HANDBOEK

Superrr - *R*etail, *R*e-integratie en *R*elatie met het dorp

Integrale oplossing voor leefbaarheid in kleine kernen



opgesteld volgens de richtlijnen van MOVISIE

Februari 2017

Colofon

Deze beschrijving is tot stand gekomen in het kader van het kennisprogramma Vakkundig aan het Werk van ZonMw.

Auteur: Lucienne Berenschot, onafhankelijk onderzoeker, Berenschot Onderzoek en Advies.
e-mail: berenschot.onderzoek@gmail.com

Voor meer informatie over de interventie, kunt u terecht bij Support&Co BV.
Contactpersoon: Gerrit Pas, email g.pas@supportenco.nl

© Informatie uit deze publicatie mag worden gebruikt en vermenigvuldigd onder vermelding van de bron

Voorwoord

“In 2003 hebben wij als zorgaanbieder Talant het initiatief genomen om een kwetsbare bedrijfstak als de buurtsuper te exploiteren. Kwetsbaar vanwege de leegloop van voorzieningen op het platteland en de concurrentie van grootgrutters in woonkernen. En ook kwetsbaar omdat het toch een avontuur is om samen met mensen met een verstandelijke beperking een voor hen nieuwe markt aan te boren.

De belangrijkste reden om hiermee van start te gaan was dat uit een ‘werkwensenonderzoek’ was gebleken dat veel cliënten van Talant in een supermarkt wilden werken. Voor een groot deel zijn de werkzaamheden in een buurtsuper ook goed door hen uit te voeren. Daarnaast waren twee retail organisaties bereid om mee te werken, omdat zij zich medeverantwoordelijk voelden om de leefbaarheid op het platteland te steunen. Uitgangspunt daarbij is altijd geweest dat de winkels een gezonde commerciële basis moeten hebben.

In de loop der jaren is de bedrijfsfilosofie recht overeind gebleven. Wel is de omzet steeds belangrijker geworden. Niet alleen om een gezonde commerciële basis veilig te stellen, ook omdat de tevredenheid van medewerkers toeneemt met de groei van de omzet. Wij hebben geduld voor onze meewerkers en respect voor de wijze waarop zij hun taken kunnen uitvoeren, maar stimuleren hen ook om hun werk naar behoren te doen. De winkels zijn modern in vormgeving en assortiment maar onderscheiden zich door klantvriendelijkheid en de sfeer. Kortom: een activiteit die de zorg kan ontdoen van haar stoffige imago van gesubsidieerde borduurclubjes, waar mensen met een beperking die toch geen bijdrage kunnen leveren aan de samenleving, een leuke daginvulling genieten. Mensen met een beperking worden nu op straat herkend als de winkelbedienden die een prima zaak overeind houden en een aanwinst zijn voor het dorp”.

Zo omschreven wij in 2005 onze aanpak en filosofie in Buurtsuper Speciaal van de NIZW. Inmiddels, ruim 10 jaar verder, geldt dit verhaal nog onverkort en zijn er buurtsupers in heel Nederland. Niet alleen mensen met een beperking, ook mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt werken in veel winkels een tijdje mee om hun zelfvertrouwen en arbeidsritme te hervinden. Gemeenten zijn een belangrijke ketenpartner geworden omdat zij de re-integratie en participatie regelen voor inwoners die dat nodig hebben. De samenwerking rond een buurtsuper past goed in het streven naar een participatiemaatschappij en meer zelfredzaamheid van inwoners. Deze handleiding is bedoeld voor geïnteresseerde gemeenten en bewonersorganisaties, zodat zij zich een goed idee kunnen vormen wat er nodig is om een Superrr te kunnen starten en welke resultaten zij daarvan kunnen verwachten.

Jan van der Meer
Directeur
Support&Co

Inhoud

Inleiding 5
De interventie in vogelvlucht 6
1.1 Resultaten van de Superrr's 6
1.2 De aanleiding: probleem- of vraagstelling 7
1.3 Wat bereikt een gemeente met een Superrr? 8
1.4 Wie zijn er gebaat met de komst van een Superrr? 8
1.5 Tripartite: bewoners, gemeenten en Support&Co 9
2. De aanpak 11
2.1 De aanpak in concrete fasen of stappen 11
2.2 Benodigde competenties van de uitvoerder 11
2.3 Randvoorwaarden voor toepassing 12
3. Onderbouwing van de interventie 14
3.1 Oorsprong van het Superrr concept 14
3.2 Visie en interventie 14
3.3 Waarom werkt het, en voor wie? 15
4. Praktijkervaringen 17
4.1 Bewoners van Almen zijn blij met hun Superrr 17
4.2 Re-integratie cliënten 17
4.3 Dagbestedingscliënten met een beperking 19
4.4 Medewerkers sociale dienst 19

Literatuurlijst 20
Adressen 21
Bijlage A. Afspraken en taakverdeling tussen Support&Co en gemeente 24
Bijlage B Competentielijst per afdeling (Support&Co) 26
Bijlage C Beoordeling competentieontwikkeling (Support&Co) 27

Inleiding

Gemeenten en bewoners in krimpregio's staan voor grote uitdagingen. Hoe houd je de leefbaarheid op peil in kleine kernen? Kunnen ouderen zelfredzaam blijven als de voorzieningen op steeds grotere afstand liggen? Wat betekent dat voor de zorguitgaven? Is dat allemaal nog te betalen? Wat kan de lokale gemeenschap zelf doen? Dit Handboek is bedoeld om bewonersorganisaties en gemeenten te informeren over de ervaringen met sociale supermarkten in kleine kernen: welke mogelijkheden biedt zo'n supermarkt en welke randvoorwaarden zijn noodzakelijk om het tot een succes te maken?

Een winkelvoorziening speelt een belangrijke rol in de leefbaarheid van een dorp, vooral voor kwetsbare inwoners die vaak minder mobiel zijn (Min BZK, 2015). Steeds meer dorpen zien echter hun laatste winkel verdwijnen. Bewonersorganisaties vinden in Support&Co een partner die helpt een lokale winkelvoorziening te behouden Dat kan door samen op te trekken met lokale bevolking en gemeente. Inwoners moeten voldoende geïnteresseerd zijn om economisch draagvlak te bieden: retail is verantwoordelijk voor 80 tot 90 procent van de bedrijfsomzet. De gemeente moet bereid zijn de samenwerking met een Superrr aan te gaan op het gebied van re-integratie en dagbesteding..

Support&Co BV is een sociale onderneming. Het bedrijf opende sinds 2007 Superrr's in 21 kleine kernen verspreid over het hele land. Het Superrr concept heeft drie pijlers: ***r***etail, ***r***e-integratie en participatie, en ***r***elatie met het dorp. Het is een voorbeeld van een integrale, domein-overstijgende aanpak die meer mogelijk maakt tegen lagere kosten: precies datgene wat gemeenten beogen in het sociaal domein. Hoe zit het concept in elkaar? Welke maatschappelijke baten levert het op? En hoe ziet de financiële kosten-baten verhouding - de business case - voor een gemeente eruit? Deze vragen zijn beantwoord in een onderzoek voor het kennisprogramma Vakkundig aan het Werk, gefinancierd door het ministerie van SZW, VNG, UWV, VWS en Divosa. Ook de haken en ogen in de samenwerking met gemeenten kwamen daarbij aan bod.

Het Superrr concept is ontwikkeld in Friesland door Talant, een aanbieder van VGZ zorg en NIZW. In een pilotfase is het concept in drie dorpssupers uitgetest en doorontwikkeld. In 2006 kreeg het de Best Practice Award VGN op grond van relevantie en aantoonbare effectiviteit. In 2007 is een aparte organisatie, Support&Co, opgericht voor de landelijke uitrol van het concept. Support&Co bundelt de expertise en kennis rond de implementatie, biedt begeleiding aan individuele buurtsupers en regelt de centrale inkoop van producten om schaalvoordeel te behalen. Inmiddels beheert de organisatie 13 supermarkten in Groningen, Friesland, Drenthe, Overijssel, Limburg en Zuid Holland. De buurtsupers hebben gemiddeld zo'n 3 fte aan reguliere arbeidsplaatsen en 5 meewerkplekken in de winkel en bezorgdienst. De doelgroep voor de meewerkplekken bestaat uit mensen die langere tijd niet hebben gewerkt dan wel met beperkingen kampen. dan wel een licht verstandelijke beperking hebben. Het doel is re-integratie naar regulier, betaald werk of maatschappelijke participatie als alternatief voor dagbesteding bij een zorginstelling.

