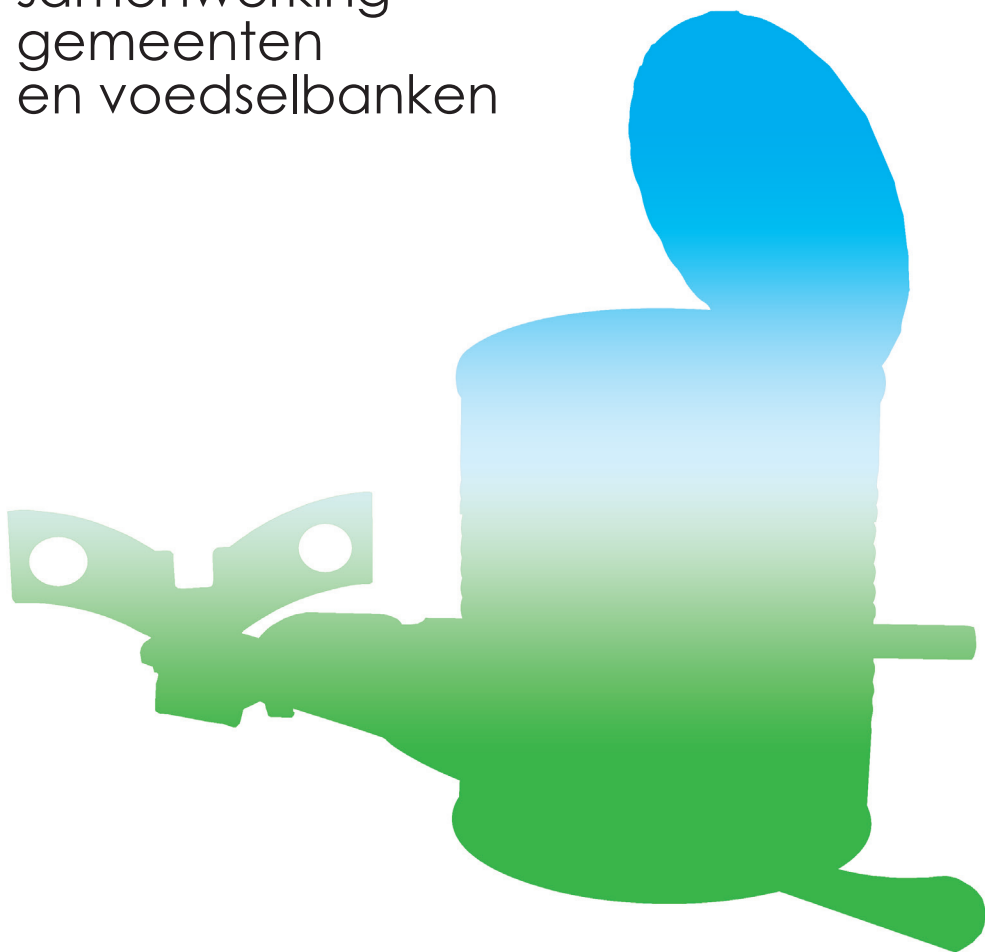


Toolkit

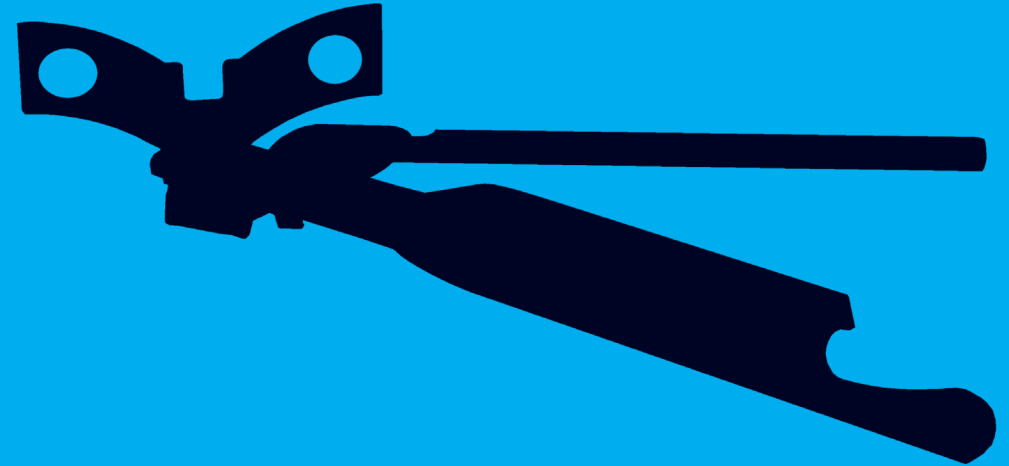
samenwerking
gemeenten
en voedselbanken



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Toolkit

samenwerking gemeenten en voedselbanken



Stimulansz is verantwoordelijk voor de inhoud van de publicatie en de daarin opgenomen voorbeelden. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft deze publicatie mogelijk gemaakt. Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. Het ministerie van SZW en Stimulansz kunnen echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.

Inhoud

7 Voorwoord

9 Toolkit samenwerking gemeenten en voedselbanken

13 De toolkit

Stap 1

16 Maak afspraken met relevante partners

Stap 2

24 Organiseer de aanmelding en intake van de gebruikers van de voedselbank en de werkzaamheden van de voedselbank en eventuele partners

Stap 3

32 Zorg voor doorverwijzing en overdracht van de gebruikers van de voedselbank naar de organisaties waarmee u samenwerkt

Stap 4

42 Maak financieringsafspraken

Stap 5

45 Zet een systeem op van monitoring en registratie

Stap 6

47 Regel de verantwoording en evaluatie

49 Ten slotte

Begrippenlijst/afkortingen



Voorwoord

Alstublieft! Voor u ligt een toolkit om de samenwerking tussen gemeenten en voedselbanken op te zetten of om de samenwerking te optimaliseren. Naar aanleiding van een werkconferentie in mei 2008 tussen gemeenten en vertegenwoordigers van voedselbanken bleek dat er behoefte is aan een meer geïntegreerde samenwerking tussen beide partijen.

Dit was een van de redenen dat mijn voorganger samen met een aantal gemeentebestuurders, vertegenwoordigers van voedselbanken en de Maatschappelijk Ondernemersgroep (MOgroep), de opgestelde intentieverklaring tekende. Ik onderschrijf dit initiatief van harte! In de intentieverklaring ligt vast dat het ministerie, gemeenten en voedselbanken gezamenlijk streven naar het verlichten van de gevolgen van armoede. Wij willen samen de verantwoordelijkheid nemen om mensen duurzaam uit de armoede te helpen. Elke partij zet zich vanuit zijn eigen rol en verantwoordelijkheid in voor deze doelgroep. Daarbij staat voorop dat de doelgroep allereerst optimaal gebruik maakt van alle inkomensondersteunende voorzieningen waarvoor zij in aanmerking komt. De vertrouwensband tussen de voedselbank en de doelgroep blijft bestaan. De voedselbank wijst haar klanten actief op gemeentelijke voorzieningen die bijdragen aan een structurele oplossing voor hun problemen.

Met het tot stand brengen van een samenwerkingsrelatie tussen gemeenten en voedselbanken is het probleem echter nog niet opgelost. Armoede is vaak een oorzaak van een scala aan problemen. Soms niet allemaal financieel van aard. Een geïntegreerde aanpak is van belang als je wilt dat mensen geen beroep meer hoeven doen op een voedselbank. Goede afspraken zijn belangrijk! De huidige crisis zorgt er voor dat de omstandigheden zijn veranderd. Ik vind het daarom des te belangrijker dat gemeenten samen met maatschappelijke organisaties mensen terzijde staan als zij het (tijdelijk) moeilijk hebben en hen tegelijkertijd ook een duurzame oplossing kunnen bieden.

In deze toolkit is een aantal fantastische voorbeelden van samenwerking tussen gemeenten, voedselbanken en maatschappelijke organisaties beschreven, zodat anderen hiervan kunnen profiteren. Deze goede samenwerking is mede tot stand gekomen door het werk van al die vrijwilligers die betrokken zijn bij de voedselbank.

Toolkit

samenwerking gemeenten en voedselbanken

Ik wil jullie hierbij dan ook laten weten dat ik jullie een warm hart toe draag! Ik hoop dat deze voorbeelden een inspiratie vormen voor goede geïntegreerde samenwerking, zodat ons uiteindelijke doel: meer mensen duurzaam uit de armoede helpen, wordt bereikt.

Ik wens u daarbij veel succes.

Jetta Klijnsma,
De Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Waarom deze toolkit?

In 2007 sluiten het rijk en gemeenten het Bestuursakkoord¹⁾ 'Samen aan de slag'. Onderdeel van het Bestuursakkoord is het participatieakkoord²⁾. In het participatieakkoord staan afspraken over 'Maatregelen om armoede te bestrijden en schulden terug te dringen'. Een van de afspraken is dat gemeenten alle zeilen bij zullen zetten om de armoede onder de bevolking te verminderen. Door het niet-gebruik van voorzieningen terug te dringen. Mensen doen in sommige gevallen een beroep op de voedselbanken, omdat zij niet of onvoldoende gebruik maken van bestaande voorzieningen. Een verbeterde samenwerking met de partners in de regio kan het niet-gebruik terugdringen. De belangrijkste partners zijn: maatschappelijke organisaties, het WERKbedrijf, en de voedselbank. De afspraken uit het Bestuursakkoord worden jaarlijks gemonitord.

Het streven is niet-gebruik voor alle gemeentelijke regelingen tegen te gaan. Sociale zaken en werkgelegenheid (SZW) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) spannen zich in om de bekendheid van deze voorzieningen te vergroten. Daarnaast wordt onderzocht hoe het niet-gebruik via bestandskoppelingen teruggebracht kan worden. De VNG en SZW bouwen voort op de recente intentieverklaring, door de samenwerking tussen partners op lokaal en regionaal niveau te bevorderen. En door goede praktijkvoorbeelden actief onder gemeenten te verspreiden. De samenwerking tussen gemeenten en lokale voedselbanken verbetert op deze manier. Hierdoor is het realiseerbaar bezoekers van voedselbanken gebruik te laten maken van gemeentelijke voorzieningen³⁾.

