensen met een verstandelijke of geestelijke beperking. Ze leveren kwalitatief goede huisvesting en ondersteunende diensten zodat de cliënten zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen. De wensen en behoeften van de klant staan daarbij centraal. Ze vinden het belangrijk dat bewoners keuzevrijheid hebben op zowel het terrein van wonen als op het gebied van zorg. De Woonplaats biedt daarom een zo breed mogelijk aanbod van woonzorgwoningen, zorgboerderijen en groepswoningprojecten. Voor de zorg zoeken ze samenwerking met professionals op dat terrein: thuiszorgorganisaties, verzorgingstehuizen en instellingen voor gehandicaptenzorg. Uitgangspunt is een menusysteem, waarbij de klant zelf de ruimte heeft die vormen van zorg te kiezen die aansluiten bij de eigen behoefte.

### **2.1.9 Gemeente Enschede**

De gemeente Enschede is ondermeer verantwoordelijk voor het verstrekken van uitkeringen in het kader van de Wet Werk en Bijstand voor inwoners van de gemeente Enschede. De gemeente Enschede komt via haar medewerkers van de Dienst Maatschappelijke Ondersteuning regelmatig in contact met de doelgroep van het project en maakt in die zin onderdeel uit van de keten die er toe moet leiden dat een integrale vorm van dienstverlening ontstaat die gericht is op de participatie in de arbeid in ruime zin. Cliënten met een uitkering ingevolge de Wet Werk en Bijstand die tot de doelgroep van Kettingreactie behoren kunnen aangemeld worden als deelnemer aan het project. Anderzijds zal de gemeente Enschede haar regisserende en subsidieverlenende rol ten aanzien van hulpverlenende instanties in Enschede en haar kennis van en deskundigheid met de doelgroep in het project inbrengen en zorgdragen voor terugkoppeling van resultaten voor beleidsontwikkeling.

Eind 2004 waren 5208 inwoners van Enschede, jonger dan 65 jaar, afhankelijk van een bijstandsuitkering. Van deze groep mensen was 88% gediagnosticeerd als niet bemiddelbaar en aangewezen op langdurig arbeidsgerichte reïntegratie- danwel zorgtrajecten. Het activerende arbeidsmarktbeleid van de Gemeente Enschede is erop gericht dat bijstandsgerechtigden zo snel mogelijk weer zelfstandig in hun eigen bestaan kunnen voorzien. Het reïntegratiebeleid van de

gemeente kenmerkt zich door een resultaatgerichte aanpak van de instroombeperking, sluitende aanpak van de nieuwe instroom en de activering van cliënten die langdurig werkloos zijn.

### **2.1.10 UWV**

De districtsmanager Inkoop Reïntegratie Hengelo maakt als contractpartner deel uit van het OP en brengt hier zijn expertise in uit hoofde van zijn functie bij UWV. UWV omschrijft haar missie als volgt: 'Wij stimuleren werken. Als werken onmogelijk is, zorgen wij snel voor tijdelijk inkomen'. Deze missie vloeit voort uit de wet SUWI (Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen). UWV heeft daarbij ook een handhavingstaak. Deze taak is het voorkomen van misbruik en het bevorderen van de naleving van regels. UWV ondersteunt zijn klanten bij reïntegratie en heeft daarbij 'terugkeer in het arbeidsproces' als primair doel. Waar nodig kan UWV zogeheten 'vrije ruimte' inzetten voor voorschakeltrajecten, zoals bij Kettingreactie plaatsvindt.

## **2.2 Externe partijen**

Er zijn vier externe partijen betrokken bij het project Kettingreactie. Er is voor gekozen om voor een aantal specifieke taken een aantal externe partijen aan te trekken, omdat er onvoldoende menskracht is en op een aantal deelgebieden ontoereikende kennis aanwezig is binnen Stichting Surplus om de betreffende taken naast de reguliere taken uit te voeren. Deze externe partijen zijn aangetrokken door middel van openbare aanbestedingen

### **2.2.1 nieuwewind**

nieuwewind is verantwoordelijk voor de communicatie en PR van het project. Structurele aanpak van communicatie is voor het slagen van Kettingreactie van groot belang. Niet alleen om het resultaat van het project wereldkundig te maken, maar vooral ook als instrument om de samenwerking tussen de partners te vergemakkelijken. Andere aspecten zijn: internationale samenwerking, verantwoording naar subsidiegevers, communicatie met omwonenden etc. De PR en communicatieactiviteiten zijn vastgelegd in een communicatieplan.

### **2.2.2 E-quip / Deloitte**

E-Quip Projectmanagement b.v. is een onafhankelijke private onderneming, die meer dan 10 jaar projecten ontwikkelt, financiering/subsidie voordraagt en in de uitvoering begeleidt en administreert in de vorm van projectmanagement. E-quip verzorgt binnen het project de financiële administratie en subsidiebeheer, noodzakelijk voor de verantwoording naar de subsidieverstrekker. Vanwege het faillissement van E-quip werd de samenwerking per 1-1-2007 beëindigd.

In overleg met het Agentschap SZW is de projectadministratie daarna ondergebracht bij Deloitte Accountants. Omdat de medewerker van E-quip die bij het project betrokken was op 1-1-2007 in dienst trad bij Deloitte was daarmee continuering van de inzet van dezelfde persoon bij het project gegarandeerd.

### **2.2.3 Gemeente Hengelo**

De afdeling Participatie & Subsidies van de gemeente Hengelo is via gesloten aanbesteding aangetrokken voor de methodiekbeschrijving. Er wordt een methodiek ontwikkeld ter realisering van een sluitende en gezamenlijke ketenaanpak ten behoeve van werklozen met meervoudige problemen. De aanpak moet tot participatie in arbeid in brede zin leiden waarmee een keten van zorg, hulpverlening, wonen en werk wordt bereikt. De ontwikkelde methodiek, maar ook de ontwikkelingen in de totstandkoming van de methodiek worden beschreven. De methodiekbeschrijving omvat de werkwijze en de ontwikkelingen daarin, een werkprocesschema en een toetsing van de werkwijze aan beschrijvingen van ervaringen elders.

### **2.2.4 Ernst & Young**

De accountant Ernst en Young is via gesloten aanbesteding aangetrokken voor het onderdeel accountancy. Er heeft regelmatig overleg en evaluatie met de accountant plaatsgevonden over de te verrichten werkzaamheden en de wijze van aanleveren van gegevens ter controle door de accountant. Hierbij waren de projectleiders, de trajectleiders, de ontwikkelingspartners betrokken.

## **2.3 OP Samenwerking**

In het OP (Ontwikkelingspartnerschap) hebben alle ontwikkelingspartners zitting.

GGD Vangnetzorg  
CWZW Twente / Leger des Heils

Mw. A. Meijvogel  
Mw. M. ter Beek

Gemeente Enschede	Dhr. H. Engbers
Woningcorporatie Domijn	Dhr. R. Kalsbeek
Gemeente Hengelo	Mw. W. van Diepen
TACTUS	Dhr. A. Oostrik
RIBW Twente	Mw. K. Jobse
E-quip (tot 1-1-2007)	Dhr. C. van den Brand
Deloitte Accountants (vanaf 1-1-2007)	Dhr. C. van den Brand
Stichting Humanitas Onder Dak Tw.	Mw. C. Böhmers
UWV	Dhr. M. Zilversmit
Woningcorporatie De Woonplaats	Mw. I. Hensbroek
Communicatiebureau Nieuwe Wind	Dhr. G. Lansink
Stichting Surplus	Mw. E. Damink
Stichting Surplus	Mw. A. Bosma
Stichting Surplus	Dhr. J. ten Haaf (voorzitter)
Stichting Surplus	Mw. A. Lagcher (secretaris)

### 2.3.1 Taakstelling OP

Het OP heeft tot taak:

- Organisatorische voorwaarden te scheppen voor een soepele uitvoering van de werkzaamheden;
- Gesignaleerde knelpunten in de uitvoering (beleidsmatig) op te lossen en daarbij te sturen op hoofdlijnen;
- Binnen de eigen organisaties voorwaarden te scheppen voor het goed functioneren van de projectorganisatie van Kettingreactie;
- De methodieken, het werkproces en gevalsbeschrijving die voortvloeien uit Kettingreactie te laten systematiseren;
- De financiën te beheren en de voortgang te bewaken.

Het OP komt 6-wekelijks bijeen, volgens een vast vergaderschema.

### 2.3.2. Miniconferenties 'middelengebruik' en 'toekomst project'

Tijdens de looptijd van het project hebben twee miniconferenties plaatsgevonden waarbij inhoudelijk gediscussieerd is over twee thema's.

#### Middelengebruik

Tijdens de vergaderingen van het OP werd 'middelengebruik op de werkvloer' als knelpunt signaleerd. Onder middelengebruik wordt verstaan het gebruiken van alcohol, soft- en harddrugs tijdens de werkzaamheden in de tuin.

Dit heeft geleid tot het organiseren van een miniconferentie op 19 september 2006, waarbij in de diepte gediscussieerd is over het thema. Op de agenda stond middelengebruik, samenstelling huidige doelgroep Kettingreactie, brainstormen over het eventueel opzetten van een parallel project voor mensen die vanwege overmatig en ongecontroleerd middelengebruik (nog) niet kunnen deelnemen aan Kettingreactie en brainstormen over dagloonprojecten.

Conclusie van de middag was dat middelengebruik tijdens het werk niet wordt toegestaan en de cliënt onmiddellijk naar huis wordt gestuurd. Middelengebruik vóór werktijd is een grijs gebied. Het is de taak van de trajectbegeleider op de tuin in overleg met de hulpverlener van de plaatsende instantie, om in te schatten of de deelnemer in staat is die dag arbeid te verrichten en begeleidbaar is.

Voor de deelnemers aan de miniconferentie bleek het moeilijk te accepteren dat er daardoor een groep wordt buitengesloten die nergens anders kan werken.

Een tweede conclusie van de miniconferentie 'middelengebruik' was dat in meerdere grote steden in ons land (bijv. in Utrecht en in Amsterdam) voorzieningen in de vorm van 'dagloonprojecten' ontwikkeld zijn, maar in Enschede nog niet. In een dagloonproject kunnen mensen op urenbasis betaald werk verrichten. Direct na afloop van het werk volgt de beloning, in de vorm van geld of natura.

Er werd een subwerkgroep gevormd om te inventariseren of er een mogelijkheid is in Enschede voor een dergelijk project.

Na drie bijeenkomsten van deze subgroep kon op 1 mei 2007 het startschot gegeven worden voor het project 'UURwerk', een project dat betaald werkt biedt aan dak- en thuislozen en verslaafden in Enschede, tegen betaling van € 1,-- per gewerkt uur.

Het project 'UURwerk' is ook bedoeld voor de groep mensen die door ongecontroleerd middelengebruik (nog) niet kan deelnemen aan het project Kettingreactie.

### Toekomst project

Op 5 juni 2007 heeft een miniconferentie plaatsgevonden die zich richtte op de implementatie en voortzetting van Kettingreactie na afloop van de projectperiode. Op de agenda stond als centraal punt het vervolg van Kettingreactie na 1 januari 2008. Aan de conferentie werd deelgenomen door de Ontwikkelingspartners. Zowel het managementniveau (OP) als het uitvoerend niveau (Activeringsteam) was vertegenwoordigd.

In 5 subgroepen is gediscussieerd over de ervaringen van elke partner met het project tot dusver, de vraag of het project na beëindiging van de projectperiode moet blijven bestaan en de wijze waarop de partners bij het project betrokken willen blijven als het een structurele voorziening zou worden. Ook werd ook over het financieringsvraagstuk vanaf 2008 van gedachten gewisseld.

Van de discussies in de subgroepen werd plenair verslag uitgebracht. Resumerend werd het volgende naar voren gebracht:

1. De projectperiode was een periode van leren en groeien. Het project moest nog volledig vorm krijgen. Ook was niet vooraf bekend wat de succes- en faalfactoren zouden zijn.
2. Nu de projectperiode zijn afronding nadert, 'staat' er een aanbod dat een belangrijke toegevoegde waarde heeft voor kwetsbare Enschedeërs met meervoudige problemen.
3. Laagdrempeligheid moet blijven bestaan, maar een heroriëntatie op voor welke doelgroep het aanbod precies is en welke doelstelling beoogd wordt –dagbesteding of uitstroom- is gewenst.
4. De partners willen betrokkenheid blijven houden bij Kettingreactie, maar met een minder grote tijdinvestering dan in de projectperiode.
5. Er moet tijdig een structurele begroting voor de doorstart vanaf 1 januari 2008 gemaakt worden en aansluitend moeten structurele financieringsbronnen worden aangeboord.

De uitkomsten van deze miniconferentie bieden Stichting Surplus goede aanknopingspunten om Kettingreactie als structurele voorziening na de beëindiging van de projectperiode vorm te geven.

## **2.4 Transnationale samenwerking**

Kettingreactie komt mede tot stand door inbreng van Europese subsidie in het kader van Equal. Equal is een transnationaal programma van de Europese Unie. Aan de subsidie is de voorwaarde van samenwerking met transnationale partners verbonden.

De organisatie van Kettingreactie werkt samen met de organisaties van twee andere Equal-projecten. De samenwerkingspartners komen uit Berlijn en uit Warschau.

De Berlijnse partner is de **Regionale Entwicklungspartnerschaft Mitte (R.E.M.)**

Het Stadsdeel Berlin Mitte kent een bovengemiddeld hoog percentage werkloosheid in de leeftijdsgroepen onder 25 en boven 55 jaar. Vooral voor jongeren – schoolverlaters en werkloze jongeren met beroepsopleiding- voorziet R.E.M. in deelprojecten, afgestemd op de doelgroep.

Jongeren krijgen gelegenheid om in de sector van hun keus werkervaring op te doen. Daarnaast werft R.E.M. ondernemingen voor opleiding en werk, wordt er een relatienetwerk opgebouwd en er is regelmatig overleg met bedrijfsleven en (lokale) overheid.

De partner uit Warschau voert een project uit met als naam **Tweede Kans**.

Dit project richt zich op jongeren van 15 tot 24 jaar uit sociale achterstandgebieden, op werkloze volwassenen van 25 tot 49 jaar met verslavingsproblemen en studenten en afgestudeerden maatschappelijk werk. Door onder meer psychohulp, opleiding, ondersteuning van sociale activiteiten en kinderopvang beoogt het project achterstanden te elimineren.