Support&Co spant zich in om het concept aan te passen aan veranderende maatschappelijke opgaven. Zo verzorgen veel Superrr vestigingen inmiddels hand- en spandiensten voor kwetsbare ouderen. Juist in dorpen en op het platteland missen die vaak informele ondersteuning, blijkt uit recent onderzoek van het SCP (2016). Daarnaast worden de mogelijkheden onderzocht voor opschaling door samenwerking met omliggende ondernemingen.

De Superrr slaat drie vliegen in één klap: de leefbaarheid van een dorp, de mogelijkheden voor ouderen om langer zelfstandig te wonen en de re-integratie of maatschappelijke participatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

De interventie in vogelvlucht

1.1 Resultaten van de Superrr's

Een Superrr levert een belangrijke bijdrage aan het voorzieningenniveau, de leefbaarheid en sociale cohesie in kleine kernen. Naast een winkel brengt het ook aanvullende diensten als post, pinautomaat en stomerij naar het dorp. Uit een case study in Almen (gemeente Lochem) bleek dat vrijwel alle inwoners (95%) de aanwezigheid van een Superrr belangrijk vinden. De meeste inwoners maken ook gebruik van de diensten. Verder is de winkel een ontmoetingspunt.

De helft van alle ouderen zegt dat de aanwezigheid van een winkel het voor hen makkelijker om zelfstandig en zelfredzaam te blijven. In Almen werkt dat preventief op de zorgvraag: het beroep op geïndiceerde Wmo-diensten is laag in vergelijking met andere dorpen uit de gemeente.

De Superrr is bezig nieuwe diensten voor ouderen te ontwikkelen. Naast de bezorgdienst is er een haal- en brengservice voor ouderen die liever zelf hun boodschappen blijven doen, de winkel beschikt over een koffietafel en ouderen kunnen een beroep doen op het winkelpersoneel voor hand- en spandiensten in huis en tuin. Een grote groep ouderen heeft interesse in deze diensten. Dat kan het beroep op Wmo-diensten verder temperen.

Van alle afgesloten re-integratietrajecten uit de periode 2008-2016 in alle vestigingen (191 in totaal) heeft 30 procent geleid tot uitstroom naar werk. Eén op de tien mensen die werk vonden, zijn door Support&Co zelf in dienst genomen. Vooral mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt (trede 2 en 3 van de Participatieladder) laten een grote ontwikkeling in arbeidsvaardigheden zien, krijgen plezier in werken en ontwikkelen zelfvertrouwen. Mensen die al werkervaring hebben en vooral last hebben van discriminatie op de arbeidsmarkt (bv op grond van leeftijd) vinden meestal niet dat een re-integratietraject bij een Superrr hun positie op de arbeidsmarkt verbetert.

Mensen met een verstandelijke beperking werken jarenlang en met veel plezier bij een Superrr op dagbestedingsbasis. Zij vergroten daarmee hun zelfredzaamheid en sociale netwerk. De leerdoelen van trajecten zijn afgestemd op individuele mogelijkheden. Bijna de helft van de cliënten ontwikkelt zich in de loop der jaren tot een gekwalificeerde arbeidskracht in de winkel. Voor hen is doorstroom naar beschut werk mogelijk een optie. Bij het overige deel blijven de arbeidscompetenties zwak.

Mensen met een psychische beperking aarden vaak niet bij een Superrr. Het merendeel breekt de dagbesteding al snel weer af.

De winkel biedt 2 tot 3 fte aan regulere arbeidsplaatsen, versterkt het vestigingsklimaat voor lokale bedrijven in recreatie en toerisme en internet-verkoop en is een afzetkanaal voor streekproducten. De Superrr gaat geen concurrentie aan met bestaande detailhandel (bv slager, bloemenwinkel, etc).

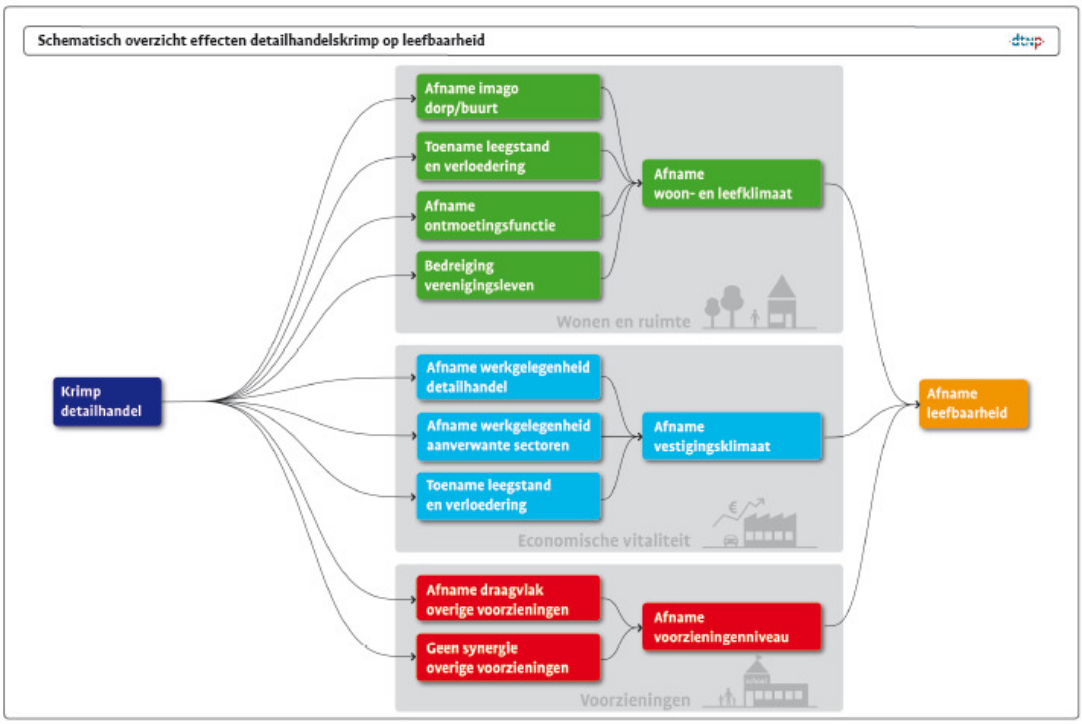
Samenwerking met een Superrr biedt een gemeente de mogelijkheid om meerdere doelgroepen te bedienen: ouderen met een verminderde zelfredzaamheid, mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, mensen met een beperking en de dorpsbevolking als geheel. De samenwerking is potentieel kosteneffectief omdat tegenover de uitgaven aan de Superrr besparingen staan op uitkeringslasten en Wmo-diensten.

Zo mooi kan het zijn. Toch is een succesvolle Superrr geen 'inkoppertje'. In de praktijk blijkt een goede samenwerking met alle partijen niet altijd eenvoudig. Soms laten inwoners het afweten, maar

meestal blijkt een ‘domein-overstijgende’ samenwerking met een gemeente het grootste struikelblok. Al doende wordt wel het nodige geleerd, door gemeente én Support&Co. Maar dat lukt niet overal: 8 van de 21 Superrr vestigingen zijn inmiddels om diverse redenen weer gesloten of overgedragen aan de bewonersorganisatie.

1.2 De aanleiding: probleem- of vraagstelling

Gemeenten in krimpgebieden hebben vaak te maken met een uitgestrekt, dunbevolkt gebied waar de bevolking verspreid is over vele kleine kernen. Huishoudensverdunning en het wegtrekken van jongeren leiden tot een verminderd draagvlak voor voorzieningen wat op zijn beurt weer de leefbaarheid aantast. De aandacht gaat vaak uit naar voorzieningen als onderwijs en zorg. Onderzoek van het ministerie van BZK naar de rol van detailhandel in krimpgebieden[1] concludeert echter dat ook de beschikbaarheid van winkels een belangrijke basisvoorziening is die bijdraagt aan de leefbaarheid. Detailhandel heeft een directe relatie met het woon- en leefklimaat voor inwoners, het vestigingsmilieu voor andere bedrijven en het draagvlak voor andere voorzieningen (zie figuur).