Werkconferentie en bestuurlijke conferentie

Om de afspraken uit het bestuursakkoord in te vullen zijn er diverse activiteiten in gang gezet. Op 26 mei 2008 is er een werkconferentie georganiseerd waaraan een vertegenwoordiging van gemeenten en voedselbanken deelnam. Dit was de basis voor de bestuurlijke conferentie van 3 december 2008. Alle aanwezigen konden zich vinden in de stelling dat 'gemeenten en voedselbanken elkaar nodig hebben om

¹⁾ Samen aan de slag, Bestuursakkoord rijk - gemeenten van 4 juni 2007.

²⁾ Het deelakkoord Participatie SZW - VNG van 31 mei 2007 maakt integraal onderdeel uit van het bestuursakkoord van 4 juni 2007.

³⁾ Bestuursakkoord rijk - gemeenten van 4 juni 2007, p. 47.

mensen duurzaam te kunnen helpen'. Armoede komt niet alleen door een laag inkomen, maar ook door het niet-gebruik van voorzieningen. Andere redenen zijn bijvoorbeeld het niet goed om kunnen gaan met geld of opgebouwde schulden. Een beroep doen op de voedselbank betekent vaak ook dat er maatschappelijke of sociale problemen meespelen. Om definitief uit de problemen te komen, is het nodig om die problemen op de juiste manier te bestrijden. Gemeenten hebben een taak op het gebied van armoedebeleid en schuldhulpverlening. Bereiken zij in die taak iedereen in de doelgroep? Voedselbanken zijn laagdrempelig en bereiken veel mensen die gemeenten niet bereiken. Het ligt dan ook voor de hand om te kijken hoe gemeenten en voedselbanken (beter) kunnen samenwerken om dit probleem op te lossen. Deze beoogde samenwerking ligt nu in een intentieverklaring vast. Tijdens de bijeenkomst vroegen gemeenten om goede voorbeelden en de invulling van de samenwerking. Daarom is er afgesproken een toolkit samen te stellen met daarin die voorbeelden van goede samenwerking tussen gemeenten en voedselbanken.

Intentieverklaring

Op 3 december 2008 ondertekende de staatssecretaris van SZW samen met een aantal gemeentebestuurders, vertegenwoordigers van voedselbanken en de Maatschappelijk Ondernemers (MO)-groep⁴, de opgestelde intentieverklaring. In de intentieverklaring ligt vast dat het ministerie, gemeenten en voedselbanken gezamenlijk streven naar het verlichten van de gevolgen van armoede. Zij willen mensen duurzaam uit de armoede helpen. Elke partij zet zich vanuit zijn eigen rol en verantwoordelijkheid in voor deze doelgroep. Daarbij staat voorop dat de doelgroep allereerst optimaal gebruik maakt van alle inkomensondersteunende voorzieningen waarvoor zij in aanmerking komt. De vertrouwensband tussen de voedselbank en de doelgroep blijft bestaan. De voedselbank wijst haar klanten actief op (gemeentelijke) voorzieningen die bijdragen aan een structurele oplossing voor hun problemen.

Andere organisaties die betrokken zijn

Met het tot stand brengen van een samenwerkingsrelatie tussen gemeenten en voedselbanken is het probleem echter nog niet opgelost. Armoede is vaak een oorzaak van een scala aan problemen. Soms niet allemaal financieel van aard. Een geïntegreerde aanpak is van belang als je wilt dat mensen geen beroep meer hoeven

doen op een voedselbank. Goede afspraken zijn belangrijk. De voedselbank moet bijvoorbeeld aanvragers doorverwijzen naar de sociale dienst en aanvullende afspraken maken met maatschappelijke organisaties. Op deze manier kunnen betreffende personen geholpen worden met zowel maatschappelijke als sociale problemen.

De toolkit

Het ministerie van SZW gaf Stimulansz de opdracht een toolkit te ontwikkelen. Zodat gemeenten, voedselbanken en partners, zoals maatschappelijke organisaties, de toolkit kunnen gebruiken om de samenwerking (verder) tot stand te brengen of te optimaliseren.

Voor wie is de toolkit bestemd?

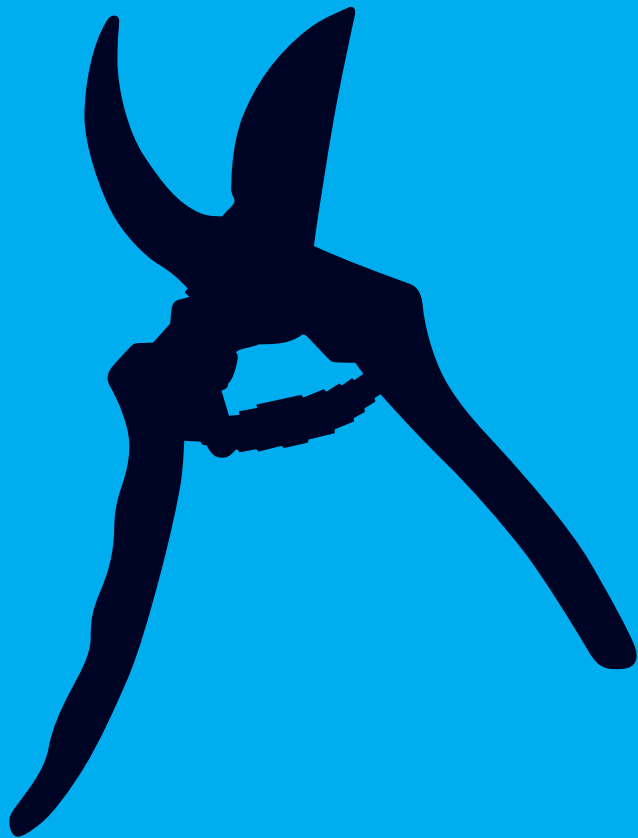
Sommige gemeenten hebben geen (formele) samenwerking met de voedselbank en ketenpartners (maatschappelijke organisaties, jeugdzorg, ouderenzorg). Deze gemeenten willen de samenwerking verbeteren. Zij zoeken dan naar goede voorbeelden. Doel van deze toolkit is het bieden van handvatten voor het opzetten, formaliseren of verbeteren van de samenwerking. Op deze manier kunnen burgers duurzaam uit de armoede worden geholpen.

Op welke manier de toolkit gebruiken?

Op dit moment zijn er veel verschillende vormen van samenwerking tussen gemeenten en voedselbanken. Deze toolkit moet recht doen aan bestaande diversiteit. In de afgelopen tijd verzamelden wij voorbeelden van samenwerking tussen gemeenten en voedselbanken. Uit de praktijk blijkt dat er in veel gemeenten sprake is van een groeimodel. Samenwerking begint meestal bescheiden; er worden afspraken gemaakt om met elkaar te overleggen. Daarna breiden de afspraken zich langzaam uit tot geïntegreerde dienstverlening.

Achtergrondinformatie en voorbeelden

Voor de mensen die behoefte hebben aan achtergrondinformatie, zijn er aparte bijlagen en voorbeelden op de website van Stimulansz te bekijken en te downloaden: www.stimulansz.nl/Actueel. Op de achterflap van deze brochure is een lijst met verklaringen van afkortingen opgenomen.



De toolkit

Hierna vindt u een beschrijving van de stappen die we moeten zetten om de samenwerking tot stand te brengen. Bij iedere stap zijn concrete voorbeelden, beschrijvingen van de samenwerking in geïnterviewde gemeenten⁵, tips en een actiepuntenlijstje opgenomen.

De beschrijving van de samenwerking in een geïnterviewde gemeente vindt u verderop in de kadertjes. Tips staan aangegeven met een ■.

Tot slot staat er onderaan elke paragraaf een actiepuntenlijstje vermeld.

De concrete voorbeelden en tips zijn afkomstig van:

- vertegenwoordigers van gemeenten en voedselbanken die de bestuurlijke conferentie bezochten.
- gemeenten en voedselbanken die wij interviewden, in totaal 14 interviews.
- gemeentelijke websites.

⁵ Er zijn 14 interviews gehouden bij gemeenten, voedselbanken en maatschappelijke en welzijnsorganisaties.

Inleiding

Dat samenwerking nodig is, staat buiten kijf. Door samenwerking, bereiken we immers dat een beroep op voedselbanken niet meer nodig is. In de interviews plaatsen mensen hier overigens nog wel de nodige kanttekeningen bij: sommige geïnterviewden merken op dat er vermoedelijk altijd wel een groep mensen zal blijven die tussen wal en schip terechtkomt. Simpelweg omdat zij niet kunnen voldoen aan de eisen die de maatschappij aan hen stelt. Voedselbanken werden lange tijd als niet-noodzakelijk gezien: er zijn immers voldoende alternatieven beschikbaar om uit de armoede te komen. Het denken hierover is de laatste tijd gewijzigd: inmiddels zoeken gemeenten en voedselbanken samenwerking en gezamenlijk streven zij naar een situatie waarin voedselpakketten niet langer nodig zijn. Zij helpen de gebruiker van het voedselpakket duurzaam uit de armoede, waardoor deze weer op eigen benen kan staan. Voedselbanken verstrekken in de regel maximaal gedurende drie jaar een voedselpakket. Deze periode zou dan ook goed gebruikt kunnen worden om de (meer-voudige) problematiek van de gebruiker van de voedselbank aan te pakken en op te lossen. Dan kan de gebruiker na deze periode weer op eigen benen staan.

De samenwerking

Een goede samenwerking bestaat uit een aantal stappen:

- Maak afspraken met relevante partners.
- Zorg voor een overzichtelijke aanmelding en intake van de gebruikers van de voedselbank.
- Zet duidelijk uiteen wat de taken van de voedselbank zijn en wat de taken van eventuele partners zijn.
- Documenteer hoe de doorverwijzing en de overdracht van cliënten naar andere maatschappelijke organisaties tot stand kwam en afgehandeld is.
- Maak financieringsafspraken.
- Zet een systeem op van monitoring en registratie.
- Regel de verantwoording en de evaluatie.