Via verbeteringen in de opleiding voor maatschappelijk werk komen afgestudeerden beter beslagen ten ijs om de problemen aan te pakken.

Deze contacten leidden tot 6 transnationale uitwisselingen, 2 in Enschede, 2 in Berlijn en 2 in Warschau. De agenda's voor deze uitwisselingen worden steeds in gezamenlijk overleg bepaald. De nadruk ligt daarbij op het 'kijken in elkaars keuken' door het bezoeken van projectlocaties en positieve projectervaringen uit te wisselen, maar ook knelpunten en mogelijke oplossingen en van elkaar te leren. Tijdens de uitwisselingsbijeenkomsten is tevens aandacht voor de verschillen en overeenkomsten in de gehanteerde methodieken.

Opmerkelijk daarbij is dat alleen bij Kettingreactie sprake is van een ketenbenadering waarbij instellingen op het gebied van zorg, werk en wonen samenwerken en de problemen op diverse leefgebieden van de deelnemers gezamenlijk en gelijktijdig worden aangepakt. Met name in het Berlijnse project is sprake van sterke 'schotten'. Hiermee wordt bedoeld dat elke bij de cliënt betrokken instelling gericht is op een deel van de problematiek en moeilijk tot samenwerking te bewegen is.

### **3. Methodiekbeschrijving: de Presentietheorie en de Individuele Rehabilitatie Benadering (IRB)**

De methodiek van Kettingreactie is geplaatst binnen een tweetal reeds beproefde theoretische kaders.

Uit de beschikbare literatuur en overige documenten blijkt dat er momenteel in Nederland veel aandacht is voor de meest optimale benadering van en omgang met kwetsbare groepen zoals de doelgroep van Kettingreactie. Professionals zijn het niet altijd eens over wat de optimale werkwijze is.

Wel groeit het besef dat de basis om resultaten te bereiken niet alleen bestaat uit een systematische benadering met modellen en een stappenplan, maar vergezeld dient te gaan met een sterke betrokkenheid van hulpverleners en trajectbegeleiders.

Dit raakt de kern van de methodiek van Kettingreactie: een sterk persoonlijke en outreachende benadering.

Binnen de veelvoud van theoretische en methodische kaders vertonen twee theorieën sterke overeenkomsten met de methodiek van Kettingreactie: de Presentietheorie en de Individuele Rehabilitatie Benadering.

In deze paragraaf worden deze twee theorieën toegelicht en vergeleken met de methodische uitgangspunten zoals deze binnen het project Kettingreactie worden gehanteerd.

#### **3.1 De Presentietheorie: een theoretisch kader**

Van sommige mensen is het leven kapot en wil het niet meer lukken. Ze zijn vaak geïsoleerd, verward, verscheurd en voelen zich verlaten: vanuit maatschappelijk perspectief zijn ze overbodig. Anderen kijken hen met de nek aan, hebben hen opgegeven of komen misschien plichtmatig een keertje kijken. Zorg, hulpverlening, onderwijs en arbeidsmarkt hebben vaak de grootste moeite hen te bereiken en hun een zinvol aanbod te doen. Ten behoeve van deze mensen is de Presentietheorie ontwikkeld.

De geestelijk vader van de Presentietheorie (ook wel de Presentiebenadering genoemd) is Prof. Dr. Andries Baart. De theorie wordt gezien als een benadering voor de omgang met sociaal kwetsbaren. Het concept is ontwikkeld vanuit het werk met buurtpastores met mensen die geïsoleerd en 'sociaal overbodig' zijn<sup>7</sup>.

In de Presentiebenadering staat de relatie tussen zorgverlener en cliënt voorop. Uit deze relatie blijkt gaandeweg wat de zorgverlener voor de cliënt kan betekenen. De Presentiebenadering is gericht op het bijdragen aan de levenskwaliteit van mensen die sociaal overbodig zijn. Daarbij gaat het niet in eerste instantie op het oplossen van een probleem. De zorggever betreft zich aandachtig en toegewijd op de deelnemer en poogt in alle opzichten (qua tempo, doelen, ritme van werken, taal, werkvormen) aan te sluiten bij de zorgvrager zelf. De zorggever leert zo te zien wat de zorgvrager beweegt –van verlangens tot angst- en te begrijpen wat er in de desbetreffende situatie gedaan kan worden en wie hij daarbij voor de ander kan zijn. Het betreft een manier van doen die alleen verwezenlijkt kan worden met gevoel voor subtiliteit, vakmanschap, trouw en praktische wijsheid.

De route die in het huidige 'vermarkte' klimaat van zorg en welzijn vaak gevolgd wordt, is sterk gericht op intake, diagnose en behandeling. Deze op interventie gerichte route is de dominante manier waarop de zorg in de samenleving is georganiseerd. Kenmerken van interventie zijn: planmatig, berekenend, methodisch, efficiënt, doelgericht en probleemoplossend. Betrokkenheid bij de cliënt is hieruit sterk 'weggeorganiseerd' waardoor mensen ondanks de beschikbare zorg, zich verlaten en verwaarloosd voelen. Presentie zet zich af tegen interventie<sup>8</sup>.

De Presentiebenadering is gepast bij niet te verhelpen, complex en meervoudig leed en interventie bij te verhelpen en enkelvoudig leed. Presentiebeoefenaren distantiëren zich niet van het onverhelpbare en het lijden, maar hoeden zich voor grootse plannenmakerij in de wens te scoren, ze streven ernaar de ander eerst op te nemen in een betekenisvolle relatie: er bij zijn, er bij blijven en niet weggaan is daarbij het adagium.

De essentie van de Presentiebenadering is iemand bijstaan in diens nood en niét: iemand beter maken. In praktische zin is het in beginsel minder een werkwijze van 'doen', maar eerder van 'laten'. Deze vorm van zorg -ook wel 'menslievende zorg'<sup>9</sup> genoemd- is gericht op het behouden

---

<sup>7</sup> [www.presentietheorie.nl](http://www.presentietheorie.nl)

<sup>8</sup> A. Baart; Een theorie van de presentie, 3 e druk (2004) Utrecht.

<sup>9</sup> A. van Heijst; Menslievende zorg. Een ethische kijk op professionaliteit, 2 druk (2006) Kampen.

van de waardigheid van mensen. Zorg geven dient tevens te bevorderen dat mensen het gevoel hebben dat ze er toe doen en de moeite waard zijn. Uit de praktijk blijkt dat dit soort zorg mensen goed doet. Menslievende zorg is ontwikkeld vanuit de gedachte dat het bestaande zorgsysteem weliswaar een bijdrage levert aan een menswaardige samenleving, maar daar vanwege de beheers- en bedrijfsmatige benadering leed aan toevoegt.

Interventie sluit presentie echter niet uit. In plaats van oplossingsgericht te werken aan het lijden van mensen kan de zorg worden aangevuld met een benadering zoals de presentie.

Professionaliteit bestaat dan uit twee peilers:

- 1) Het geraakt worden door het leed van anderen en daaruit de consequentie trekken dat je iets voor hen wilt doen;
- 2) Het hebben van interesse in- en plezier met mensen. Zo kan er tussen cliënt en zorgverlener een wederkerigheid ontstaan, die vervullend is naar twee kanten.

De concrete toepassing van de Presentietheorie is uitgewerkt in een aantal praktische tips:

- wees gemakkelijk aanspreekbaar;
- werk niet vanuit een bureau;
- wees gericht op langdurige contacten
- wees breed inzetbaar in een werkerrein dat niet bij voorbaat afgebakend is
- deel de leefwereld van de betrokkenen
- wees hartelijk en informeel in de omgang
- heb een open agenda
- de cliënt bepaalt wat belangrijk is en de relatie staat voorop.

### **3.2 De Individuele Rehabilitatie Benadering: een theoretisch kader**

De Individuele Rehabilitatie Benadering (IRB) methodiek is ontwikkeld door het Center for Psychiatric Rehabilitation van de Universiteit van Boston (VS).

Het doel van de Individuele Rehabilitatie Benadering (IRB) is "mensen met langdurige psychiatrische problemen te helpen bij het verbeteren van hun functioneren op het gebied van wonen, werk, leren en sociale contacten zodat zij met succes en naar tevredenheid kunnen leven in de omgeving van hun eigen keuze" (Anthony e.a., 1992; Dröes, 2000).

In de psychiatrie wordt rehabilitatie in toenemende mate als methodiek gebruikt.

Onder rehabilitatie wordt verstaan:

*Het proces waarbij men directe hulpverlening aan de cliënt combineert met begeleiding en beïnvloeding van de omgeving, met als doel de activiteiten en participatie zoveel mogelijk te vergroten en aanwezige capaciteiten zo goed mogelijk te gebruiken, in een zo normaal mogelijk sociaal kader.*<sup>10</sup>

Deze definitie sluit aan bij de beschrijving van de World Health Organization (WHO 2001) van *activiteiten* (= het uitvoeren van taken en handelingen) en *participatie* (= betrokkenheid bij het maatschappelijk leven).

Rehabilitatie betekent in de eerste plaats 'herstel'. Herstel is iets anders dan genezing. Met herstel wordt in de IRB bedoeld: herstel op het gebied van activiteiten en participatie in de maatschappij. Daarnaast neemt de term 'eerherstel' een belangrijke plaats in: in de geschiedenis zijn mensen met psychische problemen vaak beschouwd als mensen die niet toerekeningsvatbaar zijn en wiens mening niet serieus genomen hoeft te worden<sup>11</sup>.

Uitgangspunt van de IRB is de gedachte dat ook mensen met chronische psychiatrische problemen hun eigen omgeving kiezen en daarin hun eigen doelen nastreven. Met behulp van de IRB kunnen zij geholpen worden bij het stellen van hun doelen, en bij het leren gebruiken van de vaardigheden en de hulpbronnen die zij nodig hebben om hun doel te bereiken. Bejegening is het meest belangrijke aspect van de IRB.

Rehabilitatie richt zich op twee gebieden: op ontwikkelingsgerichte rehabilitatie en op milieugerichte rehabilitatie.

Ontwikkelingsgerichte rehabilitatie richt zich op de directe hulpverlening aan de persoon om hem te helpen bereiken wat hij wil bereiken.

---

<sup>10</sup> Uit: Tijdschrift voor Psychiatrie 1991/1: pag. 67.

<sup>11</sup> Uit: 'Module rehabilitatie', Altrecht, september 2001

Milieugerichte rehabilitatie richt zich op het begeleiden en beïnvloeden van de directe sociale en fysieke omgeving van de cliënt en op het zoveel mogelijk vergroten van de activiteiten en participatie in een zo normaal mogelijk sociaal kader.

De methodiek houdt een werkwijze in waarbij cliënten worden geholpen om beter te functioneren zodat zij met succes en naar tevredenheid kunnen wonen, werken, leren en sociale contacten hebben in een omgeving van eigen keuze. De wensen, de mogelijkheden en het doel van de cliënt zelf staan hierbij centraal.

De IRB is een zorgvuldig uitgewerkte gesprekstechniek die hulpverleners in staat stelt hun cliënten te begeleiden en te ondersteunen bij het nastreven van zelf gekozen doelen in zelf gekozen omgevingen.

Het rehabilitatieproces volgens de IRB verloopt volgens drie fasen, die elk een aantal stappen bevatten:

#### ***Fase I: Diagnostiek***

- Een band scheppen
- Doelvaardigheid beoordelen, bespreken en ontwikkelen
- Het stellen van een rehabilitatiedoel
- Functionele Diagnostiek
- Hulpbronnendiagnostiek

#### ***Fase II: Planning***

- Een rehabilitatieplan maken

#### ***Fase III: Interventies***

- Vaardigheidsles en het leren gebruiken van praktische vaardigheden
- Creëren, verkrijgen en gebruiken van hulpbronnen<sup>12</sup>

Rehabilitatie is een ontwikkelingsgang en geen behandelmethodiek. Rehabilitatie is niet statisch, het is geen eindsituatie waarnaar gestreefd wordt. Rehabilitatie richt zich in tegenstelling tot behandeling, niet op het terugdringen van stoornissen maar op het vergroten van de activiteiten en participatie van cliënten. In situaties waarbij het vergroten van de activiteiten en participatie voor een bepaalde cliënt niet reëel is, kan rehabilitatie gericht zijn op het stabiel houden van de activiteiten en participatie. De aandacht wordt daarbij primair gericht op de aanwezige capaciteiten -dus: op wat er goed gaat- en de cliënt wordt ondersteund om met behulp van deze capaciteiten zijn activiteiten en participatie zoveel mogelijk te vergroten. Het kernachtige verschil tussen behandeling en rehabilitatie bestaat er uit dat behandeling gericht is op 'sickness reduction' en rehabilitatie op 'health induction'.

### **3.3 De Presentietheorie en de Individuele Rehabilitatie Benadering toegepast binnen het project Kettingreactie**

Zowel principes van de Presentietheorie als van de Individuele Rehabilitatie Benadering zijn herkenbaar en zichtbaar in de methodiek van Kettingreactie.

Kern van de Presentietheorie is dat de relatie tussen de zorgverlener en de cliënt op de eerste plaats staat.

Kern van de Individuele Rehabilitatie Benadering is het gelijktijdig interveniëren en beïnvloeden van zowel de persoon als zijn omgeving met als vertrekpunt de mogelijkheden die de cliënt heeft. Ontwikkeling en vergroting van die mogelijkheden krijgen aandacht, maar zijn geen doel op zich.

---

<sup>12</sup> Literatuurverwijzingen voor meer informatie over de Individuele Rehabilitatie Benadering:

- Rehabilitatie, een oriëntatie en een beschrijving van drie benaderingswijzen, dr. Marius Nuy (red.), ISBN 90-6665-326-4.
- De Individuele Rehabilitatiebenadering, inleiding tot gedachtegoed, techniek en randvoorwaarden, dr. Marius Nuy en dr. Jos Dröes (red.), ISBN 90-6665-356-6.
- Individuele Rehabilitatie, behandeling en herstel, van mensen met psychiatrische problematiek, dr. Jos Dröes (red.), ISBN90-6665-

Als ontwikkeling van de mogelijkheden door bijvoorbeeld een psychische stoornis niet aan de orde is, wordt de cliënt ondersteund om de wel aanwezige vaardigheden te benutten voor het zoveel mogelijk vorm geven van zijn leven, activiteiten en participatie naar zijn eigen wens.