Bron: DTNP, 2013

In krimpgebieden is sprake van een bovengemiddelde afname van winkelvoorzieningen omdat de demografische krimp de autonome krimp in de detailhandelssector (door o.a. schaalvergroting en de opkomst van internetverkoop) versterkt. Er is sprake van ‘krimp in het kwadraat’.

Het verdwijnen van winkelvoorzieningen uit de directe omgeving is niet voor iedereen een probleem. Dankzij de grote (auto)mobiliteit en opkomst van webwinkels blijven deze voorzieningen beschikbaar, zij het op grotere afstand. Voor kwetsbare groepen zoals ouderen ligt dat anders: zij zijn vaak minder mobiel en het verdwijnen van winkels uit hun directe omgeving betekent voor hen

[1] DNTP. 2013. Detailhandel en leefbaarheid - aanpak detailhandel als strategie in krimp- en anticipeergebieden

een directe aantasting van de leefbaarheid[2]. Dat stelt gemeenten voor een dilemma nu het beleid is gericht op langer zelfstandig wonen van ouderen. Er zijn twee manieren om daarmee om te gaan: een gemeente kan het aanbod van zorgwoningen faciliteren in één of enkele kernen waar ook zorgvoorzieningen zijn en zo een verminderde zelfredzaamheid van ouderen opvangen. Een gemeente kan echter ook kiezen voor een preventieve strategie gericht op het vergroten van zelfredzaamheid van ouderen om verhuizing uit de vertrouwde omgeving zolang mogelijk uit te stellen. Een Superrr is een interventie die past in een preventieve strategie.

1.3 Wat bereikt een gemeente met een Superrr?

Een gemeente kan met een Superrr vestiging drie hoofddoelen verwezenlijken:

1. Verbetering van de leefbaarheid van een dorp en de zelfredzaamheid van ouderen
   a. Verbreding van het voorzieningenniveau in een kleine kern met onvoldoende draagvlak voor een gangbare commerciële winkel;
   b. Meer zelfredzaamheid en zelfstandigheid van ouderen resulterend in een lager beroep op geïndiceerde Wmo diensten;
   c. een hogere woonaantrekkelijkheid en meer sociale cohesie in een dorp;

2. Ondersteuning van inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt of een verstandelijke beperking bij hun re-integratie en maatschappelijke participatie;

3. Meer maatschappelijk rendement per geïnvesteerde euro door een interventie waarbij inwoners, bedrijfsleven en lokale overheid samenwerken

De komst van een Superrr vestiging leidt tot de volgende resultaten:

1. De aanwezigheid van een supermarkt en bijkomende diensten verbetert het voorzieningen-niveau, het imago en de woonaantrekkelijkheid van een dorp;

2. Oudere inwoners van het dorp kunnen langer blijven wonen in hun vertrouwde leefomgeving, blijven actiever en hebben minder Wmo-ondersteuning nodig;

3. Bijstandscliënten vergroten hun kansen op de arbeidsmarkt door een re-integratietraject in de supermarkt en één op de drie stroomt uit naar betaald werk;

4. Mensen met een verstandelijke beperking participeren in de reguliere samenleving, leveren een maatschappelijke meerwaarde met hun activiteiten, ontwikkelen sociale vaardigheden en zelfredzaamheid.

1.4 Wie zijn er gebaat met de komst van een Superrr?

Het concept van een Superrr beoogt belangen van meerdere doelgroepen te combineren.

Inwoners van een dorp zijn gebaat bij meer voorzieningen en diensten in hun woonplaats en meer contact met hun dorpsgenoten;

[2] DNTP. 2013. Detailhandel en leefbaarheid - aanpak detailhandel als strategie in krimp- en anticipeergebieden

Ouderen in een dorp kunnen langer in hun vertrouwde omgeving wonen door een winkelvoorziening binnen bereik. Dat stimuleert hun activiteit en sociale contacten en vermindert de afhankelijkheid van hulp;

Bijstandscliënten die onzeker zijn over hun capaciteiten op de arbeidsmarkt krijgen de kans om in een veilige omgeving en met goede begeleiding hun vaardigheden te ontdekken en ontwikkelen in een echte werksituatie en krijgen zo zelfvertrouwen en plezier in werk. Vooral twintigers en dertigers die al langere tijd buiten het arbeidsproces staan, vinden veel baat bij een traject in een Superrr. De gemiddelde optimale tijdsduur van een traject is 9 maanden. Sociale diensten zijn de aangewezen partij om de juiste kandidaten te selecteren en plaatsen op een traject bij de Superrr. Zij dienen ook te waken over een tijdige doorstroom naar de arbeidsmarkt om een 'lock in' effect te voorkomen;

Mensen met een verstandelijke beperking krijgen de mogelijkheid om met goede, persoonsgerichte begeleiding te functioneren in de reguliere maatschappij en hun zelfredzaamheid, sociale netwerk en arbeidsvaardigheden te vergroten. Voor een deel van hen opent dat perspectieven op doorstroming naar betaald werk. Om die mogelijkheden te verzilveren is actieve sturing van gemeentelijke consulenten nodig evenals de optie van beschutte werkplekken om een geleidelijke overgang naar betaald werk mogelijk te maken;

Een gemeente kan meer maatschappelijk rendement halen uit de beschikbare middelen door de synergie die wordt gecreëerd door verschillende doelgroepen rond één voorziening (een dorpswinkel) te verenigen.

1.5 Tripartite: bewoners, gemeenten en Support&Co

Het functioneren van een winkel volgens dit concept is afhankelijk van drie partijen: de inwoners van een dorp, de gemeente en een supermarktorganisatie die de retail en begeleiding voor zijn rekening neemt. Support&Cois een supermarktketen die daarin is gespecialiseerd maar mogelijk zijn ook andere supermarktketens te interesseren om het concept toe te passen.

De bijdrage van alle drie partijen is essentieel en onmisbaar. Dat is ook de meest kwetsbare kant van het concept. Het draagvlak onder dorpsbewoners en bij gemeenten moet solide zijn en niet afhangen van enkele enthousiaste personen.

<u>Het dorp</u>
Vaak is het een dorpsorganisatie die met het voorstel voor een Superrr komt. Soms is daar een jarenlange zoektocht aan vooraf gegaan. Dat is een serieuze indicatie voor draagvlak in het dorp, maar aanvullend vooronderzoek is nodig in de vorm van een pragmatische verkenning. Hoeveel potentiële klanten telt een dorp en de omgeving ? Niet alleen aantal maar ook kenmerken van de bewoners tellen daarin mee. Zijn er lokale ondernemers en verenigingen met wie kan worden samengewerkt? Is de bewonersvereniging actief en goed ingebed in de lokale gemeenschap? Is er aanvullend klantenpotentieel in de vorm van bv recreanten en toeristen?

<u>De gemeente</u>
Bij een gemeente moet draagvlak bestaan bij bestuur en alle betrokken ambtelijke afdelingen. Dat blijkt in de praktijk complex.

Het bewonersinitiatief komt bij een gemeente binnen onder de vlag van leefbaarheid. Vanuit die hoek is er doorgaans al snel animo, en ook bestuurders zijn meestal gecharmeerd van het concept.

Voor een duurzame uitvoering is echter meer nodig. De rol van trajectkandidaten ('meewerkers' in termen van Support&Co) die re-integratie of dagbesteding doen bij de Superrr is doorslaggevend voor het duurzaam functioneren van de winkel. Voor de Superrr, omdat het bedrijfsmodel is gebaseerd op een kleine vaste staf die met de meewerkers de winkel draaiende houden. Maar ook voor een gemeente, omdat de benutting van de trajectcapaciteit de samenwerking met een Superrr financieel rendabel maakt. Dat financiële rendement is een politieke noodzaak omdat een jaarlijkse leefbaarheidssubsidie van die orde voor één dorp moeilijk te verantwoorden is als een gemeente meerdere kleine kernen heeft..