Het aantal stappen hangt vaak samen met de invulling van het samenwerkingsmodel. Gesteld kan worden dat: hoe intensiever de samenwerking, hoe frequenter en intensiever de stappen die we moeten doorlopen. Bestaat er al langer een samenwerking? En ontwikkelden gemeenten en voedselbanken daarbij een duidelijke visie om de zelfredzaamheid van de burger te vergroten? Dan heeft de samenwerking als gevolg dat er op den duur minder voedselpakketten worden uitgereikt.

Stap 1

Maak afspraken met relevante partners

Redenen voor samenwerking

De redenen voor samenwerking variëren. Soms duurt het even voor partijen elkaar vinden. Bijvoorbeeld omdat gemeentebesturen vinden dat voedselbanken eigenlijk overbodig zijn. Er zijn toch voldoende alternatieven in de vorm van financiële regelingen, schuldhulpverlening en maatschappelijk werk? Ook komt het voor dat gemeenten 'klein' beginnen (met het uitdelen van bijvoorbeeld 5 pakketten per week) waardoor de behoefte aan samenwerking niet groot is. Door de stijging van het aantal pakketten neemt deze behoefte toe. Soms ontstaan de eerste contacten met de gemeente dan ook omdat de voedselbank behoefte krijgt aan een grotere ruimte voor het opslaan en het uitdelen van het voedsel. Of de gemeente heeft een grotere bus nodig heeft om de pakketten vanuit een regionaal punt op te kunnen halen. Vaak wendt de voedselbank zich dan tot de gemeente om financiële steun te vragen: voor de aanschaf van bijvoorbeeld een busje. Of voor een oplossing in natura: bijvoorbeeld het ter beschikking stellen van een loods of een leegstaand gebouw.

- **Tip:** Vaak hebben de gebruikers van de voedselbank een klein sociaal netwerk en sommige gebruikers bevinden zich in een sociaal isolement. Sociale contacten zijn belangrijk om uit deze situatie te komen. Een van de gemeenten gaf dan ook als tip de voedselbank zo in te richten dat het een sociale ontmoetingsplek wordt. Op die manier kunnen de gebruikers van de voedselbank contacten leggen. Deze contacten kunnen misschien helpen de situatie waarin zij zich bevinden te verlichten. Voorwaarde hiervoor is een adequate huisvesting.

De mening van gemeenten over voedselbanken en samenwerking is de afgelopen periode gewijzigd. Dit heeft tot gevolg dat er in steeds meer gemeenten samenwerking wordt opgezet. Veel gemeenten zijn inmiddels tot de conclusie gekomen dat de voedselbank een plek is waar zij mensen kunnen vinden die geen of onvoldoende gebruik maken van bestaande regelingen. De voedselbank wordt in dat geval gezien als een instrument om niet-gebruik tegen te gaan.

In Harderwijk is de samenwerking net opgestart. De reden hiervoor was dat de gemeenteraad een ommezwaai heeft gemaakt. De voorzitter van de voedselbank sprak de Raad toe, op het moment dat de minivanota op de agenda stond. Hij vroeg toen expliciet aandacht voor de mensen die een beroep doen op de voedselbank en vroeg meteen subsidie aan voor een nieuwe bus. De nieuwe bus was nodig omdat het aantal uit te delen voedselpakketten in korte tijd aanmerkelijk steeg. Besloten is toen om subsidie voor de bus te geven en overleg op te starten.

In Terneuzen is de voedselbank vrij snel na de start gaan samenwerken met het Algemeen maatschappelijk werk (AMW). De voedselbank wilde niet zelf de intake en de heronderzoeken uitvoeren. Inmiddels heeft de gemeente zich hierbij aangesloten met als doel om samen met het AMW de zelfredzaamheid van de gebruikers van de voedselpakketten te vergroten.

De gemeenten Epe en Heerde starten op 1 juli a.s. met een intensieve projectmatige samenwerking met de voedselbank en de woningbouwcorporatie. Het doel van de samenwerking is om de gebruikers van de voedselbank een breder plan van aanpak en daarmee perspectief te bieden. Dit moet ertoe leiden dat de gebruiker niet langer is aangewezen op een voedselpakket. Wat tevens het tweede doel is, namelijk het aantal gebruikers zoveel als mogelijk te beheersen

In Leiden werkt de voedselbank al iets langer samen met de gemeente. Zij kijken of er draagvlak is voor een verdere samenwerking. Hier heeft het in eerste instantie enige tijd geduurd voor het overleg ontstond. De voedselbank was al een paar jaar bezig. Wisseling van wethouder in 2007 leidde tot een onderling overleg. Ook de veranderde opvattingen in de samenleving dragen ertoe bij dat gemeenten en maatschappelijke organisaties nu positiever tegenover de voedselbank staan.

In Delft is met een groot aantal maatschappelijke organisaties 'het pact tegen armoede' gesloten. Het 'pact' is de kapstok voor de samenwerking tussen de gemeente en de (maatschappelijke) organisaties. De organisaties die het pact tekenden zijn de gemeente, jongerenorganisaties, kerkelijke instellingen, woningbouwverenigingen en opvanginstellingen, maatschappelijk werk, thuiszorg, zorg, vrijwilligersorganisaties (hier vallen de voedselbanken onder), vakbonden, re-integratiebedrijven, ouderenverenigingen, werkgevers, ideologische organisaties en overige instellingen. Dit zijn de bibliotheek, stichtingen, urgente noden, en charitatieve instellingen. Door het tekenen van het pact leerden de gemeenten en organisaties elkaar beter kennen. Zij zoeken elkaar nu ook op.

In Roermond heeft het college een paar jaar geleden besloten een samenwerking aan te gaan met de voedselbank. Het uitgangspunt van de samenwerking was dat de voedselbank een tijdelijke organisatie zou moeten zijn. Door samen te werken zou de voedselbank na twee jaar overbodig zijn. Inmiddels is dit uitgangspunt bijgesteld: de voedselbank zal vooralsnog voor onbepaalde tijd nut hebben voor mensen die in de bestaande hulp- en dienstverlening zijn vastgelopen. Of voor mensen die daar geen vertrouwen in hebben. De voedselbank wordt nu dan ook gezien als een vindplaats voor het opsporen van niet-gebruik.

Ervoor zorgen dat mensen zo snel mogelijk weer op eigen benen kunnen staan. Dat was ook het uitgangspunt voor een intensieve samenwerking tussen gemeente en voedselbank in Amsterdam. Mensen die gebruik maken van de voedselbank worden dan ook zo snel mogelijk doorverwezen naar instanties die deze mensen kunnen helpen hun problemen op te lossen. Ook in Amsterdam gaat de gemeente er vanuit dat er altijd een groep is die door de mazen van het sociale vangnet valt. Juist dan is het belangrijk dat het particulier initiatief zich over deze mensen onfermt en dat men gezamenlijk probeert uit te vinden waarom deze mensen de weg naar de reguliere hulpverlening niet (meer) kunnen vinden.

De relevante partners

De samenwerking begint met het zoeken naar en afspraken maken met relevante partners. In eerste instantie zijn dat gemeente en voedselbank, maar er kunnen veel meer partners bij betrokken zijn. Voorbeelden hiervan zijn: maatschappelijke organisaties, zorginstellingen, jeugd- en jongerenwerk, ouderenwerk, woningbouwcorporaties en het WERKbedrijf.

In Harderwijk en Terneuzen bestond er al een bepaalde vorm van samenwerking tussen de voedselbank, het AMW en de Diaconie (Harderwijk) en haakte de gemeente op een later tijdstip aan. Het AMW en de Diaconie zorgden voor doorverwijzing en in Terneuzen ook voor de intake en de heronderzoeken.

In Leiden zocht de voedselbank ook samenwerking met het ROC. Gezamenlijk zetten zij een klas voor Nederlandse les op, met als doel de zelfredzaamheid van een deel van de gebruikers van een voedselpakket te vergroten.

De gemeente Delft formeerde een allesomvattend netwerk ('het pact') met als doel de armoede te bestrijden. Alle organisaties die betrokken zijn bij de bestrijding van armoede, ook de voedselbanken, zijn lid van dit netwerk. De visie van het pact is: armoede is niet zozeer een geldkwestie, maar een kwestie van niet mee kunnen doen.

In Roermond is een breed netwerk opgezet van organisaties die kunnen helpen om de mensen weer op eigen benen te laten staan. Samen met de gemeente is een plan gemaakt. Op basis van dit plan kunnen mensen gebruik maken van diensten van allerlei verschillende hulporganisaties, zoals het AMW, het UWV, de Kredietbank, Humanitas, de Stichting Maatschappelijke Opvang Voorzieningen, De Stichting Opvang en Ontmoeting Roermond.

In Amsterdam is een brede samenwerking opgezet met de maatschappelijke organisatie MaDi. Deze organisatie heeft alles in huis: AMW, sociaal raadslieden, schuldhelpverlening, ouderenwerk, formulierenbrigade en preventie. Ook wordt samengewerkt met de Dienst werk en inkomen (DWI). Zij organiseren speciale netwerkoeverleggen waarin zij de processen en casuïstiek dan bespreken. De partijen waarnaar de voedselbank doorverwijst, behoren daarna tot het netwerk.

- **Tip:** Om de samenwerking op gang te brengen is het soms handig om aan te sluiten bij bestaande overleggen. Op die manier is een nieuw overlegcircuit opstarten niet nodig, maar kunnen de belangrijke zaken meelopen met een regulier overleg. Bijvoorbeeld armoedeconferenties en armoedeplatforms.
- **Tip:** Het vinden van werk is een goed instrument om schuldvrij te worden waardoor gebruik van de voedselbank niet langer nodig is. Gemeenten kunnen afspraken maken met de Locaties van werk en inkomen. Zij kunnen zich bijvoorbeeld extra inzetten voor een bepaalde groep, zodat deze mensen weer aan het werk kunnen.