Een persoonlijke benadering van de deelnemer van Kettingreactie door de trajectbegeleider is van fundamenteel belang en doel op zich. Bij een nieuwe deelnemer wordt eerst geïnvesteerd in een vertrouwensrelatie. De deelnemer voelt acceptatie door de trajectbegeleider van de persoon die hij is. Pas dan ontstaat er een basis van waaruit met succes gewerkt kan worden aan de doelen die deel uitmaken van het trajectplan. Een voorbeeld van de concrete toepassing van de presentietheorie is dat gewacht wordt met het voeren van een intakegesprek en het opstellen van het trajectplan tot de deelnemer wat aan zijn nieuwe werkomgeving heeft kunnen wennen en een vertrouwensrelatie heeft opgebouwd met zijn trajectbegeleider.

De deelnemer heeft de ruimte om uit te proberen welk werk in de tuin hem goed ligt en in welk tempo hij dit werk aankan. Er wordt aangesloten bij de mogelijkheden die de deelnemer heeft. Er zijn geen uniforme uitgangspunten in de hoeveelheid tijd en arbeidsproductiviteit voor alle deelnemers.

De trajectbegeleiders laten de deelnemers in woord en daad ervaren dat zij er voor hen zijn en dat zij er toe doen. Zij stralen uit dat zij plezier hebben in het omgaan en werken met de doelgroep.

Anders dan bij andere projecten zijn de trajectbegeleiders niet alleen vaardig in het werken in de tuin maar ook de persoonlijk begeleider van de deelnemer. Alle successen, hoe klein ook, worden samen gedeeld en gevierd en bij tegenslag is de trajectbegeleider er voor de deelnemer.

De 2 trajectbegeleiders werken intensief samen en wisselen informatie over de deelnemers uit in onder meer een logboek, zodat zij steeds op de hoogte zijn van wat er bij elke individuele deelnemers speelt en steeds paraat kunnen zijn om steun en hulp te bieden.

De deelnemers weten dat zij de trajectbegeleiders gemakkelijk kunnen benaderen. Beide trajectbegeleiders werken niet vanuit een statische situatie van een kantoor maar bevinden zich veelvuldig in de tuin en dus tussen de deelnemers.

Beiden zijn geselecteerd op zowel praktische, als relationele en hulpverlenende vaardigheden. Ze zijn vaardig in het werken in de tuin, maar kunnen even zo goed ondersteuning bieden bij het verkennen en oplossen van diverse problematiek op de leefgebieden van de deelnemers.

Kenmerk van veel deelnemers is een ambivalente houding in de omgang met andere mensen en een lage frustratietolerantie. Zij zijn niet voorspelbaar en betrouwbaar in de mate waarin zij in relaties investeren. De trajectbegeleiders zijn dat wel en laten de deelnemers dat ervaren.

Ook als een cliënt zich afwendt of van plan is niet langer aan het project deel te nemen, is de trajectbegeleider present. Zij kunnen zich verplaatsen in de leefwereld van de mens met multiproblematiek en stellen lage eisen aan de motivatie. Door hun hartelijkheid en onvoorwaardelijke beschikbaarheid lukt het hen mensen 'vast' te houden die door anderen al vaak 'losgelaten' zijn en als gevolg daarvan zich moeilijk hechten aan andere mensen.

Als de vertrouwensrelatie eenmaal opgebouwd is horen trajectbegeleiders de vaak trieste levensverhalen van de deelnemers. Zij oordelen niet. Zij luisteren en tonen begrip. Zij helpen voor de deelnemer te verduidelijken welke invloed diens levensgeschiedenis heeft gehad op waar de deelnemer nu staat en hoe hij relaties met andere mensen aangaat. Vanuit een begripvolle houding en vertrouwen kan gewerkt worden aan verandering.

Voor de trajectbegeleider is de relatie met de deelnemer eveneens van belang. De deelnemer is niet inwisselbaar, het gaat de begeleider daadwerkelijk aan het hart hoe het zijn cliënt vergaat.

Zonodig zoekt de begeleider de cliënt op buiten de tuin.

Als een cliënt door zijn persoonlijke omstandigheden een periode niet aan het project heeft kunnen deelnemen is hij daarna weer even welkom. De draad van de relatie tussen trajectbegeleider en deelnemer wordt dan gewoon weer opgepakt.

Op deze wijze worden de belangrijkste principes van de Presentietheorie toegepast binnen het project Kettingreactie.

Het voert echter te ver om te stellen dat de Presentietheorie onverkort wordt toegepast binnen Kettingreactie.

Een belangrijk uitgangspunt van de Presentietheorie is om voor wat betreft de voortgang in ontwikkeling volledig aan te sluiten bij de leefwereld van de cliënt. Actief oplossingsgericht werken aan problematiek is binnen de Presentietheorie van minder belang. Dit is binnen Kettingreactie wel een belangrijk uitgangspunt. Het project gaat er van uit dat er binnen diverse leefgebieden van deelnemers vooruitgang te bereiken is en dat de deelnemers mogelijkheden hebben om daar actief aan te werken. Het opstellen van trajectplannen past in principe niet als uitgangspunt bij de Presentietheorie.

Resumerend kan gesteld worden dat de uitgangspunten van de Presentietheorie en de Individuele Rehabilitatie Benadering binnen het project Kettingreactie onderschreven worden.

De (werk)relatie tussen de trajectbegeleiders en de deelnemers wordt conform de Presentietheorie vormgegeven en is daarmee een instrument dat aangewend wordt om te werken aan de doelen zoals verwoord in het individuele trajectplan per deelnemer.

Binnen de kaders van de trajectbegeleiding wordt intensief aandacht besteed aan zowel de ontwikkelingsgerichte als de (leef)milieugerichte rehabilitatie, beiden behorend tot de kern van de Individuele Rehabilitatie Benadering.

### **3.4 Voorbeelden uit andere steden**

In Nederland wordt in meerdere grote steden gewerkt aan het tot stand brengen van een sluitende keten van zorg, hulpverlening, wonen en werk, om maatschappelijke participatie en arbeidsre-integratie van kwetsbare burgers tot stand te brengen.

Ter vergelijking is informatie ingewonnen over drie andere projecten, die zich in drie andere middelgrote steden eveneens richten op de doelgroep (ex)verslaafden dak- en thuislozen en (ex) psychiatrische patiënten.

Onderzocht is of deze steden een vergelijkbaar aanbod als van Kettingreactie kennen en wat de eventuele overeenkomsten en verschillen in methodiek met het Enschedese project zijn.

#### **3.4.1 Leeuwarden**

De gemeente Leeuwarden telt 91.820 inwoners. Telefoon: 058-2338888.

Bron: dhr. B. Kuipers.

De gemeente Leeuwarden is vanaf 2000 actief met het realiseren van initiatieven gericht op sociale activering en reïntegratie van dak- en thuislozen en verslaafden. In 2000 is onder verantwoordelijkheid van Reax Arbeidsintegratie<sup>13</sup> uit Leeuwarden het project 'Skrept' gestart<sup>14</sup>. Dit project bestaat uit een aantal deelprojecten waar dak- en thuislozen en verslaafden dagbesteding kunnen vinden. Eén deelproject betreft een buitenproject in de groenvoorziening. Het gaat daarbij om groenonderhoud. Een tuin als bij Kettingreactie kent dit project niet. De vindplaatsen voor de deelnemers vormen de dagopvang voor alcohol- en drugsverslaafden. De deelname is vrijwillig. Er is geen actieve toeleiding van mensen met een psychiatrische stoornis. Al vanaf de aanvang van het project ontvangen de deelnemers een dagvergoeding van € 5,-- als stimulan. De hoogte van dit bedrag is vergelijkbaar met de vergoeding die voor vrijwilligerswerk mag worden ontvangen en is precies voldoende voor het betalen van een plaats in de nachtopvang voor dak- en thuislozen.

Tot en met 2007 wordt het project gefinancierd met incidentele financiering uit budgetten voor maatschappelijke opvang/verslavingszorg van de gemeente zelf en projectfinanciering vanuit het ministerie van SZW. Vanaf 2008 gaat vermoedelijk structurele financiering plaatsvinden, hoofdzakelijk vanuit het W-deel van de Wet Werk en Bijstand. De gemeente Leeuwarden zal voor de uitvoering vanaf 2008 een aanbestedingsprocedure starten. In Leeuwarden zijn de woningcorporaties geen medefinancierder. Wel zijn er afspraken gemaakt over het beschikbaar stellen van huurwoningen aan de deelnemers van het project.

UWV is geen medefinancierder van het project en zal dit ook vanaf 2008 niet zijn. Door de financieringswijze kan deelname van mensen met een UWV uitkering vanaf 2008 een knelpunt gaan vormen.

De gemeente Leeuwarden is regisseur op afstand van het project. In de vorm van een beschikking heeft zij prestatieafspraken gemaakt met Reax Arbeidsintegratie. Reax is ook de partij die de contacten en afspraken moet maken en onderhouden met de instellingen die betrokken zijn bij dit project. De gemeente heeft regelmatig een voortgangsoverleg met Reax.

Binnen Skrept wordt gewerkt volgens de ketenbenadering en de Presentietheorie van prof. A. Baart. Er wordt methodisch gewerkt: problemen op de diverse leefgebieden worden geïnventariseerd en aangepakt. De begeleiding vindt plaats door professionals. Skrept kent geen betrokkenheid in de vorm van een Stuurgroep of gezamenlijke ontwikkelingspartners.

Het project kende een lange adem voordat resultaat in de vorm van uitstroom plaatsvond: in 2005 stroomden 4 deelnemers uit naar de Sociale Werkvoorziening en in 2006 5 mensen. Het betreft mensen die qua capaciteiten tot de 'bovenste categorie' van de deelnemers behoren en zij nemen in meerderheid al zeer geruime tijd deel aan het project. Deze tendens van succesvolle uitstroom begon zich pas na jaren te ontwikkelen (Skrept is in 2000 gestart) en zal voor veel deelnemers niet haalbaar zijn.

De taakstelling voor Skrept is om jaarlijks 40 mensen uit de doelgroep in traject te nemen. De omvang van de exploitatie bedraagt ca. € 450.000,-- per 2 jaar (2006/2007).

---

<sup>13</sup> [www.reax.nl](http://www.reax.nl)

<sup>14</sup> [www.beleidsplanwmo.nl/doc/voorbeeldmateriaal/Financiering%20sociale%20activering%20Leeuwarden.doc](http://www.beleidsplanwmo.nl/doc/voorbeeldmateriaal/Financiering%20sociale%20activering%20Leeuwarden.doc)

Duidelijk is dat de aanpak in Leeuwarden overeenkomsten vertoont met het project Kettingreactie, maar op onderdelen ook verschilt.

De overeenkomsten zijn dat het beide buitenprojecten zijn en de doelgroepen nagenoeg overeenkomen. Ook de visie op de benadering van en omgaan met de deelnemers vertoont overeenkomsten: in beide situatie wordt gewerkt met elementen uit de Presentietheorie.

De verschillen zijn dat het Leeuwardense project zich richt op de openbare ruimte, terwijl Kettingreactie vanuit een beschutte werkomgeving binnen een eigen setting, de tuin aan de Usselerrietweg, werkt. De vindplaats voor potentiële deelnemers is in Leeuwarden beperkter dan in Enschede: In Leeuwarden bestaat de vindplaats vooral uit de dagopvang voor alcohol- en drugsverslaafden. Daarnaast is een verschil met het project Kettingreactie dat in Leeuwarden de deelnemers een vergoeding van € 5,-- per dag voor hun inzet ontvangen.

### **3.4.2 Hengelo**

De gemeente Hengelo telt 81.000 inwoners. Telefoonnummer 074-2459823

Contactpersoon: dhr. J. Lalleman.

Binnen de gemeente Hengelo functioneert het Kansentraject.

Het Kansentraject is op 1-10-2003 voor de duur van 2 jaar in projectvorm ('Kansenproject') gestart. De gemeente Hengelo was opdrachtgever en regisseur van het project, dat in een samenwerkingsverband met de Stichting Humanitas Onder Dak Twente (SHODT) en het Sociaal Werkvoorziening Bedrijf (SWB) Twente is uitgevoerd. Het unieke aan het project was de sterke 'vraaggerichtheid': bij deelnemers werd een activiteit gezocht die het beste aansloot bij mogelijkheden en motivatie. Dit konden zowel activiteiten 'binnen' (in een beschermde werkomgeving) als 'buiten' (in de openbare ruimte) zijn. Het Kansenproject kende als werkplek geen eigen tuin, zoals bij Kettingreactie het geval is. SHODT kon het concept van het Kansenproject niet alleen uitvoeren en zocht daarom samenwerking met de gemeente en de SWB op basis van het principe van 'value added partnership'.<sup>15</sup>

De doelgroep bestond uit dak- en thuislozen, mensen met een verslavingsprobleem en mensen met een psychische aandoening, allen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt (fase 4+). Mensen met gecombineerde problematiek konden eveneens deelnemen. De deelnemers-in-spe mochten niet al aan een ander activeringstraject deelnemen. Wel moesten zij gemotiveerd zijn om iets aan zijn/haar situatie te doen.

Doelstelling van het project was om in 2 jaar tijd 30 deelnemers in het project te laten instromen. Er werd van uit gegaan dat 15 deelnemers begeleid konden worden naar betaalde, gesubsidieerde of onbetaalde arbeid. Voor de overige deelnemers zou vergroten van de zelfredzaamheid en activering de hoogst haalbare doelstelling zijn.

Het traject binnen het Kansenproject ligt voor de deelnemers op twee gebieden: tijdens de eerste fase ligt de nadruk op het vergroten van de zelfredzaamheid. In de tweede fase staat de (re)integratie meer op de voorgrond. Deze twee fasen zijn nauw met elkaar verweven en de activiteiten uit beide fasen werden op elkaar afgestemd. Stichting Humanitas Onder Dak Twente coördineert de activiteiten in de eerste fase. De SWB Midden Twente coördineert de reïntegratieactiviteiten en treedt op als hoofdaannemer.

Binnen het Kansenproject wordt gewerkt met persoonlijke doelen, vastgelegd in een trajectplan. In dit trajectplan wordt onder meer aandacht besteed aan herstel van sociale relaties, bijvoorbeeld met ouders en/of kinderen.

Het Kansenproject is gefinancierd met IPW gelden van het Ministerie van Sociale Zaken en Welzijn. Deze middelen waren bedoeld om experimentele projecten te ontwikkelen waarbij groepen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt vraaggericht begeleid zouden worden richting maatschappelijke participatie.