Sociale diensten en de Wmo afdelingen zijn de 'leveranciers' van trajectkandidaten. Het is belangrijk deze afdelingen in een vroeg stadium bij de planvorming worden betrokken en achter de samenwerking gaan staan. Ook over de wijze waarop de financiering wordt belegd, moet in de planfase overeenstemming worden bereikt.

De Superrr is een voorbeeld van een domein-overstijgende, integrale oplossing waarnaar gemeenten op zoek zijn met het oog op de gewenste transformatie in het sociale domein. Het Rijk geeft gemeenten daarvoor veel beleidsmatige en financiële ruimte. De Integratie-Uitkering Sociaal Domein biedt alle mogelijkheden om interventies 'over domeinen heen' te financieren. Tijden de transitiefase van de Decentralisaties in 2015, hebben veel gemeenten de schotten tussen beleidsvelden (Participatie, Wmo, Jeugd, Leefbaarheid) en bijbehorende budgetten nog gehandhaafd. Dat maakt de gewenste afstemming met alle betrokken beleidsvelden, zoals hierboven beschreven, tot een bewerkelijke en tijdrovende opgave. De samenwerking met een Superrr kan gemeenten aanknopingspunten geven voor beleidsmatige en organisatorische aanpassingen om de transformatie te faciliteren.

Support&Co

Support&Co doet zelf geen acquisitie. Het wil alleen uitbreiden daar waar behoefte bestaat aan het concept van een Superrr. Omdat zij afhankelijk zijn van draagvlak onder de dorsbewoners en het gemeentelijk apparaat, wachten zij op een vraag van die kant. Als die vraag er is, gaat Support&Co in gesprek met betrokkenen over de mogelijkheden en randvoorwaarden (zie ook hfdst 2.1).

2. De aanpak

2.1 De aanpak in concrete fasen of stappen

Aan de komst van een Superrr gaan veel vooraf. Er moet aan een aantal belangrijke randvoorwaarden worden voldaan wil het concept functioneren. Voor elke pijler van het concept: ***r***etail, ***r***e-integratie en participatie en ***r***elatie met het dorp, moet immers voldoende draagvlak aanwezig zijn. De belangrijkste stappen staan hieronder genoemd en elke stap is in feite een go/no go moment: bij een negatief resultaat is er geen perspectief op een duurzame exploitatie van de winkel.

1) het initiatief voor een winkel moet vanuit de dorpsbewoners komen. Draagvlak in het dorp is onmisbaar;
2) eerste contacten met de gemeente om de bereidheid voor eventuele deelname te polsen;
3) verkenning van het commerciële draagvlak voor de winkel (klanten- en cliëntenpotentieel, samenwerkingsopties met andere ondernemers en organisaties);
4) betaalbare huisvesting: de kosten voor huisvesting moeten in verhouding staan tot de verwachte omzet van de winkel. Dat betekent een huurprijs onder het gangbare commerciële tarief. De benutting van leegstaande gebouwen of maatschappelijk vastgoed is een veelgebruikte optie om dit te realiseren;
5) afspraken over de financiële bijdrage van de gemeente en de beoogde tegenprestatie van Support&Co voor de 'meewerkers'. Om welke cliënten gaat het, wat zijn de doelen van de trajecten, welke kwaliteitseisen worden gesteld aan de begeleiding, hoe worden de resultaten gemeten?
6) uitvoeringsafspraken: welke rol heeft Support&Co als werkgever en in de begeleiding, welke rol vervult de gemeente dan wel gecontracteerde partners van de gemeente, hoe ziet de samenwerking er in de praktijk uit (contactpersonen, frequentie en aard van contacten, rapportage en evaluatie)
7) Geschillenregeling: hoe worden eventuele geschillen opgelost?

2.2 Benodigde competenties van de uitvoerder

De uitvoerders van dit winkelconcept moeten over de volgende kenmerken en competenties beschikken:

1) De exploitant van de winkel moet maatschappelijke en commerciële doelen combineren in zijn bedrijfsvisie. Een Superrr is geen concept voor bedrijven die winstmaximalisatie als belangrijkste doel hebben;

2) De exploitant van de winkel moet aan alle eisen voldoen die van toepassing zijn op de supermarktbranche met betrekking tot veiligheid en personeelsbeleid;

3) De bedrijfsleider moet vakmatige kennis en ervaring van de retail hebben, over brede communicatieve en netwerkvaardigheden beschikken om de contacten met bewonersorganisatie en gemeente te onderhouden en een 'people's manager' zijn

commerciële resultaten en de persoonlijke ontwikkeling van werknemers en meewerkers met elkaar kan verenigen;

4) De vaste staf van een Superrr moeten kennis en ervaring in de retail hebben, hart voor mensen en goede coachende kwaliteiten om de meewerkers passende individuele begeleiding te kunnen geven

5) In periodieke scholingsbijeenkomsten reflecteert de vaste staf op de ervaringen en resultaten van de meewerktrajecten onder begeleiding van een sociaal-pedagogisch deskundige

2.3 Randvoorwaarden voor toepassing

De randvoorwaarden voor het Superrr concept zijn beschreven in de paragrafen 1.5 en 2.1

2.4 De centen: begroting

Vanuit gemeentelijk perspectief zijn er aan de samenwerking met een Superrr de volgende kosten en baten verbonden:

<u>Kosten</u>

1) Een jaarlijkse vergoeding voor de re-integratie/dagbestedingscapaciteit die de Superrr biedt. Voor een capaciteit van 5 fte (10 tot 20 trajecten, afhankelijk van deeltijdfactor en duur) staat gemiddeld genomen een bedrag van 50.000 euro per jaar. De afspraken kunnen per gemeente verschillen;

2) Bij re-integratietrajecten is de sociale dienst verantwoordelijk voor selectie en aanmelding van kandidaten, het opstellen van een contract en periodieke monitoring van de vorderingen van kandidaten. De dagelijkse begeleiding wordt verzorgd door de staf van de Superrr. Geschatte inzet van de sociale dienst is ongeveer 1 dagdeel per week (zie ook modelovereenkomst in de bijlage);

3) Bij dagbestedingstrajecten zijn de Wmo consulenten van de wijk- of dorpenteams degenen die de indicatie voor dagbesteding en een passende match voor cliënten verzorgen. De Superrr is daarbij één van de aanbieders. Dit brengt geen extra kosten met zich mee;

4) Afhankelijk van de gekozen huisvesting, kunnen er kosten voor de gemeente zijn in de vorm van een gesubsidieerd huurtarief

5) Ambtelijk overleg om intern afstemming en draagvlak voor samenwerking met de Superrr te creëren. Hoeveel tijd daarmee is gemoeid zal afhangen van de mate van verkokering dan wel ontkokering in het sociaal domein in de betreffende gemeente

Materiële baten:

1) De resultaten van re-integratie in termen van uitstroom naar werk zijn de belangrijkste financiële batenpost voor een gemeente. Over de periode 2007 tot 2016 heeft 30 procent van alle trajecten geleid tot uitstroom naar betaald werk: 17% naar full time banen, 13% naar part time of gesubsidieerde banen. Gemiddeld leverde een traject dat leidde tot uitstroom een gemeente bijna 17.800 euro op aan besparingen op uitkeringslasten (uitgaande van een horizon van 3 jaar en rekening houdend met 50% terugval);

2) De aanwezigheid van een winkel zorgt dat ouderen langer zelfstandig kunnen wonen en zelfredzamer blijven. In een case study in Almen gaf ruim 53 procent van de 65-75 jarigen en 57 procent van de 75 plussers aan dat het zonder Superrr voor hen moeilijker zou zijn in het dorp te blijven wonen. 33 procent van de 65-75 jarigen en 43 procent van de 75 plussers zei zich thuis beter te kunnen redden dankzij de hulp die de Superrr biedt. Consulenten van het Wmo gebiedsteam bevestigden dat zij weinig aanvragen voor ondersteuning uit het dorp krijgen. Het is dus aannemelijk dat een Superrr besparingen op geïndiceerde Wmo diensten genereert. De hoogte van de besparingen hangt samen met het aantal oudere inwoners, de tarieven en het indicatiebeleid van een gemeente;

Daarnaast zijn er immateriële baten als een verhoging van de leefbaarheid, meer welbevinden van de inwoners die betaald werk hebben gevonden, meer zelfredzaamheid en welbevinden van mensen met een verstandelijke beperking die bij een Superrr meewerken. Voor de mensen met lichte verstandelijke beperkingen kan de Superrr tevens een rol vervullen als opleidingsbedrijf waar zijn hun arbeidsvaardigheden zodanig ontwikkelen dat uitstroom naar betaald (beschut) werk mogelijk lijkt.