Het vastleggen van de afspraken

Lang niet alle gemeenten en voedselbanken leggen de samenwerking vast in een overeenkomst, een intentieverklaring of een convenant. Vaak gebeurt dit pas enige tijd nadat de samenwerking op gang kwam en na een aantal overleggen.

In Harderwijk besloten gemeente en voedselbank om afspraken te maken over:

- De mogelijkheden om de problemen van de gebruikers van de voedselbanken op te lossen. Welke problemen zijn er en welke instanties kunnen helpen bij het oplossen van de problemen?
- De mogelijkheden om gebruik te maken van elkaars netwerken. En het samen zoeken naar oplossingen voor mensen die zich schamen specifieke hulp in te roepen.
- De mogelijkheden om te voorkomen dat mensen in de hulpverlening gaan 'shoppen': bij meerdere instellingen dezelfde hulp vragen en die ook krijgen. Hoe kun je dit voorkomen?

- Periodiek overleg over de zorggevallen. Dit is een groep klanten met ernstige problemen waarbij de verwachting is dat er intensievere hulpverlening nodig is om hen weer 'op de rails te krijgen'.
- Het is de bedoeling om gezamenlijk oplossingen te zoeken. Een eerste stap is gezet: zo worden er bijvoorbeeld brochures met informatie van de gemeente in de voedselpakketten gestopt waarin mensen kunnen lezen op welke voorzieningen zij mogelijk een beroep kunnen doen.

In een samenwerkingsovereenkomst, convenant of intentieverklaring staan heldere afspraken over de wijze en de inhoud van de samenwerking. Onderdelen die in een dergelijk convenant aan de orde kunnen komen zijn:

- De doelstelling van de samenwerking. Bijvoorbeeld het streven naar een structurele oplossing van de problemen van de gebruikers van de voedselbank.
- De uitgangspunten van de samenwerking. Bijvoorbeeld een koppeling tussen het verstrekken van een voedselpakket en dienstverlening door de gemeente.
- De inzet van de gemeente. De gemeente stelt bijvoorbeeld capaciteit beschikbaar voor de intake, de screening of de hulpverlening.
- De inzet van de voedselbank. De voedselbank geeft bijvoorbeeld informatie over gemeentelijke mogelijkheden en verwijst door.
- De overlegstructuur en – frequentie.
- De evaluatie.

Eindhoven heeft een dergelijk convenant opgesteld. Een mooi voorbeeld. Dit convenant is te lezen en downloaden op www.stimulansz.nl/Actueel.

- **Tip:** Bij gemeenten werken ambtenaren. Voedselbanken werken met vrijwilligers. Een wereld van verschil. Het kan daarom ook nuttig zijn om bij aanvang van de samenwerking een soort overzicht te maken van termen en begrippen waarvan de ambtenarij gebruik maakt. Doel: misverstanden voorkomen en dezelfde taal spreken.

- **Tip:** Bij de uitwerking van de samenwerking keken we wat de mogelijkheden van de vrijwilligers van de voedselbanken zijn. Een aantal geïnterviewden gaf aan dat de vrijwilligers die bij de voedselbank werken, alleen maar pakketten uit willen delen en niet geïnteresseerd zijn in al te veel overige taken. In dat geval zal de gemeente haar ambtelijke inzet op de samenwerking misschien moeten versterken.

Maassluis heeft een uitvoeringsovereenkomst met de voedselbank gesloten waarin de kerntaken en gezamenlijke activiteiten helder staan beschreven (www.stimulansz.nl/Actueel).

Soms gaat het opstellen van een samenwerkingsovereenkomst of convenant te ver en stel je eerst een intentieverklaring op. Het ministerie van Sociale zaken en werkgelegenheid ontwikkelde hiervoor samen met de gemeenten en de voedselbanken een concept. De intentieverklaring is bedoeld als overkoepelend document dat gemeenten en voedselbanken samen op lokaal niveau verder kunnen invullen. Ook andere hulpverlenende instanties, zoals schuldhulpverlening en maatschappelijk werk, kunnen hierbij betrokken worden. Door op lokaal niveau de intentieverklaring te bespreken en zonodig ook aan te vullen, kan de intentieverklaring op maat worden gemaakt voor de eigen specifieke situatie.

De kern van de intentieverklaring is de afspraak dat partijen zich gezamenlijk inzetten om mensen duurzaam uit de armoede te helpen en de zelfredzaamheid te vergroten. Op die manier is een beroep op de voedselbank niet langer nodig. Een ander belangrijk punt is dat de vertrouwensband tussen de voedselbank en haar gebruikers gerespecteerd wordt. Ook de mogelijkheid voor facilitering van de voedselbanken door gemeenten staat uitdrukkelijk benoemd. De intentieverklaring is een kader: de invulling hiervan, zowel qua onderwerp als gedetailleerdheid, kan van gemeente tot gemeente verschillen. De intentieverklaring is te vinden op www.stimulansz.nl/Actueel.

Amsterdam sloot een vergelijkbare intentieverklaring af met de voedselbank. De elementen uit het landelijke model zijn hier ingevuld met specifieke Amsterdamse elementen. De intentieverklaring van Amsterdam is ook te vinden op www.stimulansz.nl/Actueel.

Actiepuntenlijst

- 1 Formuleer de redenen voor samenwerking.
- 2 Ontwikkel een gezamenlijke visie voor de samenwerking.
- 3 Stel een lijst op van relevante samenwerkingspartners die nodig zijn om deze visie uit te werken.
- 4 Bekijk op welke manier de afspraken over de samenwerking het beste kunnen worden vastgelegd.
- 5 Bepaal wanneer, met welke frequentie en op welke wijze evaluatie van de afspraken / de samenwerking plaatsvindt.

Stap 2

Organiseer de aanmelding en intake van de gebruikers van de voedselbank en de werkzaamheden van de voedselbank en eventuele partners

De aanmelding

Mensen komen op verschillende manieren bij de voedselbank terecht. Soms horen zij hierover van anderen. Soms zijn het kerkelijke instellingen of huisartsen die mensen op het bestaan van de voedselbank wijzen. Het komt ook voor dat maatschappelijke organisaties ervoor zorgen dat mensen bij de voedselbank terecht komen. In een enkel geval verwijst zelfs de sociale dienst haar klanten naar de voedselbank. Er zijn gemeenten die flyers of brochures met informatie over de voedselbanken uitgeven. Deze informatie is bestemd voor eventuele gebruikers, maar ook voor mensen die niet-gebruiken, of voor mensen die voedsel of middelen willen doneren. Een voorbeeld van een flyer is te downloaden op www.stimulansz.nl/Actueel.

- **Tip:** Mensen maken vaak niet of onvoldoende gebruik van de voorzieningen waar zij recht op hebben. Een tip: geef bij aanmelding van een voedselpakket ook een lijst of een folder mee, waarin alle mogelijke voorzieningen en rechten staan beschreven. Soms stoppen gemeenten dergelijke informatie ook in het voedselpakket zelf.

Een voorbeeld van een aanmeldingsformulier vindt u op:
www.voedselbankleeuwarden.nl

Een voorbeeld van een website waarop de procedure goed wordt uitgelegd vindt u op: www.voedselbankhaarlemmermeer.nl.

- **Tip:** Het is belangrijk zowel het informatiemateriaal als het aanmeldformulier op te stellen in 'klare taal': veel gebruikers van de voedselbank zijn laaggeletterd. Schrijf daarom actieve, korte zinnen. En vermijd moeilijke woorden en jargon.
- **Tip:** Het is niet altijd mogelijk om je direct bij de voedselbank aan te melden voor een pakket. In sommige gemeenten kan dit alleen via het maatschappelijk werk. Op die manier is er een link met de hulpverlening en raken de aanvragers bij andere, professionele instanties bekend. Zodat zij met de aanvragers voor het voedselpakket aan de slag kunnen gaan.

De intake

Niet iedereen kan zomaar een voedselpakket krijgen. Daarvoor kijk je naar het beschikbare inkomen. De financiële man van de voedselbank maakt soms al een berekening. Het kan ook zijn dat de voedselbank aparte intakekers heeft. Anders doet bijvoorbeeld maatschappelijk werk de intake. Bij de intake kijkt men ook of mensen misschien recht hebben op bepaalde voorzieningen, waarvan zij nog geen gebruik maken.

De meeste voedselbanken sluiten voor de berekening aan bij de criteria van de Stichting Voedselbanken Nederland. Bij de toekenning van voedselpakketten gaat de voedselbank uit van het besteedbaar inkomen dat mensen maandelijks overhouden voor bijvoorbeeld voeding en kleding. Dit is het bedrag dat overblijft nadat vaste lasten zoals huur, gas/water/licht en verzekeringen betaald zijn.

Veel voedselbanken kijken bij de intake ook al of mensen misschien geen of onvoldoende gebruik maken van bestaande voorzieningen. Om hen goed te kunnen doorverwijzen moet de voedselbank een goed overzicht van de sociale kaart van de gemeente hebben. Veel gemeenten beschikken over een digitaal systeem waarmee het mogelijk is een passende hulpverlenende instantie op te zoeken. Voorbeelden zijn: Invis, Regelhulp, Berekenuwrecht, het systeem van MEE, en het bibliotheekensysteem.

Ook kennis van de regelingen is noodzakelijk om te kijken of mensen misschien nog voor aanvullende voorzieningen in aanmerking komen. Bij de voedselbank in Ooststellingwerf gebruikt de gemeente een handig overzicht waarop de meest voorkomende regelingen vermeld staan. Dit overzicht stelde het Fries Samenwerkingsverband Uitkeringsgerechtigden op. Dit voorbeeld is te vinden op www.stimulansz.nl/Actueel.