UWV was geen medefinancierder waardoor het deelnemen van mensen met een WW- of arbeidsongeschiktheidsuitkering in de projectperiode niet mogelijk was.

Het Kansenproject is na de projectperiode van 2 jaar geëvalueerd. De instroomdoelstelling bleek (ruimschoots) gerealiseerd, de uitstroomdoelstelling niet. Tijdens de projectperiode bleek dat bij het merendeel van de deelnemers veel en langdurig aandacht en tijd besteed moest worden aan basisvaardigheden als 'op tijd komen' 'persoonlijke verzorging' en 'persoonlijke presentatie, inclusief het leren omgaan met andere mensen als collega's en leidinggevenden'. Het bleek niet realistisch om er van uit te gaan dat 50% van de instromende deelnemers binnen twee jaar de stap zou kunnen maken naar een andere vorm van arbeid.

---

<sup>15</sup> Value Added Partnership wordt toegepast in situaties waarin een bedrijf niet in staat is om een concept in zijn eentje te organiseren. Het is een manier van organiseren op basis van langetermijnrelaties, wederzijds vertrouwen, gelijkwaardige onafhankelijkheid en gezamenlijke creatie van toegevoegde waarde. (Bron: artikel 'Samenwerken in een Value Added Partnership – WissemaGroup – S. Polamn en R. Breedveld)

Dit heeft er toe geleid dat de doelstelling voor het structurele vervolg op het Kansentraject: het 'Kansentraject' is bijgesteld. In de doelgroep is geen verandering aangebracht. Evenmin aan de vraaggerichtheid waar het het zoeken naar een geschikte activiteit betreft. De doelstelling is echter niet meer exclusief gericht op uitstroom naar een andere vorm van dagbesteding, maar wordt eerder gezocht in verbreding en differentiatie van de mogelijkheden binnen het Kansentraject zelf. Als het mogelijk blijkt om een deelnemer uit te laten stromen naar een andere vorm van dagbesteding of betaalde arbeid wordt de aandacht hier op gericht. Als blijkt dat regelmatige deelname aan dagbesteding binnen het Kansentraject het hoogst haalbare is, kunnen de deelnemers dit structureel blijven doen.

Dit betekent dat binnen het Kansentraject het 2-fasenmodel niet langer aan de orde is. Het Kansentraject is als een structureel aanbod aan het dienstenpakket van de Stichting Humanitas Onder Dak Twente toegevoegd. De gemeente financiert het Kansentraject structureel uit het W-deel van de Wet Werk en Bijstand maar heeft geen regierol meer.

Door toevallige omstandigheden kon de SHODT de hand leggen op een geschikte ruimte, direct naast het Activiteitscentrum voor dak- en thuislozen en verslaafden in de binnenstad van Hengelo, waar thans alle 'binnen'activiteiten van het Kansentraject plaatsvinden en van waaruit de 'buitenactiviteiten' worden gecoördineerd. Binnen de gemeente Hengelo heeft het Kansentraject voor dak- en thuislozen en verslaafden het belangrijkste aanbod en meest gedifferentieerde aanbod op het gebied van dagbesteding.

Alhoewel niet als zodanig benoemd, vertoont de aanpak binnen het Kansentraject elementen van de Presentietheorie en de Individuele Rehabilitatie Benadering. De trajectbegeleiders van het Kansentraject gaan een zeer persoonlijke verbintenis aan met de deelnemers. Daarnaast is het vertrekpunt altijd de mogelijkheden van de cliënt en wordt de aandacht gericht op het deelnemen aan activiteiten en participatie, in eerste instantie binnen de kaders van het Kansentraject.

In vergelijking met Kettingreactie is een aantal overeenkomsten en verschillen te benoemen.

Tot de overeenkomsten behoort dat de doelgroepen van beiden identiek zijn. Ook de doelstelling in de projectperiode komt op delen overeen: een substantieel deel van de ingestroomde deelnemers zou na een bepaalde periode moeten (kunnen) uitstromen naar andere vormen van arbeid in brede zin. In de bejegening van de deelnemers valt op dat zowel binnen Kettingreactie als binnen het Kansentraject/overeenkomsten elementen van de Presentietheorie en de IRB verweven zijn. Verder loopt de visie dat reïntegratie van de doelgroep slechts mogelijk is vanuit de samenwerking tussen organisaties en instellingen als een rode draad door de aanpak. Binnen Kettingreactie door samenwerking binnen het Ontwikkelingspartnerschap en binnen het Kansentraject binnen het principe van Value Added Partnership.

Tot de verschillen tussen beiden behoort de omvang van het aantal betrokkenen bij de vormgeving van het initiatief in projectvorm. Bij Kettingreactie was de omvang van de betrokken ontwikkelingspartners veel groter dan bij het Kansentraject: 9 partners versus 3 partners.

Voorts vinden de activiteiten van Kettingreactie vrijwel alleen 'buiten' plaats en binnen een beschutte 'eigen' werkomgeving, die in de periferie van Enschede gelegen is. Alhoewel het bij het Kansentraject ook mogelijk is om 'buiten' te werken ligt het accent op 'binnenwerk'. Voor zover er buitenwerk plaatsvindt speelt dit zich af in de openbare ruimte in de binnenstad van Hengelo.

### **3.4.3 Zwolle**

De gemeente Zwolle telt 110.660 inwoners. Telefoon: 038-4982071.

Bron: dhr. R. de Paus.

Binnen de gemeente Zwolle zijn geen vergelijkbare initiatieven als Kettingreactie. Dagbesteding in projectvorm gericht op sociale activering en arbeidsintegratie van de doelgroep zijn zaken die in de toekomst nog nadere aandacht behoeven. Wel worden er incidenteel door Sociale Zaken mensen die tot de doelgroep behoren op individuele trajecten geplaatst.

In Zwolle bestaat al wel een dagloonproject (ROPAROS) waar cliënten tegen een uurloonvergoeding betaalde werkzaamheden kunnen doen.

De gemeente Zwolle is geïnteresseerd in het verloop en de bevindingen van het project Kettingreactie, omdat zij zelf ook nog volop onderzoekt welke manieren van activering van de doelgroep succesvol zijn.

## **4. Werkwijze Kettingreactie**

### **4.1 Criteria voor deelname aan kettingreactie**

Gelet op het experimentele karakter van dit project is de eerste stap die in het project wordt gezet het maken/ontwikkelen van criteria voor deelname aan het project. Dit is gedaan binnen het OP-overleg. De criteria zijn vervolgens besproken in het Activeringsteam en tenslotte zijn ze vastgesteld door het OP-overleg.

Bij het opstellen van die criteria is het moeilijk om alleen harde criteria op te stellen, veelal gaat het om een inschatting van de mogelijkheden van de cliënten. Alléén als een cliënt een gevaar vormt voor zijn omgeving, is deelname uitgesloten. Bij de inschatting van de mogelijkheden zijn bepaalde vragen zeer bepalend, zoals onder meer:

- Is er een begin van motivatie om mee te doen?
- In hoeverre kunnen belemmeringen voor inpassing in het verrichten van arbeid weggenomen worden?
- In hoeverre is er ondersteuning vanuit de leefomgeving/de sociale context van de cliënt?
- In hoeverre is een dagstructuur bij betrokkene te realiseren?

Er is een aantal criteria voor de deelname aan dit project. De criteria bestaan uit een aantal harde en een aantal zachte criteria. De harde criteria zijn de volgende:

- De aangemelde persoon verblijft in Enschede of heeft er een postadres.
- Is niet (meer) betrokken of ingeschreven bij een ander (reïntegratie) project.
- Indien de aangemelde persoon een uitkering krijgt van het UWV, dient het UWV toestemming te geven voor de deelname.

Deze harde criteria zijn allesbepalend voordat wordt bekeken of een aangemelde persoon in aanmerking komt voor deelname aan dit project.

Als blijkt dat de aanmelding aan deze harde voorwaarden voldoet, worden overige, meer zachte, criteria bekeken. Deze zachte criteria zijn bijvoorbeeld of iemand in de groep past die op dat moment werkzaam is op de groentekwekerij en de sfeer op de werkplek.

### **4.2 Werving en selectie**

Er zijn verschillende manieren om de doelgroep te werven/selecteren. De betrokken partners kunnen aangeven wanneer zij de indruk hebben dat iemand geschikt zou kunnen zijn én in aanmerking wil komen voor het project. Wanneer dit het geval is, neemt de desbetreffende klant, uiteraard met behulp van of bij monde van de trajectbegeleider, contact op met de uitkerende instantie (gemeente of UWV). Indien iemand een uitkering heeft van het UWV, moet deze eerst toestemming geven voor deelname. In het geval van een WWB uitkering van de gemeente Enschede melden de trajectbegeleiders bij de desbetreffende contactpersoon de deelname.

Aan de andere kant kunnen betrokken instellingen signaleren dat ook mensen met meervoudige problemen zich onttrekken aan zorg en op hun eigen verblijfplaats/vindplaats opgezocht moeten worden. De bedoeling van deze outreachende benadering binnen dit project is dat betrokkenen actief worden opgezocht en dat op basis van een vertrouwensrelatie geprobeerd zal worden ze te helpen. Dat actief opsporen/opzoeken van deelnemers kan zich op verschillende manieren voordoen:

1. Cliënten die van de ene op de andere dag bij de instellingen verdwijnen zonder beëindiging van de hulpverlening. Actief wordt geprobeerd hun verblijfplaats te achterhalen met de bedoeling ze opnieuw binnen de poorten van de hulpverlening te krijgen;
2. Woningcorporaties zijn binnen hun huurdersbestand alert op mogelijke kandidaten voor het project Kettingreactie en geven deze door. Zij kunnen vervolgens proactief opgezocht worden;
3. De dak- en thuislozen worden opgezocht op plaatsen waar ze regelmatig verblijven.

De wijze van werving en selectie is gedurende de loop van het project aangepast. In eerste instantie was afgesproken om de aanmelding van nieuwe deelnemers in het Activeringsteam te bespreken. Daarin beslisten de trajectbegeleiders met advies van de andere leden van het Activeringsteam gezamenlijk of iemand kon deelnemen. In de eerste twee maanden na de start van het project is gebleken dat het daardoor voor enkele deelnemers te lang duurde voordat ze konden beginnen op de werkplek. Deze mensen dreigden dan uit beeld te verdwijnen. In overleg met de OP-partners is besloten dat, indien nodig, een aanmelding rechtstreeks gedaan kan worden

bij de trajectbegeleiders. Zij beslissen dan zonder advies van de overige leden van het Activeringsteam over deelname van de kandidaat. Nadien wordt dit besluit dan teruggekoppeld in het eerstvolgende overleg van het Activeringsteam. Deze werkwijze wordt alleen in urgente gevallen gevolgd. Indien er geen urgentie is, wordt de aanmelding vooraf, tijdens de reguliere bijeenkomsten, besproken.

### **4.3 Aanmelding**

Aanmelding van deelnemers vindt plaats aan de hand van een aanmeldingsformulier.

Op dit aanmeldingsformulier worden 11 leefgebieden omschreven. Deze leefgebieden zijn:

- werk/dagbesteding
- huisvesting
- opleiding
- hulpverleningscontacten
- verslaving
- lichamelijke gezondheid
- geestelijke gezondheid
- politie- /justitiecontacten
- financiële situatie
- sociaal netwerk en
- vrijetijdsbesteding/ hobby's

Op het aanmeldingsformulier wordt de stand van zaken met betrekking tot elk leefgebied in kaart gebracht aan de hand van een score. Er zijn vijf scores mogelijk, oplopend van 1 tot en met 5. Een 1 wil zeggen dat er sprake is van grote problemen op dit leefgebied die zo mogelijk aangepakt en opgelost zouden moeten worden. De scores op de leefgebieden worden gedurende het traject van een deelnemer een aantal keren geëvalueerd om te kijken of een deelnemer vooruitgang boekt op de verschillende gebieden. De deelnemer heeft zelf een belangrijke stem in de keuze welke problemen er het eerst worden opgepakt. Hij weet zich daarbij gesteund door de trajectbegeleider van Stichting Surplus en zijn hulpverlener vanuit de plaatsende instelling.

Tijdens de uitvoeringsfase van het project, van 1-7-2005 tot 1-7-2007, zijn in totaal 83 mensen aangemeld voor Kettingreactie. Tijdens de eerste maanden na de start van het project kwamen de aanmeldingen in een lage frequentie binnen. Ook werden de aanmeldingsformulieren onvolledig ingevuld, waardoor de beoordeling of dit project geschikt is voor een deelnemer moeilijk was. Er is extra aandacht aan de communicatie en voorlichting naar de uitvoerende medewerkers van de ontwikkelingspartners besteed. Daardoor verbeterde de bekendheid van het project en werden de aanmeldingsformulieren nauwkeuriger en vollediger ingevuld. Uiteindelijk verliepen de aanmeldingen goed. De meeste aanmeldingen worden per mail gedaan. Hulpverleners weten inmiddels welke informatie nodig is om een goede beoordeling te doen. In het activeringsteam is afgesproken dat, indien noodzakelijk, een deelnemer kan beginnen op de groentekwekerij voordat deze is besproken in het activeringsteam.

#### **4.3.1 Uitkeringsinstantie**

Tijdens de voorbereidingsfase is uit onderzoek gebleken dat 40% van de doelgroep waarschijnlijk een uitkering zal hebben bij UWV. Na afronding van het project blijkt dat 31 % van de aangemelde mensen een uitkering heeft van UWV. Dit betreft dan een WAO, Wajong of WW uitkering. 67% Heeft een WWB uitkering via de gemeente Enschede. De overige 4% heeft geen uitkering van UWV of de gemeente.

Er zijn korte lijnen met UWV. Er is één contactpersoon van de afdeling Inkoop Reïntegratiediensten waarmee de trajectbegeleiders via de mail contact hebben. In alle gevallen was binnen enkele dagen bekend of UWV akkoord ging met deelname aan dit project. De deelname van één persoon is afgewezen omdat deze man een WW-uitkering heeft en dus een sollicitatieplicht heeft. Ook de gemeente moet toestemming geven voor deelname aan het traject als het om deelnemers met een WWB uitkering gaat. Met de gemeente Enschede, waar de Sociale Dienst onder ressorteert, zijn de lijnen kort en snel en is er snel uitsluitel over toestemming voor deelname van cliënten met een uitkering aan Kettingreactie.