3. Onderbouwing van de interventie

Het concept van de Superrr is gebaseerd op de gedachte dat mensen die begeleiding krijgen vanwege een beperking, van toegevoegde waarde kunnen zijn voor de gemeenschap. Zo genereren de maatschappelijke kosten voor begeleiding niet alleen meerwaarde voor het individu, maar ook voor de maatschappij als geheel. Dat concept is uitgewerkt in kleinschalige supermarkten in dorpen, die naast retail ook re-integratie- en dagbestedingstrajecten bieden. De trajectgelden vormen een bron van inkomsten en de re-integratie- en dagbestedingscliënten werken zonder betaling, waardoor de personeelskosten worden beperkt. Zo wordt getracht een dekkende exploitatie van een winkelvoorziening te realiseren in dorpen en kernen die onvoldoende schaalniveau bieden voor reguliere supermarkten. De maatschappelijke meerwaarde van de winkel is de verbetering van het voorzieningenniveau en de leefbaarheid van het dorp.

3.1 Oorsprong van het Superrr concept

Het concept van de Superrr is ontwikkeld in Friesland door Talant, een aanbieder van VGZ zorg en onderdeel van de Zorggroep Alliade. In een pilotfase is het concept in drie supers uitgetest en doorontwikkeld. In 2006 kende VGN de Best Practice Award toe aan het concept op grond van relevantie en effectiviteit. In 2007 heeft Alliade een aparte organisatie, Support&Co BV, opgericht voor de landelijke uitrol van het concept. Naast dagbesteding gingen de Superrrs ook re-integratietrajecten bieden. Support&Co bundelt de expertise en kennis rond de implementatie, biedt begeleiding aan individuele Superrrs en regelt de centrale inkoop van producten om schaalvoordeel te behalen. In de periode 2007 tot 2016 heeft Support&Co, naast de 3 pilot vestigingen, 18 supermarkten geopend verspreid over het land. Daarvan zijn er inmiddels acht weer gesloten. Per eind 2016 zijn er dertien vestigingen in de provincies Groningen, Friesland, Drenthe, Gelderland, Noord- en Zuid Holland en Limburg.

3.2 Visie en interventie

Support&Co heeft vanuit een jarenlange ervaring in de VG zorg de visie en ervaring ontwikkeld dat ieder mens capaciteiten heeft en die kan ontwikkelen. Functioneren in een normale maatschappelijke context komt de ontwikkeling van mensen ten goede, ook als zij met beperkingen te kampen hebben, mits rekening wordt gehouden met de mogelijkheden van het individu. Het verrichten van zinvol werk en het dragen van verantwoordelijkheden stimuleert het zelfvertrouwen van mensen, draagt bij aan hun welbevinden en bevordert hun functioneren in de samenleving (redzaamheid).

De interventie van Support en co betreft een vorm van begeleid werken, gericht op maatschappelijke activering en waar mogelijk, betaald werk. De ‘meewerkers’ en hun individuele traject staan centraal. In samenspraak met de lokale bedrijfsleider en de pedagoog van Support en co bepalen de meewerker en opdrachtgever de doelen van het traject. Het kan daarbij gaan om activering (zinvolle dagbesteding, ontwikkeling werkritme), persoonlijke vaardigheden (opbouwen zelfvertrouwen, ontwikkelen sociale vaardigheden), werkvaardigheden (functioneren in een team, zelfstandig taken uitvoeren) en/of uitstroom naar een betaalde baan.

Het traject is zoveel mogelijk ingericht als een gewone baan. Support&Co draagt zorg voor een zo volwaardig mogelijke werkplek en taakstelling en passende arbeidsomstandigheden. Zo zijn er in

enkele vestigingen speciale ruimtes ingericht voor mensen die tussen de werkzaamheden door rust moeten nemen.

De trajecten bij de Superrr gaan uit van een geleidelijke opbouw van het aantal gewerkte uren en de taken die meewerkers uitvoeren. Per persoon zijn er verschillen, maar doorgaans begint een traject met 2 à 3 dagdelen per week. In de loop van de tijd wordt dit uitgebreid tot maximaal 32 uur, als de belastbaarheid van de meewerker dat toelaat.

Ook de werkzaamheden van meewerkers worden in de loop van het traject uitgebreid. De Superrr maakt daarbij onderscheid tussen de diverse afdelingen in de winkel naar moeilijkheidsgraad, op basis van de werkzaamheden zelf, de intensiteit van klantcontacten, (tijds)druk en verantwoordelijkheid. Magazijnwerk is het minst belastend, de broodafdeling en kassa draaien zijn de meest veeleisende afdelingen binnen de winkel.

Gedurende het traject worden meewerkers 'on the job' getraind en gecoacht door de staf van de Superrr. Daarbij is er niet alleen aandacht voor het functioneren op de werkvloer maar ook voor persoonlijke omstandigheden.

De vaardigheden van meewerkers worden periodiek beoordeeld en doorgesproken met de betrokkene. Daarbij komen persoonlijke kenmerken, sociale vaardigheden en arbeidsmarktcompetenties aan bod (zie bijlagen).

De bedrijfsleiders krijgen ondersteuning van de pedagoog van Support&Co.

Afstemming met re-integratieconsulenten van de gemeente dient zeer regelmatig (minimaal eens per maand) plaats te vinden omdat het doorgaans om korte trajecten gaat (zes tot negen maanden). In de filialen is een ruimte beschikbaar waar de consulent de meewerkers kan spreken in het kader van de monitoring van de voortgang. Dagbestedingstrajecten kennen een veel langere duur. De afstemming met Wmo consulenten vindt plaats in jaarlijkse evaluaties.

De werkwijze van Support en co heeft overeenkomsten met andere, bewezen effectieve interventies als Begeleid Werken (IPS), Werk: een zorg minder, Maatwerk en Relim[3]. Onderscheidend aan Support en co is dat het een sociale onderneming betreft die commerciële diensten levert die inkomsten genereren, en binnen die context begeleiding biedt en maatschappelijke diensten in het dorp mogelijk maakt. Een potentieel risico van de bedrijfsmatige formule is dat meewerkers langer dan nodig in een traject blijven uit bedrijf-economische overwegingen (lock-in effect). Duidelijke afspraken over doel en duur van het traject en follow up van gemeentelijke consulenten of prestatie-elementen in de contractafspraken met Support&Co beperken dit risico.

3.3 Waarom werkt het, en voor wie?

Vanuit Support&Co is de interventie ontwikkeld met de volgende werkzame bestanddelen voor ogen:

- ✓ werken als volwaardig teamlid in een reguliere omgeving,
- ✓ aansluiten bij doelen en motivatie van cliënten,
- ✓ individuele begeleiding
- ✓ contact met de dorpsgemeenschap.

[3] Voor meer informatie, zie MoVisie: Databank Sociale Interventies/maatschappelijke activering

In de praktijk blijkt dat een effectieve manier om het Human Capital van meewerkers te vergroten: zij ontwikkelen vaardigheden en competenties, niet alleen vakinhoudelijk maar juist ook op het gebied van de zogenaamde 'soft skills': communicatieve vaardigheden, zelfvertrouwen, een (pro) actieve houding en plezier in werk. Bij mensen met een beperking gaat het ook om het leren functioneren met die beperkingen. Bij mensen met lichtere (verstandelijke) beperkingen kan dit zelfs tot een dusdanige verbetering leiden dat zij zich tot een gekwalificeerde arbeidskracht in de context van een Superrr ontwikkelen en een potentiële doelgroep voor beschut betaald werk.