De gemeente Vianen ontwikkelde in het kader van het tegengaan van het niet-gebruik een voorlichtingskaart als 'bewaarexemplaar'. Hierop is snel te zien of mensen eventueel recht hebben op diverse regelingen of voorzieningen. De gemeente bezorgde de kaart huis-aan-huis. De meterkastkaart is ontwikkeld om het niet-gebruik van de regelingen tegen te gaan. De gemeente hoopt met deze unieke voorlichtingscampagne de doelgroep van de voorzieningen te bereiken.

Door middel van informeren en het versimpelen van de aanvraagprocedures, bereikt de gemeente een hopelijk grotere groep. Het voorbeeld van Vianen vindt u op www.stimulansz.nl/Actueel.

- **Tip:** De gemeente Delft geeft wijzigingen in het gemeentelijk beleid direct door aan de voedselbank. Op die manier beschikt de voedselbank altijd over informatie die up-to-date is.
- **Tip:** De gemeente Roermond gaf een presentatie aan de intakers over de bijzondere bijstand en schuldhulpverlening.

De voedselbank in **Maassluis** ontwikkelde een intakemap voor vrijwilligers. In deze map staat exact omschreven wat tot de taken behoort. Bij het onderdeel intake vermeldt de gemeente dat medewerkers moeten nagaan of er voorliggende voorzieningen zijn, waar de klant geen gebruik van maakt. In dat geval verwijzen zij de aanvragers van een voedselpakket actief. Kijk hiervoor op www.stimulansz.nl/Actueel.

In **Almere** deed het AMW de intake voor een voedselpakket zelf. Zij kijken hierbij direct of nadere hulpverlening nodig is. Dit is in een protocol vastgelegd. Voorbeeld protocol van de Maatschappelijke Ondersteuningsgroep is te vinden op www.stimulansz.nl/Actueel.

In **Amsterdam** registreren medewerkers tijdens de intake de inkomsten en uitgaven. De aanvrager moet bank-of giroafschriften over een periode van drie maanden laten zien. Bij de berekening van het inkomen neemt de intaker een lijst met voorzieningen door. Snel wordt dan duidelijk of er ontbrekende inkomensbestanddelen zijn zoals huurtoeslag, zorgtoeslag, maar ook de scholierenvergoeding of de knipkaart. Zijn er vragen? Dan belt de intaker direct met de gemeente. Soms schuiven ook vertegenwoordigers van de reguliere hulpverlening aan bij de intake. Op die manier kan er direct hulpverlening op maat worden gegeven. Of worden opgestart.

Het intakesysteem berekent daarna of de aanvrager in aanmerking komt voor een voedselpakket. Hetzelfde systeem, in aangepaste vorm, gebruikt Amsterdam ook om informatie te krijgen over de samenstelling van de groep gebruikers, de duur van de verstrekking, de problematiek en de doorverwijzing naar de reguliere hulpverlening. Voor de intakers van de voedselbank is er een training voor voorliggende voorzieningen ontwikkeld. De training is gefaciliteerd door de sociale dienst, in samenwerking met maatschappelijke dienstverlening. Deze training bestaat uit drie dagdelen.

De disclaimer luidt: Bij de intake van betrokkene heb ik hem/haar ondubbelzinnig duidelijk gemaakt dat de persoonsgegevens die wij van hem/haar in ons systeem vastleggen uitsluitend verwerkt worden door de beoordeling van zijn/haar verzoek om steun van de Voedselbank te ontvangen en voor het verwerken voor statistische doeleinden.

Meer informatie over de training voor intakers nodig? Neem dan contact op met: info@madizo.nl. Of ga naar www.madizo.nl.

Er is ook een online intake tool voor de aanvragers van voedselbanken. Deze tool is te vinden op www.voedselbank.nu. Met deze tool kan de voedselbank makkelijk bijhouden wat er met een doorverwijzing gebeurt. Een gemeente of het AMW kan de intake tool gratis gebruiken.

Intakers van de voedselbank⁶ in Roermond selecteren zichzelf door werving en selectie. Hiervoor is een stappenplan beschikbaar. Dit is te vinden op www.stimulansz.nl/Actueel.

Voedselbank Amsterdam heeft een profiel voor de intakers opgesteld. U kunt dit profiel vinden op: <http://www.amsterdam.voedselbank.org>.

Privacy en toestemming

Er zijn verschillende redenen om een voedselbank in te schakelen. Tijdens de intake blijkt vaak dat mensen meerdere problemen hebben, zoals:

- een laag inkomen,
- schulden,
- werkloosheid,
- slechte huisvesting,
- psychosociale problemen.

Om de situatie te verbeteren, is nadere hulpverlening dan vaak nodig. Hierbij zijn verschillende instanties betrokken. Het kan bijvoorbeeld zijn dat mensen geen gebruik maken van bepaalde voorzieningen. Soms omdat het bestaan van de voorziening niet bekend is. Of omdat mensen denken dat ze er niet voor in aanmerking komen. Een doorverwijzing naar de sociale dienst ligt dan voor de hand. Mensen die schulden hebben kunnen gebaat zijn bij een schuldsaneringstraject en budgetbeheer. Ook hier biedt de sociale dienst, de kredietbank of een maatschappelijke organisatie uitkomst. De voedselbank kan de gebruikers doorverwijzen. De juiste contacten komen soms niet tot stand, omdat de sociale problemen te groot zijn. In dat geval is het goed als de desbetreffende instantie zelf de gebruiker van de voedselbank actief benadert. Sommige voedselbanken vragen vooraf aan de gebruiker of zij persoonlijke gegevens naar overige instanties mogen sturen. Deze toestemmingsformulieren zijn concreet en vragen naar de volgende gegevens:

- Welke gegevens worden doorgegeven?
- Aan wie worden de gegevens worden doorgegeven?
- Voor welk doel mag de ontvanger gebruik mag maken van de gegevens?

De voedselbank Gooi- en Omstreken heeft dit vastgelegd in artikel 10 van hun privacyreglement. Zie www.stimulansz.nl/Actueel.

Amsterdam gebruikt bij het intakeregistratiesysteem een disclaimer. Hiermee vraag je vooraf toestemming aan de gebruiker. De gegevens blijven bij de voedselbank en worden niet overgedragen. Een privacyverklaring is daarom niet nodig. Is er toch sprake van gegevensoverdracht? Dan vraagt de gemeente alsnog om toestemming. Iedere hulpverlener moet de gebruiker van de voedselbank informeren waarom de hulpverlener gegevens opvraagt en wat er mee gedaan wordt.

Heronderzoeken

Komt iemand in aanmerking voor een voedselpakket? Dan wordt er eenmaal per kwartaal of per jaar opnieuw bekeken of dit nog steeds zo is. De duur van de verstrekking is maximaal drie jaar. Dit is dezelfde termijn als de duur van een schuldsaneringstraject.

De gemeente Amsterdam kijkt bij de herbeoordeling meteen of een eerdere doorverwijzing naar een hulpverlenende instantie resultaat had. Overigens komt 40% van de gebruikers niet voor het heronderzoek opdagen. In dat geval eindigt de verstrekking.

Maassluis screent direct of de gebruiker de aanbevolen budgetcursus volgde. Is dat niet het geval? Dan moet de gebruiker goede argumenten hebben om toch nog in aanmerking te komen voor een pakket.

Na de introductie van geïntegreerde dienstverlening in Roermond, namen mensen gemiddeld minder lang voedselpakketten af: van 50 weken naar gemiddeld 33 weken.

Beëindiging verstrekking

Voedselbanken hanteren tegenwoordig vaak een maximum termijn van drie jaar. Bij structurele problemen (verslaafdheid, psychiatrische patiënten) kunnen mensen soms ook langer voedselpakketten blijven halen. De voedselbanken gaan hier wel verschillend mee om en hanteren verschillende beoordelingscriteria.

Uitgangspunt van Roermond is drie jaar verstrekking. Hierop zijn uitzonderingen mogelijk. Bijvoorbeeld voor de groep mensen die in de schuldhulpverlening zitten. Mensen die echter geen enkele actie ondernemen om hun problemen op te lossen worden na drie jaar uitgesloten van een voedselpakket. Deze groep hoort in de reguliere hulpverlening thuis. In de praktijk bereiken mensen nu de termijn van drie jaar. Is niet precies bekend hoe lang mensen al bij de voedselbank komen, dan rekt Roermond de termijn voor een korte periode. Nieuwe klanten horen direct dat de maximale termijn drie jaar is.

In Amsterdam komt het regelmatig voor dat mensen het pakket niet afhalen. Na tweemaal niet verschijnen stopt de verstrekking. Amsterdam probeert nu te achterhalen waarom mensen soms niet komen opdagen. Wanneer mensen zich opnieuw aanmelden, moeten zij eerst uitleggen waarom ze een tijd niet gekomen zijn.

Organisatie van de werkzaamheden van de voedselbank

Voedselbanken vullen hun rol en verantwoordelijkheden op verschillende manieren in. Er zijn voedselbanken die alleen voedsel verstrekken. Er zijn ook voedselbanken die een breder doel nastreven. Zij willen er bijvoorbeeld voor zorgen dat de gebruikers van een voedselpakket weer op eigen benen leren staan. Bij voedselbanken met zo'n breder doel zijn de taken en verantwoordelijkheden van de mensen die er werken ook uitgebreid omschreven. Vrijwilliger van de voedselbanken kunnen dus verschillende taakopvattingen hebben.

Actiepuntenlijst

- 1 Zorg voor een goede aanmeld- en intakeprocedure waarin duidelijk staat omschreven waar de ontvanger van een voedselpakket recht op heeft en wat er van hem of haar wordt verwacht.
- 2 Kijk bij de intake of er bepaalde inkomensvoorzieningen zijn waarop de aanvrager mogelijk recht heeft, maar waar nog geen gebruik van wordt gemaakt.
- 3 Kijk of er hulpverleningsinstanties zijn waar u de aanvrager naar kunt verwijzen.
- 4 Vraag toestemming aan de aanvrager om zijn of haar gegevens aan een bepaalde hulpverleningsinstantie door te geven.
- 5 Regel heronderzoeken en kijk of mensen actie ondernemen om hun situatie te verbeteren.
- 6 Geef op tijd aan wanneer de verstrekking afloopt.