#### **4.3.2 Deelnemers**

Als uitgangspunt werd gehanteerd om nieuwe deelnemers in ieder geval tijdens hun eerste werkweek niet met hele dagen werken in de tuin te laten starten. Voor de meeste is het lang

geleden dat ze gewerkt hebben en om de overgang soepeler te laten verlopen beginnen ze met enkele halve dagen. De aanwezigheid wordt geleidelijk, afhankelijk van de deelnemer, na de eerste weken uitgebreid. Het overgrote deel van de deelnemers werkt ook na enkele weken niet fulltime. De dagdelen worden wel uitgebreid, maar in de meeste gevallen neemt het een langere tijd in beslag om de dagdelen uit te breiden.

De gemiddelde aanwezigheid van de deelnemers is 67%. Enkelen behaalden zelfs een aanwezigheid van 100%. Het grootste deel van de deelnemers is (meer dan) tweederde van de afgesproken werkdagen aanwezig. In de situaties waarbij sprake is van een lager aanwezigheidspercentage heeft dit meestal te maken met het moeilijk kunnen hanteren van verslavingsproblematiek en aanverwante problemen.

#### *Afgewezen trajecten*

Gedurende de looptijd van het traject werden niet alle aanmeldingen voor deelname aan het project gehonoreerd. Bij 19 van de 83 aanmeldingen werd alsnog afgezien van deelname. Vrijwel altijd betrof het mensen die er zelf voor hebben gekozen om niet te gaan deelnemen aan dit project. Hiervoor hadden zij uiteenlopende redenen zoals een allesbepalende verslaving, geen motivatie om iets aan de eigen situatie te willen veranderen, het hebben van een WW-uitkering tot detentie. In één geval betreft het een aanmelding van een man die inmiddels via een ander reïntegratietraject aan het werk is.

#### **4.4 Intake**

De trajectbegeleider van Stichting Surplus voert een eerste kennismakingsgesprek met de potentiële kandidaat. Voor veel kandidaten brengt het voeren van dergelijke gesprekken een grote druk en spanning met zich mee. Reden waarom het daadwerkelijke intakegesprek pas wat later in het traject plaatsvindt, nadat er van beide kanten vertrouwen is opgebouwd. Pas dan worden ook de scores ten aanzien van de elf leefgebieden ingevuld en besproken en wordt een formeel trajectplan opgesteld.

Met elke deelnemer wordt een individueel trajectplan opgesteld met daarin opgenomen de, in samenspraak met de deelnemer zelf aangegeven, te bereiken doelen. Het trajectplan kent een begin en een einde. In de tussentijdse periode wordt gewerkt aan de gestelde doelen en zo nodig bijgesteld. Aan de hand van dit individuele plan worden met de deelnemer regelmatig begeleidingsgesprekken gevoerd over de voortgang. De deelnemer heeft hier zelf een actieve rol in. De deelnemer wordt dus als uitgangspunt gezien. De gebruikte methodiek leidt er toe dat de deelnemer van meet af aan het vertrekpunt is.

Hulpverleners weten welke informatie nodig is om een goede beoordeling te kunnen doen voor deelname. Uit terugkoppeling vanuit het Activeringsteam naar het OP bleek aanvankelijk dat de drempel voor deelname als te hoog werd ervaren. Na overleg in het OP is afgesproken dat, indien noodzakelijk, een deelnemer kan beginnen op de werkplek voordat deze is besproken in het activeringsteam. In een enkel geval moeten aangemelde personen eerst gemotiveerd worden voordat ze kunnen beginnen op de werkplek. Deze motivatie gebeurt in de meeste gevallen door de hulpverlener (van de betreffende OP-partner) in samenwerking met de trajectbegeleiders. Dit vereist de nodige afstemming tussen de betreffende partijen en korte lijnen voor overleg. Een enkele aanmelding kan 'in de wacht staan' omdat deze persoon eerst op andere gebieden zaken moet/wil regelen zoals huisvesting of klinische behandeling van de verslaving.

#### **4.5 Trajectfase**

Uitgangspunt voor de deelnemers is dat men komt om te werken, niet omdat men in een traject zit. De trajectbegeleiders hanteren in hun benadering van de deelnemers de Presentietheorie ('er zijn' -in de brede zin des woords- voor de deelnemer is het belangrijkste). Sfeer is voor de trajectbegeleiders belangrijk en de manier van omgaan met deelnemers heeft geen therapeutische inslag. Er vinden ook geen georganiseerde groeps gesprekken plaats. Wel lunchen de deelnemers gezamenlijk.

De dagelijkse gang van zaken voor de deelnemers in de tuin is als volgt:

- de deelnemer arriveert aan het begin van de dag per busje of eigen vervoer
- de deelnemer meldt zijn aanwezigheid bij zijn trajectbegeleider
- de deelnemer bespreekt met de trajectbegeleider en de werkbegeleider wat hij/zij die dag gaat doen

- de deelnemer haalt eventueel gereedschap en gaat naar zijn werkplek op de tuin
- de deelnemers start met zijn werk

In de loop van de ochtend en middag vindt er een koffie- en theepauze plaats en tussen de middag wordt gezamenlijk de lunch gebruikt. Elke dag wordt een andere deelnemer bij de voorbereiding van de lunch betrokken. Op deze wijze vergroot de kennis over en betrokkenheid bij gezonde voeding en gebruiken de deelnemers met vaste regelmaat een goede maaltijd.

#### **4.5.1 Terugkoppeling verwijzende instantie**

De verwijzende instelling is meestal een ontwikkelingspartner, maar het is ook voor niet-direct betrokken instellingen mogelijk om cliënten aan te melden.

Aan de verwijzende instantie wordt met regelmaat mondeling (telefonisch) gerapporteerd over de ervaringen met en de ontwikkeling van de deelnemer. Als een instelling een schriftelijke rapportage vraagt is dit eveneens mogelijk. Deze schriftelijke rapportage vindt plaats op een ontwikkeld voortgangsformulier<sup>16</sup>.

De rapportage vindt plaats aan de hulpverlener / contactpersoon van de verwijzende instelling.

Als de deelnemer om welke reden ook de deelname aan het traject beëindigt (voortijdig stoppen met deelname, in overleg met de trajectbegeleider stoppen met deelname, beëindiging van deelname door uitstroom naar een ander activeringstraject of betaald werk) dan wordt dit direct gemeld aan de plaatsende instantie.

#### **4.5.2 Terugkoppeling naar hulpverleners**

De trajectbegeleiders van Stichting Surplus hebben regelmatig telefonisch contact met de hulpverlener van de deelnemer van de plaatsende instantie.

Vaak om praktische informatie uit te wisselen of af te stemmen en soms om een gezamenlijke lijn in de bejegening en begeleiding uit te zetten. De problematiek van de deelnemers vereist dat de bemoeienis vanuit de diverse invalshoeken goed en eenduidig afgestemd wordt. Dit vergroot de duidelijkheid naar de cliënt en daarmee de doelgerichtheid waarmee vorm gegeven kan worden aan het verloop van het traject.

#### **4.5.3 Terugkoppeling naar deelnemers**

De trajectbegeleiders van Stichting Surplus hebben dagelijks contact met alle deelnemers. Dit contact is meestal informeel van aard en vindt direct op de werkvloer plaats. Vaak is het in aanwezigheid van andere deelnemers. Het gaat daarbij om aanwijzingen over de uitvoering van het werk, maar ook allerhande knelpunten van praktische aard die op de leefgebieden betrekking hebben kunnen dan aan de orde komen. Deze informele contacten zijn van grote waarde voor het opbouwen van de vertrouwensrelatie en daarmee in woord en daad uitvoering te geven aan de principes van de Presentietheorie. De trajectbegeleider is direct toegankelijk en aanspreekbaar voor de deelnemer.

Daarnaast hebben de trajectbegeleiders met een vaste regelmaat 1 op 1 gesprekken met alle deelnemers. Tijdens deze gesprekken wordt op methodische wijze invulling gegeven aan het realiseren van het trajectplan. De leefgebieden passeren allen de revue en onderzocht wordt of er vooruitgang geboekt wordt op de door de deelnemer gestelde doelen.

Van deze individuele gesprekken worden beknopte verslagen gemaakt die opgenomen worden in het logboek. Ook de gemaakte afspraken voor de periode tot het volgende begeleidingsgesprek worden daarin opgenomen.

Elk kwartaal vindt er een update van het trajectplan plaats.

De deelnemer heeft te allen tijde inzage in zijn dossier en zonder zijn toestemming wordt er geen informatie aan derden verstrekt.

#### **4.5.4 Omgaan met knelpunten**

In de eerste serie interviews met vier OP leden (Leger des Heils, RIBW Twente, TACTUS en Stichting Humanitas Onder Dak Twente) is de werkwijze binnen Kettingreactie besproken. Deze interviews vonden plaats in april/mei 2006 en bestreken alleen de intakefase en werkwijze binnen het project. De resultaten van de interviews zijn onderstaand samenvattend beschreven.

Er lijkt een verschil te bestaan tussen Humanitas enerzijds en de overige drie organisaties anderzijds over de doelstelling van Kettingreactie. Voor Humanitas staat deelname aan het maatschappelijk leven voorop. Activiteiten, in het geval van Kettingreactie de tuin, vervullen een rol in het veranderen van het negatieve zelfbeeld van de doelgroep. Het welzijnsniveau van de

---

<sup>16</sup> Bijlage 4: voortgangsformulier

doelgroep verandert in positieve zin. Voor de andere geïnterviewde OP leden is dagbesteding die structuur biedt een belangrijke doelstelling. De tuin, als een van de weinige initiatieven in de vorm van een buitenactiviteit, vormt een verbreding van het bestaande aanbod.

Wel worden er vraagtekens gezet bij de laagdrempeligheid van de locatie. De locatie ligt ver buiten het centrum van de stad en is zeer moeilijk te bereiken met het openbaar vervoer. Voor nieuwe deelnemers kan het georganiseerde vervoer (er rijdt dagelijks een busje vanaf diverse opstappunten) een drempel vormen, omdat zij moeten samenreizen met onbekenden. Ook is de tuin voor nieuw te werven deelnemers abstract, ze kunnen er niet even anoniem langslopen om te kijken. De ervaring van de trajectbegeleiders is echter wel positief, eenmaal aangemelde deelnemers komen al gauw zelfstandig met de fiets.

#### Doelgroep:

Elke aanmeldende instantie brengt zijn eigen doelgroep mee. Hierdoor ontstaat een bonte mix van mensen die in de tuin werken. Dit brengt kansen met zich mee, maar ook knelpunten. De doelgroep van TACTUS bestaat bijvoorbeeld uit langdurig verslaafden. Het Leger des Heils (CWZW) heeft te maken met een doelgroep met een zwervend verleden, vaak met psychiatrische of psychosociale problematiek. Humanitas meldt dak- en thuislozen aan bij de tuin. Het gemeenschappelijk kenmerk is dat ze allemaal werkloos zijn, een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben en problemen op meerdere leefgebieden, maar daarnaast gemotiveerd zijn om de eigen leefsituatie te verbeteren en weer te participeren in de samenleving.

Vanuit het werken in de tuin vindt zelden een opstap naar betaald werk plaats. Doorstroming naar andere afdelingen van Stichting Surplus vindt wel plaats.

Het gros van de deelnemers zal een lange tijd in de tuin werken, voordat doorstroming naar andere vormen van werk aan de orde is. Dit heeft te maken met het verwerven van werknemersvaardigheden.

Ook blijkt uit de interviews dat cliënten die toegeleid worden al in een fase verkeren waarin een grote crisis niet meer aan de orde is. Er blijven persoonsgebonden problemen die af en toe de kop opsteken, maar zware en acute problemen blijven uit. Verondersteld wordt dat de toeleidende hulpverleners van mening zijn dat de cliënten die nog regelmatig crisissituaties kennen niet op de tuin thuishoren en na een crisissituatie niet meer naar de tuin zouden kunnen terugkeren. De trajectbegeleiders geven echter aan dat er ook voor deze cliënten (weer) plaats is in de tuin.

Bovengenoemd knelpunt heeft geleid tot een discussie tijdens de miniconferentie over middelengebruik op 19 september 2006. Dat de tuin niet de allerswaarste doelgroep bedient, heeft als consequentie dat er binnen Enschede geen voorziening is voor deze doelgroep.

Tijdens de miniconferentie is verwezen naar voorbeelden in andere gemeenten waar zakgeldprojecten/dagloonprojecten worden uitgevoerd. Er is een werkgroep gevormd van OP partners die een plan voor een zakgeldproject/dagloonproject voor de gemeente Enschede heeft uitgewerkt. In mei 2007 is dit aanbod daadwerkelijk gestart onder de naam UURwerk. Het staat open voor de doelgroep waar tot dat moment in Enschede geen aanbod voor was: de groep die (nog) niet in staat is middelengebruik zodanig te beheersen, dat werken binnen het project Kettingreactie tot de mogelijkheden behoort.

#### **4.6 Doorstroom & Uitstroom**

De doelstelling van Kettingreactie is er op gericht de deelnemers na doorloop van hun individuele traject te laten uitstromen. Uitstroom is mogelijk naar andere werkplekken (bij de Stichting Surplus of bij een andere organisatie) waar de deelnemer andere ervaring en vaardigheden op kan doen die aansluit bij andere ontwikkelingsbehoeften. Ook is het mogelijk uit te stromen naar de sociale werkvoorziening, naar een gesubsidieerde of participatiebaan of naar reguliere arbeid.

Tijdens de projectperiode is onomstotelijk gebleken dat voor nagenoeg alle deelnemers de ambitie om binnen twee jaar door te stromen naar een andere vorm van activering of betaald werk, te hoog gegrepen is.

Het is gebleken dat een trajectperiode van twee jaar, zoals binnen Kettingreactie heeft plaatsgevonden, minimaal noodzakelijk is om het vertrouwen in eigen kunnen en de vaardigheid om te kunnen voldoen aan de eisen en verwachtingen die op een werkplek gesteld worden, op te bouwen.

Omdat instroomperiode binnen de projectperiode twee jaar omvatte en de instroom geleidelijk plaatsvond, hebben slechts enkele deelnemers de volle projectperiode van twee jaar in de tuin kunnen werken.