Uit gesprekken met mensen die een meewerktraject hebben gevolgd, zijn aanvullend de volgende werkzame bestanddelen naar voren gekomen:

- ✓ de Superrr biedt een ***veilige*** omgeving waar mensen hun mogelijkheden kunnen verkennen en ontwikkelen. De frequentie waarmee het woord veiligheid viel, was zeer opvallend
- ✓ de begeleiding beperkt zich niet tot werk-gerelateerde zaken maar mensen kunnen met al hun vragen terecht bij de staf van de Superrr
- ✓ bij een Superrr krijgen mensen kansen. Er wordt niet geoordeeld, het verleden doet er niet toe
- ✓ de goede werksfeer bij een Superrr

De meewerk trajecten leiden tot goede resultaten bij re-integratie cliënten die twijfels hebben over hun capaciteiten en daarom de stap naar de arbeidsmarkt nog niet aandurven. Het gaat vooral om twintigers en dertigers die al langere tijd langs de kant staan en open staan om te leren.

Meewerk trajecten zijn ook zeer geschikt voor mensen met een verstandelijke beperking: zij werken jarenlang en met veel plezier in een Superrr, worden redzamer en vergroten hun sociale netwerk. Ook ontwikkelen zij hun competenties, zowel op het persoonlijke vlak als arbeidsmatig. Voor de meeste mensen blijven die beneden het niveau dat voor de arbeidsmarkt is vereist, maar mensen met een lichtere beperking komen op een niveau dat doorstroom naar betaald werk wellicht mogelijk maakt, mits dit in een beschutte omgeving is.

De trajecten zijn niet geschikt voor re-integratie van mensen die de reden voor hun werkloosheid niet zoeken in een gebrek aan vaardigheden maar te maken hebben met (leeftijds)discriminatie op de arbeidsmarkt. Zij hebben geen behoefte aan het ontwikkelen van competenties omdat zij die al hebben. Het betreft vooral veertigers en vijftigers, die vaak al werkervaring hebben. Een meewerk traject leidt bij hen niet tot een (ervaren) verbetering in de positie op de arbeidsmarkt maar vermindert eerder de kansen op uitstroom naar werk gedurende de looptijd van het traject.

Ook mensen met een psychische beperking zijn maar zelden op hun plek in een meewerk traject. De meerderheid haakt snel af.

4. Praktijkervaringen

In 2016 heeft economisch bureau Nyfer een onderzoek gedaan naar de effecten van de Superrr's op leefbaarheid, zelfredzaamheid van ouderen, arbeidsmarktpositie van bijstandsgerechtigden en maatschappelijke participatie van mensen met een beperking. Het onderzoek is uitgevoerd voor het kennisprogramma Vakkundig aan het Werk van ZonMw. Hieronder komen dorpsbewoners, re-integratiecliënten en mensen met een verstandelijke beperking aan het woord over hun ervaringen bij een Superrr.

4.1 Bewoners van Almen zijn blij met hun Superrr

Als Vereniging Almens Belang vragen wij elk jaar aan de bewoners wat zij prioriteiten voor het dorp vinden. Nadat de kruidenier was gesloten, kwam elk jaar een winkel als hoogste prioriteit naar voren. We hebben vijf jaar lang gezocht, met supermarktketens gesproken en andere organisaties gesproken, totdat we Support&Co op het spoor kwamen. Toen heeft het nog even geduurd voordat er geschikte huisvesting was maar gelukkig heeft de corporatie met wie we ook nieuwe seniorenwoningen realiseerden, daarbij geholpen. Zij hebben een leegstand bankkantoor gezocht en aangepast. Inmiddels is de Superrr er alweer vijf jaar en het hele dorp is er blij mee.
Bestuurslid Vereniging Almens Belang

Wij vinden de Superrr een enorme aanwinst voor het dorp: op loopafstand en met vers brood, dat is heel belangrijk. En de ouderen kunnen mede door Superrr langer en beter zelfstandig functioneren. Ik denk dat dat in de loop van de jaren alleen maar belangrijker wordt.
Echtpaar, 53 jaar, woonachtig in Almen

"De Superrr vervult hier in Almen een zeer belangrijke rol, is onmisbaar. Mensen van buiten vragen zich vaak af "hoe doet Almen dat toch?" Alles is hier mogelijk, elk initiatief wordt ruimschoots ondersteund, mensen willen van harte deelnemen ook als er iets van ze wordt gevraagd"
Man, 69 jaar, inwoner van Almen (gemeente Lochem)

"Ik ben niet zo mobiel. Om mijn boodschappen te kunnen doen, word ik opgehaald en thuisgebracht. Het personeel is geweldig. Ik ben heel blij dat deze Superrr hier is"
Inwoonster uit Almen, weduwe

4.2 Re-integratie cliënten

"Ik zat al acht jaar thuis vanwege mijn kinderen en het ging helemaal niet goed met mij. Ik had me laten opnemen in een ggz-instelling en zat in de schuldhulpverlening. Ik wist dat ik weer wat moest gaan doen buiten de deur om er bovenop te komen. De consulente kwam met het voorstel om een traject bij de Superrr te volgen. Ik was er eerst niet zo voor, waarom weet ik eigenlijk ook niet. Toen ze het voor de derde keer voorstelde, ben ik maar overstag gegaan. Ik heb er de tijd van mijn leven gehad! Er hangt een hele leuke sfeer en de begeleiding was geweldig: ze hebben tijd en aandacht voor je, of het nu om werk of privé zaken gaat. En heel belangrijk, ze oordelen niet. Je achtergrond telt niet mee. Ik wilde er altijd wel werken en kreeg ook een part time contract. Maar via mijn consulente heb ik een bijna volledige baan gevonden, en dat was niet te combineren met de

Superrr. Ik ben nu uit de uitkering, de schuldhulpverlening is afgerond en sinds kort ben ik verhuisd naar een eengezinswoning waar mijn kinderen allemaal een eigen kamer hebben"

Vrouw, 36 jaar, alleenstaande moeder, drie kinderen, middelbaar onderwijs niet afgerond

"Op mijn 23e begon ik bij de Superrr. Tot die tijd had ik diverse dingen geprobeerd maar het was allemaal niets geworden. Ik las in de krant over re-integratie bij de Superrr en heb me toen aangemeld. Ik heb het er erg naar mijn zin gehad. Er is goede begeleiding, ze hebben me in alles ondersteund, ook op het persoonlijke vlak. De wetenschap dat je achtervang hebt, geeft veel rust. Het contact met dorpsgenoten was ook belangrijk voor mij, op het laatst ken je alle klanten en zij jou. Ik heb nu een brede supermarktervaring, ik kan alles tot de kassa aan toe, en ik heb zelfvertrouwen gekregen. De mensen van de Superrr hebben me ook gestimuleerd mijn MBO diploma te halen. Ik had de opleiding namelijk niet afgemaakt. De gemeente heeft geholpen met de financiering, op voorwaarde dat ik het in één jaar zou halen. En dat is me gelukt! Op het laatst ging het bij me knagen: ik werkte vier dagen bij de Superrr en de bijstand is alleen genoeg om je rekeningen te betalen. Ik wilde wel iets meer te besteden hebben. Toen ik dat aankaartte, heeft de bedrijfsleider met de gemeente geregeld dat ik bij een supermarkt aan de slag kon met loonkostensubsidie. Mijn contract is inmiddels met een half jaar verlengd."