Stap 3

Zorg voor doorverwijzing en overdracht van de gebruikers van de voedselbank naar de organisaties waarmee u samenwerkt

Steeds vaker kiezen gemeenten en voedselbanken voor intensieve samenwerking met instanties die grote problemen van de gebruikers van de voedselbanken kunnen oplossen. Het kan hierbij gaan om:

- maatschappelijke organisaties,
- schuldhulpverleningsinstanties,
- kredietbank,
- zorginstellingen,
- sociaal raadslieden,
- de sociale dienst (inclusief re-integratie),
- formulierenbrigades,
- woningbouwverenigingen,
- en diverse speciaal opgezette activiteiten en meldpunten.

Een convenant, een intentieverklaring of een samenwerkingsovereenkomst bevestigt de samenwerking tussen de instellingen.

In Delft is een initiatief opgezet, genaamd SOOS. SOOS is een sociaal zorgcafé waar informele bijeenkomsten plaatsvinden voor mensen die beroepsmatig of als vrijwilliger werkzaam zijn in de armoedebestrijding in Delft. Hierbij leggen maatschappelijke organisaties uit wat zij doen. Om elkaar beter te leren kennen en beter te kunnen vinden.

Delft wijst erop dat het erg moeilijk is om samenwerking van de grond te krijgen met landelijke ketenpartners. Het gaat bijvoorbeeld om de belastingen, het WERKbedrijf, de IB-groep en de Sociale Verzekeringsbank. Mensen lopen hier soms tegenaan. Problemen zijn nauwelijks op te lossen omdat genoemde instanties niet te bereiken zijn of geen antwoord geven op vragen. Ook zorginstellingen zijn moeilijk bereikbaar.

Geïntegreerde dienstverlening kost menskracht. Is er bij organisaties niet genoeg menskracht? Dan stellen zij de geïntegreerde dienstverlening uit.

Harderwijk bouwt de samenwerking verder uit. De gemeente, de voedselbank, de diaconieën en het maatschappelijk werk gaan een dekkend hulpnetwerk opzetten.

Bij een uitgebreidere en intensievere samenwerking ontstaan extra activiteiten. Allemaal met als doel mensen zo snel mogelijk weer op eigen benen te laten staan.

Inloopsprekuren

Gebruikers van de voedselbank weten niet altijd waar zij terecht kunnen voor hulp. Er zijn ook mensen die het moeilijk vinden om op een hulpverlenende instantie af te stappen. De voedselbank is laagdrempelig. Gebruikers vertrouwen de voedselbank. Daarom komen vertegenwoordigers van de gemeente en hulpverleners vaak naar de voedselbank toe om zo in contact te komen met de doelgroep. Eenmaal per maand (of vaker) geven zij informatie over mogelijkheden die hulpverlenende instanties bieden.

In Maassluis zijn er inloopsprekuren van verschillende organisaties. Dit wordt bekend gemaakt via een folder. De aanvrager van een voedselpakket krijgt die folder direct bij de intake. Of de informatie staat vermeld op een bord bij de ingang.

Iedere eerste vrijdag van de maand is er een medewerker van de sociale dienst aanwezig. Er staat dan een thema uit de bijzondere bijstand centraal. De medewerker van de sociale dienst heeft aanvraagformulieren bij zich zodat hij direct aanvragen kan innemen. Mensen kunnen ook andere vragen stellen. Heeft de medewerker de indruk dat iemand mogelijk recht heeft op een regeling? Dan koppelt hij die persoon direct aan een contactpersoon van de sociale dienst.

Om de maand is er een vertegenwoordiger van de schuldhulpverlening aanwezig. Ontdekt de voedselbank dat iemand grote schulden heeft, dan ondernemen zij direct actie als die persoon het pakket afhaalt. Zij brengen hem of haar in contact met de

medewerker schuldhulpverlening. Ook met andere vragen kunnen mensen bij deze vertegenwoordiger terecht.

Tweewekelijks is er iemand van de maatschappelijke dienstverlening aanwezig. Deze begeeft zich tussen de klanten en is dus makkelijk aanspreekbaar. Blijkt dat een cliënt hulp nodig heeft, dan kan hij of zij direct terecht bij deze medewerker.

Tot slot zijn er incidenteel mensen aanwezig van organisaties die voorlichting en advies geven. Een vertegenwoordiger van de Stichting Leergeld gaf bijvoorbeeld informatie over schoolkosten en contributies. Mensen konden direct een aanvraag indienen. Ook kwam er al eens iemand informatie geven over belastingzaken en het invullen van papieren.

Voorlichtingsbijeenkomsten

Naast de inloopspreekuren zijn er ook bijeenkomsten voor groepen gebruikers van de voedselpakketten.

De sociale dienst van Amsterdam, de formulierenbrigade en de maatschappelijke dienstverlening geven samen voorlichting over armoedevoorzieningen. Zij vertellen welke mogelijkheden en welke voorzieningen er zijn. Ook stimuleren zij mensen er gebruik van te maken.

De formulierenbrigade

Sommige gemeenten hebben een speciale formulierenbrigade die bij de mensen thuis komt om te kijken of zij wel van alle voorzieningen gebruik maken. Is dat niet het geval, dan vullen zij ter plekke een aanvraagformulier in. De formulierenbrigade komt ook bij de voedselbanken.

Ook in Rotterdam werkt de voedselbank samen met de dienst Sociale Zaken en werkgelegenheid. Doel is de zelfredzaamheid van de cliënten te vergroten. Zij vragen aan klanten of zij de formulierenbrigade langs mogen sturen.

Overleg over individuele gevallen

In gemeenten waar al geïntegreerde samenwerking is, overleggen betrokken instanties over de 'probleemgevallen'.

In Harderwijk staat een periodiek overleg over zorggevallen hoog op de agenda. Daarvoor is extra menskracht nodig bij de gemeente. Deze menskracht moet gezocht of vrij gepland worden.

Leiden wees een ambtenaar bij de gemeente aan als contactpersoon voor voedselbank. Deze ambtenaar kan problemen snel aanpakken.

In Roermond krijgt iedere klant van de voedselbank een vaste vrijwilliger toegewezen. Bij problemen met de gemeente neemt deze vrijwilliger direct contact op met de gemeentelijke contactpersoon. De contactpersoon handelt de vragen met voorrang af.

Roermond vergadert elke week over persoonlijke dossiers: het Raad en Daad overleg. Tijdens dit overleg gaan medewerkers na of klanten de afspraken zijn nagekomen. De intaker en de coördinator intake bespreken dit met de contactfunctionaris van de gemeente. Probleemgevallen komen hier ook aan de orde. Alle informatie komt op een overzichtelijke manier op een formulier. Zie www.stimulansz.nl/Actueel.

De voedselbank en sociaal raadslieden van **Amersfoort** werken nauw samen. Bij de sociaal raadslieden liggen aanmeldingsformulieren voor de voedselbank. Sociaal raadslieden geven toelichting bij de formulieren en helpen waar nodig met invullen. Maandelijks is er vast overleg tussen voedselbank en sociaal raadslieden, op coördinatoreniveau. Het werkt ook andersom: als mensen bij de voedselbank komen, krijgen ze een intakegesprek. Als daaruit blijkt dat de cliënt bijvoorbeeld hulp nodig heeft bij het invullen van formulieren, dan verwijst de voedselbank naar de sociaal raadslieden en schuldhulp.

Spreekuur op de locatie van de voedselbank

Mensen stappen niet snel binnen bij hulpverleningsorganisaties. Daarom houden deze organisaties ook spreekuren bij de voedselbank.

In **Amsterdam** heeft de maatschappelijke dienstverleningsorganisatie een fysieke frontoffice bij de voedselbank. Dit loket is open als de pakketten worden uitgedeeld. Er is een preventiemedewerker die de hulpvraag definieert en mensen helpt met formulieren. Bij ingewikkelde hulpvragen verwijst hij of zij naar de backoffice. Mensen kunnen dan meteen een afspraak maken. Maatschappelijke dienstverlening zorgt voor de opvolging van de gemaakte afspraken. Zij koppelen de informatie ook terug naar de intakers van de voedselbank.

Samenwerking met de sociale dienst

Veel klanten van de voedselbank hebben een uitkering.

In **Amsterdam** heeft bijna 80% van de gebruikers van de voedselbank een bijstandsuitkering. Alle locaties voor werk en inkomen in de stad hebben een contactpersoon die kan bemiddelen bij problemen met de uitkering of voorzieningen. De vragen die mensen stellen zijn zeer divers en gaan bijvoorbeeld over het verrekenen van wisselende inkomsten, heffingskortingen, voorzieningen of voorschotten. Een enkele keer verwijzen zij klanten in een crisissituatie door naar de voedselbank. Bijvoorbeeld mensen die geen verblijfsstatus hebben en dus geen recht hebben op een uitkering of andere voorziening. Uitgangspunt blijft dat de voedselbank geen voorliggende voorziening is. Medewerkers van de sociale dienst krijgen de uitdrukkelijke instructie dat zij er alles aan moeten doen om het inkomen van de klant op orde te krijgen. En te voorkomen dat deze naar de voedselbank moet. Binnenkort is er een workshop voor klantmanagers en inkomensconsulenten van de dienst. Doel is inzicht krijgen in de problematiek van de gebruikers van de voedselbank. Dit inzicht moet helpen om nog betere hulp te kunnen bieden.

Leiden stelde onlangs een zogenaamde 'hotline' in. Via deze lijn kan de voedselbank direct met de gemeente over klanten communiceren.