Ook ervaringen van andere projecten zoals in Leeuwarden en Hengelo wijzen uit dat een periode van twee jaar voor deze doelgroep, die zo'n grote afstand tot de arbeidsmarkt heeft, over het algemeen te kort is om concrete uitstroomdoelen te realiseren.

#### 4.6.1 Trajectduur

Aan het traject van elke deelnemer zit een begin en een einde.

De 1 op 1 gesprekken tussen trajectbegeleider en deelnemers met daarbinnen evaluatiemomenten bleken erg noodzakelijk om de wensen en doelen tijdens het traject bij te stellen. Aan de hand van de uitkomsten van de evaluatiemomenten bleek al spoedig, dat de ambitie om deelnemers na twee jaar te laten uitstromen, te hoog gegrepen was.

Om diverse redenen kon het gestelde tijdspad niet worden gehaald.

Bij nieuwe deelnemers moest veel meer tijd dan verwacht besteed worden aan het opbouwen van een vertrouwensrelatie, het aanleren van basisvaardigheden als op tijd komen en persoonlijke verzorging en het kunnen voldoen aan overige eisen die op een werkplek gelden. Daarbij moet gedacht worden aan zaken als werktempo en concentratie.

#### 4.6.2 Doorstroommogelijkheden

Bij aanvang van het project stonden de volgende doorstroommogelijkheden open:

- andere werkplekken bij Surplus of andere organisaties
- stages bij andere organisaties
- uitstroom naar een baan in de Sociale Werkvoorziening (DCW)
- uitstroom naar gesubsidieerde arbeid en, vanaf het 2<sup>e</sup> jaar van het project: naar participatiebanen
- uitstroom naar de reguliere arbeidsmarkt

#### 4.7 Werkprocesschema

In onderstaand schema zijn de stappen die de deelnemer tijdens zijn deelname aan het project Kettingreactie zet in chronologische volgorde geplaatst.

STAP		AKTIE	DOOR WIE
1	Informatie geven en motivatie peilen potentiële deelnemer	Gesprek met deelnemer	Hulpverlener verwijzende Ontwikkelingspartner
2	Aanmelding deelnemer	Invulling aanmeldingsformulier	Deelnemer met hulpverlener verwijzende Ontwikkelingspartner
3	Bespreking aanmelding	Vergadering Activeringsteam	Trajectbegeleider Surplus en leden Activeringsteam
4	Besluit deelnemer plaatsen ja/nee	Ja: Deelnemer + plaatsende OP berichten Nee: plaatsende OP gemotiveerd berichten	Trajectbegeleider Surplus
5	Kennismaking deelnemer	Gesprek deelnemer-trajectbegeleider, rondleiding tuin	Trajectbegeleider Surplus
6	Deelnemer start	Pre-trajectfase start	Deelnemer
7	Intake	Gesprek	Deelnemer en trajectbegeleider
8	Opstellen trajectplan	Doelen deelnemer vastleggen in trajectplan	Deelnemer en Trajectbegeleider
9	Uitvoering trajectplan	Werken in de tuin, trajectfase start	Deelnemer
10	1 <sup>e</sup> evaluatie trajectplan, ontwikkelingen vastleggen en trajectplan evt. bijstellen	Gesprek + evt. bijgesteld trajectplan	Deelnemer en trajectbegeleider
11	Uitvoering trajectplan	Werken in de tuin	Deelnemer
12	Herhaling proces van evaluaties en uitvoering		
13	Afronding traject en bepaling vervolg, gericht op doorstroom/uitstroom	Gesprek	Deelnemer en trajectbegeleider

<b>14</b>	Deelnemer start vervolgttraject. Dit kan zijn: a) continuering deelname Kettingreactie b) doorstroom naar andere vorm van activering c) Uitstroom naar werk (DCW, gesub. baan of reguliere arbeidsmarkt)	Nemen vervolgstappen na afloop trajectfase in project Kettingreactie	Deelnemer
-----------	---	--	-----------

Als de deelnemer in het project is gestart is het vanaf stap 7 mogelijk dat hij om uiteenlopende redenen de deelname staakt. Deze redenen kunnen verband houden met afnemende motivatie, detentie of om andere in de persoon gelegen factoren.

Waar mogelijk wordt getracht de deelnemer weer bij het project te betrekken en een hernieuwde deelname staat open. In dergelijke situaties zal dan het werkprocessenschema vanaf stap 7 weer in werking treden.

## **5. Ketenbenadering**

### **5.1 Wat houdt de ketenbenadering in?**

De ketenbenadering houdt in dat alle relevante instellingen en partners samenwerken om een sluitende aanpak tot stand te brengen. De ketenaanpak heeft enerzijds tot doel opvang, zorg en begeleiding voor de doelgroep van Kettingreactie te realiseren en anderzijds overlast te voorkomen en bestrijden. De keten bestaat uit vijf fasen. Dit zijn:

#### ***Preventie en signalering***

Hierbij gaat het om te voorkomen dat kwetsbare mensen maatschappelijk buiten de boot vallen en dak- en thuisloos worden. Bij preventie speelt tijdig signaleren van problematiek een grote rol.

De doelgroep zal zelf vaak niet (meer) om hulp vragen en daarom is het van groot belang om (met respect voor privacy) goed te luisteren naar de signalen van burens, familieleden en andere betrokkenen.

Voorbeelden hiervan zijn het tijdig signaleren en aanpakken van probleemsituaties zoals huisuitzettingen.

#### ***Zorg (behandeling en begeleiding)***

Dit betreft het bieden van gezondheidszorg, outreachende (vindplaatsgerichte) sociaal-psychiatrische behandelingen en psychosociale begeleiding met als doel dat cliënten uiteindelijk in staat zijn zich, zover als mogelijk, te handhaven in de maatschappij.

#### ***Opvang***

Opvang omvat het bieden van bed, bad en brood en -in intensiteit van elkaar verschillende vormen van begeleiding en hulpverlening aan mensen die niet (zelfstandig) meer wonen. Het doel is mensen (tijdelijk) de eerste levensbehoeften te bieden en ervoor te zorgen dat mensen zo goed mogelijk kunnen functioneren. Hieronder vallen dagopvang en nachtopvang.

#### ***Maatschappelijk herstel***

Het bevorderen van de zelfredzaamheid van mensen en ervoor zorgen dat zij op enig niveau (zelfstandig) kunnen deelnemen aan de samenleving. Activiteiten op het terrein van arbeidsrehabilitatie, begeleid wonen, zinvolle dagbesteding, herstellen van contacten met familie en vrienden kunnen hier een bijdrage aan leveren.

#### ***Repressie***

Repressief optreden is aan de orde in situaties waarbij de veiligheid van de omgeving en/of de cliënt in gevaar is. Hieronder valt ondermeer de aanpak van overlast in de openbare ruimte. Repressief optreden staat nooit op zichzelf, maar maakt altijd onderdeel uit van een integrale aanpak en wordt daarbij nadrukkelijk gezien als sluitstuk van de keten.

Politie, Openbaar Ministerie en gemeente vervullen hierin taken.

Bij een goede invulling van de verschillende fasen en het realiseren van de juiste afstemming ontstaat een sluitende aanpak.

### **5.2 Succesfactoren**

Binnen Kettingreactie zijn alle relevante instellingen en partners betrokken om de ketenbenadering concreet invulling te geven en daarmee een sluitende aanpak te realiseren.

Sociale Zaken van de gemeente, woningcorporaties en Vangnet Zorg kunnen schrijnende en mogelijk escalerende situaties waarin deelnemers verkeren signaleren. Zij kunnen daadwerkelijk preventief te werk gaan door deze situaties kenbaar te maken bij hun hulpverlenende medepartners binnen Kettingreactie.

TACTUS en Vangnet Zorg kunnen daadwerkelijke behandeling en begeleiding bieden aan mensen met verslavingsproblemen en zorgmijders.

Opvang en woonbegeleiding kunnen geboden worden door de Stichting Humanitas Onder Dak Twente en het Centrum voor Wonen, Zorg en Welzijn (Leger des Heils).

In een latere fase komen de woningcorporaties in beeld om mee te werken aan her-huisvesting van deelnemers. Wanneer uit het trajectplan blijkt dat deelnemers beter geholpen zijn bij beschermd wonen met minder of meer intensieve begeleiding, kunnen de instellingen met woonvoorzieningen in hun aanbod daarin een rol vervullen.

Bij maatschappelijk herstel is Stichting Surplus de aangewezen partner, evenals het CWZW, Humanitas Onder Dak Twente en de RIBW Twente. Door hun specifieke rol binnen Kettingreactie dragen ook de gemeente en UWV bij aan het maatschappelijk herstel van deelnemers. Repressief optreden is aan de orde wanneer deelnemers de regels waaraan ieder zich heeft te houden overschrijden. Bijvoorbeeld in het geval van diefstal of bij het uiten van agressie. In principe behoort het repressieve optreden hier bij de taken van Stichting Surplus.

De basis voor een succesvol project is hiermee gelegd. Maar alleen de formele aanwezigheid van de ontwikkelingspartner leidt niet vanzelfsprekend tot succes. Daar ligt een actieve houding van alle partners aan ten grondslag. Dat deze actieve houding door alle partners wordt ervaren blijkt uit de antwoorden op de vragen tijdens de tweede interviewronde langs de Ontwikkelingspartners, in mei/juni 2007.

Een andere succesfactor van het project betreft de organisatorische opzet en het nemen van de strakke regie daarbinnen door Surplus. Binnen die organisatorische opzet bleek vooral de samenwerking binnen het OP en binnen het Activeringsteam succesvol, bleek uit de interviews.

### **5.3 Vernieuwende elementen**

Als vernieuwende elementen binnen de werkwijze van Kettingreactie noemen de Ontwikkelingspartners:

- Dit project onderscheidt zich van andere projecten doordat er buiten gewerkt kan worden.
- Het is bijzonder dat ook cliënten met een UWV uitkering kunnen deelnemen.
- Qua begeleiding is de werkwijze uniek: de trajectbegeleiders hebben oog voor de 'totale' persoon en zijn problemen. Bij andere projecten is er vaak sprake van een werkmeester, die zich alleen richt op de uit te voeren werkzaamheden.
- De trajectbegeleider bewaakt het gehele traject, zowel het proces als de inhoud. De activiteiten rond een cliënt worden vanuit één hand gecoördineerd.
- Ook zorgwekkende zorgmijders kunnen deelnemen aan Kettingreactie. Deze mogelijkheid bieden andere projecten niet.
- Aan dit traject worden verschillende invalshoeken verbonden: er wordt gewerkt aan het verwerven van arbeidsvaardigheden, aan schuldhulpverlening, aan huisvesting, aan uitkeringsproblematiek. Positieve ontwikkeling op één terrein heeft vervolgens positieve gevolgen voor een ander leefgebied: een Kettingreactie in de praktijk!

### **5.4 Conclusies en aanbevelingen**

De uitvoering van het experimentele project Kettingreactie vond plaats van 1-7-2005 tot 1-1-2008.

In een ontwikkelingspartnerschap tussen tien instellingen en partijen ('Ontwikkelingspartners') werd een methodiek ontwikkeld waarmee aan de kwetsbare groep van verslaafden, dak- en thuislozen en (ex)psychiatrische mensen in Enschede een sluitende keten van wonen, zorg, hulpverlening en werk geboden kan worden. Kern van de methodiek is een ketenbenadering die leidt tot een sluitende aanpak voor deze kwetsbare groepen. Concreet betekent dit dat door intensieve samenwerking tussen de ontwikkelingspartners er voor wordt zorggedragen dat niemand meer tussen de wal en het schip valt en de verantwoordelijkheid voor wie welk deel van de problemen van de betrokken deelnemers oplost goed geregeld is.

De methodiek werd werkenderwijs ontwikkeld, maar bevatte van meet af aan sterke elementen uit de presentietheorie, zoals ontwikkeld door Prof. A. Baart en de Individuele Rehabilitatie behandeling, ontwikkeld door Boston University (USA).

Vergelijking met een aantal andere sociale activeringsprojecten in Nederland leerde dat op meer plaatsen ervaring wordt opgedaan met activering van de voornoemde doelgroep en dat daarbij eveneens elementen uit de Presentietheorie en de Individuele Rehabilitatie Benadering worden toegepast.

Het project Kettingreactie is innovatief. De intensieve samenwerking met een veelvoud aan partners, zoals deze plaats vond binnen het Ontwikkelingspartners van Kettingreactie werd niet binnen andere, vergelijkbare projecten gevonden. Meestentijds vonden de projectontwikkeling en regie plaats vanuit een gemeente of een reïntegratiebureau, met andere instellingen op afstand. Bij Kettingreactie werd het project vanaf het begin gezamenlijk ontwikkeld en was er een gedeelde verantwoordelijkheid voor de uitvoering.

Het project Kettingreactie is in tijd uitgevoerd binnen de gestelde kaders.

Het project droeg een experimenteel karakter. De doelstelling was vooraf concreet geformuleerd en is gedurende twee jaar intensief aan de praktijk getoetst. Werkenderwijs dienden zich allerlei niet vooraf te voorspellen situaties aan, waar creatief en inventief mee omgegaan moest worden.

Het OP-overleg bleek daarin de centrale functie binnen het project te vervullen.

Binnen dit OP-kader werd in goede samenwerking samengewerkt en oplossing gevonden voor knelpunten zoals de intakeprocedure en het feit dat Kettingreactie niet toegankelijk is voor Enschedeërs die (nog) niet in staat zijn hun verslaving in voldoende mate te hanteren.

De doelstelling is qua aantal aangemelde deelnemers ruimschoots gehaald. Vooraf was niet te voorzien hoeveel van de aangemelde deelnemers ook daadwerkelijk in het project zou starten.

Ook wat dit aantal betreft, voldoet het project aan de doelstelling.

Een belangrijke doelstelling was eveneens het realiseren van uitstroom uit het project bij 25 van de 50 deelnemers. Uitstroom werd daarbij ruim gedefinieerd.

Dit aantal is niet gerealiseerd.

Het doorlopen en realiseren van de gestelde doelen door de deelnemers bleek moeilijker dan vooraf verwacht. De totstandkoming en uitvoering van de trajectplannen stuitte op meer onvoorziene situaties die van invloed waren op het verloop van het traject, dan vooraf ingeschat was.

Uit de literatuur en vergelijkbare projecten in het land blijkt echter hetzelfde: een traject van twee jaar is te kort om deelnemers met een dergelijke afstand tot de arbeidsmarkt zodanig te realiseren dat er sprake kan zijn van uitstroom naar een andere vorm van sociale activering of de gesubsidieerde of reguliere arbeidsmarkt.