Man, 27 jaar, alleenstaand, lichte fysieke beperking

"*Ik heb na mijn schooltijd altijd gewerkt, 21 jaar lang Toen mijn vader overleed heb ik acht jaar voor mijn moeder gezorgd. Ze werd steeds hulpbehoevender maar ze heeft tot het einde toe thuis kunnen wonen. Dat eiste wel zijn tol, op mijn werk kon ik op een gegeven moment mijn targets niet meer halen. De werkgever had geen consideratie met mijn mantelzorgtaken en het kostte me mijn baan. Ik heb veel gesolliciteerd maar er is weinig werk in deze regio, en na verloop van tijd belandde ik van de WW in de bijstand. Van de sociale dienst moet ik het ene werktraject na het andere volgen. Daarbij wordt de mogelijkheid op een baan in het vooruitzicht gesteld, maar dat is nog niet uitgekomen. Het cateringbedrijf waar ik zes maanden heb gewerkt was blij met me, maar heeft nu een jonger iemand in dienst genomen. Ik heb zelf om een traject bij de Superrr gevraagd omdat ik het een sympathiek initiatief vind. Ik zag mezelf als een vrijwilliger die een bijdrage leverde aan de leefbaarheid van een dorp. Ik ben tenslotte een volwaardige arbeidskracht, ik hoef geen arbeidsvaardigheden te ontwikkelen want die heb ik wel. Dat vind ik een lastig aspect van de re-integratie inspanningen: ze doen net alsof het aan jou ligt, alsof je arbeidsgehandicapt bent als je geen baan hebt. Maar er is gewoon weinig werk hier. In de jaren 80 was dat ook zo, toen kwam er een banenplan voor meer werkgelegenheid. Waarom gebeurt dat nu niet?"*

Man, 46 jaar, alleenstaand, MBO opleiding

4.3 Dagbestedingscliënten met een beperking

´Ik ben na de praktijkschool naar het MBO gegaan en heb mijn diploma MBO-1 in administratie gehaald. Ik heb een tijd in een reguliere werkomgeving gewerkt, bij de bibliotheek bijvoorbeeld. Dat kan ik echt niet aan, veel te druk voor mij. In de beginjaren van deze winkel heb ik hier mijn dagbesteding gedaan. Toen ik andere dagbesteding moest zoeken, ben ik naar een activiteitencentrum gegaan. Dat ging helemaal niet goed, ik zat al snel overspannen thuis. Met online therapieën ben ik er zelf uit gekomen. Toen heb ik gevraagd of ik weer hier bij de Superrr kon werken als dagbesteding. Ik kom drie ochtenden in de week, zomers op de fiets en ´s winters met de bus. Het werk heeft me veel zelfstandiger gemaakt, en ik kan beter dingen aangeven aan mijn begeleiders. Ik ben veel minder angstig voor mensen, maar soms moet ik toch even weg uit de winkel. Dat kan hier, dan ga ik wat op kantoor doen. Ik ga echt niet weer aan een reguliere baan beginnen. Ik hoorde dat er plannen voor een nieuwe Superrr zijn in de buurt van de woonplaats van mijn vriend. We willen gaan samenwonen, het zou wel heel fijn zijn als ik daar dan ook bij een Superrr kan werken´
Vrouw, 30 jaar, zelfstandig wonend met begeleiding, MBO-1 opleiding

4.4 Medewerkers sociale dienst

“Het idee van de Superrr kwam van de wethouder. Die was enthousiast, ik denk vooral omdat het voor een dorp en zijn bewoners natuurlijk een aanwinst is om een winkel te krijgen. Maar wij werden voor een voldongen feit gezet. En elk jaar gaat er dus een bedrag uit onze re-integratiefondsen naar de Superrr. Terwijl wij de re-integratie liever zelf doen, met onze medewerkers. En ik vind het discutabel om op deze manier een bedrijf te ‘subsidiëren’, juridisch gesproken is dat een heikel punt. Bovendien zijn subsidies bedoeld voor maatschappelijke organisaties, stichtingen zonder winstoogmerk.”
Beleidsmedewerker

“Ik coördineer alle plaatsingen bij de Superrr. We plaatsen er vooral mensen die nog niet zover zijn dat een proefplaatsing bij een bedrijf aan de orde is; de winkel is een soort ‘voorstation’. Dat gaat heel goed, onze kandidaten ontwikkelen zich goed bij een Superrr omdat het een fijne sfeer is en ze rustig hun draai kunnen vinden in een reële werkomgeving. Elke maand ga ik erheen om de cliënten in hun vertrouwde werkomgeving te spreken. Dat is voor hen anders dan hier in het gebouw naar een afspraak komen, en ik heb zo de kans ze aan het werk te zien en met de staf van de Superrr te overleggen. Het is wel een kunst om steeds te zorgen dat er steeds voldoende mensen in de winkel zijn. Deze doelgroep is niet altijd stabiel, dat is nu eenmaal een gegeven. Maar inmiddels hebben we daarin een modus gevonden.”
Consulente

Literatuurlijst

Berenschot, L en L van der Geest. 2016. Onderzoek naar de effecten van Superr's op leefbaarheid re-integratie en participatie en de samenwerking met gemeenten. Nyfer. Kennisprogramma Vakkundig aan het Werk, ZonMw

DNTP. 2013. Detailhandel en leefbaarheid - aanpak detailhandel als strategie in krimp- en anticipeergebieden. Onderzoek in opdracht van ministerie BZK

MoVisie Databank Effectieve Sociale Interventies www.movisie.nl/databank-effectieve-sociale-interventies

NIZW. 2005. Buurtsuper Speciaal

Adressen

Support & Co

Stationsstraat 122
7311 MJ Apeldoorn
T. 055 576 6449

Contactpersonen:
Daphne Moors, E. d.moors@supportenco.nl
Gerrit Pas, E. gerritpas@superrr.nl

Gemeente Lochem

Postbus 17
7240 AA Lochem
T. 0573 28922

Contactpersoon:
Leon Beernink, E. l.beernink@lochem.nl

Gemeente Steenwijkerland

Postbus 17
7240 AA Lochem
T. 0573 28922

Contactpersoon:
Jan Knol, E. jan.knol@steenwijkerland.nl

Het Plein

Sociale dienst Lochem
en Zutphen (GR)
Henri Dunantweg 1
7201 EV Zutphen

Contactpersoon:
Inge Vriezekolk, E. i.vriezekolk@zutphen.nl

Vereniging Almens Belang

(bewonersorganisatie Almen)
Blauwedijk 10
7218 BK Almen

Superrr Afferden

Dorpstraat 11
5851 AG Afferden
T. 0485-531054
E. afferden@superrr.nl

Superrr Aldeboarn

Sparstraat 1
8495 JV Aldeboarn
T. 0566-631283
E. aldeboarn@superrr.nl

Superrr Almen

Dorpsstraat 31B
7218 AB Almen
T. 0575-431200
E. almen@superrr.nl

Superrr Holwierde
Uiteinderweg 7b
9905 RG Holwierde
T. 0596-680388
E. holwierde@superrr.nl

Superrr Kuinre
Burchtstraat 5
8374KC Kuinre
T. 0527-231235
E. kuinre@superrr.nl

Superrr Maasdam
kilstraat 31
3299 XA Maasdam
T. 078-6764682
E. maasdam@superrr.nl

Superrr Oegstgeest
Clusiushof 4
2341 PW Oegstgeest
T. 071-5175420
E. oegstgeest@superrr.nl

Superrr Oosterzee
Novac plein 1
8536 VJ Oosterzee
T. 0514-542154
E. oosterzee@superrr.nl

Superrr Oppenhuizen
Tsjerkebuorren 8
8625 HC Oppenhuizen
T. 0515-559326
E. oppenhuizen@superrr.nl

Superrr Purmerend (RIBW)
Genuahaven 51
1448 KK Purmerend
T. 088-2001047
E. purmerend@superrr.nl

Superrr 't Veld
Rijderstraat 86
1735 GE 't Veld
T. 0226-424004
E. tveld@superrr.nl

Superrr Wijster
Bruntingerweg 6
9418 PP Wijster
T. 0593-567037
E. wijster@superrr.nl

Superrr Wirdum
Greate Buorren 9
9088 AD Wirdum FR
T. 058-2551396
E. wirdum@superrr.nl
.