Bij multiproblematiek komt in de gemeente **Epe** de samenwerkingsstructuur 'Leefbaarheid en Veiligheid' in actie. De klant komt bij een Multi Disciplinair Team (MDT). Het MDT moet problemen signaleren en oplossen. Het gaat dan om problemen binnen de sociale- en welzijnsfeer en op het gebied van leefbaarheid en veiligheid. Er zijn vijf MDT's. Vier daarvan zijn gericht op verschillende leeftijdscategorieën en een is gericht op schuldhulpverlening. De voorzitters van de MDT's brengen in het voorzittersoverleg informatie samen en stemmen dit af. De belangrijkste partners in het veld nemen deel aan de samenwerkingsstructuur. Dit zijn de gemeente, de woningbouwcorporatie, welzijnsorganisatie, politie, maatschappelijk werk, onderwijs en de betreffende zorginstanties. Zij werken met een concreet plan van aanpak met één probleemcoördinator. Hiermee voorkomen zij dat organisaties en instanties de verantwoordelijkheid voor het probleem en de voortgang op elkaar gaan afschuiven.

In de gemeente Heerde spelen de klantmanagers WWB een cruciale rol. Zij brengen de situatie van de klant in kaart en zorgen ervoor dat er een beroep op eventuele voorliggende voorzieningen wordt gedaan. Indien nodig wordt het zorgoverleg ingeschakeld, waarbij de klantmanager het overleg met de desbetreffende disciplines coördineert.

De gemeenten gaan de problemen, oorzaken, oplossingen en resultaten monitoren.

Maatjesproject

Klanten van de voedselbank hebben vaak meerdere problemen. Zij hebben begeleiding nodig om deze problemen op te lossen.

In Amsterdam krijgen veel mensen begeleiding van een maatje. Het gaat om mensen die in de schuldsanering zitten, verslaafden of mensen met psychische problemen. Velen van hen hebben verschillende problemen. Hun contacten met de sociale dienst of de maatschappelijke organisaties lopen niet altijd goed. Dat komt doordat zij niet weten wat ze moeten doen. Hun aanvragen voor levensonderhoud of voorzieningen worden dan bijvoorbeeld afgewezen doordat bepaalde gegevens ontbreken. Het maatje begeleidt en coacht de klant. Hij helpt hem of haar bij het contact met de sociale dienst of de maatschappelijke organisatie. De begeleiding kan een maand tot meerdere jaren duren. Ook bepaalde klanten van de voedselbank kunnen nu deze begeleiding krijgen. De stadsdelen en de Dienst Werk en Inkomen financieren het maatjesproject.

Cursussen

De voedselbank verwijst mensen met schulden soms door naar de schuldhulpverlening. Zij kunnen ook een budgetcursus aanbieden.

In Amsterdam is een cursus opgezet voor gebruikers van de voedselbank: een empowermentcursus 'Op eigen kracht'. Het doel van de cursus is het vergroten van de zelfredzaamheid en zelfstandigheid en gedragsbeïnvloeding via:

- Leren invullen van formulieren.
- Zelfstandig de financiën op orde houden.
- Het vermeerderen van kennis over regelgeving en voorliggende voorzieningen.
- Het aanleren van vaardigheden, opkomen voor jezelf.
- Nee leren zeggen bij verzoeken om financiële ondersteuning door familie.
- Het groepsproces bevorderen, waardoor wederzijdse hulp ontstaat.

De cursus heeft ook een nazorgtraject. Heeft de klant de cursus goed afgerond? Dan is er na twee maanden een terugkomdag om te kijken of de klant alles in de praktijk toepast.

Meer informatie over de cursus? Mail naar info@madizo.nl of kijk op www.madizo.nl.

De inzet van vrijwilligers

Geïntegreerde dienstverlening vraagt extra inzet van vrijwilligers. Uit de interviews blijkt dat er bijvoorbeeld voedselbanken zijn waar de vrijwilligers alleen pakketten willen uitdelen. De gemeente moet er dan voor zorgen dat de geïntegreerde dienstverlening van de grond komt. Bijvoorbeeld door zelf personeel in te zetten.

In Leiden zijn veel hulporganisaties op de hoogte van het bestaan van de voedselbank: de stadsbank, het maatschappelijk werk, de raad en daad winkels, de stichting uitgeprocedeerde vluchtelingen, bureau jeugdzorg, de maatschappelijke organisaties, de thuiszorg, de GGZ, de stichting MEE en de opvang voor dak- en thuislozen. Zij verwijzen mensen door naar de voedselbank. Doordat er zo veel vrijwilligers zijn is een intensief contact met al deze instellingen niet mogelijk. Vrijwilligers verwijzen wel door, maar kunnen niet alles blijven volgen.

Succesfactoren voor een goede samenwerking tussen de voedselbank en de maatschappelijke dienstverlening

Wat zijn succesfactoren voor een goede samenwerking? In de interviews kwamen de volgende punten naar voren:

- De intentie en bereidwilligheid om tot een goede samenwerking te komen. Samen dezelfde uitgangspunten hanteren. De zelfredzaamheid van de klant staat voorop.
- Er moeten goede faciliteiten zijn. Op de locatie moet bijvoorbeeld een frontoffice kunnen komen.
- Strikte regels voor de toelating van klanten. Afspraken nakomen.
- Er moet ruimte zijn om maatwerk te leveren. Werkwijze afstemmen op de doelgroep.
- Een goede samenwerking valt en staat met een goed relatiebeheer: hiervoor moeten mensen tijd vrijmaken.
- Hulpverleners moeten bereid zijn achter hun bureau vandaan te komen.

Actiepuntenlijst

- 1 Inventariseer waar behoefte aan is: voorlichting, formulierenbrigade, cursussen en andere instrumenten?
- 2 Maak een duidelijk schema waarop staat waar en wanneer de gebruikers van een voedselpakket welke informatie kunnen krijgen.
- 3 Maak met hulpverleningsinstanties goede afspraken over doorverwijzing en bereikbaarheid. Zorg dat maatwerk mogelijk is.
- 4 Zorg voor vaste contactpersonen die ook buiten de reguliere spreekuren om te benaderen zijn.
- 5 Neem elkaar als doorverwijzers serieus en pak zaken adequaat op. Koppel ook terug.
- 6 Controleer regelmatig of de gebruiker van het voedselpakket nog contact heeft met de hulpverlenende instantie. Zijn er misschien aanvullende activiteiten nodig?

Stap 4

Maak financieringsafspraken

De meeste gemeenten financieren en faciliteren voedselbanken langs verschillende wegen.

- a) **Ruimte:** de gemeente stelt een gebouw of loods beschikbaar. Een enkele keer bemiddelt de gemeente bij een verhuurder en zorgt zij ervoor dat de huurprijs naar beneden gaat. In één van de geïnterviewde gemeenten stelt de kerk ruimte ter beschikking.
- b) **Busje:** soms geeft de gemeente incidenteel subsidie voor de aanschaf of de huur van een busje voor de voedselbank.
- c) **Vergoeding van vervoerskosten** die gemaakt worden om het voedsel bij het regionale verdeelpunt op te halen.
- d) **Het ophalen van het afval** door de gemeentelijke reinigingsdienst.
- e) **Eenmalige investeringssubsidie:** om ervoor te zorgen dat de voedselbank de organisatie goed kan opzetten. Soms krijgt de voedselbank structureel subsidie. Gemeenten vinden dat soms voordeliger, want dan kunnen zij er voorwaarden aan verbinden en meer zicht krijgen op de activiteiten en de doelgroep. Deze informatie kunnen zij dan weer gebruiken om tot meer structurele oplossingen voor de doelgroep te komen.
- f) **Personele inzet:** het komt voor dat de gemeente iemand inzet om de coördinatie van de voedselbank op zich te nemen. Bijvoorbeeld iemand via de Sociale Werkvoorziening of iemand met een gesubsidieerde baan. Op die manier worden de vrijwilligers minder belast en is de continuïteit gegarandeerd. Ook wijst de gemeente wel eens een medewerker van de sociale dienst aan als contactpersoon om problemen met de uitkering snel uit te kunnen zoeken en op te lossen. In één van de ondervraagde gemeenten is een medewerker van de gemeente aanwezig op de uitdeeldagen van de voedselpakketten. Hij biedt dan direct ondersteuning bij problemen.
- g) **Kosten van scholing en trainingen voor vrijwilligers.** Geïntegreerde dienstverlening vraagt veel van de vrijwilligers. Zij moeten onder meer kennis hebben van de sociale kaart. Gemeenten zorgen ervoor dat deze mensen worden getraind.

De subsidies die voedselbanken ontvangen variëren behoorlijk. Er zijn kleine eenmalige startsubsidies, maar ook structurele uitgebreide meerjarensubsidies.

De gemeente **Maassluis** subsidieert de voedselbank voor een periode van vier jaar. De subsidie is bestemd voor de huur van een busje, huisvesting en de exploitatie van de voedselbank. In deze subsidieovereenkomst zijn ook afspraken gemaakt over de invulling van de samenwerking. Zo zijn er eenmaal per vier weken inloopspreekuren voor informatie over bijzondere bijstand en schuldhulpverlening. De gebruikers van de voedselbank krijgen informatie over de mogelijkheden van de bijzondere bijstand en de schuldhulpverlening. Zij worden gestimuleerd hiervan gebruik te maken. Ook kunnen zij een cursus budgetbeheer volgen. Aan de subsidieverlening zijn de volgende voorwaarden verbonden:

- De activiteiten en producten worden op een toegankelijke manier aangeboden
- De voedselbank geeft jaarlijks een overzicht van de registratie en melding van de gegevens
- De voedselbank maakt inzichtelijk onder welke voorwaarden zij mensen toelaat en hoe vaak er getoetst wordt
- De voedselbank stelt een inhoudelijk en een financieel jaarverslag op. Hierin komen onder meer aan de orde: het aantal cliënten, aantal doorverwijzingen, met wie wordt er samengewerkt, hoeveel vrijwilligers zijn er en hoe worden die begeleid? Voor de volledige subsidieovereenkomst van de gemeente Maassluis, zie www.stimulansz.nl/Actueel.

Ook in **Amsterdam** wordt de voedselbank gesubsidieerd en gefaciliteerd. Ook hieraan zijn voorwaarden verbonden. De belangrijkste voorwaarde is dat de voedselbank als hoogste doel moet hebben zichzelf ooit weer op te heffen. Dit staat in de intentieverklaring.

De subsidie is onder meer bestemd voor:

- Het financieren van de uitdeelpunten en de distributie.
- Het faciliteren van de training voor intakers.
- Het aanstellen van een functionaris die onder meer checkt of men zich bij de intake aan de criteria houdt. En of alle door de voedselbank opgestelde regels worden nageleefd. Ook stuurt deze functionaris de coördinatoren aan en werkt hij of zij aan de uitbreiding van het netwerk met de reguliere hulpverlening.

- **Financiering van het maatjesproject.**
- **Financiering voor de aanpassing van het intakestelsel.**
- **Financiering van de preventiemedewerker van maatschappelijke dienstverlening.**

Overigens krijgen de voedselbanken ook middelen uit andere bronnen: giften van kerken en particulieren. Bijdragen van stichtingen of andere particuliere organisaties, zoals de Rotary of de Lions.

Actiepuntenlijst

- 1 Stel vast hoe intensief de samenwerking wordt en hoe de onderlinge relatie wordt.
- 2 Koppel hier een financieringsschema aan. Wordt de samenwerking intensief? Dan is er waarschijnlijk meer geld nodig.
- 3 Houd daarbij in het achterhoofd dat de voedselbank werkt met vrijwilligers, waardoor de continuïteit niet vanzelfsprekend is.
- 4 Stel duidelijke voorwaarden aan de subsidie en geef helder aan hoe en wanneer verantwoording moet plaatsvinden.

Stap 5

Zet een systeem op van monitoring en registratie

Vooral gemeenten met een geïntegreerde dienstverlening hebben een systeem opgezet om te kunnen monitoren en registreren. Hiermee krijgen zij zicht op de redenen om in- of uit te stromen bij de voedselbank. Het doel is te bepalen welke aanvullende acties nodig zijn om de klanten van de voedselbank weer op eigen benen te laten staan.

Amsterdam probeert grip te krijgen op de in- en de uitstroom. De voedselbank werkt met een intakestelsel waarin zij een aantal gegevens van de aanvrager opneemt. Op termijn komen daar meer gegevens in te staan. Bijvoorbeeld ook de doorverwijzingen en vervolgstappen. Zo ontstaat meer zicht op de doorstroom en uitval.

De voedselbank in Amsterdam gaat ervan uit dat ongeveer 20% van de gebruikers tijdelijk bij haar aanklopt. Daarna kan deze groep weer op eigen benen staan, met of zonder hulp van de reguliere hulpverlening. Nog eens 20% heeft een maatje nodig om de contacten met de hulpverlening te herstellen of te leggen. De overige 60% komt regelmatig terug voor een pakket. Dit heeft te maken met de problemen waarmee deze groep kampt. Dat zijn bijvoorbeeld verslavings- of psychische problemen, analfabetisme, problemen met het opvoeden van kinderen en het niet kunnen omgaan met geld. Terugval komt veel voor. Het gaat om mensen die zich niet of moeilijk aan de maatschappij kunnen aanpassen. Met nieuwe methoden probeert de dienstverlening hen op de goede weg te houden. Zo heeft Amsterdam het beleid rond schuldhulpverlening een beetje aangepast. Budgetbeheer is nu steeds vaker onderdeel van het schuldhulpverleningstraject.

Het aantal huishoudens dat in Amsterdam een beroep doet op de voedselbank is landelijk gezien niet groot. Het klantenbestand is niet vast, maar verandert niet sterk. Er is een tendens dat mensen steeds korter gebruik maken van voedselpakketten⁷. Dit zou er op kunnen wijzen dat de Amsterdamse aanpak werkt.

Ook van het maatjesproject houdt Amsterdam cijfers bij. Ruim 40% van de mensen die een maatje hadden gehad, bleken na het traject niet langer een voedselpakket nodig te hebben (cijfers 2008).

Stap 6

Regel de verantwoording en evaluatie

Voedselbanken die een subsidierelatie met de gemeente hebben leggen jaarlijks verantwoording af aan de gemeente. De informatie die de gemeente wil hebben verschilt. Meestal wil de gemeente weten hoeveel pakketten er zijn verstrekt, wil zij informatie over de huishouding en de duur van de verstrekking. Als de gemeenteraad de aanzet heeft gegeven tot de samenwerking, dan krijgt de gemeenteraad regelmatig verslag van de activiteiten. Een voorbeeld van een verslag is te vinden op www.stimulansz.nl/Actueel.

In Epe en Heerde starten gemeenten en voedselbank op 1 juli 2009 met een monitoring. Klanten mogen in principe drie maanden gebruik maken van de voedselbank. Verlengen is mogelijk met maximaal drie maanden. De gemeente kijkt dan wel wat de klant zelf heeft gedaan en welke hulp hij heeft gehad. De klant moet kunnen aantonen actie te hebben ondernomen om uit de situatie te geraken. De zelfredzaamheid blijft voorop staan. De bedoeling is dat de klanten van de voedselbank beter worden geholpen. Door gebruik te maken van de bestaande mogelijkheden van alle ketenpartners. Die elk hun eigen verantwoordelijkheid houden. Dit leidt tot een betere samenwerking en afstemming.

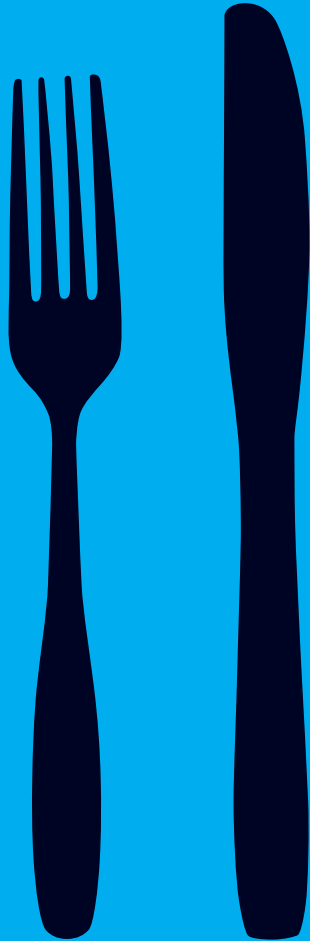
In Roermond staat de belangrijkste informatie op een paar overzichtelijke sheets. Wat staat er op dit overzicht?

- Gegevens over de in- en de uitstroom. De reden van uitstroom en de duur van de verstrekking. De gemeente gebruikt deze informatie vooral om te kijken of er redenen zijn het beleid aan te passen. Meer informatie? Kijk op www.voedselbankmiddenlimburg.nl.
- Ook is er voor intern gebruik een speciaal dashboard ontwikkeld waarop het aantal openstaande aanvragen en intakes is af te lezen.
- Ten slotte houdt de voedselbank bij hoeveel voedselpakketten zij verstrekken in Midden Limburg, en hoe de verdeling over gemeenten is.

Actiepuntenlijstje

- 1 Geef duidelijk aan wat het doel is van de registratie en monitoring.
- 2 Laat zien wat er met de verzamelde gegevens gebeurt en maak afspraken over de afstemming
- 3 Gebruik de verzamelde gegevens om het gemeentelijke beleid af te stemmen en aan te scherpen.

Ten slotte



Tijdens de interviews hebben wij gevraagd naar de do's en de dont's van samenwerken. Niet alle antwoorden gingen over de samenwerking, maar waren wel interessant genoeg om mee te nemen. Een korte samenvatting:

- Ga gelijkwaardig met elkaar om en neem elkaar serieus.
- Respecteer elkaars onafhankelijkheid.
- Respecteer de vertrouwensband tussen de voedselbank en haar cliënten.
- Laat de voedselbank, binnen de samenwerkingsrelatie met de gemeente, haar zelfstandigheid behouden.
- Voedselbanken werken met vrijwilligers: als een gemeente meer wil dan moet de gemeente bereid zijn te investeren.
- Voedselbanken werken met vrijwilligers: zadel ze niet op met allerlei administratieve klusjes.
- Zoek naar de punten waarop beide elkaar kunnen aanvullen.
- Zorg voor een heldere structuur met een duidelijke verdeling van rollen en verantwoordelijkheden.

Colofon

Uitgave

Stichting Stimulansz
Postbus 2758, 3500 GT Utrecht
Telefoon (030) 298 28 00
Fax (030) 298 28 01
www.stimulansz.nl

Tekst

Anke Ruige
Vivian den Hartogh

Eindredactie

Anita Hegeman
Charlotte Brekelmans

Projectleiding

Rian Doggen

Vormgeving en opmaak

Weijsters & Kooij vormgevers, Grave

Drukwerk

MiSi BV, Zoetermeer

Behoudens de door de wet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veeelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie of op welke andere wijze dan ook, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Stimulansz en het ministerie van SZW. Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. Stimulansz en SZW kunnen echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.

Deze uitgave is mogelijk gemaakt met behulp van subsidie van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Begrippenlijst/afkortingen

AMW	Algemeen maatschappelijke werk
CWI	Centrum voor werk en inkomen
G4	De 4 grootste gemeenten van Nederland (Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Utrecht)
G27	De volgende 27 grootste gemeenten van Nederland
IB-groep	Informatie Beheer groep, houdt zich bezig met het verstrekken van studiefinanciering
Invis	Voorbeeld van een sociale kaart
LWI	Locatie voor werk en inkomen
MEE Nederland	Vereniging voor ondersteuning bij leven met een beperking
MO-groep	Brancheorganisatie voor maatschappelijke en welzijnsorganisaties
ROC	Regionaal Opleidingencentrum
SW	Sociale werkvoorziening
SZW	Sociale zaken en werkgelegenheid
UWV	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
WERKbedrijf	UWV en CWI gezamenlijk
WMO	Wet maatschappelijke ondersteuning
WSNP	Wet schuldsanering natuurlijke personen
WWB	Wet werk en bijstand