Toch vinden de Ontwikkelingspartners dat het project Kettingreactie een zeer belangrijke toevoeging aan het aanbod voor de doelgroep in Enschede is en ondersteunen zij allen van harte een structurele implementatie van het project.

De overwegend positieve ervaringen die binnen de projectperiode zijn opgedaan wordt door de Stichting Surplus benut bij de voorbereiding van de structurele implementatie van Kettingreactie.

Tijdens de miniconferentie over de toekomst van Kettingreactie vanaf 1 januari 2008 hebben de Ontwikkelingspartners daarvoor een aantal aanbevelingen gedaan.

De volgende aanbevelingen worden bij het structurele vervolg van Kettingreactie betrokken:

- Er wordt onderzocht of er wijzigingen in de beoogde doelgroep voor Kettingreactie zou moeten plaatsvinden.
- Er wordt onderzocht op welke manier de positieve betrokkenheid van de Ontwikkelingspartners in stand gehouden kan worden.
- Daarbij wordt gelet op een goed evenwicht tussen betrokkenheid en de daarmee gemoeide tijdsinvestering.
- Er worden structurele financieringsbronnen gezocht die een continuering van Kettingreactie mogelijk maken voor een periode van minimaal drie jaren.
- Er wordt onderzocht hoe de uitgangspunten van de Presentietheorie en de Individuele Rehabilitatie Benadering nog beter verankerd kunnen worden in de methodiek die binnen Kettingreactie wordt toegepast en hoe deze goed kunnen aansluiten bij methodieken die binnen de instellingen gehanteerd worden.

**Bijlage 1: Aanmeldingsformulier**

**Aanmeldingsformulier Equal-project "Kettingreactie"**

**Datum:**

Voornaam:	
Achternaam:	
Adres:	
Postcode en woonplaats:	
Geboortedatum:	
Telefoonnummer:	
Geslacht:	
Nationaliteit:	
Sofi-nummer:	
Arbeidshandicap:	
Type en ingangsdatum uitkering:	
Contactpersoon uitkerende instantie:	
Contactpersoon hulpverlenende instantie:	
Medicatie:	
Middelengebruik:	

--

## Inventarisatie leefgebieden

Deze inventarisatie is er om de eerste probleemveroorzakende leefgebieden van de deelnemer vast te stellen. Hiermee is een eerste oriëntatie te maken. Als er na enige tijd sprake is van wederzijds vertrouwen en enige mate van rust kunnen alle leefgebieden in kaart gebracht worden.

De afbakening van de probleemgebieden is vrij willekeurig en niet compleet. De gebruikte indeling helpt je een analyse te maken en inzicht te verkrijgen. In de matrix kruis je per leefgebied, met behulp van de legenda, aan in welke fase de deelnemer zich bevindt. Hoe dichter bij fase 1, hoe beter het is.

Levensgebied	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Werk/dagbesteding					
Huisvesting					
Opleiding					
Hulpverleningscontacten					
Verslaving					
Lichamelijke gezondheid					
Geestelijke gezondheid					
Politie- /justitiecontacten					
Financiële situatie					
Sociaal netwerk					
Vrijtijdsbesteding/ hobby's					

### Legenda

#### *Werk/dagbesteding*

Fase 1: werk voor langere periode

Fase 2: in traject naar werk, of regelmatig in dagbesteding of vrijwilligerswerk, onregelmatig werk

Fase 3: onregelmatige dagbesteding

Fase 4: enige werkervaring of dagbesteding in de laatste jaren

Fase 5: langer dan 5 jaar geen werk of dagbesteding

#### *Huisvesting*

Fase 1: redelijk tot goede zelfstandige bewoning

Fase 2: eigen huis of kamer, maar problemen op het gebied van zelfredzaamheid

Fase 3: thuisloos, sociaal pension of inwonend bij anderen

Fase 4: wel onderdak, maar geen vastigheid of rechten, slaaphuis

Fase 5: dakloos, buiten slapen

### *Opleiding*

Fase 1: relevante diploma's of certificaten

Fase 2: aan bijscholing wordt gewerkt

Fase 3: wel opleiding, maar bijscholing nodig

Fase 4: geen opleiding, maar wel redelijk kunnen lezen en schrijven

Fase 5: analfabeet of bijna niet kunnen lezen of schrijven

### *Hulpverleningscontacten*

Fase 1: geen hulpverlening (meer) nodig

Fase 2: hulpverlening loopt goed

Fase 3: contacten gelegd

Fase 4: geen regelmaat in contacten

Fase 5: geen actuele contacten, maar wel zeer nodig

### *Verslaving*

Fase 1: geen verslaving

Fase 2: gelegheidsgebruiker

Fase 3: regelmatige gebruiker, maar heeft gebruik onder controle

Fase 4: regelmatig onder invloed, heeft invloed op bepaalde levensgebieden

Fase 5: verslaving belemmert geheel leven, gebruik staat op de voorgrond

### *Lichamelijke gezondheid*

Fase 1: gezond

Fase 2: preventie gewenst voor dreigende lichamelijke problemen

Fase 3: beheersbare of stabiele fysieke problemen

Fase 4: te behandelen fysieke problemen

Fase 5: dringende lichamelijke problemen

### *Geestelijke gezondheid*

Fase 1: gezond

Fase 2: preventie gewenst voor dreigende psychische nood

Fase 3: beheersbare of stabiele psychische problemen( regelmaat in medicijngebruik)

Fase 4: overheersende psychische problemen

Fase 5: dringende psychische problemen

### *Politie- /justitiecontacten*

Fase 1: geen politiecontacten laatste 2 jaar, geen criminele activiteiten

Fase 2: geen politiecontacten laatste half jaar, geen openstaande straffen

Fase 3: nog taakstraf tegoed of lopende, maar geen (belangrijke) nieuwe zaken

Fase 4: veelpleger, wel advocaat en inzicht in lopende zaken

Fase 5: veelpleger, geen inzicht in lopende zaken en zit vaak vast

### *Financiële situatie*

Fase 1: redelijke omgang met inkomen

Fase 2: geen schulden, maar moeilijk of niet met geld kunnen omgaan

Fase 3: uitkering en wens tot schuldenregeling

Fase 4: uitkering, niet met geld om kunnen gaan en schulden

Fase 5: geen inkomen en onduidelijke schulden

*Sociaal netwerk*

Fase 1: goed netwerk

Fase 2: af en toe bezig met hobby's

Fase 3: alleen contacten in de "scene"

Fase 4: beperkt aantal contacten

Fase 5: sociaal isolement

*Vrijtijdsbesteding/ hobby's*

Fase 1: regelmatig bezig met hobby of andere inspiratie

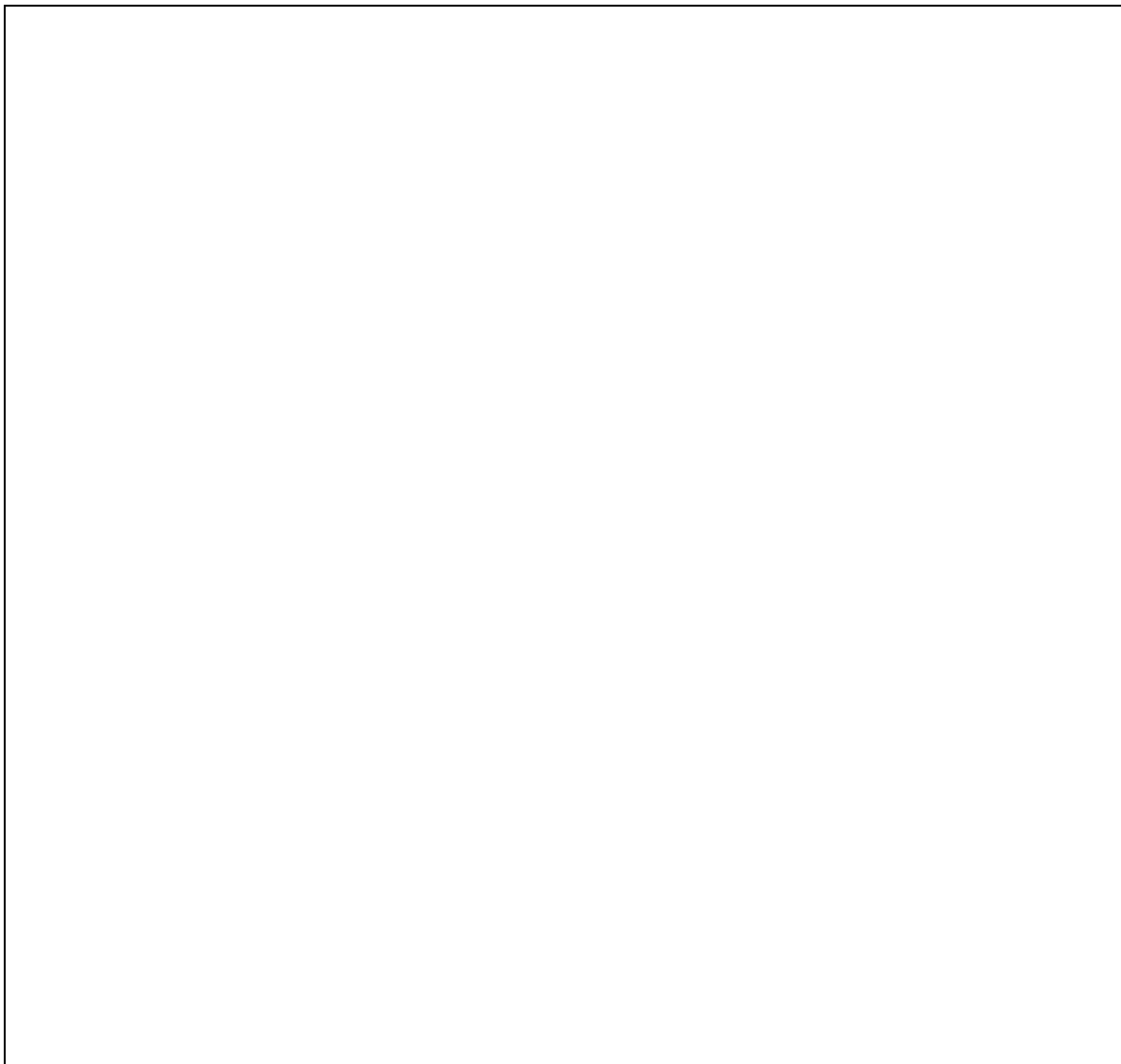
Fase 2: af en toe bezig met hobby's of andere inspiratie

Fase 3: zelden actief

Fase 4: noemt wel hobby's, maar is niet actief

Fase 5: geen hobby's of inspiraties

**Bijzonderheden/ aandachtspunten:**

A large empty rectangular box with a thin black border, intended for handwritten notes or observations related to the preceding text.



**Bijlage 3: Trajectplan****Trajectplan Equal-project "Kettingreactie"**

<b>Deelnemer</b>	<b>Datum:</b>	<b>Versie:</b>
Voornaam:		
Achternaam:		
Adres:		
Postcode en woonplaats:		
Geboortedatum:		
Telefoonnummer:		
Geslacht:		
Nationaliteit:		
Arbeidshandicap:		
Uitkeringssituatie:	UVW	DMO

**Traject**

Naam begeleider:	
Startdatum traject:	
Geplande einddatum traject:	
Planning begeleidingsgesprekken:	
Afspraken i.v.m. absentie en eventuele wijzigingen in trajectplan:	
Inzetbaarheid bij aanvang:	
Algemene opmerkingen:	

**Praktische informatie**

Contactpersoon uitkerende instantie:	
Contactpersoon hulpverlenende instantie:	
Type en ingangsdatum uitkering:	
Ziekenfondsverzekering:	
Paspoort- /ID-kaartnummer:	
Sofinummer:	
Huisarts:	
Tandarts:	
Medicatie:	
Middelengebruik:	
Waarschuwingadres:	

**Opleidingen:**

--

**Werkervaring:**

--

**Inzetbaarheid:**

--

**Levensloop:**

--

**Bijzonderheden:**

--

**Welke inschattingen heb je met betrekking tot de volgende leefgebieden?**

**WERK**

Huidige stand van zaken:

Doelen:

Wat staat er in de weg om dit te bereiken?

In te schakelen instanties:

Tijdsplanning:

Toelichting:

**OPLEIDING**

Huidige stand van zaken:

Doelen:

Wat staat er in de weg om dit te bereiken?

In te schakelen instanties:

Tijdsplanning:

Toelichting:

## **HUISVESTING/WONEN**

Huidige stand van zaken:

Doelen:

Wat staat er in de weg om dit te bereiken?

In te schakelen instanties:

Tijdsplanning:

Toelichting:

## **VERSLAVING**

Huidige stand van zaken:

Doelen:

Wat staat er in de weg om dit te bereiken?

In te schakelen instanties:

Tijdsplanning:

Toelichting:

## **LICHAMELIJKE GEZONDHEID**

Huidige stand van zaken:

Doelen:

Wat staat er in de weg om dit te bereiken?

In te schakelen instanties:

Tijdsplanning:

Toelichting:

## **GEESTELIJKE GEZONDHEID**

Huidige stand van zaken:

Doelen:

Wat staat er in de weg om dit te bereiken?

In te schakelen instanties:

Tijdsplanning:

Toelichting:

## **FINANCIËLE SITUATIE**

Huidige stand van zaken:

Doelen:

Wat staat er in de weg om dit te bereiken?

In te schakelen instanties:

Tijdsplanning:

Toelichting:

## **SOCIAAL NETWERK**

Huidige stand van zaken:

Doelen:

Wat staat er in de weg om dit te bereiken?

In te schakelen instanties:

Tijdsplanning:

Toelichting:

## **VRIJETIJSBESTEDING**

Huidige stand van zaken:

Doelen:

Wat staat er in de weg om dit te bereiken?

In te schakelen instanties:

Tijdsplanning:

Toelichting:

## **POLITIE- /JUSTITIECONTACTEN**

Huidige stand van zaken:

Doelen:

Wat staat er in de weg om dit te bereiken?

In te schakelen instanties:

Tijdsplanning:

Toelichting

## HULPVERLENINGSCONTACTEN

Huidige stand van zaken:

Doelen:

Wat staat er in de weg om dit te bereiken?

In te schakelen instanties:

Tijdsplanning:

Toelichting

Dit trajectplan is wel/geen\* wijziging van het vorige trajectplan d.d. ....  
s.v.p. doorhalen wat niet van toepassing is.

### Ondertekening

Aldus verklaard en overeengekomen en in viervoud ondertekend  
te..... datum.....

Handtekening deelnemer:

Naam:

Handtekening trajectbegeleider St. Surplus:

Naam:

Handtekening projectleider Kettingreactie

Naam:

Handtekening hulpverlener:

Naam:

**Bijlage 4: Voortgangsrapportage**

**Voortgangsrapportage "Kettingreactie"**

Naam:.....

Datum:.....

Volgnummer:.....

**Voortgang:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Gemaakte afspraken:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Aandachtspunten:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Hoe is de omgang met.....**

**Andere deelnemers?**

.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....

**Trajectbegeleiders?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Bijzonderheden:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Bijlage 5: Overzicht ontwikkeling kandidaat in project Kettingreactie tijdens Fase 1: Rehabilitatie<sup>17</sup>**

<b>Naam kandidaat</b>	<b>Geb.datum</b>	<b>Startdatum deelname project</b>

<b>Leefgebied</b>	<b>Verslaving</b>	<b>Werk</b>	<b>Hulpverlenings- contacten</b>	<b>Lichamelijke gezondheid</b>	<b>Geestelijke Gezondheid</b>	<b>Huisvesting</b>	<b>Politie / Justitie</b>	<b>Financiën</b>	<b>Opleiding</b>	<b>Sociaal Netwerk</b>	<b>Vrijtijds- Besteding</b>
<b>Probleem- veroorzakend gebied</b>											
<b>Verslaving</b>											
<b>Werk</b>											
<b>Hulpverlenings- Contacten</b>											

<sup>17</sup> Deze matrix is gebaseerd op de "Samen aan de slag"- methodiek van groep Werkprojecten Groningen.

<b>Leefgebied</b> <b>Probleem- veroorzakend gebied</b>	<b>Verslaving</b>	<b>Werk</b>	<b>Hulpverlenings- contacten</b>	<b>Lichamelijke gezondheid</b>	<b>Geestelijke Gezondheid</b>	<b>Huisvesting</b>	<b>Politie/Justitie</b>	<b>Financiën</b>	<b>Opleiding</b>	<b>Sociaal Netwerk</b>	<b>Vrijtijds- Besteding</b>
<b>Huisvesting</b>											
<b>Politie/Justitie</b>											
<b>Financiën</b>											
<b>Opleiding</b>											
<b>Sociaal netwerk</b>											
<b>Zelfstandigheid</b>											
<b>Vrijtijdsbesteding</b>											
<b>Verantwoorde- Lijkheid</b>											
<b>Leefgebied</b> <b>Probleem-</b>	<b>Verslaving</b>	<b>Werk</b>	<b>Hulpver- lenings- contact- en</b>	<b>Licham- elijke gezond- heid</b>	<b>Geesteli- jke Gezond- heid</b>	<b>Huisves- ting</b>	<b>Politie/ Justitie</b>	<b>Financi- ën</b>	<b>Opleidin- g</b>	<b>Sociaal Netwerk</b>	<b>Vrijetijd- s- Bestedi- ng</b>

<b>veroorzakend gebied</b>											
<b>Flexibiliteit</b>											
<b>Motivatie</b>											
<b>Probleem-oplossend probleem</b>											
<b>Leerbaarheid</b>											
<b>Persoonlijk Voorkomen</b>											
<b>Sociaal Gedrag</b>											

## **Bijlage 6: Vragenlijst, gebruikt bij de interviews in april/mei 2007**

### Oriënterende vragen:

1. Wat is uw rol in het project Kettingreactie?
2. Hoe bent u bij Kettingreactie betrokken geraakt?
3. Wat is in het algemeen uw mening over Kettingreactie?
4. Wat kunnen anderen leren van Kettingreactie?

### Projectorganisatie:

5. Bent u tevreden met de organisatie van het project?
6. Wat vindt u goed gaan in de organisatie?
7. Welke verbeterpunten zijn er mbt organisatie?
8. Met welke partners werkt u samen in het project? Hoe gaat dat?
9. Mist u partijen met wie u buiten het project wel samenwerkt?
10. Heeft u voldoende informatie over het project?
11. Heeft u zitting in overlegorganen binnen het project? Zoja welke en wat vindt u daarvan?
12. Bent u betrokken bij de transnationale contacten en wat zijn uw ervaringen hiermee?
13. Denkt u dat de Equalfinanciering mogelijkheden of beperkingen met zich meebrengt en welke zijn dit dan?

### Werkwijze:

14. Wat vindt u van de werkwijze in het project?
15. Hoe zou u deze werkwijze willen benoemen?
16. Verschilt de werkwijze van Kettingreactie met hoe u normaal of voorheen werkte?
17. Wat vindt u de positieve en negatieve punten van de werkwijze?
18. Welke knelpunten ondervindt u?
19. Welke kansen ziet u voor de toekomst voor deze werkwijze?
20. Kunt u benoemen welke elementen uniek en vernieuwend zijn in de werkwijze?
21. Welke ontwikkelingen ziet u tijdens het project binnen de werkwijze?
22. wat is uw rol geweest in het ontwikkelen van de werkwijze?

### Trajectverloop:

23. Hoe omschrijft u de doelgroep van Kettingreactie?
24. Komt deze doelgroep overeen met de huidige deelnemers op de tuin?
25. Welke relatie heeft u met deelnemers op de tuin?
26. Hoe heeft u deelnemers aangemeld en wat vindt u van de aanmeldingsprocedure?
27. Met welk doel heeft u deelnemers aangemeld voor de tuin?
28. Denkt u dat dit doel te realiseren is: waarom niet, waarom wel?
29. Wat is uw beeld over het traject?
30. Welke positieve punten kunt u noemen van en over het traject?
31. Welke knelpunten komt u tegen?
32. Welke neveneffecten ziet u?
33. Wat maakt dit traject bijzonder ten opzichte van andere trajecten voor de doelgroep?
34. Wat voor toekomst ziet u voor dit traject na afloop van het project?

## **Bijlage 7: Procedure bij agressie**

### **Procedure bij agressie**

#### **Inleiding.**

Deze procedure is bedoeld als richtlijn die gehanteerd kan worden door leidinggevenden en medewerkers indien er sprake is (geweest) van agressie. De procedure heeft als doel om de procesgang zo correct mogelijk te laten verlopen zowel voor de aanstichter/dader als het slachtoffer. Deze procedure tracht geen antwoord te geven op alle mogelijke situaties die zich voordoen. Dit betekent dat er in voorkomende situaties gemotiveerd van kan worden afgeweken.

#### **Wat te doen bij agressie?**

1. *De deelnemer richt zijn agressie rechtstreeks op één van de medewerkers of trajectbegeleiders.*
  - a. In het geval van agressie richting één of meerdere van de medewerkers van de Stichting Surplus krijgt de deelnemer per direct een time-out van één week.
  - b. Mocht de deelnemer zijn agressie weer enigszins onder controle hebben, dan wordt hij/zij zo snel mogelijk opgehaald door de chauffeur en naar huis gebracht.
  - c. Mocht de deelnemer agressief blijven, dan wordt de politie gevraagd om deelnemer van het terrein te verwijderen.
  - d. Het incident wordt zo snel mogelijk, in ieder geval binnen 24 uur, gemeld bij de projectleiders van 'Kettingreactie'.
  - e. Mocht de medewerker, tegen wie de agressie is gericht, het nodig vinden om aangifte te doen bij de politie, dan wordt hij hierin gesteund.
  - f. Indien de medewerker, tegen wie de agressie is gericht, hiertoe besluit worden de vervolgstappen aan de politie overgelaten.
  - g. Er wordt zo snel mogelijk na het incident, in ieder geval binnen 48 uur, contact gezocht met de begeleider/aanmelder van de deelnemer. Deze kan dan de zorg over de deelnemer overnemen.
  - h. In overleg met de projectleiders, trajectbegeleiders en hulpverlener wordt binnen de time-out besloten hoe verder te gaan met het traject. Stoppen of onder strikte voorwaarden weer gaan beginnen. Bij dit alles worden natuurlijk de belangen/gevoelens van de getroffen medewerker zwaar meegenomen.
  - i. Het incident wordt besproken met de overige deelnemers. Mochten er nog zaken rondom het incident spelen, dan wordt dit uitgesproken.
2. *De deelnemer richt zijn agressie op een andere deelnemer:*
  - a. Nadat de deelnemers, zo nodig, uit elkaar zijn gehaald worden zij, totdat één van hen of beide het terrein hebben verlaten, uit elkaar gehouden om te voorkomen dat het weer opnieuw gaat escaleren.
  - b. Mocht het niet mogelijk blijken te zaak onder controle te krijgen, dan wordt zo snel mogelijk de politie ingeschakeld.
  - c. Mocht de situatie wel weer onder controle zijn, dan krijgen beide deelnemers een time-out van een week en worden zij verzocht het terrein te verlaten, zo nodig wordt één van hen opgehaald door de chauffeur en thuis gebracht.
  - d. Het incident wordt zo snel mogelijk, in ieder geval binnen 24 uur, gemeld bij de projectleiders van 'Kettingreactie'.
  - e. Nadat de rust weer enigszins is teruggekeerd probeert de desbetreffende trajectbegeleidster inzicht te krijgen in de situatie en om te achterhalen wat de reden is geweest van het incident en om de rest van de groep weer 'gewoon' aan het werk te krijgen.
  - f. Er wordt zo snel mogelijk na het incident, in ieder geval binnen 48 uur, contact gezocht met de begeleider/aanmelder van de deelnemer. Deze kan dan de zorg over de deelnemer overnemen.
  - g. In overleg met de projectleiders, trajectbegeleiders en hulpverlener wordt binnen de time-out besloten hoe verder te gaan met het traject. Stoppen of onder strikte voorwaarden

weer gaan beginnen. Bij dit alles worden natuurlijk de belangen/gevoelens van het eventuele slachtoffer zwaar meegenomen.

- h. Het eventuele slachtoffer wordt gewezen op de mogelijkheid om aangifte te doen bij de politie.
- i. Indien de deelnemer hiertoe besluit worden de vervolgstappen aan de politie overgelaten.
- j. Het incident wordt besproken met de overige deelnemers. Mochten er nog zaken rondom het incident spelen, dan wordt dit uitgesproken.

#### **Algemeen.**

- 1. Van alle stappen in de procedure wordt verslag gelegd door de trajectbegeleiders.
- 2. Zowel leidinggevende als projectleiders ondertekenen deze verslagen.
- 3. De directie kan in bepaalde gemotiveerde gevallen anders beslissen.

## **Bijlage 8: Procedure bij beschuldiging diefstal**

### **Procedure bij beschuldiging door cliënten van diefstal van medewerkers**

#### **Inleiding.**

Deze procedure is bedoeld als richtlijn die gehanteerd kan worden door leidinggevenden en medewerkers indien er sprake is van een beschuldiging van diefstal, door cliënt, van een medewerker.

De procedure heeft als doel om de procesgang zo correct mogelijk te laten verlopen zowel voor de cliënt als voor de medewerker die wordt beschuldigd van diefstal.

Deze procedure tracht geen antwoord te geven op alle mogelijke situaties die zich voordoen. Dit betekent dat er in voorkomende situaties gemotiveerd van af kan worden geweken.

#### **Wat te doen bij beschuldiging van diefstal?**

1. *De cliënt richt de beschuldiging rechtstreeks aan de medewerker en de medewerker ontkent de beschuldiging.*

- a. De betreffende medewerker geeft bij de cliënt aan dat zij deze beschuldiging dient te melden bij haar leidinggevende.
- b. De medewerker meldt deze beschuldiging binnen 24 uur bij haar leidinggevende.
- c. De leidinggevende vraagt bij de medewerker na of zij schuldig is aan de betreffende diefstal.
- d. De leidinggevende neemt binnen twee werkdagen contact op met de cliënt en verifieert, het liefst in een persoonlijk gesprek bij de cliënt thuis, of de cliënt de beschuldiging wil handhaven.
- e. Indien voorgaande het geval is, vraagt de leidinggevende de cliënt om aangifte te doen van diefstal bij de politie.
- f. Indien de cliënt hiertoe besluit worden de vervolgstappen aan de politie overgelaten.
- g. Na de beschuldiging door de cliënt wordt in overleg tussen de verschillende partijen zo spoedig mogelijk de werkrelatie tussen de cliënt en de betreffende medewerker verbroken en wordt er gezocht naar een vervangende medewerker.
- h. Indien uit het politieonderzoek blijkt dat de medewerker schuldig is, en wordt er een ontslagprocedure op staande voet in gang gezet.
- i. Als blijkt dat uit politie cq eigen onderzoek dat de medewerker onschuldig is, eisen wij van cliënt dat deze zijn of haar excuses aanbiedt.

2. *De cliënt richt de beschuldiging aan de leidinggevende en heeft nog niet met de medewerker gesproken*

- a. De leidinggevende vraagt bij cliënt na of zij haar vermoedens met gegevens kan staven.
- b. De leidinggevende meldt de cliënt dat zij deze beschuldiging met de betreffende medewerker dient te bespreken en meldt tevens hoe de vervolprocedure zal zijn. (1 e t/m 1g)
- c. De leidinggevende vraagt bij de medewerker na of zij schuldig is aan betreffende diefstal en de medewerker ontkent de diefstal
- d. Stappen 1 e t/m 1 f

3. *De cliënt richt de beschuldiging aan de medewerker en leidinggevende en de medewerker bekent de diefstal*

- a. De leidinggevende informeert bij de medewerker of zij haar bekentenis wil handhaven.
- b. De leidinggevende vraagt de cliënt om aangifte te doen bij de politie.
- c. De werkrelatie tussen de cliënt en betreffende medewerker wordt direct beëindigd
- d. Indien de medewerkster haar bekentenis handhaaft wordt een ontslagprocedure op staande voet in gang gezet.
- e. De directie kan in bepaalde gemotiveerde gevallen anders beslissen.

#### **Algemeen.**

4. Van alle stappen in de procedure wordt verslag gelegd door de leidinggevende.
5. Zowel medewerker als leidinggevende ondertekenen deze verslagen.

6. Onafhankelijk van de uitslagen worden de verslagen opgenomen in het dossier van de betreffende medewerker.
7. De directie kan in bepaalde gemotiveerde gevallen anders beslissen.