Bijlagen

A. Afspraken en taakverdeling tussen Support&Co en gemeente

In de overeenkomsten tussen Support & Co en een gemeente zijn de volgende afspraken gebruikelijk:

Opdracht

a. Support&Co biedt leerwerkplekken aan ten behoeve van deelnemers die door <organisatieonderdeel gemeente[4]> worden aangedragen .
b. De plekken worden aangeboden in de buurtsuper van <plaatsnaam>. De (leerwerk- / dagbesteding-) plekken worden aangeboden binnen het kader van de normale bedrijfsactiviteit en hebben als doel activering c.q. werktraining voor mensen met een (grote) afstand tot de arbeidsmarkt.
c. Er is geen sprake van een arbeidsovereenkomst, dan wel loonvormende arbeid in de zin van artikel 7:610 van het BW. De leerwerkplekken hebben tot doel om de door <organisatieonderdeel gemeente> geplaatste meewerkers uit de huidige bijstandssituatie naar regulier werk of opleidingstraject door te laten stromen.
d. Er worden 5 fulltime werkplekken à 36 uur, dus in totaal 180 uur per week, aan <organisatie-onderdeel gemeente> aangeboden. Deze capaciteit zal na overleg tussen <organisatieonderdeel gemeente> en Support&Co ten behoeve van 10 tot maximaal 15 deelnemers per locatie, per week worden benut. De spreiding van deze deelnemers wordt in overleg met <organisatieonderdeel gemeente> georganiseerd .
e. Support&Co draagt zorg voor een zo volwaardig mogelijke werkplek en taakstelling, toilet, kantinevoorziening, zo nodig passende werkkleding en een garderobefaciliteit.
f. Support&SUPPORT&COCo is aansprakelijk voor alle in artikel 6:170 lid 1 BW bedoelde schade. De werkgever heeft ter zake een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven afgesloten De werkgever zorgt voor een veilige werkplek en is conform artikel 7:658 lid 4 BW, aansprakelijk voor letsel of schade welke de deelnemer zelf mocht lijden in de uitoefening van zijn leerwerkplek of proefplaatsing Tevens zal, indien van toepassing, aan de deelnemer werkkleding c.q. veiligheidsmiddelen worden verstrekt.

Aanleveren van kandidaten

<Organisatieonderdeel gemeente> meldt de deelnemers aan voor een leerwerkplek bij Support en Co. Aanmelden gaat via een Plan van Aanpak waarin de gemeente duidelijk aangeeft wat het doel, de duur en het te verwachten resultaat is van de werkervaringsplaats bij Support en Co in relatie tot het einddoel wat in het Plan van Aanpak staat vermeld.
Kandidaten die door <organisatieonderdeel gemeente> warden voorgedragen, zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
De selectie en plaatsing van de deelnemers wordt in overleg met <organisatieonderdeel gemeente> door en onder finale zeggenschap en verantwoordelijkheid van Support & Co gerealiseerd.

Start van hettraject

Opdrachtnemer nodigt een kandidaat binnen vijf werkdagen na aanmelding uit voor een intakegesprek. De kandidaat gaat zo spoedig mogelijk van start in het traject, uiterlijk binnen twee weken na het intakegesprek .
Wanneer in het intakegesprek blijkt dat de kandidaat niet geschikt is voor deelname aan het traject,

[4] Het kan gaan om de sociale dienst (P-wet cliënten), Wmo afdeling (dagbestedingscliënten) of de dienst Sociaal Domein (P-wet en dagbesteding)

rapporteert opdrachtnemer dit zo snel mogelijk gemotiveerd aan de contactpersoon bij <organisatieonderdeel gemeente>.

Opstellen werkervaringsplaatsovereenkomst

<Organisatieonderdeel gemeente> maakt voor de deelnemer een werkervaringsplaatsovereenkomst. Deze wordt ondertekend door de deelnemer, de begeleider vanuit Support en Co en <organisatie-onderdeel gemeente>.

Begeleiding

De begeleiding van de deelnemers wordt door de medewerkers van Support en Co op locatie uitgevoerd, waarbij kan warden teruggevallen op <organisatieonderdeel gemeente>. Support&Co richt de begeleiding op de doelen die met de deelnemer en <organisatieonderdeel gemeente> zijn overeengekomen. lndien het doel van de plaatsing niet binnen de afgesproken termijn wordt gehaald, wordt in onderling overleg bepaald welke vervolgstappen zullen worden gezet.

Voortgangsrapportages deelnemer

Opdrachtnemer legt per kwartaal verantwoording af over de voortgang van de deelnemers door middel van voortgangsrapportages .

Eindrapportage deelnemer

Bij beëindiging van de deelname of na de maximale doorlooptijd stuurt opdrachtnemer een eindrapportage naar <organisatieonderdeel gemeente>. De eindrapportage bevat de naam van de deelnemer, het BSN nummer, het bereikte eindresultaat en het vervolgtraject

B Competentielijst per afdeling (Support & Co)

A onder begeleiding, B Zelfstandig

Waardering: 1 =onvoldoende,2=matig,3= voldoende, 4=ruim voldoende, 5=goed

	Brood	A	B	opmerkingen
1	brood snijden			
2	brood indelen			
3	bestelling klaarmaken			
4	schoonmaken afdeling			
5	bake off klaar zetten			
6	bake off afbakken			
7	bestellen			

	AGF	A	B	opmerkingen
1	inpakken			
2	kwaliteit controle			
3	schoonmaken afdeling			
4	voorraad beheer			
5	emballage verwerken			
6	T.H.T. controle			
7	bestellen			

	Vers	A	B	opmerkingen
1	inpakken			
2	kwaliteit controle			
3	schoonmaken afdeling			
4	voorraad beheer			
5	emballage verwerken			
6	T.H.T. controle			
7	bestellen			

	Bloemen en planten	A	B	opmerkingen
1	schoonmaken afdeling			
2	water geven			
3	kwaliteit controle			
4	inpakken bestellingen			
5	boeket / bakjes maken			
6	presentatie producten			
7	bestellen			

	Kassa	A	B	opmerkingen
1	inpakken boodschappen			
2	verwerken bestellingen			
3	kassawerkzaamheden			
4	sigaretten verwerken			
5	stomerij verwerken			
6	postnl terminal			
7	uitgeven pakketten			

	KW afdeling	A	B	opmerkingen
1	spiegelen			
2	uitpakken vracht			
3	F.I.F.O.			
4	presentatie producten			
5	schoonmaken afdeling			
6	T.H.T. controle			
7	display bouwen			

	Algemeen	A	B	opmerkingen
1	HACCP werkzaamheden			
2	HACCP lijsten			
3	post frankeren			
4	administratie			
5	emballage verwerken			
6	vracht lossen			
7	folder verspreiding			

	Buurtmeester	A	B	opmerkingen
1	stofzuigen			
2	ramen wassen			
3	klant ophalen/brengen			
4	groen onderhoud			
5	sanitair schoonmaken			
6	spinnen raggen			
7	sneeuw ruimen			

ruimte voor opmerkingen Evaluatie is besproken op <datum>	ruimte voor opmerkingen naam Meewerker;
handtekening begeleider;	handtekening meewerker;

C Beoordeling competentieontwikkeling (Support&Co)

Naam meewerker:
Begeleider Support en Co:
(Waardering: 1 = onvoldoende, 2 = matig, 3 = voldoende, 4 = ruim voldoende en 5 = goed)

Competenties **Beoordeling; 1 t/m 5**	**eerste periode**	**tweede periode**	**derde periode**	**vierde periode**	**eind evaluatie**
Arbeidsmarktgedrag					
- komt op tijd					
- representatief					
- neemt initiatief					
- is flexibel					
- is leergierig					
- is bereid aan te pakken					
- kan zelfstandig werken					
- kan samenwerken					
- gaat goed om met klanten					
- gaat goed om met collega's					
- accepteert de leiding					
- accepteert opdrachten					
- neemt eigen initiatief					
- werkt systematisch					
- werkt nauwkeurig					
- doorzettingsvermogen					
- probleemoplossend vermogen					
- komt met ideeën					
- ambitie voor reguliere baan					
Algemeen gedrag					
- werkt gemotiveerd					
- werkt in goed teamverband					
- maakt contact met anderen					
- positieve houding					
Persoonlijke kenmerken					
- sociaal redzaam					
- stressbestendig					
- communicatief vaardig					
- mondelinge taalvaardigheid					
- schriftelijke taalvaardigheid					
- fysieke belastbaarheid					
- psychische belastbaarheid					

Eindevaluatie is besproken op <datum>

Handtekening begeleider: Handtekening meewerker: